

# 黄山市人民政府办公室 2021 年度部门决算

2022 年 9 月

# 目 录

## 第一部分 黄山市人民政府办公室概况

一、部门职责

二、机构设置

## 第二部分 黄山市人民政府办公室 2021 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

## 第三部分 黄山市人民政府办公室 2021 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、其他重要事项情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

## 第一部分 黄山市人民政府办公室概况

### 一、主要职责

根据《关于印发黄山市人民政府办公室主要职责内设机构和人员编制规定的通知》文件规定，黄山市政府办主要职责是：

1. 负责市政府会议的准备工作，协助市政府领导组织实施会议决定事项。

2. 协助市政府领导组织起草或审核以市政府、市政府办公室名义发布的公文以及其他综合性材料，办理省政府和上级机关以及不相隶属机关的来文来电工作。

3. 研究区县人民政府和市政府各部门请示市政府的事项，提出审核意见，报市政府领导审批。

4. 督促检查区县人民政府和市政府各部门对市政府决定事项及市领导指示的贯彻落实情况，及时向市领导报告；负责政府目标绩效管理工作的牵头、协调等工作。

5. 负责市政府领导同志重要活动的组织安排工作。

6. 负责开展人民建议征集办理工作。牵头承办人大代表建议、政协提案的办理工作。

7. 负责市政府及市政府办公室值班和电话传真工作。

8. 根据市政府工作部署和市政府领导的指示，组织专题调查研究，搜集整理信息，及时准确地向市政府领导反映情况，提出建议；负责政务信息编发和信息调研分析。

9. 负责市政府驻外办事机构（联络处）的工作联系。

10.负责组织协调和监督全市政府信息公开；负责发布市政府规章和规范性文件，协调解读重大政策及相关信息；负责市政府公报的编辑、发送、宣传、利用等工作；负责统筹推进和监督协调市政务服务热线平台建设管理工作。

11.统筹研究全市推进政府职能转变和“放管服”改革重要领域、关键环节的政策措施，分析有关重大问题并提出政策建议；监督检查营商环境建设情况，开展营商环境监测评价；统筹推进行政审批制度改革工作，督促区县人民政府和市直有关部门落实改革举措；承担市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室和市“四送一服”双千工程领导小组办公室的日常工作。

12.协同省试验区建设推进处对上争取、两省协调有关事项，负责统筹黄山市推动新安江一千岛湖生态补偿试验区建设日常工作，组织拟订和实施相关规划、政策和工作计划，组织开展相关重大问题研究、协调推进和督促落实生态补偿试验区建设任务，承担黄山市推动新安江一千岛湖生态补偿试验区建设领导小组综合办公室日常工作。

13.办理市政府和市政府领导同志交办的其他事项。

## 二、机构设置

从决算单位构成看，黄山市人民政府办公室 2021 年度部门决算仅包括政府办本级决算，无其他下属单位决算。

序号	单位名称	单位性质
1	黄山市人民政府办公室	行政单位

## 第二部分 黄山市人民政府办公室 2021 年度部门决算表

### 收入支出决算总表

公开01表					
单位：黄山市人民政府办公室					金额单位：万元
收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	2,289.76	一、一般公共服务支出	35	1,861.98
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	36	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	37	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	38	
五、事业收入	5		五、教育支出	39	0.74
六、经营收入	6		六、科学技术支出	40	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	41	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	42	216.31
	9		九、卫生健康支出	43	43.35
	10		十、节能环保支出	44	
	11		十一、城乡社区支出	45	
	12		十二、农林水支出	46	1.84
	13		十三、交通运输支出	47	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	48	25.00
	15		十五、商业服务业等支出	49	
	16		十六、金融支出	50	
	17		十七、援助其他地区支出	51	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	52	
	19		十九、住房保障支出	53	141.74
	20		二十、粮油物资储备支出	54	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	55	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	56	
	23		二十三、其他支出	57	
	24		二十四、债务还本支出	58	
	25		二十五、债务付息支出	59	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	60	
本年收入合计	27	2,289.76	本年支出合计	61	2,290.96
使用非财政拨款结余	28		结余分配	62	
年初结转和结余	29	48.60	年末结转和结余	63	47.40
	30			64	
总计	31	2,338.36	总计	65	2,338.36

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况；本套报表金额单位转换成万元时，因四舍五入可能存在尾数误差。

