

2022 年度

临沂市 12345 政务服务

热线受理中心决算

目 录

第一部分 单位概况

- 一、单位职责
- 二、机构设置

第二部分 2022 年度单位决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2022 年度单位决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出情况说明

十一、政府采购支出情况说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

单位概况

一、单位职责

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。

二、机构设置

本单位内设 6 个职能处室，分别是：综合管理科、协调督办

科、舆情分析科、平台运行科、审核发布科、运维保障科。

第二部分

2022 年度单位决算表

收入支出决算总表

公开 01 表
金额单位：万元

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	3,132.51	一、一般公共服务支出	32	2,343.75
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	757.08
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	24.21
	9		九、卫生健康支出	40	7.47
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	3,132.51	本年支出合计	58	3,132.51
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	3,132.51	总计	62	3,132.51

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开 02 表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

金额单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位 上缴收入	其他收入
科目编码	科目名称							
栏 次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		3,132.51	3,132.51					
201	一般公共服务支出	2,343.75	2,343.75					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,343.75	2,343.75					
2010302	一般行政管理事务	2,029.27	2,029.27					
2010350	事业运行	314.47	314.47					
206	科学技术支出	757.08	757.08					
20699	其他科学技术支出	757.08	757.08					
2069999	其他科学技术支出	757.08	757.08					
208	社会保障和就业支出	24.21	24.21					
20805	行政事业单位养老支出	24.21	24.21					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.81	16.81					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.40	7.40					
210	卫生健康支出	7.47	7.47					
21011	行政事业单位医疗	7.47	7.47					
2101102	事业单位医疗	7.47	7.47					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

公开 03 表
金额单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位 补助支出
科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		3,132.51	346.16	2,786.35			
201	一般公共服务支出	2,343.75	314.47	2,029.27			
20103	政府办公厅（室）及相关机 构事务	2,343.75	314.47	2,029.27			
2010302	一般行政管理事务	2,029.27		2,029.27			
2010350	事业运行	314.47	314.47				
206	科学技术支出	757.08		757.08			
20699	其他科学技术支出	757.08		757.08			
2069999	其他科学技术支出	757.08		757.08			
208	社会保障和就业支出	24.21	24.21				
20805	行政事业单位养老支出	24.21	24.21				
2080505	机关事业单位基本养老 保险缴费支出	16.81	16.81				
2080506	机关事业单位职业年金 缴费支出	7.40	7.40				
210	卫生健康支出	7.47	7.47				
21011	行政事业单位医疗	7.47	7.47				
2101102	事业单位医疗	7.47	7.47				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

公开 04 表
金额单位：万元

收 入			支 出					
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预 算财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	3,132.51	一、一般公共服务支出	33	2,343.75	2,343.75		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38	757.08	757.08		
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	24.21	24.21		
	9		九、卫生健康支出	41	7.47	7.47		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				

收 入			支 出					
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预 算财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	3,132.51	本年支出合计	59	3,132.51	3,132.51		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	3,132.51	总计	64	3,132.51	3,132.51		

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

公开 05 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计		3,132.51	346.16	2,786.35
201	一般公共服务支出	2,343.75	314.47	2,029.27
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,343.75	314.47	2,029.27
2010302	一般行政管理事务	2,029.27		2,029.27
2010350	事业运行	314.47	314.47	
206	科学技术支出	757.08		757.08
20699	其他科学技术支出	757.08		757.08
2069999	其他科学技术支出	757.08		757.08
208	社会保障和就业支出	24.21	24.21	
20805	行政事业单位养老支出	24.21	24.21	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.81	16.81	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.40	7.40	
210	卫生健康支出	7.47	7.47	
21011	行政事业单位医疗	7.47	7.47	
2101102	事业单位医疗	7.47	7.47	

