

2023年度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2023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2023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概况

一、部门主要职责

涉密内容不允许公开。

二、部门机构设置

涉密内容不允许公开。

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，本报告为汇总公开。

第二部分：清远市政务服务数据管理局2023年度部门决算表

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	5,851.79	一、一般公共服务支出	31	4,184.85
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	1,604.51	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	272.05
	9		九、卫生健康支出	39	975.55
	10		十、节能环保支出	40	0.00
	11		十一、城乡社区支出	41	1,604.51
	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	419.35
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
	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
	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	7,456.30	本年支出合计	57	7,456.32
使用非财政拨款结余(含专用结余)	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	0.02	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	7,456.32	总计	60	7,456.32

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可能存在尾数误差。

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		7,456.30	7,456.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	4,184.85	4,184.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,125.87	4,125.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	575.39	575.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	1,148.42	1,148.42	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	2,402.07	2,402.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20106	财政事务	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010602	一般行政管理事务	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.04	2.04	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	2.04	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20135	对外联络事务	6.93	6.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013550	事业运行	6.93	6.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	272.05	272.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	272.05	272.05	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	181.37	181.37	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	90.68	90.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	975.53	975.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21004	公共卫生	164.36	164.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100499	其他公共卫生支出	164.36	164.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	49.03	49.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	6.60	6.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	42.43	42.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21099	其他卫生健康支出	762.15	762.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

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							
	档次	1	2	3	4	5	6	7
2109999	其他卫生健康支出	762.15	762.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	1,604.51	1,604.51	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	96.89	96.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120803	城市建设支出	20.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	76.89	76.89	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	1,507.62	1,507.62	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	1,507.62	1,507.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	419.35	419.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	419.35	419.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	213.08	213.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	206.28	206.28	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

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	7,456.32	2,463.01	4,993.31	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	4,184.85	1,722.56	2,462.29	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,125.87	1,715.62	2,410.25	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	575.39	567.21	8.18	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	1,148.42	1,148.42	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	2,402.07	0.00	2,402.07	0.00	0.00	0.00
20106	财政事务	50.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00
2010602	一般行政管理事务	50.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.04	0.00	2.04	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	2.04	0.00	2.04	0.00	0.00	0.00
20135	对外联络事务	6.93	6.93	0.00	0.00	0.00	0.00
2013550	事业运行	6.93	6.93	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	272.05	272.05	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	272.05	272.05	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	181.37	181.37	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	90.68	90.68	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	975.55	49.05	926.50	0.00	0.00	0.00
21004	公共卫生	164.36	0.00	164.36	0.00	0.00	0.00
2100499	其他公共卫生支出	164.36	0.00	164.36	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	49.05	49.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	6.60	6.60	0.00	0.00	0.00	0.00

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
2101102	事业单位医疗	42.45	42.45	0.00	0.00	0.00	0.00
21099	其他卫生健康支出	762.15	0.00	762.15	0.00	0.00	0.00
2109999	其他卫生健康支出	762.15	0.00	762.15	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	1,604.51	0.00	1,604.51	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	96.89	0.00	96.89	0.00	0.00	0.00
2120803	城市建设支出	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	76.89	0.00	76.89	0.00	0.00	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	1,507.62	0.00	1,507.62	0.00	0.00	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	1,507.62	0.00	1,507.62	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	419.35	419.35	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	419.35	419.35	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	213.08	213.08	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	206.28	206.28	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

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	5,851.79	一、一般公共服务支出	33	4,184.85	4,184.85	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	1,604.51	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	272.05	272.05	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	975.55	975.55	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	1,604.51	0.00	1,604.51	0.00
	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	419.35	419.35	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

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
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	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	7,456.30	本年支出合计	59	7,456.32	5,851.80	1,604.51	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.02	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.02		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	7,456.32	总计	64	7,456.32	5,851.80	1,604.51	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。

