

2023 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 2023 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 2023 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

2023 年度单位决算表

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 01 表
金额单位：万元

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	3,760.35	一、一般公共服务支出	32	3,434.77
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	236.61
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	44.00
	9		九、卫生健康支出	40	15.00
	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	29.97
	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	3,760.35	本年支出合计	58	3,760.35
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	3,760.35	总计	62	3,760.35

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		3,760.35	3,760.35					
201	一般公共服务支出	3,434.77	3,434.77					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,434.77	3,434.77					
2010350	事业运行	2,943.67	2,943.67					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	491.10	491.10					
206	科学技术支出	236.61	236.61					
20699	其他科学技术支出	236.61	236.61					
2069999	其他科学技术支出	236.61	236.61					
208	社会保障和就业支出	44.00	44.00					
20805	行政事业单位养老支出	44.00	44.00					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.00	29.00					
2080506	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					
21011	行政事业单位医疗	15.00	15.00					
2101102	事业单位医疗	15.00	15.00					
221	住房保障支出	29.97	29.97					
22102	住房改革支出	29.97	29.97					
2210201	住房公积金	29.97	29.97					

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							

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		3,760.35	504.92	3,255.43			
201	一般公共服务支出	3,434.77	415.95	3,018.82			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,434.77	415.95	3,018.82			
2010350	事业运行	2,943.67	415.95	2,527.72			
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	491.10		491.10			
206	科学技术支出	236.61		236.61			
20699	其他科学技术支出	236.61		236.61			
2069999	其他科学技术支出	236.61		236.61			
208	社会保障和就业支出	44.00	44.00				
20805	行政事业单位养老支出	44.00	44.00				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.00	29.00				
2080506	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				
21011	行政事业单位医疗	15.00	15.00				
2101102	事业单位医疗	15.00	15.00				

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						
221	住房保障支出	29.97	29.97				
22102	住房改革支出	29.97	29.97				
2210201	住房公积金	29.97	29.97				

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	3,760.35	一、一般公共服务支出	33	3,434.77	3,434.77		
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	236.61	236.61		
	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	44.00	44.00		
	9		九、卫生健康支出	41	15.00	15.00		
	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	29.97	29.97		
	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	3,760.35	本年支出合计	59	3,760.35	3,760.35		
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	3,760.35	总计	64	3,760.35	3,760.35		

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		3,760.35	504.92	3,255.43
201	一般公共服务支出	3,434.77	415.95	3,018.82
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,434.77	415.95	3,018.82
2010350	事业运行	2,943.67	415.95	2,527.72
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	491.10		491.10
206	科学技术支出	236.61		236.61
20699	其他科学技术支出	236.61		236.61
2069999	其他科学技术支出	236.61		236.61
208	社会保障和就业支出	44.00	44.00	
20805	行政事业单位养老支出	44.00	44.00	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.00	29.00	
2080506	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	
21011	行政事业单位医疗	15.00	15.00	
2101102	事业单位医疗	15.00	15.00	
221	住房保障支出	29.97	29.97	
22102	住房改革支出	29.97	29.97	
2210201	住房公积金	29.97	29.97	

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	463.05	302	商品和服务支出	41.87	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	100.70	30201	办公费	7.33	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	106.75	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	110.91	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.15	30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	11.85	30205	水费		310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	45.18	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	22.31	30207	邮电费	3.55	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	17.78	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	5.37	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	2.54	30211	差旅费	0.93	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	36.51	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	0.07	31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出	3.14	30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助		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	14.88	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	4.00	312	对企业补助	
30309	奖励金		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	4.89	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	1.06	31204	费用补贴	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		31205	利息补贴	
			30299	其他商品和服务支出	5.03	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		463.05	公用经费合计					41.87

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

单位：临沂市 12345 政务服务热线受理中心

公开 07 表
金额单位：万元

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
4.89		4.89		4.89		4.89		4.89		4.89	

