

2022 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。2022 年度中心实有在职在编人员 13 人，政府雇员 1 人，合同制士官 1 人，区国资公司派驻士官 2 人，聘用人员 27 人，共 44 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 373.58 万元，包含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 18.89 万元，包括其他交通费用、工会经费及办公费用。

3. 对个人和家庭的补助支出 0 万元。

4. “三公经费”总支出 2.4 万元，均为公务用车运行维护费。

（二）项目支出情况

1. 2022 年度预算安排专项资金合计 1098 万元，涉及公共专项一个，为“热线+网格、吹哨+报到”专项，预算金额 400 万元。全年按季度开展 12345 政务热线“零投诉”村（社区）创建评比活动，对“零投诉”村（社区）实行资金奖励，其中城市社区每季度奖励 5000 元，其他村（社区）每季度奖励 3000 元。每季度对三级网格、四级网格进行考核评定，分为优秀、合格、基本合格三个考核等次，每季度评选 355 个优秀三级网格、757 个优秀四级网格。实际使用资金 371.76 万元，资金使用率为 92.94%。

2. 社会治理日常事务预算金额 416 万元，实际使用资金 392.94 万元，资金使用率为 94.45%。社会治理系统运行维护预算金额 282 万元，实际使用资金 32.75 万元，资金使用率为 11.61%。

三、部门整体支出绩效情况

（一）热线办理质效稳步提升

截至 12 月 31 日，全区共受理工单 68249 件，办结 66564 件（其他工单在限期办理中），群众满意度 98.39%，及时联系率

99.67%，问题解决率 82.78%。一是完善热线办理机制。严格落实中心周、月热线工作例会制度，督促街镇和区直部门成立了政务热线工作专班，调优配强政务热线工作人员，制定下发了《长沙市望城区“热线+网格、吹哨+报到”工作考核办法（试行）》，每月对全区“热线+网格、吹哨+报到”工作情况进行通报，区委常委会定期听取一次“热线+网格、吹哨+报到”工作情况汇报，分管区领导定期组织工作讲评，进一步传导工作压力，督促各单位抓好工作落实，切实压实工作责任。二是加强热线业务培训。通过“走下去”与“请上来”相结合的方式，对全区各街镇及相关区直单位热线工作人员共 230 余人进行业务培训以及跟班轮训，重点在工单办理、结案、问题解决等方面下功夫，持续提升全区政务热线工单办理质量。同时，加强与市 12345 政务热线中心的沟通对接，指导生态环境分局、城管局、住建局等部门，加强 12345 政务热线“知识库”建设，简单咨询问题由市政务热线前台话务员在线解释并在线办结，减少向我区派发的工单量，进一步减轻基层工作压力。三是抓好工单快速响应。严格落实 12345 政务热线工单入三级网格制度和 12345 政务热线办理短信信息提醒机制。截至 12 月 31 日，共推送 12345 政务热线工单 3612 条，与投诉人对接联系共 3597 条，工单响应率 99.6%。同时，以交办单、提醒函、短信等方式对群众反映强烈的问题进行提醒预警，共发送提醒短信 8463 条。四是加大督查督办力度。我中心紧盯市对区考核排名指标，实时跟踪各处置单位尤其是重点处

置单位的各项热线工单数据。每周2次向责任单位反馈工单办理情况，重点对解决率较低的单位进行跟踪督办，并对诉求量较大的街道和部门，安排专人每天对相关工单办理进行业务指导，确保群众诉求及时有效解决。

（二）网格治理工作日益显成效

一是抓好哨单采集上报。下发了《关于做好“雷锋哨”信息采集工作的通知》，规范全区各街镇2022年度信息采集的数量和标准，街镇采集的哨单中由区直部门处置数量占比不得低于20%，并严格落实好“一哨一评”。截至12月31日，各街镇共采集上报“雷锋哨”哨单12868条，立案12699条，办结12432条，办结率97.73%，采集吹哨类型主要集中在城市管理、综合治理、环境保护、物业服务等方面。每季度对街镇三、四级网格工作进行考核，当前已完成四个季度考核，并严格按照考核办法将季度考核奖励资金拨付到各街镇，下发至各村（社区）二级网格，进一步激发基层网格员工作活力。二是推进“攻坚哨”问题解决。今年以来梳理交办五批“攻坚哨”共43个问题，报区委、区政府主要领导批示后、交分管区领导牵头领办，加快推进重难点问题解决。目前已基本解决38个问题，其他问题正在有序推进解决。三是开展示范社区创建。10月底，制定下发了《关于党建引领“热线+网格、吹哨+报到”工作示范社区创建的实施方案》，在高塘岭街道斑马湖社区、东湖路社区以及月亮岛街道金瑞社区、天鹅塘社区开展示范创建工作，重点在解决群众“急难愁盼”民

