

2023 年度

**三明市 12345 政务服务便民热线中心
部门决算**

目 录

第一部分 单位概况	1
一、单位主要职责	1
二、单位决算单位基本情况	2
三、单位主要工作总结	2
第二部分 2023 年度单位决算表	5
一、收入支出决算总表	5
二、收入决算表	6
三、支出决算表	7
四、财政拨款收入支出决算总表	8
五、一般公共预算财政拨款支出决算表	10
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表	11
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表	13
八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表	14
九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表	15
第三部分 2023 年度单位决算情况说明	16
一、收入支出决算总体情况说明	16
二、财政拨款收入支出决算总体情况说明	17
三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明	17
四、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明	18

五、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明	18
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明	18
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明 ..	19
八、预算绩效情况说明	20
九、其他重要事项说明	21
第四部分 名词解释	22
第五部分 附件	24

第一部分 单位概况

一、单位主要职责

三明市 12345 政务服务便民热线中心单位的主要职责是：受理民众的投诉举报并进行处理。

(一)制定 12345 平台的总体建设规划、监管制度、工作规范、业务流程和考核评价办法；

(二)对接省 12345 平台，指导各县（市、区）12345 平台，对市本级和县级 12345 平台工作人员进行管理和培训；

(三)转办、督办各类诉求事项，对涉及省直单位诉求事项推送至省级工作机构，报备审核市直单位办理诉求事项情况；

(四)做好 12345 平台日常监督管理，对承办单位进行监督管理和考核评价，整合本级便民服务诉求电话，建立便民服务事项清单，督促更新政务信息和知识库；

(五)负责收集、整理、分析诉求信息，及时向市政府报告群众反映的重要社情民意和热点问题；

(六)统筹协调跨部门、跨区域诉求事项，制定联办牵头单位、协办单位，对重要诉求事项进行调查核实，配合政策法规咨询工作组明确责任单位及兜底部门。

二、单位决算单位基本情况

从决算单位构成看，本单位包括 1 个内设机构，其中：
列入 2023 年单位决算编制范围的单位详细情况见下表：

单位名称	单位性质	在职人数
三明市 12345 政务服务便民热线中心	全额拨款事业单位	10

三、单位主要工作总结

2023 年，三明市 12345 政务服务便民热线中心单位主要任务是：三明市 12345 政务服务便民热线中心将运用好主题教育成果，坚持把群众满意作为第一标准，强化业务能力水平，持续提升“12345”政务服务热线暖民心、解民忧、疏民困的工作质效，做好“百姓连心桥”，切实增强群众的幸福感和获得感。围绕上述任务，重点完成了以下工作：

（一）进一步提升服务质量。一是严格按照省对市的考核要求，督促各级各部门严格承担起相应责任，提高思想认识，重视群众诉求办理，树立以人民为中心的理念，办理诉求不推诿、不扯皮，切实为群众办实事、解难题。二是市热线中心将加强与省热线中心和各地市热线中心的交流，并根据省平台系统及时调整完善工作制度，召开业务培训，要求各县（市、区）平台和承办单位熟练掌握群众诉求办理的操作流程和相关规则。三是定期组织开展疑难诉求件办理业务讨论，加大对热点诉求、疑难事项的协调力度，对群众反映的

与生产、生活密切相关的焦点赌点问题深入实地调查，通过走访、督办、回访等措施，促进群众反映的问题得到有效解决。

(二)进一步开展专题活动。一是持续开展“一季一主题”专项行动，加强对12345热线诉求按时办结率、群众满意率等指标的跟踪研判分析，对办理不到位的部门及时进行提醒，开展专题治理，促进部门诉求办理质效的提升。二是持续开展“领导接线日”活动，定期邀请各县（市、区）及市直单位领导参加现场接听，通过定期组织现场接听群众热线诉求，为群众排忧解难、提供政策解读，进一步畅通群众反映问题的通道。三是进一步发挥“12345政协委员工作站”作用，着力听民声、察民情、解民意，及时了解掌握群众呼声和社会动态，借助政协委员工作站等多方力量，把12345热线办成群众参政议政、畅通社情民意、改善营商环境、维护社会稳定的重要平台载体。

