

2024 年度
聊城市 12345 市民热线
受理中心（汇总）部门
决算

目 录

第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

第二部分 2024 年度部门决算表

- 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 2024 年度部门决算情况说明

- 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

部门概况

一、部门职责

市 12345 市民热线受理中心贯彻党中央关于群众工作的方针政策和决策部署，落实省委、市委工作要求，主要职责是：

（一）承担本市政务服务便民热线运行管理、统一受理、分类处置等工作，对热线事项的办理情况进行回访，确保企业和群众反映的合法合理诉求及时得到处置和办理。

（二）承办省级 12345 热线转办事项，承办省企业“接诉即办”平台转办事项，承接“企业直通车”受理事项，协助办理“互联网+督查”件等。

（三）承担对全市各级承办单位热线工作的协调催办，承接营商环境评价等各项考核指标的办理。

（四）与新闻媒体结合，发挥媒体监督作用，联系“12345 市民热线·政风行风热线”、“12345 市民热线·民意直通车”。

（五）承担 12345 热线传统电话受理和网上受理、手机客户端、微信等多渠道受理平台系统建设和日常运行维护工作，承担系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理工作。

（六）承担对全市各级承办单位热线工作进行协调和考核评估工作，组织第三方回访调查评价，组织对热线话务人员和承办单位热线工作人员进行业务交流培训。

（七）承担对企业和群众诉求数据信息进行汇总、分析、研判工作，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。

（八）承担群众建议征集、梳理工作，编撰上报信息，为市委、市政府科学决策提供参考。

（九）承担 12345 热线知识库建设、更新和应用工作。

（十）完成市委、市政府交办的其他任务。

二、机构设置

从单位构成看，聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）部门决算包括：综合科、监督指导科、协调事务一科、协调事务二科、信息调研科、信息宣传科、数据技术科、市民建议征集科。

纳入聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）2024 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

1. 聊城市 12345 市民热线受理中心（本级）

第二部分

2024 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表
金额单位：万元

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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	2,371.40	一、一般公共服务支出	32	2,233.83
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	
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	71.22
	9		九、卫生健康支出	40	23.29
	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	43.06
	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	2,371.40	本年支出合计	58	2,371.40
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	2,371.40	总计	62	2,371.40

注：1. 本表反映部门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

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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		2,371.40	2,371.40					
201	一般公共服务支出	2,233.83	2,233.83					
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2,233.83	2,233.83					
2013150	事业运行	397.89	397.89					
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	1,835.94	1,835.94					
208	社会保障和就业支出	71.22	71.22					
20805	行政事业单位养老支出	71.22	71.22					
2080502	事业单位离退休	1.62	1.62					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	46.40	46.40					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	23.20	23.20					
210	卫生健康支出	23.29	23.29					
21011	行政事业单位医疗	23.29	23.29					
2101102	事业单位医疗	23.29	23.29					
221	住房保障支出	43.06	43.06					
22102	住房改革支出	43.06	43.06					
2210201	住房公积金	43.06	43.06					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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		2,371.40	535.45	1,835.94			
201	一般公共服务支出	2,233.83	397.89	1,835.94			
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2,233.83	397.89	1,835.94			
2013150	事业运行	397.89	397.89				
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	1,835.94		1,835.94			
208	社会保障和就业支出	71.22	71.22				
20805	行政事业单位养老支出	71.22	71.22				
2080502	事业单位离退休	1.62	1.62				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	46.40	46.40				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	23.20	23.20				
210	卫生健康支出	23.29	23.29				
21011	行政事业单位医疗	23.29	23.29				
2101102	事业单位医疗	23.29	23.29				
221	住房保障支出	43.06	43.06				
22102	住房改革支出	43.06	43.06				
2210201	住房公积金	43.06	43.06				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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	2,371.40	一、一般公共服务支出	33	2,233.83	2,233.83		
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				
	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	71.22	71.22		
	9		九、卫生健康支出	41	23.29	23.29		
	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	43.06	43.06		
	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	2,371.40	本年支出合计	59	2,371.40	2,371.40		
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	2,371.40	总计	64	2,371.40	2,371.40		

