

2019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、部门主要职责
- 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) 2019 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) 2019 年部门决算情况说 明

第四部分广州市白云区 12345 政府服务热线中心(广 州市白云区区长专线受理中心) 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）部门主要职责

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。

（二）部门决算单位构成

我部门没有下属单位，部门决算为单位本级决算。

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)

2019 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门：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	123.25	一、一般公共服务支出	27	81.13
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	28	0.00
三、上级补助收入	3	0.00	三、国防支出	29	0.00
四、事业收入	4	0.00	四、公共安全支出	30	0.00
五、经营收入	5	0.00	五、教育支出	31	0.00
六、附属单位上缴收入	6	0.00	六、科学技术支出	32	0.00
七、其他收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	33	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	34	8.03
	9		九、卫生健康支出	35	1.97

表 1

收入支出决算总表

部门：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
	10		十、节能环保支出	36	0.00
	11		十一、城乡社区支出	37	0.00
	12		十二、农林水支出	38	0.00
	13		十三、交通运输支出	39	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	40	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	41	0.00
	16		十六、金融支出	42	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	43	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	44	0.00
	19		十九、住房保障支出	45	32.12
	20		二十、粮油物资储备支出	46	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	47	0.00
	22		二十二、其他支出	48	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门： 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
本年收入合计	23	123.25	本年支出合计	49	123.25
用事业基金弥补收支差额	24	0.00	结余分配	50	0.00
年初结转和结余	25	0.19	年末结转和结余	51	0.19
总计	26	123.45	总计	52	123.45

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

收入决算表

部门：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	123.25	123.25	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	81.13	81.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	81.13	81.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	73.13	73.13	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	8.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	8.03	8.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	8.03	8.03	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	5.50	5.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：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	123.25	123.25	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	2.53	2.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	1.97	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	1.97	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	1.97	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	32.12	32.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	32.12	32.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	8.05	8.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	24.07	24.07	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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

支出决算表

部门：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	123.25	115.25	8.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	81.13	73.13	8.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	81.13	73.13	8.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	73.13	73.13	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	8.00	0.00	8.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	8.03	8.03	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	8.03	8.03	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	5.50	5.50	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	2.53	2.53	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	1.97	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门：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	123.25	115.25	8.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	1.97	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	1.97	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	32.12	32.12	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	32.12	32.12	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	8.05	8.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	24.07	24.07	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款收入支出决算总表

部门： 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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	123.25	一、一般公共服务支出	28	81.13	81.13	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	29	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	30	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	31	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	32	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	33	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支 出	34	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	35	8.03	8.03	0.00
	9		九、卫生健康支出	36	1.97	1.97	0.00
	10		十、节能环保支出	37	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	38	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	39	0.00	0.00	0.00

财政拨款收入支出决算总表

部门： 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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
	13		十三、交通运输支出	40	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	41	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	42	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	43	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	44	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等 支出	45	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	46	32.12	32.12	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	47	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理 支出	48	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	23	123.25	本年支出合计	50	123.25	123.25	0.00
年初财政拨款结转和结余	24	0.19	年末财政拨款结转和结余	51	0.19	0.19	0.00
一般公共预算财政拨款	25	0.19		52			

财政拨款收入支出决算总表

部门： 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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
政府性基金预算财政拨款	26	0.00		53			
总计	27	123.45	总计	54	123.45	123.45	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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 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	123.25	115.25	8.00
201	一般公共服务支出	81.13	73.13	8.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	81.13	73.13	8.00
2010350	事业运行	73.13	73.13	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	8.00	0.00	8.00
208	社会保障和就业支出	8.03	8.03	0.00
20805	行政事业单位离退休	8.03	8.03	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	5.50	5.50	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	2.53	2.53	0.00
210	卫生健康支出	1.97	1.97	0.00
21007	计划生育事务	1.97	1.97	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	1.97	1.97	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 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	123.25	115.25	8.00
221	住房保障支出	32.12	32.12	0.00
22102	住房改革支出	32.12	32.12	0.00
2210201	住房公积金	8.05	8.05	0.00
2210203	购房补贴	24.07	24.07	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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 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	78.87	302	商品和服务支出	7.34
30101	基本工资	11.48	30201	办公费	0.71
30102	津贴补贴	24.08	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	1.97	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.03
30107	绩效工资	24.96	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	5.50	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	2.53	30207	邮电费	0.42
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	0.30	30211	差旅费	0.00
30113	住房公积金	8.05	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.06
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 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	29.04	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	4.74
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	0.72
30309	奖励金	0.00	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
30399	其他对个人和家庭的补助	29.04	30239	其他交通费用	0.00
			30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.66
			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表

