

2018 年广州市天河区人民政府政务管理 办公室部门决算报告

目 录

第一部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门决算单位构成

第二部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018年部门决算表

- 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表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、非税收入征缴情况表

第三部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018年部门决算情况说明

第四部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018年部门整体绩效管理情况

第五部分 名词解释

第一部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室概况

（一） 部门主要职责

广州市天河区人民政府政务管理办公室的主要职责是：

（一）贯彻执行国家、省、市关于政务服务和电子政务管理的法律法规和方针政策；参与深化行政审批制度改革的有关工作，推进全区政务服务模式和电子政务发展创新工作。

（二）负责推进、指导、协调、监督全区政务公开工作。

（三）负责全区行政审批服务的协调管理和考核监督，负责牵头组织各部门开展行政审批流程、服务优化的实施工作；承担行政审批标准化、信息化的实施工作，组织、协调和督办涉及跨部门的审批工作，会同有关部门对行政审批事项进行清理。

（四）指导、协调和监督区政务服务大厅及部门、街道服务大厅的集中政务服务工作。按照有关法律、法规和规定，制定和监督实施辖区内政务服务工作的管理制度、服务标准和服务规范。协调区政务服务大厅各进驻部门之间、办事窗口和派驻部门之间的工作。

（五）负责统筹我区广州 12345 政府服务热线工作；配合做好城市社区网格化服务管理相关工作。

（六）负责在全区信息化发展规划内组织编制电子政务发展专项规划；参与涉及电子政务项目的审核；负责全区政务信息资源具体管理，推进政务信息资源开发共享；负责电子政务公共服务平台的建设与应用等相关工作；推广电子政务领域的新技术、新标准；承担政务信用体系建设有关工作。

（七）宣传推介天河区政务服务环境和投资环境，协调区政府有关部门、行业组织以及国内外相关机构进行业务交流。

（八）承办区委、区政府和上级交办的其他事项。

（二） 部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入我部门（天河区政务办）2018年部门决算编报范围的单位共2个，包括办本级和下属1个非预算单位，广州市天河区政务服务中心。

第二部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | |
|------------|----|---------|---------------|----|---------|
| 项 目 | 行次 | 决算数 | 项 目 | 行次 | 决算数 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 |
| 一、财政拨款收入 | 1 | 3656.72 | 一、一般公共服务支出 | 26 | 3438.64 |
| 二、上级补助收入 | 2 | 0.00 | 二、外交支出 | 27 | 0.00 |
| 三、事业收入 | 3 | 0.00 | 三、国防支出 | 28 | 0.00 |
| 四、经营收入 | 4 | 0.00 | 四、公共安全支出 | 29 | 0.00 |
| 五、附属单位上缴收入 | 5 | 0.00 | 五、教育支出 | 30 | 0.00 |
| 六、其他收入 | 6 | 10.04 | 六、科学技术支出 | 31 | 0.00 |
| | 7 | | 七、文化体育与传媒支出 | 32 | 0.00 |
| | 8 | | 八、社会保障和就业支出 | 33 | 0.00 |
| | 9 | | 九、医疗卫生与计划生育支出 | 34 | 0.00 |
| | 10 | | 十、节能环保支出 | 35 | 0.00 |

表 1

收入支出决算总表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | |
|---------------|----|---------|---------------|----|---------|
| 项 目 | 行次 | 决算数 | 项 目 | 行次 | 决算数 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 |
| | 11 | | 十一、城乡社区支出 | 36 | 0.00 |
| | 12 | | 十二、农林水支出 | 37 | 30.00 |
| | 13 | | 十三、交通运输支出 | 38 | 0.00 |
| | 14 | | 十四、资源勘探信息等支出 | 39 | 0.00 |
| | 15 | | 十五、商业服务业等支出 | 40 | 0.00 |
| | 16 | | 十六、金融支出 | 41 | 0.00 |
| | 17 | | 十七、援助其他地区支出 | 42 | 0.00 |
| | 18 | | 十八、国土海洋气象等支出 | 43 | 0.00 |
| | 19 | | 十九、住房保障支出 | 44 | 188.64 |
| | 20 | | 二十、粮油物资储备支出 | 45 | 0.00 |
| | 21 | | 二十一、其他支出 | 46 | 0.00 |
| 本年收入合计 | 22 | 3666.76 | 本年支出合计 | 47 | 3657.27 |
| 用事业基金弥补收支差额 | 23 | 0.00 | 结余分配 | 48 | 0.00 |

收入支出决算总表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | |
|-----------|----|---------|-----------|----|---------|
| 项 目 | 行次 | 决算数 | 项 目 | 行次 | 决算数 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 |
| 年初结转和结余 | 24 | 10.89 | 年末结转和结余 | 49 | 20.38 |
| 总计 | 25 | 3677.65 | 总计 | 50 | 3677.65 |

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。

收入决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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 | 科目名称 | | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 合计 | 3666.76 | 3656.72 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10.04 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 3448.12 | 3438.08 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10.04 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 3446.93 | 3436.89 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10.04 |
| 2010301 | 行政运行 | 826.81 | 826.81 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010302 | 一般行政管理事务 | 2346.23 | 2346.23 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010306 | 政务公开审批 | 15.04 | 5.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10.04 |
| 2010399 | 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 | 258.85 | 258.85 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20129 | 群众团体事务 | 1.19 | 1.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2012999 | 其他群众团体事务支出 | 1.19 | 1.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

收入决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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 | 科目名称 | | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 合计 | 3666.76 | 3656.72 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10.04 |
| 213 | 农林水支出 | 30.00 | 30.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 21305 | 扶贫 | 30.00 | 30.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2130599 | 其他扶贫支出 | 30.00 | 30.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 221 | 住房保障支出 | 188.64 | 188.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22102 | 住房改革支出 | 188.64 | 188.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210201 | 住房公积金 | 53.05 | 53.05 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210203 | 购房补贴 | 135.59 | 135.59 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

