

2025 年

临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位预算

目 录

第一部分 单位概况

一、主要职责

二、机构设置情况

第二部分 2025 年单位预算表

一、收支总体情况表

二、收入总体情况表

三、支出总体情况表

四、财政拨款收支总体情况表

五、一般公共预算支出情况表

六、一般公共预算基本支出情况表

七、一般公共预算“三公”经费支出情况表

八、政府性基金预算支出情况表

九、国有资本经营预算支出情况表

十、基本支出预算情况表

十一、项目支出预算情况表

十二、政府采购预算情况表

第三部分 2025 年单位预算情况和重要事项说明

第四部分 名词解释

第一部分

单位概况

一、主要职责

市 12345 政务服务热线受理中心贯彻党中央关于政务服务热线工作的方针政策和决策部署,落实省委、省政府和市委、市政府工作部署和要求,主要职责是:

(一) 承担市民通过市政府公开电话、12345 市民服务热线和市长信箱等途径反映的,应由政府及其部门解决事项的受理、转办、督办、反馈、回访、存档等工作。

(二) 承担省长信箱有关事项的受理、转办、督办、反馈、存档工作。

(三) 承担市委书记公开电话的接听、转交工作。

(四) 负责梳理和汇总分析群众诉求,及时向市委、市政府报告。编发 12345 市民服务热线周报、月报等,为领导决策提供参考和有关信息。

(五) 对涉及热线的领导批示事项进行跟踪和协调处理。

(六) 对新闻媒体通过平台获取的新闻线索进行审核把关,承担 12345 市民服务热线品牌宣传工作。

(七) 承担热线办理单位相关工作的指导、协调、检查、考核的保障服务工作及热线承办人员的业务培训。

(八) 承担 12345 市民服务热线话务平台标准化建设及话务人员的培训工作。

(九) 完成市政府办公室交办的其他任务。

市 12345 政务服务热线受理中心加挂临沂首发群众服务中心牌子,主要职责是:承担“12345·临沂首发”及县区“首发”诉求受理、转办、督办、回访、反馈、考核等工作。承担“12345·临沂首发”运行管理维护工作。承担县区 12345 热

线中心和“首发”平台诉求办理业务的指导服务工作。

二、机构设置情况

本单位为临沂市人民政府办公室二级预算单位,无下属单位。单位设立下列内设机构,分别为:

1. 综合管理科 (挂党建工作科牌子)
2. 协调督办科
3. 舆情分析科
4. 平台运行科
5. 审核发布科
6. 运维保障科

第二部分

2025 年单位预算表

收支总体情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、财政拨款	3,746.01	一、一般公共服务支出	3,553.96
一般公共预算拨款收入	3,746.01	二、外交支出	
政府性基金预算拨款收入		三、公共安全支出	
国有资本经营预算拨款收入		四、教育支出	
二、财政专户管理资金收入		五、科学技术支出	
三、事业收入（不含教育收费）		六、文化旅游体育与传媒支出	
四、事业单位经营收入		七、社会保障和就业支出	99.17
五、其他收入		八、卫生健康支出	37.80
		九、节能环保支出	
		十、城乡社区支出	
		十一、农林水支出	
		十二、交通运输支出	
		十三、资源勘探工业信息等支出	
		十四、商业服务业等支出	
		十五、金融支出	
		十六、自然资源海洋气象等支出	
		十七、住房保障支出	55.08
		十八、粮油物资储备支出	
		十九、国有资本经营预算支出	
		二十、灾害防治及应急管理支出	
		二十一、其他支出	
本年收入合计	3,746.01	本年支出合计	3,746.01
上级补助收入			
附属单位上缴收入		对附属单位的补助支出	
使用非财政拨款结余		上缴上级支出	
上年结转		结转下年	
收 入 总 计	3,746.01	支 出 总 计	3,746.01