部门： 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

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 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	107.91		公用经费合计	7.34

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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 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

部门： 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：本部门 2019 年没有发生政府性基金预算财政拨款收入支出。

非税收入征缴情况表

部门： 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	0.00	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

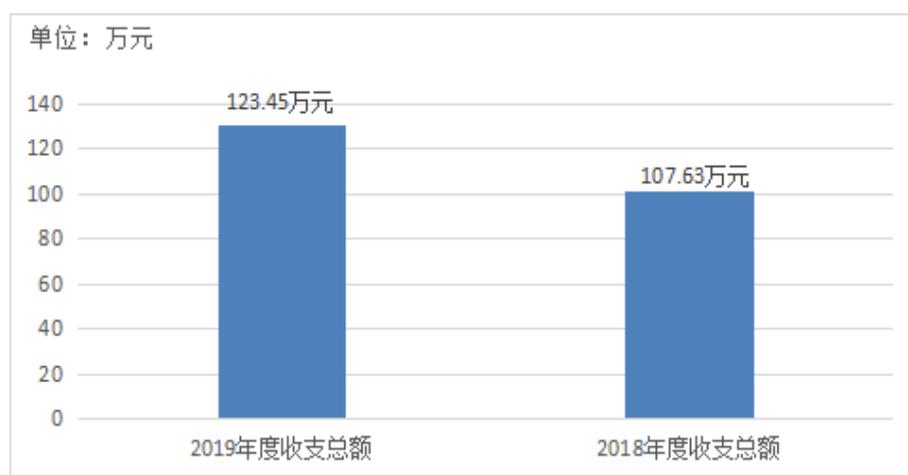
注：本部门 2019 年本部门没有非税收入上缴。

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）2019 年部门决算情况说明

一、2019 年度收入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）2019 年度收、支总计 123.45 万元。与 2018 年相比，收、支总计各增加 15.82 万元，增长 14.73%。主要是：一是在职人员增加，相应的人员经费、办公经费支出增加；二是随着政务服务要求与标准提高以及本部门职能的调整，所承担的工作任务、工作事项相应增加。

图 1. 收支总额与上年对比



（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）2019 年度总收入 123.45 万元，其中本年收入 123.25 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 123.25 万元，比上年决算数

增加 15.82 万元，增长 14.73%，主要变动情况：一是在职人员增加，相应的人员经费、办公经费支出增加；二是随着政务服务要求与标准提高以及本部门职能的调整，所承担的工作任务、工作事项相应增加。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

3. 上级补助收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

4. 事业收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

5. 经营收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

6. 附属单位上缴收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

7. 其他收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

（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）2019 年度总支出 123.45 万元，其中本年支出 123.25 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 115.25 万元，比上年决算数增加 22.43 万元，增长 24.17%，主要变动情况：一是在职人员增加，相应的人员经费、办公经费支出增加；二是根据各项政策性因素调增基本支出。

2. 项目支出 8.00 万元，比上年决算数减少 6.61 万元，下降 45.24%，主要变动情况：本部门职能的调整，所承担的工作任务、工作事项相应减少。

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、2019 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2019 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）2019 年度财政拨款收入合计 123.25 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 123.25 万元，比上年决算数增加 15.82 万元，增长 14.73%；主要变动情况：一是在职人员增加，相应的人员经费、办公经费支出增加；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 0.00 万元，与上年决算数持平。