表 3

支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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 | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 合计 | 3657.27 | 1041.08 | 2616.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 3438.64 | 852.45 | 2586.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 3437.44 | 852.45 | 2585.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010301 | 行政运行 | 826.81 | 826.81 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010302 | 一般行政管理事务 | 2346.23 | 25.64 | 2320.59 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010306 | 政务公开审批 | 5.55 | 0.00 | 5.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010399 | 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 | 258.85 | 0.00 | 258.85 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20129 | 群众团体事务 | 1.19 | 0.00 | 1.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2012999 | 其他群众团体事务支出 | 1.19 | 0.00 | 1.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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 | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 合计 | 3657.27 | 1041.08 | 2616.19 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 213 | 农林水支出 | 30.00 | 0.00 | 30.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 21305 | 扶贫 | 30.00 | 0.00 | 30.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2130599 | 其他扶贫支出 | 30.00 | 0.00 | 30.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 221 | 住房保障支出 | 188.64 | 188.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22102 | 住房改革支出 | 188.64 | 188.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210201 | 住房公积金 | 53.05 | 53.05 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210203 | 购房补贴 | 135.59 | 135.59 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | | | |
|---------------|----|---------|-------------------|----|---------|----------------|-----------------|
| 项 目 | 行次 | 金额 | 项 目 | 行次 | 合计 | 一般公共预算财 政拨款 | 政府性基金预算 财政拨款 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 | 3 | 4 |
| 一、一般公共预算财政拨款 | 1 | 3656.72 | 一、一般公共服务支出 | 29 | 3438.08 | 3438.08 | 0.00 |
| 二、政府性基金预算财政拨款 | 2 | 0.00 | 二、外交支出 | 30 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 3 | | 三、国防支出 | 31 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 4 | | 四、公共安全支出 | 32 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 5 | | 五、教育支出 | 33 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 6 | | 六、科学技术支出 | 34 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 7 | | 七、文化体育与传媒支出 | 35 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 8 | | 八、社会保障和就业支出 | 36 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 9 | | 九、医疗卫生与计划生育支 出 | 37 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 10 | | 十、节能环保支出 | 38 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 11 | | 十一、城乡社区支出 | 39 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 12 | | 十二、农林水支出 | 40 | 30.00 | 30.00 | 0.00 |

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | | | |
|---------------|----|---------|---------------|----|---------|----------------|-----------------|
| 项 目 | 行次 | 金额 | 项 目 | 行次 | 合计 | 一般公共预算财 政拨款 | 政府性基金预算 财政拨款 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 | 3 | 4 |
| | 13 | | 十三、交通运输支出 | 41 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 14 | | 十四、资源勘探信息等支出 | 42 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 15 | | 十五、商业服务业等支出 | 43 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 16 | | 十六、金融支出 | 44 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 17 | | 十七、援助其他地区支出 | 45 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 18 | | 十八、国土海洋气象等支出 | 46 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 19 | | 十九、住房保障支出 | 47 | 188.64 | 188.64 | 0.00 |
| | 20 | | 二十、粮油物资储备支出 | 48 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 21 | | 二十一、其他支出 | 49 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 22 | | 二十二、债务还本支出 | 50 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 23 | | 二十三、债务付息支出 | 51 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 本年收入合计 | 24 | 3656.72 | 本年支出合计 | 52 | 3656.72 | 3656.72 | 0.00 |
| 年初财政拨款结转和结余 | 25 | 0.00 | 年末结转和结余 | 53 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 一般公共预算财政拨款 | 26 | 0.00 | | 54 | | | |

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | | | |
|-------------|----|---------|-----------|----|---------|----------------|-----------------|
| 项 目 | 行次 | 金额 | 项 目 | 行次 | 合计 | 一般公共预算财 政拨款 | 政府性基金预算 财政拨款 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 | 3 | 4 |
| 政府性基金预算财政拨款 | 27 | 0.00 | | 55 | | | |
| 总计 | 28 | 3656.72 | 总计 | 56 | 3656.72 | 3656.72 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 项 目 | | 本年支出合计 | 基本支出 | 项目支出 |
|--------------|---------------------|---------|---------|---------|
| 功能分类 科目编码 | 科目名称 | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 3656.72 | 1041.08 | 2615.63 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 3438.08 | 852.45 | 2585.63 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 3436.89 | 852.45 | 2584.44 |
| 2010301 | 行政运行 | 826.81 | 826.81 | 0.00 |
| 2010302 | 一般行政管理事务 | 2346.23 | 25.64 | 2320.59 |
| 2010306 | 政务公开审批 | 5.00 | 0.00 | 5.00 |
| 2010399 | 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 | 258.85 | 0.00 | 258.85 |
| 20129 | 群众团体事务 | 1.19 | 0.00 | 1.19 |
| 2012999 | 其他群众团体事务支出 | 1.19 | 0.00 | 1.19 |
| 213 | 农林水支出 | 30.00 | 0.00 | 30.00 |
| 21305 | 扶贫 | 30.00 | 0.00 | 30.00 |
| 2130599 | 其他扶贫支出 | 30.00 | 0.00 | 30.00 |

