

附件 2

(渭南市 12345 热线服务中心)
2023 年单位预算公开说明

目录

第一部分 单位概况

- 一、主要职责及机构设置
- 二、工作任务
- 三、人员情况说明

第二部分 收支情况

- 四、收支说明

第三部分 其他情况

- 五、“三公”经费及会议费、培训费情况说明
- 六、国有资产占有使用及资产购置情况说明
- 七、政府采购情况说明
- 八、绩效目标说明
- 九、公用经费情况说明
- 十、专业名词解释

第四部分 公开报表

(具体预算公开报表)

第一部分 单位概况

一、主要职责及机构设置

渭南市 12345 热线服务中心，为渭南市人民政府办公室下属正科级公益一类事业单位，经费形式为财政全额拨款。

主要职责：承担 12345 服务热线的建设、管理和维护工作；负责服务、咨询、投诉、举报热线的接听、记录、解答工作；建立健全 12345 服务热线办理机制，及时转办群众各类诉求、意见和建议；对办理情况进行跟踪回访和统计分析；完成上级交办的其他工作任务。

二、工作任务

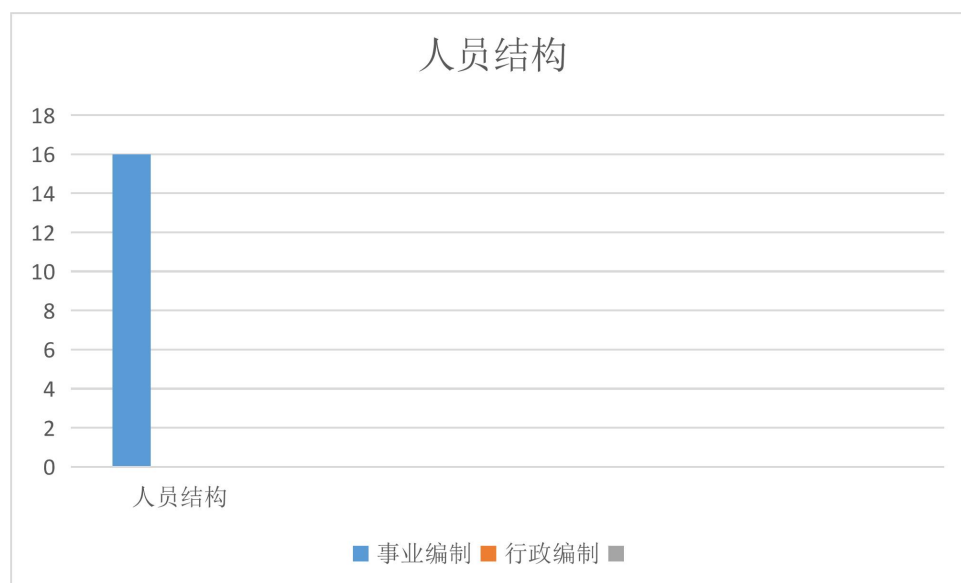
2023 年，热线服务中心将深入学习贯彻党的二十大精神，扎实开展“三个年”活动，紧紧围绕市委、市政府中心工作，以“接快、分准、办实”为目标，以领导干部接线、“企盼渭来”企业热线为抓手，在解决企业群众“急难愁盼”问题上下功夫，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督办力度，打造渭南热线品牌，以实际行动为民办实事、办好事，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，用实干实绩为渭南高质量发展贡献力量。

一是强化队伍建设，提升服务能力。以干部作风能力提升年为契机，强化能力素质培养，不断提升工作效率和服务水平。力争接通率、响应率、办结率、回访率、满意率均在

96%以上。二是强化机制建设，提升协作能力。以热线效能提升年为契机，加大协同联动力度，推进疑难事项办理。建立“热线+督查”“热线+监察”“热线+网格”等机制，提升诉求办理质效。三是强化平台建设，提升保障能力。以营商环境突破年为契机，优化提升“企盼渭来”服务平台，开展“揭短挑刺”行动，扎实推进企业诉求解决，擦亮“企盼渭来”服务品牌。

