

2020年广州市白云区12345政府服务热线中心
(广州市白云区区长专线受理中心)
部门决算

目 录

第一部分 广州市白云区 12345 政府服务热线中心 (广州市白云区区长专线受理中心) 概况

- 一、单位主要职责
- 二、部门决算单位构成

第二部分 广州市白云区 12345 政府服务热线中心 (广州市白云区区长专线受理中心) 2020 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、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 十、非税收入征缴情况表

第三部分 广州市白云区 12345 政府服务热线中心 (广州市白云区区长专线受理中心) 2020 年部门决算情 况说明

第四部分 预算绩效管理情况

第五部分 名词解释

第一部分 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）概况

（一）单位主要职责

广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）的主要职责是负责区 12345 政府服务热线和区长专线话务平台的日常运行工作。负责承接市转派事项、业务工单审核、转办、跟踪等工作。协助区政务服务数据管理局开展对承办单位的督办、协调、考核、通报等具体工作。组织开展政府服务热线的评估、业务培训、群众意见收集等工作。完成区政务服务数据管理局交办的其他任务。

本单位没有内设机构和科室。

（二）部门决算单位构成

我部门没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分 广州市白云区 12345 政府服务热线中心(广州市白云区区长专线受理中心)

2020 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	一、一般公共服务支出	31	43.95
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	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	0.00	八、社会保障和就业支出	38	2.79

表 1

收入支出决算总表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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
	9		九、卫生健康支出	39	1. 74
	10		十、节能环保支出	40	0. 00
	11		十一、城乡社区支出	41	0. 00
	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	11. 48
	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

表 1

收入支出决算总表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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
	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
	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	59.96	本年支出合计	57	59.96
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	0.19	年末结转和结余	59	0.19
总计	30	60.15	总计	60	60.15

注：1. 本表反映单位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。

表 2

收入决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	59.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	43.95	43.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	43.95	43.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	31.81	31.81	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	12.13	12.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	2.79	2.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	2.79	2.79	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	1.86	1.86	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	0.93	0.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 2

收入决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	59.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	1.74	1.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	1.74	1.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	1.74	1.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	11.48	11.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	11.48	11.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	3.20	3.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	8.27	8.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

表 3

支出决算表

单位：广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	47.82	12.13	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	43.95	31.81	12.13	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	43.95	31.81	12.13	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	31.81	31.81	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	12.13	0.00	12.13	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	2.79	2.79	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	2.79	2.79	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	1.86	1.86	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.93	0.93	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	1.74	1.74	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	1.74	1.74	0.00	0.00	0.00	0.00

表 3

支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	47.82	12.13	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	1.74	1.74	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	11.48	11.48	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	11.48	11.48	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	3.20	3.20	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	8.27	8.27	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 本表反映单位本年度各项支出情况。

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	一、一般公共服务支出	33	43.95	43.95	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	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	2.79	2.79	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	1.74	1.74	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	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	11.48	11.48	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

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	本年支出合计	59	59.96	59.96	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.19	年末财政拨款结转和结 余	60	0.19	0.19	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.19		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	60.15	总计	64	60.15	60.15	0.00	0.00

注： 本表反映单位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。

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	47.82	12.13
201	一般公共服务支出	43.95	31.81	12.13
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	43.95	31.81	12.13
2010350	事业运行	31.81	31.81	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	12.13	0.00	12.13
208	社会保障和就业支出	2.79	2.79	0.00
20805	行政事业单位养老支出	2.79	2.79	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	1.86	1.86	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.93	0.93	0.00
210	卫生健康支出	1.74	1.74	0.00
21007	计划生育事务	1.74	1.74	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	1.74	1.74	0.00

