

2020 年度福州市  
“智慧福州” 管理服  
务中心部门决算

## 目 录

第一部分 部门概况 .....	4
一、部门主要职责 .....	4
二、部门决算单位基本情况 .....	5
三、部门主要工作总结.....	5
第二部分 2020 年度部门决算表 .....	10
一、收入支出决算总表 .....	10
二、收入决算表 .....	11
三、支出决算表 .....	12
四、财政拨款收入支出决算总表 .....	13
五、一般公共预算财政拨款支出决算表 .....	15
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表.....	16
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表... 18	
八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表 .....	18
九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表.....	19

第三部分 2020 年度部门决算情况说明 .....	19
一、收入支出决算总体情况说明 .....	20
二、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	21
三、政府性基金支出决算情况说明 .....	22
四、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明.....	22
五、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	22
六、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说 明 .....	23
七、预算绩效情况说明.....	24
八、其他重要事项情况说明.....	25
第四部分 名词解释 .....	26
第五部分 附件 .....	29

# 第一部分 部门概况

## 一、部门主要职责

福州市“智慧福州”管理服务中心的主要职责是：

（一）贯彻执行国家、省和市有关智慧城市建设的法规、规章和政策；组织编制智慧城市建设的顶层设计、总体规划、规范标准及年度工作计划。

（二）根据市委、市政府工作部署要求，牵头开展智慧城市建设重要问题的调查研究并提出意见建议，为市委、市政府决策提供参考。

（三）承担市“智慧福州”建设领导小组办公室日常工作，根据领导小组研究批准的全市智慧城市工作计划，组织实施或协调相关单位，统筹推进智慧城市各项重点项目的建设。

（四）会同市“数字福州”建设领导小组办公室，整合城市运行监控、预测预警、综合决策、应急指挥等城市管理信息资源。

（五）负责智慧城市综合管理服务总平台及12345政府公共服务系统（含12345系统和数字城管系统等子系统）的日常运行管理工作。

（六）负责依托信息服务平台开展市民和社会组织的

政策咨询、行政投诉、企业服务、便民生活、紧急引导服务，跟踪督促有关责任单位处置工作，负责全市非紧急类公共服务热线的整合。

（七）负责城市管理问题收集、分解、认定和指挥派遣，并协调、跟踪督促有关责任单位按期处置。

（八）指导县（市）区及市直有关部门做好智慧城市综合管理服务总平台的运用和管理。

（九）承办市委、市政府交办的其他事项。

## 二、部门决算单位基本情况

从决算单位构成看，福州市“智慧福州”管理服务中心包括七个处室，其中：列入2020年部门决算编制范围的单位详细情况见下表：

单位名称	单位性质	在职人数
福州市“智慧福州” 管理服务中心	财政全额拨款	33名

## 三、部门主要工作总结

2020年，在市委、市政府的坚强领导下，市智慧中心认真贯彻落实党的十九届四中、五中全会精神，围绕中心、服务大局，始终坚持“以人民为中心”的发展思想，推动各项工作取得新进展。主要任务是：认真抓好12345

便民（惠企）服务平台、数字城管系统、e福州平台等的日常运营工作，优化提升便民惠企服务水平，打造12345城市服务总客服，拓展完善“一码通行”服务模式和15分钟便民服务圈，助力我市疫情防控和复工复产。围绕上述任务，重点完成了以下工作：

### **（一）数字抗疫，全力服务复工复产**

**1. 主动靠前服务，畅通受理渠道。**在疫情爆发初期，中心全体干部全面投入疫情防控，12345平台坐席全员上岗，向全体市民提供各类咨询解答服务，有效缓解群众紧张情绪。一是及时开通服务专栏。在12345平台和“e福州”平台开通抗疫服务专栏，第一时间解读相关政策，为广大市民、海外侨胞提供第一手疫情资讯服务。二是应急提供各类预约服务。采用“e福州APP预约+朴朴免费配送”模式，累计预约26批次发放超过933万个口罩。开通清明祭扫预约、公园入口预约和核酸检测预约、第三届数字峰会参观预约等服务。

**2. 加强舆情分析，服务领导决策。**强化诉求件数据分析，每日加强疫情预警分析研判，向市领导和市疫情防控指挥部报送200多期疫情防控日报，配合市委政研室编制《疫情防控专报》，直接服务于市委、市政府疫情防控决策，市委主要领导多次批示、给予肯定。

**3. 发挥平台优势，解决基层难题。**开发上线“e防控”

和“防控核查APP”，充分发挥e福州综合指挥平台作用，每天将重点疫区来榕人员信息实时发送至所在区县、乡镇（街道）和社区（村），解决我市疫情防控期间重点人员精准摸排和动态管控。

## **（二）全力打造城市服务总客服，便民服务再升级**

**1. 筑牢平台基础，优化服务再提升。**着力打造12345城市服务总客服。一是完善机制。通过建立市直相关部门、各县（市）区人员驻点保障机制、诉求件分级预警机制、设立研判专区等举措，促进诉求件批转准确率、办理质量和效率有效提升。二是智能提升。提升平台智能化应用水平，建设智能知识库、强化数据分析应用，打造更有深度、更具人性化的城市服务总客服。三是精细管理。严格落实《数字城管急要件管理办法》，织密采集网格，确保“管理无缝隙、责任全覆盖”，提升城市精细化管理水平，不断提升社会治理体系和治理能力现代化水平。

