

2017 年广州市天河区人民政府政务管理 办公室决算公开报告

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 2017 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

第三部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2017 年部门决算情况说明

第四部分 名词解释

附件 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2017 年部门整体绩效管理情况

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

天河区政务办的主要职责是：

（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 and 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，纳入天河区政务办 2017 年部门决算编报范围的单位共 2 个，包括办本级和下属 1 个非独立核算事业单位，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 2017 年部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 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	3,457.23	一、一般公共服务支出	26	3,207.16
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	6.74	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
	11		十一、城乡社区支出	36	0.00

收入支出决算总表

公开 01 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
	12		十二、农林水支出	37	100.00
	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	150.10
	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	3,463.96	本年支出合计	47	3,457.26
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	0.00
年初结转和结余	24	4.19	年末结转和结余	49	10.89

收入支出决算总表

公开 01 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
总计	25	3,468.16	总计	50	3,468.16

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

公开 02 表
单位：万元

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

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		3,463.96	3,457.23	0.00	0.00	0.00	0.00	6.74
201	一般公共服务支出	3,213.86	3,207.13	0.00	0.00	0.00	0.00	6.74
20103	政府办公厅（室）及相关机 构事务	3,213.20	3,206.47	0.00	0.00	0.00	0.00	6.74
2010306	政务公开审批	3,196.82	3,190.08	0.00	0.00	0.00	0.00	6.74
2010399	其他政府办公厅（室）及 相关机构事务支出	16.39	16.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20129	群众团体事务	0.66	0.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2012999	其他群众团体事务支出	0.66	0.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
213	农林水支出	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21305	扶贫	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2130599	其他扶贫支出	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	150.10	150.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

公开 02 表

单位：万元

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

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		3,463.96	3,457.23	0.00	0.00	0.00	0.00	6.74
22102	住房改革支出	150.10	150.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	41.93	41.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	108.17	108.17	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。

支出决算表

公开 03 表
单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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		3,457.26	896.29	2,560.97	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,207.16	746.19	2,460.97	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,206.50	746.19	2,460.31	0.00	0.00	0.00
2010306	政务公开审批	3,190.12	746.19	2,443.93	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	16.39	0.00	16.39	0.00	0.00	0.00
20129	群众团体事务	0.66	0.00	0.66	0.00	0.00	0.00
2012999	其他群众团体事务支出	0.66	0.00	0.66	0.00	0.00	0.00
213	农林水支出	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
21305	扶贫	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
2130599	其他扶贫支出	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	150.10	150.10	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	150.10	150.10	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

公开 03 表

单位：万元

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

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		3,457.26	896.29	2,560.97	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	41.93	41.93	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	108.17	108.17	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

公开 04 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	3,457.23	一、一般公共服务支出	29	3,207.13	3,207.13	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	100.00	100.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	41	0.00	0.00	0.00

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

单位：万元

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

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
	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	150.10	150.10	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	3,457.23	本年支出合计	52	3,457.23	3,457.23	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

公开 04 表

单位：万元

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

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	3,457.23	总计	56	3,457.23	3,457.23	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

公开 05 表

单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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		3,457.23	896.29	2,560.94
201	一般公共服务支出	3,207.13	746.19	2,460.94
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,206.47	746.19	2,460.28
2010306	政务公开审批	3,190.08	746.19	2,443.89
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	16.39	0.00	16.39
20129	群众团体事务	0.66	0.00	0.66
2012999	其他群众团体事务支出	0.66	0.00	0.66
213	农林水支出	100.00	0.00	100.00
21305	扶贫	100.00	0.00	100.00
2130599	其他扶贫支出	100.00	0.00	100.00
221	住房保障支出	150.10	150.10	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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		3,457.23	896.29	2,560.94
22102	住房改革支出	150.10	150.10	0.00
2210201	住房公积金	41.93	41.93	0.00
2210203	购房补贴	108.17	108.17	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

公开 06 表

单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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	523.91	302	商品和服务支出	116.52
30101	基本工资	67.54	30201	办公费	6.35
30102	津贴补贴	109.97	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	30.21
30104	其他社会保障缴费	0.00	30204	手续费	0.22
30106	伙食补助费	0.00	30205	水费	0.00
30107	绩效工资	52.60	30206	电费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	35.50	30207	邮电费	0.29
30109	职业年金缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30199	其他工资福利支出	258.31	30209	物业管理费	0.00
303	对个人和家庭的补助	254.64	30211	差旅费	0.49
30301	离休费	0.00	30212	因公出国（境）费用	0.00
30302	退休费	0.00	30213	维修（护）费	0.33
30303	退职（役）费	0.00	30214	租赁费	5.78
30304	抚恤金	0.00	30215	会议费	0.00
30305	生活补助	0.00	30216	培训费	0.40
30306	救济费	0.00	30217	公务接待费	0.00
30307	医疗费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30308	助学金	0.00	30224	被装购置费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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
30309	奖励金	10.93	30225	专用燃料费	0.00
30310	生产补贴	0.00	30226	劳务费	12.41
30311	住房公积金	42.71	30227	委托业务费	16.44
30312	提租补贴	0.00	30228	工会经费	15.32
30313	购房补贴	130.11	30229	福利费	2.16
30314	采暖补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	1.65
30315	物业服务补贴	0.00	30239	其他交通费用	13.36
30399	其他对个人和家庭的补助支出	70.88	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	11.10
			310	其他资本性支出	1.23
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	1.23
			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