三、人员情况说明

截止上年底，本单位人员编制 16 人，其中行政编制 0 人、事业编制 16 人；实有人员 16 人，其中行政 0 人、事业 16 人。单位管理的离退休人员 0 人。



第二部分 收支情况

四、收支说明

（一）收支预算总体情况

按照综合预算的原则，本单位所有收入和支出均纳入部门预算管理。本单位当年预算收入 626.11 万元，其中一般公共预算拨款收入 626.11 万元、政府性基金拨款收入 0.00 万元，较上年增加 207.94 万元，主要原因是增加新招聘话务人员的工资预算；本单位当年预算支出 626.11 万元，其中一般公共预算拨款支出 626.11 万元、政府性基金拨款支出 0 万元，较上年增加 207.94 万元，主要原因是增加新招聘话务人员的工资预算。

（二）财政拨款收支情况

本单位当年财政拨款收入 626.11 万元，其中一般公共预算拨款收入 626.11 万元、政府性基金拨款收入 0 万元，较上年增加 207.94 万元，主要原因是增加新招聘话务人员的工资预算；本单位当年财政拨款支出 626.11 万元，其中一般公共预算拨款支出 626.11 万元、政府性基金拨款支出 0 万元，较上年增加 207.94 万元，主要原因是增加新招聘话务人员的工资预算。

（三）一般公共预算拨款支出明细情况

1、一般公共预算当年拨款规模变化情况

本单位当年一般公共预算拨款支出 626.11 万元，较上年增加 207.94 万元，主要原因是增加新招聘话务人员的工

资预算。

2、支出按功能科目分类的明细情况

本单位当年一般公共预算支出 626.11 万元，其中：

（1）事业运行（2010350）542.44 万元，较上年增加 200.42 万元，原因是增加新招聘话务人员的工资预算；

（2）机关事业单位基本养老保险缴费支出（2080505）17.67 万元，较上年增加 7.52 万元，原因是增加了基础绩效部分的养老保险；

（3）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（2010399）66 万元，较上年增加 0 万元，原因是严控一般性公共预算支出，厉行节俭。

3、支出按经济科目分类的明细情况

（1）本单位当年一般公共预算支出 626.11 万元，其中：工资福利支出（301）553.15 万元，较上年增加 206.11 万元，原因是增加新招聘话务人员的工资预算。

商品和服务支出（302）72.96 万元，较上年增加 1.83 万元，原因是人员增加，所以公用经费增加；

对个人和家庭的补助支出（303）0 万元，较上年增加 0 万元，原因是未安排对个人和家庭的补助支出。

（2）本单位当年一般公共预算支出 626.11 万元，其中：机关工资福利支出（501）553.15 万元，较上年增加 206.11 万元，原因是增加新招聘话务人员的工资预算。

机关商品和服务支出（502）72.96万元，较上年增加1.83万元，原因是人员增加，所以公用经费增加；

机关资本性支出（503）0万元，较上年增加0万元，因严控一般性公共预算支出，厉行节俭。

（四）政府性基金预算支出情况

本单位无当年政府性基金预算收支，并已公开空表。

（五）国有资本经营预算拨款收支情况

本单位无当年国有资本经营预算收支，并已公开空表。

第三部分 其他情况

五、“三公”经费及会议费、培训费情况说明

本单位当年一般公共预算“三公”经费预算支出0万元，较上年增加0万元（0%），主要原因是加强“三公”经费管理，严控一般性支出。其中：因公出国（境）经费0万元，较上年增加0万元（0%），主要原因是加强“三公”经费管理，严控一般性支出；公务接待费0万元，较上年增加0万元（0%），主要原因是加强“三公”经费管理，严控一般性支出；公务用车运行维护费0万元，较上年增加0万元（0%），主要原因是加强“三公”经费管理，严控一般性支出；公务用车购置费0万元，较上年增加0万元（0%），主要原因是加强“三公”经费管理，严控一般性支出。本单位当年一般公共预算会议费预算支出0万元，较上年增加0万

