

2024年度武汉市江汉区城市管理执法局 指挥调度中心部门决算公开

2025年11月10日

目 录

第一部分 武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心概况

一、部门主要职责

二、机构设置情况

第二部分 武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心 2024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 武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心 2024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、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 2024年度重点工作完成情况

第五部分 名词解释

第六部分 附件

第一部分 武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心概况

一、部门主要职责

受上级委托承担辖区城市管理的日常指挥、调度等工作；承担指挥调度中心的接、处警工作；承担协调、调度、处置辖区城市管理的各项投诉及应急工作；承担城管网格化管理工作；承担市民投诉、巡查、督查、上级督办（市长、区长专线等）等问题的回访、回告工作；承担上级交办的其他事项。

二、机构设置情况

从单位构成看，武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心部门决算由实行独立核算的武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心本级决算组成。

第二部分 武汉市江汉区城市管理执法 局指挥调度中心2024年度部门决算表

2024 年度收入支出决算总表

公开 01 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

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	959.65	一、一般公共服务支出	31	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	121.78
	9		九、卫生健康支出	39	14.99
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	794.40
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	28.48
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	959.65	本年支出合计	57	959.65
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	959.65	总计	60	959.65

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。

2024 年度收入决算表

公开 02 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

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								
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	959.65	959.65					
208	社会保障和就业支出		121.78	121.78						
20805	行政事业单位养老支出		121.78	121.78						
2080502	事业单位离退休		58.35	58.35						
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出		60.70	60.70						
2080599	其他行政事业单位养老支出		2.73	2.73						
210	卫生健康支出		14.99	14.99						
21011	行政事业单位医疗		14.99	14.99						
2101199	其他行政事业单位医疗支出		14.99	14.99						
212	城乡社区支出		794.40	794.40						
21205	城乡社区环境卫生		794.40	794.40						
2120501	城乡社区环境卫生		794.40	794.40						
221	住房保障支出		28.48	28.48						
22102	住房改革支出		28.48	28.48						
2210203	购房补贴		28.48	28.48						

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

2024 年度支出决算表

公开 03 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

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							
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	959.65	419.19	540.46			
208	社会保障和就业支出		121.78	121.78					
20805	行政事业单位养老支出		121.78	121.78					
2080502	事业单位离退休		58.35	58.35					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出		60.70	60.70					
2080599	其他行政事业单位养老支出		2.73	2.73					
210	卫生健康支出		14.99	14.99					
21011	行政事业单位医疗		14.99	14.99					
2101199	其他行政事业单位医疗支出		14.99	14.99					
212	城乡社区支出		794.40	253.94	540.46				
21205	城乡社区环境卫生		794.40	253.94	540.46				
2120501	城乡社区环境卫生		794.40	253.94	540.46				
221	住房保障支出		28.48	28.48					
22102	住房改革支出		28.48	28.48					
2210203	购房补贴		28.48	28.48					

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

2024年度财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

单位：万元

收入			支出				
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数		
					小计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款
栏次	1	2	栏次	3	4	5	6
一、一般公共预算财政拨款	1	959.65	一、一般公共服务支出	33			
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34			
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35			
	4		四、公共安全支出	36			
	5		五、教育支出	37			
	6		六、科学技术支出	38			
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39			
	8		八、社会保障和就业支出	40	121.78	121.78	
	9		九、卫生健康支出	41	14.99	14.99	
	10		十、节能环保支出	42			
	11		十一、城乡社区支出	43	794.40	794.40	
	12		十二、农林水支出	44			
	13		十三、交通运输支出	45			
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46			
	15		十五、商业服务业等支出	47			
	16		十六、金融支出	48			
	17		十七、援助其他地区支出	49			
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50			
	19		十九、住房保障支出	51	28.48	28.48	
	20		二十、粮油物资储备支出	52			
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53			
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54			
	23		二十三、其他支出	55			
	24		二十四、债务还本支出	56			
	25		二十五、债务付息支出	57			
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58			
本年收入合计	27	959.65	本年支出合计	59	959.65	959.65	
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60			
一般公共预算财政拨款	29			61			
政府性基金预算财政拨款	30			62			
国有资本经营预算财政拨款	31			63			
总计	32	959.65	总计	64	959.65	959.65	

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。

2024 年度一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

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	
类	款	项	栏次	1	2	3
			合计	959.65	419.19	540.46
208		社会保障和就业支出	121.78	121.78		
20805		行政事业单位养老支出	121.78	121.78		
2080502		事业单位离退休	58.35	58.35		
2080505		机关事业单位基本养老保险缴费支出	60.70	60.70		
2080599		其他行政事业单位养老支出	2.73	2.73		
210		卫生健康支出	14.99	14.99		
21011		行政事业单位医疗	14.99	14.99		
2101199		其他行政事业单位医疗支出	14.99	14.99		
212		城乡社区支出	794.40	253.94	540.46	
21205		城乡社区环境卫生	794.40	253.94	540.46	
2120501		城乡社区环境卫生	794.40	253.94	540.46	
221		住房保障支出	28.48	28.48		
22102		住房改革支出	28.48	28.48		
2210203		购房补贴	28.48	28.48		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开 06 表