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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
			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
			31020	产权参股	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			304	对企事业单位的补贴	0.00
			30401	企业政策性补贴	0.00
			30402	事业单位补贴	0.00
			30403	财政贴息	0.00
			30499	其他对企事业单位的补贴	0.00
			307	债务利息支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30707	国外债务付息	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
	人员经费合计	778.55		公用经费合计	117.74

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

公开 07 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
6.00	0.00	3.00	0.00	3.00	3.00	1.65	0.00	1.65	0.00	1.65	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

公开 08 表

单位：万元

部门：广州市天河区人民政府政务管理办公室

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
229	其他支出	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

公开 08 表

单位：万元

部门： 广州市天河区人民政府政务管理办公室

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
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。

第三部分 广州市天河区人民政府政务管理办公室 2017 年部门决算情况说明

一、2017 年度收入支出决算总体情况说明

（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 2017 年度总收入 3,468.16 万元，其中本年收入 3,463.96 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 3,457.23 万元，比上年决算数增加 1,377.57 万元，增长 66.24%，主要变动情况：一是新增天河区政务服务中心及配套饭堂、天河区东南片办税服务场地租赁项目全年费用；二是新增天河区政务自助服务平台项目；三是政务中心配套饭堂正式投入使用，相应增加饭堂运作经费；四是新增招录政府雇员（窗口工作人员等）14 人，相应增加工资福利及办公经费。

2. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平

3. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平

4. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平

5. 其他收入 6.74 万元，比上年决算数增加 3.82 万元，增长 131.16%，主要变动情况：一是上级返拨的党员活动经费增加；二是市社保中心补贴的职工生育保险增加；三是区公医办拨付的医疗基金增加。

（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 2017 年度总支出

3,468.16 万元，其中本年支出 3,457.26 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 896.29 万元，比上年决算数增加 236.92 万元，增长 35.93%，主要变动情况：一是新增招录政府雇员（窗口工作人员等）14 人，相应增加工资福利及办公经费；二是根据国家政策进行基本工资及住房改革支出调整。

2. 项目支出 2,560.97 万元，比上年决算数增加 1,140.01 万元，增长 80.23%，主要变动情况：一是新增天河区政务服务中心及配套饭堂、天河区东南片办税服务场地租赁项目全年费用；二是新增天河区政务自助服务平台项目；三是政务中心配套饭堂正式投入使用，相应增加饭堂运作经费。

3. 上缴上级支出 0 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算数持平。

二、2017 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2017 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 2017 年度财政拨款收入合计 3,457.23 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 3,457.23 万元，比上年决算数增加 1,377.57 万元，增长 66.24%；主要变动情况：一是新增天河区政务服务中心及配套饭堂、天河区东南片办税服务场地租赁项目全年费用；二是新增天河区政务自助服务平台建设费用；三是政务中心配套饭堂正式投入使用，

相应增加饭堂运作经费；四是新增招录政府雇员（窗口工作人员等）14人，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0万元，比上年决算数增加0万元，增长0%，与上年决算数持平。

（二）2017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2017年度财政拨款支出合计3,457.23万元。其中：一般公共预算财政拨款支出3,457.23万元，比年初预算数增加393.72万元，增长12.85%；主要变动情况：一是根据国家政策进行基本工资及住房改革支出调整；二是年中新增天河区政务自助服务平台建设费用；政府性基金预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长0%，与上年持平。

分功能科目看，一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）3,206.47万元，主要用于：一是保障在编人员工资福利、在职职工的人员福利、编制外聘用人员的各类劳动报酬，以及为上述人员缴纳的各项社会保险等；二是保障区政务服务中心日常运作所需的业务用房租赁费、物业管理费、水电费、办公用品采购，智能设备运维及配套饭堂运作费用等；三是保障我办履行职能的日常办公费用；四是天河区东南片办税服务场地租赁费用；五是天河区政务自助服务平台项目建设费用；