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	59.96	47.82	12.13
221	住房保障支出	11.48	11.48	0.00
22102	住房改革支出	11.48	11.48	0.00
2210201	住房公积金	3.20	3.20	0.00
2210203	购房补贴	8.27	8.27	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	43.28	302	商品和服务支出	0.92
30101	基本工资	3.82	30201	办公费	0.07
30102	津贴补贴	8.28	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00
30107	绩效工资	24.86	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	1.86	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	0.93	30207	邮电费	0.27
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	0.20	30211	差旅费	0.00
30113	住房公积金	3.20	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.03
30199	其他工资福利支出	0.13	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

单位：广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	3.62	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	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	0.39
30309	奖励金	1.74	30229	福利费	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	1.88	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.16
			307	债务利息及费用支出	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	0.00
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.00
			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

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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	46.90		公用经费合计	0.92

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

表 7

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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
0.15	0	0.15	0	0	0.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度“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。

表 8

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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：本表反映单位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。

本单位 2020 年没有发生政府性基金预算财政拨款收入支出。

表 9

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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
223	国有资本经营预算支出	0.00	0.00	0.00
22301	解决历史遗留问题及改革成本支出	0.00	0.00	0.00
2230102	“三供一业”移交补助支出	0.00	0.00	0.00
2230103	国有企业办职教幼教补助支出	0.00	0.00	0.00
2230104	国有企业办公共服务机构移交补助支出	0.00	0.00	0.00
2230105	国有企业退休人员社会化管理补助支出	0.00	0.00	0.00
2230106	国有企业棚户区改造支出	0.00	0.00	0.00
2230107	国有企业改革成本支出	0.00	0.00	0.00
2230108	离休干部医药费补助支出	0.00	0.00	0.00
2230199	其他解决历史遗留问题及改革成本支出	0.00	0.00	0.00
22302	国有企业资本金注入	0.00	0.00	0.00

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

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
2230201	国有经济结构调整支出	0.00	0.00	0.00
2230202	公益性设施投资支出	0.00	0.00	0.00
2230203	前瞻性战略性新兴产业发展支出	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本单位 2020 年没有发生国有资本经营预算财政拨款支出。

非税收入征缴情况表

单位： 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）

单位：万元

科目名称	合计	纳入预算管理	纳入财政专户管理
栏次	1	2	3
合计	0.00	0.00	0.00
一、政府性基金收入	0.00	0.00	0.00
二、专项收入	0.00	0.00	0.00
三、行政事业性收费收入	0.00	0.00	0.00
四、罚没收入	0.00	0.00	0.00
五、国有资本经营收入	0.00	0.00	0.00
六、国有资源（资产）有偿使用收入	0.00	0.00	0.00
七、捐赠收入	0.00	0.00	0.00
八、政府住房基金收入	0.00	0.00	0.00
九、其他收入	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度非税收入征缴情况。

本单位 2020 年没有发生非税收入。

第三部分 广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）2020 年部门决算情况说明

一、2020 年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）2020 年度总收入 60.15 万元，其中本年收入 59.96 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 59.96 万元，比上年决算减少 63.29 万元，下降 51.35%。主要变动情况：一是在职人员减少，相应的人员经费、办公经费支出减少；二是根据我单位工作任务、工作事项相应调整项目支出。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，因单位决算编报口径调整，本年新增此项收入纳入决算编报范围，我单位本年无发生额。

4. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

5. 事业收入 0 万元，与上年决算持平。

6. 经营收入 0 万元，与上年决算持平。

7. 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算持平。

8. 其他收入 0 万元，与上年决算持平。

（二）年度支出总体情况

广州市白云区 12345 政府服务热线中心(广州市白云区区长专线受理中心)2020 年度总支出 60.15 万元,其中本年支出 59.96 万元。具体情况如下:

1. 基本支出 47.82 万元,比上年决算减少 67.43 万元,下降 58.51%,主要变动情况:在职人员减少,相应的人员经费、办公经费支出减少。

2. 项目支出 12.13 万元,比上年决算增加 4.13 万元,增长 51.63%,主要变动情况:根据我单位工作任务、工作事项相应调整项目支出。

3. 上缴上级支出 0 万元,与上年决算持平。

4. 经营支出 0 万元,与上年决算持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元,与上年决算持平。