2020年，12345平台共受理诉求226.96万件，诉求件受理率100%，反馈回复率达100%，及时查阅率达99.99%，及时办结率99.99%，群众满意率达到99.88%。全市数字城管受理有效案件108.07万件，结案率99.96%，按期结案率99.46%。各项指标均走在全省前列。

**2. 释放数字红利，“一码通行”再拓展。**打造城市服务统一入口，推动便民服务事项下沉，实现一个APP畅享城

市服务、一台自助终端办理高频事项。一是“一码通行”公共服务模式不断完善。“e福州”APP建立统一的二维码应用体系，兼顾身份识别和移动支付，融入市民信用分“茉莉分”，便民、公共服务场景不断拓展。二是打造15分钟便民服务圈，推动政务服务进园区。在全市部署230台“e福州”便民服务自助终端，并结合实际动态调整点位布置。医社保、公积金、不动产证明查询、居住证申领等104项高频事项可通过终端自助办理，有效缓解窗口服务压力。

2020年，“e福州”APP总用户数达到761万，日活超30万，累计为市民提供超过3.3亿次服务；“e福州”便民服务自助终端共上线113项政务服务和公共服务事项，累计为市民提供服务超70万次。

**3. 落实“一企一议”，惠企服务再深化。**在12345平台和“e福州”APP开设“一企一议”服务专区，搭建从问题收集到跟踪监督、问题解决全过程服务企业的平台，形成制度化、常态化的政企沟通机制，做企业的贴心人。市人大常委会对我中心跟踪落实的“一企一议”机制落实情况、惠企服务平台运行情况等2项工作进行了专题询问，测评结果均为“满意”。

### **（三）攻坚克难，推动全市性公共服务平台建设**

**1. 城市综合管理服务平台。**按照住建部工作部署，中



心与市城管委通力配合，加快推进城市综合管理服务平台建设，在平台上建立起一个高效运转的城市管理服务信息化机制，实现城市扁平化管理，增强城市管理统筹协调能力，提高城市精细化管理水平和社会服务效能，有效解决当前城市管理工作中的疑难杂症，力争 2021 年底建成投入运行，构建城市精细化管理“大城管”格局。

**2. 智慧社区综合管理服务平台。**在市政协及相关部门的指导下，中心以提升社区政务服务能力、完善社区公共服务能力、创新社区治理模式为目标，加快福州市智慧社区综合管理服务平台项目建设，围绕智慧社区试点，进一步贴近民生需求，整合社区服务，统一社区信息化渠道，为推动全市“一张网”的网格化治理工作提供支撑。

**3. 市域社会治理现代化综合指挥平台。**中心积极配合市委政法委，探索在市级层面建设大整合、高共享、深应用的市域社会治理现代化综合指挥平台，整合社会治理数据资源，着力打通部门信息壁垒，实现社会治理数据跨部门、跨区域共同维护和利用，推动社会治理从被动应对向主动预防转变，进一步提升市域社会治理系统化、社会化、精细化、法治化、智能化水平，建设更高水平的平安福州。

## 第二部分 2020 年度部门决算表

### 1. 收入支出决算总表

#### 收入支出决算总表

公开 01 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

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	3,259.39	一、一般公共服务支出	32	1,975.16
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	33	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	34	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	863.33
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	38	0.00
八、其他收入	8	0.13	八、社会保障和就业支出	39	58.40
	9		九、卫生健康支出	40	0.00
	10		十、节能环保支出	41	0.00
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00
	12		十二、农林水支出	43	0.00
	13		十三、交通运输支出	44	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00
	16		十六、金融支出	47	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00
	19		十九、住房保障支出	50	88.63
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00

	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00
	23		二十三、其他支出	54	0.00
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00
<b>本年收入合计</b>	27	3,259.52	<b>本年支出合计</b>	58	2,985.52
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00
年初结转和结余	29	156.64	年末结转和结余	60	430.63
	30			61	
<b>总计</b>	31	3,416.15	<b>总计</b>	62	3,416.15

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。

## 2. 收入决算表

### 收入决算表

公开 02 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：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		3,259.52	3,259.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13
201	一般公共服务支出	2,254.29	2,254.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,254.29	2,254.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13
2010350	事业运行	453.11	452.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,801.18	1,801.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	863.33	863.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	863.33	863.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	863.33	863.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

208	社会保障和就业支出	54.90	54.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	54.90	54.90	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	36.60	36.60	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	18.30	18.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	87.00	87.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	87.00	87.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	39.85	39.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210202	提租补贴	10.63	10.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	36.52	36.52	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。

### 3. 支出决算表

#### 支出决算表

公开 03 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：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		2,985.52	628.05	2,357.47	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,975.16	481.02	1,494.14	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,975.16	481.02	1,494.14	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	481.02	481.02	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	1,494.14	0.00	1,494.14	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	863.33	0.00	863.33	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	863.33	0.00	863.33	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	863.33	0.00	863.33	0.00	0.00	0.00

208	社会保障和就业支出	58.40	58.40	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	58.40	58.40	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	38.83	38.83	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	19.57	19.57	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	88.64	88.64	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	88.64	88.64	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	41.86	41.86	0.00	0.00	0.00	0.00
2210202	提租补贴	10.63	10.63	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	36.15	36.15	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