一般公共服务支出（类）群众团体事务（款）0.66万元，主

要用于区团委二次分配的高校优秀大学生培育工作专项经费；

农林水（类）扶贫（款）100.00 万元，主要用于区协作办二次分配的扶贫经费；

住房保障支出（类）住房改革支出（款）150.10 万元，主要用于按国家政策规定向职工发放的购房补贴及住房公积金支出。

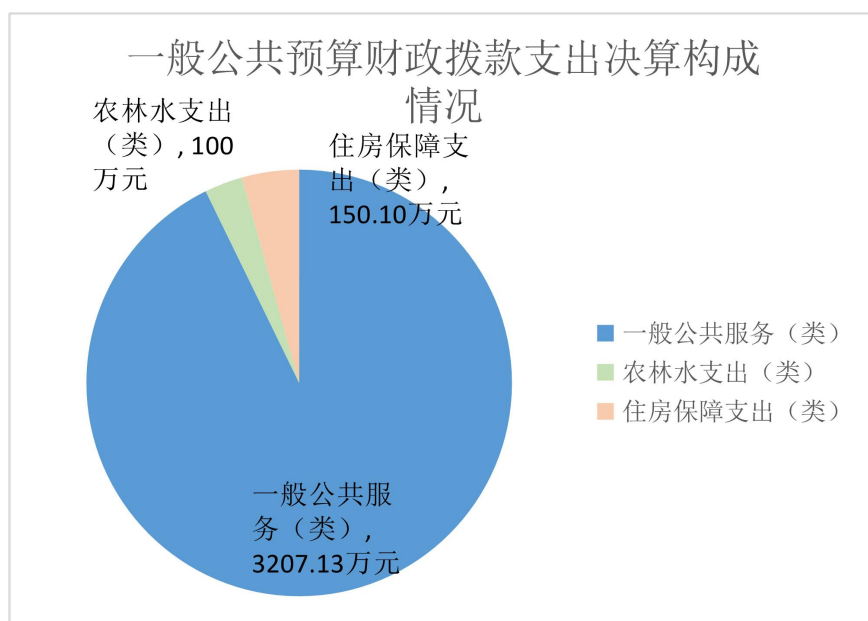
（三）2017 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门 2017 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 2017 年度一般公共预算财政拨款支出 3,457.23 万元，占本年支出合计的 99.99%。与 2016 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 1,377.57 万元，增长 66.24%。主要原因：一是新增天河区政务服务中心及配套饭堂、天河区东南片办税服务场地租赁项目全年费用；二是新增天河区政务自助服务平台建设费用；三是政务中心配套饭堂正式投入使用，相应增加饭堂运作经费；四是新增招录政府雇员（窗口工作人员等）14 人，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）3,207.13 万元，占 92.77%；农林水支出（类）100 万元，占 2.89%；住房保障支出（类）150.10 万元，占 4.34%。



2.一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2017 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 3,063.51 万元，支出决算 3,457.23 万元，完成年初预算的 112.85%。其中：

（1）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）支出 3,190.08 万元，完成年初预算的 107.90%。预决算产生差异的主要原因：新增天河区政务自助服务平台项目经费。

（2）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（项）支出 16.39 万元，此科目数额为 2017 年区协作办年中二次分配扶贫工作经

费。

（3）一般公共服务（类）群众团体事务（款）其他群众团体事务支出（项）0.66 万元，此科目数额为区团委年中二次分配的高校优秀大学生培育工作专项经费。

（4）农林水支出（类）扶贫（款）其他扶贫支出（项）100.00 万元，此科目数额为区协作办年中二次分配的扶贫经费。

（5）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）41.93 万元，完成年初预算的 119.80%，预决算产生差异的主要原因是新增招录政府雇员（窗口工作人员等）14 人，相应增加工资福利及办公经费。

（6）住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）108.17 万元，完成年初预算的 150.24%，预决算产生差异的主要原因是：根据国家政策进行住房改革支出调整。

（四）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门 2017 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 2017 年度一般公共预算财政拨款本年基本支出 896.29 万元，其中人员经费 778.55 万元，主要包括工资福利支出 523.91 万元、对个人和家庭的补助 254.64 万元；公用经费 117.74 万元，包括商品和服务支出 116.52 万元、其他资本性 1.23

万元。

（五）政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

本部门无政府性基金。

三、2017 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 2017 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 1.65 万元，完成预算 6.00 万元的 27.50%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.00%；公务用车购置及运行费支出决算为 1.65 万元，完成预算 3.00 万元的 55.00%；公务接待费支出决算为 0 万元，完成预算 3.00 万元的 0.00%。

2017 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。

与上年相比，2017 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比上年减少 4.32 万元，下降 72.30%。其中：因公出国（境）费支出决算增加 0 万元，增长 0%；公务用车购置及运行费支出决算减少 4.25 万元，下降 72.03%；公务接待费支出决算减少 0.07 万元，下降 100.00%。

我办无因公出国（境）费及公务用车购置支出。

公务用车运行费支出减少的主要情况：一是根据公务用车制

度改革工作安排，我办于 2017 年 8 月接收区内统一调拨的公务用车 1 辆，使用时间较短；二是加强车辆管理，压缩公务用车运行维护支出。

公务接待费支出减少的主要情况：贯彻执行厉行节约八项规定精神，严格控制接待人数、标准。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