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。

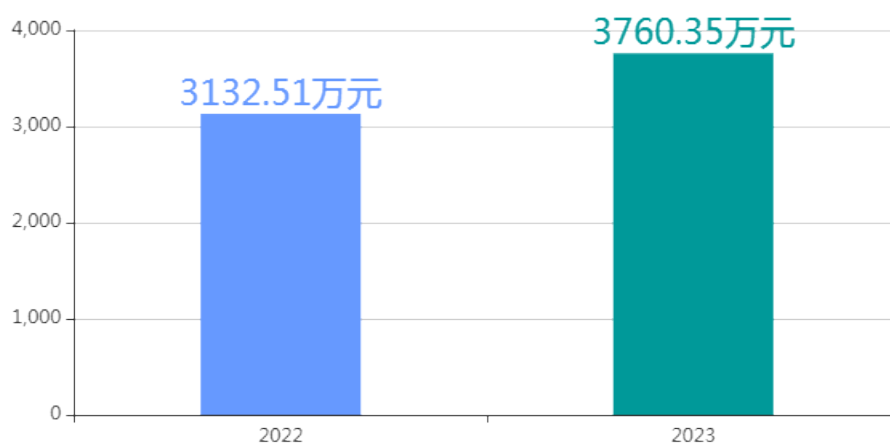
第三部分

2023 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2023 年度收、支总计均为 3,760.35 万元。与 2022 年度相比，收、支总计各增加 627.84 万元，增长 20.04%。主要是：其一，本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，且对职工社、医保基数进行了上调，所以人员经费增加，公用经费也相应上涨；其二，随着我市话务量不断攀升，热线受理渠道不断增加，我单位话务员及坐席数量增大，工作量也不断增加，所以项目经费相比去年也有增长，故收、支总计同比增加。

收、支决算总计变动情况图



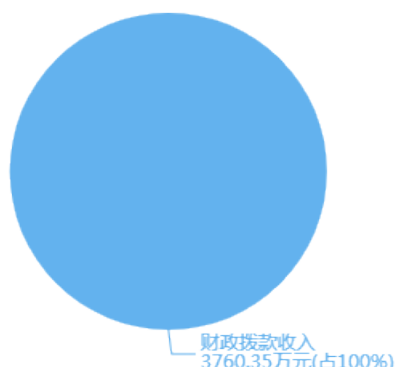
二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2023 年度收入合计 3,760.35 万元，其中：财政拨款收入 3,760.35 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 3,760.35 万元。与 2022 年度相比，增加 627.84 万元，增长 20.04%。主要是：其一，本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，且对职工社、医保基数进行了上调，所以人员经费支出增加，公用经费支出也相应上涨；其二，随着我市话务量不断攀升，热线受理渠道不断增加，我单位话务员及坐席数量增大，工作量也不断增加，所以“12345 话务服务费用”及“12345 热线及首发群众服务经费”项目支出相比去年也有增长。

2、上级补助收入 0 万元。与 2022 年决算数相同。

3、事业收入 0 万元。与 2022 年决算数相同。

4、经营收入 0 万元。与 2022 年决算数相同。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与 2022 年决算数相同。