#### 4. 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

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：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	3,259.39	一、一般公共服务支出	33	1,975.03	1,975.03	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	863.33	863.33	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	58.40	58.40	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	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
	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	88.63	88.63	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
	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
<b>本年收入合计</b>	27	3,259.39	<b>本年支出合计</b>	59	2,985.40	2,985.40	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	156.64	年末财政拨款结转和结余	60	430.63	430.63	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	156.64		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	3,416.02	总计	64	3,416.02	3,416.02	0.00	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。

## 5. 一般公共预算财政拨款支出决算表

### 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：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		2,985.40	627.92	2,357.47
201	一般公共服务支出	1,975.03	480.89	1,494.14
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,975.03	480.89	1,494.14
2010350	事业运行	480.89	480.89	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,494.14	0.00	1,494.14
206	科学技术支出	863.33	0.00	863.33
20605	科技条件与服务	863.33	0.00	863.33
2060503	科技条件专项	863.33	0.00	863.33
208	社会保障和就业支出	58.40	58.40	0.00
20805	行政事业单位养老支出	58.40	58.40	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	38.83	38.83	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	19.57	19.57	0.00
221	住房保障支出	88.64	88.64	0.00

22102	住房改革支出	88.64	88.64	0.00
2210201	住房公积金	41.86	41.86	0.00
2210202	提租补贴	10.63	10.63	0.00
2210203	购房补贴	36.15	36.15	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

## 6. 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

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	610.11	302	商品和服务支出	17.81	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	111.01	30201	办公费	6.11	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	93.69	30202	印刷费	0.00	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	132.81	30203	咨询费	0.00	310	资本性支出	0.00
30106	伙食补助费	12.00	30204	手续费	0.07	31001	房屋建筑物购建	0.00
30107	绩效工资	108.85	30205	水费	0.00	31002	办公设备购置	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	38.83	30206	电费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30109	职业年金缴费	19.57	30207	邮电费	0.00	31005	基础设施建设	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	39.71	30208	取暖费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30112	其他社会保障缴费	4.24	30211	差旅费	0.00	31008	物资储备	0.00



30113	住房公积金	41.86	30212	因公出国(境)费用	0.00	31009	土地补偿	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.09	31010	安置补助	0.00
30199	其他工资福利支出	7.54	30214	租赁费	2.32	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.10	31013	公务用车购置	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.18	31019	其他交通工具购置	0.00
30303	退职(役)费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00	312	对企业补助	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	31201	资本金注入	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	5.04	31203	政府投资基金股权投资	0.00
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00	31204	费用补贴	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	2.19	31205	利息补贴	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.06	31299	其他对企业补助	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00	399	其他支出	0.00
			30299	其他商品和服务支出	1.65	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		610.11	公用经费合计					17.81

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。

## 7. 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

### 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：万元

项目	行次	本年决算数
合计	1	2.37
1. 因公出国（境）费	2	0.00
2. 公务用车购置及运行维护费	3	2.19
其中：（1）公务用车购置费	4	0.00
（2）公务用车运行维护费	5	2.19
3. 公务接待费	6	0.18

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出决算情况，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。

## 8. 政府性基金预算财政拨款收入支出决算

### 政府性基金预算财政拨款收入支出决算

公开 08 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：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		/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/	/	/

注：本部门 2020 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的收支。

## 9. 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 09 表

部门：福州市“智慧福州”管理服务中心

金额单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		/	/	/
/	/	/	/	/

注：本部门 2020 年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

## 第三部分 2020 年度部门决算情况说明

## 一、收入支出决算总体情况说明

2020年本部门年初结转和结余156.64万元，使用非财政拨款结余0.00万元，本年收入3,259.52万元，本年支出2,985.52万元，结余分配0.00万元，年末结转和结余430.63万元。

(一) 2020年收入3,259.52万元，比上年决算数增加240.48万元，增长7.97%，具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入3,259.39万元。
2. 政府性基金预算财政拨款收入0.00万元。
3. 国有资本经营预算财政拨款收入0.00万元。
4. 上级补助收入0.00万元。
5. 事业收入0.00万元。
6. 经营收入0.00万元。
7. 附属单位上缴收入0.00万元。
8. 其他收入0.13万元。

(二) 2020年支出2,985.52万元，比上年决算数增加6.75万元，增长0.23%，具体情况如下：

1. 基本支出 628.05 万元。其中，人员支出 610.11 万元，公用支出 17.94 万元。

2. 项目支出 2,357.47 万元。

3. 上缴上级支出 0.00 万元。

4. 经营支出 0.00 万元。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元。

## 二、一般公共预算拨款支出决算情况说明

2020 年一般公共预算拨款支出 2,985.40 万元，比上年决算数增加 6.71 万元，增长 0.23%，具体情况如下(按项级科目分类统计)：

(一) 2010350 (事业运行) 480.89 万元，较上年决算数增加 143.94 万元，增长 42.72%。主要原因是人员支出增加。

(二) 2010399 (其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出) 1,494.14 万元，较上年决算数增加 455.86 万元，增长 43.91%。主要原因是项目支出增加。