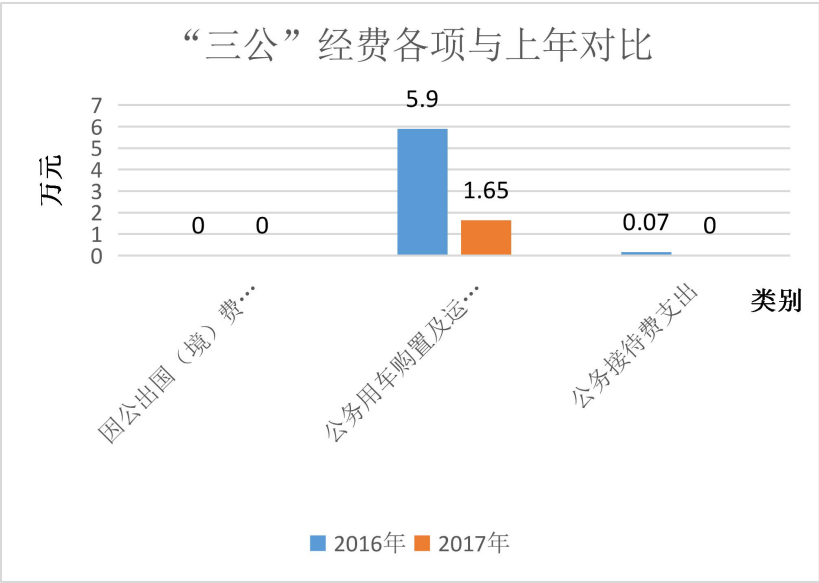
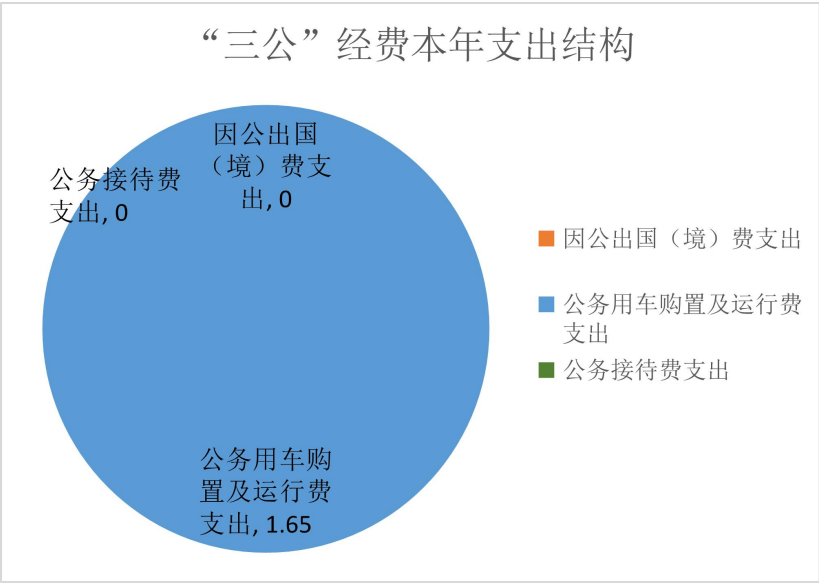
2017 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 0 万元，占 0.00%；公务用车购置及运行费支出 1.65 万元，占 100.00%；公务接待费支出 0 万元，占 0.00%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出 0 万元。全年使用财政拨款安排 办机关及下属 1 个单位出国团组 0 个、累计 0 人次。开支内容包括：单位工作人员和专家公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。2017 年本部门无因公出国（境）费安排的支出。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 1.65 万元，其中：公务用车购置支出为 0 万元，2017 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 1.65 万元，2017 年办机关及下属 1 个单位公务用车保有量为 1 辆，主要用于 机要文件交换、符合规定的因公出行所需燃料费、维修费、路桥费及保险费等费用。

3. 公务接待费支出 0 万元，主要用于 按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。主要用于召开会议、考察调研、学习交

流、检查指导、请示汇报等公务活动中按规定接待发生的费用(含外宾接待)，包括餐饮、住宿、交通等。2017年，办机关及下属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，2017年本部门无公务接待费支出。



（三）会议费一般公共预算财政拨款支出情况

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。天河区政务办 2017 年度会议费决算 0 万元，完成预算 0 万元的 0%，与上年持平。

2017 年本部门无会议费支出。



四、其他重要事项的情况说明

(一) 机关运行经费支出情况

2017 年本部门机关运行经费支出 93.21 万元，比上年 增加 8.47 万元， 增长 10.00%。（不含非独立核算事业单位） 主要增减变动情况是： 新增招录政府雇员（窗口工作人员等）14 人，相应增加办公经费。