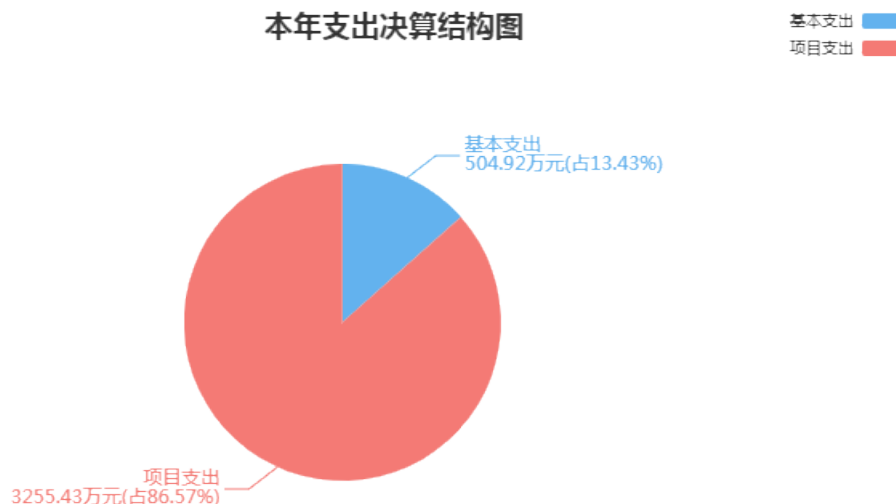
6、其他收入 0 万元。与 2022 年决算数相同。

三、支出决算情况说明

(一) 支出决算结构情况

2023 年度支出合计 3,760.35 万元，其中：基本支出 504.92 万元，占 13.43%；项目支出 3,255.43 万元，占 86.57%；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 504.92 万元。与 2022 年度相比，增加 158.76 万元，增长 45.86%。主要是本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，且对职工社、医保基数进行了上调，所以人员经费支出增加，公用经费支出也相应上涨，因此基本支出同比上升。

2、项目支出 3,255.43 万元。与 2022 年度相比，增加 469.08 万元，增长 16.83%。主要是我市话务量不断攀升，热线受理渠道不断增加，所需话务员数量增大，所以“12345 话务服务费用”项目支出同比上升；此外，随着话务员及坐席增加，首发融媒工作逐步开展，我单位工作量也不断增加，所以“12345 热线及首发群众服务经费”项目支出相比去年

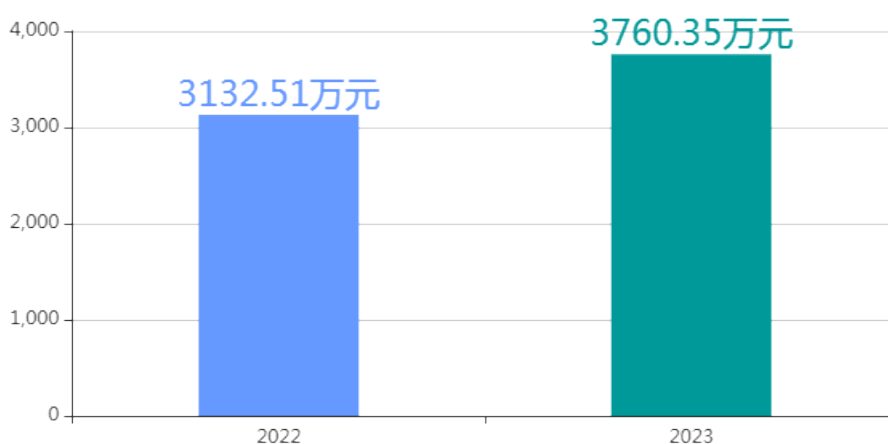
也有增长。

- 3、上缴上级支出 0 万元。与 2022 年决算数相同。
- 4、经营支出 0 万元。与 2022 年决算数相同。
- 5、对附属单位补助支出 0 万元。与 2022 年决算数相同。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收、支总计均为 3,760.35 万元。与 2022 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 627.84 万元，增长 20.04%。主要是：其一，本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，且对职工社、医保基数进行了上调，所以人员经费支出增加，公用经费支出也相应上涨；其二，随着我市话务量不断攀升，热线受理渠道不断增加，我单位话务员及坐席数量增大，工作量也不断增加，所以项目经费相比去年也有增长，故财政拨款收、支总计同比上涨。