单位：万元

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

人员经费			公用经费					
经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	343.12	302	商品和服务支出	2.73	310	资本性支出	
30101	基本工资		30201	办公费		31002	办公设备购置	
30102	津贴补贴	28.48	30202	印刷费		31003	专用设备购置	
30103	奖金		30203	咨询费		31007	信息网络及软件购置更新	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31013	公务用车购置	
30107	绩效工资	253.94	30205	水费		31022	无形资产购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	34.06	30206	电费		31099	其他资本性支出	
30109	职业年金缴费	26.64	30207	邮电费				
30110	职工基本医疗保险缴费		30208	取暖费				
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费				
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费				
30113	住房公积金		30212	因公出国(境)费用				
30114	医疗费		30213	维修(护)费				
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费				
303	对个人和家庭的补助	73.34	30215	会议费				
30301	离休费		30216	培训费				
30302	退休费	4.73	30217	公务接待费				
30303	退职(役)费		30218	专用材料费				
30304	抚恤金		30224	被装购置费				
30305	生活补助		30225	专用燃料费				
30306	救济费		30226	劳务费				
30307	医疗费补助	14.99	30227	委托业务费				
30308	助学金		30228	工会经费				
30309	奖励金	53.40	30229	福利费	2.73			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费				
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用				
30399	其他对个人和家庭的补助	0.22	30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出				
人员经费合计		416.46	公用经费合计					2.73

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。

2024 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 07 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

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		
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			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。

本单位 2024 年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

2024 年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 08 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

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
类	款	项	栏次	1	2
			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。

本单位 2024 年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

2024 年度财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表

部门：武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

单位：万元

预算数			决算数						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	合计	因公出国(境)费	公务用车购置及运行维护费			
		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

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。

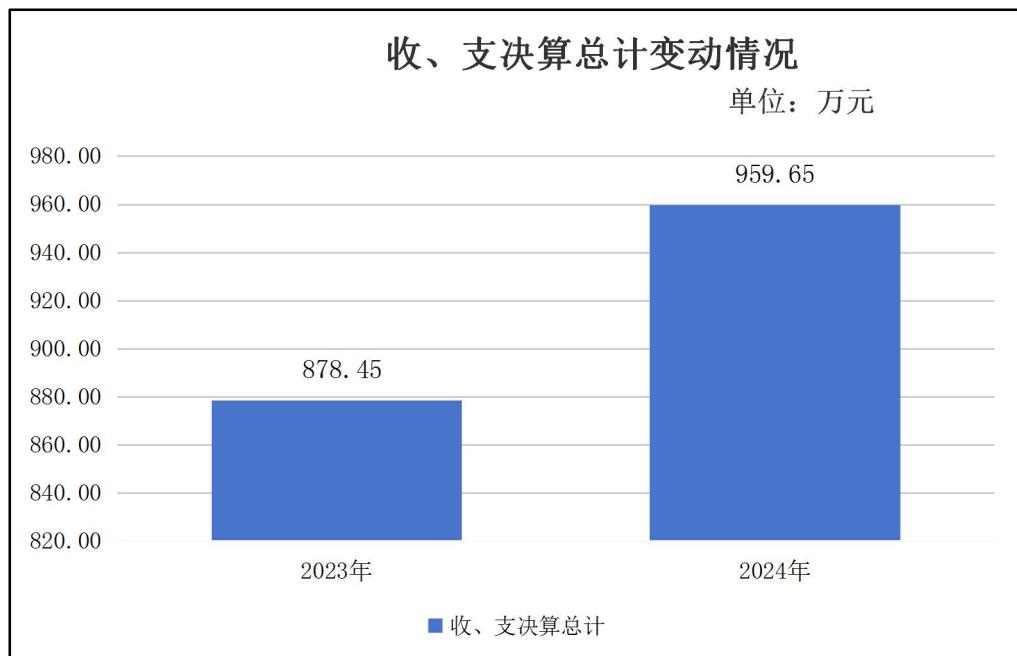
本单位 2024 年度无财政拨款三公经费支出。

第三部分 武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心2024年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收、支总计959.65万元。与2023年度相比，收、支总计各增加81.2万元，增长9.2%，主要原因是本年度新增招录和调进在职人员15人，人员经费增加。

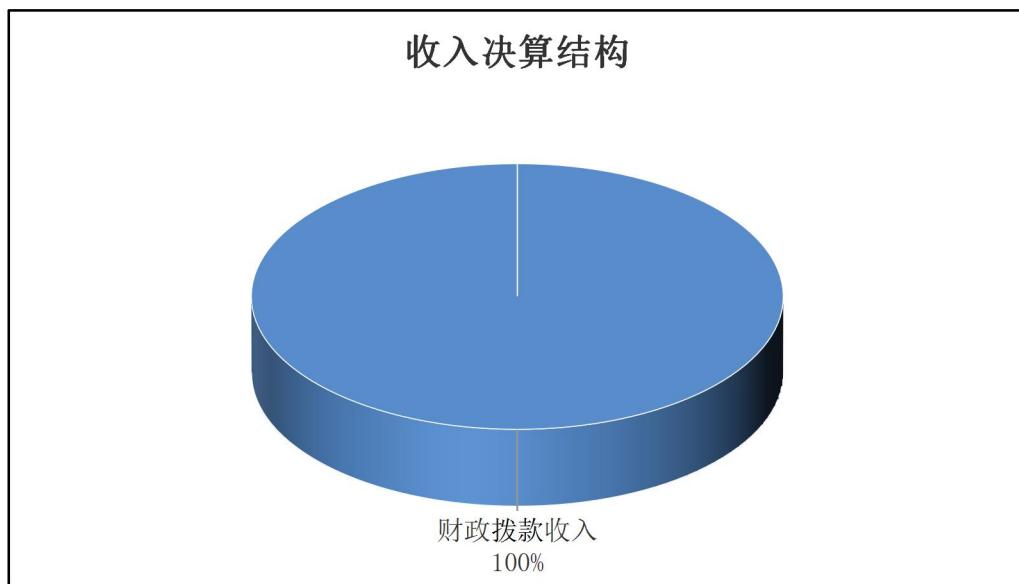
图 1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2024年度收入合计959.65万元，与2023年度相比，收入合计增加81.2万元，增长9.2%，主要原因是本年度新增招录和调进在职人员15人，人员经费增加。其中：财政拨款收入959.65万元，占本年收入100%。