### 收入决算表

公开02表											
金额单位：万元											
单位：黄山市人民政府办公室											
功能分类科目编码			科目名称	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
							小计	其中：教育收费			
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7	8
			合计	2,289.76	2,289.76						
201			一般公共服务支出	1,860.78	1,860.78						
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1,854.80	1,854.80						
2010301			行政运行	1,500.05	1,500.05						
2010302			一般行政管理事务	290.00	290.00						
2010350			事业运行	24.61	24.61						
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	40.14	40.14						
20111			纪检监察事务	1.24	1.24						
2011150			事业运行	1.24	1.24						
20136			其他共产党事务支出	4.75	4.75						
2013699			其他共产党事务支出	4.75	4.75						
205			教育支出	0.74	0.74						
20508			进修及培训	0.74	0.74						
2050802			干部教育	0.74	0.74						
208			社会保障和就业支出	216.31	216.31						
20805			行政事业单位养老支出	172.09	172.09						
2080501			行政单位离退休	59.43	59.43						
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	79.52	79.52						
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	33.14	33.14						
20808			抚恤	44.22	44.22						
2080801			死亡抚恤	44.22	44.22						
210			卫生健康支出	43.35	43.35						
21011			行政事业单位医疗	43.35	43.35						
2101101			行政单位医疗	41.50	41.50						
2101102			事业单位医疗	1.85	1.85						
213			农林水支出	1.84	1.84						
21305			扶贫	1.84	1.84						
2130599			其他扶贫支出	1.84	1.84						
215			资源勘探工业信息等支出	25.00	25.00						
21505			工业和信息产业监管	25.00	25.00						
2150599			其他工业和信息产业监管支出	25.00	25.00						
221			住房保障支出	141.74	141.74						
22102			住房改革支出	141.74	141.74						
2210201			住房公积金	97.72	97.72						
2210202			提租补贴	44.03	44.03						

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

## 支出决算表

公开03表								
金额单位：万元								
单位：黄山市人民政府办公室								
功能分类科目编码	科目名称	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	
类	款	项	1	2	3	4	5	6
栏次			1	2	3	4	5	6
合计			2,290.96	1,651.10	639.86			
201	一般公共服务支出		1,861.98	1,247.12	614.86			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务		1,855.99	1,241.13	614.86			
2010301	行政运行		1,452.65	1,216.53	236.12			
2010302	一般行政管理事务		338.60		338.60			
2010350	事业运行		24.61	24.61				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务		40.14		40.14			
20111	纪检监察事务		1.24	1.24				
2011150	事业运行		1.24	1.24				
20136	其他共产党事务支出		4.75	4.75				
2013699	其他共产党事务支出		4.75	4.75				
205	教育支出		0.74	0.74				
20508	进修及培训		0.74	0.74				
2050802	干部教育		0.74	0.74				
208	社会保障和就业支出		216.31	216.31				
20805	行政事业单位养老支出		172.09	172.09				
2080501	行政单位离退休		59.43	59.43				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出		79.52	79.52				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出		33.14	33.14				
20808	抚恤		44.22	44.22				
2080801	死亡抚恤		44.22	44.22				
210	卫生健康支出		43.35	43.35				
21011	行政事业单位医疗		43.35	43.35				
2101101	行政单位医疗		41.50	41.50				
2101102	事业单位医疗		1.85	1.85				
213	农林水支出		1.84	1.84				
21305	扶贫		1.84	1.84				
2130599	其他扶贫支出		1.84	1.84				
215	资源勘探工业信息等支出		25.00		25.00			
21505	工业和信息产业监管		25.00		25.00			
2150599	其他工业和信息产业监管支出		25.00		25.00			
221	住房保障支出		141.74	141.74				
22102	住房改革支出		141.74	141.74				
2210201	住房公积金		97.72	97.72				
2210202	提租补贴		44.03	44.03				

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

财政拨款收入支出决算总表								
								公开04表
单位：黄山市人民政府办公室								金额单位：万元
收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	小计	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	2,289.76	一、一般公共服务支出	30	1,861.98	1,861.98		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	31				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	32				
	4		四、公共安全支出	33				
	5		五、教育支出	34	0.74	0.74		
	6		六、科学技术支出	35				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	36				
	8		八、社会保障和就业支出	37	216.31	216.31		
	9		九、卫生健康支出	38	43.35	43.35		
	10		十、节能环保支出	39				
	11		十一、城乡社区支出	40				
	12		十二、农林水支出	41	1.84	1.84		
	13		十三、交通运输支出	42				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	43	25.00	25.00		
	15		十五、商业服务业等支出	44				
	16		十六、金融支出	45				
	17		十七、援助其他地区支出	46				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	47				
	19		十九、住房保障支出	48	141.74	141.74		
	20		二十、粮油物资储备支出	49				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	50				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	51				
	23		二十三、其他支出	52				
本年收入合计	24	2,289.76	二十四、债务还本支出	53				
年初财政拨款结转和结余	25	48.60	二十五、债务付息支出	54				
一般公共预算财政拨款	26	48.60	二十六、抗疫特别国债安排的支出	55				
政府性基金预算财政拨款	27		本年支出合计	56	2,290.96	2,290.96		
国有资本经营预算财政拨款	28		年末财政拨款结转和结余	57	47.40	47.40		
总计	29	2,338.36	总计	58	2,338.36	2,338.36		