收入总体情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	财政拨款收入				财政专户管理 资金收入	事业收入（不含教育 收费）	事业单 位经营 收入	其他 收入	上级补 助收入	附属单 位上缴 收入	使用非 财政拨 款结余	上年 结转
类	款	项			小计	一般公共 预算收入	政府性基 金预算收入	国有资本 经营预算 收入								
合 计				3,746.01	3,746.01	3,746.01										
201			一般公共服务支出	3,553.96	3,553.96	3,553.96										
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	3,553.96	3,553.96	3,553.96										
		50	事业运行	3,553.96	3,553.96	3,553.96										
208			社会保障和就业支出	99.17	99.17	99.17										
	05		行政事业单位养老支出	99.17	99.17	99.17										
		02	事业单位离退休	1.21	1.21	1.21										
		05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	65.33	65.33	65.33										
		06	机关事业单位职业年金缴费支出	32.63	32.63	32.63										
210			卫生健康支出	37.80	37.80	37.80										
	11		行政事业单位医疗	37.80	37.80	37.80										
		02	事业单位医疗	37.80	37.80	37.80										
221			住房保障支出	55.08	55.08	55.08										
	02		住房改革支出	55.08	55.08	55.08										
		01	住房公积金	55.08	55.08	55.08										

支出总体情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出	结转下年
类	款	项					
合 计				3,746.01	746.01	3,000.00	
201			一般公共服务支出	3,553.96	553.96	3,000.00	
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	3,553.96	553.96	3,000.00	
		50	事业运行	3,553.96	553.96	3,000.00	
208			社会保障和就业支出	99.17	99.17		
	05		行政事业单位养老支出	99.17	99.17		
		02	事业单位离退休	1.21	1.21		
		05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	65.33	65.33		
		06	机关事业单位职业年金缴费支出	32.63	32.63		
210			卫生健康支出	37.80	37.80		
	11		行政事业单位医疗	37.80	37.80		
		02	事业单位医疗	37.80	37.80		
221			住房保障支出	55.08	55.08		
	02		住房改革支出	55.08	55.08		
		01	住房公积金	55.08	55.08		

财政拨款收支总体情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

收 入		支 出				
项目	预算数	项 目	预算数			
			总计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
一、一般公共预算收入	3,746.01	一、一般公共服务支出	3,553.96	3,553.96		
二、政府性基金预算收入		二、外交支出				
三、国有资本经营预算收入		三、公共安全支出				
		四、教育支出				
		五、科学技术支出				
		六、文化旅游体育与传媒支出				
		七、社会保障和就业支出	99.17	99.17		
		八、卫生健康支出	37.80	37.80		
		九、节能环保支出				
		十、城乡社区支出				
		十一、农林水支出				
		十二、交通运输支出				
		十三、资源勘探工业信息等支出				
		十四、商业服务业等支出				
		十五、金融支出				
		十六、自然资源海洋气象等支出				
		十七、住房保障支出	55.08	55.08		

收 入		支 出				
项目	预算数	项 目	预算数			
			总计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
		十八、粮油物资储备支出				
		十九、国有资本经营预算支出				
		二十、灾害防治及应急管理支出				
		二十一、其他支出				
本 年 收 入 合 计	3,746.01	本 年 支 出 合 计	3,746.01	3,746.01		
上年结转		结转下年				
收 入 总 计	3,746.01	支 出 总 计	3,746.01	3,746.01		

一般公共预算支出情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出			项目支出
类	款	项			小计	人员支出	日常公用支出	
合 计				3,746.01	746.01	673.10	72.91	3,000.00
201			一般公共服务支出	3,553.96	553.96	481.15	72.81	3,000.00
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	3,553.96	553.96	481.15	72.81	3,000.00
		50	事业运行	3,553.96	553.96	481.15	72.81	3,000.00
208			社会保障和就业支出	99.17	99.17	99.07	0.10	
	05		行政事业单位养老支出	99.17	99.17	99.07	0.10	
		02	事业单位离退休	1.21	1.21	1.11	0.10	
		05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	65.33	65.33	65.33		
		06	机关事业单位职业年金缴费支出	32.63	32.63	32.63		
210			卫生健康支出	37.80	37.80	37.80		
	11		行政事业单位医疗	37.80	37.80	37.80		
		02	事业单位医疗	37.80	37.80	37.80		
221			住房保障支出	55.08	55.08	55.08		
	02		住房改革支出	55.08	55.08	55.08		
		01	住房公积金	55.08	55.08	55.08		

