

2021 年清远市政务服务数据管理局 部门决算

目 录

第一部分：清远市政务服务数据管理局 概况

- 一、部门 主要职责
- 二、部门 机构设置
- 三、部门 决算单位构成

第二部分：清远市政务服务数据管理局 2021 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明细表
- 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、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

第三部分：清远市政务服务数据管理局 2021 年部门 决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：清远市政务服务数据管理局概况

一、部门主要职责

1、负责起草全市政务服务和政务信息化相关政策制度并组织实施。

2、统筹推进“数字政府”改革建设，拟订建设规划和年度建设计划并组织实施。负责“数字政府”平台建设运维资金管理工作。

3、负责对市级政务信息化项目建设实施集约化管理，负责市财政资金建设的政务信息系统项目立项审批，加强宏观管理和统筹协调。

4、负责全市行政审批制度改革、审批服务便民化相关工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。

5、统筹协调市级部门业务应用系统建设，统筹管理政务云平台 and 电子政务外网，指导各地区各部门网上政务应用和建设。

6、负责政务服务标准体系建设和相关标准规范的制定，负责电子政务管理制度的制定，推进全市政务服务和电子政务标准化工作。

7、组织协调推进政务数据资源共享和开放，统筹政务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

8、统筹市级电子政务基础设施、信息系统、数据资源等安全保障工作，负责“数字政府”平台安全技术和运营体系建设，监督管理市级信息系统和数据库安全。

9、负责公共资源交易平台和网上中介服务超市管理相关工作。

10、统筹推进全市政务服务体系建设，指导各地区政务服务工作。

11、承担市“12345”政府服务热线管理工作。

12、按照“管行业必须管安全，管业务必须管安全，管生产经营必须管安全”的责任体系要求，依法负责政务服务数据管理领域的安全生产监督管理工作。

13、完成市委、市政府和省政务服务数据管理局交办的其他任务。

二、部门机构设置

清远市政务服务数据管理局内设4个机构：综合办公室、审改协调科、数据管理科、政务督查科。

三、部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入我部门（清远市政务服务数据管理局）2021年部门决算编报范围的单位共1个，包括局本级1个预算单位。下属单位分别是：清远市政务服务中心，下属单位独立编制预算、经本级财政单独批复、独立公开预算，均已在下属单位公开专栏独立公开，本报告为本级公开。

第二部分：清远市政务服务数据管理局 2021 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门：清远市政务服务数据管理局

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、一般公共预算财政拨款收入	1	4,704.22	一、一般公共服务支出	31	4,645.47
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	2,890.92	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	84.42	八、社会保障和就业支出	38	61.42
	9		九、卫生健康支出	39	7.09
	10		十、节能环保支出	40	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	41	2,890.92
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	61.28
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：清远市政务服务数据管理局

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
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	7,679.55	本年支出合计	57	7,666.19
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	11.29	年末结转和结余	59	24.66
总计	30	7,690.84	总计	60	7,690.84

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因填列数据四舍五入，可能存在 0.01 误差。

收入决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	7,679.55	7,595.13	0.00	0.00	0.00	0.00	84.42
201	一般公共服务支出	4,642.15	4,557.73	0.00	0.00	0.00	0.00	84.42
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,640.21	4,555.80	0.00	0.00	0.00	0.00	84.42
2010301	行政运行	651.86	651.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	3,988.35	3,903.94	0.00	0.00	0.00	0.00	84.42
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	1.94	1.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	1.94	1.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	64.15	64.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	7,679.55	7,595.13	0.00	0.00	0.00	0.00	84.42
20805	行政事业单位养老支出	64.15	64.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	42.76	42.76	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	21.38	21.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	18.98	18.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	18.98	18.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	18.98	18.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	2,890.92	2,890.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120803	城市建设支出	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	7,679.55	7,595.13	0.00	0.00	0.00	0.00	84.42
21213	城市基础设施配套费安排的支出	2,865.92	2,865.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	2,865.92	2,865.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	63.36	63.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	63.36	63.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	63.36	63.36	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。本套报表金额单位转换时因填列数据四舍五入，可能存在 0.01 误差。