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

				公开05表		
单位：黄山市人民政府办公室				金额单位：万元		
功能分类 科目编码		科目名称		本年支出		
				合计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次	1	2	3
			合计	2,290.96	1,651.10	639.86
201			一般公共服务支出	1,861.98	1,247.12	614.86
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1,855.99	1,241.13	614.86
2010301			行政运行	1,452.65	1,216.53	236.12
2010302			一般行政管理事务	338.60		338.60
2010350			事业运行	24.61	24.61	
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	40.14		40.14
20111			纪检监察事务	1.24	1.24	
2011150			事业运行	1.24	1.24	
20136			其他共产党事务支出	4.75	4.75	
2013699			其他共产党事务支出	4.75	4.75	
205			教育支出	0.74	0.74	
20508			进修及培训	0.74	0.74	
2050802			干部教育	0.74	0.74	
208			社会保障和就业支出	216.31	216.31	
20805			行政事业单位养老支出	172.09	172.09	
2080501			行政单位离退休	59.43	59.43	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	79.52	79.52	
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	33.14	33.14	
20808			抚恤	44.22	44.22	
2080801			死亡抚恤	44.22	44.22	
210			卫生健康支出	43.35	43.35	
21011			行政事业单位医疗	43.35	43.35	
2101101			行政单位医疗	41.50	41.50	
2101102			事业单位医疗	1.85	1.85	
213			农林水支出	1.84	1.84	
21305			扶贫	1.84	1.84	
2130599			其他扶贫支出	1.84	1.84	
215			资源勘探工业信息等支出	25.00		25.00
21505			工业和信息产业监管	25.00		25.00
2150599			其他工业和信息产业监管支出	25.00		25.00
221			住房保障支出	141.74	141.74	
22102			住房改革支出	141.74	141.74	
2210201			住房公积金	97.72	97.72	
2210202			提租补贴	44.03	44.03	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

一般公共预算财政拨款基本支出决算表									
								公开06表	
单位：黄山市人民政府办公室						金额单位：万元			
人员经费			公用经费						
经济分类科目	科目名称	金额	经济分类科目	科目名称	金额	经济分类科目	科目名称	金额	
301	工资福利支出	1,316.46	302	商品和服务支出	188.49	307	债务利息及费用支出		
30101	基本工资	342.02	30201	办公费	25.04	30701	国内债务付息		
30102	津贴补贴	251.21	30202	印刷费	8.91	30702	国外债务付息		
30103	奖金	352.91	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用		
30106	伙食补助费	30.69	30204	手续费		30704	国外债务发行费用		
30107	绩效工资	7.58	30205	水费		310	资本性支出		
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	104.32	30206	电费		31001	房屋建筑物购建		
30109	职业年金缴费	12.28	30207	邮电费	6.42	31002	办公设备购置		
30110	职工基本医疗保险缴费	27.50	30208	取暖费		31003	专用设备购置		
30111	公务员医疗补助缴费	12.14	30209	物业管理费		31005	基础设施建设		
30112	其他社会保障缴费	1.67	30211	差旅费	6.93	31006	大型修缮		
30113	住房公积金	129.55	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新		
30114	医疗费		30213	维修（护）费	2.97	31008	物资储备		
30199	其他工资福利支出	44.61	30214	租赁费		31009	土地补偿		
303	对个人和家庭的补助	146.15	30215	会议费		31010	安置补助		
30301	离休费		30216	培训费	1.08	31011	地上附着物和青苗补偿		
30302	退休费	92.50	30217	公务接待费	1.39	31012	拆迁补偿		
30303	退职（役）费	1.92	30218	专用材料费		31013	公务用车购置		
30304	抚恤金	44.22	30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置		
30305	生活补助	5.76	30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置		
30306	救济费		30226	劳务费	4.37	31022	无形资产购置		
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出		
30308	助学金		30228	工会经费	22.68	312	对企业补助		
30309	奖励金	0.21	30229	福利费	4.42	31201	资本金注入		
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	8.03	31203	政府投资基金股权投资		
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	67.27	31204	费用补贴		
30399	其他对个人和家庭的补助	1.54	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴		
			30299	其他商品和服务支出	28.97	31299	其他对企业补助		
						399	其他支出		
						39906	赠与		
						39907	国家赔偿费用支出		
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
						39999	其他支出		
人员经费合计		1,462.61	公用经费合计						188.49