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开 06 表
金额单位：万元

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	298.24	302	商品和服务支出	34.30	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	65.59	30201	办公费	6.56	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴		30202	印刷费	1.91	30702	国外债务付息	
30103	奖金	76.39	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	88.46	30205	水费		310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	20.89	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	10.44	30207	邮电费	0.53	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	8.19	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	2.51	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	1.16	30211	差旅费		31006	大型修缮	
30113	住房公积金	24.61	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	13.62	30215	会议费		31010	安置补助	
30301	离休费		30216	培训费		31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费		30217	公务接待费		31012	拆迁补偿	

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置	
30306	救济费		30226	劳务费	9.51	31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	4.65	312	对企业补助	
30309	奖励金	0.01	30229	福利费		31201	资本金注入	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		31203	政府投资基金股权投资	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	1.44	31204	费用补贴	
30399	其他对个人和家庭的补助	13.61	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴	
			30299	其他商品和服务支出	9.69	31299	其他对企业补助	
						399	其他支出	
						39907	国家赔偿费用支出	
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
						39909	经常性赠与	
						39910	资本性赠与	
						39999	其他支出	
人员经费合计		311.86	公用经费合计					34.30

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 07 表
金额单位：万元

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

项 目		年初结转 和结余	本年收入	本年支出			年末结转 和结余
科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
	栏 次	1	2	3	4	5	6
	合 计						

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

本单位没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

公开 08 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计				

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

金额单位：万元

预 算 数						决 算 数					
合计	因公出国 (境) 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) 费	公务用车购置及运行维护费			公务 接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

注：本表反映单位本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

本单位无财政拨款安排的“三公”经费支出，故本表无数据。

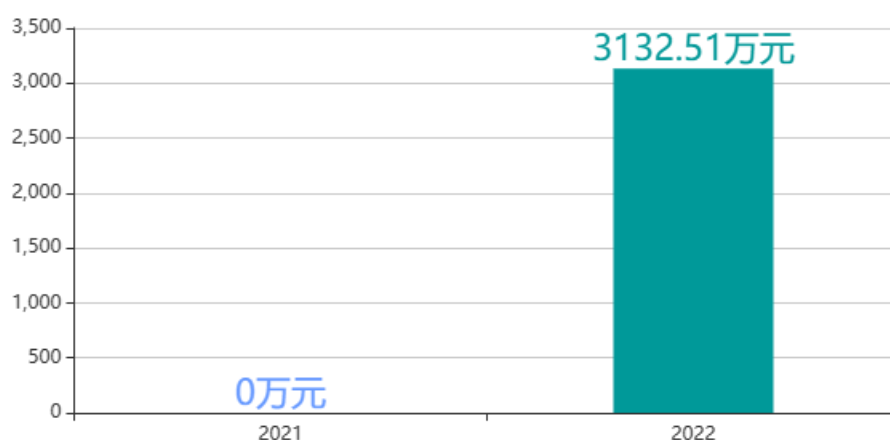
第三部分

2022 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022 年度收、支总计均为 3,132.51 万元。与 2021 年度相比，收、支总计各增加 3,132.51 万元（去年决算数为 0 万元，无法计算增减比率）。主要是我单位为临沂市人民政府办公室所属二级单位，自 2022 年起独立核算，2021 年无决算数据。

收、支决算总计变动情况图



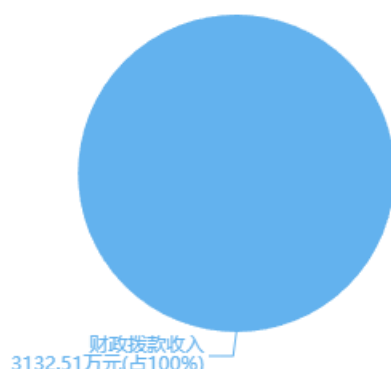
二、收入决算情况说明

（一）收入决算结构情况

2022 年度收入合计 3,132.51 万元，其中：财政拨款收入 3,132.51 万元，占 100%；上级补助收入 0 万元，占 0%；事业收入 0 万元，占 0%；经营收入 0 万元，占 0%；附属单位上缴收入 0 万元，占 0%；其他收入 0 万元，占 0%。