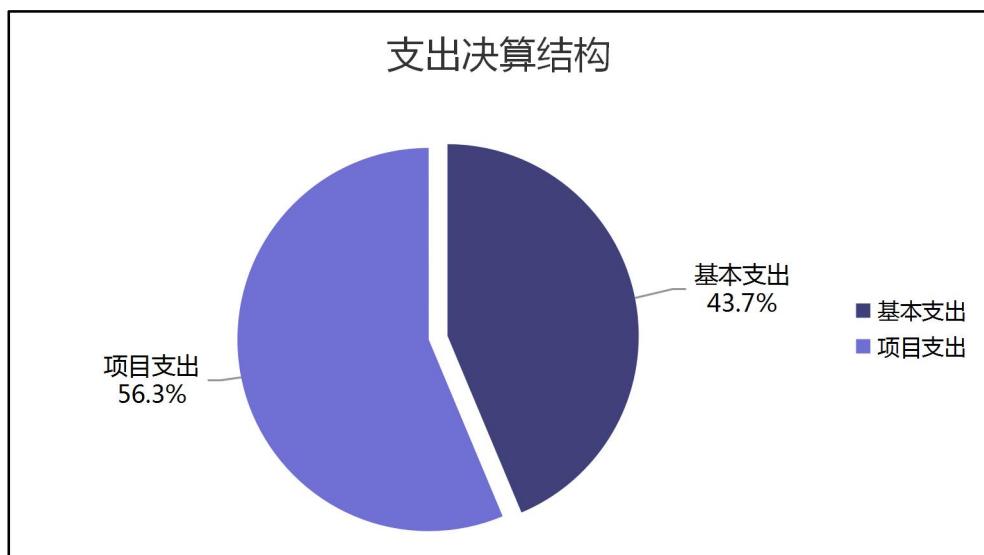
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2024年度支出合计959.65万元，与2023年度相比，支出合计增加81.2万元，增长9.2%，主要原因是本年度新增招录和调进在职人员15人，人员经费增加。其中：基本支出419.19万元，占本年支出43.7%；项目支出540.46万元，占本年支出56.3%。

图 3：支出决算结构

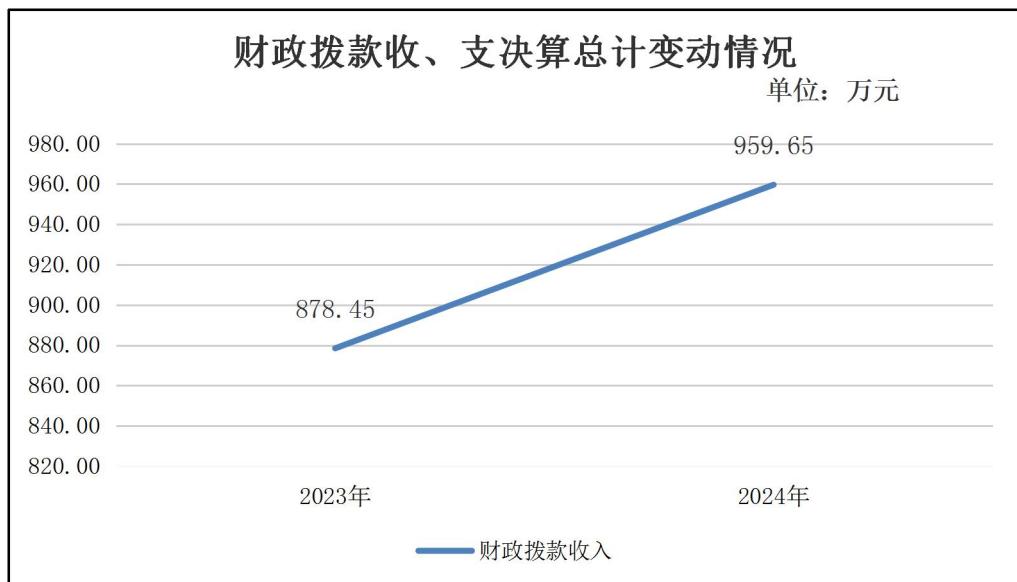


四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024年度财政拨款收、支总计959.65万元。与2023年度相比，财政拨款收、支总计各增加81.2万元，增长9.2%。主要原因是本年度新增招录和调进在职人员15人，人员经费增加。

2024年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入959.65万元，比2023年度决算数增加81.2万元。增加主要原因是本年度新增招录和调进在职人员15人，人员经费增加。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况



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

2024年度一般公共预算财政拨款支出959.65万元，占本年支出合计的100%。与2023年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加81.2万元，增长9.2%。主要原因是本年度新增招录和调进在职人员15人，人员经费增加。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出959.65万元，主要用于以下方面：

1. 社会保障和就业支出(类)支出121.78万元，占12.7%。主要是用于在职人员机关事业单位基本养老保险缴费支出、机关事业单位职业年金缴费支出、其他行政事业单位养老支出及退休人员工资福利支出。
2. 卫生健康支出(类) 14.99万元，占1.6%。主要是用于退休人员医疗补助支出。
3. 城乡社区支出(类)794.4万元，占82.8%。主要是用于在职人员工资福利及日常公用经费的支出。
4. 住房保障支出(类)28.48万元，占3%。主要是用于在职人员住房货币化补贴支出。