财政拨款收、支决算总计变动情况图



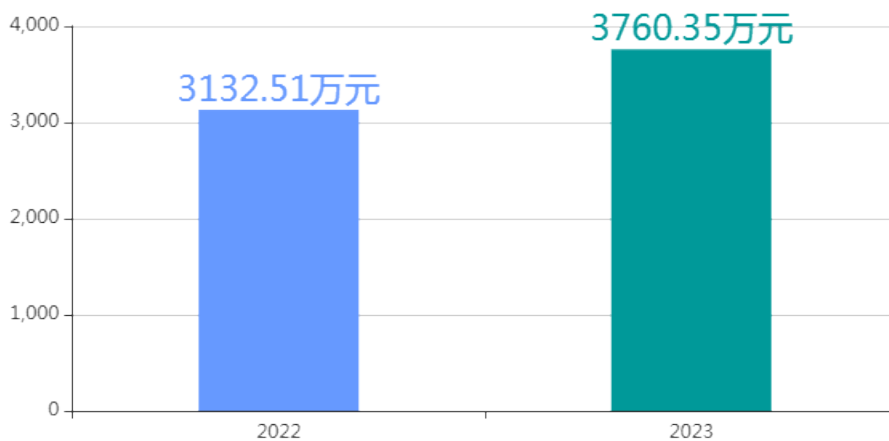
五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 3,760.35 万元，

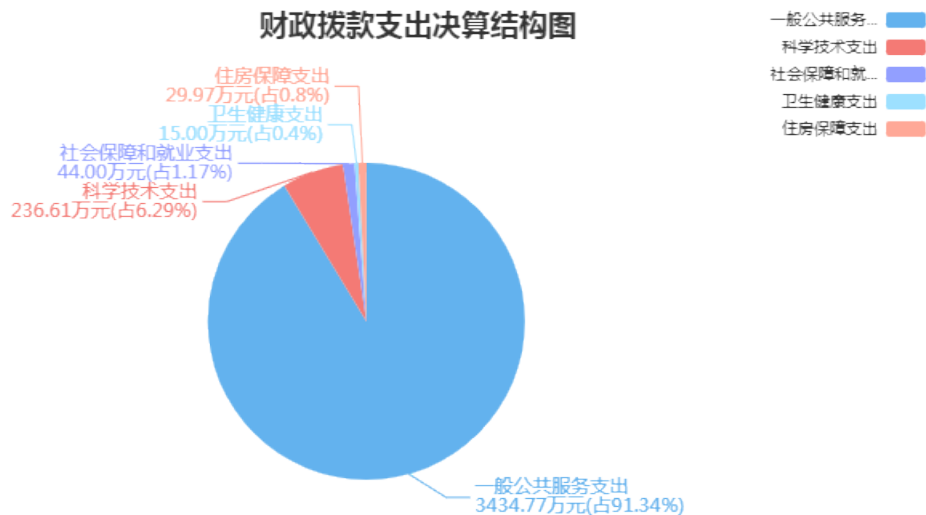
占本年支出合计的 100%。与 2022 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 627.84 万元，增长 20.04%。主要是：其一，本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，且对职工社、医保基数进行了上调，所以社会保障和就业支出、卫生健康支出及住房保障支出等同比上涨；其二，随着我市话务量不断攀升，热线受理渠道不断增加，我单位话务员及坐席数量增大，工作量也不断增加，所以一般公共服务支出相比去年也有增长，故财政拨款收、支总计同比上涨。

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

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 3,760.35 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 3,434.77 万元，占 91.34%；科学技术（类）支出 236.61 万元，占 6.29%；社会保障和就业（类）支出 44 万元，占 1.17%；卫生健康（类）支出 15 万元，占 0.4%；住房保障（类）支出 29.97 万元，占 0.8%。



(三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 2,415.63 万元，支出决算为 3,760.35 万元，完成年初预算的 155.67%。决算数大于年初预算数的主要原因是：其一，本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，于年底进行增人增资经费追加；其二，我单位于年中追加并发放了年度考核奖；其三，随着我市话务量不断攀升，热线受理渠道不断增加，我单位开展了“场所建设和坐席增设项目”、“临沂市 12345 融媒服务平台”及“临沂 12345 政务服务系统升级改造项目”，项目经费支出增加，所以本年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、一般公共预算支出（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 2,328 万元，支出决算为 2,943.67 万元，完成年初预算的 126.45%。决算数大于年初预算数的主要原因是本年我单位通过遴选、考录等方式新进职工数名，于年底进行增人增资经费追加 此外，