(二) 政府采购支出情况说明

2017 年本部门政府采购支出总额 1,063.06 万元，其中：

政府采购货物支出 112.06 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 951.00 万元。授予中小企业合同金额 112.06 万元，占政府采购支出总额的 10.54%，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 2017 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 辆，其中，机要通信应急保障用车（综合保障业务用车）1 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）预算绩效管理开展情况。

绩效管理工作总体情况。（详见附件）

以部门为主体开展的项目绩效评价报告。（详见附件）

（五）非税收入征缴情况说明

本部门 2017 年度各类非税收入合计 0.04 万元，纳入预算管理已缴国库 0.04 万元；纳入财政专户管理已缴国库 0 万元。其中：国有资源（资产）有偿使用收入 0.04 万元，占 100.00%，包括利息收入 0.04 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	0.04	0.04	
一、国有资源（资产）有偿使用收入	0.04	0.04	
利息收入	0.04	0.04	
其他利息收入	0.04	0.04	

第四部分 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。

附件：

天河区政务办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”的精神以及各级财政预算绩效管理的要求，我办积极推进预算绩效管理，有效开展部门整体支出绩效和项目绩效等各项管理工作，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 2017 年度预算项目支出绩效目标 9 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 2 项，公开覆盖率 22.22%。

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 2017 年度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 11.11%，共涉及资金 323.75 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 2 个，共 323.75 万元，占一般公共预算项目支出总额的 12.64%；无政府性基金预算项目支出。

（二）绩效自评的情况。结合部门决算管理工作，我办按要求对 2 个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。其中，

区政务服务中心业务用房物业管理项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，区政务服务中心业务用房物业管理项目自评得分为 99.5 分。项目全年预算数为 262.70 万元，执行数为 253.95 万元，完成预算的 96.67%。主要产出和效果：一是接待量指标，2017 年区政务服务中心办理业务 127 万宗，累计服务群众近 135 万人次，物业管理每日配合业务接待约 5000 人次群众；政务大厅全年共收到群众表扬信 81 封，锦旗 12 面，群众评价满意率达 99.95%；二是环境安全整洁指标，为政务大厅及后台办公室提供清洁及安保等服务，配合通过 OSM 现场管理考核认证，为办事群众提供良好的办事环境。发现的主要问题及原因：区政务服务中心人流量大，卫生清洁需求高。下一步改进措施：细化物业管理工作细则，增加清洁工作人员及清洁频次，提升整体物业服务品质。

（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. 天河区政务自助服务平台项目绩效评价报告

（1）项目概况

①项目基本情况。

1) 项目立项依据：《关于天河区政务自助服务平台项目的审核意见》（穗天科工信〔2017〕142 号）

2) 项目性质、用途

该项目属于政府投资信息化建设项目，项目资金全部来源于财政资金，用于天河区政务自助服务平台软、硬件建设。

3) 项目主要内容

本项目总体投资概算为 664.10 万元。分为主体工程、项目监理和项目测评等组成部分。

一是主体工程部分。具体建设内容包括:对天河区政务服务事项进行梳理和优化,并基于梳理和优化的工作成果,开发建设便民服务自助终端系统、自助终端咨询服务系统、自助服务终端后台管理系统、应用服务发布管理系统、网上综合查询系统、数据综合管理系统等,通过与外部系统对接,与应用支撑平台对接,将各系统按需部署到天河区云平台和政务自助服务终端上,最终实现提供覆盖天河区所有街道及部分社区的政务自助服务体系。

二是项目监理部分。为确保项目工程质量和实施进度,根据区科工信局《关于 2016-2018 年度区财政投资信息化项目监理工作的通知》的文件要求以及天河区财政投资信息化项目管理相关规定,采购信息化工程监理服务对本项目进行全过程监理。监理工作内容包括质量控制、进度控制、投资控制、合同管理、信息管理、组织协调、安全监督、项目文档管理等。

三是项目测评部分。根据广州市天河区财政投资信息化项目管理相关规定,按照项目建设工作要求,组织安排项目系统安全测评和项目验收测评。

4) 项目实施情况

本项目于 2017 年 7 月签订合同,按照计划进度顺利推进,完成了项目建设需求调研和确认,完成了终端设备设计、生产和部署,开发设计了系统平台系统,最终于 2017 年 11 月项目建设完成,终端设备也部署到位,并与 2017 年 11 月 27 日通过三方

初验，正式对外上线试运行。

5) 资金使用情况

2017 年实际支付金额总计 306.45 万元，预算执行率为 100%。其中，支付天河区政务自助服务平台建设费用 300 万元，支付天河区政务自助服务平台项目监理服务费用 6.45 万元。

(2) 项目绩效情况

①项目绩效目标

建设天河区政务自助服务平台，向广大企业和群众提供更优质、更高效、更便捷的服务；在规范区、街、社区政务服务业务办理流程的基础上，在各级政务大厅部署政务自助服务终端，有效推进政务联动机制的建立，营造区以政务服务中心为核心、街道政务大厅为枢纽、社区服务站为落脚点的政务服务生态圈。

