

2023 年临沂市 12345 政务服务热线受 理中心预算

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 2023 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 2023 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

临沂市 12345 政务服务热线受理中心单位预算为临沂市 12345 政务服务热线受理中心预算。

第二部分

2023 年单位预算表

收支总体情况表

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、财政拨款收入	2,415.63	一、一般公共服务支出	2,331.63
一般公共预算收入	2,415.63	二、外交支出	
政府性基金预算收入		三、国防支出	
国有资本经营预算收入		四、公共安全支出	
二、财政专户管理资金收入		五、教育支出	
三、事业收入（不含教育收费）		六、科学技术支出	
四、事业单位经营收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
五、其他收入		八、社会保障和就业支出	44.00
		九、卫生健康支出	15.00
		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	25.00
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
本年收入合计	2,415.63	本年支出合计	2,415.63
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	2,415.63	支出总计	2,415.63

收入总体情况表

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	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				2,415.63	2,415.63	2,415.63										
201			一般公共服务支出	2,331.63	2,331.63	2,331.63										
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,331.63	2,331.63	2,331.63										
201	03	02	一般行政管理事务	3.63	3.63	3.63										
201	03	50	事业运行	2,328.00	2,328.00	2,328.00										
208			社会保障和就业支出	44.00	44.00	44.00										
208	05		行政事业单位养老支出	44.00	44.00	44.00										
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.00	29.00	29.00										
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	15.00	15.00	15.00										
210			卫生健康支出	15.00	15.00	15.00										
210	11		行政事业单位医疗	15.00	15.00	15.00										
210	11	02	事业单位医疗	15.00	15.00	15.00										
221			住房保障支出	25.00	25.00	25.00										
221	02		住房改革支出	25.00	25.00	25.00										
221	02	01	住房公积金	25.00	25.00	25.00										

支出总体情况表

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出	事业单位经营支出	结转下年
类	款	项								
合 计				2,415.63	340.00	2,075.63				
201			一般公共服务支出	2,331.63	256.00	2,075.63				
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,331.63	256.00	2,075.63				
201	03	02	一般行政管理事务	3.63		3.63				
201	03	50	事业运行	2,328.00	256.00	2,072.00				
208			社会保障和就业支出	44.00	44.00					
208	05		行政事业单位养老支出	44.00	44.00					
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.00	29.00					
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	15.00	15.00					
210			卫生健康支出	15.00	15.00					
210	11		行政事业单位医疗	15.00	15.00					
210	11	02	事业单位医疗	15.00	15.00					
221			住房保障支出	25.00	25.00					
221	02		住房改革支出	25.00	25.00					
221	02	01	住房公积金	25.00	25.00					

财政拨款收支总体情况表

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	2,415.63	一、一般公共服务支出	2,331.63	2,331.63		
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、国防支出				
		四、公共安全支出				
		五、教育支出				
		六、科学技术支出				
		七、文化旅游体育与传媒支出				
		八、社会保障和就业支出	44.00	44.00		
		九、卫生健康支出	15.00	15.00		
		十、节能环保支出				
		十一、城乡社区支出				
		十二、农林水支出				
		十三、交通运输支出				
		十四、资源勘探工业信息等支出				
		十五、商业服务业等支出				
		十六、金融支出				
		十七、援助其他地区支出				
		十八、自然资源海洋气象等支出				
		十九、住房保障支出	25.00	25.00		

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
		二十、粮油物资储备支出				
		二十一、国有资本经营预算支出				
		二十二、灾害防治及应急管理支出				
		二十三、其他支出				
本年收入合计	2,415.63	本年支出合计	2,415.63	2,415.63		
上年结转		结转下年				
其中：一般公共预算结转						
政府性基金预算结转						
国有资本经营预算结转						
收 入 总 计	2,415.63	支 出 总 计	2,415.63	2,415.63		

一般公共预算支出情况表

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				2,415.63	340.00	299.00	41.00	2,075.63
201			一般公共服务支出	2,331.63	256.00	215.00	41.00	2,075.63
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,331.63	256.00	215.00	41.00	2,075.63
201	03	02	一般行政管理事务	3.63				3.63
201	03	50	事业运行	2,328.00	256.00	215.00	41.00	2,072.00
208			社会保障和就业支出	44.00	44.00	44.00		
208	05		行政事业单位养老支出	44.00	44.00	44.00		
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.00	29.00	29.00		
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	15.00	15.00	15.00		
210			卫生健康支出	15.00	15.00	15.00		
210	11		行政事业单位医疗	15.00	15.00	15.00		
210	11	02	事业单位医疗	15.00	15.00	15.00		
221			住房保障支出	25.00	25.00	25.00		
221	02		住房改革支出	25.00	25.00	25.00		
221	02	01	住房公积金	25.00	25.00	25.00		