本年收入决算结构图

财政拨款收入



(二) 收入决算具体情况

1、财政拨款收入 3,132.51 万元。与 2021 年度相比，增加 3,132.51 万元（去年决算数为 0 万元，无法计算增减比率）。主要是我单位为临沂市人民政府办公室所属二级单位，自 2022 年起独立核算，2021 年无决算数据。

2、上级补助收入 0 万元。与 2021 年决算数相同。

3、事业收入 0 万元。与 2021 年决算数相同。

4、经营收入 0 万元。与 2021 年决算数相同。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与 2021 年决算数相同。

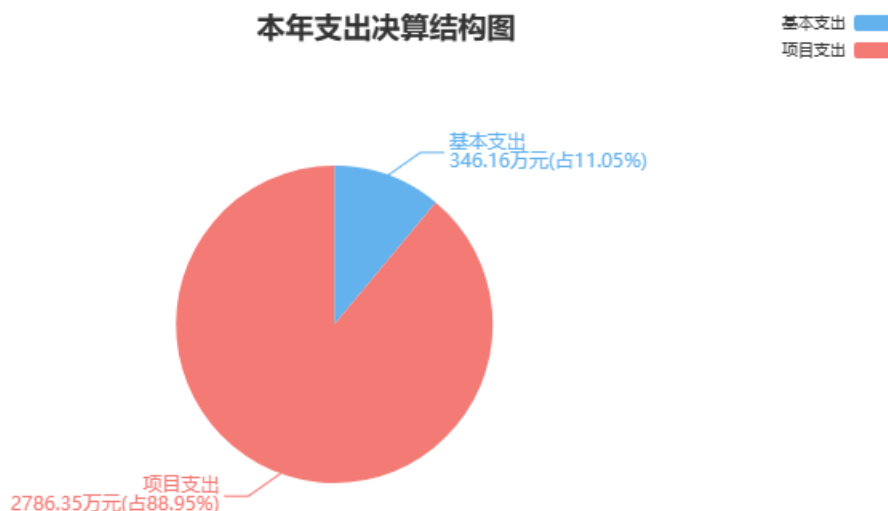
6、其他收入 0 万元。与 2021 年决算数相同。

三、支出决算情况说明

(一) 支出决算结构情况

2022 年度支出合计 3,132.51 万元，其中：基本支出 346.16 万元，占 11.05%；项目支出 2,786.35 万元，占 88.95%；上缴上级支出 0 万元，占 0%；经营支出 0 万元，占 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。

本年支出决算结构图



(二) 支出决算具体情况

1、基本支出 346.16 万元。与 2021 年度相比,增加 346.16 万元(去年决算数为 0 万元,无法计算增减比率)。主要是我单位为临沂市人民政府办公室所属二级单位,自 2022 年起独立核算,2021 年无决算数据。

2、项目支出 2,786.35 万元。与 2021 年度相比,增加 2,786.35 万元(去年决算数为 0 万元,无法计算增减比率)。主要是我单位为临沂市人民政府办公室所属二级单位,自 2022 年起独立核算,2021 年无决算数据。

3、上缴上级支出 0 万元。与 2021 年决算数相同。

4、经营支出 0 万元。与 2021 年决算数相同。

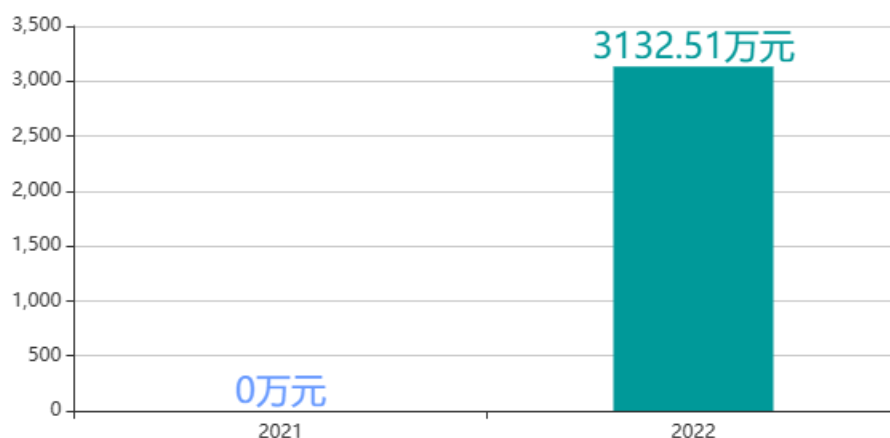
5、对附属单位补助支出 0 万元。与 2021 年决算数相同。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022 年度财政拨款收、支总计均为 3,132.51 万元。与 2021 年度相比,财政拨款收、支总计各增加 3,132.51 万元(去年决算数为 0 万元,无法计算增减比率)。主要是我单

