

2023 年度武汉市黄陂区王家河街道社区网
格管理综合服务中心单位决算公开

2024年9月30日

目 录

第一部分 武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心概况

- 一、单位主要职责
- 二、机构设置情况

第二部分 武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心 2023 年度单位决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心 2023 年度单位决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

十四、专项支出、转移支付支出情况说明

第四部分 其他需要说明的情况

第五部分 名词解释

第一部分武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合 服务中心概况

一、单位主要职责

1. 主要承担巡查发现辖区内社会治安、城市管理、市场监督、公共服务等方面的问题，对各渠道发现的问题向社区网格员进行派单调度、督办核查、协调执法处置；

2. 依靠综合执法办公室，强化综合执法、联合执法处置矛盾案（事）件；

3. 接收和办理区网格化指挥中心的任务指派；

4. 社会矛盾化解、重点人员帮教管控以及辖区内社会治理基础信息采集；

5. 指导督导社区网格化服务管理工作。

二、机构设置情况

武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心纳入武汉市黄陂区王家河街道办事处管理，我单位为独立核算单位。

第二部分 2023 年度单位决算表

一、收入支出决算总表

公开01表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心 金额单位：万元

收 入			支 出		
项 目	行次	金 额	项 目	行次	金 额
栏 次	1	2	栏 次	2	3
一、一般公共预算财政拨款收入	1	145.84	一、一般公共服务支出	32	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	118.03
	9		九、卫生健康支出	40	11.85
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	15.96
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	145.84	本年支出合计	58	145.84
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总 计	31	145.84	总 计	62	145.84

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

27行 = (1+2+3+4+5+6+7+8) 行； 31行 = (27+28+29) 行；

58行 = (32+33+...+57) 行； 62行 = (58+59+60) 行。

二、收入决算表

公开02表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

项 目		本年收 入合计	财政拨 款收入	上级补 助收入	事业收 入	经营收 入	附属单 位上缴 收入	其他收 入
功能分 类	科目编 码							
类	款	1	2	3	4	5	6	7
	合 计	145.84	145.84					
208	社会保障和就业支出	118.03	118.03					
20802	民政管理事务	88.91	88.91					
2080208	基层政权建设和社区治理	88.91	88.91					
20805	行政事业单位养老支出	24.12	24.12					
2080502	事业单位离退休	1.40	1.40					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	22.72	22.72					
20899	其他社会保障和就业支出	5.00	5.00					
2089999	其他社会保障和就业支出	5.00	5.00					
210	卫生健康支出	11.85	11.85					
21011	行政事业单位医疗	11.85	11.85					
2101102	事业单位医疗	11.85	11.85					
221	住房保障支出	15.96	15.96					
22102	住房改革支出	15.96	15.96					
2210201	住房公积金	14.39	14.39					
2210202	提租补贴	1.57	1.57					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

1栏各行=（2+3+4+5+6+7）栏各行。

三、支出决算表

公开03表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

项 目			本年支出 合计	基本支出	项目支出	上缴上级 支出	经营支出	对附属单 位补助支 出
功能分 类 科目编 码	科目名称							
类	款	项	1	2	3	4	5	6
		合 计	145.84	145.84				
208		社会保障和就业支出	118.03	118.03				
20802		民政管理事务	88.91	88.91				
2080208		基层政权建设和社区治理	88.91	88.91				
20805		行政事业单位养老支出	24.12	24.12				
2080502		事业单位离退休	1.40	1.40				
2080505		机关事业单位基本养老保险	22.72	22.72				
20899		其他社会保障和就业支出	5.00	5.00				
2089999		其他社会保障和就业支出	5.00	5.00				
210		卫生健康支出	11.85	11.85				
21011		行政事业单位医疗	11.85	11.85				
2101102		事业单位医疗	11.85	11.85				
221		住房保障支出	15.96	15.96				
22102		住房改革支出	15.96	15.96				
2210201		住房公积金	14.39	14.39				
2210202		提租补贴	1.57	1.57				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