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

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表																公开07表	
单位：黄山市人民政府办公室																金额单位：万元	
功能分类科目编码			科目名称	年初结转和结余			本年收入			本年支出			年末结转和结余				
				合计	基本支出结转	项目支出结转和结余	合计	基本支出	项目支出	合计	基本支出	项目支出	合计	基本支出结转	项目支出结转和结余		
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
			合计														

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

说明：黄山市政府办没有政府性基金预算收入，也没有使用政府性基金预算安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

国有资本经营预算财政拨款支出决算表																公开08表	
单位：黄山市人民政府办公室																金额单位：万元	
功能分类科目编码			科目名称	本年支出													
				合计			基本支出			项目支出							
类	款	项	栏次	1			2			3							
			合计														

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。

说明：黄山市政府办没有国有资本经营预算财政拨款安排的支出，故本表无数据。

## **第三部分 黄山市人民政府办公室 2021 年度部门决算情况说明**

### **一、收入支出决算总体情况说明**

2021 年度收入总计 2338.36 万元（含使用非财政拨款结转结余、年初结转和结余）、支出总计 2338.36 万元（含结余分配、年末结转和结余）。与 2020 年相比，收、支总计各减少 11.46 万元，下降 0.49%，主要原因是根据规定盘活财政存量资金，将结转资金上解金库。

### **二、收入决算情况说明**

2021 年度收入合计 2289.76 万元，其中：财政拨款收入 2289.76 万元，占 100%；事业收入 0 万元，占 0%；经营收入 0 万元，占 0%；其他收入 0 万元，占 0%。

### **三、支出决算情况说明**

2021 年度支出合计 2290.96 万元，其中：基本支出 1651.10 万元，占 72.07%；项目支出 639.86 万元，占 27.93%；经营支出 0 万元，占 0%。

### **四、财政拨款收入支出决算总体情况说明**

2021 年度财政拨款收入总计 2338.36 万元（含年初财政拨款结转和结余），支出总计 2338.36 万元（含年末财政拨款结转和结余）。与 2020 年相比，财政拨款收、支总计各减少 11.46 万元，下降 0.49%，主要原因是：根据规定盘活财政存量资金，将结转资金上解金库。

### **五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明**

### （一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况。

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 2290.96 万元，占本年支出的 100%。与 2020 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 80.05 万元，增长 3.62%。主要原因一是人员经费增加；二是增加话务员而追加 12345 呼叫中心运营外包服务费；三是追加“四送一服”双千工作费。

### （二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况。

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 2290.96 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 1861.98 万元，占 81.28%；教育（类）支出 0.74 万元，占 0.03%；社会保障和就业（类）支出 216.31 万元，占 9.44%；卫生健康（类）支出 43.35 万元，占 1.89%；农林水（类）支出 1.84 万元，占 0.08%；资源勘探工业信息等（类）支出 25 万元，占 1.09%；住房保障（类）支出 141.74 万元，占 6.19%。

### （三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2021 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 2133.37 万元，支出决算为 2290.96 万元，完成年初预算的 107.39%。决算数大于预算数的主要原因是追加人员经费。其中：基本支出 1651.10 万元，占 72.07%；项目支出 639.86 万元，占 27.93%；具体情况如下：

1. 一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算为 1461.36 万元，支出决算为 1452.65 万元，执行率为 99%。

2. 一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)一般行政管理事务(项)。年初预算为 290 万元,支出决算为 338.60 万元,完成年初预算的 116.76%,决算数大于预算数的主要原因是按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求,年中完成 32 条单位热线归并整合,政府采购增加话务员而追加 12345 呼叫中心运营外包服务费。

3. 一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)事业运行(项)。年初预算为 0 万元,支出决算为 24.61 万元,决算数大于预算数的主要原因是追加非独立核算的下属事业单位人员经费。

4. 一般公共服务(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)。年初预算为 100 万元,支出决算为 40.14 万元,完成年初预算的 40.14%,决算数小于预算数的主要原因是政府热线平台升级费用按合同约定支付部分款项。

5. 一般公共服务(类)纪检监察事务(款)事业运行(项)。年初预算为 0 万元,支出决算为 1.24 万元,决算数大于预算数的主要原因是追加非独立核算的下属事业单位人员经费。

6. 一般公共服务(类)其他共产党事务支出(款)其他共产党事务支出(项)。年初预算为 4.95 万元,支出决算为 4.75 万元,完成年初预算的 95.96%,决算数小于预算数的主要原因是随着人员变动而减少。