我单位于年中发放了年度考核奖，故事业运行支出决算数大于年初预算数。

2、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 491.1 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是随着我市话务量不断攀升，工作量不断增加，我单位于年中开展了“场所建设提升和坐席增设项目”进行办公区及坐席的改造和升级，故决算数大于年初预算数。

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 236.61 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是为了进一步加快融媒平台建设、增加热线受理渠道，我单位于年中开展了“临沂市 12345 融媒服务平台”及“临沂 12345 政务服务系统升级改造项目”建设，追加了市直信息化建设经费 236.61 万元，故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 29 万元，支出决算为 29 万元，完成年初预算的 100%。决算数与年初预算数基本持平。

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 15 万元，支出决算为 15 万元，完成年初预算的 100%。决算

数与年初预算数基本持平。

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 15 万元，支出决算为 15 万元，完成年初预算的 100%。决算数与年初预算数基本持平。

7、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 25 万元，支出决算为 29.97 万元，完成年初预算的 119.88%。决算数大于年初预算数的主要原因是本年我单位通过遴选、考录等方式新进多名职工，缴纳住房公积金相应增多；此外，我单位于年中发放了年度考核奖，并完成了相应的住房公积金缴纳工作，故决算数大于年初预算数。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2023 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 504.92 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 463.05 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、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、其他工资福利支出。

公用经费 41.87 万元，主要包括：办公费、手续费、邮电费、差旅费、维修（护）费、劳务费、工会经费、公务用车运行维护费、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

2023年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为4.89万元，支出决算为4.89万元，与2023年预算基本持平，完成全年预算的100%。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费全年预算为0万元，支出决算为0万元，与2023年预算基本持平，全年无预算。全年支出涉及因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为4.89万元，支出决算为4.89万元，与2023年预算基本持平，完成全年预算的100%。其中：

公务用车购置费支出0万元，2023年临沂市12345政务服务热线受理中心使用财政拨款购置公务用车0辆。

公务用车运行维护费4.89万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修保养费、过路过桥费、停车费及车辆保险费等支出。截至2023年12月31日，临沂市12345政务服务热线受理中心财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为2辆。

3、公务接待费全年预算为0万元，支出决算为0万元，与2023年预算基本持平，全年无预算。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

2023 年度政府采购支出总额 352.17 万元，其中：政府采购货物支出 5.98 万元、政府采购工程支出 341.3 万元、政府采购服务支出 4.89 万元。授予中小企业合同金额 352.17 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 351.21 万元，占政府采购支出总额的 99.73%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至 2023 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 2 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 2 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）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，我单位组织对2023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3,255.43万元，占单位预算项目支出总额的100%。

组织对临沂12345政务服务系统升级改造等项目等1个项目开展了重点绩效评价，涉及预算资金46.4万元。

（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2023年度市级预算项目绩效自评的5个项目中，5个项目自评等级为优。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2023年度全部市级预算项目绩效自评情况，以及“12345话务服务费用”、“12345热线及首发群众服务经费”、“场所建设提升和坐席增设项目”、“临沂市12345融媒服务平台“及”临沂12345政务服务系统升级改造项目”等5个项目的绩效自评表。

1. 12345话务服务费用项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.86分。全年预算数为2,199.78万元，执行数为2,199.78万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：2023年，累计受理企业群众诉求493万件，同比下降7.1%；全市诉求“一次办好率”由70%提升至79.4%，“问题解决率”由88.3%提升至