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 项 目 | | 本年支出合计 | 基本支出 | 项目支出 |
|--------------|--------|---------|---------|---------|
| 功能分类 科目编码 | 科目名称 | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 3656.72 | 1041.08 | 2615.63 |
| 221 | 住房保障支出 | 188.64 | 188.64 | 0.00 |
| 22102 | 住房改革支出 | 188.64 | 188.64 | 0.00 |
| 2210201 | 住房公积金 | 53.05 | 53.05 | 0.00 |
| 2210203 | 购房补贴 | 135.59 | 135.59 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|----------------|--------|--------------|-----------|--------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| 301 | 工资福利支出 | 778.33 | 302 | 商品和服务支出 | 126.50 |
| 30101 | 基本工资 | 67.96 | 30201 | 办公费 | 2.69 |
| 30102 | 津贴补贴 | 246.70 | 30202 | 印刷费 | 0.98 |
| 30103 | 奖金 | 0.94 | 30203 | 咨询费 | 13.45 |
| 30106 | 伙食补助费 | 0.00 | 30204 | 手续费 | 0.38 |
| 30107 | 绩效工资 | 49.23 | 30205 | 水费 | 0.00 |
| 30108 | 机关事业单位基本养老保险缴费 | 53.15 | 30206 | 电费 | 0.00 |
| 30109 | 职业年金缴费 | 0.00 | 30207 | 邮电费 | 0.00 |
| 30110 | 职工基本医疗保险缴费 | 0.00 | 30208 | 取暖费 | 0.00 |
| 30111 | 公务员医疗补助缴费 | 0.00 | 30209 | 物业管理费 | 0.00 |
| 30112 | 其他社会保障缴费 | 0.00 | 30211 | 差旅费 | 2.01 |
| 30113 | 住房公积金 | 53.05 | 30212 | 因公出国（境）费用 | 0.00 |
| 30114 | 医疗费 | 0.00 | 30213 | 维修（护）费 | 11.00 |
| 30199 | 其他工资福利支出 | 307.31 | 30214 | 租赁费 | 11.77 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|-------------|--------|--------------|-----------|-------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| 303 | 对个人和家庭的补助 | 129.85 | 30215 | 会议费 | 0.00 |
| 30301 | 离休费 | 0.00 | 30216 | 培训费 | 0.00 |
| 30302 | 退休费 | 0.00 | 30217 | 公务接待费 | 0.00 |
| 30303 | 退职（役）费 | 0.00 | 30218 | 专用材料费 | 0.00 |
| 30304 | 抚恤金 | 0.00 | 30224 | 被装购置费 | 0.00 |
| 30305 | 生活补助 | 0.00 | 30225 | 专用燃料费 | 0.00 |
| 30306 | 救济费 | 0.00 | 30226 | 劳务费 | 3.35 |
| 30307 | 医疗费补助 | 0.00 | 30227 | 委托业务费 | 12.98 |
| 30308 | 助学金 | 0.00 | 30228 | 工会经费 | 18.99 |
| 30309 | 奖励金 | 10.49 | 30229 | 福利费 | 4.92 |
| 30310 | 个人农业生产补贴 | 0.00 | 30231 | 公务用车运行维护费 | 1.03 |
| 30399 | 其他对个人和家庭的补助 | 119.36 | 30239 | 其他交通费用 | 10.69 |
| | | | 30240 | 税金及附加费用 | 0.00 |
| | | | 30299 | 其他商品和服务支出 | 32.27 |
| | | | 310 | 资本性支出 | 6.40 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|------|----|--------------|-------------|------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| | | | 31001 | 房屋建筑物购建 | 0.00 |
| | | | 31002 | 办公设备购置 | 6.40 |
| | | | 31003 | 专用设备购置 | 0.00 |
| | | | 31005 | 基础设施建设 | 0.00 |
| | | | 31006 | 大型修缮 | 0.00 |
| | | | 31007 | 信息网络及软件购置更新 | 0.00 |
| | | | 31008 | 物资储备 | 0.00 |
| | | | 31009 | 土地补偿 | 0.00 |
| | | | 31010 | 安置补助 | 0.00 |
| | | | 31011 | 地上附着物和青苗补偿 | 0.00 |
| | | | 31012 | 拆迁补偿 | 0.00 |
| | | | 31013 | 公务用车购置 | 0.00 |
| | | | 31019 | 其他交通工具购置 | 0.00 |
| | | | 31021 | 文物和陈列品购置 | 0.00 |
| | | | 31022 | 无形资产购置 | 0.00 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|------|----|--------------|------------|------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| | | | 31099 | 其他资本性支出 | 0.00 |
| | | | 312 | 对企业补助 | 0.00 |
| | | | 31201 | 资本金注入 | 0.00 |
| | | | 31203 | 政府投资基金股权投资 | 0.00 |
| | | | 31204 | 费用补贴 | 0.00 |
| | | | 31205 | 利息补贴 | 0.00 |
| | | | 31299 | 其他对企业补助 | 0.00 |
| | | | 307 | 债务利息及费用支出 | 0.00 |
| | | | 30701 | 国内债务付息 | 0.00 |
| | | | 30702 | 国外债务付息 | 0.00 |
| | | | 30703 | 国内债务发行费用 | 0.00 |
| | | | 30704 | 国外债务发行费用 | 0.00 |
| | | | 399 | 其他支出 | 0.00 |
| | | | 39906 | 赠与 | 0.00 |
| | | | 39907 | 国家赔偿费用支出 | 0.00 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|--------|--------|--------------|--------------------|--------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| | | | 39908 | 对民间非营利组织和群众性自治组织补贴 | 0.00 |
| | | | 39999 | 其他支出 | 0.00 |
| | 人员经费合计 | 908.18 | | 公用经费合计 | 132.90 |

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。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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费 | | | 公务接待 费 | 合计 | 因公出国 (境)费 | 公务用车购置及运行费 | | | 公务接待 费 |
| | | 小计 | 公务用车 购置费 | 公务用车 运行费 | | | | 小计 | 公务用车 购置费 | 公务用车 运行费 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 4.50 | 0.00 | 3.00 | 0.00 | 3.00 | 1.50 | 1.03 | 0.00 | 1.03 | 0.00 | 1.03 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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 | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 合计 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20822 | 大中型水库移民后期扶持基金支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2082299 | 其他大中型水库移民后期扶持基金支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 212 | 城乡社区支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 21208 | 国有土地使用权出让收入及对应专项债务收入安排的支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2120801 | 征地和拆迁补偿支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 21211 | 农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2121100 | 农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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 | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 合计 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 229 | 其他支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22908 | 彩票发行销售机构业务费 安排的支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2290805 | 体育彩票销售机构的业务 费支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2290808 | 彩票市场调控资金支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22960 | 彩票公益金及对应专项债 务收入安排的支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2296003 | 用于体育事业的彩票公益 金支出 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

非税收入征缴情况表

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

单位：万元

| 科目名称 | 合计 | 纳入预算管理已缴国库小计 | 纳入财政专户管理已缴财政专户小计 |
|------------------|------|--------------|------------------|
| 栏次 | 1 | 2 | 3 |
| 合计 | 0.17 | 0.17 | 0 |
| 一、政府性基金收入 | 0 | 0 | 0 |
| 二、专项收入 | 0 | 0 | 0 |
| 三、行政事业性收费收入 | 0 | 0 | 0 |
| 四、罚没收入 | 0 | 0 | 0 |
| 五、国有资本经营收入 | 0 | 0 | 0 |
| 六、国有资源（资产）有偿使用收入 | 0.17 | 0.17 | 0 |
| 其他利息收入 | 0.17 | 0.17 | 0 |
| 七、捐赠收入 | 0 | 0 | 0 |
| 八、政府住房基金收入 | 0 | 0 | 0 |
| 九、其他收入 | 0 | 0 | 0 |

注：无

第三部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年部门决算情况说明

一、2018 年度收入支出决算总体情况说明

广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年度收、支总计 3677.65 万元。与 2017 年相比，收、支总计各增加 209.49 万元，增长 6.04%。

(一) 年度收入总体情况

广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年度总收入 3677.65 万元，其中本年收入 3666.76 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 3656.72 万元，占 99.73%，比上年决算数增加 199.49 万元，增长 5.77%。主要变动情况：一是增加采购天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目，二是增加 3 名在编人员及 8 名编外人员，相应增加工资福利及办公经费。

2. 上级补助收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

3. 事业收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

4. 经营收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

5. 其他收入 10.04 万元，占 0.27%，比上年决算数增加 3.3 万元，增长 48.96%。主要变动情况是市社保中心补贴的职工生育保险增加。

(二) 年度支出总体情况

广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年度总支出 3677.65 万元，其中本年支出 3657.27 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 1041.08 万元，占 28.47%，比上年决算数增加 144.79 万元，增长 16.15%。主要变动情况是增加 3 名在编人员及 8 名编外人员，相应增加工资福利及办公经费。

2. 项目支出 2616.19 万元，占 71.53%，比上年决算数增加 55.21 万元，增长 2.16%。主要变动情况是增加采购天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目。

3. 上缴上级支出 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

二、2018 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2018 年度财政拨款收入说明

广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年度财政拨款收入合计 3656.72 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 3656.72 万元，比上年决算数增加 199.49 万元，增长 5.77%；主要变动情况：一是增加采购天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目，二是增加 3 名在编人员及 8 名编外人员，相应增加工资福利及办公经费；政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元，比上年决算数增加 0 万元，与上年决算数持平。

