

2022 年度清远市政务服务数据管理局本级 部 门决算

目 录

第一部分：清远市政务服务数据管理局本级 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本级 2022 年 度部门决算表

- 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、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分：清远市政务服务数据管理局本级 2022 年 度部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：清远市政务服务数据管理局本级概况

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、单位机构设置

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）2022 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本级 2022 年度部门决算表

表 1

收入支出决算总表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	3,471.99	一、一般公共服务支出	31	3,297.07
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	3,740.53	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	112.97
	9		九、卫生健康支出	39	6.57
	10		十、节能环保支出	40	0.00

表 1

收入支出决算总表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	3,740.53
	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	55.61
	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

收入支出决算总表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.52	本年支出合计	57	7,212.75
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	24.66	年末结转和结余	59	24.42
总计	30	7,237.17	总计	60	7,237.17

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。

收入决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.52	7,212.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,296.62	3,296.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,038.70	3,038.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	569.63	569.63	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	2,469.07	2,469.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.01	2.01	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	2.01	2.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	255.91	255.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.52	7,212.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	255.91	255.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	113.19	113.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	113.19	113.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	35.45	35.45	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	51.27	51.27	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	26.48	26.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	6.57	6.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	6.57	6.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	6.57	6.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.52	7,212.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	3,740.53	3,740.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21213	城市基础设施配套 费安排的支出	3,740.53	3,740.53	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	3,740.53	3,740.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	55.61	55.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	55.61	55.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	55.61	55.61	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。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

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.75	745.24	6,467.51	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,297.07	570.08	2,726.98	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,039.15	570.08	2,469.07	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	570.08	570.08	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	2,469.07	0.00	2,469.07	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.01	0.00	2.01	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	2.01	0.00	2.01	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	255.91	0.00	255.91	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	255.91	0.00	255.91	0.00	0.00	0.00

支出决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.75	745.24	6,467.51	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	112.97	112.97	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	112.97	112.97	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	35.45	35.45	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	51.05	51.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	26.48	26.48	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	6.57	6.57	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	6.57	6.57	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	6.57	6.57	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00	0.00	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00	0.00	0.00

支出决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.75	745.24	6,467.51	0.00	0.00	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	55.61	55.61	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	55.61	55.61	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	55.61	55.61	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位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

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	3,471.99	一、一般公共服务支出	33	3,297.07	3,297.07	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	3,740.53	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	112.97	112.97	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	6.57	6.57	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	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00

财政拨款收入支出决算总表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	55.61	55.61	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

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	7,212.52	本年支出合计	59	7,212.75	3,472.22	3,740.53	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	24.66	年末财政拨款结转和结 余	60	24.42	24.42	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	24.66		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	7,237.17	总计	64	7,237.17	3,496.64	3,740.53	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。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

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	3,472.22	745.24	2,726.98
201	一般公共服务支出	3,297.07	570.08	2,726.98
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,039.15	570.08	2,469.07
2010301	行政运行	570.08	570.08	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,469.07	0.00	2,469.07
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.01	0.00	2.01
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	2.01	0.00	2.01
20199	其他一般公共服务支出	255.91	0.00	255.91
2019999	其他一般公共服务支出	255.91	0.00	255.91
208	社会保障和就业支出	112.97	112.97	0.00
20805	行政事业单位养老支出	112.97	112.97	0.00
2080501	行政单位离退休	35.45	35.45	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	3,472.22	745.24	2,726.98
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	51.05	51.05	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	26.48	26.48	0.00
210	卫生健康支出	6.57	6.57	0.00
21011	行政事业单位医疗	6.57	6.57	0.00
2101101	行政单位医疗	6.57	6.57	0.00
221	住房保障支出	55.61	55.61	0.00
22102	住房改革支出	55.61	55.61	0.00
2210201	住房公积金	55.61	55.61	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。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