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	5,851.80	2,463.01	3,388.80
201	一般公共服务支出	4,184.85	1,722.56	2,462.29
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,125.87	1,715.62	2,410.25
2010301	行政运行	575.39	567.21	8.18
2010350	事业运行	1,148.42	1,148.42	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,402.07	0.00	2,402.07
20106	财政事务	50.00	0.00	50.00
2010602	一般行政管理事务	50.00	0.00	50.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.04	0.00	2.04
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	2.04	0.00	2.04
20135	对外联络事务	6.93	6.93	0.00
2013550	事业运行	6.93	6.93	0.00
208	社会保障和就业支出	272.05	272.05	0.00
20805	行政事业单位养老支出	272.05	272.05	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	181.37	181.37	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	90.68	90.68	0.00
210	卫生健康支出	975.55	49.05	926.50
21004	公共卫生	164.36	0.00	164.36
2100499	其他公共卫生支出	164.36	0.00	164.36
21011	行政事业单位医疗	49.05	49.05	0.00
2101101	行政单位医疗	6.60	6.60	0.00
2101102	事业单位医疗	42.45	42.45	0.00
21099	其他卫生健康支出	762.15	0.00	762.15
2109999	其他卫生健康支出	762.15	0.00	762.15

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
221	住房保障支出	419.35	419.35	0.00
22102	住房改革支出	419.35	419.35	0.00
2210201	住房公积金	213.08	213.08	0.00
2210203	购房补贴	206.28	206.28	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。

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	2,234.87	302	商品和服务支出	119.27
30101	基本工资	346.87	30201	办公费	18.31
30102	津贴补贴	667.67	30202	印刷费	0.09
30103	奖金	454.36	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.86	30204	手续费	0.00
30107	绩效工资	106.61	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	178.84	30206	电费	2.82
30109	职业年金缴费	89.42	30207	邮电费	2.80
30110	职工基本医疗保险缴费	48.47	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	1.06	30211	差旅费	2.93
30113	住房公积金	213.08	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.99
30199	其他工资福利支出	127.64	30214	租赁费	0.84
303	对个人和家庭的补助	108.24	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.71
30302	退休费	96.86	30217	公务接待费	2.17
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.99
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	5.58
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	32.15
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	1.48

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
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	4.27
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	39.04
30399	其他对个人和家庭的补助	11.38	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	4.09
			307	债务利息及费用支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	0.63
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.63
			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
			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

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
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	2,343.11		公用经费合计	119.90

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。

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	1,604.51	1,604.51	0.00	1,604.51	0.00
212	城乡社区支出	0.00	1,604.51	1,604.51	0.00	1,604.51	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	0.00	96.89	96.89	0.00	96.89	0.00
2120803	城市建设支出	0.00	20.00	20.00	0.00	20.00	0.00
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	0.00	76.89	76.89	0.00	76.89	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	0.00	1,507.62	1,507.62	0.00	1,507.62	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	0.00	1,507.62	1,507.62	0.00	1,507.62	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。
本表本年度无发生额。

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
6.44	0.00	4.27	0.00	4.27	2.17	6.44	0.00	4.27	0.00	4.27	2.17

注：本表反映部门本年度财政拨款“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。

第三部分：清远市政务服务数据管理局2023年度部门决算情况说明

一、2023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2023年度总收入7,456.32万元，其中本年收入7,456.3万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入5,851.79万元，比上年决算数增加28.13万元，增长0.5%。主要变动情况：智能云呼业务项目、粤视会设备采购项目增加。

2. 政府性基金预算财政拨款收入1,604.51万元，比上年决算数减少2,199.01万元，下降57.8%。主要变动情况：清远市“粤政易”协同办公平台项目、广东省统一政务服务咨询投诉平台与清远12345热线平台专项对接项目、清远市基层便民减负技术开发项目减少。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

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，与上年决算数持平。

6. 经营收入0万元，与上年决算数持平。

7. 附属单位上缴收入0万元，与上年决算数持平。

8. 其他收入0万元，比上年决算数减少8.11万元，下降100%。

主要变动情况：本年度保证金业务所产生利息变化导致。

（二）年度支出总体情况

清远市政务服务数据管理局2023年度总支出7,456.32万元，其中本年支出7,456.32万元。具体情况如下：

1. 基本支出2,463.01万元，比上年决算数减少19.4万元，下降0.8%。主要变动情况：工资、养老、职业年金、办公费等。

2. 项目支出4,993.31万元，比上年决算数减少2,151.12万元，下降30.1%。主要变动情况：清远市“粤政易”协同办公平台项目、广东省统一政务服务咨询投诉平台与清远12345热线平台专项对接项目、清远市基层便民减负技术开发项目减少。

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、2023年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2023年度财政拨款收入说明