（二）2019 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）2019 年度财政拨款支出合计 123.25 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 123.25 万元，比年初预算数增加 11.19 万元，增长 10.00%；主要变动情况：一是年中新增人员，并根据各项政策性因素调增基本支出；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 0.00 万元，与年初预算数持平。

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）事业运行（项）73.13万元，占59.33%，主要用于本部门所属事业单位在职人员工资福利支出和日常公用经费等支出；

一般公共服务支出（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）8.00万元，占6.50%，主要用于保障本部门正常运转、完成日常工作任务而发生的项目支出；

社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）5.50万元，占4.46%，主要用于本部门实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出；

社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）2.53万元，占2.05%，主要用于本部门实施养老保险制度由单位缴纳的职业年金支出；

卫生健康支出（类）计划生育事务（款）其他计划生育事务支出（项）1.97万元，占1.60%，主要用于本部门计划生育管理事务方面的支出；

住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）8.05万元，占6.53%，主要用于按照国家政策规定向职工发放住房公积金而发生的支出；

住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）24.07

万元，占 19.53%，主要用于按照国家政策规定向职工发放购房补贴而发生的支出。

（三）2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门 2019 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。

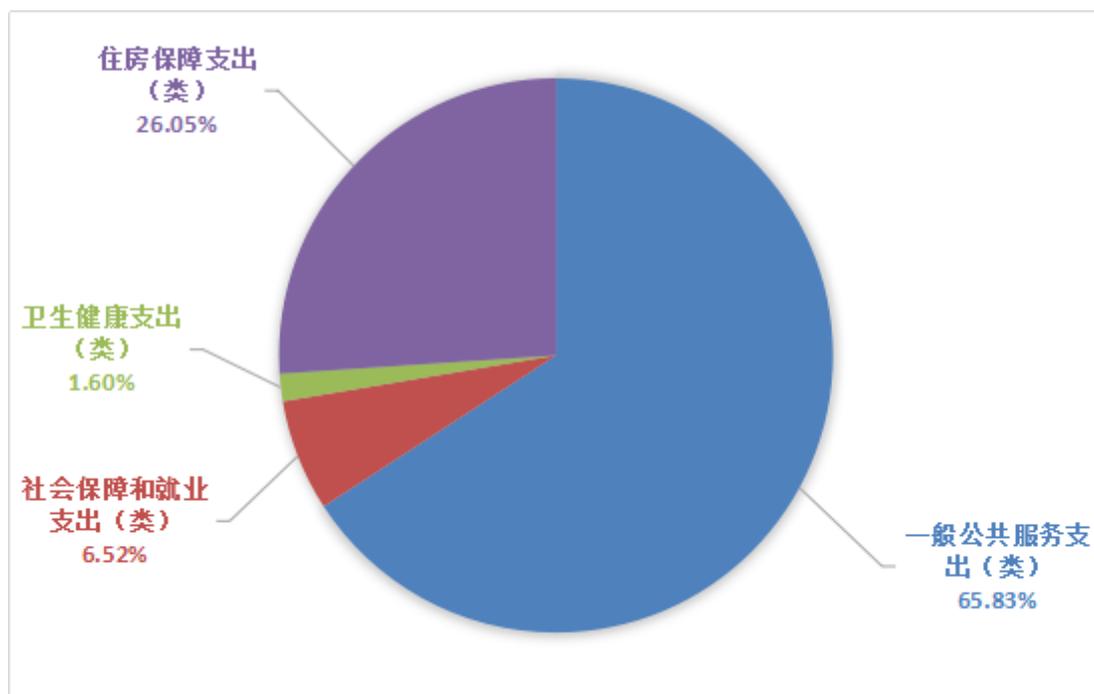
1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款支出 123.25 万元，占本年支出合计的 100.00%。与 2018 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 15.82 万元，增长 14.73%。主要原因：一是在职人员增加；二是根据各项政策性因素调增基本支出。