元（0%），主要原因是加强“三公”经费管理，严控一般性支出。本单位当年一般公共预算培训费预算支出1万元，较上年增加1万元（100%），增加的主要原因是根据本年的工作需求，增加召开“渭南市2022年度热线工作总结培训会”。

会议费培训费明细

单位：万元

序号	会议/培训名称	时间	人数	金额	备注
1	渭南市2022年度热线工作总结培训会	2023年3月28日- 3月28日	160人	1万元	

六、国有资产占有使用及资产购置情况说明

截止上年底，本单位共有车辆0辆，单价20万元以上的设备0台（套）。当年部门预算安排购置车辆0辆；安排购置单价20万元以上的设备0台（套）。

七、政府采购情况说明

当年本单位政府采购预算共2.2万元，其中政府采购货物类预算0万元、政府采购服务类预算2.2万元、政府采购工程类预算0万元（详见公开报表中的政府采购表）。

八、绩效目标情况说明

本单位绩效目标管理全覆盖，涉及当年一般公共预算当

年拨款 626.11 万元,当年政府性基金预算当年拨款 0 万元,当年国有资本经营预算拨款 0 万元(详见公开报表中的绩效目标表)。

九、公用经费情况说明

本单位当年公用经费预算安排 6.96 万元,较上年增加 1.83 万元,主要原因是人员增加,所以公用经费增加。

十、专业名词解释

1. 公用经费: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。

2. 机关工资福利支出:指机关和参照公务员管理的事业单位(以下简称参公事业单位)在职职工和编制外长期聘用人员的各类劳动报酬,以及为上述人员缴纳的各项社会保险费等。

3. 对个人和家庭的补助:反映政府用于对个人和家庭的补助支出。

第四部分 公开报表

(...)

2023年部门（单位）综合预算公开报表

部门（单位）名称：渭南市12345热线服务中心

保密审查情况：已审查

部门（单位）主要负责人审签情况：已审签

目录

报表	报表名称	是否空表	公开空表理由
表1	部门综合预算收支总表	否	
表2	部门综合预算收入总表	否	
表3	部门综合预算支出总表	否	
表4	部门综合预算财政拨款收支总表	否	
表5	部门综合预算一般公共预算支出明细表（按支出功能分类科目）	否	
表6	部门综合预算一般公共预算支出明细表（按支出经济分类科目）	否	
表7	部门综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出功能分类科目）	否	
表8	部门综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出经济分类科目）	否	
表9	部门综合预算政府性基金收支表	是	本单位不涉及，并已公开空表
表10	部门综合预算专项业务经费支出表	否	
表11	部门综合预算政府采购（资产配置、购买服务）预算表	否	
表12	部门综合预算一般公共预算拨款“三公”经费及会议费、培训费支出预算表	否	
表13	部门专项业务经费绩效目标表	否	
表14	部门整体支出绩效目标表	否	
表15	专项资金总体绩效目标表	是	本单位不涉及，并已公开空表

- 注：1. 封面和目录的格式不得随意改变。
 2. 公开空表一定要在目录说明理由。
 3. 对于“部门综合预算财政拨款上年结转资金支出表”，市县可根据实际预算编制批复情况统一要求，如确定公开，则在模板中相应增加该表。