位为临沂市人民政府办公室所属二级单位，自 2022 年起独立核算，2021 年无决算数据。

财政拨款收、支决算总计变动情况图

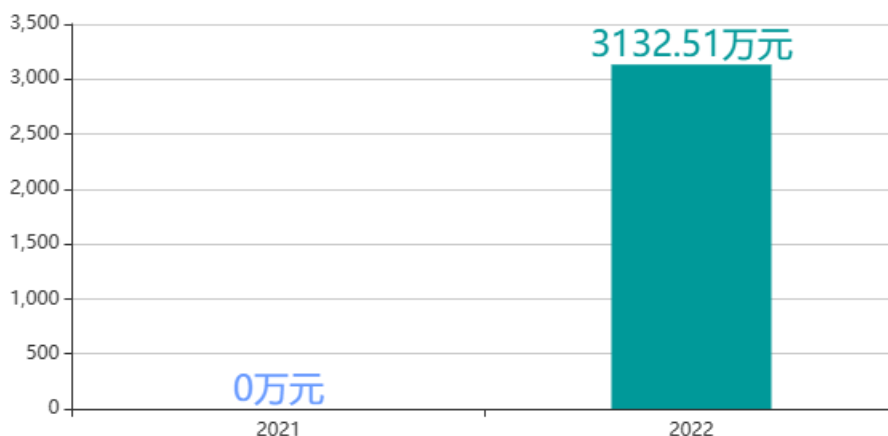


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 3,132.51 万元，占本年支出合计的 100%。与 2021 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 3,132.51 万元（去年决算数为 0 万元，无法计算增减比率）。主要是我单位为临沂市人民政府办公室所属二级单位，自 2022 年起独立核算，2021 年无决算数据。

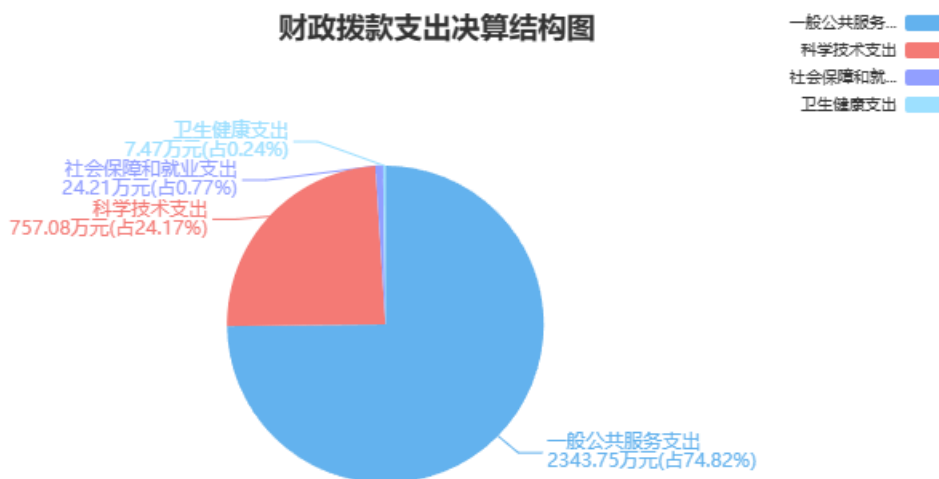
一般公共预算财政拨款支出决算变动情况图



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 3,132.51 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 2,343.75 万元，占 74.82%；科学技术（类）支出 757.08 万元，占 24.17%；社会保障和就业（类）支出 24.21 万元，占 0.77%；卫生健康（类）支出 7.47 万元，占 0.24%。