一般公共预算基本支出情况表

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						340.00	299.00	41.00
301		工资福利支出	505		对事业单位经常性补助	299.00	299.00	
301	01	基本工资	505	01	工资福利支出	71.00	71.00	
301	02	津贴补贴	505	01	工资福利支出	136.00	136.00	
301	03	奖金	505	01	工资福利支出	6.00	6.00	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	505	01	工资福利支出	29.00	29.00	
301	09	职业年金缴费	505	01	工资福利支出	15.00	15.00	
301	10	职工基本医疗保险缴费	505	01	工资福利支出	15.00	15.00	
301	12	其他社会保障缴费	505	01	工资福利支出	2.00	2.00	
301	13	住房公积金	505	01	工资福利支出	25.00	25.00	
302		商品和服务支出	505		对事业单位经常性补助	41.00		41.00
302	01	办公费	505	02	商品和服务支出	6.00		6.00
302	02	印刷费	505	02	商品和服务支出	5.00		5.00
302	07	邮电费	505	02	商品和服务支出	5.00		5.00
302	26	劳务费	505	02	商品和服务支出	5.00		5.00
302	27	委托业务费	505	02	商品和服务支出	4.00		4.00
302	28	工会经费	505	02	商品和服务支出	4.00		4.00
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	1.00		1.00
302	99	其他商品和服务支出	505	02	商品和服务支出	5.00		5.00

一般公共预算“三公”经费支出情况表

单位：万元

2022 年预算数						2023 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	
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	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

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：2023 年没有使用政府性基金预算安排的支出。

国有资本经营预算支出情况表

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：2023 年没有使用国有资本经营预算安排的支出。

基本支出预算情况表

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
			类	款			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													
合计						340.00	340.00	340.00						
301		工资福利支出	505		对事业单位经常性补助	299.00	299.00	299.00						
301	01	基本工资	505	01	工资福利支出	71.00	71.00	71.00						
301	02	津贴补贴	505	01	工资福利支出	136.00	136.00	136.00						
301	03	奖金	505	01	工资福利支出	6.00	6.00	6.00						
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	505	01	工资福利支出	29.00	29.00	29.00						
301	09	职业年金缴费	505	01	工资福利支出	15.00	15.00	15.00						
301	10	职工基本医疗保险缴费	505	01	工资福利支出	15.00	15.00	15.00						
301	12	其他社会保障缴费	505	01	工资福利支出	2.00	2.00	2.00						
301	13	住房公积金	505	01	工资福利支出	25.00	25.00	25.00						
302		商品和服务支出	505		对事业单位经常性补助	41.00	41.00	41.00						
302	01	办公费	505	02	商品和服务支出	6.00	6.00	6.00						
302	02	印刷费	505	02	商品和服务支出	5.00	5.00	5.00						
302	07	邮电费	505	02	商品和服务支出	5.00	5.00	5.00						
302	26	劳务费	505	02	商品和服务支出	5.00	5.00	5.00						
302	27	委托业务费	505	02	商品和服务支出	4.00	4.00	4.00						
302	28	工会经费	505	02	商品和服务支出	4.00	4.00	4.00						
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	1.00	1.00	1.00						
302	99	其他商品和服务支出	505	02	商品和服务支出	5.00	5.00	5.00						

项目支出预算情况表

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		2,075.63	2,075.63	2,075.63						
12345 话务服务费用	特定目标类	1,872.00	1,872.00	1,872.00						
12345 热线及首发群众服务经费	特定目标类	200.00	200.00	200.00						
12345 热线运行费(上年结转)	其他运转类	3.63	3.63	3.63						

政府采购预算表

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				8.00	8.00	8.00						
201			一般公共服务支出	8.00	8.00	8.00						
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	8.00	8.00	8.00						
201	03	50	事业运行	8.00	8.00	8.00						

第三部分

2023 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：2023 年收入预算 2,415.63 万元，其中一般公共预算收入 2,415.63 万元。