（二）2018 年度财政拨款支出说明

广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年度财政拨

款支出合计 3656.72 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 3656.72 万元，比年初预算数增加 106.87 万元，增长 3.01%；主要变动情况：一是增加采购天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目，二是增加 3 名在编人员及 8 名编外人员，相应增加工资福利及办公经费；政府性基金预算财政拨款支出 0.00 万元，比年初预算数增加 0 万元，与年初预算数持平。

分功能科目看，

（1）一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）826.81 万元，占 22.61%，主要用于保障我局日常办公经费的支出及行政人员的工资福利支出；

（2）一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）2346.23 万元，占 64.16%，主要用于：一是保障区政务服务中心及天河区东南片地税服务场地的业务用房租赁；二是保障区政务办及政务服务中心的物业管理服务、日常运行保障及业务工作开展；三是保障区政务服务中心的信息化建设及运维项目；四是保障我局在职人员的机关事业单位养老保险经费等；

（3）一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）政务公开审批（项）5.00 万元，占 0.14%，主要用于开展全区性的政务公开培训；

（4）一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事

务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）258.85万元，占7.08%，主要用于保障天河区政务服务中心的配套饭堂运作及扶贫干部的扶贫工作保障；

（5）一般公共服务（类）群众团体事务（款）其他群众团体事务（项）1.19万元，占0.03%，主要用于区团委二次分配的高校优秀大学生培育工作经费及天河区政务服务中心母婴室建设的以奖代补经费；

（6）农林水支出（类）扶贫（款）其他扶贫支出（项）30.00万元，占0.82%，主要用于划转至我局帮扶贫困村，开展扶贫项目；

（7）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）53.05万元，占1.45%，主要用于按法定比例购买我局在职人员的住房公积金；

（8）住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）135.59万元，占3.71%，主要用于发放我局行政事业人员的购房补贴；

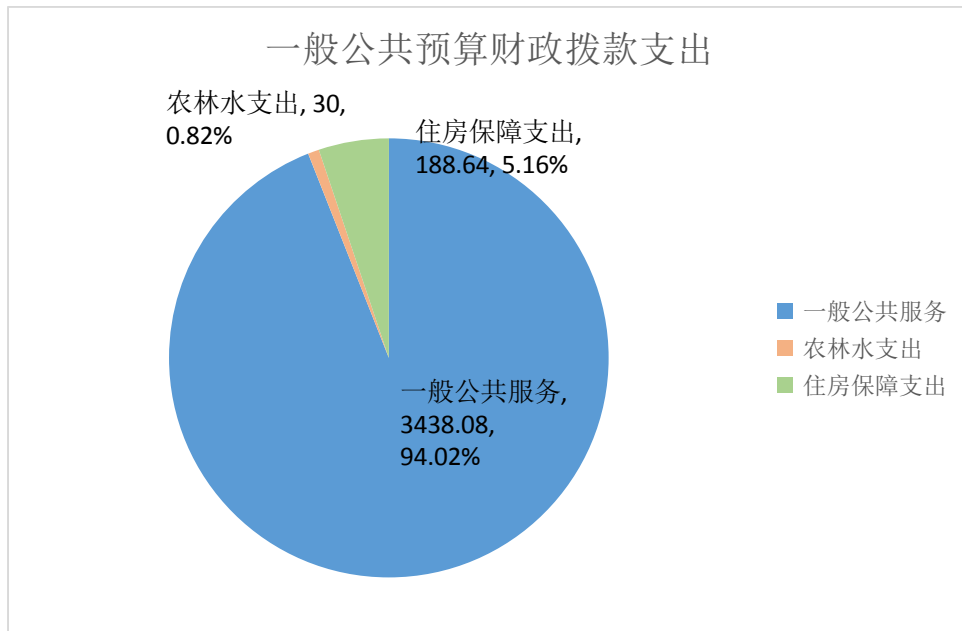
（三）2018年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门2018年度公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公共预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从区本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一

般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况

本部门2018年度一般公共预算财政拨款支出3656.72万元，占本年支出合计的99.98%。与2017年相比，一般公共预算财政拨款支出增加199.49万元，增长5.77%。主要原因：一是增加采购天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目，二是增加3名在编人员及8名编外人员，相应增加工资福利及办公经费。主要用于以下方面：一般公共服务（类）3438.08万元，占94.02%；农林水支出（类）30.00万元，占0.82%；住房保障支出（类）188.64万元，占5.16%。



2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2018 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 3549.85 万元，支出决算 3656.72 万元，完成年初预算的 103.01%。其中：

(1) 一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）826.81 万元，完成年初预算的 106.93%。预决算产生差异的主要原因是增加 3 名在编人员及 8 名编外人员，相应增加工资福利及办公经费。

(2) 一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）2346.23 万元，完成年初预算的 106.84%。预决算产生差异的主要原因是增加采购天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目。

(3) 一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）政务公开审批（项）5.00 万元，完成年初预算的 100%。

(4) 一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）258.85 万元，完成年初预算的 86.11%。预决算产生差异的主要原因是区政务服务中心配套饭堂运营经费因菜品市场价格变动及就餐人员变动，实际支出减少。

(5) 一般公共服务（类）群众团体事务（款）其他群众团体事务（项）1.19 万元，此科目数额为区团委二次分配的高校优秀大学生培育工作经费及区妇女联合会二次分配的天河区政

务服务中心母婴室建设的以奖代补经费，年初本部门无预算。

（6）农林水支出（类）扶贫（款）其他扶贫支出（项）30.00万元，此科目数额为区协作办二次分配的扶贫经费，年初本部门无预算。

（7）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）53.05万元，完成年初预算的117.89%。预决算产生差异的主要原因一是增加3名在编人员；二是公积金年中调整基数，公积金经费增加。

（8）住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）135.59万元，完成年初预算的58.95%。预决算产生差异的主要原因是年中调整预算科目。

（四）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门2018年度一般公共预算财政拨款基本支出决算反映的是公共预算财政拨款基本支出部分按经济分类科目实际支出明细情况。

本部门2018年度一般公共预算财政拨款本年基本支出1041.08万元，其中人员经费908.18万元，主要包括工资福利支出778.33万元、对个人和家庭的补助129.85万元；公用经费132.90万元，包括商品和服务支出126.50万元、其他资本性6.40

万元，其他支出 0 万元。

（五）政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

1. 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

本部门 2018 年度政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元。支出 0.00 万元，与 2017 年度相比持平，增长 0%。其中基本支出 0.00 万元，项目支出 0.00 万元。