93.1%， “群众满意率” 由 89.8%提升至 95%。 “12345 临沂首发” 的改革创新做法， 先后被央视《焦点访谈》、 人民日报内参、 新华社国内动态清样等刊发报道， 省委林武书记作出批示并现场调研， 全省政务服务热线工作现场会、 走好新时代网上群众路线 “12345 临沂首发” 工作研究座谈会在临沂召开， 国办到临沂专题调研首发工作， 省里明确提出 “支持临沂首发争创全国层面先进典型” 。“12345 临沂首发” 荣获 2023 中国数博会 “数字政府管理创新奖” 。

2. 12345 热线及首发群众服务经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 99.9 分。 全年预算数为 327.94 万元， 执行数为 327.94 万元， 完成预算的 100%。 项目绩效目标完成情况： “12345 临沂首发” 是党委政府递到群众手中的办事工具， 群众有了诉求， 首选在这里发布、 求助。 为此， 我们建立了全口径接收、 全链条办理、 全过程督办的 “一口通办、 精准交办、 接诉即办、 沾边就办、 五级督办、 专项申办、 领导包办、 未诉先办” 闭环办事体系。

3. 场所建设提升和坐席增设项目绩效自评综述： 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 491.1 万元， 执行数为 491.1 万元， 完成预算的 100%。 项目绩效目标完成情况： 热线及首发融媒工作效率得到明显提高， “12345 临沂首发” 工作提质增效效果明显。

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 99.9 分。 全年预算

数为190.21万元，执行数为190.21万元，完成预算的100%。
项目绩效目标完成情况：群众在哪里，宣传就延伸到哪里。
通过“12345临沂首发”为民办事的吸附效应，把群众吸引到首发客户端，然后再把群众想知道的和政府想让群众知道的，第一时间在这里发布、解读，“贴近群众”宣传，“原汁原味”公开，“动真碰硬”曝光，“开放自由”互动，实现“政务服务”与“融媒属性”的创新结合。

5. 临沂12345政务服务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46.4万元，执行数为46.4万元，完成预算的100%。
项目绩效目标完成情况：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。

2023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。临沂12345政务服务系统升级改造项目，绩效评价得分为100分，等级为优。

重点绩效评价报告详见“第五部分 附件”。

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)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。

十七、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)：反映除上述项目以外的其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出。

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。

二十二、住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

第五部分

附 件

2023 年度市级预算项目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	资金使用单位	自评得分	自评等级
1	12345 话务服务费用	临沂市 12345 政务服务热线受理中心	99.86	优
2	12345 热线及首发群众服务经费	临沂市 12345 政务服务热线受理中心	99.9	优
3	场所建设提升和坐席增设项目	临沂市 12345 政务服务热线受理中心	100	优
4	临沂市 12345 融媒服务平台	临沂市 12345 政务服务热线受理中心	99.9	优
5	临沂 12345 政务服务系统升级改造项目	临沂市 12345 政务服务热线受理中心	100	优

2023年市级预算项目支出绩效自评表

单位：万元

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			
项目预算执行情况		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	1872	2199.78	2199.78	10	100%	10		
	其中：当年财政拨款	1872	2199.78	2199.78					
	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				
		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			2023年，累计受理企业群众诉求493万件，同比下降7.1%；全市诉求“一次办好率”由70%提升至79.4%，“问题解决率”由88.3%提升至93.1%，“群众满意率”由89.8%提升至95%。“12345?临沂首发”的改革创新做法，先后被央视《焦点访谈》、人民日报内参、新华社国内动态清样等刊发报道，省委林武书记作出批示并现场调研，全省政务服务热线工作现场会、走好新时代网上群众路线“12345?临沂首发”工作研究座谈会在临沂召开，国办到临沂专题调研首发工作，省里明确提出“支持临沂首发争创全国层面先进典型”。“12345?临沂首发”荣获2023中国数博会“数字政府管理创新奖”。				
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	
	成本指标	经济成本指标	话务服务成本	≤5500元/人/月	5500元/人/月	10	10		
			数量指标	热线诉求受理量	≥500万件	493万件	10	9.86	市民诉求量降低，继续开展热线提质降量行动
			质量指标	热线接通率	≥99.5%	99.68%	10	10	
	产出指标		时效指标	诉求平均办结周期	≤6天	4.1天	20	20	
			效益指标	社会效益指标	市民诉求办结率	≥95%	100%	10	10
	热线回访满意率	≥90%			92.20%	20	20		
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%	91%	10	10			
总分		99.86							

