

2024 年度武汉市蔡甸区城市运行管理中心 部门决算公开

2025 年 11 月 10 日

目 录

第一部分 武汉市蔡甸区城市运行管理中心概况

- 一、部门主要职责
- 二、机构设置情况

第二部分 武汉市蔡甸区城市运行管理中心 2024 年度部门 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 武汉市蔡甸区城市运行管理中心 2024 年度部门 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
- 第四部分 2024 年度重点工作完成情况**
- 第五部分 名词解释**
- 第六部分 附件**

第一部分 武汉市蔡甸区城市运行管理中心

概况

一、部门主要职责

（一）贯彻落实国家和省、市有关城市运行管理相关法律法规和方针政策；参与研究制定全区有关城市运行管理的运行机制、工作制度和发展规划，并指导实施。

（二）参与拟定全区城市运行“一网统管”发展规划，推进全区城市运行管理体系建设

（三）按照“高效处置一件事”原则，做好全区城市运行管理的联勤联动、监测研判和综合调度等工作。

（四）承担全区城市运行体征数据的归集、分析、治理和应用融合等工作，开展城市运行状态监测分析和预警预判工作。

（五）承担区城市运行管理平台的规划建设、运行维护等工作。协调接入市城市运行管理平台及区级部门专业指挥系统和重点应用，推进城市运行管理中智能感知场景的建设应用。

（六）承担区城市运行管理、12345 市民服务热线等平台事件、诉求件的受理、转办、审核、督导和考核评价等工作；负责相关平台的业务指导、培训工作。

二、机构设置情况

从单位构成看，武汉市蔡甸区城市运行管理中心部门决算由实行独立核算的武汉市蔡甸区城市运行管理中心本级决算组成。

(单户表和单位决算填写内部机构设置情况)

第二部分 武汉市蔡甸区城市运行管理中心 (汇总) 2024 年度部门决算表

2024 年度收入支出决算总表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心
(汇总)

公开 01 表
单位：万元

收入			支出		
项目	行	金额	项目	行	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	174.25	一、一般公共服务支出	31	170.52
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	
	9		九、卫生健康支出	39	
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	2.76
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	0.97
	20		二十、粮油物资储备支出	50	

	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	174.25	本年支出合计	57	174.25
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	174.25	总计	60	174.25

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。

2024 年度收入决算表

公开 02 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心
(汇总)

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	科目名称									
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	174.25	174.25					
201			一般公共服务支出	170.51	170.51					
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1.11	1.11					
201035			事业运行	1.11	1.11					
20137			网信事务	169.40	169.40					
201375			事业运行	56.26	56.26					
201379			其他网信事务支出	113.14	113.14					
213			农林水支出	2.76	2.76					
21301			农业农村	2.76	2.76					
213010			事业运行	2.76	2.76					
221			住房保障支出	0.97	0.97					
22102			住房改革支出	0.97	0.97					
221020			住房公积金	0.97	0.97					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

2024 年度支出决算表

公开 03 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

单位：万元

（汇总）

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	科目名称							
类	款	项	1	2	3	4	5	6
栏次			1	2	3	4	5	6
合计			174.25	61.11	113.14			
201	一般公共服务支出		170.51	57.37	113.14			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务		1.11	1.11				
2010350	事业运行		1.11	1.11				
20137	网信事务		169.40	56.26	113.14			
2013750	事业运行		56.26	56.26				
2013799	其他网信事务支出		113.14		113.14			
213	农林水支出		2.76	2.76				
21301	农业农村		2.76	2.76				
2130104	事业运行		2.76	2.76				
221	住房保障支出		0.97	0.97				
22102	住房改革支出		0.97	0.97				
2210201	住房公积金		0.97	0.97				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

2024 年度财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

单位：万元

（汇总）

收 入			支 出					
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数			
					小计	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	174.25	一、一般公共服务支出	33	170.52	170.52		
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				
	9		九、卫生健康支出	41				
	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	2.76	2.76		
	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	0.97	0.97		
	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	174.25	本年支出合计	59	174.25	174.25		
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	174.25	总计	64	174.25	174.25		

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总收支和年末结转结余情况。

2024 年度一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心
(汇总)

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	174.25	61.11	113.14
201	一般公共服务支出			170.51	57.37	113.14
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务			1.11	1.11	
2010350	事业运行			1.11	1.11	
20137	网信事务			169.40	56.26	113.14
2013750	事业运行			56.26	56.26	
2013799	其他网信事务支出			113.14		113.14
213	农林水支出			2.76	2.76	
21301	农业农村			2.76	2.76	
2130104	事业运行			2.76	2.76	
221	住房保障支出			0.97	0.97	
22102	住房改革支出			0.97	0.97	
2210201	住房公积金			0.97	0.97	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

2024 年度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：武汉市蔡甸区城市运行管理中心
(汇总)

单位：万元

人员经费			公用经费					
经济 分类 科目 编码	科目名称	决算数	经济 分类 科目 编码	科目名称	决算数	经济 分类 科目 编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	57.04	302	商品和服务支出	4.07	310	资本性支出	
3010	基本工资	13.84	3020	办公费	0.98	3100	办公设备购置	
3010	津贴补贴		3020	印刷费		3100	专用设备购置	
3010	奖金		3020	咨询费		3100	信息网络及软件购置更新	
3010	伙食补助费		3020	手续费		3101	公务用车购置	
3010	绩效工资	22.46	3020	水费		3102	无形资产购置	
3010	机关事业单位基本养老保险缴	6.40	3020	电费		3109	其他资本性支出	
3010	职业年金缴费	3.20	3020	邮电费	0.03			
3011	职工基本医疗保险缴费	2.15	3020	取暖费				
3011	公务员医疗补助缴费		3020	物业管理费				
3011	其他社会保障缴费	2.09	3021	差旅费				
3011	住房公积金	6.90	3021	因公出国（境）费用				
3011	医疗费		3021	维修（护）费				
3019	其他工资福利支出		3021	租赁费				
303	对个人和家庭的补助		3021	会议费				
3030	离休费		3021	培训费				
3030	退休费		3021	公务接待费				
3030	退职（役）费		3021	专用材料费				
3030	抚恤金		3022	被装购置费				
3030	生活补助		3022	专用燃料费				
3030	救济费		3022	劳务费				
3030	医疗费补助		3022	委托业务费				
3030	助学金		3022	工会经费				
3030	奖励金		3022	福利费				
3031	个人农业生产补贴		3023	公务用车运行维护费	2.76			
3031	代缴社会保险费		3023	其他交通费用				
3039	其他对个人和家庭的补助		3024	税金及附加费用				
			3029	其他商品和服务支出	0.30			
人员经费合计		57.04	公用经费合计					4.07

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。

2024 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 07 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

单位：万元

(汇总)

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	栏次	1	2	3	4	5	6
			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。

本部门 2024 年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

2024 年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 08 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

单位：万元

(汇总)

