

2021 年度望城区社会治理服务中心 部门整体支出预算绩效自评报告

一、部门基本情况

(一) 机构、人员情况

长沙市望城区社会治理服务中心是区政府直属正科级公益类事业单位。2021 年度中心实有在职在编人员 12 人，政府雇员 1 人，合同制士官 1 人，区国资中心派驻士官 1 人，聘用人员 28 人，共 43 人。

(二) 主要职责

1. 负责全区社会治理网格化体系建设、运行、管理工作。
2. 负责全区市场、农业、交通、文化、生态环境、城市管理
等执法领域以及应急、综治维稳等方面各类社会治理信息的收集、
跟踪、反馈、调度等工作。
3. 负责全区社会治理问题及热线的受理、分派、反馈工作。
4. 负责组织区、街镇、村（社区）三级信息过滤、调度、处
置平台的建设、维护、管理和应用工作，建立健全与应急、城管
及其他执法机构的信息共享机制。
5. 完成区委、区政府交办的其他任务。

二、部门整体预算支出情况

(一) 基本支出情况

1. 人员经费支出 295.24 万元。包括在职人员的工资福利支

出、政策规定发放的补贴及奖金、社会保障缴费等。

2. 公用经费支出 13.91 万元。包括其他交通费用、其他商品和服务支出等。

3. 对个人和家庭的补助支出 0 万元。

4. “三公经费”总支出 2.62 万元，均为公务用车运行维护费。

（二）项目支出情况

1. 2021 年度预算安排专项资金 761 万元，无公共专项资金。含社会治理日常事务 438 万元，社会治理系统运行维护 323 万元。

2. 社会治理日常事务专项实际使用资金 437.94 万元，资金使用率为 99.99%，社会治理系统运行维护专项实际使用资金 128.37 万元，资金使用率为 39.74%。

三、部门整体支出绩效情况

（一）政务热线工作提质增效

一是抓好顶层设计。出台《关于推进党建引领“热线+网格、吹哨+报到”工作的实施方案（试行）》（望发〔2021〕11号），建立“哨源”受理、“应哨”处置、工单响应、调度讲评、督办约谈、考核激励、长效治理等七大机制，进一步规范我区政务热线工作秩序，压实各级各部门工作责任。湖南日报、长沙晚报和人民网、新湖南、掌上长沙等自媒体以及市委办公厅《内情参考（第8期）》都对我区“热线+网格、吹哨+报到”工作进行了系列报道。二是抓好工单办理。截止12月31日，我区共受理工单

59635件，办结57744件。其中，12345政务热线55369件，办结53617件(含2020年度延期工单，其他工单均在办理时限内)，年度单月满意度均在96%以上，未出现市对区绩效考核扣分情况；区长信箱收信1512件，办结1489件；原“雷锋580”热线投诉2693件，办结数2577件；林火预警平台派发61件，办结61件。

三是抓好制度创新。下发《政务热线督查督办方案》，将政务热线办理情况纳入区政府政令畅通考核。建立12345政务热线工单入三级网格制度，截止12月31日，共推送12345政务热线工单3596条，与投诉人对接联系共3107条，工单响应率86.4%。同时，建立12345政务热线办理短信信息提醒制度，让处置单位各级领导及时知晓并督促本单位12345政务热线办理相关进展情况，截止12月31日，共发送提醒短信1751条。

(二) 网格治理体系健全优化

一是网格划分进一步细化。按照支部建在网格上的原则，将全区146个村(社区)共划分三级网格716个，其中A类三级网格(城市住宅楼盘)186个，B类三级网格(老旧小区、农安小区、农村集镇)156个，C类三级网格(农村村片区)374个。制定下发了《关于进一步加强城市楼盘社区四级网格建设的实施方案(试行)》(望治办发〔2021〕18号)，明确四级网格划分和四级网格长选配标准。二是网格阵地进一步规范。制定下发《望城“雷锋哨”建设方案》，按照“12610”(1个街道、2个社区、6个三级网格、10个四级网格)建设要求，选定9个街道重点打

造“雷锋哨”网格阵地，当前已完成月亮岛街道桑梓社区、天鹅塘社区、桃花井社区、杨丰社区，高塘岭街道湘陵社区、望府路社区、东湖路社区等相关二、三、四级网格阵地标准化建设。三是“哨单”质量进一步提升。动员组织网格队伍围绕12345政务热线突出反映的问题，及时发现各类问题隐患，主动加大巡查采集吹哨力度，采集吹哨“哨单”质量也有了大幅度提升，“雷锋哨”的作用正在日益凸显。截止12月31日，全区采集“雷锋哨”哨单共13390条，立案数11717条、办结11383条，办结率97.1%。

（三）智慧平台稳步升级完善

一是抓好了“雷锋哨”平台建设。开发了智慧望城“雷锋哨”平台和APP，完成“哨单”派发、网格员管理、统计报表、热点分析、线上督办、信息展示等功能，创新开发了12345政务热线工单“双推送”功能模块，平台现已在全区上线运行。同时按照区委政法委要求，融合建设综治信息功能模块，目前婚姻调解、民意调查、任务下达、护路护线等功能已上线运行。二是推进了智慧社区建设。制定下发了《望城区智慧社区建设技术导则（试行）》，并在亿达小镇、嘉新时代广场两个楼盘开展试点建设，现已完成亿达小镇数据接入、疫情防控、人员管理、车辆管理等功能开发，智慧社区平台已接入的数据包括亿达小镇426路视频、门禁、车辆、测温等基础信息。在高塘岭街道紫鑫御湖湾、月亮岛街道润和又一城2个已入住楼盘开展智慧化改造，现已完成网线、电源线铺设和部分设备安装。

四、存在的问题及原因分析

2021 年度社会治理系统运行维护专项资金使用率较低，其原因有两点，一是因望城区新型智慧城市建设，原应急联动指挥中心大楼更名为智慧城市运营中心，中心 2 楼大厅设备交由区数据资源中心管理，因此在 2021 年硬件运维项目中减少了不再由本中心管理使用的硬件设备相关支出。同时，依据运维合同中约定的考核办法，根据实际运维情况按得分比例进行合同款项支付。二是软件平台运维部分，社会治理服务中心的社会治理平台于 2015 年正式运行，超过免费运维期限后，我中心根据平台运行情况与平台开发公司签订了一年的运维合同。由于社会治理平台原用于城管相关业务，并且系统功能仅仅停留在管理信息化，已不满足工作业务需求。因此我中心开展了“雷锋哨”平台建设，该平台系统已纳入望城区新型智慧城市建设项目，相关运维费用根据《望城区新型智慧城市建设总承包实施细则》已纳入平台建设合同。所以，软件平台暂不需额外的运维资金。因此造成运行维护专项资金预算申报金额与实际使用金额相差较大。

五、其他需要说明的情况

无。

长沙市望城区社会治理服务中心

2022 年 2 月 17 日