二、2020 年度财政拨款收入支出总表说明

(一) 2020 年度财政拨款收入说明

广州市白云区 12345 政府服务热线中心(广州市白云区区长专线受理中心) 2020 年度财政拨款收入合计 59.96 万元。其中:一般公共预算财政拨款收入 59.96 万元,比上年决算数减少 63.29 万元,下降 51.35%,主要变动情况:一是在职人员减少,相应的人员经费、办公经费支出减少;二是根据我单位工作任务、工作事项相应调整项目支出;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,与上年决算数持平;国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元,比上年决算数增加 0 万元,与上年

决算数持平，因单位决算编报口径调整，本年新增此项收入纳入决算编报范围，我单位本年无发生额。

（二）2020 年度财政拨款支出说明

广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）2020 年度财政拨款支出合计 59.96 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 59.96 万元，比年初预算数减少 13.58 万元，下降 18.47%，主要变动情况：一是在职人员减少，相应的人员经费、办公经费支出减少；二是根据我单位工作任务、工作事项相应调整项目支出；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，与年初预算数持平；国有资本经营预算财政拨款支出 0 万元，比年初预算数增加 0 万元，增长--%，因单位决算编报口径调整，本年新增此项收入纳入决算编报范围，我单位本年无发生额。

三、2020 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

广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）2020 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 0 万元，完成预算 0.15 万元的 0%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（预算数基数为 0，不可比）；公务用车购置及运行费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（预算数基数为 0，不可比）（其中：公务用车购置支出决算为

0 万元，完成预算 0 万元的--%（预算数基数为 0，不可比）；公务用车运行费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（预算数基数为 0，不可比）；公务接待费支出决算为 0 万元，完成预算 0.15 万元的 0%。

2020 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

2020 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 0 万元，占--%（基数为 0，不可比）；公务用车购置及运行费支出 0 万元，占--%（基数为 0，不可比）；公务接待费支出 0 万元，占--%（基数为 0，不可比）。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 2020 年本单位 0 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 0 万元，其中：公务用车购置支出为 0 万元，2020 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 0 万元，2020 年本单位公务用车保有量为 0 辆，主要用于无。

3. 公务接待费支出 0 万元，主要用于本单位 2020 年没有发生公务接待费支出。2020 年本单位共接待国外、境外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 0 次，接待人数共 0 人。

2020 年本单位没有发生公务接待费支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2020 年本单位机关运行经费支出 0 万元，比上年决算数增加 0 万元，与上年决算数持平。主要增减变动情况是：本单位为非参照公务员法管理的事业单位，按机关运行经费的定义，本单位没有机关运行经费。

（二）政府采购支出情况说明

2020 年本单位政府采购支出总额 0 万元，其中：政府采购货物支出 0 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 0 万元。授予中小企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%，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 2020 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 0 辆，其中，岗位保障用车 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、其他用车 0 辆。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）非税收入征缴情况说明

本部门 2020 年度各类非税收入合计 0 万元，纳入预算管理 0 万元；纳入财政专户管理 0 万元。其中：政府性基金收入 0 万

元，占 0%；专项收入 0 万元，占 0%；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 万元，占 0%；捐赠收入 0 万元，占 0%；政府住房基金收入 0 万元，占 0%；其他收入 0 万元，占 0%。

第四部分 预算绩效管理情况

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，我单位积极推进预算绩效管理，有效开展单位整体支出绩效和项目绩效等各项管理工作。

一、绩效管理工作总体情况

根据预算管理要求，我单位组织对 2020 年度 1 个一般公共预算项目支出开展绩效自评，共涉及资金 12.13 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。