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	647.09	302	商品和服务支出	62.70
30101	基本工资	155.34	30201	办公费	11.74
30102	津贴补贴	237.24	30202	印刷费	0.42
30103	奖金	112.03	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	0.00	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	51.05	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	26.48	30207	邮电费	5.00
30110	职工基本医疗保险缴费	6.57	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	1.01
30113	住房公积金	55.61	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.11
30199	其他工资福利支出	2.78	30214	租赁费	0.84

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	35.45	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	35.45	30217	公务接待费	0.63
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	10.64
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	8.77
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.52
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	1.89
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	14.64
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	6.50
			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

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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明细表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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
			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
			39909	经常性赠与	0.00
			39910	资本性赠与	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	682.54		公用经费合计	62.70

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。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。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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	3,740.53	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00
212	城乡社区支出	0.00	3,740.53	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00
21213	城市基础设施配套费安 排的支出	0.00	3,740.53	3,740.53	0.00	3,740.53	0.00
2121399	其他城市基础设施配套 费安排的支出	0.00	3,740.53	3,740.53	0.00	3,740.53	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。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本表本年度无发生额。

财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：清远市政务服务数据管理局本级

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维护费			公务接待 费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.52	0.00	1.89	0.00	1.89	0.63	2.52	0.00	1.89	0.00	1.89	0.63

注：本表反映单位本年度财政拨款“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；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。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。

第三部分：清远市政务服务数据管理局本级 2022 年度部门决算情况说明

一、2022 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本级 2022 年度总收入 7,237.17 万元，其中本年收入 7,212.52 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 3,471.99 万元，比上年决算数减少 1,232.23 万元，下降 26.19%。主要变动情况：本年地市数据中心分节点项目资金减少支出。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 3,740.53 万元，比上年决算数增加 849.61 万元，增长 29.39%。主要变动情况：本年增加清远市“一件事”专项服务系统项目；清远市“粤政易”协同办公平台项目；清远市基层便民减负项目；清远市一体化政务服务平台“四免”优化等项目增加。

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 0.00 万元，比上年决算数减少 84.42 万元，下降 100.00%。主要变动情况：减少清远市卫健局健康防疫检验平

台服务项目。

（二）年度支出总体情况

清远市政务服务数据管理局本级 2022 年度总支出 7,237.17 万元，其中本年支出 7,212.75 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 745.24 万元，比上年决算数减少 39.86 万元，下降 5.08%。主要变动情况：工资、养老、职业年金、办公费等。

2. 项目支出 6,467.51 万元，比上年决算数减少 413.58 万元，下降 6.01%。主要变动情况：本年地市数据中心分节点项目资金减少支出。

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、2022 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2022 年度财政拨款收入说明

清远市政务服务数据管理局本级 2022 年度财政拨款收入合计 7,212.52 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 3,471.99 万元，比上年决算数减少 1,232.23 万元，下降 26.19%；主要变动情况：本年地市数据中心分节点项目资金支出减少；政府性基金预算财政拨款收入 3,740.53 万元，比上年决算数增加 849.61 万元，增长 29.39%；主要变动情况：本年增加清远市“一件事”专项服务系统项目；清远市“粤政易”协同办公平台项目；清远市基层便民减负项目；清远市一体化政务服务平台“四免”

优化等项目；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）2022 年度财政拨款支出说明

清远市政务服务数据管理局本级 2022 年度财政拨款支出合计 7,212.75 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 3,472.22 万元，比年初预算数增加 2,118.45 万元，增长 156.49%；主要变动情况：本年增加清远市数据中心分节点；清远市政务云分节点等项目；政府性基金预算财政拨款支出 3,740.53 万元，比年初预算数增加 3,740.53 万元，增长--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：本年增加清远市“一件事”专项服务系统项目；清远市“粤政易”协同办公平台项目；清远市基层便民减负项目；清远市一体化政务服务平台“四免”优化等项目；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--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2022 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

清远市政务服务数据管理局本级 2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 2.52 万元，完成全年预算 2.52 万元的 100.00%，比上年决算数增加 0.98 万元，增长 63.64%。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