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。

本部门 2024 年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

2024 年度财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表

部门：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

单位：万元

(汇总)

预算数						决算数					
合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购	公务用车运				小计	公务用车购	公务用车运	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.76		2.76		2.76		2.76		2.76		2.76	

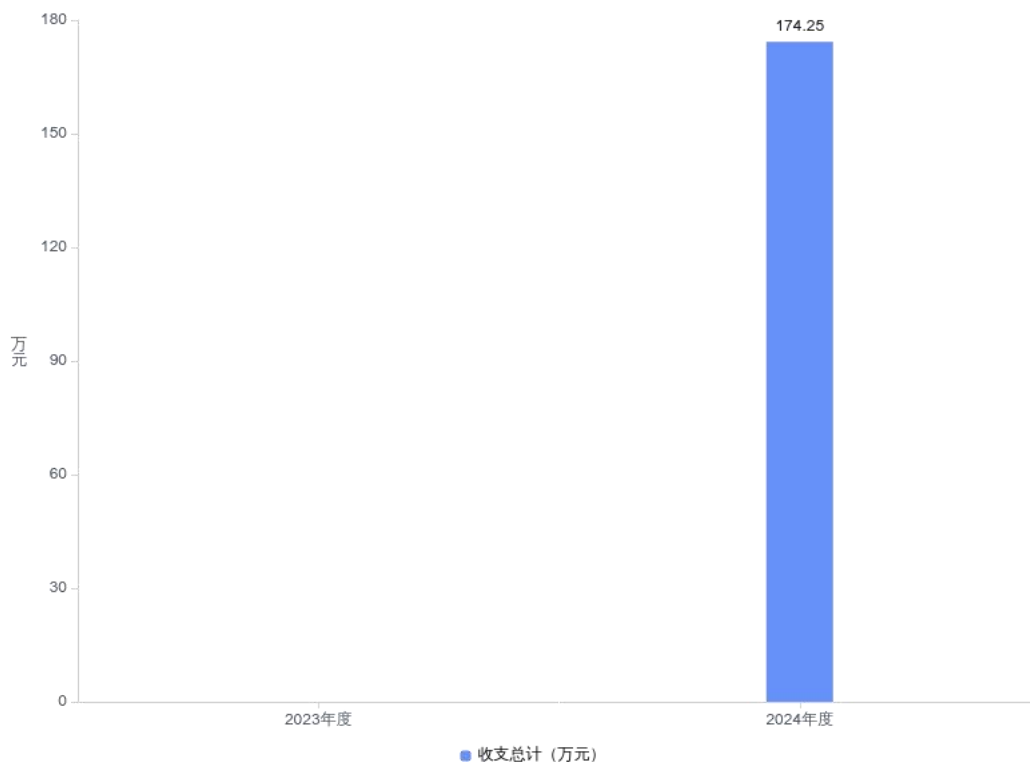
注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分 武汉市蔡甸区城市运行管理中心 2024 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024 年度收、支总计均为 174.25 万元。与 2023 年度相比，收、支总计增加 174.25 万元，增长 100.00%，主要原因是区城运中心为 2024 年 6 月份新成立的事业单位。

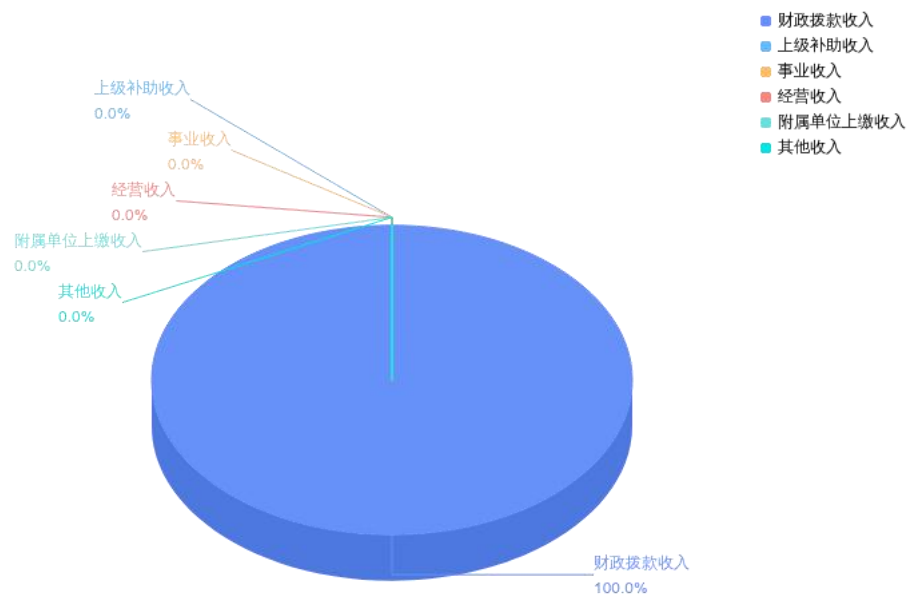
图 1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2024 年度收入合计 174.25 万元，与 2023 年度相比，收入合计增加 174.25 万元，增长 100%，主要原因是区城运中心为 2024 年 6 月份新成立的事业单位。其中：财政拨款收入 174.25 万元，占本年收入 100.0%。

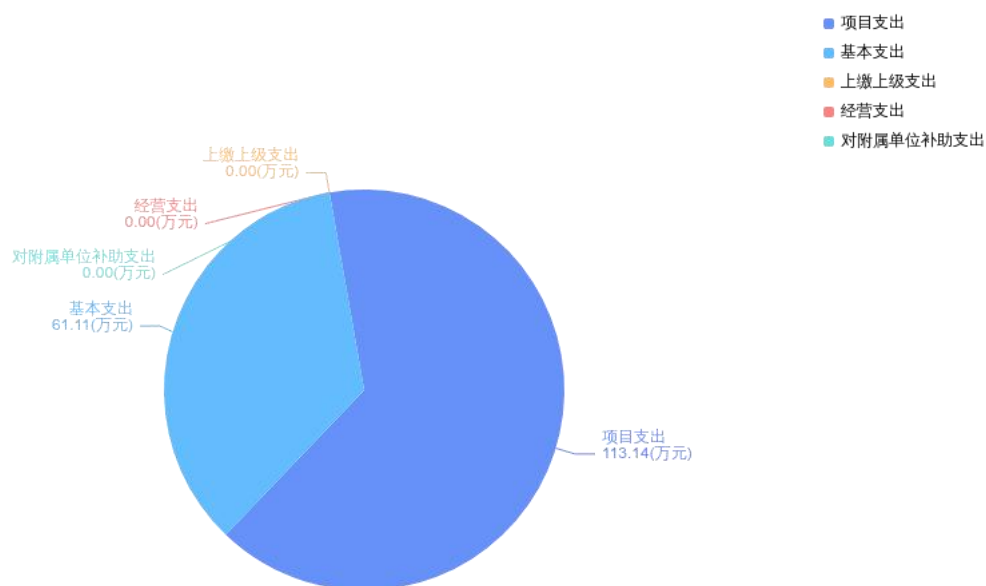
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2024 年度支出合计 174.25 万元，与 2023 年度相比，支出合计增加 174.25 万元，增长 100%，主要原因是区城运中心为 2024 年 6 月份新成立的事业单位。其中：基本支出 61.11 万元，占本年支出 35.1%；项目支出 113.14 万元，占本年支出 64.9%。