财政拨款支出决算结构图



(三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为

2,271.24 万元，支出决算为 3,132.51 万元，完成年初预算的 137.92%。决算数大于年初预算数的主要原因是年中追加了年度考核奖，人员经费支出增加；此外，我单位开展了“临沂 12345 政务服务热线系统升级改造”、“临沂市 12345 热线系统扩容及增设坐席”及“临沂市 12345 融媒服务平台”等四个信息化项目，科学技术支出增加，故一般公共预算财政拨款支出决算数大于年初预算数。其中：

1、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）。年初预算为 2,045 万元，支出决算为 2,029.27 万元，完成年初预算的 99.23%。决算数小于年初预算数的主要原因是该项支出核算的是“12345 热线运行费”，主要用于保障热线系统平台运转及话务员相关支出等。因话务人员数量变动，相关支出略有浮动，故该项目支出决算数略小于年初预算数。

2、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为 189.41 万元，支出决算为 314.47 万元，完成年初预算的 166.03%。决算数大于年初预算数的主要原因是年中追加了年度考核奖，人员经费支出增加，故事业运行经费决算数高于年初预算数。

3、科学技术支出（类）其他科学技术支出（款）其他科学技术支出（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 757.08 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是我单位于本年中旬开展了“临沂 12345 政务服务热线系统升级

改造”、“临沂市 12345 热线系统扩容及增设坐席”等四个信息化项目，而以上项目年初并未列入我单位预算，故其他科学技术支出决算数大于年初预算数。

4、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为 18.3 万元，支出决算为 16.81 万元，完成年初预算的 91.86%。决算数小于年初预算数的主要原因是本年我单位调出人员多于调入人员，年末在职人数相比年初下降，故机关事业单位基本养老保险缴费支出决算数小于年初预算数。

5、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为 9.15 万元，支出决算为 7.4 万元，完成年初预算的 80.87%。决算数小于年初预算数的主要原因是本年我单位调出人员多于调入人员，年末在职人数相比年初下降，故机关事业单位职业年金缴费支出决算数小于年初预算数。

6、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为 9.38 万元，支出决算为 7.47 万元，完成年初预算的 79.64%。决算数小于年初预算数的主要原因是本年我单位调出人员多于调入人员，年末在职人数相比年初下降，故事业单位医疗决算数小于年初预算数。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 346.16 万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费 311.86 万元，主要包括：基本工资、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、奖励金、其他对个人和家庭的补助。

公用经费 34.3 万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、劳务费、工会经费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位没有政府性基金财政拨款收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

本单位无财政拨款安排的“三公”经费支出。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费决算数为 0 万元，因公出国（境）团组 0 个，累计 0 人次。

2、公务用车购置及运行维护费决算数为 0 万元，其中：公务用车购置费支出 0 万元，2022 年使用财政拨款购置公务用车 0 辆；公务用车运行维护费 0 万元，2022 年财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 0 辆。

3、公务接待费决算数为 0 万元。其中：国内接待费 0 万元，共计接待 0 批次、0 人次（含外事接待 0 批次、0 人

次)；国(境)外接待费 0 万元，共计接待 0 批次、0 人次。)

十、机关运行经费支出说明

本单位无财政拨款安排的机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2022 年度政府采购支出总额 319.29 万元，其中：政府采购货物支出 319.29 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 0 万元。授予中小企业合同金额 319.29 万元，占政府采购支出总额的 100%，其中：授予小微企业合同金额 319.29 万元，占政府采购支出总额的 100%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至 2022 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 0 辆，其中，符合规定领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆，执法执勤用车 0 辆，特种专业技术用车 0 辆，离退休干部用车 0 辆，其他用车 0 辆；单价 100 万元(含)以上设备(不含车辆) 0 台(套)。