表4

部门综合预算财政拨款收支总表

单位：元

收 入		支 出					
项 目	预算数	支出功能分类科目（按大类）	预算数	部门预算支出经济分类科目（按大类）	预算数	政府预算支出经济分类科目（按大类）	预算数
一、财政拨款	6,261,129.00	一、财政拨款	6,261,129.00	一、财政拨款	6,261,129.00	一、财政拨款	6,261,129.00
1、一般公共预算拨款	6,261,129.00	1、一般公共服务支出	6,084,380.00	1、人员经费和公用经费支出	5,601,129.00	1、机关工资福利支出	5,531,515.00
其中：专项资金列入部门预算的项目		2、外交支出		(1)工资福利支出	5,531,515.00	2、机关商品和服务支出	729,614.00
2、政府性基金拨款		3、国防支出		(2)商品和服务支出	69,614.00	3、机关资本性支出（一）	
3、国有资本经营预算收入		4、公共安全支出		(3)对个人和家庭的补助		4、机关资本性支出（二）	
		5、教育支出		(4)资本性支出		5、对事业单位经常性补助	
		6、科学技术支出		2、专项业务经费支出	660,000.00	6、对事业单位资本性补助	
		7、文化旅游体育与传媒支出		(1)工资福利支出		7、对企业补助	
		8、社会保障和就业支出	176,749.00	(2)商品和服务支出	660,000.00	8、对企业资本性支出	
		9、社会保险基金支出		(3)对个人和家庭补助		9、对个人和家庭的补助	
		10、卫生健康支出		(4)债务利息及费用支出		10、对社会保障基金补助	
		11、节能环保支出		(5)资本性支出(基本建设)		11、其他支出	
		12、城乡社区支出		(6)资本性支出			
		13、农林水支出		(7)对企业补助(基本建设)			
		14、交通运输支出		(8)对企业补助			
		15、资源勘探工业信息等支出		(9)对社会保障基金补助			
		16、商业服务业等支出		(10)其他支出			
		17、金融支出		3、上缴上级支出			
		18、援助其他地区支出		4、事业单位经营支出			
		19、自然资源海洋气象等支出		5、对附属单位补助支出			
		20、住房保障支出					
		21、粮油物资储备支出					
		22、国有资本经营预算支出					
		23、灾害防治及应急管理支出					
		24、其他支出					
本年收入合计	6,261,129.00	本年支出合计	6,261,129.00	本年支出合计	6,261,129.00	本年支出合计	6,261,129.00
上年结转		结转下年		结转下年		结转下年	
收入总计	6,261,129.00	支出总计	6,261,129.00	支出总计	6,261,129.00	支出总计	6,261,129.00

表5

部门综合预算一般公共预算支出明细表（按支出功能分类科目）

单位：元

功能科目编码	功能科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	专项业务经费支出	备注
	合计	6,261,129.00	5,531,515.00	69,614.00	660,000.00	
201	一般公共服务支出	6,084,380.00	5,354,766.00	69,614.00	660,000.00	
20103	政府办公厅(室)及相关机构事务	6,084,380.00	5,354,766.00	69,614.00	660,000.00	
2010350	事业运行	5,424,380.00	5,354,766.00	69,614.00		
2010399	其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出	660,000.00			660,000.00	
208	社会保障和就业支出	176,749.00	176,749.00			
20805	行政事业单位养老支出	176,749.00	176,749.00			
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	176,749.00	176,749.00			

表7

部门综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出功能分类科目）

单位：元

功能科目编码	功能科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	备注
	合计	5,601,129.00	5,531,515.00	69,614.00	
201	一般公共服务支出	5,424,380.00	5,354,766.00	69,614.00	
20103	政府办公厅(室)及相关机构事务	5,424,380.00	5,354,766.00	69,614.00	
2010350	事业运行	5,424,380.00	5,354,766.00	69,614.00	
2010399	其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出				
208	社会保障和就业支出	176,749.00	176,749.00		
20805	行政事业单位养老支出	176,749.00	176,749.00		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	176,749.00	176,749.00		