②项目绩效目标完成情况。

本项目 2017 年按预定计划完成了项目需求分析、系统总体设计和详细设计、终端设备定制设计和详细设计、系统功能开发和调试，融合了省网上办事大厅天河分厅的全部功能，89 个事项实现全流程自助办理，有效推进天河区政务自助服务化。通过自助服务终端在各个街道政务服务大厅广泛部署，推进天河区政务服务延伸，提高政务服务能力，构建“就近办”服务体系。

一是项目建设需求调研指标。指标值是在项目需求调研当中必须到天河区 21 个街道政务服务中心进行实地走访调研。指标值完成情况：2017 年 7 月中下旬，本项目成立调研组，制定了配套的调研方案，前后分别对 21 个街道政务服务中心完成实地调研，最终形成了调研报告。

二是自助终端部署指标。指标值是 2017 年需完成在天河区政务服务中心和 21 个街道政务服务中心共部署 23 台自助服务终端。指标值完成情况：本项目于 2017 年 11 月完成了 23 台自助服务终端部署工作。

三是平台系统开发指标。指标值是 2017 年需完成开发建设便民服务自助终端系统、自助终端咨询服务系统、自助服务终端后台管理系统、应用服务发布管理系统、网上综合查询系统、数据综合管理系统等 6 大平台模块。指标值完成情况：本项目于 2017 年年底完成了系统开发建设，并通过了三方组织的项目初验，已进入项目试运行阶段。

（3）存在问题。一是需进一步拓展政务“自助化”办理事项；二是需进一步优化平台功能，提升办事功能与各职能部门审批平台的系统联动。

（4）相关建议。一是依据省、市、区政务服务改革工作要求，进一步梳理优化政务服务事项，推进政务服务事项实现“自助化”办理，提升终端服务能力；二是根据广东省“数字政府”建设工作精神，进一步规范制定自助服务办事标准。

2.2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目绩效评价报告

（1）项目概况

①项目基本情况。

1) 项目立项依据：《关于 2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目的审核意见》（穗天科工信函〔2017〕200

号)

2) 项目性质、用途

该项目属于政府投资信息化建设项目，项目资金全部来源于财政资金，用于开展 2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化运维项目各项工作。

3) 项目主要内容

本项目总体投资概算为 65.24 万元。分为主体工程、项目建设咨询服务和项目监理服务等组成部分。

一是主体工程部分。2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目外包服务范围主要包括天河区政务服务中心和进驻政务服务中心的 26 家单位部门，包括以下范围：天河区政务服务中心网络维护、政务服务中心机房服务器、机房精密空调和 UPS 的日常运维；完成政务中心各项电子设备的操作、调试、安装等；网络安装、政务服务中心内台式计算机、笔记本电脑、打印机、复印机、传真机等设备；电话热线系统、视频监控系统、广播系统、多媒体发布系统、门禁系统、红外报警系统、消防系统、考勤系统等涉及的软件控件平台的操作和维护。

二是项目建设咨询服务部分。根据天河区财政投资信息化项目指南，为确保项目建设方案合理、合规、合乎实际，我办委托第三方咨询单位编写项目建设方案，并于 2017 年 5 月 3 日正式取得了项目建设的立项审核意见。

三是项目监理部分。为确保项目工程质量和实施进度，根据区科工信局《关于 2016-2018 年度区财政投资信息化项目监理工作的通知》的文件要求以及天河区财政投资信息化项目管理相关

规定，采购信息化工程监理服务对本项目进行全过程监理。监理工作内容包括质量控制、进度控制、投资控制、合同管理、信息管理、组织协调、安全监督、项目文档管理等。

4) 项目实施情况

本项目于 2017 年 7 月签订合同，按照计划进度顺利推进。完成了项目建设需求确认，全面摸排了政务服务中心信息化设备情况，配备了驻场信息化运维服务人员，针对实际情况制定了运维工作制度。2017 年度，月度运维工作考评均值为 96.83，各项运维有序开展当中。

5) 资金使用情况

2017 年实际支付金额总计 13.79 万元，预算执行率为 100%。其中，支付 2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目费用 8.70 万元，支付 2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目咨询服务费用 2.95 万元；支付 2017-2019 年度天河区政务服务中心信息化设备运维项目监理服务费用 2.15 万元。

(2) 项目绩效情况

①项目绩效目标。在天河区政务服务中心现有维护体系的基础上，进一步完善和提升系统运维的手段和效能，确保天河区政务服务中心各项系统软件正常运行，并记录其运行情况、进行相关设备软硬件更新、提高系统设备性能，确保政务中心各项业务正常开展。

②项目绩效目标完成情况。

一是运维服务时效指标，指标值是针对服务请求，10 分钟

内响应，达到 100%的用户响应度和达到 98%以上的故障及时解决率。指标完成情况：经过每个月的月度考核评价，根据运维服务单完成情况，重要故障和一般故障服务时效均达标。