主要用于以下方面：

一般公共服务支出（类）81.13 万元，占 65.83%；社会保障和就业支出（类）8.03 万元，占 6.52%；卫生健康支出（类）1.97 万元，占 1.60%；住房保障支出（类）32.12 万元，占 26.05%。

图 2. 一般公共预算财政拨款支出决算数饼图



2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2019 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 112.06 万元，支出决算 123.25 万元，完成年初预算的 109.99%。其中：

(1) 一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)事业运行(项)73.13 万元,完成年初预算的 120.28%。预决算产生差异的主要原因：一是事业单位在职人员人数增加；二是政策性调整，年中追加经费。

(2) 一般公共服务支出(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)8.00 万元，完成年初预算的 53.33%。预决算产生差异的主要原因是根据工作任务和计划安排，年中调整专项项目支出经费。

(3) 社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）5.50万元，完成年初预算的91.36%。预决算产生差异的主要原因是国家政策性调整，年中相应调整经费。

(4) 社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）2.53万元，无年初预算。主要是根据国家政策规定用于本部门在职人员职业年金方面的支出。预决算产生差异的主要原因是年中调整预算支出。

(5) 卫生健康支出（类）计划生育事务（款）其他计划生育事务支出（项）1.97万元，完成年初预算的133.11%。预决算产生差异的主要原因是在职人员人数增加，相应年中追加人员经费预算。

(6) 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）8.05万元，完成年初预算的112.12%。预决算产生差异的主要原因：一是在职人员增加；二是政策性调整，年中追加预算。

(7) 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）24.07万元，完成年初预算的111.54%。预决算产生差异的主要原因：一是在职人员增加；二是政策性调整，年中追加预算。

（四）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门2019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 2019 年度一般公共预算财政拨款本年基本支出 115.25 万元，比年初预算数增加 18.19 万元，完成年初预算的 117.53%。主要原因：一是在职人员增加；二是根据各项政策性因素调增基本支出。

其中，人员经费 107.91 万元，主要包括工资福利支出 78.87 万元、对个人和家庭的补助 29.04 万元；公用经费 7.34 万元，包括商品和服务支出 7.34 万元、其他资本性 0.00 万元，办公设备购置支出 0.00 万元，其他支出 0.00 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 2019 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 2018 年度相比增加 0.00 万元，增长--%（上年基数为 0，不可比）；比年初预算数增加 0.00 万元，完成年初预算的--%（预算数基数为 0，不可比）。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

2019 年本部门没有发生政府性基金预算财政拨款支出。

三、2019 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) 2019 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 0.00 万元, 完成预算 0.15 万元的 0.00%。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--%(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 0.00 万元, 完成预算 0.00 万元的--%(预算数基数为 0, 不可比); 公务接待费支出决算为 0.00 万元, 完成预算 0.15 万元的 0.00%。

2019 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减少。

(二)“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2019 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 0.00 万元; 公务接待费支出 0.00 万元, 占 0.00%。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 0 个单位出国团组 0 个、累计 0 人次。开支内容包括: 2019 年本部门没有发生因公出国(境) 费支出。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 0.00 万元。其中: 公务用车购置支出为 0.00 万元, 2019 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 0.00 万元, 2019 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) 公务用车保有量为 0 辆, 主要用于 2019 年本部门没有发生公务用车购置及运行维护费。

3. 公务接待费支出 0.00 万元。主要用于本部门没有发生公务接待费支出。2019 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）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，2019 年本部门没有发生公务接待费支出。

（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。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 2019 年度会议费决算 0.00 万元，与年初预算相比，减少 0.00 万元，完成预算 0.00 万元的 0.00%。主要原因坚持落实中央八项规定，精简会议。

全年开支较大的会议分别是：

2019 年本部门没有发生会议费。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2019 年本部门机关运行经费支出 0.00 万元，比年初预算数增加 0.00 万元，增长--%（预算数基数为 0，不可比）。主要增减变动情况是：本部门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，本部门没有机关运行经费。