7. 教育支出(类)进修及培训(款)干部教育(项)。年初

预算为 0 万元，支出决算为 0.74 万元，决算数大于预算数的主要原因是参加省委组织部培训费用由市委组织部统一编制预算。

8. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项）。年初预算为 1.9 万元，支出决算为 59.43 万元，完成年初预算的 3127.89%，决算数大于预算数的主要原因是追加退休人员慰问金。

9. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为 85.25 万元，支出决算为 79.52 万元，完成年初预算的 93.27%，决算数小于预算数的主要原因是随着人员变动而减少。

10. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为 42.62 万元，支出决算为 33.14 万元，完成年初预算的 77.76%，决算数小于预算数的主要原因是追减职业年金缴费支出。

11. 社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 44.22 万元，决算数大于预算数的主要原因是追加死亡人员抚恤金支出。

12. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算为 45.95 万元，支出决算为 41.50 万元，完成年初预算的 90.32%，决算数小于预算数的主要原因是随着人员变动而减少。

13. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 1.85 万元，决算

数大于预算数的主要原因是追加非独立核算的下属事业单位人员医保。

14. 农林水支出（类）扶贫（款）其他扶贫支出（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 1.84 万元，决算数大于预算数的主要原因是追加选派驻村干部生活补助。

15. 资源勘探工业信息等支出（类）工业和信息产业监管（款）其他工业和信息产业监管支出（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 25 万元，决算数大于预算数的主要原因是追加“四送一服”双千工作费。

16. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 101.34 万元，支出决算为 97.72 万元，完成年初预算的 96.43%，决算数小于预算数的主要原因是随着人员变动而减少。

17. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 44.03 万元，决算数大于预算数的主要原因是追加提租补贴支出。

## 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度财政拨款基本支出 1651.10 万元，其中：人员经费 1462.61 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、退职（役）费、抚恤金、生活补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出；公

用经费 188.49 万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、维修（护）费、培训费、公务接待费、劳务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出等。

## **七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明**

黄山市人民政府办公室没有政府性基金预算收入，也没有使用政府性基金预算安排的支出。

## **八、国有资本经营预算财政拨款支出情况说明**

黄山市人民政府办公室没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

## **九、其他重要事项情况说明**

### **（一）机关运行经费支出情况。**

2021 年度，黄山市人民政府办公室机关运行经费支出 188.49 万元，比 2020 年增加 28.91 万元，增长 18.11%，主要原因：一是增加“放管服”改革协调和“四送一服”双千工程职能；二是增加统筹推动新安江一千岛湖生态补偿试验区建设职能；三是增加非独立核算的下属事业单位。

### **（二）政府采购支出情况。**

2021 年度，黄山市人民政府办公室政府采购支出总额 377.04 万元，其中：政府采购货物支出 39.96 万元，政府采购服务支出 337.08 万元。授予中小企业合同金额 80.1 万元，占政府采购支出总额的 21.24%，其中：授予小微企业合同金额 80.1 万元，占

授予中小企业合同金额的 100%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 49.89%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 50.11%。

### （三）国有资产占有使用情况。

截至 2021 年 12 月 31 日，黄山市人民政府办公室共有车辆 3 辆，其中：主要领导干部用车 1 辆、应急保障用车 2 辆；单价 50 万元以上的通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

### （四）关于 2021 年度预算绩效情况说明

#### 1. 预算绩效管理工作开展情况。

根据预算绩效管理要求，本部门组织对 2021 年度纳入部门预算的项目支出全面开展了绩效自评，共 4 个项目，涉及资金 639.86 万元，占项目预算总额的 100%。从评价情况看，绩效目标设置科学合理，预算资金在产出、效益和满意度绩效指标方面均取得较好的执行效果，项目支出管理规范，整体较好，达到了预期绩效目标。

组织对“12345 呼叫中心运营外包服务费”项目开展了部门评价，涉及资金 297 万元。本项目由我部门自行组织开展绩效评价。从评价情况看，本项目取得很好的效果，制订出台《黄山市 12345 热线办理工作目标管理绩效考核办法》，明确将各区县和市直有关部门市长热线工作纳入市政府年度目标管理绩效考核。

采取系统自动考核与人工考核相结合、日常工作考核与年度综合考核相结合的办法，建立办理工作考核综合评价体系。考核结果同时作为机关效能建设、群众满意度调查、政风行风评议的重要依据之一。

组织对 2021 年度部门整体支出开展了绩效自评。评价结果显示，整体支出符合单位职责和相关管理规定，完成情况良好，绩效总体评价为“优”，资金的使用和效果达到年初预期的绩效目标。