（二）支出预算：2023 年支出预算 2,415.63 万元，其中基本支出 340 万元，项目支出 2,075.63 万元。

（三）增减变化情况：2023 年收支预算 2,415.63 万元，较上年预算增加 144.39 万元，其中：

1. 收入预算增加 144.39 万元，其中一般公共预算收入增加 144.39 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 144.39 万元，其中基本支出增加 113.76 万元；项目支出增加 30.63 万元；上缴上级支出与上年持平；对附属单位补助支出与上年持平；事业单位经营支出与上年持平；结转下年与上年持平。

3. 收支预算增加的主要原因，一是按照中央清理规范津贴补贴统一部署要求，将执行中根据考核等次据实发放的在职人员年度奖金部分调整为按月发放，纳入年初批复的人员

经费相应增加；二是通过招考、遴选等方式，我单位录用、调入多名职工，在职人员增加，所以基本支出上涨；三是本年加挂临沂首发群众服务中心牌子，工作人员增加，工作业务增多，项目支出预算略有上涨。

二、“三公”经费支出情况

2023 年通过一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费预算共 6 万元，比上年增加 6 万元（去年预算数为 0 万元，无法计算增减比率），主要原因是因工作需要，本年我单位调入两台公务用车，用于赴县区考核、督查等公务活动出行，故公车运行维护费增加，“三公”经费预算上涨。

其中：1. 因公出国（境）费 0 万元，主要原因是 2022 年、2023 年本单位均未使用一般公共预算拨款安排“因公出国（境）”经费支出。

2. 公务用车购置及运行费 6 万元，包括公务用车购置费 0 万元，主要原因是 2022 年、2023 年本单位均未使用一般公共预算拨款安排“公务用车购置”经费支出。公务用车运行维护费 6 万元，比上年增加 6 万元（去年预算数为 0 万元，无法计算增减比率），主要原因是因工作需要，本年我单位调入两台公务用车，用于赴县区考核、督查等公务活动出行，故公车运行维护费增加。

3. 公务接待费 0 万元，主要原因是 2022 年、2023 年本单位均未使用一般公共预算拨款安排“公务接待”经费支出。

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。2023 年事业运行经费财政拨款预算为 41 万元。较 2022 年预算增加 7.04 万元，增长 20.73%。主要原因是：本年我单位加挂临沂首发群众服务中心牌子，单位职能增多，在职人员增加，故公用经费整体上升，事业运行经费财政拨款预算上涨。

四、政府采购情况

2023 年政府采购预算 8 万元，其中：政府采购货物预算 2 万元，政府采购工程预算 0 万元，政府采购服务预算 6 万元。

五、国有资产占有使用情况

截至 2022 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 50 万元以上通用设备 0 台（件、套），单位价值 100 万元以上专用设备 0 台（件、套）。

2023 年预算未安排购置单位价值 50 万元以上通用设备，2023 年预算未安排购置单位价值 100 万元以上专用设备。

六、绩效目标情况说明

临沂市 12345 政务服务热线受理中心 2023 年项目支出全面实施绩效目标管理，涉及预算项目支出 3 个，预算资金 2,075.63 万元，其中财政拨款 2,075.63 万元。

项目支出绩效目标表

项目名称			12345热线运行费（上年结转）		
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：	3.63	
			其中：财政拨款	3.63	
			其他资金		
年度总体 绩效目标	用于临沂市12345热线平台办公运行相关支出				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	
	成本指标	经济成本	话务员工装购置费	≤3.63万元	
	产出指标	数量指标	受理市民诉求数量	≥10万件	
		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	
			工作制度健全性	进一步健全完善	
	满意度指标	服务对象 满意度指标	诉求办理群众满意率	≥95%	
			话务员满意度	≥95%	

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:	1872	
			其中:财政拨款	1872	
			其他资金		
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	
	成本指标	经济成本	话务服务成本	≤5200元/人/月	
	产出指标	数量指标	热线诉求受理量	≥500万件	
		质量指标	热线接通率	≥99.5%	
		时效指标	诉求平均办结周期	≤6天	
	效益指标	社会效益 指标	热线回访满意率	≥90%	
			市民诉求办结率	≥95%	
	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：	200	
		其中：财政拨款	200	
		其他资金		
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
	成本指标	经济成本	栏目更新条数	≥3000篇
	产出指标	数量指标	受理市民诉求数量	≥10万件
		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
			工作制度健全性	进一步健全完善
	满意度指标	服务对象 满意度指标	诉求办理群众满意率	≥95%

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。