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为955.45万元，支出决算为959.65万元，完成年初预算的100.4%。其中：基本支出419.19万元，项目支出540.46万元。项目支出主要用于城市维护资金0.2万元，主要成效：主要用于日常办公维修；城市维护资金(事业人员及公用经费)540.27万元，主要成效：主要用于保障在职人员工资福利及公用经费支出。

一般公共预算财政拨款支出决算具体情况，按支出功能分类项级科目逐类分析如下：

1. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)。年初预算为67.95万元，支出决算为58.35万元，完成年初预算的85.9%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是退休人员第4季度绩效工资暂未发放。

2. 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60.7万元，支出决算为60.7万元，完成年初预算的100%。

3. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)其他行政事业单位养老支出(项)。年初预算为2.73万元，支出决算为2.73万元，完成年初预算的100%。

4. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)其他行政事业单位医疗支出(项)。年初预算为15.82万元，支出决算为

14.99万元，完成年初预算的94.8%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是本年度退休人员医疗补助减少。

5. 城乡社区支出(类)城乡社区环境卫生(款)城乡社区环境卫生(项)。年初预算为779.77万元，支出决算为794.4万元，完成年初预算的101.9%。

6. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)购房补贴(项)。年初预算为28.48万元，支出决算为28.48万元，完成年初预算的100%。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出419.19万元，其中：人员经费416.46万元，主要包括：津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费退休费、退休费、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助。

公用经费2.73万元，主要包括：福利费。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位当年无政府性基金预算财政拨款支出。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位当年无国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

本单位当年无因公出国（境）费、公务用车购置及运行费、公务接待费拨款支出，上年度也无因公出国（境）费、公务用车购置及运行费、公务接待费拨款支出。

十、机关运行经费支出说明

本单位为公益一类事业单位，当年无机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2024年度武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心政府采购支出总额0万元。

十二、国有资产占用情况说明

截至2024年12月31日，武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心共有车辆3辆，其中，执法执勤用车3辆。无单价100万元（含）以上设备（不含车辆）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，我单位组织对2024年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目2个，资金540.46万元，占一般公共预算项目支出总额的100%。从绩效评价情况来看，中心深入学习《2024年度区级财政支出绩效自评工作方案》，深刻解读绩效自评工作开展要领，分解细

化工作步骤，明确绩效自评方法，合理规划绩效指标权重，真实、客观、公正的计入指标分值并给予评价等级，形成全面、详尽、详实的绩效自评报告上报并留存整理归档。根据自评结论，对比分析数据，归纳整理信息，研究剖析绩效指标设置的实用性能，总结修正绩效指标落实的步骤、过程、方式方法。在绩效自评工作实施的全过程中，对照单位项目实施清单年度绩效目标及工作部署中发生的可变性因素（如投诉反弹、案件溯源、案件回告回复的偏差性问题等）进行对应调整或修正，适时调整年初设定的绩效目标指标。

（二）单位整体支出自评结果

我单位组织对 1 个部门开展整体支出绩效自评，资金 959.65 万元，从评价情况来看，预算批复 1,157.6 万元，实际执行数 959.65 万元，全年执行率 82.9%，基本实现绩效目标，基本达到目标预设值，结合年终工作汇总情况，适时调整预设目标值。全年财政统筹收回 197.96 万元，原因分析：响应过紧日子号召，厉行节约，压减非刚性、非急需项目支出的要求，减少非刚性非急需经费支出，从而形成财政统筹收回预算资金。全年全年共协调办理全区城管类群众投诉案件 51,755 件，其中市城管委案件 32,969 件、区城管局 12345 市民热线（区大数据中心转办）案件 14,155 件、监督员上报 5,981 件、特级处理 25 件、全媒体监督督办 28 件，市长专线督办单 110 件，阳光信访 109 件. 综合统计，完成预设目标区间是 95%-100%。绩效数据分析，肯定了中心取得

的成绩，中心的统筹协调机能得以强化，案件受理程序得以优化，案件办理章程得以规范，案件处理成效、反馈得到高效提升。

(三)项目支出自评结果

我单位在2024年度部门决算中反映所有项目绩效自评结果(不包括涉密项目)，共涉及2个一级项目。

1. 城市维护资金项目绩效自评综述：项目全年预算数为2.4万元，执行数为0.19万元，完成预算的8.1%。主要产出和效益是：保障市容环境，提升城市综合治理，为居民出行和生活提供便利。发现的问题及原因：由于预估不准确，导致预算制定与执行存在偏差。下一步改进措施：根据现实需求更加精细编制预算、设置合理绩效指标。

2. 城市维护资金（事业人员及公用）项目绩效自评综述：项目全年预算数为540.92万元，执行数为540.27万元，完成预算的99.9%。主要产出和效益：保障在职人员工资福利及日常公用支出。发现的问题及原因：该项目涵盖的工作较多，涉及的绩效目标内容广泛，有时存在占用其他预算资金或被其他支出占用该项目预算资金的情况。下一步改进措施：增强支出责任和效率意识，全面加强预算管理，优化资源配置，不断提高财政资金使用绩效和科学精细化管理水平。

(四) 绩效自评结果应用情况

在今后的工作中努力构建“全方位、全过程、全覆盖”的预算绩效管理体系，深入强化“预算编制有目标，预算执行有监控，预算完成有评价，评价结果有反馈、反馈结果有应用”的预算绩效管理机制，进一步增强支出责任和绩效意识，全面加强预算管理，优化预算支出结构，优化资源配置，不断提高资金使用效益，不断推动财政资金聚力增效，不断提高科学、精细化管理水平。