## **2. 部门决算中项目绩效自评结果。**

黄山市人民政府办公室在 2021 年度部门决算中反映“12345 呼叫中心运营外包服务费”项目绩效自评结果。

“12345 呼叫中心运营外包服务费”项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目绩效自评得分为 100 分。全年预算数为 297 万元，执行数为 297 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：一是加强呼叫中心的诉求接受、分发交办、催办督办、回访调查、答复反馈、受理公开、监督考核等工作制度化、管理；二是提高舆情应对能力，加强为民服务水平；三是提高热线精细化水平，构建政务热线新格局。发现的主要问题及原因：一是舆情应对能力有待进一步提高；二是为民服务水平的有待进一步加强。下一步改进措施：一是将继续配合市委市政府推深做实常态化领导接听热线制度，做到有问必答、有求必应，针对群

众反映的各类诉求举一反三，做好梳理分析，推动解决群众身边急难愁盼问题，增强人民群众获得感、幸福感、安全感，进一步提升政府公共服务能力和水平；二是坚持群众诉求“总管家”定位，强化诉求办理“总枢纽”建设，担负服务民生“总督察”使命，努力实现办件质效更高、督办能力更强、作用发挥更好。

## 项目支出绩效自评表

（2021年度）

项目名称	12345呼叫中心运营外包服务费								
主管部门				实施单位					
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分		
	年度资金总额:	290	297	297	10	100%	10		
	其中: 本年财政拨款	290	297	297	-	100%	-		
	上年结转资金				-		-		
	其他资金				-		-		
年度总体目标完成情况	预期目标			实际完成情况					
	一是加强呼叫中心的诉求接受、分发交办、催办督办、回访调查、答复反馈、受理公开、监督考核等工作制度化、规范化、精细化管理;二是提高舆情应对能力,加强为民服务水平;三是提高热线精细化水平,构建政务热线新格局。			一是加强呼叫中心的诉求接受、分发交办、催办督办、回访调查、答复反馈、受理公开、监督考核等工作制度化、规范化、精细化管理;二是提高舆情应对能力,加强为民服务水平;三是提高热线精细化水平,构建政务热线新格局。					
年度绩效指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
	产出指标 (50分)	数量指标	指标1: 受理群众反映诉求	约18万件	32万件	10	10		
		质量指标	指标1: 电话接通率		≥98%	100%	10	10	
		时效指标	指标1: 诉求按期办结率		≥95%	100%	10	10	
		成本指标	指标1: 服务采购成本		297万元	297万元	20	20	
	效益指标 (30分)	经济效益	指标1: 掌握市民情、舆情,反映民生		影响程度≥明显	影响程度≥明显	10	10	
		社会效益	指标1: 服务社会影响力		影响程度≥明显	影响程度≥明显	10	10	
		可持续影响	指标1: 进一步提升中心员工服务水平、提高服务影响力		影响程度≥明显	影响程度≥明显	10	10	
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	指标1: 回访满意度	满意	满意	10	10			
总分						100	100		

注: 1. 一级指标分值统一设置为: 产出指标50分、效益指标30分、服务对象满意度指标10分、预算资金执行率10分。如有特殊情况,上述权重可做适当调整,但加总后应等于100分。各部门根据各项指标重要程度确定三级指标的分值。得分一档最高不能超过该指标分值上限。

2. 定性指标根据指标完成情况分为: 达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档,分别按照该指标对应分值区间100-80%(含80%)、80-60%(含60%)、60-0%合理确定分值。

3. 定量指标若为正向指标(即指标值为≥\*),则得分计算方法应用全年实际值/年度指标值×该指标分值;若定量指标为反向指标(即指标值为≤\*),则得分计算方法应用年度指标值/全年实际值×该指标分值;定量指标得分最高不得超过该指标分值上限。

4. 评价得分说明: 说明全年实际值与年度指标值偏离情况(未达、持平、超额)。

### 3. 部门评价项目绩效评价结果。

《2021年度“12345呼叫中心运营外包服务费”项目绩效评

价报告》见“第五部分附件”。

#### **第四部分 名词解释**

**一、财政拨款收入：**指单位从同级财政部门取得的财政预算资金。

**二、年初结转和结余：**指以前年度安排、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

**三、年末结转和结余：**指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已经完成等产生的结余资金。

**四、基本支出：**指单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

**五、项目支出：**指单位为完成特定行政任务和事业发展目标在基本支出之外所发生的支出。

**六、“三公”经费：**纳入财政预决算管理的“三公”经费，是指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、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）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及燃料费、维修费、过桥过路