(三)进一步加大督办力度。一是加大系统督办力度，进一步落实对各承办单位诉求件办理的催办督办力度，要求承办单位准确把握诉求办理截止时间，充实经办人员，避免因人员不足出现群众诉求办理逾期或办理不到位的现象。二是持续开展联合督查督办，整合协同督查力量，坚持专项督查与日常督查、常规督查与重点督查相结合，针对承办部门不满意件整改不到位、办理质量不高等问题，不断完善督办考

核工作机制，切实提升各承办单位的办件质量。三是加强对疑难诉求的督办。坚持以问题为导向，在做好常规诉求反馈的基础上，加强对职责不清、无兜底单位等疑难诉求的分析和督办力度，探索历史遗留、推诿扯皮诉求的解决机制，减少因此产生的矛盾、纠纷等情况发生，维护社会安定稳定。

第二部分 2023 年度单位决算表

一、收入支出决算总表

收入支出决算总表

公开 01 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

收入		支出	
项目	决算数	项目（按支出功能分类）	决算数
一、一般公共预算财政拨款收入	402.64	一、一般公共服务支出	372.75
二、政府性基金预算财政拨款收入	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	0.00	三、国防支出	0.00
四、上级补助收入	0.00	四、公共安全支出	0.00
五、事业收入	0.00	五、教育支出	0.00
六、经营收入	0.00	六、科学技术支出	0.00
七、附属单位上缴收入	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
八、其他收入	0.00	八、社会保障和就业支出	24.67
		九、卫生健康支出	5.22
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00
		十六、金融支出	0.00
		十七、援助其他地区支出	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	0.00
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、国有资本经营预算支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十三、其他支出	0.00
		二十四、债务还本支出	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00
		二十六、抗疫特别国债安排的支出	0.00
本年收入合计	402.64	本年支出合计	402.64
使用非财政拨款结余（含专用结余）	0.00	结余分配	0.00
年初结转和结余	0.00	年末结转和结余	0.00
总计	402.64	总计	402.64

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。

二、收入决算表

收入决算表

公开02表

单位：三明市12345政务服务便民热线中心

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
支出功能 分类科目 编码	科目名称							
类		402.64	402.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	372.75	372.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	372.75	372.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	80.14	80.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	292.60	292.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	24.67	24.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	24.67	24.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.01	16.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	8.66	8.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	5.22	5.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	5.22	5.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	5.22	5.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

三、支出决算表

支出决算表

公开 03 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

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
支出功能分类科目编码	科目名称						
类	合计	402.64	153.29	249.35	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	372.75	123.40	249.35	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	372.75	123.40	249.35	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	80.14	80.14	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	292.60	43.26	249.35	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	24.67	24.67	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	24.67	24.67	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.01	16.01	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	8.66	8.66	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	5.22	5.22	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	5.22	5.22	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	5.22	5.22	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

四、财政拨款收入支出决算总表

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

收入		支出				
项目	金额	项目（按功能分类）	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
一、一般公共预算财政拨款	402.64	一、一般公共服务支出	372.75	372.75	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	0.00	二、外交支出	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	0.00	三、国防支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		四、公共安全支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		五、教育支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		六、科学技术支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		八、社会保障和就业支出	24.67	24.67	0.00	0.00
		九、卫生健康支出	5.22	5.22	0.00	0.00
		十、节能环保支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十二、农林水支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十三、交通运输支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十六、金融支出	0.00	0.00	0.00	0.00

		十七、援助其他地区支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		十九、住房保障支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十、粮油物资储备支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十一、国有资本经营预算支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十三、其他支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十四、债务还本支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00	0.00	0.00	0.00
		二十六、抗疫特别国债安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	402.64	本年支出合计	402.64	402.64	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	0.00	年末财政拨款结转和结余	0.00	0.00	0.00	0.00
一、一般公共预算财政拨款	0.00					
二、政府性基金预算财政拨款	0.00					
三、国有资本经营预算财政拨款	0.00					
总计	402.64	总计	402.64	402.64	0.00	0.00