注：本表反映部门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

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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		2,371.40	535.45	1,835.94
201	一般公共服务支出	2,233.83	397.89	1,835.94
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2,233.83	397.89	1,835.94
2013150	事业运行	397.89	397.89	
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	1,835.94		1,835.94
208	社会保障和就业支出	71.22	71.22	
20805	行政事业单位养老支出	71.22	71.22	
2080502	事业单位离退休	1.62	1.62	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	46.40	46.40	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	23.20	23.20	
210	卫生健康支出	23.29	23.29	
21011	行政事业单位医疗	23.29	23.29	
2101102	事业单位医疗	23.29	23.29	
221	住房保障支出	43.06	43.06	
22102	住房改革支出	43.06	43.06	
2210201	住房公积金	43.06	43.06	

注：本表反映部门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

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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	485.75	302	商品和服务支出	48.05	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	120.40	30201	办公费	32.10	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	49.53	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	85.51	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	92.70	30205	水费		310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	46.40	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	23.20	30207	邮电费		31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	23.29	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费	0.96	31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	1.66	30211	差旅费	1.01	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	43.06	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	1.66	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	1.61	30217	公务接待费	0.15	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	5.92	31022	无形资产购置		
30307	医疗费补助	0.01	30227	委托业务费		31099	其他资本性支出		
30308	助学金		30228	工会经费	3.09	312	对企业补助		
30309	奖励金	0.04	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	1.22	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	3.55	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	0.05	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		487.41	公用经费合计						48.05

注:本表反映部门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

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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。

本部门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

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本部门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

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

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
1.37		1.22		1.22	0.15	1.37		1.22		1.22	0.15

注：本表反映部门本年度财政拨款“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。

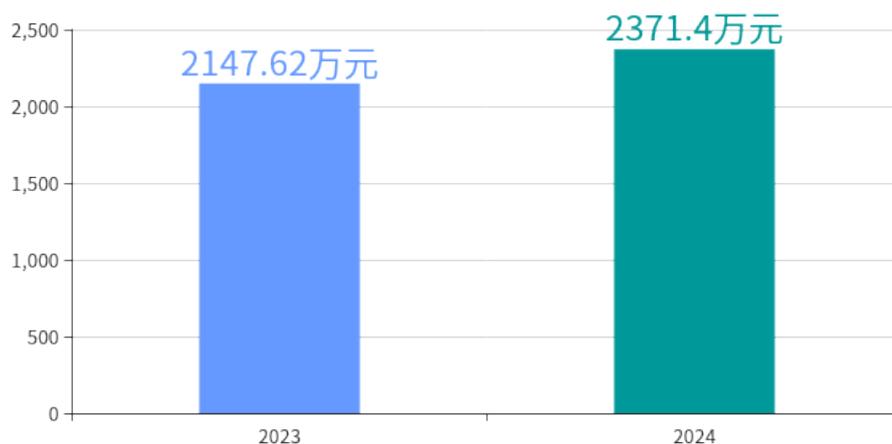
第三部分

2024 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024 年度收、支总计均为 2,371.4 万元。与 2023 年度相比，收、支总计各增加 223.78 万元，增长 10.42%。主要是 2024 年度结转了上年底未支付成功项目款项。

收、支决算总计变动情况图



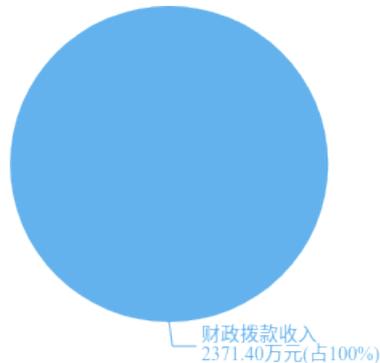
二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2024 年度收入合计 2,371.4 万元，其中：财政拨款收入 2,371.4 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 2,371.4 万元。与 2023 年度相比，增加 223.78 万元，增长 10.42%。主要是 2024 年度结转了上年底未支付成功项目款项。

2、上级补助收入 0 万元。与 2023 年决算数相同。

3、事业收入 0 万元。与 2023 年决算数相同。

4、经营收入 0 万元。与 2023 年决算数相同。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与 2023 年决算数相同。