增长--（基数为 0，不可比），比上年决算数增加 0.00 万元，增长--（基数为 0，不可比）；公务用车购置及运行维护费支出决算为 1.89 万元，完成预算 1.89 万元的 100.00%，比上年决算数增加 1.05 万元，增长 125.00%；其中：公务用车购置支出决算为 0.00 万元，完成预算 0.00 万元的增长--（基数为 0，不可比），比上年决算数增加 0.00 万元，增长--（基数为 0，不可比）；公务用车运行维护费支出决算为 1.89 万元，完成预算 1.89 万元的 100.00%，比上年决算数增加 1.05 万元，增长 125.00%；公务接待费支出决算为 0.63 万元，完成预算 0.63 万元的 100.00%，比上年决算数减少 0.07 万元，下降 10.00%。

2022 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。

2022 年度“三公”经费支出决算大于上年决算数的主要情况：根据工作需要，经报请批准，公务来访调研学习、车辆使用增加。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2022 年度“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维护费支出 1.89 万元，占 75.00%；公务接待费支出 0.63 万元，占 25.00%。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

排出国（境）团组 0 个、累计 0 人次。“2022 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 1.89 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。公务用车运行维护费支出 1.89 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 0.63 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 8 次，接待人数共 61 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

2022 年度本单位机关运行经费支出 62.70 万元，比上年决算数增加 18.98 万元，增长 43.41%。主要增减变动情况是：电费、其他交通费用、办公费。

（二）政府采购支出情况说明

2022 年度本单位政府采购支出总额 2,915.76 万元，其中：政府采购货物支出 122.80 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 2,792.96 万元。授予中小企业合同金额 2,792.96 万元，占政府采购支出总额的 95.78%，其中：授予小微企业合同金额 122.80 万元，占授予中小企业合同金额的

4.40%；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2022年12月31日，本单位共有车辆1辆，其中，岗位保障用车1辆。下属有一台车辆，本级独立公开决算，各自反映车辆数量。单位价值100万元以上设备（不含车辆）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2022年度“12345服务热线外包服务项目”等19个一般公共预算项目支出开展绩效自评，共涉及资金6467.51万元，占一般公共预算项目支出总额的100.00%。

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19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6467.51万元，执行数6467.51万元，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。

1. **坐席规模和人员规模完成情况。**2022 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、培训员、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%。

2. **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 616 个（含各级热线办），每月经考核验收 24 小时人工服务比率达 100%。

3. **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%。2022 年各渠道的业务受理量：

12345 热线电话：2022 年来电总量 114.86 万通，同比增长 51.07%，新增来电用户 33.90 万人，占来话总数的 29.51%。话务量增长的主要原因是配合市委市政府开展智能外呼疫情防控相关工作等。

12345 门户网站：截止 2022 年 12 月 31 日清远市 12345 热线门户网站注册用户数 5.16 万人，2022 年共收到市民提交的咨

询和诉求件 1700 件。

12345 微信公众号：截止 2022 年 12 月 31 日清远市 12345 微信公众号关注用户数 54.48 万人，市民可通过微信公众号查询 12345 平台知识库；2022 年 12345 微信公众号共收到市民提交的咨询和诉求件 8.47 万件，全年共推送 48 期 350 篇。

12345 手机 APP（行政版）：截止 2022 年 12 月 31 日累计开通 APP 帐号 606 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。

12345 手机 APP（公众版）：关注用户数 48 人，市民可通过手机 APP 查询 12345 平台知识库，2022 年收到市民提交的咨询和诉求件 32 件。

4. 短信发送数量完成率。按合同约定短信发送数量为 200 万条/年，2022 年短信实际发送量为 247.49 万条，短信发送数量完成率为 124.00%，超额完成。

5. 预算执行率。按预算额度执行支付，2022 年预算额为 593.76 万元，实际支付 593.76 万元，完成率达 100.00%。

6. 资金发放及时率。按合同分四期支付，均已在 2022 年内分四期支付完成，完成率达 100.00%。

（2）效益指标

1. 人工话务接通率的完成情况。

2022 年 12345 热线提供 7*24 小时人工接通话务，接通率目标值 $\geq 80\%$ ，实际完成值 62.83%，低于目标值。主要原因一是 2020