2. 政府性基金预算财政拨款支出决算的具体情况

我办无政府性基金预算支出。

三、2018 年度财政拨款“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

广州市天河区人民政府政务管理办公室 2018 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 1.03 万元，完成预算 4.50 万元的 22.83%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0.00 万元，完成预算 0.00 万元的 0%；公务用车购置及运行费支出决算为 1.03 万元，完成预算 3.00 万元的 34.25%；公务接待费支出决算为 0.00 万元，完成预算 1.50 万元的 0%。

2018 年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央“八项规定”精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

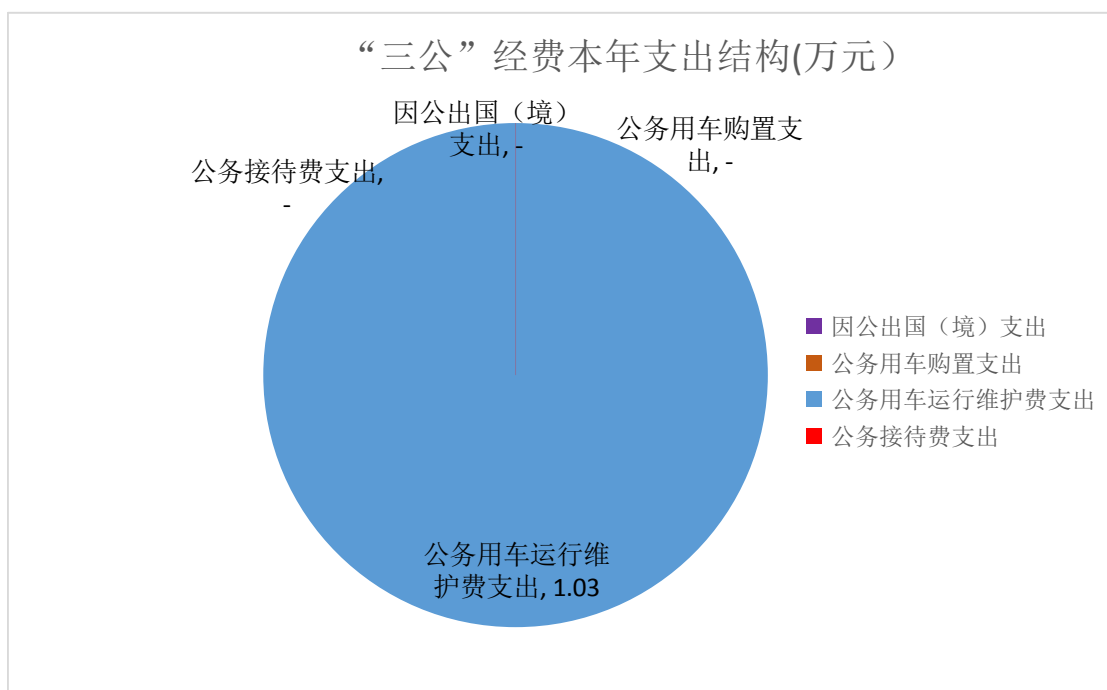
2018 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）

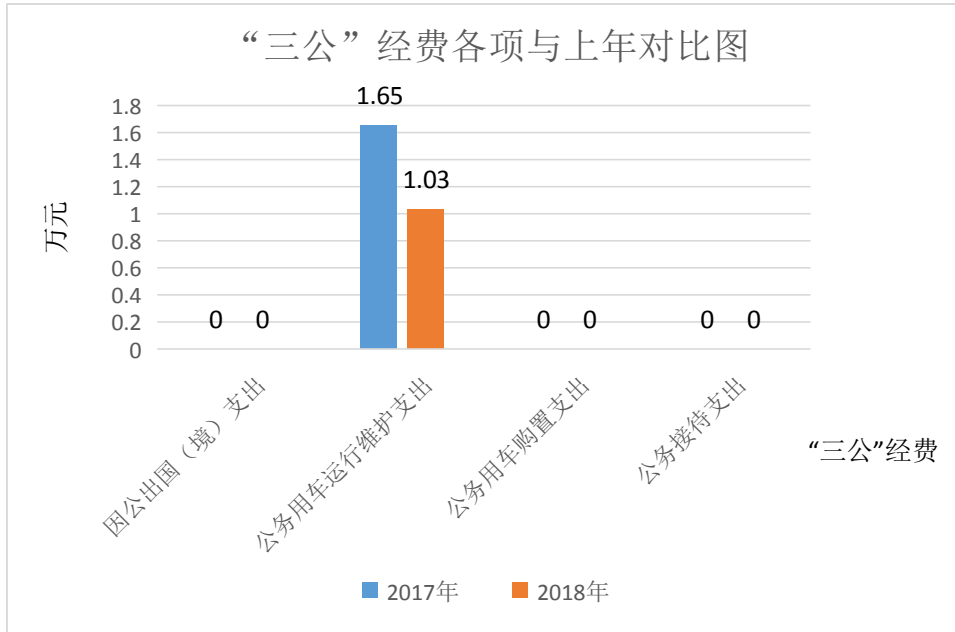
费 0.00 万元，占 0%；公务用车购置及运行费支出 1.03 万元，占 100.00%；公务接待费支出 0.00 万元，占 0%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出 0.00 万元。全年使用财政拨款安排区政务办及下属 1 个单位出国团组 0 个、累计 0 人次。开支内容包括：无。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 1.03 万元。其中：公务用车购置支出为 0.00 万元，2018 年公务用车购置数 0 辆；公务用车运行及维护支出 1.03 万元，2018 年区政务办及下属 1 个单位公务用车保有量为 1 辆，主要用于保障公务用车的日常运行。

3. 公务接待费支出 0.00 万元，主要用于公务接待支出。2018 年，区政务办及下属 1 个单位共接待国外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 0 次，接待人数共 0 人，无相关业务，无相关支出。