二是运维服务质量指标，指标值是对于故障排除情况，要求达到 98%以上的故障解决率。指标完成情况：根据每个月的月度考核评价，根据运维服务单完成情况，政务服务中心的桌面设备维护、服务器、网络、信息安全、机房、音视频、监控、考勤设备、多媒体会议等系统的运维情况良好，能够做到及时响应、迅速排障。

三是运维人员到位指标，指标值是 2 名专职信息化运维技术人员驻场服务。指标完成情况：本项目承建单位配备了 2 名具有良好的运维服务工作水平和服务运营工作资质的技术员，专职驻场服务，提供工作日 8 小时驻场服务，并提供 7×24 小时电话响应服务和现场技术支持。

四是服务对象满意度指标，指标是要求回访用户平均满意度不低于 95%。指标完成情况：通过信息化系统运维工作，进一步提高了政务服务中心信息化管理和服务水平，通过实施规范的运维工作制度，信息化管理部门变原有的被动提供服务支持为主动提供，有效提升了服务质量，确保各项业务系统正常运行，业务正常开展，降低信息化系统故障，提高办事效率，获得了政务中心进驻单位和工作人员一致好评。

（3）存在问题。区政务服务中心业务量长期保持全市第一，办公设备使用频次及损耗较高。

（4）相关建议。结合天河区政务服务中心工作实际，不断

优化信息化运维工作制度，确保运维工作高效有序运转。

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 3,457.23 万元，其中一般公共预算支出 3,457.23 万元。从评价情况来看，我办较好完成了 2017 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出绩效情况较为理想，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）	3,457.23	部门整体预算完成率：	97.54%
	其中： 一般公共预算支出	3,457.23		
年度目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	按照天河区第九次党代会“进一步深化行政审批制度和商事登记制度改革，推进互联网+政务”精神，进一步加强财政资金绩效管理，着力提高预算执行率和执行绩效，强化政务为民宗旨，落实行政审批改革和优化政务服务各项工作举措。		认真贯彻执行《预算法》及相关管理规定，以“互联网+政务服务”为指引，以启动省相对集中行政许可权改革试点工作为契机，突出“四个创新”，切实增强企业和群众的获得感，积极营造人民满意的创业营商和政务服务环境。	
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）
1	强化区政务服务中心运行保障		2017 年，区政务服务中心办理业务 127 万宗，同比增长 24.7%，累计服务群众近 135 万人次，同比增长 28%，共收到群众表扬信 81 封，锦旗 12 面，群众评价满意率达 99.95%。	1,152.35
2	开展相对集中行政许可权试点建设		12 月 28 日正式揭牌成立区行政审批局。	/
3	建设区政务自助服务平台		全区布设 23 台自助服务终端，全面覆盖 21 个街道，开发智能应答与远程视频政务咨询功能，实现	306.45

		700 余项事项信息自助查询和 90 余项业务全程自助办事，逐步构建覆盖全区的政务自助服务网络。	
4	深化商事制度改革	预约时限大幅压缩至 24 小时，开业企业受理审批最快可在一个工作日内办结。全年新增企业 4.7 万户，同比增长 23.3%，居全市第一。	/
5	实现科学管理和服务规范	完善 549 项行政许可、141 项备案业务的事项标准，全面清理形成公共服务事项 320 项。中心日均办件量达到 5691 件，业务办理时限平均压缩 40%，业务即来即办率 39%。 做到全区同一标准、统一服务，形成区、街、社区三级联动体系。	/
6	推进“一窗式”综合受理分类改革。	民政、民宗、教育、发改等 10 个部门共 204 项审批业务纳入综合受理窗口，实行一窗受理。	/
7	实现环境优化和体验提升	完成市级示范母婴室建设，率先引入国际化现场管理系统，高分通过 OSM 考核认证，打造便捷、高效、安全、文明、低耗的精细化政务服务环境。	27.46
8	建成启用区政务服务中心配套饭堂	完善配套饭堂日常运行管理机制，有效改善中心进驻人员工作条件。	268.87
9	提升 12345 政府服务热线工作效能	1-12 月，我区共受理各类工单 147687 件，位列全市第一，同比增长 98%，连续 24 个月实现工单无超期，群众评价满意率居全市各区第二，各项指标均位于全市区属单位前列。	/

（一）强化运行保障，实现环境优化和体验提升

1. 2017 年，区政务服务中心办理业务 127 万宗，同比增长 24.7%，累计服务群众近 135 万人次，同比增长 28%，共收到群众表扬信 81 封，锦旗 12 面，群众评价满意率达 99.95%。