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。

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
合计		402.64	153.29	249.35
201	一般公共服务支出	372.75	123.40	249.35
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	372.75	123.40	249.35
2010350	事业运行	80.14	80.14	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	292.60	43.26	249.35
208	社会保障和就业支出	24.67	24.67	0.00
20805	行政事业单位养老支出	24.67	24.67	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.01	16.01	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	8.66	8.66	0.00
210	卫生健康支出	5.22	5.22	0.00
21011	行政事业单位医疗	5.22	5.22	0.00
2101102	事业单位医疗	5.22	5.22	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

人员经费			公用经费					
经济分 类科目 编码	科目名称	金额	经济分 类科目 编码	科目名称	金额	经济分 类科目 编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	146.44	302	商品和服务支出	6.85	30703	国内债务发行费用	0.00
30101	基本工资	35.22	30201	办公费	1.80	30704	国外债务发行费用	0.00
30102	津贴补贴	0.00	30202	印刷费	0.00	310	资本性支出	0.00
30103	奖金	15.57	30203	咨询费	0.00	31001	房屋建筑物购建	0.00
30106	伙食补助费	3.53	30204	手续费	0.06	31002	办公设备购置	0.00
30107	绩效工资	17.94	30205	水费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	16.01	30206	电费	0.00	31005	基础设施建设	0.00
30109	职业年金缴费	8.66	30207	邮电费	0.02	31006	大型修缮	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	5.22	30208	取暖费	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	31008	物资储备	0.00
30112	其他社会保障缴费	1.42	30211	差旅费	0.00	31009	土地补偿	0.00
30113	住房公积金	9.40	30212	因公出国（境）费用	0.00	31010	安置补助	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.66	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
30199	其他工资福利支出	33.46	30214	租赁费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00	31013	公务用车购置	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00

30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.10	31021	文物和陈列品购置	0.00
30303	退职(役)费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	312	对企业补助	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00	31201	资本金注入	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	31203	政府投资基金股权投资	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	3.17	31204	费用补贴	0.00
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.30	31205	利息补贴	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00	31299	其他对企业补助	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.12	399	其他支出	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.55	39907	国家赔偿费用支出	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.07	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			307	债务利息及费用支出	0.00	39909	经常性赠与	0.00
			30701	国内债务付息	0.00	39910	资本性赠与	0.00
			30702	国外债务付息	0.00	39999	其他支出	0.00
人员经费合计		146.44	公用经费合计					6.85

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。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

项目	行次	决算数
合计	1	0.10
1. 因公出国（境）费	2	0.00
2. 公务用车购置及运行维护费	3	0.00
其中：（1）公务用车购置费	4	0.00
（2）公务用车运行维护费	5	0.00
3. 公务接待费	6	0.10

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出决算情况，包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表
单位：万元

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
支出功能分类 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
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

- 注：1. 本表反映部门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。
2. 本单位 2023 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的收支。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 09 表

单位：三明市 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

注：1. 本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

2. 本单位2023年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

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

（一）收入支出决算总体情况说明

2023 年度本单位收入总计 402.64 万元，支出总计 402.64 万元，与上年决算数相比，各增加 55.62 万元，增长 16.03%，主要是人员工资福利待遇上调及热线外包服务费的增加。

（二）收入决算情况说明

2023 年度收入 402.64 万元，比上年决算数增加 55.62 万元，增长 16.03%，具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 402.64 万元。
2. 政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元。
3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0.00 万元。
4. 上级补助收入 0.00 万元。
5. 事业收入 0.00 万元。
6. 经营收入 0.00 万元。
7. 附属单位上缴收入 0.00 万元。
8. 其他收入 0.00 万元。

（三）支出决算情况说明

2023 年度支出 402.64 万元，比上年决算数增加 55.62 万元，增长 16.03%，具体情况如下：

1. 基本支出 153.29 万元。其中，人员支出 146.44 万元，

公用支出 6.85 万元。

2. 项目支出 249.35 万元。

3. 上缴上级支出 0.00 万元。

4. 经营支出 0.00 万元。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元。

二、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收入总计 402.64 万元，支出总计 402.64 万元，与上年决算数相比，各增加 57.53 万元，增长 16.67%，主要是：热线外包服务的增加。