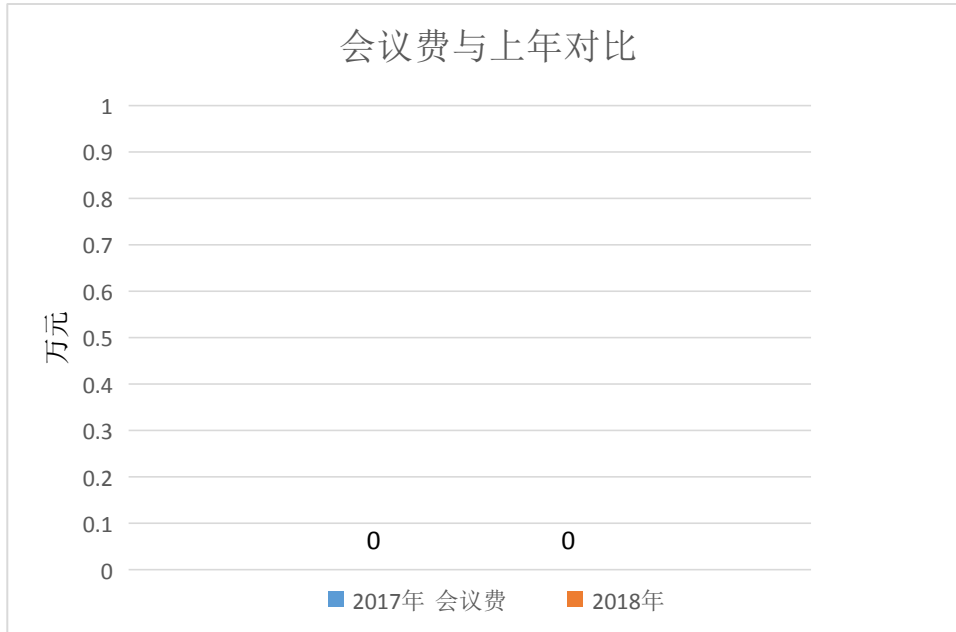


(三) 会议费一般公共预算财政拨款支出情况

广州市天河区人民政府政务管理办公室部门2018年度会议费决算0万元，完成预算2万元的0%。会议费是指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。比上年决算支出0万元增加0万元，增长0%。无增长。

全年开支较大的会议分别是：

我办2018年无会议费支出。



四、其他重要事项的情况说明

(一) 机关运行经费支出情况

2018年本部门机关运行经费支出 132.90 万元,比预算数减少 5.58 万元,下降 4.03%。(含下属非独立核算事业单位) 主要增减变动情况是:节约一般性支出,减少机关运行经费。

(二) 政府采购支出情况说明

2018年本部门政府采购支出总额 2035.34 万元,其中:政府采购货物支出 379.80 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 1655.54 万元。授予中小企业合同金额 2035.34 万元,占政府采购支出总额的 100%,其中授予小微企业合同金额 0 万元,占政府采购支出总额的 0%。

(三) 国有资产占用情况

截至 2018 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 辆，其中，岗位保障用车 0 辆、机要通信用车 1 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、其他用车 0 辆；单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）非税收入征缴情况说明

本部门 2018 年度各类非税收入合计 0.17 万元，纳入预算管理已缴国库 0.17 万元；纳入财政专户管理已缴国库 0 万元。其中：政府性基金收入 0 万元，占非税收入 0%，包括本部门无政府性基金收入；专项收入 0 万元，占 0%，包括本部门无专项收入；行政事业性收费收入 0 万元，占 0%，；罚没收入 0 万元，占 0%；国有资本经营收入 0 万元，占 0%；国有资源（资产）有偿使用收入 0.17 万元，占 100%，包括利息收入 0.17 万元；其他收入 0 万元，占 0%。

第四部分 部门整体绩效管理情况

根据党的十九大“全面实施绩效管理”和中共中央国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》的精神、以及各级财政预算绩效管理的要求，努力发挥公共财政投入的经济效益和社会效益，积极营造人民满意的创业营商和政务服务环境。

组织申报 2018 年度预算项目支出绩效目标 8 项，申报覆盖率 100%，其中向社会公开一般公共预算项目支出绩效目标 8 项，公开覆盖率 100%。通过对绩效目标的有效管理，推进本部门预算绩效理念明显提升，切实提高财政资金的使用效益。

年中，组织对 500 万元以上财政资金支出项目绩效运行跟踪监控 2 项，监控覆盖 100%，共涉及资金 1255.48 万元，占年初预算的 100%，其中涉及一般公共预算资金项目 2 项、资金 1255.48 万元。通过对绩效运行跟踪监控的有效管理，推进绩效评价与运行监控有效结合，及时建立和完善了对应业务工作的跟踪反馈机制，提升项目管理水平。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我办开展了一系列的绩效评价管理工作。

一、项目（政策）绩效评价

（一）绩效评价管理工作总体情况。根据财政预算管理要求，我部门今年组织对 2018 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 2 个项目，自评覆盖率达到 25%，共涉及资金 391.46 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 2 个，共 391.46 万

元，占一般公共预算项目支出总额的 14.97%；绩效自评政府性基金支出项目 0 个。

（二）绩效自评的情况。结合部门决算管理工作，我办按要求对所有财政资金安排的项目进行了绩效评价，从评价情况来看，预算编制、执行及使用效益情况均达到了预期的绩效目标，全年共完成项目绩效目标 8 个，涉及资金 2366.30 元，完成年初预算的 95.78%，通过绩效目标管理，对我办预算项目的实施进度、资金支出进度等情况进行动态跟踪和监督检查，有效保障提升了我区政务服务的标准化、智能化、便利化水平，不断提升企业群众满意度和获得感。其中，2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目项目自评得分为 98 分。项目全年预算数为 19.55 万元，执行数为 17.04 万元，完成预算的 87.16%。

主要产出和效果：一是安排两名专业技术人员负责整个天河区政务服务中心信息化运维工作；二是完善政务中心楼层网络机房安全防护设施；三是进一步规范天河区政务服务中心政务外网办公人员上网行为管理。

发现的主要问题及原因：一是进驻部门人员持续增加，运维工作量日益增长；二是省市政务服务工作要求不断提高，政务信息化运维工作要求相应提升。

下一步改进措施：一是全面规范信息化运维工作；二是全面

梳理信息化运维，提升运维能力。

（三）以部门为主体开展的项目绩效评价报告。我办以部门为主体开展的项目绩效评价报告的主要内容如下：

1. 天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目绩效评价报告

（1）项目概况

①项目基本情况。“天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目”于2017年10月31日通过区科工信局组织的立项专家评审会。天河区九届人大四次会议上，区政府工作报告中指出：“加快‘数字政府’建设，深化‘互联网+政务服务’，建成线上线下相融合的政务智能咨询服务平台。”2018年6月1日，区政府第60次常务会议审议同意立项。2018年6月15日，区科工信局《关于天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台项目的审核意见》（穗天科工信函〔2018〕411号）同意予以立项。建设天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台，是天河区政府深化便民服务、优质服务的重要举措，有助于政务服务能力的提升。

②项目资金情况。项目通过市公共资源采购中心公开招投标组织采购。区财政局批复预算金额为371.30万元，合同金额371.29万元。目前项目建设已支付金额148.52万元，尚未支付金额222.77万元。

（2）项目绩效情况

①项目绩效目标。项目主要是为进一步规范天河区政务服务

咨询热线的建设、运行和管理，实现服务渠道多样化、服务手段智能化、服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化，适应经济社会发展新形势新要求，实现咨询群众满意度整体上升和区政务人员工作效率提升的建设目标。

②项目绩效目标完成情况。

一是，建设任务指标。年初指标值是合同签订后 30 个工作日内完成咨询服务平台系统建设，具备试运行上线条件。主要建设内容：租赁 2MMSTP 专线 1 条，租赁多渠道智能咨询服务平台 1 套，外包客服人员 1 组（6 人在岗，含质检班长 1 人）。2018 年 12 月 26 日政务智能咨询服务平台完成施工，指标值全部完成，开始试运行。