2. 结合区情实际，实行“一窗式”综合受理分类改革。民政、民宗、教育、发改等 10 个部门共 204 项审批业务纳入综合受理

窗口，实行一窗受理。

3. 率先引入国际化现场管理系统，高分通过 OSM 考核认证，通过综合规划和可视化管理，形成便捷、高效、安全、文明、低耗的精细化政务服务环境。

4. 完成市级示范母婴室建设，完善中心功能规划设置，完成部分业务楼层置换，公安交通防火、科技网警、刻章备案业务整体进驻，增设商事登记区办事窗口，增加户政业务 100 个等候座位，有效解决了大厅人满为患和排队长龙问题，大幅度改善办事候场环境。

5. 建成启用区政务服务中心配套饭堂，完善配套饭堂日常运行管理机制，有效改善中心进驻人员工作条件。

6. 在全区窗口服务单位开展“我是共产党员”主题实践活动，开展共青团员标兵评选、共产党员先锋岗评选活动，引导发挥模范带头作用。

（二）创新审批体制，实现审管分离和效率提升

1. 根据省政府开展相对集中行政许可权试点批复精神，12 月 28 日正式揭牌成立区行政审批局，与区政务办合署办公，首批实施涉及经济发展、市场服务、社会民生领域 50 个大项、180 个小项的行政许可和服务事项。

2. 组织开展区行政审批局待划转事项的要素全面梳理，明确法律依据，量化审查标准，编制业务手册，重新构建和优化再造服务流程，确保审批服务的规范性、科学性和可操作性。

3. 印发实施《2017 年度网上办事大厅天河分厅建设工作方案》、《天河区推进基层公共服务综合平台建设工作方案》、《天河

区街道政务服务中心标准化建设指引》等系列配套文件，为集成服务改革在制度设计、工作协调和改革保障上给予充分支持。

4. 深化商事制度改革，放宽市场准入限制，全区 15 个注册大厅全部纳入网上预约办理，目前全区可预约的受理量达 1440 个/天，位居全市第一；预约时限大幅压缩至 24 小时，开业企业受理审批最快可在一个工作日内办结。全年新增企业 4.7 万户，同比增长 23.3%，居全市第一。

5. 对区重点招商引资项目，实行容缺登记，确保实现重点项目“专人对接、全程跟踪、及时反馈”，并实行重点企业绿色通道专属服务。

（三）优化管理机制，实现科学管理和规范服务

1. 全区 21 个街道政务与社区服务中心完成实体化运作，明确编制和职能范围。全面梳理和规范街道、社区服务事项清单和办事指南，做到全区同一标准、统一服务，形成区、街、社区三级联动体系。

2. 率先推进审批服务事项三级目录管理，对全区所有行政许可、备案和公共服务事项进行细化分级，对非制式材料进行精准化、标识化管理，并统一录入平台进行固化，做到“认标准不认关系，认流程不认面孔”。

3. 根据全市行政审批标准化工作要求，精简办事材料、优化审批流程、规范事项编码，完善 549 项行政许可、141 项备案业务的事项标准，全面清理形成公共服务事项 320 项。目前，中心日均办件量达到 5691 件，业务办理时限平均压缩 40%，业务即来即办率 39%。

4. 按照项目和对象的审批风险进行分级管理，积极推动社保、食药监、商事登记等共计 152 项业务下沉至街道、社区，相关业务群众等候时间大幅缩减了 60%以上，充分实现了服务效能和办事效率的双提升。

5. 完成全市首个区级政府领导现场接电工作，实施 12345 政府服务热线工单分类管理快速响应机制，督促倒逼承办单位注重民生诉求、办理提速、按时办结。1-12 月，我区共受理各类工单 147687 件，位列全市第一，同比增长 98%，连续 24 个月实现工单无超期，群众评价满意率居全市各区第二，各项指标均位于全市区属单位前列。

（四）构建自助网络，实现渠道融通和服务延伸

1. 落实区民生实事“推进政务服务延伸”的工作要求，自主开发建设区政务自助服务平台，全区布设 23 台自助服务终端，全面覆盖 21 个街道，开发智能应答与远程视频政务咨询功能，实现 700 余项事项信息自助查询和 90 余项业务全程自助办事，逐步构建覆盖全区的政务自助服务网络。

2. 与区内广州市“独角兽”创新企业云系信息科技深入合作，开发打造 CBD 政企互动平台，实现企业和白领就近获取最新政务资讯、查询办事指南、咨询业务情况、在线申办业务，促使政务服务向众多超甲级、甲级写字楼延伸。

3. 升级改造区政务服务中心 24 小时自助服务区，车陂、猎德、天河南等街道 24 小时自助服务区陆续建成并投入使用。

4. 全区范围部署“签注易”、身份证自助终端，今年累计办理身份证及港澳签注近 20 万件。

5. 全面推进网上办事大厅天河分厅事项清理、公开信息规范和功能调整，截至 17 年底，天河区网上办事大厅共进驻部门 24 个，进驻行政审批事项 761 项，到场 0 次事项占比 47%；区政务服务中心实现受理事项可预约率 100%。

（二）说明本部门 2017 年度未完成的工作情况

无。