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

2024 年度财政拨款收、支总计均为 174.25 万元。与 2023 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 174.25 万元，增长 100%。主要原因是区城运中心为 2024 年 6 月份新成立的事业单位。

2024 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 174.25 万元，比 2023 年度决算数增加 174.25 万元，增加主要原因是区城运中心为 2024 年 6 月份新成立的事业单位。

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

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 174.25 万元，占本年支出合计的 100.0%。与 2023 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 174.25 万元，增长 100%，主要原因是区城运中心为 2024 年 6 月份新成立的事业单位。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 174.25 万元，主要用于以下方面：

1. 一般公共服务支出类支出 170.51 万元，占 97.86%。主要

是用于基本工资 13.84 万元、绩效工资 22.45 万元、基本养老保险缴费 6.4 万元、职业年金缴费 3.2 万元、基本医疗保险缴费 2.15 万元、其他社会保障缴费 2.1 万元、住房公积金 5.9 万元、办公费 1.85 万元、电费 2 万元、邮电费 0.2 万元、劳务费 83.83 万元、委托业务费 18 万元、福利费 5.18 万元、其他商品和服务支出 2.21 万元、办公设备购置 1.2 万元。

2. 农林水支出类支出 2.76 万元，占 1.58%。主要是用于公务用车运行维护费用 2.76 万元。

3. 住房保障支出类支出 0.97 万元，占 0.56%。主要是用于住房公积金缴纳。

(按一般公共预算财政拨款支出功能分类类级科目列举，只需说明本部门核算使用的支出功能分类科目)

(三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 0.00 万元，支出决算为 174.25 万元。其中：基本支出 61.11 万元，项目支出 113.14 万元。项目支出主要用于项目名称市民热线维护费用 19.97 万元，主要成效 12345 市民热线平台运行维护费用支出；项目名称“民呼我应”项目经费 83.83 万元，主要成效用于 12345 市民热线服务外包项目经费支出，保障 12345 市民服务热线等平台事件、诉求件的受理、转办、审核、督导和考核评价等工作；城运中心开办经费 9.34 万元，主要成效是用于城运中心

开办费用支出。

(一般公共预算财政拨款支出决算具体情况，按支出功能分类项级科目逐类分析，只需说明本部门核算使用的科目)

1. 一般公共服务支出具体包括：

(1) 一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)事业运行(项)。年初预算为-0-万元，支出决算为1.11万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因：区域运中心为2024年6月新成立的事业单位，没有2024年年初预算。

(2) 一般公共服务支出(类)网信事务(款)事业运行(项)。年初预算为 -0-万元，支出决算为56.26万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因：区域运中心为2024年6月新成立的事业单位，没有2024年年初预算。

(3) 一般公共服务支出(类)网信事务(款)其他网信事务支出(项)。年初预算为 -0-万元，支出决算为113.14万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因：区域运中心为2024年6月新成立的事业单位，没有2024年年初预算。

2. 农林水支出具体包括：

(1) 农林水支出(类)农业农村(款)事业运行(项)。年初预算为 -0-万元，支出决算为2.76万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因：区域运中心为2024年6月新成立的事业单位，没有2024年年初预算。

3. 住房保障支出具体包括：

（1）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 --0--万元，支出决算为0.97万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因：区域运中心为2024年6月新成立的事业单位，没有2024年年初预算。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出 61.11 万元，其中：

人员经费 57.04 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金。

公用经费 4.07 万元，主要包括：办公费、咨询费、电费、邮电费、差旅费、公务接待费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出、办公设备购置。

（只需说明本部门核算使用的支出经济分类款级科目名称）

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位当年无政府性基金预算财政拨款收入支出

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位当年无国有资本经营预算财政拨款支出。

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。

2024 年度“三公”经费财政拨款支出全年预算为 0 万元，支出决算为 2.76 万元。本年度增加 2.76 万元，增长 100%，决算数高于预算数的主要原因：区域运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位，没有 2024 年年初预算，主要用于公务用车运行维护和加油维修等费用。

(二)“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明。

1. 因公出国(境)费全年预算为 0.00 万元，支出决算为 0.00 万元，完成全年预算的 0.00%。较上年持平。

全年支出涉及出国(境)团组 0 个，累计 0 人次。

2. 公务用车购置及运行费全年预算为 0 万元，支出决算为 2.76 万元，完成全年预算的 100.0%；较上年增加 2.76 万元，增长 100%。决算数较上年增加的主要原因：区域运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位，没有 2024 年年初预算，主要用于公务用车运行维护和加油维修等费用。

(1) 公务用车购置费支出 0.00 万元，本年度购置(更新)公务用车 0 辆。

(2) 公务用车运行费支出 2.76 万元，主要用于公务用车运行维护和加油等费用。截至 2024 年 12 月 31 日，开支财政拨款的公务用车保有量为 1 辆。

3. 公务接待费全年预算为 0.00 万元，支出决算为 0.00 万元，

完成全年预算的 0.00%，较上年持平。

外宾接待支出 0.00 万元，2024 年共接待来访团组 0 个，0 人次。

国内公务接待支出 0.00 万元，2024 年共接待国内来访团组 0 个，0 人次（不包括陪同人员）。

（注意事项：“三公”经费为零的部门单位，要做文字性描述，并说明原因，不可为空。）

十、机关运行经费支出说明

2024年度武汉市蔡甸区城市运行管理中心机关运行经费支出0.00万元，比年初预算数持平。主要原因是：无相关此类支出

十一、政府采购支出说明

2024年度武汉市蔡甸区城市运行管理中心政府采购支出总额45.14万元，其中：政府采购货物支出0.00万元、政府采购工程支出0.00万元、政府采购服务支出45.14万元。授予中小企业合同金额45.14万元，占政府采购支出总额的100.0%，其中：授予小微企业合同金额44.78万元，占授予中小企业合同金额的99.2%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的0%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的0%。

（各部门公开的政府采购金额的计算口径为：本部门纳入

2024年度部门预算范围的各项政府采购支出金额之和,不包括涉密采购项目的支出金额)

十二、国有资产占用情况说明

截至 2024 年 12 月 31 日, 武汉市蔡甸区城市运行管理中心 (汇总)共有车辆 1 辆,其中,副省级及以上领导干部用车 0 辆、主要负责人用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部服务用车 0 辆、其他用车 1 辆,他用车主要是办公用车;单位价值 100 万元以上设备 0 台(套)。