二是，功能和性能指标。智能咨询服务平台采用“智能机器人+人工坐席”相结合的服务模式，具备高性能、跨平台、可集成、可扩展性。在平台使用层面，实现在线客服、微信客服、邮件客服、自助机远程视频咨询服务等多渠道咨询方式，做到 7×24 小时服务，服务更加智能化、人性化、便民化。在系统试运行过程中，系统运行稳定，无重大故障出现。试运行三个月后，根据 2019 年 3 月 27 日至 2019 年 4 月 26 日统计数据：话务有效呼入数 3670 宗、接通数 3609 宗，应答及时率 100%，应答准确率达 94.42%，接通率 98.33%；问题首次受理回答率 94.65%，满意率为 98.41%，相关重要指标符合合同要求（指标要求：①服务及时性=100%：工作时间内，电话受理（进入坐席）响应时间

小于 15 秒；短信回复响应时间不超过 3 分钟；邮箱受理时，响应不超过 24 小时。②话务应答准确率 $\geq 90\%$ ：接入话务平台话务员应答准确的回答量与接入话务平台话务员应答的总量之比。③话务接通率 $\geq 95\%$ ：人工接通数与（人工队列总呼入量-客户在 IVR 语音中主动挂机的数量）之比。④问题首次受理回答率 $\geq 90\%$ ：对咨询的问题，根据相关知识进行非转接的直接解答率。⑤服务满意率 $\geq 98\%$ ：当次服务结束后，被服务对象对客服人员服务过程进行满意度评价。）

三是，规范化管理制度建设指标。通过项目建设和试运行，制订了《政务咨询服务管理办法》，包括话务现场管理办法、团队考勤管理办法及团队绩效考核方案；制订了《话务系统应急管理办法》，包括话务异常应急处理流程、故障升级处理、突发事件处理、投诉及不能解答问题处理流程；制定了《疑难工单处理流程》和《知识审核发布流程》。

（3）存在问题。一是由于政务服务事项办事指南等信息不断调整，智能机器人应答知识库的更新有一定的滞后性，影响了机器人应答的准确率。二是作为持续性租赁项目，需避免因客服人员变动、技术支持衔接不到位等不确定性因素，导致的考核指标波动问题。

（4）相关建议。一是持续优化智能机器人应答知识库，形成知识库的及时更新调优机制。二是加强运营管理和考核评估，通过月报、周报等情况汇总，及时发现倾向性问题，确保实际运

行中各项指标在标准之上。

(四) 重点项目绩效评价报告。

我办无重点项目绩效。

二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按财政预算绩效管理要求，组织对本部门开展整体支出绩效评价，部门整体财政资金支出 3656.72 万元，其中一般公共预算支出 3656.72 万元。从评价情况来看，我办较好完成了 2018 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目绩效情况较为理想，总体上达到了全过程预算绩效管理的要求。

| | | | | |
|------------|--|---------|--|------------------------|
| 部门整体财政支出 | 支出总额（万元） | 3656.72 | 部门整体预算完成率： | 103.01% |
| | 其中：一般公共预算支出 | 3656.72 | | |
| 年度目标 | 部门整体支出目标 | | 部门整体目标完成情况 | |
| | 深入贯彻落实习近平总书记对广东重要指示批示精神及视察广东重要讲话精神，扎实推进省相对集中行政许可权改革试点建设，促进互联网+政务融合发展，进一步完善便民利企的政务服务体系。 | | 经过中国社会科学院信息化研究中心、南都传媒等第三方机构的全面考核评选，天河区在全国 148 个代表性城市及自贸区评选中，总体评价位列全国“市辖区”第六，并获评中国首届营商环境创新奖和“2018 年度广州优化营商环境十大创新案例”，政务服务软、硬环境的建设成效得到高度认可。 | |
| 主要任务（重要事项） | 任务（重要事项）绩效目标 | | 任务（重要事项）绩效目标完成情况 | 任务（重要事项）涉及实际支付财政资金（万元） |

| | | | |
|--|------------------------|--|--------|
| | 深化改革创新，推进相对集中行政许可试点建设。 | 1.全年共计办理业务 13704 件，群众满意率达 100%；2.逐一核对全部划转事项共 2071 份收取材料的法规依据及具体条目，累计清理、规范无法律法规依据材料 146 份，消除模糊条款 33 条。编制全部划转事项审批业务手册共 206 份；3.完成划转事项业务从材料形式审查到现场勘查多环节的学习实练。 | - |
| | 夯实服务基础，深化审批服务标准化建设。 | 一是完成“十统一”梳理；二是全面升级事项办事指南，我区全部事项办事指南均符合国家上报数据质检规则，缺陷整改完成率 100%；三是统一规范基层服务标准，提升社区政务服务质量和规范性。 | - |
| | 坚持自我加压，增强改革实际成效和群众获得感 | 全年区政务服务中心窗口业务量达 133.5 万宗，全区政务服务类自助终端合计办理业务 92.2 万宗，共收到群众表扬信 68 封，锦旗 14 面，群众评价满意率达 99.97%。各街道政务服务大厅全年累计办理业务总量达 210 万件。 | 389.56 |
| | 优化营商环境，深化商事登记制度改革。 | 一是提升注册登记便利化。二是降低制度性交易成本。三是多种措施暖企留企。 | - |
| | 围绕技术创新，促进互联网+政务融合发展 | 全方位破解政务咨询服务难于满足个性化需求和无法“面对面”服务的难题。 | 17.04 |
| | 聚焦民生服务，着力提高社会治理水平。 | 进一步完善热线承办体系，深化落实定期通报机制、疑难问题处理、督办督导等工作机制；编制实施《天河区 2018 年政务公开工作要点分工方案》，进一步规范政务公开工作机制。强化行政审批、财政预决算和“三公经费”等重点领域信息公开。制定实施《天河区政策文件解读工作实施办法》，进一步加强和规范行政机关政策文件解读，提高政府的透明度和公信力。 | - |

（一）2018 年度工作完成情况

2018 年，区政务办紧紧围绕区委、区政府中心任务和决策部署，深入贯彻习近平总书记对广东重要指示批示精神及视察广

东重要讲话精神，主动作为、真抓实干，扎实推进省相对集中行政许可权改革试点建设，进一步完善便民利企的政务服务体系，有力巩固和提升了天河政务的品牌形象。经过中国社会科学院信息化研究中心、南都传媒等第三方机构的全面考核评选，天河区在全国 148 个代表性城市及自贸区评选中，总体评价位列全国“市辖区”第六，并获评中国首届营商环境创新奖和“2018 年度广州优化营商环境十大创新案例”，政务服务软、硬环境的建设成效得到高度认可。