支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	7,666.19	785.09	6,881.09	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	4,645.47	655.30	3,990.17	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,643.54	655.30	3,988.24	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	655.30	655.30	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	3,988.24	0.00	3,988.24	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	1.94	0.00	1.94	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	1.94	0.00	1.94	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	61.42	61.42	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	61.42	61.42	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	7,666.19	785.09	6,881.09	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	40.95	40.95	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	20.47	20.47	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	7.09	7.09	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	7.09	7.09	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	7.09	7.09	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	2,890.92	0.00	2,890.92	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	25.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00
2120803	城市建设支出	25.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	2,865.92	0.00	2,865.92	0.00	0.00	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	2,865.92	0.00	2,865.92	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	7,666.19	785.09	6,881.09	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	61.28	61.28	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	61.28	61.28	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	61.28	61.28	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。本套报表金额单位转换时因填列数据四舍五入，可能存在 0.01 误差。

财政拨款收入支出决算总表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	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	4,704.22	一、一般公共服务支出	33	4,561.17	4,561.17	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	2,890.92	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	61.42	61.42	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	7.09	7.09	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	2,890.92	0.00	2,890.92	0.00

财政拨款收入支出决算总表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	国有资本经营 预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息 等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象 等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	61.28	61.28	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预 算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急 管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00

财政拨款收入支出决算总表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	国有资本经营 预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安 排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	7,595.13	本年支出合计	59	7,581.89	4,690.97	2,890.92	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	10.85	年末财政拨款结转和结 余	60	24.10	24.10	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	10.85		61				
政府性基金预算财政拨 款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政 拨款	31	0.00		63				
总计	32	7,605.99	总计	64	7,605.99	4,715.07	2,890.92	0.00

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。本套报表金额单位转换时因填列数据四舍五入，可能存在 0.01 误差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	4,690.97	785.09	3,905.87
201	一般公共服务支出	4,561.17	655.30	3,905.87
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,559.24	655.30	3,903.94
2010301	行政运行	655.30	655.30	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	3,903.94	0.00	3,903.94
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	1.94	0.00	1.94
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	1.94	0.00	1.94
208	社会保障和就业支出	61.42	61.42	0.00
20805	行政事业单位养老支出	61.42	61.42	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	40.95	40.95	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	20.47	20.47	0.00
210	卫生健康支出	7.09	7.09	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	4,690.97	785.09	3,905.87
21011	行政事业单位医疗	7.09	7.09	0.00
2101101	行政单位医疗	7.09	7.09	0.00
221	住房保障支出	61.28	61.28	0.00
22102	住房改革支出	61.28	61.28	0.00
2210201	住房公积金	61.28	61.28	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。本套报表金额单位转换时因填列数据四舍五入，可能存在 0.01 误差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	708.45	302	商品和服务支出	38.27
30101	基本工资	96.87	30201	办公费	4.84
30102	津贴补贴	288.05	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	188.51	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.05
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	40.95	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	20.47	30207	邮电费	1.45
30110	职工基本医疗保险缴费	6.99	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	0.09	30211	差旅费	0.51
30113	住房公积金	61.28	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.59
30199	其他工资福利支出	5.22	30214	租赁费	0.37

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	32.92	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	23.27	30217	公务接待费	0.37
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	2.12
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	1.72
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	0.00
30309	奖励金	9.65	30229	福利费	4.33
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.84
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	15.63
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	5.44
			307	债务利息及费用支出	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：清远市政务服务数据管理局

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
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	5.46
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	5.46
			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

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：清远市政务服务数据管理局

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
			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
			31099	其他资本性支出	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
			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	741.37		公用经费合计	43.72

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。本套报表金额单位转换时因填列数据四舍五入，可能存在 0.01 误差。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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
7.00	0.00	5.00	0.00	5.00	2.00	1.21	0.00	0.84	0.00	0.84	0.37

注：本表反映本年度“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；决算数的公务接待费来源财决批复 06 表。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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	2,890.92	2,890.92	0.00	2,890.92	0.00
212	城乡社区支出	0.00	2,890.92	2,890.92	0.00	2,890.92	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	0.00
2120803	城市建设支出	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	0.00	2,865.92	2,865.92	0.00	2,865.92	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	0.00	2,865.92	2,865.92	0.00	2,865.92	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。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：清远市政务服务数据管理局