（二）政府采购支出情况说明

2019年本部门政府采购支出总额0.00万元，其中：政府采购货物支出0.00万元、政府采购工程支出0.00万元、政府采购服务支出0.00万元。其中：授予小微企业合同金额0.00万元，占政府采购支出总额的0.00%。

（三）国有资产占用情况

截至2019年12月31日，本部门共有车辆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2019年度各类非税收入合计0.00万元，纳入预算管理已缴国库0.00万元；纳入财政专户管理已缴国库0.00万元。其中：政府性基金收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；专项收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；行政事业性收费收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；罚没收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；国有资本经营收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；国有资源（资产）有偿使用收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；捐赠收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；政府住房基金收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入；其他收入0.00万元，占0.00%，包括0项收入。

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”的精神以及各级财政预算绩效管理的要求，本部门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。

组织申报 2019 年度预算项目支出绩效目标 1 项，申报覆盖率 100.00%。按照“部门职责—工作任务—项目目标”的框架体系，编报本部门整体支出绩效目标及进行年中整体监控。通过绩效目标的有效管理，推动本部门预算管理取得良好效果，对提升部门预算绩效管理发挥了主要作用。

年中，对所有财政资金支出项目开展绩效运行跟踪监控，共涉及资金 8.00 万元，其中 1000 万以上的项目 0 项。通过对绩效运行跟踪监控的有效管理，对推动本部门预算管理有良好效果，对提升部门预算绩效管理发挥了主要作用。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，本部门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。根据预算管理要求，我部门组织对 2019 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 1 个项目，自评覆盖率达到 100.00%，共涉及资金 8.00 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 1 个，共 8.00 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100.00%；绩效自评政府性基金支出项目 0 个，共 0.00 万元，占政府性基金预算项目支出总额

的 0.00%。

（二）绩效自评的情况。结合部门决算管理工作，本部门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。其中热线中心数据分析服务项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，热线中心数据分析服务项目自评得分为 99 分。项目全年预算数为 8.00 万元，执行数为 8.00 万元，完成预算的 100.00%。主要产出和效果：通过对广州 12345 白云区市民诉求情况进行分析，产出 3 份报告所需的数据，报告包括 2019 年上半年报告、2019 年年终报告、2019 年专题报告。通过大数据分析手段分析出全区热线工作的实际情况，洞察民意诉求，寻找社会治理的难点、堵点，更科学有效地辅助各承办单位以问题为导向，科学决策，精准治理，提升城市管理水平和社会治理效能。

二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按预算绩效管理要求，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 123.25 万元，其中一般公共预算支出 123.25 万元。从评价情况来看，本部门较好完成了 2019 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目（政策）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。

（一）2019 年度工作完成情况

2019 年，白云区 12345 政府服务热线中心共受理审核各类 12345 热线工单 186011 件，1-10 月，我区月度考核总分均居全

市前三名。2019 年度我区热线按时办结指标、按时退回指标、知识点按时响应率均排第一，年度热线累计考核得分居全市第一。

区 12345 政府服务热线中心高度重视对于市民关注的问题解决实效。通过白云区 12345 政府服务热线中心数据分析项目，梳理了热线办理过程中的重点难点民生事项，对承办单位进行动态、全流程督办，提升承办单位对重点难点民生事项承办效能、增强为民服务意识、补齐相关方面短板，促进我区热线整体办理效率提质增效。

2019 年梳理了幼儿园装修气味超标、健身馆预付卡退款、假冒伪劣商铺质量管理、食品药品监管、店外经营及乱摆卖等十类我区重点难点民生事项由相关承办单位进行办理。

（二）今后改进和努力的方向

加强热线办理质效，助力城市精准治理。一是持续完善我区热线各项工作制度，充分发挥热线工作联席会议制度的作用，推动热线服务群众的效用不断提升。二是对于热线重点难点民生事项，持续强化监管力度，提升工单办理质量。三是加强热线工作人员培训，提升工作效率，提升工作能力。四是加强热线数据分析应用，提升我区城市管理社会治理能力。

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。

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。