1栏各行=（2+3+4+5+6）栏各行。

四、财政拨款收入支出决算总表

公开04表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

收 入				支 出				
项 目	行 次	决 算 数	项 目	行 次	决 算 数			
					合 计	一 般 公 共 预 算 财 政 拨 款	政 府 性 基 金 预 算 财 政 拨 款	国 有 资 本 经 营 预 算 财 政 拨 款
栏 次	1	栏 次	2	3	4	5		
一、一般公共预算财政拨款	1	145.84	一、一般公共服务支出	33				
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	118.03	118.03		
	9		九、卫生健康支出	41	11.85	11.85		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	15.96	15.96		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	145.84	本年支出合计	59	145.84	145.84		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总 计	32	145.84	总 计	64	145.84	145.84		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的

27行 = (1+2+3) 行；28行 = (29+30+31) 行；32行 = (27+28) 行；

59行 = (33+34+...+58) 行；64行 = (59+60) 行。

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

项			目			本年支出		
功能分类 科目编码			科目名称			小计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次			1	2	3
			合 计			145.84	145.84	
208			社会保障和就业支出			118.03	118.03	
20802			民政管理事务			88.91	88.91	
2080208			基层政权建设和社区治理			88.91	88.91	
20805			行政事业单位养老支出			24.12	24.12	
2080502			事业单位离退休			1.40	1.40	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出			22.72	22.72	
20899			其他社会保障和就业支出			5.00	5.00	
2089999			其他社会保障和就业支出			5.00	5.00	
210			卫生健康支出			11.85	11.85	
21011			行政事业单位医疗			11.85	11.85	
2101102			事业单位医疗			11.85	11.85	
221			住房保障支出			15.96	15.96	
22102			住房改革支出			15.96	15.96	
2210201			住房公积金			14.39	14.39	
2210202			提租补贴			1.57	1.57	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

1栏各行 = (2+3) 栏各行。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

人员经费			公用经费						
科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	
301	工资福利支出	136.19	302	商品和服务支出	8.25	310	资本性支出		
30101	基本工资	23.18	30201	办公费	1.09	31002	办公设备购置		
30102	津贴补贴	21.62	30202	印刷费		31003	专用设备购置		
30103	奖金		30203	咨询费		31007	信息网络及软件购置更新		
30106	伙食补助费		30204	手续费		31013	公务用车购置		
30107	绩效工资	42.43	30205	水费		31021	文物和陈列品购置		
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	22.72	30206	电费		31022	无形资产购置		
30109	职业年金缴费		30207	邮电费		31099	其他资本性支出		
30110	职工基本医疗保险缴费	11.85	30208	取暖费					
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费					
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费					
30113	住房公积金	14.39	30212	因公出国（境）费用					
30114	医疗费		30213	维修（护）费					
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费					
303	对个人和家庭的补助	1.40	30215	会议费					
30301	离休费		30216	培训费					
30302	退休费	1.40	30217	公务接待费					
30303	退职（役）费		30218	专用材料费					
30304	抚恤金		30224	被装购置费					
30305	生活补助		30225	专用燃料费					
30306	救济费		30226	劳务费	5.13				
30307	医疗费补助		30227	委托业务费					
30308	助学金		30228	工会经费	2.03				
30309	奖励金		30229	福利费					
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费					
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用					
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用					
			30299	其他商品和服务支出					
人员经费合计		137.59	公用经费合计						8.25

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

项 目			年初结转和 结余	本年收入	本年支出			年末结转和 结余
功能分类 科目编码	科目名称				小计	基本支出	项目支出	
类	款	项	1	2	3	4	5	6
栏次								
合 计								

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

6栏各行=（1+2-3）栏各行；3栏各行=（4+5）栏各行。

说明：王家河街道社区网格管理综合服务中心2023年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表无数据

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

项			目			本年支出		
功能分类 科目编码			科目名称			合计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次			1	2	3
合			计					

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

1栏各行=（2+3）栏各行。

说明：王家河街道社区网格管理综合服务中心**2023**年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表无数据