*以上情况说明部分因金额单位转换，可能与决算表金额存在尾数误差。

十三、预算绩效情况说明

(一) 预算绩效管理工作的开展情况。根据预算绩效管理要求，我单位组织对 2022 年度市级预算项目全面开展绩效自评，涵盖项目 5 个，涉及预算资金 2,786.35 万元，占单位预算项目支出总额的 100%。

本单位无重点绩效评价项目。

(二) 市级预算项目绩效自评结果。临沂市 12345 政务服务热线受理中心 2022 年度市级预算绩效自评的 5 个项目中，5 个项目自评等级为优，0 个项目自评等级为良。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，所有项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，取得了良好的项目成效。

今年在单位决算中反映了 2022 年度全部市级预算项目绩效自评情况，以及“12345 热线运行费”、“临沂 12345 政务服务热线坐席智能辅助项目”、“临沂 12345 政务服务热线系统升级改造项目”、“临沂市 12345 融媒服务平台”及“临沂市 12345 热线系统扩容及增设坐席项目”等 5 个项目的绩效自评表。

1. 12345 热线运行费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。全年预算数为 2,029.47 万元，执行数为 2,029.47 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：一是建立健全覆盖全市的热线管理、承办体系，完善热线运行机制；二是确保热线平台运行顺畅；三是加强热线管理机构和承办工作队伍建设，建立统一的热线平台和运转高效的热线承办保障体系，全面提高我市政务服务热线受理中心的服务能力和水平。

2. 临沂 12345 政务服务热线坐席智能辅助项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。

全年预算数为 341.64 万元，执行数为 341.64 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：建设了具有语音识别、自然语言理解等基础 AI 能力的政务服务热线智能坐席辅助体系，提高了热线受理效率。

3. 临沂 12345 政务服务热线系统升级改造项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。全年预算数为 23.2 万元，执行数为 23.2 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：建设完成数据库迁移 826 万条，打造了高扩展性、高复用性、安全可靠的热线业务系统。

4. 临沂市 12345 融媒服务平台项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。全年预算数为 142.66 万元，执行数为 142.66 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：开发建设了集为民办事、新闻宣传、政务公开、问计问策等功能于一体的掌上政务服务平台——“12345·临沂首发”客户端。

5. 临沂市 12345 热线系统扩容及增设坐席项目项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。全年预算数为 249.58 万元，执行数为 249.58 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：增加坐席增加至 300 个，呼叫系统进行扩容至 300 路并发。

2022 年度市级预算项目绩效自评情况汇总表和市级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

(三) 重点绩效评价结果。 本单位未开展重点绩效评价

项目。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、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、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨

款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、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、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。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维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、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公务接待（含外宾接待）支出。

十五、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。

十六、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)一般行政管理事务(项)：反映行政单位(包括实行公务员管理的事业单位)未单独设置项级科目的其他项目支出。

十七、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)事业运行(项)：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位(包括实行公务员管理的事业单位)后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

十八、科学技术支出(类)其他科学技术支出(款)其他科学技术支出(项)：反映其他科学技术支出中除以上各项外用于科技方面的支出。

十九、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项)：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

二十、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位职业年金缴费支出(项)：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

二十一、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费

经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

第五部分

附件

2022 年度项目支出绩效自评情况汇总表

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

序号	项目名称	自评得分	自评等级
1	12345 热线运行费	优	100
2	临沂 12345 政务服务热线坐席智能辅助项目	优	100
3	临沂 12345 政务服务热线系统升级改造项目	优	100
4	临沂市 12345 融媒服务平台	优	100
5	临沂市 12345 热线系统扩容及增设坐席项目	优	100

附件1

市级预算项目支出绩效自评表

(2022年度)