第四部分 2024年重点工作完成情况

一、群众满意率指标完成情况

2024年，我区投诉件办理单项成绩居全市第三，完成了“保三争一”的目标；全年城管类问题群众投诉满意率达到90.1%。

二、综合巡查督办及马路办公情况

严格落实局关于马路办公的规定、任务要求，每月工作进度、任务完成率两项指标始终处于全局前列。

三、投诉件办理调度情况

以群众满意为中心，多措并举，持续提升投诉件办理质量；坚持围绕中心抓党建，充分发挥支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

四、共性指标完成情况

加强常态化安全生产教育；紧盯节日节点，重点对食堂用电用气、车辆安全、办公室用电、仓库防火等安全隐患。全年共开展专项检查7次，及时整改隐患，确保一方平安。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	群众满意率指标完成情况	群众满意率	2024年,我区投诉件办理单项成绩居全市第三,完成了“保三争一”的目标;全年城管类问题群众投诉满意率达到90%。
2	共性指标完成情况	加强常态化安全生产教育;紧盯节日节点,重点对食堂用电用气、车辆安全、办公室用电、仓库防火等安全隐患	开展专项检查7次,及时整改隐患,确保一方平安。
3	综合巡查督办及马路办公情况	综合巡查督办及马路办公	全年累计发现各类问题11,680余个,其中占道经营4,672个、单车无序停放2,550个、出店经营1,336个、暴露垃圾1,257个、容器满溢1,086个、乱堆乱放156处、路面污染138处等,均及时调度相关街道、部门予以整改,整改数10,510个,为推动全区“第三方”检查问题数持续下降发挥了应有的作用。
4	投诉件办理调度情况	投诉件办理	全年共协调办理全区城管类群众投诉案件51,755件,其中市城管委案件32,969件(街道占比87.4%、城管局占比9.6%、其他职能部门占比3%)、城管局共受理市民热线群众投诉问题14,155件(其中园林方面1,267件),监督员5,981件(其中园林方面2,343件),特级处理25件(其中园林方面8件),媒体监督28件(其中园林方面3件),市长专线督办单110件,阳光信访109件,本局热线市民电话投诉1,539件,实现了市民热线按时结案率100%、网格化管理按时结案率99.9%。2024年共完成全区城管突出问题分析日报365篇,周报52篇,月报12篇,季报4篇,考核14个街道及职能部门共计12次,不满意件办满意案件电话核查177件,案件回复质检抽查1,000余件,提交不纳入考核报告561余件。

第五部分 名词解释

(一)一般公共预算财政拨款收入：指区级财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二)政府性基金预算财政拨款收入：指区级财政政府性基金预算当年拨付的资金。

(三)国有资本经营预算财政拨款收入：指区级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

(四)本部门使用的支出功能分类科目(到项级)

1. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)：反映事业单位开支的离退休经费。

2. 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)：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

3. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)其他行政事业单位养老支出(项)：反映其他用于行政事业单位养老方面的支出。

4. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)其他行政事业单位医疗支出(项)：反映其他用于行政事业单位医疗方面的支出。

5. 城乡社区支出(类)城乡社区环境卫生(款)城乡社区环境卫生(项): 反映城乡社区城市综合管理及自然灾害综合风险普查房屋建筑调查等方面的支出。

6. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)购房补贴(项): 反映按房改政策规定, 事业单位向符合条件职工(含离退休人员)、军队(含武警)向转役复原离退休人员发放的用于购买住房的补贴。

(五) 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。

(六) 项目支出: 指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

(七) “三公”经费: 纳入区级财政预决算管理的“三公”经费, 是指区属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、牌照费)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)费用。

(八) 机关运行经费：指为保障行政单位(包括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 办公费、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。

联系电话：027-85883372-8309

第六部分 附件

- 一、2024年度武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心整体绩效自评表/结果(摘要版)**
- 二、2024年度城市维护资金项目绩效自评表**
- 三、2024年度城市维护资金（事业人员及公用）项目绩效自评表**

武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心

整体绩效自评报告

（摘要版）

一、自评结论

（一）单位整体绩效目标完成情况

1. 2024 年单位整体预算数 1,157.6 万元，实际执行数 959.65 万元，执行率 82.9%。

2. 完成的绩效目标：

一是区网格化案件按时结案率 99.9%

二是市民热线按时结案率 100%

三是市城管委按时结案率 100%

中心认真履行全区城管类投诉件协调办理职责，全年共协调办理全区城管类群众投诉案件 51,755 件，其中市城管委案件 32,969 件、区城管局 12345 市民热线（区大数据中心转办）案件 14,155 件、监督员上报 5,981 件、特级处理 25 件、全媒体监督督办 28 件，市长专线督办单 110 件，阳光信访 109 件。综合统计，完成预设目标区间是 95%-100%。绩效数据分析，肯定了中心取得的成绩，中心的统筹协调机能得以强化，案件受理程序得以优化，案件办理章程得以规范，案件处理成效、反馈得到高效提升。

3. 无未完成的绩效目标。

（二）其基层预算单位自评督查及整改情况

根据绩效自评工作方案（江财【2023】7号）文件精神，按照预算绩效管理体系对标，自评开展及整改情况如下：

1. 按季度、按年度落实预算执行情况分析，全程跟踪、推进项目执行进度并予以反馈业务执行部门。

2. 根据预算规模编制、分析、总结情况，全面展开绩效评价工作，对照绩效目标值逐一阐述、剖析目标值完成情况及相较于当年的工作部署调整情况，明晰责任主体单位落实绩效目标的措施方法及目标偏离改进措施；