年和 2021 年全年人工总话务量同比增长了 43.80%和 30.30%，在话务逐年增长的情况下，热线坐席和人员配置仍按 2018 年话务承接能力标准进行配置，导致热线人工接通率持续下降。二是 2022 年 1 月 13 日开始，12345 热线平台承担我市疫情防控健康提醒的大量工作，配合落实省市推送涉疫人群的健康提醒短信发送工作，2 月启动疫情防控智能外呼，带来新一轮的话务增长，2022 年来电总量 114.86 万通，同比增长 51.07%，坐席和人员数量仍然没有增加，热线人工接通率难以达标。

2. 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，通过日训、业务培训、知识竞赛和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，2022 年实际完成值 187 秒，完成目标值。

3. 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 $\geq 90\%$ ，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，2022 年实际完成值 97.99%，超额完成目标值。

4. 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。2022 年实际完成值 100.00%，高效率地将工单及时流转处理，每月经考核验收均达标，完成目标值。

5. 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根据《清远市人民政府办公室关于印发清远市12345政府服务热线疑难工单协调督办工作机制的通知》，进行升级督办或电话协调，提高准确派单率，2022年实际完成值99.98%，超额完成目标值。每月经考核验收均达标，完成目标值。

6. 整合归并热线特服号码的拨通率。热线拨打率目标值为100.00%，热线平台整合归并了全市20条政府各部门服务热线接入到12345热线平台，我市根据国办53号文和省办216号文，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，2022年每季度对20条整合的热线特服号码进行拨打检测，均能100.00%接入到12345热线平台，由12345平台接听话务，实际完成值100.00%，完成目标值。

7. 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616个使用，实现全市统一平台受理、处理和回复市民的咨询或诉求，真正做到资源共享，数据共享，2022年实际完成值100.00%，完成目标值。

8. 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，市民根语音提示按键评价，系统自动统计，2022年实际完成值99.68%，每月经考核验收均达标，完成目标值。

(3) 主要工作成效

1. 在全国 348 条热线运行质量监测中取得优异成绩。2022 年，清远市 12345 政务服务便民热线坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，切实服务群众，打造全市政务服务“总客服”。在 2022 年 9 月发布的《2022 年 348 个城市热线运行质量监测报告》中，清远 12345 热线在全国普通地级市政务热线运行质量排行榜中排名第 27 名，并荣获“2022 年公共服务先锋典范”的好成绩。

2. 配合筑牢我市疫情防控第一道防线。今年，在疫情反复变化、防控日趋严峻的形势下，热线平台积极配合落实我市疫情防控工作，在我市新冠疫情防控工作方面再次发挥了重要作用。一是针对省市公安推送的涉疫重点人群发送健康提醒短信；二是配合落实重点行业扩面人群发送核酸检测提醒短信；三是对参加省运会的运动员、裁判员发送健康申报和核酸检测提醒短信。

3. 快速处理疫情防控工单，建立红黄码快速核查转码沟通机制。2022 年 12345 热线接到疫情防控工单 23 万件，民众反映前五名主要问题集中在健康码 5.16 万件、机器人外呼调查回电咨询 5.04 万件、核酸检测 4.09 万件、疫情防控措施 2.42 万件、

防疫政策咨询（含来返清政策）3.25 万件。上半年的疫情防控工单主要以机器人外呼调查回电咨询和来清报备咨询为主，下半年的疫情防控工单主要以健康码被赋红黄码和核酸检测为主。为了更高效地处理市民健康码的申诉问题，热线平台在粤政易建立了“本地健康码异常投诉处理群”，将红码申诉工单在线转给疾控中心进一步核查答复，黄码申诉工单转给市公安局核查处理，市公安局积极配合，快速响应，核查结果均在 1 日内回复并对赋码有误的进行转码，减少群众的抱怨。