费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

**七、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、专用材料费及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

## **第五部分 附件**

2021 年度“12345 呼叫中心运营外包服务费”项目支出绩效评价报告

### **一、基本情况**

#### **（一）项目概况**

根据全省政府热线工作会议要求，市委市政府在原“市长热线电话”基础上，采用全国通行的 12345 政务服务特别号码，将市长热线全面升级成 12345 呼叫中心（以下简称呼叫中心），成为拥有“政务热线、投诉受理、生活(旅游)服务、辅助应急指挥”四大功能的政务服务热线平台。该项目地址位于屯溪区迎宾大道 32 号智慧大楼四楼，呼叫中心实际使用面积 673.7 平方米，设有办公大厅、会议室、接待室、夜班值班室及员工休息室等功能区，现有工作人员 44 名（含新增话务员 14 名），其中客服坐席人员 39 名，管理人员 2 名，财务、人力及行政人员 3 名。内设有电话

受理中心、网络受理中心和转办督办中心 3 个工作机构。电话受理中心分为三个班组运行，7\*24 小时持续接听群众来电。

呼叫中心经政府采购由黄山讯飞科技有限公司具体运营，服务期 3 年，每年签订一次合同，服务价格 290 万元/年。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求，我市于 2021 年 10 月底全面完成各部门热线归并整合任务，实现 12345 一个号码对外服务。归并后新增 14 名全职话务人员，继续政府采购签订补充合同——《黄山市 12345 统一呼叫中心新增话务员采购项目合同》，合同期限从 2021 年 11 月 1 日起至 2023 年 5 月 31 日，与主合同一致，总价格 131.86 万元，计 6.94 万元/月。2021 年，该项目顺利实施，项目经费由财政全额拨款，全年预算数 297 万元，执行数 297 万元，执行率 100.0%。

## **（二）项目绩效目标**

总体目标：受理各类人民群众、社会组织 and 外来投资者对政府机关、公用企事业单位工作的意见、建议和批评；对政府机关、公用企事业单位工作人员工作作风、服务质量、办事效能、违法违规行等方面的投诉、举报、意见和批评；对市经济建设、社会公用事业、城市建设与管理等方面的意见、建议和批评；反映社会生产生活中的热点、难点问题；向政府机关、公用企事业单位求助的事项；对政策规定、政务公开、公共服务、办事指南等方面的咨询；政府职责范围内的其他有关问题。对涉及军事、司

法、人大、政协机关和党务、信访等方面的投诉、举报、批评、意见、建议和咨询不予受理，但会引导诉求人直接向有关机关投诉、咨询。同时整合市民生活服务查询和预订功能，为市民、游客提供咨询服务。

阶段性目标：一是加强呼叫中心的诉求接受、分发交办、催办督办、回访调查、答复反馈、受理公开、监督考核等工作制度化、规范化、精细化管理；二是提高舆情应对能力，加强为民服务水平；三是提高热线精细化水平，构建政务热线新格局。

## **二、绩效评价工作开展情况**

根据《黄山市市级预算绩效管理实施方案》（黄财绩〔2020〕184号）有关要求，市政府办选择确定对该项目进行绩效评价。

### **（一）绩效评价目的、对象和范围。**

通过实施绩效评价，充分了解项目资金使用情况，发现项目管理存在的问题并提出改进措施，总结经验、查找不足，提高项目资金的使用效益，进一步加强财政支出的规范化管理。

绩效评价的对象：呼叫中心

绩效评价的范围：一是财政资金使用情况；二是绩效目标的实现程度等。

### **（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准。**

绩效评价原则：遵循实事求是、客观公正、公开透明的原则进行绩效评价，运用科学合理的方法，充分运用评价结果，将其与预算安排相结合，促进政策调整、管理水平提升。

评价指标体系：科学设置评价指标体系，从过程、产出、效益、满意度等四个方面进行评价，具体包括绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度等二级指标。

评价方法：采用定性描述和定量分析法相结合的方法，客观确定项目预期绩效目标的实现程度。采用比较法，对比实际成效与绩效目标的偏差，进行效益分析。

评价标准：主要为计划标准、行业标准、历史标准，以预先制定的目标、计划、预算等作为评价标准。

### **（三）绩效评价工作过程**

明确评价的内容、方法和步骤，掌握该项目相关情况，科学设定评价指标体系，制定评价工作方案，按规定程序组织实施。通过报表统计收集，了解项目资金到位情况、项目实际支出情况；核实相关数据资料，对项目的实施过程和成果资料进行分类、汇总、分析，评价该项目预期目标实现情况，对照指标体系打分，形成评价结论，并提出存在问题、建议和意见。对本项目的分析评价全面完整，整个评价过程客观公正。