结合工作部署，一是优化案件办理，提升群众满意度。全年累计办理各类群众投诉案件51,755件，通过案件归集整理分析，以问题为导向，以群众满意为目标，切实加大辖区早、中、晚路面巡查力度，重点整治点位、每日市通报问题点位、三方检查问题较多点位等重点区域，及时上报处理占道经营、垃圾容器漫溢、共享单车无序停放、道路破损、路面井盖破损缺失、生活垃圾未及时清理，路面脏乱差等问题，努力为居民营造一个安全舒适的生活环境，从而推进市容市貌环境精细化、常态化、长效化管理。二是加强统筹协调，畅通沟通机制，主要从考核评分和沟通协调两方面体现。大大增强了各街道对办理城管类群众投诉案件的重视程度和积极性；充分发挥中心“桥梁”作用，即时传达文件政策，即时阐明问题、反映情况，及时归集整理、上报反馈，同时作出初步判断，剔除无效信息。三是用心指挥调度，提供优质服务。领导带队，深入一线，开展实地调研，摸清各街道接处警流程；深入交流，积极探讨、记录案件受理中存在的

隐性问题，并有重点性对个别街道进行现场案情梳理分析，理清源头，明辨方向，提出合理化意见，落实、落地解决措施。通过开展业务工作培训会，深入解读政策，讲解考核标准，结合典型案例与回复模板进行细化讲解、剖析，正确理解标准细则的实际运用，为街道进一步提升群众投诉案件办理水平、提高案件办理质量指明了方向，助推街道及时发现问题、整改问题，提升市民幸福感。

3. 根据绩效目标落实情况完成自评。

“城市维护资金（事业人员及公用经费）”项目预算批复 540.92 万元，预算执行 540.27 万元，执行率 99.9%，较好完成 2024 年项目预设目标。

单位整体预算批复 1,157.6 万元，预算执行 959.65 万元。

根据自评结论，对比分析数据，归纳整理信息，研究剖析绩效指标设置的实用性能，总结修正绩效指标落实的步骤、过程、方式方法。

在绩效自评工作实施的全过程中，对照单位项目实施清单

年度绩效目标及工作部署中发生的可变性因素（如投诉反弹、案件溯源、案件回告回复的偏差性问题等）进行对应调整或修正，适时调整年初设定的绩效目标指标。

4. 通过绩效自评结论，规范、强化单项项目和整体实施的导向性，有利应用于下一年度的预算绩效编报工作，承上启下，每年度紧密衔接、紧密跟踪、紧密调整，结论导向于预设目标值，预设应用于实施过程，实施归纳整理为总结结

论，从而形成“全方位、全过程、全覆盖”的预算绩效管理体系。

（三）存在的问题和原因

部分街道对群众投诉案件处置工作的重视程度不够、办理质量不高，没有建立案件办理全流程闭环管理机制，审核把关缺位。对投诉人的诉求没有进行认真研究，对问题处置现场没有进行实地检查，对案件办理结果没有进行全面审核。审核把关的缺位直接导致工作人员责任感不强，多数案件的反馈、回复只是用复制粘贴的方式来简单应付，缺少应有的纠错机制。

（四）下一步拟改进措施

1. 畅通职能部门协作。打破与各单位之间的壁垒，进一步梳理、优化复杂案件的办理流程，强化案件办理不同环节的衔接，对于需要多单位协作处理的案件，形成一套完整的沟通交流分派体系，对于群众反复投诉一直未能解决的尤其是涉及跨区域、跨部门、跨行业的复杂问题，主动进行沟通，多方进行协调，整合政府部门管理资源，确保群众投诉反映的问题彻底的得到解决。

2. 提升案件办理质量。

一是调整、提升案件办理标准。对标新标准，从严审核案件，完善案件回告内容，确保各类案件处置结果达到精细化管理的要求。

二是做好数据分析和服务。加强与区大数据中心的工作对接，每天动态掌握城管类群众投诉案件情况，实时更新数

据、通报数据，及时对相关问题进行预警提示，提高各街道和相关部门的快速反应能力。

三是牢牢盯住重点和难点。对案件办理质量不高、处置不及时、案件投诉量大、不满意件多的单位，及时进行跟踪督办，重要问题到现场马路办公，会同相关责任单位分析情况，研究措施，确保管理责任落实，问题整改到位。

3. 优化精准调度机制。

一是加强沟通协调。根据问题来源、案件性质、紧急程度、处置要求，通过网格化平台、微信群、QQ群、处置通系统、数字化手台等进行精准调度和整改，提高调度效能，做到指挥畅通、分组灵活、安全保密、全域覆盖，通过微信工作群，实时将案件有关情况向各责任单位进行预警通知。**二是每周、每月通报重点情况。**安排专人负责二次重办案件的办理工作，对3次以上反复投诉案件和超期结案、未及时答台的单位进行通报。**三是每月分析讲评成绩。**每月前往各街道梳理分析城管考核成绩情况，探讨交流各街道在城市管理中存在的问题，对各街道的平台工作人员也要定期组织业务培训，提升案件办理水平。

4. 推进建设城市管理运行服务体系。

一是健全事件处置机制。对跨部门、跨层级和跨区域的问题建立数据共享，统筹调度、融合互通流程和工作机制，推动线上线下高效协同处置。实现六必：投诉必受理、信息必收集问题，问题必转办、过程必监督、数据必分析、结果必考核。

二是健全分析研判机制。总结通报前一周期城市管理综合工作情况，聚焦群众投诉中高频突出问题整改率和满意率等情况，分析存在问题和薄弱环节，研究下一步重点工作任务，提出对策建议，必要时提请市局领导现场研判。

三是健全考核评价机制。推进城市综合管理考核与绩效考核相结合，统筹发挥考核指挥棒作用，构建公开透明、科学高效、条块结合、统筹统协调统一的考核体系，按照定量与定性相结合，结果导向与问题导向并重，提升考核质效，强化考核结果运用，对各街道、各单位的排名情况进行通报，落实奖惩机制。