(三) 2060503 (科技条件专项) 863.33 万元，较上年决算数减少 614.21 万元，减少 41.57%。主要原因是项目支出减少。

（四）2080505（机关事业单位基本养老保险缴费支出）38.83万元，较上年决算数增加5.47万元，增长16.4%。主要原因是人员增加。

（五）2080506（机关事业单位职业年金缴费支出）19.57万元，较上年决算数增加2.62万元，增长15.46%。主要原因是人员增加。

（六）2210201（住房公积金）41.86万元，较上年决算数增加6.79万元，增长19.36%。主要原因是人员增加。

（七）2210202（提租补贴）10.63万元，较上年决算数增加1.14万元，增长12.01%。主要原因是人员增加。

（八）2210203（购房补贴）36.15万元，较上年决算数增加7.43万元，增长25.87%。主要原因是人员增加。

### **三、政府性基金财政拨款支出决算情况说明**

本部门2020年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

### **四、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明**

本部门2020年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

### **五、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明**

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出 627.92 万元，其中：

（一）人员经费 610.11 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、其他社会保障缴费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、医疗费、奖励金、住房公积金、提租补贴、购房补贴、采暖补贴、物业服务补贴、其他对个人和家庭的补助支出。

（二）公用经费 17.81 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、其他资本性支出。

## 六、一般公共预算拨款“三公”经费支出决算情况说明

2020 年度“三公”经费财政拨款支出 2.37 万元，比年初预算的 15 万元下降 84.2%。主要原因是“三公”经费使

厉行节约、减少支出。具体情况如下：

（一）因公出国（境）费支出 0.00 万元，比年初预算的 3 万元下降 100%。全年安排本部门组织的出国团组 0 个，参加其他部门出国团组 0 个；全年因公出国（境）累计 0 人次。主要是本年度无因公出国（境）支出。

（二）公务用车购置及运行费支出 2.19 万元，比年初预算的 7 万元下降 68.71%，主要是公务用车运行费节约。其中：

公务用车购置费支出 0.00 万元，比年初预算的 0 万元下降 0%，2020 年公务用车购置 0 辆，主要是：当年未有该项预算安排及支出。

公务用车运行费支出 2.19 万元，比年初预算的 7 万元下降 68.71%，主要是公务用车运行费节约。截至 2020 年 12 月 31 日，本部门公务用车保有量为 2 辆。

（三）公务接待费支出 0.18 万元，比年初预算的 5 万元下降 96.4%。主要是厉行节约，减少接待费支出，累计接待 2 批次、14 人次。

## 七、预算绩效情况说明

根据预算绩效管理要求，本部门组织对 2020 年度 2 个项目实施单位自评，分别是数字城管信息采集服务费等项



目经费、12345 便民（惠企）服务平台坐席服务外包经费等项目，涉及财政拨款资金共计 1413.09 万元。（《项目支出绩效自评表》详见附件 1）

对 0 个项目实施部门评价，涉及财政拨款资金共计 0 万元。

## 八、其他重要事项说明

### （一）机关运行经费

本部门为事业单位没有机关运行经费。

### （二）政府采购情况

本部门 2020 年度政府采购支出总额 21.18 万元，其中：政府采购货物支出 21.18 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。授予中小企业合同金额 0.00 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 0.00 万元，占政府采购支出总额的 0%。

### （三）国有资产占用使用情况

截至 2020 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 2 辆，其中：副部（省）级以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 0 辆、机要通信用车 1 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、离退休干部用车 0 辆、

其他用车 1 辆；单价 50 万元（含）以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元（含）以上专用设备 0 台（套）。

## 第四部分 名词解释

**一、一般公共预算财政拨款收入：**指市级财政当年拨付的资金。

**二、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。

**三、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。

**四、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。主要是事业单位固定资产出租收入、存款利息收入等。

**五、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金额。

**六、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。

**七、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。

**八、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。

**九、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。

**十、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。

**十一、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发生的支出。

**十二、“三公”经费：**纳入市级财政预决算管理的“三公”经费，是指市级部门用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。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费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路

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

**十三、机关运行经费：**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

### 一、《项目支出绩效自评表》

#### (一) 数字城管信息采集服务费等项目经费

财政支出项目绩效自评表（一）

填报日期：2021 年 01 月 26 日

<b>一、基础信息</b>	项目名称	数字城管信息采集服务费等项目经费			评价类型	项目预算绩效自评	资金年度	2020
	单位名称	福州市“智慧福州”管理服务中心			单位性质	行政机关 <input type="checkbox"/> 参公事业单位 <input type="checkbox"/> 非参公事业单位 <input checked="" type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
	单位地址	仓山区南江滨西大道 199 号海峡国际会展中心东侧福州规划馆四层			邮政编码		350007	
	单位负责人	曾伟东	职务	主任	联系电话		83338317	

	财务负责人	连依钦	职务	副处长	联系电话	38130323
	项目负责人	范桐茂	职务	副处长	联系电话	38130383
	项目概况	数字化城市管理信息采集外包是本着信息采集工作“政府花钱买服务”、“养事不养人”的原则，将单元网格范围内的城市事、部件委托给具有信息采集能力且具有合法经营资质的法人单位，按照城市事、部件管理标准、巡查监管要求，根据部件、事件多少，综合考虑，并以一定量的责任网格数作为基本单位，进行定时、全覆盖、公正、及时的监管和有效信息数据采集、准确传输以及核查、核实等，从而保证城市管理问题及时发现和全面处置。通过外包选取的信息采集公司，将组织一支专业的信息采集队伍，依据数字化城市管理系统统一的管理标准，负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对热线投诉和社区联系站等途径反馈问题进行核查，对所发现问题结案前进行核实。目前五城区数字城管覆盖面积为208平方公里，按照万米单元网格法划分为2704个单元网格，129个责任网格。五城区信息采集服务外包给3家信息采集公司完成。				
	项目类型	常年发展性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 一次性发展项目 <input type="checkbox"/> 业务性专项 <input type="checkbox"/>				
	项目评价方法	成本效益分析法 <input checked="" type="checkbox"/> 比较法 <input type="checkbox"/> 因素分析法 <input type="checkbox"/> 最低成本法 <input type="checkbox"/> 公众评判法 <input type="checkbox"/> 标杆管理法 <input type="checkbox"/> 其他方法 <input type="checkbox"/>				
	2020年度项目预算期初批复数(万元)	831.09	2021年度项目预算期初批复数(万元)	831.09		
	二、项目资金情况	序号	资金性质	计划数(万元)	核拨数(万元)	支出数(万元)
1		本级财政	831.09	553.33	553.33	0.00