单位:万元

项目名称	12345热线运行费			主管部门	临沂市人民政府办公室			
项目实施单位	临沂市12345政务服务热线受理中心			联系电话	0539-8606979			
项目预算执行情况(10分)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	2045	2029.27	2029.27	10	100%	10	
	其中:当年财政拨款	2045	2029.27	2029.27	-	-	-	
	上年结转资金	0	0	-	-	-	-	
其他资金	0	0	-	-	-	-		
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	建立健全覆盖全市的热线管理、承办体系,完善热线运行机制;确保热线平台运行顺畅;加强热线管理机构和承办工作队伍建设,建立统一的热线平台和运转高效的热线承办保障体系,全面提高我市政务服务热线受理中心的服务能力和水平。			建立健全覆盖全市的热线管理、承办体系,完善热线运行机制;确保热线平台运行顺畅;加强热线管理机构和承办工作队伍建设,建立统一的热线平台和运转高效的热线承办保障体系,全面提高我市政务服务热线受理中心的服务能力和水平。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标(50分)	数量指标	受理市民诉求数量	≥330万件	530万件	15	15	
		时效指标	诉求平均办结周期	≤6个工作日	6个工作日	15	15	
		成本指标	项目总成本	≤2045万元	2029.47万元	20	20	
	效益指标(30分)	社会效益指标	市民诉求办结率	≥95%	99%	15	15	
社会效益指标		诉求分析被采纳率	≥7篇	7篇	15	15		
满意度指标(10分)	服务对象满意度指标	诉求办理群众满意率	≥95%	95%	10	10		
总分				100				
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明:								
注:1.得分一档最高不能超过该指标分值上限。 2.定性指标根据指标完成情况分为:完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档,分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。 3.定量指标若为正向指标(即指标值为≥*),则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值;若定量指标为反向指标(即指标值为≤*),则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。 4.请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。 5.自评得分在80分以下的,要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。								

市级预算项目支出绩效自评表

(2022 年度)

单位: 万元

项目名称	临沂12345政务服务热线坐席智能辅助项目			主管部门	临沂市人民政府办公室			
项目实施单位	临沂市人民政府办公室			联系电话	8606979			
项目预算执行情况 (10分)		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	400	341.64	341.64	10	100%	10	
	其中: 当年财政拨款	-	341.64	341.64	10	100%	10	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	采用本地化部署的模式提供语音识别、自然语言理解等基础AI能力, 构建智能坐席辅助系统, 支持应用在电话等渠道下的智能实时辅助等应用场景的建设。			建设了具有语音识别、自然语言理解等基础AI能力的政务服务热线智能坐席辅助系统, 提高了热线受理效率。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值 (A)	实际完成指标值 (B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	临沂方言语音识别率	≥85%	86%	30	30	
		数量指标	语音学习时长	≥3000小时	≥3000小时	10	10	
		数量指标	实时语音识别响应时间	≤800毫秒	300毫秒	10	10	
	效益指标 (30分)	经济效益指标	完成话务接通量	≥450万个	531万个	20	20	
		社会效益指标	诉求办理满意率	≥95%	≥95%	10	10	
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	诉求办理满意率	≥95%	≥95%	10	10		
总分				100				
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明:								
<p>注: 1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。</p> <p>2. 定性指标根据指标完成情况分为: 完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档, 分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。</p> <p>3. 定量指标若为正向指标(即指标值为≥*), 则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值; 若定量指标为反向指标(即指标值为≤*), 则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。</p> <p>4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。</p> <p>5. 自评得分在80分以下的, 要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。</p>								

市级预算项目支出绩效自评表

(2022 年度)