临沂 12345 政务服务系统升级改造项目 绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

热线系统在保障热线各项工作顺利开展中发挥了重大作用，但也存在诸多问题。市 12345 政务服务热线系统为 2013 年采购，受限于底层架构设计，在系统升级和扩展方面能力受限，业务功能扩展难度较高，复杂且长久的需求更新导致数据库性能愈发降低，在考核报表、数据分析、统计预警等功能方面无法满足实际工作要求。

为解决以上问题，市 12345 政务服务热线受理中心于 2020 年 9 月 7 日向市政府办公室提报了《关于对市 12345 政务服务热线系统进行升级改造的申请》，申请对热线系统进行全面升级改造。

（二）绩效评价工作开展情况

接到通知后，市 12345 政务服务热线受理中心高度重视，严格对照前期制定的绩效目标，深入细致的开展绩效评价工作。

二、绩效目标完成情况分析

（一）资金投入情况分析

2023 年项目资金预算 46.4 万元，实际到位 46.4 万元，执行

率 100%。

（二）总体绩效目标完成情况分析

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，分步实施”的策略，充分考虑和利用智能化组件，打造热线业务标准，建设了一套高扩展性，高复用性，安全可靠的热线业务系统。

（三）绩效目标完成情况分析

1. 成本指标完成情况分析。该项指标年初绩效目标为：经济成本指标，“将经费开支控制在 46.4 万元以内”，实际完成情况为“经费开支 46.4 万元”，圆满完成年初绩效目标。

2. 产出指标完成情况分析。该项指标年初绩效目标为：数量指标，“国产化适配改造 23 项、省标准化改造 4 项、数据库迁移超过 790 万条”；实际完成情况为“国产化适配改造 23 项、省标准化改造 4 项、数据库迁移 826 万条”，圆满完成年初绩效目标。

3. 效益指标完成情况分析。该项指标年初绩效目标为：可持续发展影响指标，实现“国产化适配率 100%”，实际完成情况为“国产化适配率实现 100%”，圆满完成年初绩效目标。

4. 满意度指标完成情况分析。该项指标年初绩效目标为：“诉求办理满意率超过 95%”，实际完成情况为“诉求办理满意率 95%”，圆满完成年初绩效目标。

三、偏离绩效目标的原因和下一步改进措施

2023 年，该项目圆满的完成了年初制定的绩效目标，2024

年，市 12345 政务服务热线受理中心将继续围绕绩效目标，压实责任，保证继续实现绩效目标全实现。

（一）提高预算编制质量。结合下一年工作计划及项目安排，科学、合理、精细编制项目全年预算情况及资金分配，设定能够真实反映项目实施、产出效益等方面的绩效评价指标，强化结果应用。

（二）采取有效措施，加强预算执行力度。预算下达后，及时分解预算指标，各项目按既定方案执行，实行按月或季度通过电话、会议等形式进行执行情况调度，督促项目推进实施及按时支付资金。