### **三、综合评价情况及评价结论**

根据事先设定的指标、指标值进行对比分析，逐一对照打分，最终评分为 100 分，评级为“优”。评价认为，能按照部署要求

实施该项目，过程严谨，产出数量和质量都达到或超过预期，产生的较好社会效益，完成了年度目标任务。

#### **四、绩效评价分析**

##### **（一）提高舆情应对能力，加强为民服务水平**

2021年6月至2022年5月共整理汇总舆情6700件，收集民情信息9800件，分析案例87696件。定期汇集热点难点问题上报市委市政府，共起草疫情、企业复产复工、道路施工等15期专报提交市政府办；通过一系列的民情民意收集，大大提高了呼叫中心的信息舆情敏锐度，例如4月休宁县疫情防控、城区道路施工突发事件问题，中心第一时间采取措施，告知相关部门舆情发展情况，无一件舆情投诉案件升级。

##### **（二）专线平稳，运行有序**

截至目前，我市已完成96119、12369等32条热线归并工作，并在全省率先将政府网站、政务服务网、政务新媒体等16条网络渠道统一整合。提前完成与110、119、120、122、供电、供水、供气等热线签订联动机制协议，并增额完成与气象局签订联动机制协议。

##### **（三）奋发作为，荣誉卓著成效**

呼叫中心立足岗位特点，以服务群众为核心，爱岗敬业，出色完成了各项任务，赢得了群众的交口称赞。共收获市民锦旗3面，公文平台致谢函2封，收到群众感谢153件，同时中心荣获2021年度全国政务热线“优秀支撑保障成果案例”、获市交通运输局点赞并授予中心两名员工“优秀话务员”荣誉称号。

#### **（四）提高热线精细化水平，构建政务热线新格局**

为深入践行以人民为中心的理念，市委市政府领导积极参加12345热线开展的“接热线、办实事”活动及领导接听日活动，现场接听群众来电，批办疑难工单，有效解决了一批群众诉求和工作疑难问题。截至目前，共接听市民诉求270件，接听活动工单能直接答复的当场给予答复，需进一步核实的均及时转办，按期办结率100%，满意率99.12%。

#### **（五）抓工作创新，提高服务水平**

建立不满意工单、重复办理工单协调解决机制，坚持以解决问题为导向，多方联动，集众意，促民生；定期全面评估近期呼叫中心运作情况，督办每周回复工单进行汇总分类，就不满意工单、二次办理件、疑难案件做到逐级上报、重点攻克；针对安置三区回迁、拆迁遗留等重难点问题，及时上会研讨，同时做好政策解释，撰写情况说明，避免矛盾激化、出现群体上访事件。

#### **（六）突出特色，亮点纷呈**

以传承红色精神、为民办实事等创建活动为契机，通过户外宣传、公益活动、专题培训和知识竞赛等方式展开丰富多彩的活动，突出中心特色。2021年共计开展各项活动25次，通过线下宣传、线上小课堂等多种形式与群众开展暖心互动，扩大了呼叫中心宣传面的同时，走进群众，方便群众，全年共受理群众建议3332件。

#### **（七）党建、团建成效突出**

2021年6月以来中心党建、团建活动开展12次，1名员工

荣获“屯溪区优秀共产党员”称号，新增正式党员1名，预备党员1名，积极分子3名，联合市气象局、市消防救援支队等部门进行党建活动，将中心党建工作做大做强。团建工作与团市委紧密联系，获得团市委的高度肯定，其中1名员工荣获“第二届新时代百名好青年—拼搏创新好青年”提名奖，1名员工获评“全国优秀团干部”荣誉。

#### **（八）热心服务为群众，热线互动抗疫情**

截至2022年5月31日，呼叫中心共受理新冠肺炎疫情相关诉求19857件，通过网络转办2186件，直接答复17671件。涉及群众疫情来电一律进行特殊标记，对于群众提出的建议及反映的各类诉求，呼叫中心工作人员耐心细致地解答，并将受理诉求第一时间交办相关部门进行处理。加强与相关部门联系，及时更新疫情专项知识库，确保答复及时、专业、准确。针对疫情期间电话量持续增长情况，员工主动请缨，加班加点，竭力保障热线渠道畅通，全力以赴处置群众来电，所有的疫情防控诉求均得到有效处理。对群众反映的情况及时进行数据综合分析研判，积极撰写疫情专报，为政府决策和防疫工作提供参考。

#### **五、存在问题**

2021年呼叫中心取得了一定成绩，也存在一些问题和不足：一是舆情应对能力有待进一步提高；二是为民服务水平需进一步加强。

#### **六、有关建议**

进一步转变工作作风，提高办事效率，常态化开展领导干部

接听活动，做到有问必答、有求必应，针对群众反映的各类诉求举一反三，做好梳理分析，推动解决群众身边急难愁盼的一个问题向一类问题转变，进一步提升政府公共服务能力和水平，努力实现办件质效更高、督办能力更强、作用发挥更好。