清远市政务服务数据管理局2023年度财政拨款收入合计7,456.3万元。其中：一般公共预算财政拨款收入5,851.79万元，比上年决算数增加28.13万元，增长0.5%；主要变动情况：智能云呼业务项目、粤视会设备采购项目增加；政府性基金预算财政拨款收入1,604.51万元，比上年决算数减少2,199.01万元，下降57.8%；主要变动情况：清远市“粤政易”协同办公平台项目、广东省统一政务服务咨询投诉平台与清远12345热线平台专项对接项目、清远市基层便民减负技术开发项目减少；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，增长--（基数为0，不可比）。

（二）2023年度财政拨款支出说明

清远市政务服务数据管理局2023年度财政拨款支出合计7,456.32万元。其中：一般公共预算财政拨款支出5,851.8万元，比年初预算数增加1,998.11万元，增长51.8%；主要变动情况：智能云呼业务项目、粤视会设备采购项目、清远市数字政府均衡发展项目增加；政府性基金预算财政拨款支出1,604.51万元，比年初预算数增加1,594.51万元，增长15,945.1%；主要变动情况：清远市数字政府均衡发展项目（市级配套）、市民中心项目前期工作经费增加；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--（基数为0，不可比）。

三、2023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2023年度“三公”经费财政拨款支出决算为6.44万元，完成全年预算6.44万元的100%，比上年决算数增加3.04万元，增长89.4%。其中：因公出国（境）费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，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4.27万元，完成预算4.27万元的100%，比上年决算数增加1.56万元，增长57.7%；其中：公务用车购置支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车运行维护费支出决算为4.27万元，完成预算4.27万元的100%，比上年决算数增加1.56万元，增长57.7%；公务接待费支出决算为2.17万元，完成预算2.17万元的100%，比上年决算数增加1.48万元，增长213.1%。

2023年度“三公”经费支出决算等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。

2023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

2023年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0%；公务用车购置及运行维护费支出4.27万元，占66.3%；公务接待费支出2.17万元，占33.7%。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出国（境）团组0个、累计0人次。

2. 公务用车购置及运行维护费支出4.27万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行维护费支出4.27万元，公务用车保有量为2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2.17万元，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19次，接待人数共147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

2023年度本部门机关运行经费支出52.92万元，比上年决算数减少9.78万元，下降15.6%。主要增减变动情况是：办公费、劳务费、水、电、其他交通费用。

（二）政府采购支出情况说明

2023年度本部门政府采购支出总额1,160.65万元，其中：政府采购货物支出566.89万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出593.76万元。授予中小企业合同金额1,158.65万元，占政府采购支出总额的99.8%，其中：授予小微企业合同金额566.89万元，占授予中小企业合同金额的48.9%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，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%。

（三）国有资产占用情况说明

截至2023年12月31日，本部门共有车辆2辆，其中，应急保障用车2辆；单位价值100万元以上设备（不含车辆）0台（套）。

（四）2023年度绩效评价情况的说明

绩效评价工作开展情况。 根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对2023年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中二级项目18个，共涉及资金2964.59万元，占一般公共预算项目支出总额的87.50%。

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18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7,456.32万元，执行数7,456.32万元，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。2023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/技术支持员、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%。

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%。2023年各渠道的业务受理量：

12345热线电话：2023年来电总量62.69万通，同比减少44.13%，接通话务量61.11万通，人工接通率97.53%。随着2022年12月新冠疫情政策的放开，2023年涉疫话务大幅减少，热线话务整体比较平稳，接通率逐步上升并保持稳定。

12345门户网站：截止2023年12月31日清远市12345热线门户

网站注册用户数34057人，2023年共收到市民提交的咨询和诉求件980件。

12345微信公众号：截止2023年12月31日清远市12345微信公众号关注用户数54.78万人，市民可通过微信公众号查询12345平台知识库；2023年12345微信公众号共收到市民提交的咨询和诉求件8.71万件，全年共推送48期346篇。

12345手机APP（行政版）：截止2023年12月31日累计开通APP帐号616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50人，市民可通过手机APP查询12345平台知识库，2023年收到市民提交的咨询和诉求件40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，2023年短信实际发送量为228.77万条，短信发送数量完成率为114.38%，超额完成。

5. 预算执行率。按预算额度执行支付,2023年预算额为593.76万元，实际支付593.76万元，完成率达100%。

6. 资金发放及时率。按合同分四期支付,均已在2023年内分四期支付完成，完成率达100%。

（2）效益指标

1. 人工话务接通率的完成情况。

2023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97.53%，热线人工接通率达到目标值。

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，2023年实际完成值194秒，达到目标值。

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，2023年实际完成值96.51%，达到目标值。

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。2023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，达到目标值。