一般公共预算基本支出情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码		部门预算支出 经济分类科目名称	科目编码		政府预算支出 经济分类科目名称	基本支出预算		
类	款		类	款		小计	人员支出	日常公用支出
合 计						746.01	673.10	72.91
301		工资福利支出	505		对事业单位经常性补助	671.99	671.99	
301	01	基本工资	505	01	工资福利支出	176.96	176.96	
301	02	津贴补贴	505	01	工资福利支出	172.78	172.78	
301	03	奖金	505	01	工资福利支出	126.61	126.61	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	505	01	工资福利支出	65.33	65.33	
301	09	职业年金缴费	505	01	工资福利支出	32.63	32.63	
301	10	职工基本医疗保险缴费	505	01	工资福利支出	37.80	37.80	
301	12	其他社会保障缴费	505	01	工资福利支出	4.80	4.80	
301	13	住房公积金	505	01	工资福利支出	55.08	55.08	
302		商品和服务支出	505		对事业单位经常性补助	72.91		72.91
302	01	办公费	505	02	商品和服务支出	1.10		1.10
302	11	差旅费	505	02	商品和服务支出	40.60		40.60
302	26	劳务费	505	02	商品和服务支出	14.00		14.00
302	28	工会经费	505	02	商品和服务支出	8.75		8.75
302	31	公务用车运行维护费	505	02	商品和服务支出	6.00		6.00
302	39	其他交通费用	505	02	商品和服务支出	2.36		2.36
302	99	其他商品和服务支出	505	02	商品和服务支出	0.10		0.10
303		对个人和家庭补助	509		对个人和家庭的补助	1.11	1.11	
303	02	退休费	509	05	离退休费	1.11	1.11	

一般公共预算“三公”经费支出情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

2024 年预算数						2025 年预算数					
合计	因公出国 （境）经费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国 （境）经费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购置 经费	公务用车运行 维护费				小计	公务用车购置 经费	公务用车运行 维护费	
6.00	0.00	6.00	0.00	6.00	0.00	6.00	0.00	6.00	0.00	6.00	0.00

政府性基金预算支出情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出			项目支出
类	款	项			小计	人员支出	日常公用支出	
合 计								

注：2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

国有资本经营预算支出情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出			项目支出
类	款	项			小计	人员支出	日常公用支出	
合 计								

注：2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

基本支出预算情况表

部门（单位）： 临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位： 万元

科目编码		部门预算支出 经济分类科目	科目编码		政府预算支出 经济分类科目	合计	财政拨款				财政专户 管理资金	单位资金	使用非财政 拨款结余	上年结转
							小计	一般公共 预算	政府性 基金预算	国有资本 经营预算				
类	款		类	款										
合计						746.01	746.01	746.01						
301		工资福利支出	505		对事业单位经常性补助	671.99	671.99	671.99						
301	01	基本工资	505	01	工资福利支出	176.96	176.96	176.96						
301	02	津贴补贴	505	01	工资福利支出	172.78	172.78	172.78						
301	03	奖金	505	01	工资福利支出	126.61	126.61	126.61						
301	08	机关事业单位基本养老 保险缴费	505	01	工资福利支出	65.33	65.33	65.33						
301	09	职业年金缴费	505	01	工资福利支出	32.63	32.63	32.63						
301	10	职工基本医疗保险缴费	505	01	工资福利支出	37.80	37.80	37.80						
301	12	其他社会保障缴费	505	01	工资福利支出	4.80	4.80	4.80						
301	13	住房公积金	505	01	工资福利支出	55.08	55.08	55.08						
302		商品和服务支出	505		对事业单位经常性补助	72.91	72.91	72.91						
302	01	办公费	505	02	商品和服务支出	1.10	1.10	1.10						
302	11	差旅费	505	02	商品和服务支出	40.60	40.60	40.60						
302	26	劳务费	505	02	商品和服务支出	14.00	14.00	14.00						
302	28	工会经费	505	02	商品和服务支出	8.75	8.75	8.75						
302	31	公务用车运行维护费	505	02	商品和服务支出	6.00	6.00	6.00						
302	39	其他交通费用	505	02	商品和服务支出	2.36	2.36	2.36						
302	99	其他商品和服务支出	505	02	商品和服务支出	0.10	0.10	0.10						
303		对个人和家庭补助	509		对个人和家庭的补助	1.11	1.11	1.11						
303	02	退休费	509	05	离退休费	1.11	1.11	1.11						