三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

2023 年度一般公共预算拨款支出 402.64 万元，比上年决算数增加 57.53 万元，增长 16.67%，其中(按项级科目分类统计)：

(一) 2010350-事业运行支出 80.14 万元，较上年决算数增加 30.23 万元，增长 60.57%。主要原因是工资福利上调及人员新增。

(二) 2010399-其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出支出 292.60 万元，较上年决算数增加 9.39 万元，增长 3.32%。主要原因是热线外包服务费用增加。

(三) 2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出支出

16.01 万元，较上年决算数增加 10.11 万元，增长 171.36%。主要原因是工资福利上调及人员新增。

(四) 2080506-机关事业单位职业年金缴费支出支出 8.66 万元，较上年决算数增加 5.95 万元，增长 219.56%。主要原因是工资福利上调及人员新增。

(五) 2101102-事业单位医疗支出 5.22 万元，较上年决算数增加 1.84 万元，增长 54.44%。主要原因是工资福利上调及人员新增。

四、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

2023 年度政府性基金支出 0.00 万元，比上年决算数增加 0.00 万元，与上年持平，主要原因是本单位 2023 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

五、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

2023 年度国有资本经营预算支出 0.00 万元，比上年决算数增加 0.00 万元，与上年持平，主要原因是本单位 2023 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

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 153.29 万元，其中：

（一）人员经费 146.44 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、医疗费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助。

（二）公用经费 6.85 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、公务用车购置、其他交通工具购置、文物和陈列品购置、无形资产购置、其他资本性支出、赠与。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

2023 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出 0.10 万元，完成全年预算的 5.00%；较上年减少 1.01 万元，下降 90.99%。主要原因是接待人次减少。具体情况如下：

（一）因公出国（境）费支出 0.00 万元，完成全年预算的 100%；较上年增加 0.00 万元，与上年持平。全年安排本单

位组织的出国团组 0 个，参加其他单位出国团组 0 个；全年因公出国（境）累计 0 人次。主要是无。

（二）公务用车购置及运行费支出 0.00 万元，完成全年预算的 100%；较上年增加 0.00 万元，与上年持平。其中：

公务用车购置费支出 0.00 万元，完成全年预算的 100%；较上年增加 0.00 万元，与上年持平。2023 年度公务用车购置 0 辆，主要是：无。

公务用车运行费支出 0.00 万元，完成全年预算的 100%；较上年增加 0.00 万元，与上年持平。主要是无。截至 2023 年 12 月 31 日，本单位公务用车保有量为 0 辆。

（三）公务接待费支出 0.10 万元，完成全年预算的 5.00%；较上年减少 1.01 万元，下降 90.99%。主要是接待人次减少。累计接待 0 批次、0 人次。

八、预算绩效情况说明

根据预算绩效管理要求，本单位组织对 2023 年度 5 个项目实施单位自评，分别是 2023 年度三明市 12345 政务服务便民热线中心热线外包服务运营经费等项目，涉及财政拨款资金共计 533.52 万元。（《项目支出绩效自评表》详见附件）

对 5 个项目实施单位评价，分别是 2023 年度三明市 12345 政务服务便民热线中心热线外包服务运营经费等项目，涉及财政拨款资金共计 533.52 万元，评价结果等次为

“优”“良”“中”“差”的项目分别是4个、1个、0个、0个。（《项目支出绩效评价报告》详见附件）

九、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

本单位为事业单位2023年度没有机关运行经费。

（二）政府采购情况

本单位2023年度没有政府采购支出。

（三）国有资产占用使用情况

截至2023年12月31日，本单位共有车辆0辆，其中：副部（省）级以上领导用车0辆、主要领导干部用车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，其他用车主要是无；单位价值100万元以上设备（不含车辆）0台（套）。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指单位从本级财政单位取得的财政预算资金，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、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。

三、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。

四、其他收入：指除上述“财政拨款收入”“事业收入”“上级补助收入”“附属单位上缴收入”“经营收入”等以外取得的各项收入。主要是事业单位固定资产出租收入等。

五、使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

六、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转至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。

七、结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

八、年末结转和结余：指单位按有关规定结转至下年或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。

九、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公用支出。

十、项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

十一、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。

十二、“三公”经费：纳入本级财政预决算管理的“三公”经费，是指本级单位用一般公共预算财政拨款安排的因公出国（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、过桥过路费、保险费等支出；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。