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
栏次		1	2	3
	合计	0.00	0.00	0.00

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。

本部门本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

第三部分：清远市政务服务数据管理局 2021 年部门决算 情况说明

一、2021 年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

清远市政务服务数据管理局 2021 年度总收入 7,690.84 万元，其中本年收入 7,679.55 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 4,704.22 万元，比上年决算数增加 2,076.59 万元，增长 79.00%。主要变动情况：本年新增地市数据中心分节点项目资金等专项支出。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 2,890.92 万元，比上年决算数增加 1,927.30 万元，增长 200.00%。主要变动情况：本年新增信创特定项目等政府性基金支出。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

4. 上级补助收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

5. 事业收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

6. 经营收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

7. 附属单位上缴收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

8. 其他收入 84.42 万元，比上年决算数增加 84.34 万元，增长 105425.00%。主要变动情况：清远市卫健局划入健康防疫检验平台服务费用。

（二）年度支出总体情况

清远市政务服务数据管理局 2021 年度总支出 7,690.84 万元，其中本年支出 7,666.19 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 785.09 万元，比上年决算数增加 22.10 万元，增长 2.90%。主要变动情况：工资、养老、职业年金、办公费等。

2. 项目支出 6,881.09 万元，比上年决算数增加 4,051.21 万元，增长 143.20%。主要变动情况：本年新增地市数据中心分节点项目资金等专项支出。

3. 上缴上级支出 0.00 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0.00 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元，与上年决算数持平。

二、2021 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2021 年度财政拨款收入说明

清远市政务服务数据管理局 2021 年度财政拨款收入合计 7,595.13 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 4,704.22 万元，比上年决算数增加 2,076.59 万元，增长 79.00%；主要变动情况：本年新增地市数据中心分节点项目资金等专项支出；政府性基金预算财政拨款收入 2,890.92 万元，比上年决算数增加 1,927.30 万元，增长 200.00%；主要变动情况：本年新增信创项目等政府性基金支出；国有资本经营预算财政拨款收入 0.00 万元，比上年决算数增加 0.00 万元，增长 0.00%；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2021 年度财政拨款支出说明

清远市政务服务数据管理局 2021 年度财政拨款支出合计 7,581.89 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 4,690.97 万元，比年初预算数增加 3,320.27 万元，增长 242.20%；主要变动情况：本年新增地市数据中心分节点项目资金等专项支出；政府性基金预算财政拨款支出 2,890.92 万元，比年初预算数增加 2,890.92 万元，增长--(基数为 0，不可比)%；主要变动情况：本年新增信创项目等政府性基金支出；国有资本经营预算财政拨款支出 0.00 万元，比年初预算数增加 0.00 万元，增长 0.00%。主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2021 年度一般公共预算财政拨款“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

清远市政务服务数据管理局 2021 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 1.21 万元，完成预算 7.00 万元的 17.29%。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 0.00%；公务用车购置及运行费支出决算为 0.84 万元，完成预算 5.00 万元的 16.80%（其中：公务用车购置支出决算为 0.00 万元，完成预算 0.00 万元的 0.00%；公务用车运行费支出决算为 0.84 万元，完成预算 5.00 万元的 16.8%）；公务接待费支出决算为 0.37 万元，完成预算 2.00 万元的 18.50%。

2021 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

2021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0.00%；公务用车购置及运行费支出0.84万元，占69.42%；公务接待费支出0.37万元，占30.58%。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出国（境）团组0个、累计0人次“2021年本部门没有因公出国（境）费支出。”

2. 公务用车购置及运行维护费支出0.84万元，其中：公务用车购置支出为0.00万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行及维护支出0.84万元，公务用车保有量为1辆，主要用于外出调研，出差等公务事务活动。

3. 公务接待费支出0.37万元，主要用于上级单位或相关单位交流考察学习等的公务接待。，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待9次，接待人数共77人。主要包括来访的上级单位和交流学习的相关单位和交流学习的相关单位人员。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2021年本部门机关运行经费支出43.72万元，比年初预算数增加0.00万元，增长0.00%。主要增减变动情况是：认真贯

彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制预算经费开支。

（二）政府采购支出情况说明

2021年本部门政府采购支出总额3,758.14万元，其中：政府采购货物支出2.14万元、政府采购工程支出0.00万元、政府采购服务支出3,756万元。授予中小企业合同金额3,758.14万元，占政府采购支出总额的100.00%，其中：授予小微企业合同金额2.14万元，占授予中小企业合同金额的0.05%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100.00%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0.00%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100.00%

（三）国有资产占用情况

截至2021年12月31日，本部门共有车辆1辆，其中，岗位保障用车1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、岗位保障用车主要是用于外出调研，出差等公务事务活动。下属有一台车辆，本级独立公开决算，各自反映车辆数量。单价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）预算绩效管理工作开展情况

绩效管理工作总体情况。根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对2021年度“12345服务热线外包服务项目”等4个一般公共预算项目支出开展绩效自评，共涉及资金6881.09万元，占一般公共预算项目支出总额的89.76%；

绩效自评结果。我部门今年开展了部门整体专项资金支出及4个项目绩效自评，其中对“12345 服务热线外包服务项目”进行重点绩效评价。

部门整体专项资金支出绩效自评综述：全年预算数 6881.09 万元，执行数 6881.09 万元，完成预算的 100.00%。部门整体专项资金支出绩效目标完成情况与效益主要是：严格执行各项目经费支出，按照项目支出的用途专款专用和进度进行支付。

“12345 服务热线外包服务”项目绩效自评综述：全年预算数为 593.76 万元，执行数为 593.76 万元，完成预算的 100.00%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：

(1) 产生指标

坐席规模和人员规模的情况。2021 年热线配置 45 个职场坐席，热线平台工作人员 75 人（包括话务员、回访员、质检员、新媒体客服专员、工单运转员、培训师、采编员、数据/技术支撑员、人力专员、班长、运营主管等），每月对坐席规模和人员规模配置进行考核验收，完成率达 100.00%。

24 小时人工服务比率的完成情况。全年开通 7×24 小时的人工服务，话务员进行 7*24 小时的排班轮值，节假日均安排人员进行话务轮值，保障 7*24 小时提供人工接听服务。全市八个县（市、区）均设置有热线办，全市热线成员单位共有 604 个，每月经考核验收 24 小时人工服务比率达 100.00%。

市民诉求受理渠道占比完成情况。全年开通热线电话、网站服务、微信公众号服务、提供公众版和行政版手机 APP 服务四类受理渠道，市民诉求受理渠道占比达 100.00%。2021 年各渠道的

业务受理量：

①12345 热线电话：2021 年来电总量 94.58 万通，同比增长 69.92%，新增来电用户 22.93 万人，占来话总数的 40.00%。

②12345 门户网站：截止 2021 年 12 月 31 日清远市 12345 热线门户网站注册用户数 1.88 万人，2021 年共收到市民提交的咨询和诉求件 1652 件。

③12345 微信公众号：截止 2021 年 12 月 31 日清远市 12345 微信公众号关注用户数 48.13 万人，市民可通过微信公众号查询 12345 平台知识库；2021 年 12345 微信公众号共收到市民提交的咨询和诉求件 4.20 万件，全年共推送 49 期 320 篇。

④12345 手机 APP（行政版）：开通帐号 592 个，工单承办单位通过 APP 实现移动办公，随时随地处理工单，并可以查询 12345 平台知识库。

⑤12345 手机 APP（公众版）：关注用户数 60 人，市民可通过手机 APP 查询 12345 平台知识库，2021 年收到市民提交的咨询和诉求件 53 件。

（2）效益指标

人工话务接通率的完成情况。2021 年 12345 热线提供 7*24 小时人工接通话务，接通率目标值 \geq 80.00%，实际完成值 78.10%，略低于目标值。主要原因是 2021 年 6-9 月在 12345 热线平台通过 AI 智能外呼持续过百万人次的疫情防控调查，导致话务量快速增长，2021 年全年人工总话务量 94.58 万，同比 2020 年增长 69.92%，同比 2018 年增长了 202.00%，由于坐席和话务员数量仍按 2018 年话务承接能力标准进行配置，坐席和人员不足导致