二、绩效自评结果

（一）单位整体支出绩效自评综述。

该部分已在主管部门决算公开中综合反映。

（二）项目绩效自评综述。

本单位 2020 年度 12345 热线运作经费项目绩效自评结果如下：

1. 项目概况

本项目是白云区 12345 政府服务热线切实贯彻广州市 12345 政府服务热线工作要求，推动我区热线工作稳步运行而开展的专项项目。项目性质为全年持续性工作。其主要内容包括：一是组织开展全区热线工作业务培训活动，提升我区热线工作水平；二是白云区 12345 热线中心的日常办公经费开支，保障我区热线中心日常工作运行顺畅。实施时间为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

2. 项目绩效情况

该项目安排专职人员跟进，包括与合作商洽谈、合同的商定、呈批上会、发票报销等，确保专职人员密切跟进。按照项目管理和财务管理要求，本项目经费使用实行统一管理、专款专用的原则，严格按照规定用途和标准合理支出，按照有关财务会计制度、财政法规进行管理和使用，并自觉接受升级与监督，经费审批权限和程度、审批程序按照白云区政务服务数据管理局相关财务管理制度执行。

该项目具有可持续性，组织全区热线业务培训活动提升了我区整体热线业务水平，工单流转和工单办理效能得到提升，大力推进“首办负责、当天启动、提速办结”工作要求，有利于大大地利于往后的热线工作推进。印制《白云区 12345 政府服务热线工作制度汇编》及笔记本发放至各热线承办单位，增进各承办单位各科室对热线制度的了解，确保各承办单位往后按热线规章制度为人民服务。热线办公物资方面，固定资产消耗缓慢，可持续使用。

3. 主要存在问题和下一步改进措施

继续坚持为人民服务的初心，切实提高白云区 12345 政府服务热线工作质效，持续推动项目成效，发掘更多项目效益。项目成功实施，提升全区热线工作效能，完善白云区热线工作制度，有利于热线工作推进，更好地为人民服务。

2020 年度项目支出绩效自评表

单位：万元

项目名称	12345 热线运作经费项目						
主管部门	广州市白云区政务服务数据管理局			实施单位	广州市白云区 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）		
项目资金 （万元）			年度预算数	年度预算完成数	分值	预算完成率	得分
	总额		12.5	12.13	20	97.1%	17.06
	其中：财政拨款（区本级支出		12.5	12.13			
	财政拨款（转移支付）		0	0			
	非财政拨款		0	0			
绩效目标完成情况	年度绩效目标内容			目标实际完成情况			
	1. 保证热线中心日常工作正常运行，日常办公用品齐备。2. 保障 12345 热线业务正常开展，组织全区热线工作业务培训。			1. 按季度进行 12345 热线中心办公用品采购，确保中心日常工作正常运行。2. 开展了白云区 12345 政府服务热线业务培训活动。			
指标类别	一级指标	二级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
产出指标	数量指标	日常办公用品购置	每季度一批次采购办公物资，保障中心日常办公用品供应	每季度一批次采购办公物资，保障中心日常办公用品供应	10	10	无

	质量指标	组织开展白云区热线业务培训活动	组织各热线承办单位参加业务培训	白云区热线业务培训活动圆满完成	15	15	无
	时效指标	热线工单按时完成率	热线工单按时完成率达 95% 以上	工单按时完成率 100%	15	15	无
效益指标	社会效益	更好服务群众	推动解决热线重点难点问题，妥善处理民生事项。	按期解决区领导接电事项、市交办的十大重点难点民生事项。	15	15	无
	可持续影响指标	群众重复投诉事项处理情况	有效减少相关事项的重复投诉	建立重复投诉处理机制，对解决群众集中投诉的工单事项有明显成效，有助于推动治理减少重复投诉。	15	15	无
	服务对象满意度	服务对象满意度	满意度 70%	满意度 79.8%	10	10	无
总 分			97.06				

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。

特别说明：第三、第四部分情况说明因金额转化为万元，四舍五入可能存在尾数误差。