2023年市级预算项目支出绩效自评表

单位：万元

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		
项目预算执行情况		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	200	327.94	327.94	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	200	327.94	327.94				
	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			
		通过承担“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，进一步拓宽民意反映渠道，推进民生问题解决，提升民众幸福感。			“12345 临沂首发”是党委政府递到群众手中的办事工具，群众有了诉求，首选在这里发布、求助。为此，我们建立了全口径接收、全链条办理、全过程督办的“一口通办、精准交办、接诉即办、沾边就办、五级督办、专项申办、领导包办、未诉先办”闭环办事体系。			
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	社会成本指标	栏目更新条数	≥3000篇	4352篇	10	10	
	产出指标	数量指标	受理市民诉求数量	≥10万件	18.4万件	10	10	
		质量指标	市民诉求办结率	≥98%	100%	20	20	
		时效指标	诉求平均办结周期	≤5个工作日	4.1个工作日	20	20	
	效益指标	社会效益指标	诉求分析被采纳数	≥7篇	10篇	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	诉求办理群众满意率	≥95%	94.05%	10	9.9	提高办理质效，提升群众满意率
总分		99.9						

2023年市级预算项目支出绩效自评表

单位：万元

项目名称		场所建设提升和坐席增设项目							
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				
项目预算执行情况		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	0	494.1	491.1	10	100.00%	10.00		
	其中：当年财政拨款	0	494.1	491.1					
	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					
		通过场所改造、系统扩容，建设首发演播室、数据分析室及增设话务人员坐席，进一步提高热线及首发融媒工作效率，推动“12345·临沂首发”工作提质增效		热线及首发融媒工作效率得到明显提高，“12345·临沂首发”工作提质增效效果明显。					
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	成本指标	经济成本指标	项目总成本	≤494.1002万元	491.1万元	10	10	
		数量指标	数量指标	国产电脑采购数量	≥95台	100	10	10	
			质量指标	质量指标	演播设备故障率	≤5%	0	10	10
	时效指标	时效指标	场所建设提升完工时间	早于12月15日	12月5日	20	20		
	效益指标	社会效益指标	社会效益指标	首发融媒工作效率	明显提高	明显提高	15	15	
			社会效益指标	市民诉求办结率	≥90%	99%	15	15	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度指标	诉求办理群众满意率	≥90%	95%	10	10		
总分		100.00							

2023年市级预算项目支出绩效自评表

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		实施单位	临沂市12345政务服务热线受理中心					
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	0	190.21	190.21	10	100.00%	10.00		
	其中：当年财政拨款	0	190.21	190.21					
	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					
	临沂市123456融媒服务平台建设			群众在哪里，宣传就延伸到哪里。通过“12345？临沂首发”为民办事的吸附效应，把群众吸引到首发客户端，然后再把群众想知道的和政府想让群众知道的，第一时间在这里发布、解读，“贴近群众”宣传，“原汁原味”公开，“动真碰硬”曝光，“开放自由”互动，实现“政务服务”与“融媒属性”的创新结合。					
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	
	成本指标 (10)	经济成本指标	经费开支	≤190.21万元	190.21万元	10	10		
			数量指标	栏目更新条数	≥3000篇	4352	10	10	
	产出指标 (40)	质量指标	市民诉求办结率	≥98%	100%	10	10		
			时效指标	诉求平均办结周期	≤5天	4.8天	20	20	
			效益指标 (30)	社会效益指标	受理市民诉求数量	≥10万件	18.4万件	30	30
	满意度指标 (10)	服务对象满意度指标	诉求办理群众满意率	≥95%	94.05%	10	9.9	提高办理质效，提升群众满意率	
总分		99.90							

2023年市级预算项目支出绩效自评表

单位：万元

项目名称		临沂12345政务服务系统升级改造项目						
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		
项目预算执行情况		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	0	46.4	46.4	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	0	46.4	46.4				
	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			
		临沂12345政务服务热线系统升级改造项目			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。			
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
	成本指标	经济成本指标	经费开支	≤46.4万元	46.4万元	10	10	
	产出指标	数量指标	国产化适配改造	=23项	23项	10	10	
			省标准化改造	=4项	4项	10	10	
			数据库迁移	≥790万条	826万条	20	20	
	效益指标	可持续发展影响指标	国产化适配率	100%	100%	30	30	
	满意度指标	服务对象满意度指标	诉求办理满意率	≥95%	95%	10	10	
总分		100.00						