	资金				
1-1	其中： 当年 预算	831.09	553.33	553.33	0.00
1-2	以前 年度 结余 结转	0.00	0.00	0.00	0.00
1-3	当年 调整	0.00	0.00	0.00	0.00
2	其他 来源 资金	0.00	0.00	0.00	0.00
合	计(万 元)	831.09	553.33	553.33	0.00
对下转移支付数（万元）				553.33	
当年预算执行率(当年预算支出数/当年预算计划 数)				66.58%	
当年预算资金使用率(当年预算支出数/当年预算核 拨数)				100.00%	

	结余结转资金执行率(以前年度结余结转支出数/以前年度结余结转计划数)								0.00%							
	预算综合执行率(本级财政资金支出数/本级财政资金计划数)								66.58%							
三、评价指标(100%)	预算绩效目标															
	一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标详细说明	指标性质	指标方向	计量单位	目标值	监控时预测完成值	完成值	实际完成值与目标值偏离度	实际完成值与监控预测完成值偏离度	分值	得分	指标未得满分原因
	产出指标	成本指标	预算执行率	当年预算对应的实际支出数/当年部门预算批复数×100%		正向指标	大于等于	%	95	79.32	66.58	30.000002%	16.0%	10	7.01	延续上年度合同,合同金额低于招标预算;考核力度加大,扣款较多。



		时效指标	目标完成率	实际完成目标数/财政部门批复的绩效目标数×100%		正向指标	等于	%	100	50	50	50.0%	0.0%	15	7.5	延续上年合同，合同金额低于招标预算；考核力度加大，扣款较多。
		数量指标	数字城管系统信息采集工作考核达标考核情况-实际扣款率	方向指标。实际扣款率=信息采集公司实际被扣金额/应支付信息采集公司金额×100%		反向指标	小于等于	%	4.00	6	22.91	473.0%	282.0%	15	0	严格执行双方签订的合同，加大考核力度。

	质量指标	数字城管系统委托信息采集公司情况			正向指标	大于等于	家	3.00	3	3	0.0%	0.0%	20	20	
效益指标	可持续影响指标	数字城管系统信息采集公司提交信息量			正向指标	大于等于	万条	178.00	178	189.54	6.0%	6.0%	20	20	
		数字城管系统信息反映的问题处置	实际处置问题数/数字城管系统信息反映的问题数×100%		正向指标	大于等于	%	99.00	99	99.98	1.0%	1.0%	20	20	

		实际完成值与目标值综合偏离度（实际完成值与目标值偏离度合计数/预算绩效目标个数*100%，不含目标值为0且实际完成值不为0的预算绩效目标）					93.33%	
		实际完成值与监控预测完成值综合偏离度（实际完成值与监控预测完成值偏离度合计数/预算绩效目标个数*100%，不含监控预测值为0且实际完成值不为0的预算绩效目标）					50.83%	
评价指标数		6	评价指标总分	100.00	评价指标得分（S）		74.51	
原始自评等级		<input type="checkbox"/> 优（S≥90） <input type="checkbox"/> 良（90>S≥80） <input checked="" type="checkbox"/> 中（80>S≥60） <input type="checkbox"/> 差（60>S）						
四、调整指标（50%）	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分计算过程	分值	得分	指标未得满分原因
	产出指标	支出情况	当年预算资金使用率	本指标6分。当年预算资金使用率 A=当年预算支出数/当年预算核拨数，得分为6×A。“当年预算核拨数”为0时，本项不得分。	$553.33 \div 553.33 \times 6.00 = 6.00$	6	6	
			结余结转资金执行率	本指标6分。结余结转资金使用率 B=以前年度结余结转支出数/以前年度结余结转计划数，得分为6×B。“结余结转资金计划数”为0时，本项得满分。	结余结转资金计划数为0，本项得6分	6	6	

			预算综合执行率	本指标 6 分。预算综合执行率 $C = \text{本级财政资金支出数} / \text{本级财政资金计划数}$ ，得分为 $6 \times C$ 。“当年财政资金计划数”为 0 时，本项不得分。	$553.33 \div 831.09 \times 6.00 = 3.99$	6	3.99	延续上年合同，合同金额低于招标预算，考核力度加大，扣款较多。
过程管理	绩效管理	评价工作组成员	本指标 1 分。评价工作组成员资质符合财政部门年度评价方案要求得 1 分，否则不得分。（备注：请在本表末尾填写评价组成员信息，填写后本指标自动计算。）	根据本表评价组成员信息，副科或中级职称以上成员共 3 名，占总成员 100.00%，故本指标得 1.00 分	1	1		
		目标编制数量	本指标 6 分。绩效目标编制数量达到 5 个得 1 分，每增加 1 个得 1 分，最高 6 分。	本项目编制绩效目标 6 条，本指标得 2.00 分	6	2	该项目经费只对 6 各指标进行评价	
		目标全面程度	本指标 5 分。（1）编制满意度类型指标得 2 分；（2）产出、效益类指标编制种类达到 3 种得 1 分，4-5 种得 2 分，6-8 种得 3 分。	本项目编制满意度指标 0 条，得 0 分；产出、效益类指标 5 种，得 2 分。本指标得 2.00 分。	5	2	2020 年未设置满意度指标	
		实际完成值与目标值综合偏离度	本指标 5 分。实际完成值与目标值综合偏离度 $D \leq 5\%$ 得 5 分， $5\% < D \leq 50\%$ 得 3 分， $D \geq 50\%$ 不得分。	实际完成值与目标值综合偏离度 $D \geq 50\%$ 不得分	5	0	执行合同，扣款偏离度较高，影响整体偏离度	