生问题和减少社区 12345 投诉量上下功夫，通过示范创建，突出党建引领，进一步夯实社区基层基础，建立专职网格队伍，完善社区治理机制，充分发挥网格“微治理”作用，打造“一社区一品牌”基层治理模式。当前各项工作正在稳步推进中。

（三）智慧平台逐步升级优化

一是抓好了智慧社区建设。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。现已完成亿达小镇智慧社区物业侧全部的基础设施建设以及智慧社区平台车辆管理、重点人员等功能模块。已接入数据包括亿达小镇 420 余路视频、人员信息等，嘉新时代广场门禁系统、车辆管理等基础信息。在高塘岭街道紫鑫御湖湾、月亮岛街道润和又一城（一期）两个已建楼盘开展智慧化改造试点，现润和又一城（一期）智慧化改造项目已完成硬件设备安装和软件开发，如监控摄像、门禁设备、火灾监控探测等。紫鑫御湖湾智慧化改造项目已完成监控摄像、智慧消防设备、火灾探测报警器等硬件设备布线工作。二是抓好了“雷锋哨”平台建设。开发了智慧望城“雷锋哨”平台和 APP，完成了“哨单”派发、短信通知、网格员管理、统计报表、线上督办、“街镇吹哨、部门报到”、平台展示、智能派单等功能，创新开发 12345 政务热线工单“双推送”功能模块，并与视频云平台实现对接，已接入 14000 余个点位视频。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、群防

群治等功能已上线运行。

（四）深化改革任务圆满完成

我中心牵头推进“深化党建引领，打造基层治理的‘雷锋哨’品牌”改革项目，出台《中共长沙市望城区委办公室印发〈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）〉的通知》《长沙市望城区“热线+网格、吹哨+报到”工作考核办法（试行）》《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）》《关于党建引领“热线+网格、吹哨+报到”工作示范社区创建的实施方案》等系列文件，进一步理顺基层治理体制机制。搭建区、街镇、社区三级智慧望城“雷锋哨”平台，建立街镇党（工）委、社区党总支、小区党支部、楼栋（村居民组）党小组四级网格组织架构。望城“雷锋哨”基层治理典型经验先后被湖南日报、《新华社高管信息（湖南）》第11期、长沙市委办公厅《内情参考》（第8期）重点推介，获评2022年全国第六届12345政务服务便民热线“服务精进典范”，入选法治日报《2022政法智能化建设创新案例和论文汇编》以及12月18日北京“党建引领接诉即办”改革论坛群众诉求驱动超大城市治理成果展。“雷锋哨”平台获评2022年第十二届数据智能应用“基层治理活力典范”以及2022年中国数字经济城市峰会“2022数字政府管理创新”。

四、存在的问题及原因分析

2022年度社会治理系统运行维护专项资金使用率较低，其

中原因有三点：一是中心信息化硬件运维合同服务期限为 2021 年 10 月 14 日至 2022 年 10 月 13 日，根据合同约定的付款方式和考核办法，根据实际运维情况按得分比例，扣除对应金额进行合同款项支付，信息化硬件运维合同在 2022 年实付合同比例的 59%。二是因中心网络根据网络安全要求已全部迁移至政务外网，由区数据资源中心进行管理。原用于中心办公网络与服务器网络都进行了重新组网，相关网络安全设备和部分硬件设施都已停止使用。因此在硬件运维项目中减少了不再使用的硬件网络设备运维支出。三是平台部分，目前由我中心负责建设的“雷锋哨”平台和“智慧社区”平台都已完成上云工作，均已部署在鲲鹏云平台，原平台所使用的服务器只保留版本测试和历史数据存储的作用。

五、下一步改进措施

在 2023 年已根据设备实际运行情况调整了专项预算金额。

六、其他需要说明的情况

无。

长沙市望城区社会治理服务中心

2023 年 2 月 24 日