项目支出预算情况表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

项目名称	项目类型	合计	财政拨款				财政专户 管理资金	单位资金	使用非财政拨 款结余	上年结转
			小计	一般公共预算	政府性 基金预算	国有资本 经营预算				
合 计		3,000.00	3,000.00	3,000.00						
12345 话务服务费用	特定目标类	2,700.00	2,700.00	2,700.00						
12345 热线及首发群众服务经费	特定目标类	300.00	300.00	300.00						

注：本单位项目支出预算均按照国家保密法律法规和有关保密事项范围的规定予以公开。

政府采购预算表

部门（单位）：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码			科目名称	资 金 来 源								
类	款	项		合计	财政拨款				财政专户管理资金	单位资金	使用非财政拨款结余	上年结转
					小计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算				
合 计			21.00	21.00	21.00							
201			一般公共服务支出	21.00	21.00	21.00						
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	21.00	21.00	21.00						
		50	事业运行	21.00	21.00	21.00						

第三部分

2025 年单位预算情况和 重要事项说明

一、预算收支增减变化情况说明

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。

（一）收入预算：2025 年收入预算 3,746.01 万元，其中：一般公共预算收入 3,746.01 万元。

（二）支出预算：2025 年支出预算 3,746.01 万元，其中：基本支出 746.01 万元，项目支出 3,000.00 万元。

（三）增减变化情况：2025 年收支预算 3,746.01 万元，较上年预算增加 219.01 万元，其中：

1. 收入预算增加 219.01 万元，其中：一般公共预算收入增加 219.01 万元，政府性基金预算收入与上年持平，国有资本经营预算收入与上年持平，财政专户管理资金收入与上年持平，事业收入与上年持平，事业单位经营收入与上年持平，上级补助收入与上年持平，附属单位上缴收入与上年持平，其他收入与上年持平，使用非财政拨款结余与上年持平，上年结转与上年持平。

2. 支出预算增加 219.01 万元，其中：基本支出增加 219.01 万元，项目支出与上年持平；结转下年与上年持平。

3. 收支预算增加的主要原因，是我单位本年在职员工数量增加，人员经费及公用经费同比上涨，故收支预算增长。

二、“三公”经费支出情况

2025 年通过一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费预算共 6.00 万元，与上年基本持平。其中：

1. 因公出国（境）费 0.00 万元，与上年基本持平。

2. 公务用车购置及运行费 6.00 万元，包括公务用车购

置费 0.00 万元，与上年基本持平；公务用车运行维护费 6.00 万元，与上年基本持平。

3. 公务接待费 0.00 万元，与上年基本持平。

三、机关运行经费情况

机关运行经费是指用于维持行政及参照公务员法管理单位机关运行的经费，临沂市 12345 政务服务热线受理中心为事业单位，无机关运行经费。2025 年事业运行经费财政拨款预算为 72.91 万元。较 2024 年预算增加 10.33 万元，增长 16.51%。主要原因是：是我单位本年在职员工数量增加，人员经费同比上涨，故事业运行经费财政拨款预算增长。

四、政府采购情况

2025 年政府采购预算 21.00 万元，其中：政府采购货物预算 0.00 万元，政府采购工程预算 0.00 万元，政府采购服务预算 21.00 万元。

五、国有资产占有使用情况

截至 2024 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 2 辆，其中机要通信用车 0 辆、应急保障用车 2 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆，其他按照规定配备的公务用车 0 辆。

单位价值 100 万元以上的设备 0 台（件、套）。

2025 年预算未安排购置单位价值 100 万元以上大型设备。

六、绩效目标情况说明

（一）预算绩效管理情况

临沂市 12345 政务服务热线受理中心 2025 年项目支出全面实施绩效目标管理，涉及预算项目支出 2 个，预算资金 3,000.00 万元，其中财政拨款 3,000.00 万元。