十三、预算绩效情况说明

(一)预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求,我部门(单位)组织对 2024 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评,共涉及项目 2 个,资金 103.80 万元,占一般公共预算项目支出总额的 91.7%。从绩效评价情况来看,根据预算绩效管理要求,我中心组织对 2024 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评,共涉及项目 2 个,主要为市长热线维护费用和“民呼我应”项目工作经费,资金 103.80 万元。从绩效评价情况来看,城运中心对项目经费管理严格按预算项目实施,支出结构合理,以上两个项目产出指标、效益指标、满意度指标都完成年初指标值,较好完成年初绩效目标。

(二) 部门整体支出自评结果

我中心开展整体支出绩效自评，资金 103.80 万元，从评价情况来看，从绩效评价情况来看，城运中心对项目经费管理严格按预算项目实施，支出结构合理，以上两个项目产出指标、效益指标、满意度指标都完成年初指标值，较好完成年初绩效目标。

(三) 项目支出自评结果

我中心在 2024 年度部门决算中反映所有项目绩效自评结果(不包括涉密项目)，共涉及2 个一级项目。

1. “民呼我应”项目绩效自评综述：项目全年预算数为0 万元，执行数为 83.83 万元，因为区城运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位，“民呼我应”项目及预算经费从大数据中心划转过来，划转经费金额为 84 万元。

主要产出和效益是：“民呼我应”项目主要是为保障 12345 市民热线服务外包人员经费，年度绩效目标从产出指标和效益指标两个方面来进行绩效考核，分为数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、社会效益指标、可持续发展影响指标 6 个二级指标进行评定，涉及服务外包人员费用结算率、经费支付率、经费拨付及时率、资金控制率、内部机构人员制度满足需要和保障“民呼我应”中心正常运行 6 个方面，经过绩效考核评定，以上绩效目标的内容均已完成。

发现的问题及原因：2024 年度城运中心“民呼我应”项目经费产出指标、效益指标年度绩效目标均已完成。尚无导致年度绩效目标未完成或发生偏离存在的问题和原因。

下一步改进措施：健全绩效指标体系，加强绩效管理意识，合理设置年初绩效指标；进一步加强单位预算管理，做好预决算编制工作，规范财政资金使用，提高资产资金绩效。

2. 市民热线维护项目绩效自评综述：项目全年预算数为0万元，执行数为19.97万元，因为区城运中心为2024年6月新成立的事业单位，“民呼我应”项目从大数据中心划转过来，划转经费金额为20万元。

主要产出和效益是：市民热线维护项目主要是为保障12345市民热线平台运行维护，年度绩效目标从产出指标、效益指标、满意度指标三个方面来进行绩效考核，分为数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、社会效益指标、可持续发展影响指标、服务对象满意度指标7个二级指标进行评定，涉及受理群众诉求件、受理群众诉求办结率、完成及时率、资金控制率、推进市民热线工作、项目运行有保障和市民热线办理群众满意度7个方面，经过绩效考核评定，以上绩效目标的内容均已完成。

发现的问题及原因：2024 年度城运中心市民热线维护项目经费产出指标、效益指标、满意度指标年度绩效目标均已完成。尚无导致年度绩效目标未完成或发生偏离存在的问题和原因。

下一步改进措施：健全绩效指标体系，加强绩效管理意识，合理设置年初绩效指标；进一步加强单位预算管理，做好预决算编制工作，规范财政资金使用，提高资产资金绩效。

(四)绩效自评结果应用情况

为提高预算编制准确率，健全绩效指标体系，加强绩效管理意识，一是设立科学的预算管理机制，强化基础预算编制工作。按照标准的预算框架体系，结合实际及上年项目执行情况，科学、合理确定项目支出预算数。加强内部监督考评，提高全员绩效考评意识。二是健全绩效指标体系，合理设置年初绩效指标，加强绩效管理意识，合理选择项目涉及到的最能反映绩效管理要求的关键性指标。目标值设置以往年指标值为基础，结合申报当年项目情况合理设定目标值，通过绩效目标评价工作，促进部门规范预算编制，提高预算编制的准确性，进一步提高预算执行率。

第四部分 2024 年重点工作完成情况

蔡甸区城市运行管理中心自 2024 年 6 月组建以来，在区委、区政府的坚强领导下，中心领导班子坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，紧紧围绕“三个优势转化”，深入开展“四大比拼”、大力实施“十大工程”，扎实推进城运中心建设与各项业务开展，取得了显著成效。

一、强化政治思想建设，突出党组思想政治“引领力”

一是着力抓好理论学习，筑牢思想政治根基。中心党组充分发挥政治理论学习中心组的引领作用，高度重视理论学习，始终以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，持续引导党员干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。首先抓中心组理论学习，通过集中学习《习近平法治思想是全面依法治国的根本遵循和行动指南》《维护社会稳定责任制规定》等内容，切实提升干部职工依法治理能力和维护社会稳定的责任意识；其次抓文件精神落实。利用党组会、办公会等契机，深入学习贯彻习近平总书记的重要讲话及指示批示精神，将中央、省委、市委、区委的重大决策部署与党建等重点工作紧密结合，自中心成立以来，每月坚持开展中心组理论学习，至今已累计进行 6 次；最后抓理论学习活

动。积极开展“三会一课”及主题党日活动，强化干部职工的理论学习。截至目前，已开展支部主题党日活动6次，领导讲授专题党课2次。自2024年11月起，有序推进科级及以下干部、党员学习贯彻党的二十届三中全会精神培训工作。

二是着力抓好意识形态，突出思想政治引领。中心党组紧密围绕中心工作，始终坚持党管宣传、党管意识形态的原则。首先是丰富理论学习形式。组织开展多样化的理论学习活动，涵盖党的基本理论、习近平总书记关于意识形态工作的重要讲话精神等内容。通过自学、集中学习、网络学习等多种形式，有效提高党员干部的思想认识，增强其政治敏锐性和鉴别力；其次强化舆论宣传引导。积极发挥主流媒体的作用，传播正能量、弘扬主旋律，2024年向蔡甸融媒体中心报送党建活动新闻稿件2篇；最后是深化精神文明创建。2024年，中心组织了文明交通劝导志愿服务、清洁家园志愿活动、消防演习志愿服务等各类活动，不仅丰富了中心党员干部的精神文化生活，而且提升了社会文明程度。

三是着力抓好体制改革，选优配强领导班子。依据《中共蔡甸区委 蔡甸区人民政府关于蔡甸区区级机构改革的实施意见》的要求，2024年6月中旬，我中心制定《区城市运行管理中心机构组建实施工作方案》，并成立机构改革工作专班，同时召开动员部署会，会议明确了机构改革的要求。首先是压紧压实责任，凝聚改革共识，确保机构改革各项任务全面落实；其次是要强化思想引领，做好干部职工的思想疏导工作，保证思想不乱、工作