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表

部门：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心

金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维			公务接 待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维			公务接 待费
		小计	公务用 车购置 费	公务用 车运行 维护费				小计	公务用 车购置 费	公务用 车运行 维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

1栏=（2+3+6）栏；3栏=（4+5）栏；7栏=（8+9+12）栏；9栏=（10+11）栏。

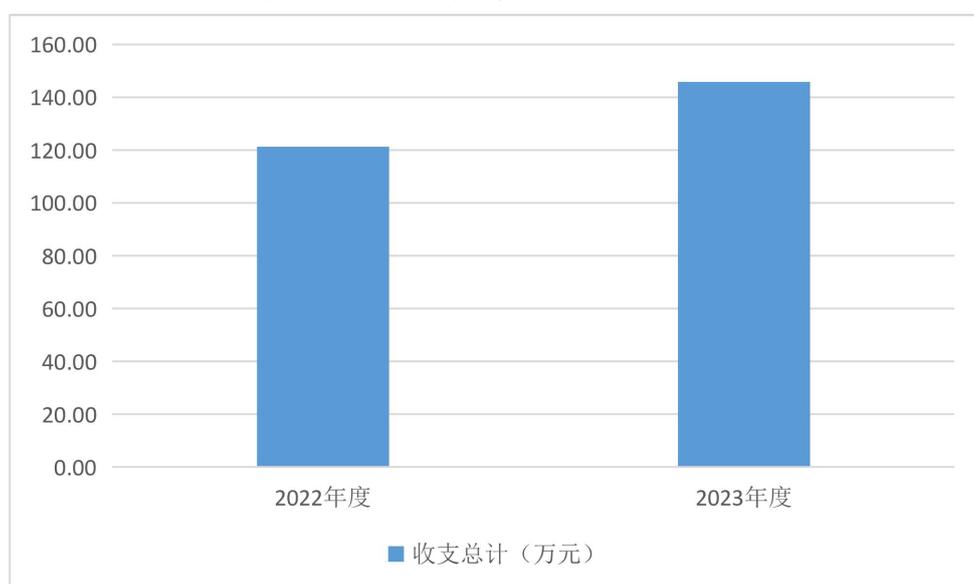
说明：王家河街道社区网格管理综合服务中心2023年度财政拨款“三公”经费支出决算表无数据

第三部分 2023 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2023 年度收、支总计均为 145.84 万元。与 2022 年度相比，收、支总计各增加 24.66 万元，增长 20.3%，主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资等人员经费增加。

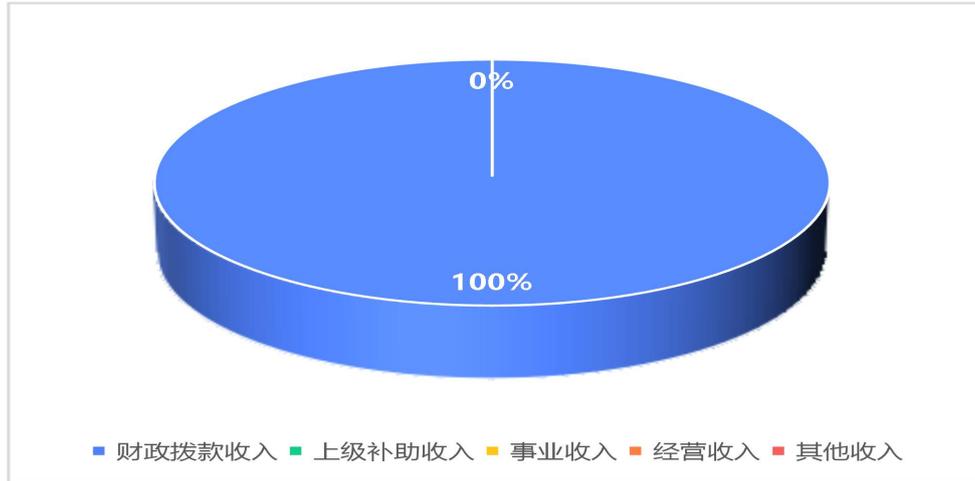
图 1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2023 年度收入合计 145.84 万元，与 2022 年度相比，收入合计增加 24.66 万元，增长 20.3%，主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资等人员经费增加。其中：财政拨款收入 145.84 万元，占本年收入 100%。