(二) 单位预算项目绩效目标表

项目支出绩效目标表				
项目名称		12345话务服务费用		
主管部门		临沂市人民政府办公室		
实施单位		临沂市12345政务服务热线受理中心		
项目资金 (万元)		年度预算资金总额:		2700万元
		其中:财政拨款		2700万元
		其他资金		0万元
年度总体 绩效目标	通过临沂市12345政务服务热线受理中心的工作开展,解决群众问题、社会矛盾,提高群众满意度。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
年度 绩效 指标	成本指标	经济成本指标	话务服务成本	≤5500元/人/月
			项目总成本	≤2700万元
	产出指标	数量指标	热线诉求受理量	≥400万件
		质量指标	热线接通率	≥ 99%
		时效指标	诉求平均办结周期	≤ 6个工作日
	效益指标	社会效益指标	热线回访满意率	≥ 90%
			提高群众与政府沟通效率	明显提高
	满意度指标	服务对象满意度指标	重点领域群众诉求办理满意度	≥ 90%

项目支出绩效目标表				
项目名称		12345热线及首发群众服务经费		
主管部门		临沂市人民政府办公室		
实施单位		临沂市12345政务服务热线受理中心		
项目资金 (万元)		年度预算资金总额:		300万元
		其中:财政拨款		300万元
		其他资金		0万元
年度总体 绩效目标	通过开展“12345·临沂首发”及县区“首发”诉求办理、转办、督办、回访、反馈、考核等工作、开展“12345·临沂首发”运行管理维护工作、开展县区12345热线中心和“首发”平台诉求办理业务的指导服务工作。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
年度 绩效 指标	成本指标	经济成本指标	项目运行总成本	≤300万元
			临沂首发客户端运行保障资金	≤100万元
			12345热线受理中心运行保障资金	≤200万元
	产出指标	数量指标	受理市民诉求数量	≥400万件
		质量指标	市民诉求办结率	≥98%
		时效指标	诉求平均办结周期	≤ 6个工作日
	效益指标	社会效益指标	诉求分析被采纳数	≥7篇
			提高群众与政府沟通效率	明显提高
	满意度指标	服务对象满意度指标	重点领域群众诉求办理满意度	≥ 90%

七、特殊事项说明

临沂市 12345 政务服务热线受理中心的支出预算以及项目支出绩效目标,均按照国家保密法律法规涉密管理的规定予以公开。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指由市级财政拨款形成的部门收入，包括一般公共预算拨款收入、政府性基金预算拨款收入和国有资本经营预算拨款收入。

二、财政专户管理资金：指缴入财政专户、实行专项管理的高中以上学费、住宿费、高校委托培养费、函大、电大、夜大及短训班培训费等教育收费。

三、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，不含纳入财政专户管理的教育收费。

四、事业单位经营收入：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。

五、其他收入：指除“财政拨款收入”“财政专户管理资金”“事业收入”“事业单位经营收入”“上级补助收入”“附属单位上缴收入”等以外的收入。主要包括利息存款收入、事业单位固定资产出租收入等。

六、上级补助收入：指单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

七、附属单位上缴收入：指本部门所属纳入部门预算编报范围的单位按有关规定上缴的收入。

八、使用非财政拨款结余：指本部门在预计用当年的“财政拨款收入”“财政专户管理资金收入”“事业收入”“事业单位经营收入”“上级补助收入”“附属单位上缴收入”“其

他收入”等不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累结余弥补本年度收支缺口的资金。

九、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

十、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日常公用支出。

十一、项目支出：指在基本支出之外为完成特定任务和事业发展目标所发生的支出。

十二、上缴上级支出：指下级单位上缴上级的支出。

十三、事业单位经营支出：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。

十四、对下级单位补助支出：指对下级单位补助发生的支出。

十五、结转下年：指以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需延迟到以后年度按原规定用途继续使用的资金。

十六、“三公”经费：指市级部门单位安排的因公出国（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）的国际差旅费、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接待（含外宾接待）支出。

十七、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。