不断、干劲不减；最后是要严守纪律规矩，坚决服从大局，确保机构改革风清气正。按照上述要求，中心大力推进机构改革工作，顺利完成部门职责、人员编制、科室设置以及7人在职在编人员的划转等工作。

二、强化领导能力建设，突出党组的组织“领导力”

一是坚持党建与业务工作同部署同落实。认真开展“解难题、稳增长、促发展”企业大走访活动，对武汉隆星渊智能科技有限公司、武汉楚强生物科技有限公司、武汉善食商贸有限公司3家企业进行上门走访，收集企业的困难问题2条，并积极与相关部门沟通协调，以解企业燃眉之急。同时多次组织到各街道城运中心调研城运工作，与各街道城运中心负责人、工作人员交流城运工作的痛点、难点、堵点，积极探索解决办法，指导街道城运中心优化事件处置流程，完善街道城运工作体制机制。

二是加强党建引领，推动中心工作。中心党员干部在多个方面落实党员干部直接联系群众制度，成效显著。面对永安街供电所门前排水涵管口径小，埋设过高，导致排水不畅和中法同济医院附近手机信号覆盖差的问题，党员干部深入基层勘察，精准把握问题关键，与永安街道、永安供电所、同济医院及电信运营商等多方对接，协调解决问题，服务群众，成功解决问题，提升群众生活质量，也为后续工作积累经验，持续提升服务能力，助力区域建设发展。

三是持续强化制度建设。将制度建设工作纳入当年工作要

点，切实强化制度体系建设。制订了《蔡甸区城市运行管理中心考勤和请销假制度》《蔡甸区城市运行管理中心学习制度》《蔡甸区城市运行管理中心会议制度》《蔡甸区城市运行管理中心车辆使用与管理制度》等8项工作制度，不断提高制度的执行力，把党要管党、全面从严治党落到实处。

三、强化作风纪律建设，突出党风廉政建设“震慑力”

一是强化监督检查，推进“不敢腐”。针对中央纪委国家监委第六督导组反馈的3个问题，以及区纪委与“一把手”谈话涉及的2个问题，中心及时研究制定《区城市运行管理中心关于中央纪委国家监委第六督导组反馈问题的整改方案》，并成立不担当不作为专项整治工作领导小组。截至目前，已全部立行立改，并将长期坚持。

二是完善制度建设，推进“不能腐”。结合中心职能，制定《不担当不作为突出问题线索移送机制》，重点排查相关承办单位办理审批事项互相推诿、办理热线投诉事项不及时和结果不反馈等问题，及时将相关问题线索移送至区纪委，不断扎牢制度笼子。

三是严肃政治生活，推进“不想腐”。严格执行民主集中制，认真落实“三重一大”等制度，坚持科学、民主、依法决策。同时，严格落实廉政教育制度，召开廉政教育专题会议，组织观看警示教育片《明镜常见 戒尺高悬》，学习通报文件，用身边事警示身边人。

四、强化城运平台建设与调度，提升城市治理效能

一是完善工作机制。建立区城运中心与街道城运中心常态化调研交流机制，沟通解决城运工作难题，指导优化事件处置流程与完善工作体制机制。针对事件分级分类处置举行专题培训，明确值班员接收到城运平台下派事件后的分级分类标准和处置流程。定期召开专题城运工作推进会安排重点任务，加强区直部门与街道城运中心联勤联动，完善城市运行管理体制机制，打破信息壁垒，促进市、区、街三级城运中心互联互通。

二是加强调度处置。严格执行 24 小时值班值守制度，每日按时响应市级视频点名，随时待命接受市城运中心调度。2024 年，共妥善处理市平台下派的 378 件事件，所有事件均能及时签收回告、高效处置，处理质效显著提升，有力推动了“高效处置一件事”，初步搭建起“蔡甸区级一网统管”工作体系。

三是推进平台建设。区城运中心与市城运中心专家团队及多家技术单位深入交流，结合蔡甸区实际，拟定了《蔡甸区城市运行管理平台建设方案（初稿）》。平台建设涵盖城市体征监测、事件综合处置（整合 12345 市民热线系统）、复用市级综合调度系统等板块。目前，区城运中心已与区发改局、区财政局积极对接，项目通过投资项目绩效综合评价平台审核备案。同时，协同设计单位编制《蔡甸区城市运行管理平台建设项目实施方案》，稳步推进平台建设，全面提升蔡甸区城市治理的科学化、精细化、智能化水平。

五、强化市民热线服务质效，增强民生保障力度

一是强化日常监管。始终把群众呼声作为第一信号，把群众满意作为第一标准。今年以来，我中心继续强化市民热线派单、督办、退单、回复审核、推送第三方评价等工作。2024年，全区共受理并办理市民热线群众诉求69941件，实现了按时办结率99.99%，群众满意率达96.22%。

二是强化精准派单。平时注重加强学习，建立区级1000余条知识问答题库，对涉及到多家单位存在争议的投诉件注重分析研判，协调相关单位现场核实，做到主动认领，减少退单量，避免推诿、扯皮。

三是强化办理质效。首先加强人员培训，不断提高工作人员的业务水平和服务质量；其次优化工作流程，强化各环节之间的衔接和协调，提高办件的处理效率；最后加大督办力度，对群众满意率偏低的部门和单位，重点跟进、重点督办，切实提高满意率。

六、积极配合纪检监察，全力整治群众身边不正之风与腐败问题

为全力配合纪检部门推动群众身边不正之风和腐败问题整治工作，区城市运行管理中心采取了以下措施：

一是方案制定与责任落实。研究制定了关于中央纪委国家监委第六督导组反馈问题的整改方案，明确责任人并跟踪进度；结合实际制定超常规纵深推进集中整治工作方案，党组“一把手”

履行带头作用，压实主体责任。

二是明确工作清单与举措。研究制定了超常规纵深推进集中整治具体工作清单及具体举措，对相关工作制度和协作机制进行了细化，坚持问题导向和结果导向相统一，确保整治实效。

三是专项会议部署。召开专题会议研究部署不担当不作为突出问题专项整治工作，提高认识，将思想和行动统一到上级决策部署上，借此转变工作作风，提升工作效能。

四是全面排查问题线索。对 2024 年的市民热线诉求件，特别是 15 类民生实事问题开展不担当不作为问题排查，全年共分 5 次向区纪委监委报送 17 个问题线索。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	强化政治思想建设，突出党组思想政治“引领力”	1. 着力抓好理论学习，筑牢思想政治根基； 2. 着力抓好意识形态，突出思想政治引领； 3. 着力抓好体制改革，选优配强领导班子	已完成
2	强化领导能力建设，突出党组的组织“领导力”	1. 坚持党建与业务工作同部署同落实； 2. 加强党建引领，推动中心工作； 3. 持续强化制度建设。	已完成
3	强化作风纪律建设，突出党风廉政建设“震慑力”	1. 强化监督检查，推进“不敢腐”； 2. 完善制度建设，推进“不能腐”； 3. 严肃政治生活，推进“不想腐”	已完成

4	强化城运平台建设 与调度，提升 城市治理效能	1. 完善城运平台工作机制； 2. 加强城运平台调度处置； 3. 积极推进城运平台建设。	已完成
5	强化市民热线服 务质效，增强民 生保障力度	1. 强化日常监管； 2. 强化精准派单； 3. 强化办理质效	已完成
6	积极配合纪检监 督，全力整治群 众身边不正之风 与腐败问题	1. 方案制定与责任落实； 2. 明确工作清单与举措； 3. 专项会议部署； 4. 全面排查问题线索。	已完成

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(含专用结余)：指事业单位按预算管理要求使用非财政拨款结余(含专用结余)弥补收支差额的金

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. 一般公共服务(类) 财政事务(款) 行政运行(项)

2. ...