1. 深化改革创新，推进相对集中行政许可权试点建设。一是**事项集中受理**。围绕试点方案目标任务，区行政审批局实行深度“混合运行”模式，统一承接收件、受理初审和制证出件工作。综合窗口纳入 14 个部门 244 个事项（子项），实行“前台综合受理，后台集中审批，统一窗口出件”。全年共计办理业务 13704 件，群众满意率达 100%。二是**业务优化梳理**。逐一核对全部划转事项共 2071 份收取材料的法规依据及具体条目，累计清理、规范无法律法规依据材料 146 份，消除模糊条款 33 条。编制全部划转事项审批业务手册共 206 份，逐项细化各审批环节的任务、时限和服务要求，重构新办、变更及注销等办事情形审批流程。三是**业务保障到位**。集中组织了 24 场审批业务和系统操作培训，参与学习审批事项现场勘查 51 场次（113 人次），完成划转事项业务从材料形式审查到现场勘查多环节的学习实练。

2. 夯实服务基础，深化审批服务标准化建设。一是完成“十统一”梳理。2018 年 8 月起，按省市相关工作要求，全面指导组

组织区各职能部门完成事项认领、录入、发布，实现基本编码、实施编码规则、事项名称、子项拆分、事项类型、设定依据等内容要素统一。目前，区各职能部门共规范发布各类政务服务事项 5596 项，事项梳理完成率 100%。二是全面升级事项办事指南。组织区各职能部门严格按照国家和省评估标准规范办事指南，确保准确、清晰、规范。根据广东省政务服务事项目录管理系统检测，我区全部事项办事指南均符合国家上报数据质检规则，缺陷整改完成率 100%。三是统一规范基层服务标准。组织实施街道、社区办理事项清单编制和授权工作，目前已完成 5 个业务条线共 164 项街道事项和 11 项社区事项授权。建立 21 条街道、219 个社区服务站点并对外公布全部办理事项。积极配合推进社区公共服务平台专项整改工作，制定整改措施和整改时限，提升社区政务服务质量和规范性。

3. 坚持自我加压，增强改革实际成效和群众获得感。在省情研究中心、省社科院公布的 2018 年全省服务型政府调研报告中，天河区公共服务满意度高居全省第二。围绕广州市政务服务事项“马上办、一次办、就近办、网上办、随心办、轻松办、智能办、联合办”要求，组织区相关职能部门加强事项优化梳理，公布我区政务服务“花城事好办”事项清单。进一步压减 146 个服务事项承诺办结共 2842 个工作日，51 个事项开通邮政快递收发件并实现 0 次到场可办结，127 个事项拟开通承诺制办件服务。截至目前，约 40% 行政许可、备案事项可全程网办，行政许可事项承诺办结时限压缩较法定时限压缩 49%。审批服务效能大幅优

化，企业群众办事获得感明显提升。全年区政务服务中心窗口业务量达 133.5 万宗，全区政务服务类自助终端合计办理业务 92.2 万宗，共收到群众表扬信 68 封，锦旗 14 面，群众评价满意率达 99.97%。各街道政务服务大厅全年累计办理业务总量达 210 万件。

4. 优化营商环境，深化商事登记制度改革。一是提升注册登记便利化。利用窗口、电话、微信和自助终端等多种渠道提供开办企业所需信息，增设四个市场监管所为全区通办大厅，企业注册登记实现“当日办结、立等可取”。全年新增企业 73737 户，占全市新增企业的 26.1%，企业数量增长居全市第一，同比增长 40.3%。二是降低制度性交易成本。执行新的前置审批事项目录，规范企业名称申报和争议处理程序，鼓励、支持和引导个体工商户、个人独资企业转型升级，在名称申报、住所材料、绿色通道等方面给予政策便利。推进落实全程电子化工作，上线“人工智能+机器人”全程电子化商事登记系统。三是多种措施暖企留企。建立区重点企业服务档案，定期走访宣传政策、解决问题。实现重点招商项目“专人对接、全程跟踪、及时反馈”，先后为小鹏汽车、汇量科技等 40 多家大型企业成功落户我区提供了一对一的绿色通道服务。对全区企业登记数据和信息进行综合分析，定期报送提供决策参考。

5. 围绕技术创新，促进互联网+政务融合发展。一是网上政务建设。落实原广东省网上办事大厅天河分厅切换迁移至广东省政务服务网各事项工作，积极协调系统开发技术人员进行在线申

办改造迁移。目前，实现在线申办功能的有：行政许可 365 项（其中 231 项使用区统建平台办理），占比 96.8%；公共服务 132 项（其中 43 项使用区统建平台办理），占比 28.3%。

二是优化平台功能。不断推进区级统一审批系统配套功能建设，持续推进区政务自助服务平台项目建设，优化整合政务咨询服务平台。网上预约系统接入广州市统一身份认证平台，实现一号预约、实名预约、规范预约，完成区级自建业务系统对接；服务平台上线 80 项自助化办理事项，突破性实现天河区基本养老金领取资格认证（生存认证）自助化办理；积极精简申请材料，清理规范身份证复印件收取，应用营业执照电子证照，并接入省 13 类企业“红黑名单”数据，推进信用审批应用，推动联合奖惩工作落实。

三是整合政务咨询。整合网站、电话、微信、自助终端等多渠道，全面启动天河区政务智能咨询平台建设，以“FAQ”一一对应解答工作标准，构建天河区政务咨询服务知识库，集成远程视频服务功能，提高网站互动交流热度，优化电话业务咨询服务深度，增强微信随身政务咨询解答能力，深化已建成的“VTM”式的政务自助终端远程视频咨询服务模式，实现群众不用跑窗口即可获取最新、最权威的政务服务信息，全方位破解政务咨询服务难于满足个性化需求和无法“面对面”服务的难题。

6. 聚焦民生服务，着力提高社会治理水平。坚持将 12345 政府服务热线作为创新社会治理、维护群众利益的重要抓手，完成新一轮全市区级领导现场接线和市政务办对我区 53 件重点督

办事项办理。进一步完善热线承办体系，深化落实定期通报机制、疑难问题处理、督办督导等工作机制，组织现场协调 8 次、召开疑难工单协调会议 3 次，明确了生育奖励假、代理入户、噪音扰民等全区疑难工单处理。全年共受理各类工单 167708 件，居全市第一，较去年增长 13.56%，按时完成率 99.99%，群众满意率 73.75%。编制实施《天河区 2018 年政务公开工作要点分工方案》，进一步规范政务公开工作机制。强化行政审批、财政预决算和“三公经费”等重点领域信息公开。制定实施《天河区政策文件解读工作实施办法》，进一步加强和规范行政机关政策文件解读，提高政府的透明度和公信力。

（二）本部门 2018 年度无未完成的工作情况

第五部分 名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

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。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

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。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

经营支出：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所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（含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，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。