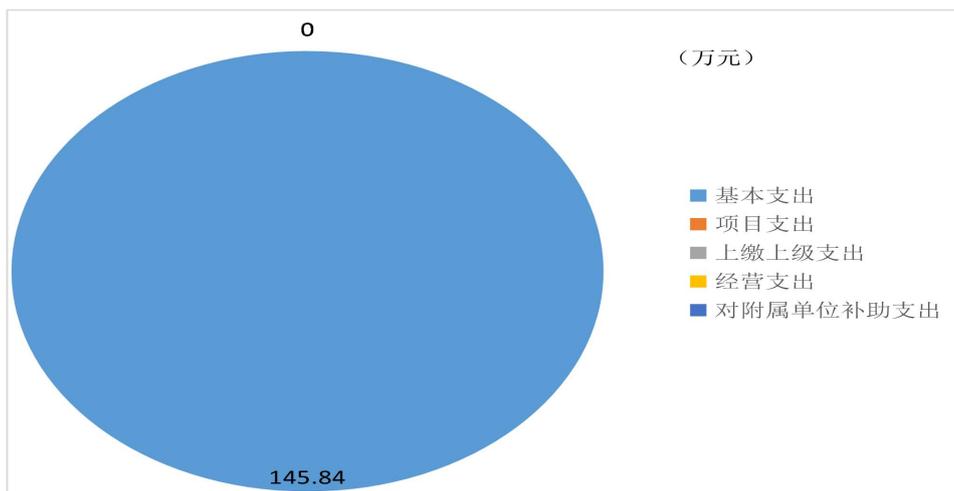
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2023 年度支出合计 145.84 万元，与 2022 年度相比，支出合计增加 24.66 万元，增长 20.3%，主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资等人员经费增加。其中：基本支出 145.84 万元，占本年支出 100%。

图 3：支出决算结构



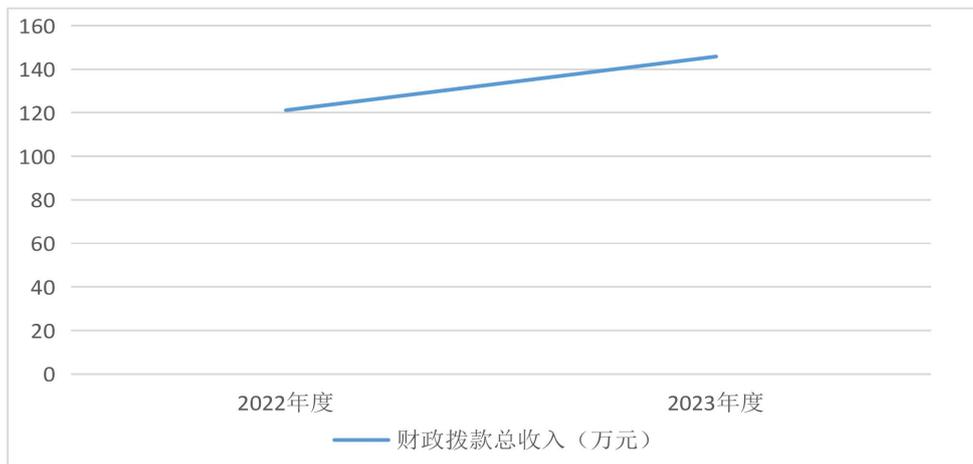
四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收、支总计均为 145.84 万元。与 2022 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 24.66 万元，增长

20.3%，主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资等人员经费增加。

2023 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 145.84 万元，比 2022 年度决算数增加 24.66 万元。增加主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资等人员经费增加。

图 4：财政拨款收、支决算总计变动情况



五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况。

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 145.84 万元，占本年支出合计的 100%。与 2022 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 24.66 万元，增长 20.3%，主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资等人员经费增加。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况。