(参考《2024 年政府收支分类科目》说明逐项解释)

(十一) 结余分配：指单位按照会计制度规定缴纳企业所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取各类结余的情况。

(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。

(根据本部门使用的其他专用名词补充解释)

第六部分 附件

一、2024 年度区域运中心整体绩效自评表/结果



一、自评结论

(一) 区域运中心整体绩效自评得分

2024 年度区域运中心整体绩效评价总分为 100 分，自评得分 99.97 分。

(二) 整体绩效目标完成情况

1. 执行率情况。

区域运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位，区域运中心 2024 年度有 2 个部门预算项目，预算数为 158 万元，决算报告披露决算支出数 157.78 万元，执行率达 99.86%。

2. 完成的绩效目标。

年度目标 1：健全工作机制，提升 12345 市民热线精细化管理水平。

2024 年度健全工作机制，提升 12345 市民热线平台精细化管理水平年度绩效目标均已完成，其中：

1. 产出指标

(1) 数量指标：

服务外包人员费用结算率年度目标值：服务外包人员费用结算 100%。

年度实际完成值：已完成。

(2) 质量指标：

经费支付率年度目标值：经费支付率 100%。

年度实际完成值：已完成。

(3) 时效指标：

经费拨付及时率年度目标值：经费拨付及时率 100%。

年度实际完成值：已完成。

(4) 成本指标：

资金控制率年度目标值：不超预算。

年度实际完成值：已完成。

2. 效益指标

(1) 社会效益指标：

内部机构、人员、制度满足项目需要年度目标值：满足。

年度实际完成值：已完成。

(2) 可持续发展影响指标：

“民呼我应”项目日常运行年度目标值：保障“民呼我应”项目日常运行。

年度实际完成值：已完成。

年度目标 2：保障 12345 市民热线平台安全稳定运行

保障 12345 市民热线平台安全稳定运行，其中：

1. 产出指标

(1) 数量指标：

受理群众投诉案件年度目标值：58000 件。

年度实际完成值：已完成。

(2) 质量指标:

受理群众投诉案件办结率年度目标值: 100%。

年度实际完成值: 已完成。

(3) 时效指标:

完成及时率年度目标值: 工作目标完成率达 100%。

年度实际完成值: 已完成。

(4) 成本指标:

资金控制率年度目标值: 不超预算。

年度实际完成值: 已完成。

2. 效益指标

(1) 社会效益指标:

推进市民热线工作年度目标值: 整合资源与平台, 多措并举推进市民热线工作, 保障 12345 市民热线平台安全稳定运行。

年度实际完成值: 已完成。

(2) 可持续发展影响指标:

项目运行有保障年度目标值: 项目运行有保障。

年度实际完成值: 已完成。

3. 满意度指标

服务对象满意度指标:

市民热线办理群众满意度年度目标值: 好评率 $\geq$ 95%。

年度实际完成值: 已完成。

3. 未完成的绩效目标。

区域运中心当年绩效目标均已完成。

(三) 存在的问题和原因

2024 年度区域运中心年度整体绩效目标均已完成，尚无导致年度整体绩效目标未完成或发生偏离存在的问题和原因。

(四) 下一步拟改进措施

1. 下一步拟改进措施，包括项目整改和绩效目标调整完善等相关内容。

2024 年度区域运中心年度整体绩效目标均已完成，以后年度将不断优化项目经费执行力度，保障绩效目标产出及效益能达到预期要求。

2. 拟与预算安排相结合情况

区域运中心 2024 年度单位整体绩效自评结果为“优”，区域运中心下年度暂无整体预算调整安排。

二、佐证材料

(一) 基本情况

1. 简要概述部门支出情况以及当年市委市政府布置的重点工作。

区域运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位，按照部门职责范围主要负责按照“高效处置一件事”原则，做好全区城市运行管理的联勤联，监测研判和综合调度等工作；承担区城市运行管理平台的规划建设，运行维护等工作；承担区城市运行管

理,12345 市民服务热线等平台事件、诉求件的受理、转办、审核、督导和考核评价等工作。

区域运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位,有两个部门预算项目,2024 年度预算数 158 万元,决算支出数 157.78 万元,执行率达 99.86%。

2. 简要概述年度部门(单位)整体绩效目标。

2024 年区域运中心一共有两个绩效目标,一是健全工作机制,提升 12345 市民热线平台精细化管理水平,二是保障 12345 市民热线平台安全稳定运行。2024 年度预算数 158 万元,决算支出数 157.78 万元,执行率达 99.86%。

(二)部门自评工作开展情况

区域运中心认真组织实施绩效评价工作,对 2024 年预算项目开展绩效自评,并形成《项目自评结果》及《项目自评表》,以预算资金管理为主线,从产出和效果等方面,衡量预算项目实施效果,从而促进中心整体绩效水平提高。

(三)绩效目标完成情况分析

1. 预算执行情况分析(包括完成情况和偏离原因等)。

区域运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位,有两个部门预算项目,2024 年度预算数 158 万元,决算报告披露决算支出数 157.78 万元,执行率达 99.86%。

2. 绩效目标完成情况分析(包括完成情况和偏离原因等)。

年度目标 1: 健全工作机制,提升 12345 市民热线平台精

细化管理水平。

其中：

(1) . 产出指标完成情况分析

①数量指标：

服务外包人员费用结算率年度目标值：服务外包人员费用结算 100%。

年度实际完成值：截止 2024 年 12 月 31 日，区城运中心支付服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励共计 137.80 万元。

数据来源：预算执行情况查询、会计凭证及附件。

②质量指标：

经费支付率年度目标值：经费支付率 100%。

年度实际完成值：截止 2024 年 12 月 31 日，区城运中心应支付服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励共计 137.80 万元。

数据来源：预算执行情况查询、会计凭证及附件。

③时效指标：

经费拨付及时率年度目标值：经费拨付及时率 100%。

年度实际完成值：2024 年度，区城运中心按月度及时拨付服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励 137.80 万元，经费拨付及时率达 100%。