该指标不达标。

通话效率完成情况。热线话务员在线解决咨询和受理诉求的通话均长，目标值 ≤ 250 秒，通过制定接话技巧和解释口径，梳理业务知识点等一系列的业务能力提升活动，2021年实际完成值209.2秒，完成目标值。

咨询类在线解决率的完成情况。热线话务员在线解决市民来电咨询业务类的能力，目标值 $\geq 90.00\%$ ，通过开展内部业务培训和邀请热线成员单位授课，及时对新业务和调整业务进行培训，对话务员每月开展业务考试和业务拨测，每半年开展知识竞赛，话务员咨询类在线解决能力保持优异的成绩，2021年实际完成值99.78%，超额完成目标值。

及时派单率的完成情况。及时派单率目标值 $\geq 95\%$ ，热线平台按规定时限一个工作日内下派工单到各县（市、区）热线办和市直部门，并纳入工单运转员月度工作完成情况的考核指标，做到工作日工作时间内工单日清日结。2021年实际完成值100%，高效率地将工单及时流转处理，每月经考核验收均达标。

准确派单率的完成情况。准确派单率目标值 $\geq 95\%$ ，热线平台根据“属地管理、按职分办、限时办结、统一反馈”的原则进行转派工单，对工单运转员、质检员进行权职清单、三定方案的培训，准确判断工单归属区域或部门；对职责不清、政策法规未能明晰的疑难工单升级督办或召开协调会，明确职责，提高准确派单率，2021年实际完成值99.97%，超额完成目标值。每月经考核验收均达标，完成目标值。

热线拨通率的完成情况。热线拨通率目标值为100.00%，热线平台整合了全市20条政府各部门服务热线接入到12345热线平

台，2021年根据国办53号文和省办216号文，我市采取整体并入，双号并行，设分中心三种方式全面完成了热线的优化整合工作，2021年8月增加96119消防隐患举报电话，每季度对整合的热线进行拨测，实际完成值100.00%，完成目标值。

市民诉求满足度的完成情况。市民诉求满足度目标值100.00%，12345热线7*24小时全天候服务全市八县（市、区）共400多万市民，热线平台提供给各市县镇三级热线管理机构和热线工单承办单位共604个使用，实现全市统一平台受理和处理市民的咨询或诉求，真正做到资源共享，数据共享，2021年实际完成值100.00%，完成目标值。

服务对象满意度的完成情况。服务对象满意度目标值 \geq 95.00%，市民对12345平台满意度的总体评价，热线平台对每一通的来电通话结束后，均邀请市民对话务员进行满意度评价，满意度分为“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”共五个档次，对话务员向市民提供在线服务的专业能力、服务态度等进行满意度调查，市民根据语音提示按键评价，系统自动统计，2021年实际完成值99.30%，每月经考核验收均达标，完成目标值。

（3）主要工作成效

12345 热线继续助力新冠疫情抗战。一是根据市委市政府统一部署要求，配合市疫情防控指挥部，利用12345平台持续开展AI智能语音外呼排查和发送健康短信提醒工作，为全省首创。大规模的高效普查和人工外呼精准排查，精准定位需重点关注防控人员范围，减轻基层工作人员的盲目性。从6月2日开始至2021年底，共呼叫436.33万人次，发送短信176.85万人次，促成60.30万人次进行了核酸检测，市委书记殷昭举对该项工作

充分肯定。新华社、人民日报、学习强国、南方+等媒体予以报道。二是热线工作人员坚守岗位，保证 7*24 小时人工服务，每天分析疫情情况，形成《清远市 12345 热线新冠病毒疫情工单情况报告》共 50 份提交给市疫情防控领导小组办公室和市府办，为我市打赢疫情攻坚战提供重要信息资源。三是配合做好全国公共卫生公益热线 12320 并线相关工作，助力社区“三人小组”落实落细防控措施。

结合党史学习教育，开展“我为群众办实事·听民声 解难题”实践活动。一是市政数局组织领导干部分批次深入 12345 热线开展“我为群众办实事·听民声 解难题”实践活动，活动开展 10 期，共 21 人参与活动并接听了 93 个市民的来电，本次实践活动立足岗位深入服务一线，从切实解决群众关心的问题出发，取得了一定的成效。二是通过开展实践活动，针对热线工单存在问题，从市民的感知出发，制定《清远市 12345 热线不满意工单督办工作方案》，加强对不满意工单的督办，10-12 月共督办不满意工单 29 件，其中 14 件由不满意变为满意，通过对不满意工单的督办进一步提升政务服务水平。