十三、机关运行经费：为保障行政单位（含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。

第五部分 附件

一、《项目支出绩效自评表》

专项资金绩效自评表								
(2023 年度)								
专项名称		2022 年三明市 12345 平台热线外包服务						
主管部门		三明市人民政府办公室			实施单位		三明市 12345 政务服务便民热线中心	
项目概况		2022 年三明市 12345 平台热线外包服务新增费用						
主要成效		优化政务服务便民热线，持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，推动政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提到政务服务质量和水平，建设人民满意的服务型政府，推进省域治理现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。						
项目资金(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
	年度资金总额	2.29	2.29	2.29	10	100.00	10	
	其中：当年财政拨款	2.29	2.29	2.29	—	100.00		
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	支付 2022 年度热线归并外包服务新增人员经费以及场地扩容租金、水电、平台运行维护等费用			已支付完成相关的费用。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	指标分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	热线外包服务费	≤100 万元	100	10	10	
	效益指标	社会效益指标	平台热线即问即答率	≥80%	98.66	10	10	
			诉求件转办率准确率	≥95%	97.57	10	10	
			平台热线有效接通率	≥95%	99.66	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥98%	99.38	10	10	
	产出指标	数量指标	平台热线接听坐席人数	≥100%	100	20	20	
		质量指标	热线外包服务满意率	≥98%	94.44	10	9.64	报送发票不及时
		时效指标	投入时效	≥100%	100	10	10	
总分值、评价总分 (S)						99.64		
评价等级		优 (S≥90)						
问题与建议 (每条问题和建议不		问题类型	存在问题			改进建议		

专项资金绩效自评表

(2023 年度)

专项名称		2022 年三明市 12345 平台热线外包服务运营费						
主管部门		三明市人民政府办公室	实施单位		三明市 12345 政务服务便民热线中心			
项目概况		2022 年 12345 平台热线外包服务运营费						
主要成效		优化政务服务便民热线，持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，推动政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提到政务服务质量和水平，建设人民满意的服务型政府，推进省域治理现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。						
项目资金(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
	年度资金总额	31.23	31.23	31.23	10	100.00	10	
	其中：当年财政拨款	31.23	31.23	31.23	—	100.00		
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	支付 2022 年度热线外包服务人员经费以及场地租金、水电、平台运行维护等费用			已完成支付相关费用				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	指标分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	热线外包服务费	≤150 万元	150	10	10	
	效益指标	社会效益指标	平台热线即问即答率	≥80%	98.66	10	10	
			诉求件转办率准确率	≥95%	97.57	10	10	
			平台热线有效接通率	≥95%	99.66	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意率	≥98%	99.38	10	10	
	产出指标	数量指标	平台热线接听坐席人数	≥100%	100	20	20	
质量指标		热线外包服务满意率	≥98%	94.4	10	9.63	发票报送不及时	
时效指标		投入时效	≥100%	100	10	10		
总分值、评价总分 (S)						99.63		
评价等级		优 (S≥90)						
问题与建议 (每条问题和建议不少于 30 个字)		问题类型	存在问题			改进建议		

专项资金绩效自评表

(2023 年度)

专项名称		2023 年度热线外包服务运营经费						
主管部门		三明市人民政府办公室		实施单位		三明市 12345 政务服务便民热线中心		
项目概况		2023 年度热线外包服务运营经费。						
主要成效		持续完善 12345 热线建设任务，进一步提升诉求办理效率和质量。						
项目资金(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
	年度资金总额	0.00	50.00	19.35	10	38.70	0	
	其中：当年财政拨款	0.00	50.00	19.35	—	38.70		
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	支付 2023 年热线外包服务人员经费以及办公场所租金、水电、平台运行维护费			已支付完成热线外包服务相关单位报送的发票。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	指标分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	热线外包服务费	≤50%	39	10	10	无偏差
	效益指标	社会效益指标	诉求件转办准确率	≥95%	96.87	10	10	无偏差
			平台热线有效接通率	≥95%	99.57	10	10	无偏差
			诉求件受理率	≥100%	100	10	10	无偏差
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意率	≥98%	98.87	10	10	无偏差
	产出指标	数量指标	平台热线接听坐席人数	≥100%	100	5	5	无偏差
			热线外包服务满意率	≥94%	94.4	5	5	无偏差
		质量指标	话务员质检考核	=优优	优	10	10	无
			平台热线即问即答率	≥80%	98.53	10	10	无偏差
时效指标	投入时效	≥100%	100	10	10	无偏差		
总分值、评价总分 (S)						90		
评价等级		优 (S≥90)						
问题与建议 (每条问题和建议不少于 30 个字)		问题类型	存在问题			改进建议		