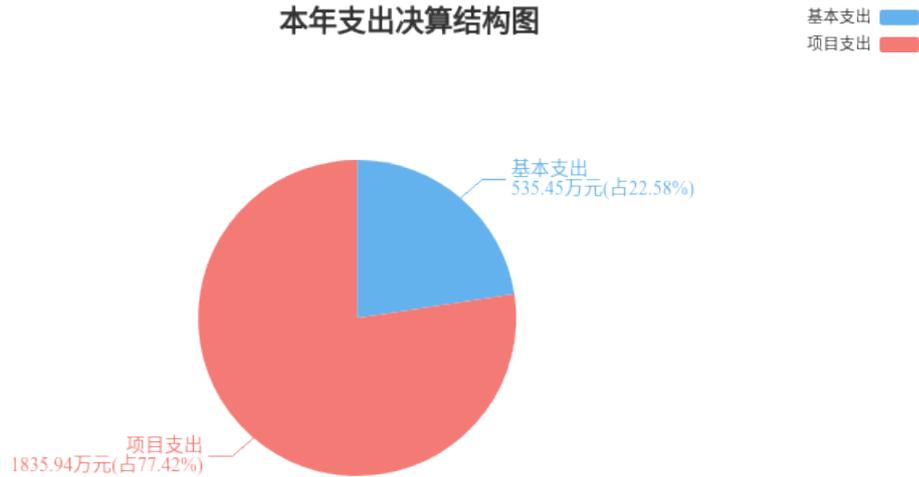
6、其他收入 0 万元。与 2023 年决算数相同。

三、支出决算情况说明

(一) 支出决算结构情况

2024 年度支出合计 2,371.4 万元，其中：基本支出 535.45 万元，占 22.58%；项目支出 1,835.94 万元，占 77.42%；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 535.45 万元。与 2023 年度相比，减少 43.49 万元，下降 7.51%。主要是落实“过紧日子”的要求，进一步压缩开支。

2、项目支出 1,835.94 万元。与 2023 年度相比，增加 267.25 万元，增长 17.04%。主要是 2024 年度结转了上年底未支付成功项目款项。

3、上缴上级支出 0 万元。与 2023 年决算数相同。

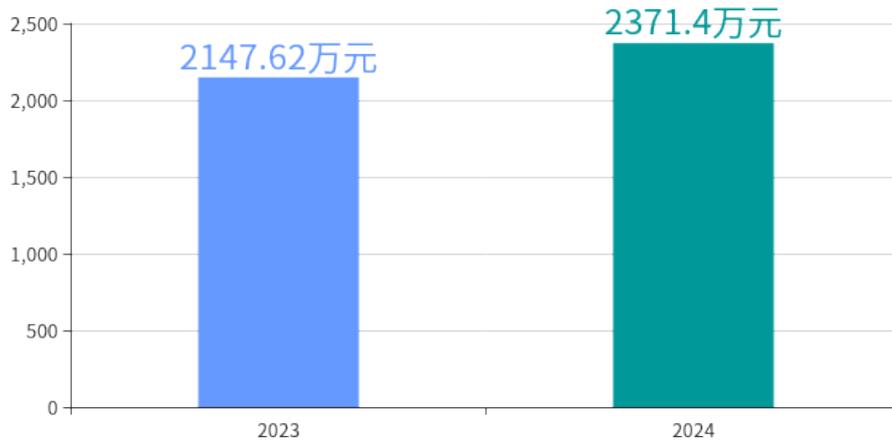
4、经营支出 0 万元。与 2023 年决算数相同。

5、对附属单位补助支出 0 万元。与 2023 年决算数相同。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024 年度财政拨款收、支总计均为 2,371.4 万元。与 2023 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 223.78 万元，增长 10.42%。主要是 2024 年度结转了上年底未支付成功项目款项。