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 145.84 万元，主要用于以下方面：

1. 社会保障和就业支出(类)支出 118.03 万元，占 80.9%。主要是用于基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资、事业退休人员的退休费、绩效奖励。

2. 卫生健康支出（类）支出 11.85 万元，占 8.1%。主要是用于在职和退休人员基本医疗保险。

3. 住房保障支出（类）支出 15.96 万元，占 10.9%。主要是用于在职人员住房公积金、在职和退休人员提租补贴。

（三）财政拨款支出决算具体情况。

2023 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 136.15 万元，支出决算为 145.84 万元，完成年初预算的 107%。其中：

1. 社会保障和就业支出(类) 民政管理事务（款）行政事业单位养老支出（款）其他社会保障和就业支出（款）基层政权建设和社区治理（项）事业单位离退休（项）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）其他社会保障和就业支出（项）。年初预算为 117.02 万元，支出决算为 118.03 万元，完成年初预算的 100.9%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是基本工资、津贴补贴、机关事业单位基本养老保险缴费、其他社会保障缴费、绩效工资增加。

2. 卫生健康支出(类) 行政事业单位医疗(款) 事业单位医疗(项)。年初预算为8.08万元,支出决算为11.85万元,完成年初预算的109.8%,支出决算数大于年初预算数的主要原因是在职和退休人员的医疗保险缴费基数增加了。

3. 住房保障支出(类) 住房改革支出(款) 住房公积金(项) 提租补贴(项)。年初预算为11.05万元,支出决算为15.96万元,完成年初预算的144.4%,支出决算数大于年初预算数的主要原因是事业人员住房补贴、住房公积金增加了。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2023年度一般公共预算财政拨款基本支出145.84万元,其中:

人员经费137.59万元,主要包括:基本工资23.18万元、津贴补贴21.62万元、绩效工资42.43万元、机关事业单位基本养老保险缴费22.72万元、职工基本医疗保险缴费11.85万元、住房公积金14.39万元、退休费1.4万元。

公用经费8.25万元,主要包括:办公费1.09万元、劳务费5.13万元、工会经费2.03万元。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2023年本单位无政府性基金预算财政拨款资金。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

2023年本单位无国有资本经营预算财政拨款资金。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

(一)“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明。

本单位 2023 年度无“三公”经费财政拨款支出。

(二)“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明。

1. 本单位当年无因公出国(境)费财政拨款支出。

2. 本单位当年无公务用车购置及运行维护费。

(1) 本单位当年无公务用车购置费支出。

(2) 本单位当年无公务用车运行维护费支出。

3. 本单位当年无公务接待费支出。

十、机关运行经费支出说明

2023 年度黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心无机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2023 年黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心无政府采购支出。

十二、国有资产占用情况说明

武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心无国有资产占用情况。

十三、预算绩效情况说明

(一)预算绩效管理工作的开展情况。

王家河街道社区网格管理综合服务中心组织开展整体支出绩效自评，资金 145.84 万元，从评价情况来看，2023 年度我单位积极履职，强化管理，较好地完成了年度工作目

标。根据部门整体支出绩效评价指标体系，我单位 2023 年度评价得分为 98 分。黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心年度目标全部落实，按照处置流程，具体对接部门、社区、村委会，确保每个交办件有专业人员对接处理。加强内部管理，我街热线工作人员对交办件受理—处理—回复—回访等全过程进行细化，确保各项工作有序衔接。配备专人负责对交办件实行统一受理、统一登记、统一派发、统一回复、统一汇总上报。同时强化办结时限，在规定回复时效内快速高效、保质保量完成工作。

（二）单位决算中项目绩效自评结果。

我单位 2023 年度部门决算中无项目。

（三）绩效评价结果应用情况。

黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心绩效评价结果应用情况。强化项目管理，完善管理机制。应细化量化绩效指标，主要包括数量、质量、时效、成本，以及经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响和服务对象满意度等指标。定章立制，将项目管理落实到户到人，依规划立项，按项目管理建制，据规程操作、考核和验收，建立资金使用审计和跟踪监督机制，强化资金管理，提高使用效率。