4. 积极发挥 12345 热线社会治理作用。一是建章立制。根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省 12345 政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230 号），结合本地实际，对《清远市 12345 政务服务便民热线管理办法》进行修定，并下发了《关于征求《清远市 12345 政务服务便民热线管理办法（征求意见稿）》意见的函》，进一步明确热线管理、诉求受理、诉求办理、监督考核、数据管理等工作机制。二是助力抗洪抢险。2022 年 6 月份我市遭遇特大洪涝灾害，12345 平台急群众所急，立即制定《清远 12345 热线抗洪救灾话务应急方案》，临时开通一条 VPN 专线、调整 IVR 语音导航、增设话务端口和坐席，并启动紧急事项工单处理机制，第一时间与有关部门对接联动，做到信息互通，采取“先行救助，后派工单”的方式实施紧急救助，全力保障灾区群众诉求得到及时响应、快速处置，洪灾期间 12345 热线共接收到洪灾救助诉求 2207 件，均按时得到处理，进一步

体现热线在社会救助的作用。**三是同心抗疫。**7月份英德疫情发生后，在局党组的带领下，热线平台快速组建一支100人的志愿者服务团队支援热线，充分发挥12345热线疫情咨询“总客服”，架起解决难题“暖心桥”，让群众诉求在12345热线做到“一线直达”，及时解决封控期间群众急难愁盼问题。历时11天话务支援工作共接听来电1.14万个，让群众感受到关怀和温暖。**四是畅通企业诉求渠道。**2022年3月31日，粤商通与粤省心完成对接，依托粤商通高效收集企业诉求，助力实施疫情防控和集约开展企业纾困服务，将企业诉求纳入粤省心12345工作体系实现工作闭环，企业通过粤商通提交的诉求工单可通过粤省心平台流转至我市12345平台处理，热线平台积极配合落实，并实现快速分办响应。全年我市共接收3市场主体诉求工单56宗，累计办结56宗，超时工单0宗。

5. 加强内部管理，强培训提素质。**一是**开展业务培训，稳固服务水平。2022年热线平台共举办培训78场，其中内部培训73场，主要是业务类和沟通技能类培训；邀请职能局授课培训5场，分别为清远市卫生健康局、清远市公安局、清远市人力资源和社会保障局、清远市财政局、清远市社会保险基金管理局。**二是**及时做好新增业务知识点的录入和过期知识点的下架，2022年全年知识库处理业务知识点共261条。**三是**开展综合业务技能竞赛活动，激发工作热情。开2022年上半年举办了一场以基础业务知识为主的“最强大脑”知识竞赛，一方面帮助员工巩固基

础业务知识，另一方面增强员工对学习业务的自主性和积极性。**四是**开展接话提升劳动竞赛活动，参过内部能力挖潜来提高热线人工接通率，人工接通率从5月份的45.57%提升至9月份的74.70%，提升幅度达28.63%。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。

6. 加大系统维护力度，保障网络安全。一是2022年完成三个系统对接（我市12345热线平台与“粤省心”平台对接、新标准工单数据采集上报对接、“粤省心”小程序疫情防控健康码异常申诉功能对接）和热线系统二级等保。二是对IVR语音导航进行了优化改造，增设疫情防控、社保医保、消费纠纷等队列。三是与清城区政务服务中心办不事窗口对接，开发增设办不事窗口线下坐席的短信通知。四是配合完成省12345平台与110平台对接的工单流转测试。五是3月开展一次话务应急演练和增设远端坐席功能。

（三）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：2022年公众对12345热线平台的满意度总体评价达到99.68%。

(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：2022年公众对工单处理结果满意率93.31%。

三、改进意见

本项目根据投资计划、中标价和签定的“清远市12345政务服务便民热线外包”服务项目合同和进展阶段分四期于2022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、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

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：指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中：因公出国（境）费用具体包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费具体包括公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费具体包括按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费具体包括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。