数据来源：预算执行情况查询、会计凭证及附件。

④成本指标：

资金控制率年度目标值：不超预算。

年度实际完成值：2024 年度年初“民呼我应”项目经费预算数 138 万元，决算报告披露决算项目支出数 137.8 万元，执行率达 99.86%，未超过当年度项目预算。

数据来源：2024 年区域运中心决算报表、2024 年区域运中心预算执行查询明细表、2024 年区大数据中心决算报表、2024 年区大数据中心预算执行查询明细表和资金支付明细表。

（2）效益指标完成情况分析

①社会效益指标：

内部机构、人员、制度满足项目需要年度目标值：满足。

年度实际完成值：2024 年度，区域运中心 12345 市民热线专职人员 20 人，受理群众投诉事件 69941 件，群众满意度 96.23%，办结率达 100%，内部机构、人员、制度满足需要。

②可持续发展影响指标：

“民呼我应”项目日常运行年度目标值：保障“民呼我应”项目日常运行。

年度实际完成值：“民呼我应”项目经费是区域运中心常年性项目，主要用于拨付 12345 市民热线平台服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励等支出，项目经费优先保障，故保障“民呼我应”中心日常运行。

年度目标 2：保障 12345 市民热线平台安全稳定运行

保障 12345 市民热线平台安全稳定运行，其中：

（1）产出指标完成情况分析

①数量指标:

受理群众投诉案件年度目标值: 58000 件。

年度实际完成值: 截至 2024 年 12 月 31 日, 根据业务系统统计, 年度受理群众投诉案件数量为 69941 件, 超过年度目标值 58000 件。

②质量指标:

受理群众投诉案件办结率年度目标值: 100%。

年度实际完成值: 截至 2024 年 12 月 31 日, 根据业务系统统计, 年度受理群众投诉案件办结率达 100%。

③时效指标:

完成及时率年度目标值: 工作目标完成率达 100%。

年度实际完成值: 截至 2024 年 12 月 31 日, 根据业务系统统计, 年度受理群众投诉案件数量为 69941 件, 超过年度目标值 58000 件, 年度受理群众投诉案件办结率达 100%, 工作目标完成率达 100%。

④成本指标:

资金控制率年度目标值: 不超预算。

年度实际完成值: 2024 年度年初市民热线维护费用预算数 20 万元, 决算报告披露决算项目支出数 19.98 万元, 执行率达 99.9%, 未超过当年度项目预算。

数据来源: 2024 年区域运中心决算报表、2024 年区域运中心预算执行查询明细表和资金支付明细表。

(2) 效益指标完成情况分析

① 社会效益指标:

推进市民热线工作年度目标值: 整合资源与平台, 多措并举推进市民热线工作。

年度实际完成值: 2024 年度, 区域运中心受理群众投诉案件数量为 69941 件, 完成推进市民热线工作年度目标。

② 可持续发展影响指标:

项目运行有保障年度目标值: 项目运行有保障。

年度实际完成值: 市民热线维护费用是区域运中心常年性项目, 主要用于支付 12345 市民热线蔡甸区工作服务平台售后服务支出, 项目经费优先保障, 故项目运行有保障。

③ 满意度指标完成情况分析

服务对象满意度指标:

市民热线办理群众满意度年度目标值: 好评率 $\geq 90\%$ 。

年度实际完成值: 截至 2024 年 12 月 31 日, 根据业务系统统计, 市民热线办理群众满意度达 96.23%, 超过年度目标值。

(四) 上年度部门整体(单位)部门自评结果应用情况

无

(五) 其他佐证材料

无

2024年度区域运中心整体绩效自评表

单位名称：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

填报日期：2025.04.27

单位名称		武汉市蔡甸区城市运行管理中心					
基本支出总额		61.11		项目支出总额		113.14	
预算执行情况 (万元) (20分)			预算数(A)	执行数(B)	执行率(B/A)	得分 (20分*执行率)	
		部门整体支出总额	158	157.78	99.86	19.97	
年度目标 1: (40分)		健全工作机制，提升 12345 市民热线精细化管理水平					
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	数量指标	服务外包人员费用结算率		服务外包人员费用结算率 100%	服务外包人员费用结算率 100%	7
		质量指标	经费支付率		经费支付率 100%	经费支付率 100%	7
		时效指标	经费拨付及时率		经费拨付及时率 100%	经费拨付及时率 100%	7
		成本指标	资金控制率		不超预算	不超预算	7
	效益 指标	社会效益指标	内部机构、人员、制度满足项目需要		满足	满足	7
		可持续发展影响指标	保障“民呼我应”中心正常运行		保障“民呼我应”中心正常运行	保障“民呼我应”中心正常运行	5
年度绩效目标 2(40分)							
年度 绩效 指标	产出 指标	数量指标	受理群众投诉案件		58000 件	69941 件	6
		质量指标	受理群众投诉案件办结率		100%	100%	6
		时效指标	完成及时率		工作目标完成率 100%	工作目标完成率 100%	6
		成本指标	资金控制率		不超预算	不超预算	6
	效益 指标	社会效益指标	推进市民热线工作		整合资源与平台，多措并举推进市民热线工作	整合资源与平台，多措并举推进市民热线工作	6

	可持续发展影响指标	项目运行有保障	项目运行有保障	项目运行有保障	4
	服务对象满意度指标	市民热线办理群众满意度	95%	96.23%	6
总分	99.97 分				
偏差大或目标未完成原因分析	2024 年度绩效目标均已完成				
改进措施及结果应用方案	2024 年度区域运中心年度整体绩效目标均已完成，以后年度将不断优化项目经费执行力度，保障绩效目标产出及效益能达到预期要求。				

备注：

1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额(包括上年结余结转)，执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。
2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标(即目标值为 $\geq X$ ，得分=权重*B/A)，反向指标(即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重*A/B)，得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。
3. 定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标、未达成预期指标三档，分别按照该指标对应分值区间 100%-80%($\geq 80\%$)、80%-50%($\geq 50\%$ ， $< 80\%$)、50%-0%($< 50\%$)合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。
4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。

二、2024 年度“民呼我应”项目绩效自评结果



2024 年度“民呼我应”项目自评结果

一、自评结论

(一) 自评得分

2024 年度“民呼我应”项目绩效评价总分为 100 分，自评得分 99.86 分。

(二) 绩效目标完成情况

1. 执行率情况。

武汉市蔡甸区城市运行管理中心（以下简称“区域运中心”）为 2024 年 6 月新成立的事业单位，2024 年度年初‘民呼我应’项目经费预算数 138 万元，调整后预算数 138 万元，决算报告披露决算项目支出数 137.8 万元，执行率达 99.86%。

2. 完成的绩效目标。

2024 年度‘民呼我应’项目经费年度绩效目标均已完成，其中：

1. 产出指标

(1) 数量指标：

服务外包人员费用结算率年度目标值：100%。

年度实际完成值：已完成。

(2) 质量指标：

经费支付率年度目标值：100%。

年度实际完成值：已完成。

(3) 时效指标:

经费拨付及时率年度目标值: 100%。

年度实际完成值: 已完成。

(4) 成本指标:

资金控制率年度目标值: 不超预算。

年度实际完成值: 已完成。

2. 效益指标

(1) 社会效益指标:

内部机构、人员、制度满足需要年度目标值: 满足。

年度实际完成值: 已完成。

(2) 可持续发展影响指标:

“民呼我应”中心日常运行年度目标值: 保障“民呼我应”中心日常运行。

年度实际完成值: 已完成。

3. 未完成的绩效目标。

2024 年度“民呼我应”项目经费绩效目标均已完成。

(三) 存在的问题和原因

2024 年度“民呼我应”项目经费绩效目标均已完成, 尚无导致年度绩效目标未完成或发生偏离存在的问题和原因。

(四) 下一步拟改进措施

1. 下一步拟改进措施, 包括项目整改和绩效目标调整完善等相关内容。



2024 年度“民呼我应”项目经费产出及效益年度绩效目标均已完成，以后年度将不断优化项目执行力度和经费保障力度，保障绩效目标产出及效益能达到预期要求。

2. 拟与预算安排相结合情况

上述项目自评结果为“优”。区域运中心下年度拟优先保障该项目预算经费。

二、佐证材料

(一) 基本情况

1. 简要概述项目立项目的和年度绩效目标。

“民呼我应”项目主要是为保障 12345 市民热线服务外包人员经费，年度绩效目标从产出指标和效益指标两个方面来进行绩效考核，分为数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、社会效益指标、可持续发展影响指标 7 个二级指标进行评定，涉及服务外包人员费用结算率、经费支付率、经费拨付及时率、资金控制率、内部机构人员制度满足需要和保障“民呼我应”中心正常运行 7 个方面，经过绩效考核评定，以上绩效目标的内容均已完成。

2. 简要概述项目资金情况(包括资金结构、投向、用途、分配方式、结果等相关情况，常年性项目说明年度情况，延续性项目说明周期情况)。

该项资金预算总金额为 138 万元，用于保障 12345 市民热线服务外包人员工作经费，属于常年性项目。

(二) 部门自评工作开展情况

区城运中心认真组织实施绩效评价工作，对 2024 年预算项目开展绩效自评，并形成《项目自评结果》及《项目自评表》，以预算资金管理为主线，从产出和效果等方面，衡量预算项目实施效果，从而促进中心整体绩效水平提高。

(三) 绩效目标完成情况分析

1. 预算执行情况分析

区城运中心为 2024 年 6 月新成立的事业单位，2024 年度年初‘民呼我应’项目经费预算数 138 万元，调整后预算数 138 万元，决算项目支出数 137.8 万元，执行率达 99.86%。

2. 绩效目标完成情况分析

(一) 预算执行情况分析

1. 产出指标完成情况分析

(1) 数量指标：

服务外包人员费用结算率，年度目标值：100%。

年度实际完成值：截止 2024 年 12 月 31 日，区城运中心支付服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励共计 137.8 万元。

数据来源：预算执行情况查询、会计凭证及附件。

(2) 质量指标：

经费支付率年度目标值：100%。

年度实际完成值：截止 2024 年 12 月 31 日，区城运中心应支付服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励共计 137.8 万元，

经费支付率达 100%。

数据来源：预算执行情况查询、会计凭证及附件。

(3) 时效指标：

经费拨付及时率年度目标值：100%。

年度实际完成值：2024 年度，区域运中心按月度及时拨付服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励 137.8 万元，经费拨付及时率达 100%。

数据来源：预算执行情况查询、会计凭证及附件。

(4) 成本指标：

资金控制率年度目标值：不超预算。

年度实际完成值：2024 年度“民呼我应”项目经费预算数 138 万元，决算报告披露决算项目支出数 137.8 万元，执行率达 99.86%，未超过当年度项目预算。

数据来源：2024 年区域运中心决算报表、2024 年区大数据中心决算报表、2024 年区域运中心预算执行查询明细表、2024 年区大数据中心预算执行查询明细表。

2. 效益指标完成情况分析

(1) 社会效益指标：

内部机构、人员、制度满足需要年度目标值：满足。

年度实际完成值：2024 年度，区域运中心 12345 市民热线专职人员 20 人，受理群众投诉事件 69941 件，群众满意度 96.23%，办结率达 100%，内部机构、人员、制度满足需要。

(2) 可持续发展影响指标:

“民呼我应”中心日常运行年度目标值: 保障“民呼我应”中心日常运行。

年度实际完成值: “民呼我应”项目经费是区城运中心常年性项目, 主要用于拨付 12345 市民热线平台服务外包人员工资薪酬及年终考核奖励等支出, 项目经费优先保障, 故保障“民呼我应”中心日常运行。

(四) 上年度部门自评结果应用情况

无

(五) 其他佐证材料

无

三、2024 年度市民热线维护项目绩效自评表

2024年度市民热线维护费用自评表

单位名称：武汉市蔡甸区城市运行管理中心

填报日期：2025 年 4 月 27 日

项目名称		市民热线维护费用					
主管部门		蔡甸区政府办公室		项目实施单位		区城运中心	
项目类别		1、部门预算项目 ☒ 2、市直专项 ☐ 3、市对下转移支付项目 ☐					
项目属性		1、持续性项目 ☒ 2、新增性项目 ☐					
项目类型		1、常年性项目 ☒ 2、延续性项目 ☐ 3、一次性项目 ☐					
预算执行情况 (万元) (20 分)			预算数(A)	执行数(B)	执行率(B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		年度财政资金总额	20	19.98	99.90%	19.98	
年度 绩效 目标 1 (80 分)	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	数量指标	受理群众诉求件		58000	69941	10
		质量指标	受理群众诉求办结率		100%	100%	10
		时效指标	完成及时率		工作目标完 成率达 100%	工作目标完 成率达 100%	10
		成本指标	资金控制率		不超预算	不超预算	10
	效益 指标	社会效益 指标	推进市民热线工作		推进市民热 线工作	推进市民热 线工作	10
		可持续发展 影响指标	项目运行有保障		项目运行有 保障	项目运行有 保障	10
	满意度 指标	服务对象 满意度指 标	市民热线办理群众满意度		95%	96.23%	20
总分		99.98					
偏差大或 目标未完成 原因分析		绩效目标均已完成					

改进措施及 结果应用方案	 2024 年度区域运中心年度绩效目标均已完成，以后年度将不断优化项目经费执行力度，保障绩效目标产出及效益能达到预期要求。
-----------------	--

备注：

1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额(包括上年结余结转)，执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。
2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标(即目标值为 $\geq X$ ，得分=权重*B/A)，反向指标(即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重*A/B)，得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。
3. 定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标、未达成预期指标三档，分别按照该指标对应分值区间 100%-80%($\geq 80\%$)、80%-50%($\geq 50\%$ ， $< 80\%$)、50%-0%($< 50\%$)合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。
4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。