表8

部门综合预算一般公共预算基本支出明细表（支出经济分类科目）

单位：元

部门经济科目编码	部门经济科目名称	政府经济科目编码	政府经济科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	备注
	合计			5,601,129.00	5,531,515.00	69,614.00	
301	工资福利支出			5,531,515.00	5,531,515.00		
30101	基本工资	50501	工资福利支出	476,868.00	476,868.00		
30102	津贴补贴	50501	工资福利支出	34,500.00	34,500.00		
30103	奖金	50501	工资福利支出	368,779.00	368,779.00		
30107	绩效工资	50501	工资福利支出	319,032.00	319,032.00		
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	50501	工资福利支出	176,749.00	176,749.00		
30110	职工基本医疗保险缴费	50501	工资福利支出	57,349.00	57,349.00		
30112	其他社会保障缴费	50501	工资福利支出	18,779.00	18,779.00		
30113	住房公积金	50501	工资福利支出	95,509.00	95,509.00		
30199	其他工资福利支出	50501	工资福利支出	3,983,950.00	3,983,950.00		
302	商品和服务支出			69,614.00		69,614.00	
30201	办公费	50502	商品和服务支出	47,520.00		47,520.00	
30202	印刷费	50502	商品和服务支出				
30205	水费	50502	商品和服务支出				
30206	电费	50502	商品和服务支出				
30207	邮电费	50502	商品和服务支出				
30209	物业管理费	50502	商品和服务支出				
30213	维修（护）费	50502	商品和服务支出				
30214	租赁费	50502	商品和服务支出				
30216	培训费	50502	商品和服务支出				
30227	委托业务费	50502	商品和服务支出				
30228	工会经费	50502	商品和服务支出	22,094.00		22,094.00	

表8

部门综合预算一般公共预算基本支出明细表（支出经济分类科目）

单位：元

部门经济科目编码	部门经济科目名称	政府经济科目编码	政府经济科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	备注
	合计			5,601,129.00	5,531,515.00	69,614.00	
30299	其他商品和服务支出	50502	商品和服务支出				

表10

部门综合预算专项业务经费支出表

单位：元

单位编码	单位（项目）名称	项目金额	项目简介
	合计	660,000.00	
502	渭南市人民政府办公室	660,000.00	
502012	渭南市12345热线服务中心	660,000.00	
	专用项目	660,000.00	
	部门预算专用项目	660,000.00	
	12345响应平台场所运维费	300,000.00	12345响应平台场所运维费
	热线服务业务费	360,000.00	热线服务业务费

表11

部门综合预算政府采购（资产配置、购买服务）预算表

单位：元

科目编码			单位编码	采购项目	采购目录	购买服务内容	规格型号	数量	部门预算支出 经济科目编码		政府预算支出 经济科目编码		实施采购 时间	预算金额	说明
类	款	项							类	款	类	款			
302	02	印刷费	502012	热线服务业务费	印刷服务	印刷服务	项	1	302	02	505	02	2023年	10000	
302	27	委托业务费	502012	热线服务业务费	会计服务	会计服务	项	1	302	27	505	02	2023年	12000	
合计														22000	

表13

部门预算专项业务经费绩效目标表

项目名称		热线服务业务费			
主管部门		市政府办（502）			
资金金额 （万元）		实施期资金总额：		36	
		其中：财政拨款		36	
		其他资金			
总体目标	建立健全12345服务热线办理机制，及时转办群众各类诉求、意见和建议；对办理情况进行跟踪回访和统计分析				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	物业管理面积（m ² ）	1296.14	
		质量指标	专线日常运行	平稳运行	
		时效指标	项目实施时限	12月底前	
		成本指标	控制项目成本（万元）	≤36	
	效益指标	社会效益指标	解决群众“急难愁盼”问题（万件）	>50	
		可持续影响指标	保证平台运行与服务性能提升率	提升10%	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众对热线工作的满意度	≥93%	
			群众对工作人员的满意度	≥95%	