十四、财政专项支出、专项转移支付支出的部门（单位）参照单位预算公开的范围、体例和内容进行公开。

2023 年武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心没有安排财政专项支出、转移支付支出。

第四部分其他需要说明的情况

2023年社区网格管理综合服务中心艰难起步，在街道党工委、街道办事处的坚强领导下，贯彻党的路线方针政策，落实事业单位机构改革精神，严格执行部门业务工作，履职尽责，取得了一定成绩。

一、加强队伍建设，强化服务能力。

1、充实职工队伍，增强干部力量。网格中心筹建以来，从原水管站调剂工作人员4名（其中：1人已退休），从原退役军人服务站调剂工作人员1名，在街道和上级部门的支持下，通过事业单位招聘，先后招聘2名大学生充实到网格中心，后又安置退役军人转业安置一人。现有在岗工作人员7名，增强了干部队伍力量。

2、加强业务学习，提高自身素质。坚持集中学和个人学相结合，通过开展支部主题党日活动，系统学习党的十九届四中、五中、六中全会精神，使工作人员熟练掌握政策理论法规，把业务学习贯穿活动始终，印发学习资料，把集中学和个人学有机结合，开展讨论交流，提高学习效果；坚持理论学和实践学相结合，通过工作实践，把理论知识和工作实践相结合，学习工作实践中的处置流程和方式方法，提高了工作人员独立处理问题的能力，使之既符合政策规定，又能及时快速处置。

二、夯实工作基础，确保工作质量。

1、推进平安王河建设。制定《王家河街深化平安建设提升群众安全感工作方案》，组织召开专题会 10 余次，部署落实相关宣传活动和巡查整治工作；强化平安王河建设宣传。利用村、社区、部门、各景点和主要路口的电子显示屏、宣传栏、手机短信、微信、QQ 平台，推送平安建设宣传信息，共悬挂横幅 30 余幅，固定展板 30 余处，张贴平安建设法治宣传海报 9000 余份；

2、加强网格精细化管理。科学划分村、社区 60 个网格，配备网格员 60 名，网格信息员 60 名。通过配齐、配强、配全各村、社区网格员，确保不会发生“有格无员”、“一员多格”情况。街道不定期加强对网格员的业务培训，通过制定网格化管理工作方案，按照定人、定岗、定责的网格化管理，加强对网格员的督查，使街道网格工作每月在全区排名靠前。

3、规范快速处置市民专线。网格中心立足本职工作，强化责任担当，本着“接得住、调查准、回复快、反映好”的原则，进一步规范市民热线“12345”工作的处置流程。一是成立“12345”便民服务热线工作领导小组，由街道党工委副书记王明刚任组长，全面负责“12345”便民服务热线的协调工作；二是明确处置流程。确保市民热线信息管理平台 24 小时值班，使交办件能及时快速反映。网格中心按照

处置流程，具体对接部门、社区、村委会，确保每个交办件有专业人员对接处理；三是加强内部管理。我街热线工作人员对交办件受理—处理—回复—回访等全过程进行细化，确保各项工作有序衔接。配备专人负责对交办件实行统一受理、统一登记、统一派发、统一回复、统一汇总上报。同时强化办结时限，在规定回复时效内快速高效、保质保量完成工单回复。2023年，线办下派工单1433件，办结率100%，群众满意率在78%以上。

三、准确把握对象，提升服务实效。

作为市民与政府之间的沟通桥梁，市民热线在2023年继续发挥着重要的作用。在这一年中，我们收到了大量的市民咨询和投诉，为市民提供了及时、有效的服务。本总结将回顾过去一年的工作，分析存在的问题和取得的成果，并提出改进措施。

市民热线主要提供咨询服务和投诉受理服务。咨询内容包括政策法规、公共服务信息、生活常识等；投诉内容包括市民在日常生活中遇到的各种问题。市民热线的服务流程包括接听电话、记录信息、转达相关部门处理、跟踪反馈等环节。我们确保每个环节都得到有效执行，以确保市民的问题得到及时解决。