专项资金绩效自评表

(2023 年度)

专项名称		2023 年度三明市 12345 政务服务便民热线中心热线外包服务运营经费						
主管部门		三明市人民政府办公室	实施单位	三明市 12345 政务服务便民热线中心				
项目概况		2023 年度热线外包服务运营经费						
主要成效		优化政务服务便民热线，持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，推动政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提到政务服务质量和水平，建设人民满意的服务型政府，推进省域治理现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。						
项目资金(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
	年度资金总额	0.00	200.00	196.49	10	98.25	7	
	其中：当年财政拨款	0.00	200.00	196.49	—	98.24		
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	支付热线外包服务人员经费以及办公场所租金、水电、平台运行维护费及其他办公费用			已支付完成相关的费用				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	指标分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	热线外包服务费	≤200 万元	196.49	10	10	
	效益指标	社会效益指标	平台热线即问即答率	≥80%	98.66	10	10	
			平台热线有效接通率	≥95%	99.66	10	10	
			诉求件受理率	≥100%	100	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意率	≥98%	99.38	10	10	
	产出指标	数量指标	平台热线接听坐席人数	≥35 人	34	10	9.71	人员流入流出
			热线外包服务考核	≥90 分	94.4	5	5	
		质量指标	诉求件转办准确率	≥95%	97.57	5	5	
			话务员自检考核	=优优	优	10		
时效指标	投入时效	≥100%	100	10	10			
总分值、评价总分 (S)						86.71		
评价等级		良 (90>S≥80)						
问题与建议 (每条问题和建议不少于 30 个字)	问题类型		存在问题			改进建议		
	目标完成问题		根据协议规定中标单位报送发票不及时，资金无法及时支付，导致该指标分值偏低。			本单位财务将督促中标单位及时报送发票，便于资金及时支付，避免造成资金支付滞后。		

专项资金绩效自评表

(2023 年度)

专项名称		2024 年度热线外包服务运营经费						
主管部门		三明市人民政府办公室		实施单位		三明市 12345 政务服务便民热线中心		
项目概况		根据《三明市人民政府办公室关于印发三明市优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》文件要求，申请 2024 年度热线外包服务运营经费。						
主要成效		持续完善 12345 热线建设任务，进一步提升诉求办理效率和质量。						
项目资金(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
	年度资金总额	0.00	250.00	0.00	10	0.00	0	
	其中：当年财政拨款	0.00	250.00	0.00	—	0.00		
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	支付 2024 年度热线外包服务人员经费以及水电、平台运行维护费及其他相关业务费用			热线外包服务单位未报送 2024 年度相关发票，暂未进行支付。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	指标分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	热线外包服务费	≤250 万元	250	10	10	无偏差
	效益指标	社会效益指标	诉求件转办准确率	≥95%	97.72	10	10	无偏差
			平台热线有效接通率	≥95%	99.96	10	10	无偏差
			诉求件受理率	≥100%	100	10	10	无偏差
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意率	≥98%	99.81	10	10	无偏差
	产出指标	数量指标	平台热线接听坐席人数	≥100%	100	5	5	无偏差
			热线外包服务满意率	≥94%	94.4	5	5	无偏差
		质量指标	话务员质检考核	≥优优	优	10	10	无偏差
			平台热线即问即答率	≥80%	98.63	10	10	无偏差
时效指标	投入时效	≥250%	250	10	10	无偏差		
总分值、评价总分 (S)						90		
评价等级		优 (S≥90)						
问题与建议 (每条问题和建议不少于 30 个字)		问题类型	存在问题			改进建议		

二、《项目支出绩效评价报告》

本单位 2023 年无相关单位评价项目，无《项目支出绩效评价报告》。