二、佐证材料

(一) 基本情况

1. 单位职能：承担辖区城市管理的日常指挥、调度等工作；承担指挥中心的接、处警工作；承担协调、调度、处置辖区城市管理的各项投诉及应急工作；承担城管网格化管理工作；承担市民投诉、巡查、督查、上级督办（市长、区长专线等）等问题的回访、回告工作及上级交办的其他事项。

2. 2024 年重点工作：通过案件受理-处置-回复-结案-整理归档-台账式（或文字式）报告-结果运用-信息反馈系列格式化条程规范案件程序，规范办案章程，对标细化考评标准，对应考核分值，从而提升整体性协调、协作、主体作为的能动性，助力提升大城管考核成绩。

3. 2024 年度支出情况：预算批复 1157.6 万元，预算执行 959.65 万元，执行率 82.9%，其中基本支出 419.19 万元，项目支出 540.46 万元。

4. 单位整体绩效目标：区网格化案件按时结案率 99.87%，其他各类案件按时结案率 100%，助力提升“大城管”考核成绩。

（二）单位自评工作开展情况

深入学习《2024 年度区级财政支出绩效自评工作方案》，深刻解读绩效自评工作开展要领，分解细化工作步骤，明确绩效自评方法，合理规划绩效指标权重，真实、客观、公正的计入指标分值并给予评价等级，形成全面、详尽、详实的绩效自评报告上报并留存整理归档。

（三）绩效目标完成情况分析

1. 预算执行情况分析：相较于预算批复，全年执行率 82.9%，基本实现绩效目标，基本达到目标预设值，结合年终工作汇总情况，适时调整预设目标值。全年财政统筹收回 197.96 万元，原因分析：响应过紧日子号召，厉行节约，压减非刚性、非急需项目支出的要求，减少非刚性非急需经费支出，从而形成财政统筹收回预算资金。

2. 绩效目标完成情况分析。

（1）产出指标完成情况分析。

一级指标	二级指标	三级指标	年初目标（A）	实际完成值（B）
产出指标	数量指标	城管突出问题分析日报	≥50 份	累计完成分析报告 365 篇
		指挥督办案件	≥20000 件	累计受理，督办各类案件 51755 件，超额完成任务

	质量指标	结案数量	≥20000 件	累计受理, 督办各类案件 51755 件, 结案率 100%
		各类投诉案件按时结案率	97%—100%	累计受理, 督办各类案件 51755 件, 结案率 100%
		案件分析归集及信息反馈情况	12 个月	案件回复质检抽查 1000 余件, 分析日报 365 篇, 周报 52 篇, 月报 12 篇, 季报 4 篇, 考核 14 个街道及职能部门共计 12 次
	时效指标	案件完成时效	97%—100%	无积压案件, 及时调度, 统筹协调, 协作, 转办, 上报, 督报。
		案件分析归集及信息反馈时效	及时	及时能过台账归集整理分析, 完成日报, 周报, 季报
	成本指标	预算执行完成率	97%—100%	预算执行数为 99.47%

(2) 效益指标、满意度指标完成情况分析。

一级指标	二级指标	三级指标	年初目标 (A)	实际完成值 (B)
效益指标	经济效益指标			
	社会效益指标	保障市容环境, 提升城市综合管理, 为居民出行提供便利	同比改善 (提升)	趋于 100% 的投诉案件得到受理并及时予以处置, 提长了市民幸福指数。
	生态效益指标	促进城市生态文明发展进程及提升城市公共环境容貌	同比改善 (提升)	渐进式提升
	可持续影响指标	城市综合管理的可持续性	持续稳定推进	保障城市综合管更换持续性, 稳定推进。
满意度指标	服务对象满意度指标	市民投诉及案件受理满意度	85%—100%	90.04%

（四）执行分析及结果应用情况

我单位预算执行情况，通过对比分析，一是在绩效目标设置、编制方面有待进一步调整优化，更符合实际工作情况，具有完成工作目标的导向性。二是在完善预算测算编制及执行进度推进方面有待进一步巩固，从完整的执行年度分析。相对于预算执行情况分析，具有很好的参考性及执行力。三是就单体项目测算编制及执行方面有待进一步强化。如人员调配、业务与后期保障合理化分工及补位配给等情况相对于全年的预算执行具有客观的影响。

在今后的工作中努力构建“全方位、全过程、全覆盖”的预算绩效管理体系，深入强化“预算编制有目标，预算执行有监控，预算完成有评价，评价结果有反馈、反馈结果有应用”的预算绩效管理机制，进一步增强支出责任和绩效意识，全面加强预算管理，优化预算支出结构，优化资源配置，不断提高资金使用效益，不断推动财政资金聚力增效，不断提高科学、精细化管理水平。