咨询服务的开展在咨询服务方面，我们积极宣传市民热线的功能，提高市民的知晓率和使用率。通过优化服务流

程，缩短了市民等待时间，提高了服务效率。同时，我们也注重服务质量，确保每个咨询都能得到满意的答复。投诉处理的优化在投诉处理方面，我们加强了与相关部门的协调与沟通，提高了问题的解决效率。对于重大、复杂的问题，我们采取专项整治和联合执法的方式，确保问题得到根本解决。同时，我们还建立了投诉回访制度，对处理结果进行跟踪反馈，确保市民满意度的提升。

在工作中，我们也遇到了一些问题，如市民对服务流程不熟悉、等待时间过长等。这些问题影响了服务质量和效率，需要我们采取措施加以解决。针对这些问题，我们采取了以下措施：加强服务流程的宣传和培训，提高市民的认知度和使用熟练度；优化内部工作流程，提高工作效率；增加服务人员数量，合理分配工作任务，缓解工作压力。通过这些措施的实施，我们有效地解决了存在的问题，提升了服务质量。

过去一年中，市民热线取得了显著的成果。我们成功地解决了大量市民咨询和投诉问题，得到了市民的广泛认可和好评。同时，通过我们的努力，市民对政府工作的满意度也有了显著提升。虽然我们取得了一定的成绩，但也存在一些不足之处。例如，在高峰期时，市民热线可能会出现线路繁忙的情况，导致部分市民无法及时接入。此外，部分服务人员在应对复杂问题时仍需提高处理能力。针对这些问题，我们将采取有效措施加以改进。

第五部分名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指市级财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二) 政府性基金预算财政拨款收入：指市级财政政府性基金预算当年拨付的资金。

(三) 国有资本经营预算财政拨款收入：指市级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

(四) 上级补助收入：指从事业单位主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

(五) 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

(六) 经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

(七) 其他收入：指单位取得的除上述“一般公共预算财政拨款收入”、“政府性基金预算财政拨款收入”、“国有资本经营预算财政拨款收入”、“上级补助收入”、“事业收入”、“经营收入”等收入以外的各项收入。（该项名词解释中“上述……等收入”请依据部门收入的实际情况进行解释）

(八) 使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

(九)年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十)本部门使用的支出功能分类科目(到项级)

1. 社会保障和就业支出(类)民政管理事务(款)行政事业单位养老支出(款)其他社会保障和就业支出(款)基层政权建设和社区治理(项)事业单位离退休(项)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项)其他社会保障和就业支出(项)主要是基本工资、津贴补贴、其他社会保障缴费、绩效工资、事业退休人员的退休费、绩效奖励、抚恤金。

2. 医疗卫生与计划生育支出(类)医疗保障(款)事业单位医疗(项)主要是在职和退休人员基本医疗保险。

3. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)主要是在职人员住房公积金。

4. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项)主要是在职和退休人员提租补贴。

(十一)结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的企业所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

(十二)年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十三)基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

(十四)项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

(十五)经营支出：指事业单位在专业活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

(十六)“三公”经费：纳入市级财政预决算管理的“三公”经费，是指市直部门用财政拨款安排的因公出国(境)费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国(境)费反映单位公务出国(境)的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出(含车辆购置税、牌照费)及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待(含外宾接待)费用。

(十七)机关运行经费：指为保障行政单位(包括参照公务员法管理的事业单位)运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公费、印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