单位：万元

项目名称	临沂12345政务服务热线系统升级改造项目			主管部门	临沂市人民政府办公室			
项目实施单位	临沂市人民政府办公室			联系电话	8606979			
项目预算执行情况 (10分)		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	116	23.2	23.2	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	-	23.2	23.2	10	100.00%	10	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	以现有系统为基础，以用户需求为导向，采用模块化、组件化的设计思想，采用“总体规划，分布实施”的策略，建设一套高扩展性，高复用性，安全可靠的热线业务系统，充分考虑和利用智能化组件，打造热线业务标准，构筑热线生态。			建设完成数据库迁移826万条，打造了高扩展性，高复用性，安全可靠的热线业务系统。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值 (A)	实际完成指标值 (B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	国产化适配改造	=23项	23项	20	20	
		数量指标	数据库迁移	≥790万条	826万条	15	15	
		数量指标	省标准化改造	=4项	4项	15	15	
	效益指标 (30分)	经济效益指标	国产化适配率	=100%	100%	20	20	
		社会效益指标	诉求办理满意率	≥95%	95%	10	10	
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	诉求办理满意率	≥95%	95%	10	10		
总分			100					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								
<p>注：1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。</p> <p>2. 定性指标根据指标完成情况分为：完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间100-80% (含)、80-60% (含)、60-0%合理确定分值。</p> <p>3. 定量指标若为正向指标 (即指标值为≥*)，则得分计算方法应用全年实际值 (B) / 年度指标值 (A) * 该指标分值；若定量指标为反向指标 (即指标值为≤*)，则得分计算方法应用年度指标值 (A) / 全年实际值 (B) * 该指标分值。</p> <p>4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。</p> <p>5. 自评得分在80分以下的，要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。</p>								

市级预算项目支出绩效自评表

(2022年度)

单位: 万元

项目名称	临沂市12345融媒服务平台			主管部门	临沂市人民政府办公室			
项目实施单位	临沂市人民政府办公室			联系电话	8606979			
项目预算执行情况 (10分)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	500	142.656	142.656	10	100%	10	
	其中: 当年财政拨款	-	142.656	142.656	10	100%	10	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	以打造“为民办事的权威、完善工作的指南、改进作风的利器、沟通社会(联系)的平台”为目标, 开发建设掌上政务服务平台—“12345·临沂首发”客户端。			开发建设了集为民办事、新闻宣传、政务公开、问计问策等功能于一体的掌上政务服务平台—“12345·临沂首发”客户端。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标(50分)	数量指标	受理市民诉求数量	≥10万件	10.7万件	30	30	
		质量指标	市民诉求办结率	≥98%	99%	20	20	
	效益指标(30分)	社会效益指标	栏目更新条数	≥3000篇	1.5万篇	30	30	
	满意度指标(10分)	服务对象满意度指标	诉求办理群众满意率	≥95%	95%	10	10	
总分			100					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明:								
<p>注: 1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。</p> <p>2. 定性指标根据指标完成情况分为: 完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档, 分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。</p> <p>3. 定量指标若为正向指标(即指标值为≥*), 则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值; 若定量指标为反向指标(即指标值为≤*), 则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。</p> <p>4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。</p> <p>5. 自评得分在80分以下的, 要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。</p>								

市级预算项目支出绩效自评表

(2022 年度)

单位: 万元

项目名称	临沂市12345热线系统扩容及增设坐席项目			主管部门	临沂市人民政府办公室			
项目实施单位	临沂市人民政府办公室			联系电话	8606979			
项目预算执行情况 (20分)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	260	249.581	249.581	10	100.00%	10	
	其中:当年财政拨款	-	249.581	249.581	10	100.00%	10	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	2021年12345政务服务便民热线服务水平是省综合考核、优化营商环境评价的指标之一,其中热线接通率是考核指标的重要组成部分,也是热线服务能力的重要体现。鉴于我市实际,市热线受理中心拟增加坐席至300个,同时对呼叫系统进行扩容至300路并发			增加坐席增加至300个,呼叫系统进行扩容至300路并发				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	话务坐席数量	=100个	100个	20	20	
		数量指标	呼叫系统容量	=150路	150路	20	20	
		质量指标	热线接通率	≥95%	99.6%	10	10	
	效益指标 (30分)	经济效益指标	完成话务接通量	≥450万个	531万个	20	20	
		社会效益指标	诉求办理满意率	≥95%	≥95%	10	10	
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	诉求办理满意率	≥95%	≥95%	10	10		
总分				100				
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明:								
注: 1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。 2. 定性指标根据指标完成情况分为:完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档,分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。 3. 定量指标若为正向指标(即指标值为≥*),则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值;若定量指标为反向指标(即指标值为≤*),则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。 4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。 5. 自评得分在80分以下的,要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。								