2024 年度单位整体支出绩效自评表

单位名称（盖章）：

填报日期：2025 年 4 月 23 日

单位名称	武汉市江汉区城市管理执法局指挥调度中心			
基本支出总额	419.19		项目支出总额	540.46
预算执行情况 (万元)	预算数 (A)		执行数 (B)	执行率 (B/A)
	部门整体支出总额	1157.6	959.65	82.9%
年度目标 1：				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标 (A)
产出指标	数量指标	城管突出问题分析日报	≥50 份	累计完成分析报告 365 篇
		指挥督办案件	≥20000 件	累计受理, 督办各类案件 51755 件, 超额完成任务
		结案数量	≥20000 件	累计受理, 督办各类案件 51755 件, 结案率 100%
	质量指标	各类投诉案件按时结案率	97%--100%	累计受理, 督办各类案件 51755 件, 结案率 100%
		案件分析归集及信息反馈情况	12 个月	案件回复质检抽查 1000 余件, 分析日报 365 篇, 周报 52 篇, 月报 12 篇, 季报 4 篇, 考核 14 个街道及职能部门共计 12 次
	时效指标	案件完成时效	97%--100%	无积压案件, 及时调度, 统筹协调, 协作, 转办, 上报, 督报。
		案件分析归集及信息反馈时效	及时	及时能过台账归集整理分析, 完成日报, 周报, 季报
	成本指标	预算执行完成率	97%--100%	预算执行数为 99.47%
	效益指标	社会效益指标	保障市容环境, 提升城市综合管理, 为居民出行提供便利	同比改善 (提升) 趋于 100% 的投诉案件得到受理并及时予以处置, 提长了市民幸福指数。
		生态效益指标	促进城市生态文明发展进程及提升城市公共环境容貌	同比改善 (提升) 渐进式提升
		可持续影响指标	城市综合管理的可持续性	保障城市综合管更换持续性, 稳定推进。
偏差大或目标未完成原因分析	响应过紧日子号召, 厉行节约, 压减非刚性、非急需项目支出的要求, 减少非刚性非急需经费支出			
改进措施及结果应用方案	结合实际情况调整, 编制预算, 强化预算执行。			

备注：

- 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。

2024 年度项目支出绩效自评表

单位名称（盖章）：江汉区城管执法局指挥调度中心

填报日期：2025 年 4 月 18 日

项目名称	城市维护资金				
主管部门	武汉市江汉区城市管理执法局		项目实施单位	指挥调度中心	
项目类型	1、经常性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>				
预算来源及资金规模	1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 资金量：2.4 万元 2、专项资金 <input type="checkbox"/> 资金量： 3、上级转移支付项目 <input type="checkbox"/> 资金量：				
预算执行情况 (万元)		预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	
	年度财政资金总额	2.4	0.194	8.08%	
项目年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A) 实际完成值 (B)	
	成本指标	经济成本指标	预算执行率	2.4 万元 0.194 万元	
	数量指标	日常工作巡查量化	90%--100%	保障日均 3 次或 3 次以上巡查。	
		发现问题、处置情况量化	90%--100%	每日发现并处理问题 30 余起，趋于 100% 完成目标值	
		维修及安全检查量化	90%--100%	设立每月，每季，年度考核，保障安全成产及工作	
	产出指标	质量指标	巡查覆盖率	97%--100%	高频问题点位，重要主次干道等覆盖早中晚三个时段的常态化巡查，趋于 100% 完成全区覆盖面。
			马路办公指标完成率	90%--100%	高频问题点位，重要主次干道等覆盖早中晚三个时段的常态化巡查，每月工作进度，任务完成始终处于前列。
		时效指标	问题受理、回复及时率	及时	能及时调度相关街道部门予以整改，降低了第三方检查问题数。

效益指标	社会效益指标	保障市容环境，提升城市综合治理，为居民出行和生活提供便利。	同比改善（提升）	趋于 100% 的服务得到高效受理并及时予以处理
	生态效益指标	低碳出行，节能减排	同比改善（提升）	100%
满意度指标	服务对象满意度指标	服务项目满意度	85%—100%	趋于 100% 的服务得到高效受理并及时予以处理
偏差大或目标未完成原因分析	第一：因管理保养得当，修理费用远低于预算数额。第二：市政府发布从 6 月份开始电瓶车不允许上路的相关规定，我单位上交了所有电瓶车，所以后半年无车辆支出。			
改进措施及结果应用方案				

备注：

- 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。
- 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。

2024 年度项目支出绩效自评表

单位名称（盖章）：江汉区城管执法局指挥调度中心

填报日期：2025 年 4 月 18 日

项目名称	城市维护资金（事业人员及公用经费）			
主管部门	武汉市江汉区城市管理执法局		项目实施单位	指挥调度中心
项目类型	1、经常性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>			
预算来源及资金规模	1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 资金量：540.92 万元 2、专项资金 <input type="checkbox"/> 资金量： 3、上级转移支付项目 <input type="checkbox"/> 资金量：			
预算执行情况 (万元)		预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)
	年度财政资金总额	540.92	540.27	99.88%
项目年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A)
	成本指标	经济成本指标	预算执行完成率	90%--100%
		社会成本指标		
		生态环境成本指标	规范单车停放	同比改善 (提升)
	产出指标	数量指标	城管突出问题分析日报	≥50 份
			指挥督办案件	≥20000 件
			结案数量	≥20000 件
	质量指标	各类投诉案件按时结案率	97%--100%	累计受理，督办各类案件 51755 件，超额完成任务
			12 个月	累计受理，督办各类案件 51755 件，结案率 100%
	时效指标	案件分析归集及信息反馈情况	97%--100%	完成全区城管突出问题分析日报 365 篇，周报 52 篇，月报 12 篇，季报 4 篇，考核 14 个街道及职能部门共计 12 次，案件回复质检抽查 1000 余件。
			及时	及时能过台账归集整理分析，完成日报，周报，季报
效益指标	经济效益指标			
	社会效益指标	保障市容环境，提升城市综合管理，为居民出行提供便利	同比改善 (提升)	得到保障

	生态效益指标	促进城市生态文明发展进程及提升城市公共环境容貌	同比改善 (提升)	渐进式提升
满意度指标	服务对象满意度指标	市民投诉及案件受理满意度	≥85%	全年城管类群众投诉满意率达到 90.04%
偏差大或目标未完成原因分析	无			
改进措施及结果应用方案	无			

备注：

1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。
2. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。