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，2023年实际完成值99.97%，每月经考核验收均达标，达到目标值。

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%，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，2023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%接入到12345热线平台，由12345平台接听话务，实际完成值100%，达到目标值。

7. 服务对象满意度的完成情况。服务对象满意度目标值 $\geq 95\%$ ，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，2023年实际完成值99.58%，每月经考核验收均达标，达到目标值。

（3）主要工作成效

1. 在全国349条热线运行质量监测中取得优异成绩。2023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2023年9月发布的《2023年349个城市12345热线运行质量监测报告》中，清远市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94名；荣获“第七届12345政务服务便民热线大会品质争先典范”；在2023年（第四次）全国政务热线服务质量评估中，清远市12345热线被评为A+；在2023年全国政务热线“服务之星”技能大赛中热线员工蓝宗楷获得最美热线人称号；清远市政务服务数据管理局在2023年全国政务热线服务质量评估中荣获价值创造优秀单位；清远市获得2023政务热线数智创新发

展城市。

2. 积极发挥12345热线社会治理作用。一是建章立制，出台热线管理办法。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》进行修订，清远市人民政府办公室2023年6月印发《清远市12345政务服务便民热线管理办法》，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。二是畅通企业诉求渠道。2023年6月清远市人民政府办公室印发清远市进一步强化市场主体诉求响应服务工作方案，确立整体目标建立线上线下融合、企业有呼必应的一体化市场主体诉求响应工作体系，及时掌握市场主体反映的突出问题，不断破解矛盾困难，着力提升市场主体信心，激发市场活力，打造一流营商环境。全面建成省、市、县区三级联动、各部门协同的诉求响应机制，建立市场主体诉求从接诉办理到考核反馈的全流程闭环运转体系；梳理不少于50类诉求分办场景，提升自助和人工服务质量，实现诉求分办提速20%、平均办结满意率达98%。把平台打造成为各部门服务实体经济和制造业的主渠道和联系企业的主平台。全年我市共接收市场主体诉求工单35宗，累计办结35宗，超时工单0宗。三是话务平稳，热线接通率大幅提升。随着2022年12月新冠疫情政策的放开，2023年涉疫话务大幅减少，热线话务比较平稳，接通率逐步上升并保持稳定，2023年接通率97.53%，全省排第8名，同比2022年有大幅进步。四是资源共享，助力《行风热线》栏目。2023年12345热线平台积极配合行风热线栏目组梳理上线单位的工单及相关问题，实现了群众诉求资源共享。全年共有12个单位上线行风热线

节目，栏目组对84宗热线工单进行了跟踪报道，通过媒体的影响力，有效地提高了政府部门的办事效能，也收获了市民的来电表扬。五是快速响应，保障人民群众人身安全。全年各县（市、区）热线办积极配合处理应急工单15件，其中涉及高压电线烧融脱落、人行道地陷、外墙墙体脱落、电线短路、沙井盖损坏等安全问题。

3. 提质增效，加强业务培训和开展知识库建设维护工作。一是2023年热线平台共举办培训84场，其中内部培训74场，参加粤省心培训2场，邀请职能局授课培训8场，分别为市税务局、市公安局（2场）、市人社局（2场）、市交通运输局、市市场监督管理局、市医疗保障局。二是开展12345热线知识库年度审核工作，全年共新增知识点110条，修改知识点730条，下架知识点163条。并组织17个单位对本单位业务知识点进行审核、修正和补充，确保知识点的准确性和及时性，提高解答准确率。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。

4. 加大系统维护力度，保障网络安全。一是2023年配合清盾、粤网安和粤盾等固网行动进行系统漏洞扫描、网络安全自查，并进行整改修复。二是更换话务防火墙，在清新增加一套异地备份服务器，进一步加固话务系统的安全保障。三是开展话务应急演练和增设远端坐席功能。

（4）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：2023年公众对12345热线平台的满意度总体评价达到99.58%。

2. 市民投诉举报类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：2023年市民对投诉举报类工单处理结果满意率89.49%。

五、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2023年全部完成支付，预算执行率达100%，暂无意见。

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（含专用结余）：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额，以及使用专用结余安排支出的金额。

年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

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。