			绩效监控填报情况	本指标 3 分。项目单位及时上报监控表和监控报告得 3 分，实际上报时间逾期不超过 5 日得 1 分，逾期 5 日以上不得分。（2020 年 9 月 1 日后新增项目未开展绩效监控的，此条得 3 分。）	及时上报，本指标得 3 分。	3	3	
			实际完成值与监控预测完成值综合偏离度	本指标 5 分。实际完成值与监控预测完成值综合偏离度 $E \leq 5\%$ 得 5 分， $E \leq 25\%$ 得 3 分， $E \geq 25\%$ 不得分。（执行过程中新增项目未填写预算绩效监控信息的，此条指标得 3 分。）	实际完成值与监控预测完成值综合偏离度 $E \geq 25\%$ 不得分	5	0	执行合同，扣款偏离度较高，影响整体偏离度
			绩效监控应用情况	本指标 3 分。项目单位开展绩效监控时认为应减少下年度项目预算，下年度同一项目预算期初批复数减少得 3 分，否则不得分。	绩效监控认为不需减少下年度预算，本指标得 3 分。	3	3	

	项目管理	管理制度健全性	项目有管理制度得 2 分（内容可包含但不局限于：项目范围管理、资金分配管理、进度管理、成本管理、质量管理、风险管理、采购管理、项目中止管理、资金使用范围、参与者职责、风险防控、监督检查及绩效管理），否则不得分。		项目有管理制度，本指标得 2 分	2	2	
		制度执行有效性	项目管理符合管理制度得 2 分，有 1 处不符合扣 1 分，扣完为止。无制度此项不得分。		项目管理符合管理制度，本指标得 2 分	2	2	
调整指标数		12	调整指标总分	50.00	调整指标得分（C）	30.99		
五、评价结论	评级标准	1. 评价指标得分 $S \geq 90$ 时，评价等级为“优”； $90 > S \geq 80$ 时，评价等级为“良”； $80 > S \geq 60$ 时，评价等级为“中”； $S < 60$ 时，评价等级为“差”。 2. 调整指标得分 $C < 30$ 时，评价等级不超过“中”。						
	最终自评等级	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差						
六、问题与建议	存在问题			改进建议				
	1. 信息采集员工资较低，难招聘到较高素质的采集员，易造成采集员流失，队伍稳定性差。			1. 增加政府采购预算，适当提高信息采集员工资待遇。				

	2. 信息采集员业务水平偏低，采集的案件整体质量待提高。		2. 对各采集公司提出业务培训需求，要求其对采集员定期开展业务培训。		
七、评价组成员	姓名	单位	职务（职称）	职务（职称）性质	签名
	范桐茂	福州市“智慧福州”管理服务中心	副处长	<input type="checkbox"/> 副处级及以上 <input type="checkbox"/> 科级 <input checked="" type="checkbox"/> 副科级 <input type="checkbox"/> 科员 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 初级或无	
	郑自文	福州市“智慧福州”管理服务中心	副处长	<input type="checkbox"/> 副处级及以上 <input type="checkbox"/> 科级 <input checked="" type="checkbox"/> 副科级 <input type="checkbox"/> 科员 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 初级或无	
	连依钦	福州市“智慧福州”管理服务中心	副处长	<input type="checkbox"/> 副处级及以上 <input type="checkbox"/> 科级 <input checked="" type="checkbox"/> 副科级 <input type="checkbox"/> 科员 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 初级或无	

项目承担单位(公章):

\_\_\_\_\_

主管 部 门(公章):

\_\_\_\_\_

(二) 12345 便民（惠企）服务平台坐席服务外包经费

财政支出项目绩效自评表（二）

填报日期：2021 年 01 月 26 日

一、基础信息	项目名称	12345 便民（惠企）服务平台坐席服务外包经费		评价类型	项目预算绩效自评	资金年度	2020
	单位名称	福州市“智慧福州”管理服务中心		单位性质	行政机关 <input type="checkbox"/> 参公事业单位 <input type="checkbox"/> 非参公事业单位 <input checked="" type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
	单位地址	仓山区南江滨西大道 199 号海峡国际会展中心东侧福州规划馆四层			邮政编码	350007	
	单位负责人	曾伟东	职务	主任	联系电话	83338317	
	财务负责人	连依钦	职务	副处长	联系电话	38130323	
	项目负责人	王成林	职务	处长	联系电话	38030309	