- 注：1、绩效指标可选择填写。
2、根据需要可往下续表。
3、市县扶贫资金项目的绩效目标必须公开。
4、市县部门也应公开。

表13

部门预算专项业务经费绩效目标表

项目名称		12345响应平台场所运维费			
主管部门		市政府办（502）			
资金金额 （万元）		实施期资金总额：		30	
		其中：财政拨款		30	
		其他资金			
总体目标	建立健全12345服务热线办理机制，及时转办群众各类诉求、意见和建议；对办理情况进行跟踪回访和统计分析				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	租赁运营商专线（条）	3	
			购买工单短信（万条）	≥100	
		质量指标	专线日常运行	平稳运行	
		时效指标	项目实施时限	12月底前	
		成本指标	控制项目成本（万元）	≤30	
	效益指标	社会效益指标	解决群众“急难愁盼”问题（万件）	>50	
		可持续影响指标	保证平台运行与服务性能提升率	提升10%	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众对热线工作的满意度	≥93%	
			群众对工作人员的满意度	≥95%	

- 注：1、绩效指标可选择填写。
2、根据需要可往下续表。
3、市县扶贫资金项目的绩效目标必须公开。
4、市县部门也应公开。

部门整体支出绩效目标表

部门（单位）名称		渭南市12345热线服务中心			
年度 主要 任务	任务名称	主要内容	预算金额（万元）		
			总额	财政拨款	其他资金
	人员及公用经费	工资福利支出、保障人员工资发放及社保费缴纳；公用经费支出等。	560.11	560.11	
	专项业务费	主要用于保障热线服务中心正常运转；强化技能提升，推进群众诉求办理，发挥参谋助手作用。	66	66	
金额合计			626.11	626.11	
年度 总体 目标	<p>1：编排领导干部接线轮值表，督促部门设定活动月主题，印发领导接线通知，持续开展领导接线工作。</p> <p>2：优化运行机制，制定首接负责制度，鼓励首接单位、协办单位勇担当、善作为。建立“热线+督察、热线+纪监、热线+检察”等机制，合理推进疑难工单办理。</p> <p>3：强化队伍建设，激发工作激情，不断提升诉求办理、数据管理服务效能，增强业务本领</p> <p>4：智能化热线平台，适时引进智能质检、智能回访等智能工具，提升保障能力。打通热线平台与网格化平台，建立群众点单、平台派单、网格接单의联通模式，推进线上、线下快速办理。</p>				
年度 绩效 指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	
	产出指标	数量指标	租赁运营商专线（条）	4	
			购买工单短信（万条）	≥100	
		质量指标	部门预算完整性、准确性、细化性、及时性	100%	
			资金使用合规性	100%	
			绩效目标完整性、规范性、合理性	≥90%	
			预算完成率	≥95%	
			结转结余资金空控制率	≤5%	
			政府采购预算执行率	≥95%	
			预决算信息公开	100%	
			部门绩效自评率	100%	
	绩效自评、整改报告报送及时性	100%			
	时效指标	预算执行进度率	大于等于序时进度		
	成本指标	三公经费控制	只减不增		
	社会效益指标	社会效益指标	解决群众“急难愁盼”问题（万件）	>50	
可持续影响指标		保证热线运行与服务效能提升	不断提升		
满意度指标	服务对象满意度指标	群众对诉求办理的满意度	≥93%		
		群众对热线人员的满意度	≥95%		

注：1、年度绩效指标可选择填写。

2、部门应公开本部门整体预算绩效。

专项资金总体绩效目标表

项目名称					
主管部门				实施期限	
资金金额 (万元)		实施期资金总额:		年度资金总额:	
		其中:财政拨款		其中:财政拨款	
		其他资金		其他资金	
总体目标	实施期总目标			年度目标	
	目标1: 目标2: 目标3:			目标1: 目标2: 目标3:	
绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	指标1:		
			指标2:		
				
		质量指标	指标1:		
			指标2:		
				
		时效指标	指标1:		
			指标2:		
				
	成本指标	指标1:			
		指标2:			
				
	效益指标	经济效益指标	指标1:		
			指标2:		
				
		社会效益指标	指标1:		
			指标2:		
				
		生态效益指标	指标1:		
指标2:					
.....					
可持续影响指标		指标1:			
		指标2:			
				
满意度指标	服务对象满意度指标	指标1:			
		指标2:			
				

注: 1、绩效指标可选择填写。

2、不管理本级专项资金的主管部门, 应公开空表并说明。