(十八)其他专用名词

第六部分附件

一、2023 年度武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心整体绩效评价自评表或（报告）

2023年度王家河街道社区网格管理综合服务中心（单位）整体绩效评价自评表						
单位名称：武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心					填报日期：2023年12月31日	
单位名称		武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心				
基本支出总额		145.84		项目支出总额		0
预算执行情况(万元)(20分)	部门整体支出总额	预算数(A)	执行数(B)	执行率(B/A)	得分(20分*执行率)	
		136.15	145.84	107%	20	
年度目标 1: (40分)		1. 网格化服务管理信息平台。2. “民呼我应”信息平台。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值(A)	实际完成值(B)	得分
	产出指标	质量指标	做好信息采集工作, 实现信息共享	100%	100%	5
		可持续性指标	信息平台建设, “支部主题党日”的学习	完成任务	全部	5
		数量指标	预算执行数据的及时性	96%	98%	5
	效益指标	质量指标	项目可控性	95%	96%	5
		时效指标	到位及时率	97%	98%	5
		经济效益	建章立制, 提升工作质里	100%	100%	5
		社会效益指标	网格平台服务	100%	100%	5
满意度指标	满意度指标	群众满意率	100%	100%	4	
年度绩效目标2(40分)		1. 网格化管理。2. 支部主题党日。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值(A)	实际完成值(B)	得分
	产出指标	质量指标	做好信息采集工作, 实现信息共享	100%	100%	5
		可持续性指标	信息平台建设, “支部主题党日”的学习	完成任务	全部	5
		数量指标	预算执行数据的及时性	96%	97%	5
	效益指标	质量指标	项目可控性	95%	96%	5
		时效指标	到位及时率	97%	99%	5
		经济效益	建章立制, 提升工作质里	100%	100%	5
		社会效益指标	网格平台服务	100%	100%	4
满意度指标	满意度指标	群众满意率	100%	100%	4	
总分	97					
偏差大或目标未完成原因分析	一是没有把街道网格化服务管理信息平台的日常值守、运行和监控工作落到实处。 二是没有配合好综治办完成“民呼我应”信息平台的运行管理、交办事项督办跟踪工作。 三是需要对接村、社区网格员, 完成网格化管理, 常态化推进相关服务工作做到位。 四是认真学习“支部主题党日”的学习内容, 力争把党建工作做扎、做实。					
改进措施及结果应用方案	一是负责搞好街道网格化服务管理信息平台的日常值守、运行和监控工作。 二是积极配合综治办完成“民呼我应”信息平台的运行管理、交办事项督办跟踪工作。 三是积极对接村、社区网格员, 完成网格化管理, 常态化推进相关服务工作。 四是加强“支部主题党日”的学习内容, 把党建工作做扎、做实。					

武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心整体绩效评价结果：2023年，我单位积极履职，强化管理，较好地完成了年度工作目标。整体绩效全年预算数为136.15万元，执行数为145.84万元，完成预算的107.1%。根据单位整体支出绩效评价指标体系，我单位2023年度评价得分为97分。一是建立并完善绩效评价数据库、指标库、标准值库及预算目标管理信息系统，实行动态化管理；二是组织指导街部门预算绩效管理工作，协调、督促预算部门按规定的要求将绩效目标编入年度预算，并负责审核及批复工作；三是对绩效评价中发现的问题负责整改落实，并根据信息公开的有关规定在一定范围内进行公开。

发现的问题及原因：一是没有把街道网格化服务管理信息平台的日常值守、运行和监控工作落到实处。二是没有配合好综治办完成“民呼我应”信息平台的运行管理、交办事项督办跟踪工作。三是需要对接村、社区网格员，完成网格化管理，常态化推进相关服务工作做到位。四是认真学习“支部主题党日”的学习内容，力争把党建工作做扎、做实。

下一步改进措施：一是负责搞好街道网格化服务管理信息平台的日常值守、运行和监控工作。二是积极配合综治办完成“民呼我应”信息平台的运行管理、交办事项督办跟踪工作。三是积极对接村、社区网格员，完成网格化管理，常态化推进相关服务工作。四是加强“支部主题党日”的学习

内容，把党建工作做扎、做实。

二、2023 年度武汉市黄陂区王家河街道社区网格管理综合服务中心项目绩效评价自评表或（报告）

武汉市黄陂区王家河街街道社区网格管理综合服务中心 2023 年度没有安排项目支出，无项目绩效自评表和报告。