	项目概况	榕财行督（2018）41号. 我市12345平台是利用现代信息技术搭建而成的第三方监督平台，平台（系统）的信息来源包括市民反映的问题、网格员主动采集、媒体曝光等，受理渠道包括12345热线、APP、网站、QQ、微信、微博等，涉及的内容包括市民日常生活、生产方方面面的问题。数字城管系统是遵循国家住建部标准、应用现代信息技术搭建城市精细化管理的信息平台，把原有分散在各个部门管理处置的问题集中起来，进行统一派发、按责处置，统一监督考核，提高城市管理效率。我中心坐席员分为12345坐席员和数字城管坐席员，主要工作职责是：受理、派遣、审核、跟踪、协调等。12345坐席员负责接听市民的来电，对市民的诉求件进行回访，将各渠道来源的诉求件批转到相应的处置责任单位等。数字城管坐席员负责对各渠道上报的数字城管案件进行甄别立案，将案件派遣至相应的处置责任单位，并对处置单位的处置结果进行判断结案。				
	项目类型	常年发展性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 一次性发展项目 <input type="checkbox"/> 业务性专项 <input type="checkbox"/>				
	项目评价方法	成本效益分析法 <input checked="" type="checkbox"/> 比较法 <input type="checkbox"/> 因素分析法 <input type="checkbox"/> 最低成本法 <input type="checkbox"/> 公众评判法 <input type="checkbox"/> 标杆管理法 <input type="checkbox"/> 其他方法 <input type="checkbox"/>				
	2020年度项目预算期初批复数（万元）	582.00		2021年度项目预算期初批复数（万元）		795.60
二、项目资金情况	序号	资金性质	计划数(万元)	核拨数(万元)	支出数(万元)	结余数(万元)
	1	本级财政资金	582.00	578.64	578.64	0.00
	1-1	其中：当年预算	582.00	578.64	578.64	0.00
	1-2	以前年度结余	0.00	0.00	0.00	0.00

		结转														
	1-3	当年调整	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00							
	2	其他来源资金	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00							
	合	计(万元)	582.00	578.64	578.64	578.64	578.64	578.64	578.64							
	对下转移支付数(万元)				578.64											
	当年预算执行率(当年预算支出数/当年预算计划数)				99.42%											
	当年预算资金使用率(当年预算支出数/当年预算核拨数)				100.00%											
	结余结转资金执行率(以前年度结余结转支出数/以前年度结余结转计划数)				0.00%											
	预算综合执行率(本级财政资金支出数/本级财政资金计划数)				99.42%											
三、评价指标(100%)	预算绩效目标															
	一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标详细说明	指标性质	指标方向	计量单位	目标值	监控时预测完成值	完成值	实际完成值与目标	实际完成值与监控	分值	得分	指标未得满分原因

												值偏 离度	预测 完成 值偏 离度			
产出 指标	成本 指标	预算 执行 率	当年预算 对应的实 际支出数 /当年部 门预算批 复数× 100%		正向 指标	大于 等于	%	95	74.57	99.42	5.0%	33.0%	10	10		
	时效 指标	目标 完成 率	实际完成 目标数/ 财政部门 批复的绩 效目标数 ×100%		正向 指标	等于	%	100	75	100	0.0%	33.0%	50	50		

效益指标	经济效益指标	年度12345即时接通率	1-等待时长(15S+)呼入数/总呼入数×100%		正向指标	大于等于	%	95.00	95	99.83	5.0%	5.0%	7	7	
	可持续影响指标	年度12345话务总量			正向指标	大于等于	万件次	43.00	60	83.62	94.0%	39.0%	7	7	
		年度12345批转件			正向指标	大于等于	万件次	40.00	60	88.7	122.0%	48.0%	7	7	
		年度12345审核报备市直单位回复件			正向指标	大于等于	万件次	15.00	20	29.44	96.0%	47.0%	7	7	
		数字城管系统			正向指标	大于等于	件	2000.00	2000	2379	19.0%	19.0%	6	6	

			日均受理案件													
			年度12345诉求件转办准确率	1-批转部门退回件/批转部门批总件数×100%	正向指标	大于等于	%	95.00	95	99.79	5.0%	5.0%	6	6		
实际完成值与目标值综合偏离度（实际完成值与目标值偏离度合计数/预算绩效目标个数*100%，不含目标值为0且实际完成值不为0的预算绩效目标）													43.25%			
实际完成值与监控预测完成值综合偏离度（实际完成值与监控预测完成值偏离度合计数/预算绩效目标个数*100%，不含监控预测值为0且实际完成值不为0的预算绩效目标）													28.62%			
		评价指标数	8	评价指标总分	100.00			评价指标得分（S）			100.00					
		原始自评等级	<input checked="" type="checkbox"/> 优（S≥90） <input type="checkbox"/> 良（90 > S≥80） <input type="checkbox"/> 中（80 > S≥60） <input type="checkbox"/> 差（60 > S）													
四、调	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准			得分计算过程			分值	得分	指标未得满分原因				