配合开展“粤省心”平台建设各项工作。“粤省心”平台上线后，积极配合落实相关工作：一是对系统进行升级改造，加强本地 12345 平台与“粤省心”平台的对接和业务衔接。二是及时处理粤省心工单，2021 年共处理粤省心工单 2241 件，其中咨询单 1189 件、诉求和求助单 997 件、举报单 4 件、建议单 47 件、表扬单 4 件。热线平台直接答复市民 649 件，撤诉 26 件，下派工单 1566 件。进一步增加了政府与企业群众互动渠道，提高政

府便民利企的政务服务水平，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

快推进政务服务便民热线的整合归并工作。根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案通知》（粤办函〔2021〕216号）文件要求，对34条热线进行梳理并制定下发《清远市人民政府办公室关于印发清远市进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（清府办函〔2021〕135号），目前我市已全面完成热线的整合归并工作，剔除未开通和国办要求取消号码的热线共整合28条，其中整体并入11条，双号并行13条，设分中心4条。一是领导重视，召开并线工作专题会议和工作协调会，研究部置热线整合归并工作和明确并线工作要求。二是深入并线单位进行实地调研，达成共识，先后走访了市交通局、市税务局、市消防救援支队等单位，明确热线整合归并的重要意义和商定并线实施计划，顺利完成并线工作。三是配合做好12360海关热线、12366纳税热线、12348法律援助热线、12317全国扶贫电话等热线归并落地省级的话务拨测等工作。四是提素质强培训，邀请并线单位对热线话务员进行业务培训和开展知识库资料核对工作，提高话务员在线一次性解决率。

加强对疑难工单的协调，有效解决群众的诉求。2021年共有疑难工单14件，召开了关于路灯、道路规划类疑难工单协调会；另外还协调解决了关于南岸公园石墩设置问题、奥园开发商不修建大门问题、清远市人民医院正门公交站台地面高度过高等疑难工单。

加强营商环境数据分析和民营企业诉求管理,助力推进营商环境建设。2021年有关营商环境的来电咨询145件,主要集中在市场监管类72件、开办企业类67件、财产登记类4件、办理建筑许可证2件。共收到关于民营企业投诉求助件848件,主要包括政务服务类392件,政府部门拖欠工程款414件,工作人员工作效率、服务质量和态度问题38件,用电问题4件。通过快速响应和处理企业的诉求,进一步推动营商环境建设。

培训到位,提升热线平台业务能力。2021年热线平台共举办培训115场,其中热线平台内部培训106场,职能局授课培训9场,分别为市公安局2场、市医保局2场、市消防救援支队1场、市税务局1场、市人力资源社会保障局1场、市社保局1场、市卫生健康局1场。通过培训,夯实话务员的业务基础和提升业务素质,全力打造有温度、有深度、有满意度的线上政府。

3、简要写明公众满意度调查情况。

为实时掌握公众满意度,确保热线服务质量持续不断地提升,热线平台对每一通的市民来电和每一宗诉求件的处理结果均根据好差评实施细则开展满意度评价,满意度分为“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”共五个档次,具体调查情况如下:

(1) 市民致电12345热线,在通话结束后话务员均邀请市民对通话服务质量进行满意度评价,市民根据语音提示进行评价,据系统统计:2021年公众对12345热线平台的满意度总体评价达到99.30%。

(2) 市民诉求件经承办单位处理后,由热线平台通过短信

发送处理结果给市民，并通过短信邀请市民对处理结果进行满意度评价，市民根据短信提示进行评价，据系统统计：2021 年公众对工单处理结果满意率 95.67%。

本项目根据投资计划、中标价和签定的“清远市 12345 政府服务热线外包”服务项目合同和进展阶段分四期于 2021 年全部完成支付，预算执行率达 100.00%，暂无意见。

以省级部门为主体开展的重点绩效评价结果：我部门本年度没有以省级部门为主体开展的重点绩效评价。

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预算财政拨款。

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。

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。

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。