财政拨款收、支决算总计变动情况图

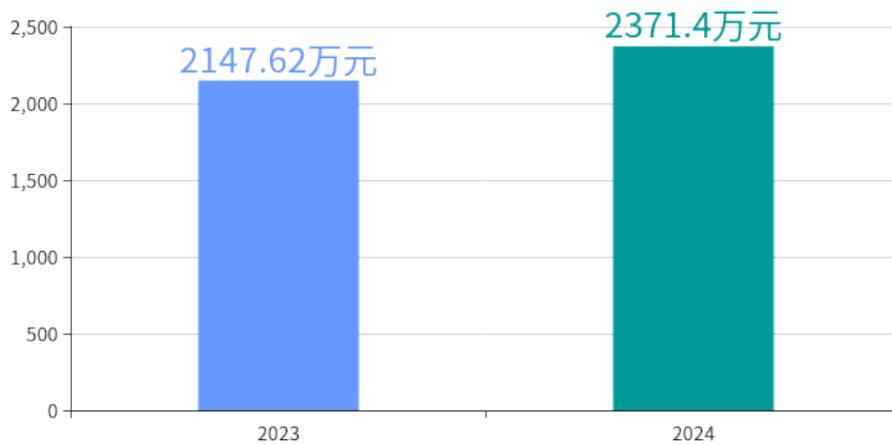


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 2,371.4 万元，占本年支出合计的 100%。与 2023 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 223.78 万元，增长 10.42%。主要是 2024 年度结转了上年底未支付成功项目款项。

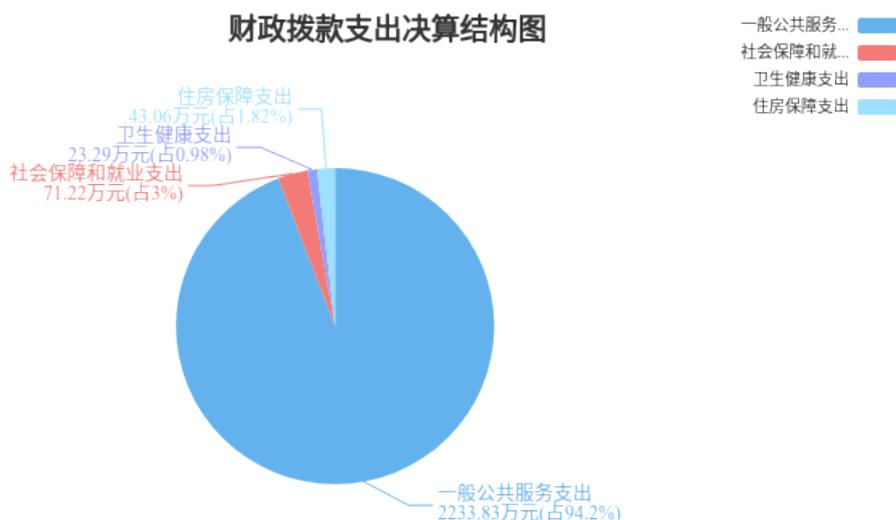
一般公共预算财政拨款支出决算变动情况图



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 2,371.4 万元，主要

用于以下方面：一般公共服务（类）支出 2,233.83 万元，占 94.2%；社会保障和就业（类）支出 71.22 万元，占 3%；卫生健康（类）支出 23.29 万元，占 0.98%；住房保障（类）支出 43.06 万元，占 1.82%。



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 2,300.86 万元，支出决算为 2,371.4 万元，完成年初预算的 103.07%。决算数大于年初预算数的主要原因是 2024 年度结转了上年末未支付成功项目款项。其中：

1、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为 395.32 万元，支出决算为 397.89 万元，完成年初预算的 100.65%。决算数大于年初预算数的主要原因是 2024 年单位新入职员工造成人员经费增加。

2、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。年初预算为 1,770.28 万元，支出决算为 1,835.94 万元，完成年

初预算的 103.71%。决算数大于年初预算数的主要原因是 2024 年度结转了上年底未支付成功项目款项。

3、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）事业单位离退休（项）。年初预算为 1.63 万元，支出决算为 1.62 万元，完成年初预算的 99.39%。决算数小于年初预算数的主要原因是退休人员相关支出略有减少。

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 46.4 万元，支出决算为 46.4 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 23.2 万元，支出决算为 23.2 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 23.29 万元，支出决算为 23.29 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 40.74 万元，支出决算为 43.06 万元，完成年初预算的 105.69%。决算数大于年初预算数的主要原因是单位人员变动产生的住房公积金有所增加。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 535.46 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 487.41 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、其他社会保障缴费、住房公积金、退休费、医疗费补助、奖励金。

公用经费 48.05 万元，主要包括：办公费、物业管理费、差旅费、公务接待费、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

本部门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

本部门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

2024 年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为 1.37 万元，支出决算为 1.37 万元，与 2024 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 2024 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。

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 1.22 万元，支出

决算为 1.22 万元，与 2024 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，2024 年聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）等单位使用财政拨款购置公务用车 0 辆。