整指标 (50%)	产出 指标	支出 情况	当年预算资金使用率	本指标 6 分。当年预算资金使用率 A=当年预算支出数/当年预算核拨数，得分为 6×A。“当年预算核拨数”为 0 时，本项不得分。	$578.64 \div 578.64 \times 6.00 = 6.00$	6	6	
			结余结转资金执行率	本指标 6 分。结余结转资金使用率 B=以前年度结余结转支出数/以前年度结余结转计划数，得分为 6×B。“结余结转资金计划数”为 0 时，本项得满分。	结余结转资金计划数为 0，本项得 6 分	6	6	
			预算综合执行率	本指标 6 分。预算综合执行率 C=本级财政资金支出数/本级财政资金计划数，得分为 6×C。“当年财政资金计划数”为 0 时，本项不得分。	$578.64 \div 582.00 \times 6.00 = 5.97$	6	5.97	根据外包单位合同完成情况，进行业务扣款
	过程 管理	绩效管理	评价工作组成员	本指标 1 分。评价工作组成员资质符合财政部门年度评价方案要求得 1 分，否则不得分。（备注：请在本表末尾填写评价组成员信息，填写后本指标自动计算。）	根据本表评价组成员信息，副科或中级职称以上成员共 3 名，占总成员 100.00%，故本指标得 1.00 分	1	1	

			目标编制数量	本指标 6 分。绩效目标编制数量达到 5 个得 1 分，每增加 1 个得 1 分，最高 6 分。	本项目编制绩效目标 8 条，本指标得 4.00 分	6	4	根据合同过考核内容
			目标全面程度	本指标 5 分。（1）编制满意度类型指标得 2 分；（2）产出、效益类指标编制种类达到 3 种得 1 分，4-5 种得 2 分，6-8 种得 3 分。	本项目编制满意度指标 0 条，得 0 分；产出、效益类指标 4 种，得 2 分。本指标得 2.00 分。	5	2	无相关考核指标
			实际完成值与目标值综合偏离度	本指标 5 分。实际完成值与目标值综合偏离度 $D \leq 5\%$ 得 5 分， $5\% < D \leq 50\%$ 得 3 分， $D \geq 50\%$ 不得分。	$5\% < \text{实际完成值与目标值综合偏离度 } D \leq 50\%$ 得 3 分	5	3	因疫情特殊原因导致业务量激增
			绩效监控填报情况	本指标 3 分。项目单位及时上报监控表和监控报告得 3 分，实际上报时间逾期不超过 5 日得 1 分，逾期 5 日以上不得分。（2020 年 9 月 1 日后新增项目未开展绩效监控的，此条得 3 分。）	及时上报，本指标得 3 分。	3	3	

			实际完成值与监控预测完成值综合偏离度	本指标 5 分。实际完成值与监控预测完成值综合偏离度 $E \leq 5\%$ 得 5 分, $E \leq 25\%$ 得 3 分, $E \geq 25\%$ 不得分。(执行过程中新增项目未填写预算绩效监控信息的, 此条指标得 3 分。)	实际完成值与监控预测完成值综合偏离度 $E \geq 25\%$ 不得分	5	0	因疫情特殊原因导致业务量激增
			绩效监控应用情况	本指标 3 分。项目单位开展绩效监控时认为应减少下年度项目预算, 下年度同一项目预算期初批复数减少得 3 分, 否则不得分。	绩效监控认为不需减少下年度预算, 本指标得 3 分。	3	3	
		项目管理	管理制度健全性	项目有管理制度得 2 分(内容可包含但不局限于: 项目范围管理、资金分配管理、进度管理、成本管理、质量管理、风险管理、采购管理、项目中止管理、资金使用范围、参与者职责、风险防控、监督检查及绩效管理), 否则不得分。	项目有管理制度, 本指标得 2 分	2	2	
			制度执行有效性	项目管理符合管理制度得 2 分, 有 1 处不符合扣 1 分, 扣完为止。无制度此项不得分。	项目管理符合管理制度, 本指标得 2 分	2	2	



	调整指标数	12	调整指标总分	50.00	调整指标得分 (C)	37.97
五、评价结论	评级标准	1. 评价指标得分 $S \geq 90$ 时, 评价等级为“优”; $90 > S \geq 80$ 时, 评价等级为“良”; $80 > S \geq 60$ 时, 评价等级为“中”; $S < 60$ 时, 评价等级为“差”。 2. 调整指标得分 $C < 30$ 时, 评价等级不超过“中”。				
	最终自评等级	<input checked="" type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差				
六、问题与建议	存在问题			改进建议		
	1. 部分处置单位办理诉求件不够不认真, 不能及时、充分解决群众诉求。			1. 组织各单位参加培训, 让各处置单位提高对办理 12345 诉求件的重视程度。		
	2. 部分坐席员业务水平不高, 适应工作能力有待提高。			2. 制订培训计划, 建立常态化培训工作机制, 充实完善培训材料, 强化培训效果考核。		
七、评价组成员	姓名	单位	职务(职称)	职务(职称)性质	签名	
	陈惠平	福州市智慧福州管理服务中心	副主任	<input checked="" type="checkbox"/> 副处级及以上 <input type="checkbox"/> 科级 <input type="checkbox"/> 副科级 <input type="checkbox"/> 科员 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 初级或无		
	王成林	福州市智慧福州管理服务中心	处长	<input type="checkbox"/> 副处级及以上 <input checked="" type="checkbox"/> 科级 <input type="checkbox"/> 副科级 <input type="checkbox"/> 科员 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 初级或无		
	连依钦	福州市智慧福州管理服务中心	副处长	<input type="checkbox"/> 副处级及以上 <input type="checkbox"/> 科级 <input checked="" type="checkbox"/> 副科级 <input type="checkbox"/> 科员 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 初级或无		

项目承担单位(公章)

---

主管 部 门(公章): \_\_\_\_\_

## 二、《项目支出绩效评价报告》

2020 年度本部门无部门评价项目。