公务用车运行维护费 1.22 万元，主要是按规定保留的公务用车的维修保养费、车辆保险费、车辆加油费等支出。截至 2024 年 12 月 31 日，聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 1 辆。

3、公务接待费全年预算为 0.15 万元，支出决算为 0.15 万元，与 2024 年预算基本持平，完成全年预算的 100%。其中：

国内接待费 0.15 万元，主要用于接待上级单位业务指导检查、外地单位来聊学习考察，共计接待 2 批次、10 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

本部门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

2024 年度政府采购支出总额 1,222.54 万元，其中：政府采购货物支出 0.51 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 1,222.03 万元。授予中小企业合同金额 1,222.54 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 1,222.54 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%，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 2024 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 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 1 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，聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）组织对 2024 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 1,860.15 万元，占部门市级预算项目支出总额的 100%。

本部门无部门评价项目。

（二）市级预算项目绩效自评结果。聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）2024 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。从自评情况看，项目绩效评价的重视程度和管理水平进一步提升，整体来看，大多数项目可以有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在个别项目实施进展慢，资金支付进度较慢等问题。

今年在部门决算中反映了 2024 年度全部市级预算项目绩效自评结果，以及 12345 电话网络维护租赁费用等 1 个项目的绩效

自评表。

1.12345 电话网络维护租赁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 100 分。全年预算数为 60 万元，执行数为 60 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：该项目由聊城移动公司负责搭建和维护 12345 软硬件系统，每年租赁费 60 万元，2024 年移动公司可以维护电话、短信、网络系统正常运行，保障应急电源数量和时长，较好完成年初目标，为中心工作正常、有序开展提供技术支撑和软硬件保障。

2024 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）上级对地方转移支付项目绩效自评结果。本部门无上级对地方转移支付绩效自评项目。

（四）部门评价结果。本部门无部门评价项目。

（五）财政重点评价结果。本部门未有向市人大常委会报告的财政重点评价项目。

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)党委办公厅(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)党委办公厅(室)及相关机构事务(款)其他党委办公厅(室)及相关机构事务支出(项)：反映除上述项目以外其他用于党委办公厅(室)及相关机构事务支出。

十八、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)：反映事业单位开支的离退休经费。

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。（含职业年金补记支出。）

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

2024 年度市级预算项目绩效自评情况汇总表

部门：聊城市 12345 市民热线受理中心（汇总）

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
市对下转移支付项目绩效自评				
市本级项目支出绩效自评				
1	12345 电话服务外包项目	聊城市 12345 市民热线受理中心	98.35	优
2	12345 电话网络维护租赁费用	聊城市 12345 市民热线受理中心	100	优
3	12345 市民热线受理中心宣传项目尾款	聊城市 12345 市民热线受理中心	93.14	优
4	聊城市 12345 热线现场软件技术支撑服务项目	聊城市 12345 市民热线受理中心	90	优

备注：已按规定剔除涉密项目。

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位: 万元

项目名称	12345电话网络维护租赁费用							
主管部门	聊城市12345市民热线受理中心			实施单位	聊城市12345市民热线受理中心			
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	60	60	60	10	100.00%	10.00	
	其中:当年财政拨款	60	60	60				
	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				
	通过搭建和维护12345软硬件系统,保障网络线路稳定和安全,保障12345热线系统正常运行			通过搭建和维护12345软硬件系统,保障网络线路稳定和安全,保障12345热线系统正常运行				
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	项目总成本支出	≤60万元	60	10	10	
			通讯费	≤37.2万元	37.2	5	5	
			专线租赁费、设备费	≤22.8万元	22.8	5	5	
	产出指标	数量指标	维护12345电话系统	1个	1个	4	4	
			维护12345短信系统	1个	1个	4	4	
			维护12345网络系统	1个	1个	4	4	
		质量指标	网络系统畅通率	≥98%	100%	4	4	
			电话系统畅通率	≥98%	100%	4	4	
			短信系统畅通率	≥98%	100%	4	4	
时效指标	线路故障修复及时性	4小时完成修复	4小时完成修复	6	6			
效益指标	社会效益指标	树立热线良好形象	有效提升	有效提升	30	30		
		/	/					
满意度指标	服务对象满意度指标	热线服务满意度	≥80%	100%	10	10		
总分			100.00					
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、部分完成预期指标且具有一定效果、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。