

**池州市政务服务便民热线中心
2023 年单位预算**

2023 年 1 月

目 录

第一部分 单位概况

1. 主要职责
2. 单位预算构成
3. 2023 年度主要工作任务

第二部分 2023 年单位预算表

1. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年收支总表
2. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年收入总表
3. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年支出总表
4. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年财政拨款收支总表
5. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年一般公共预算支出表
6. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年一般公共预算基本支出表
7. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年政府性基金预算支出表
8. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年国有资本经营预算支出表
9. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年项目支出表
10. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年政府采购支出表
11. 池州市政务服务便民热线中心 2023 年政府购买服务

支出表

第三部分 2023 年单位预算情况说明

1. 关于 2023 年收支总表的说明
2. 关于 2023 年收入总表的说明
3. 关于 2023 年支出总表的说明
4. 关于 2023 年财政拨款收支总表的说明
5. 关于 2023 年一般公共预算支出表的说明
6. 关于 2023 年一般公共预算基本支出表的说明
7. 关于 2023 年政府性基金预算支出表的说明
8. 关于 2023 年国有资本经营预算支出表的说明
9. 关于 2023 年项目支出表的说明
10. 关于 2023 年政府采购支出表的说明
11. 关于 2023 年政府购买服务支出表的说明
12. 其他重要事项情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 单位概况

一、主要职责

(一) 负责市政务服务便民热线电话等渠道群众诉求的办理工作；

(二) 市委、市政府领导对群众诉求事项的批示办理和督促落实等。

二、单位预算构成

池州政务服务便民热线中心 2023 年度单位预算仅包括单位本级预算，无其他下属单位预算。

三、2023 年度主要工作任务

聚焦“打得通、答得准、记得清、分得快、办得好”，坚持虚心学、热心接、用心记、耐心答、真心办，推动热线工作由单纯的话务接处向服务型政府建设转变提升、由单个部门业务办理向政府中心工作转变提升，全力打造服务型政府“总前台”，力争热线工作迈入全省第一方阵。

(一) 聚焦“打得通”，进一步拓宽受理渠道。坚持“一号倾听”。全力推进市 12345 热线话务服务提质扩容，确保全年热线接通率常态情况下保持在 98%以上。坚持“一网受理”。坚持推行“网、微、端”多渠道综合受理，优化升级市政府门户网站 12345 热线互动平台，完善网络矩阵，开放网络受理端口，拓展热线网络受理渠道。坚持“政民互动”。持续开展每月不少于 2 次的“市长面对面”活动，组织实施“我当一次话务员”活动，每季度召开一次 12345 热线新闻

发布会，每年在市政府网站开展不少于一次热线“在线访谈”等活动，发挥新闻舆论监督作用，将热线工作开展情况定期向社会公布，适时回应社会热点，倾听群众呼声，办好民生实事。

（二）聚焦“答得准”，进一步优化答复口径。打造“池州热线百度”。积极推动热线知识库从“有没有”到“好不好”转变，聚焦“管用、实用、好用”，及时更新完善知识库，确保话务员对咨询类事项通过查询知识库在线即刻解答，拓展公众自助查询服务，努力做到群众个性化需求“一键直达”。提升办理答复质量。强化流程管理，加大审核办理答复力度，认真研判多人反映的疑难复杂工单、社会热点事件带来的关联性风险，及时提醒相关县区政府和市直职能部门，制定统一、规范、权威的答复口径。提高回访评价质效。实施12345热线电话“好差评”，诉求人可通过电话按键、短信、语音等方式对服务进行评价，通过对诉求人电话回访、短信回复办理结果和网络平台向诉求人推送评价页面，提醒诉求人对办理结果进行评价。

（三）聚焦“记得清”，进一步提升话务质量。发挥党建引领作用。组建市热线中心党支部、团支部，将优秀话务员吸收进入党团组织，积极创建“青年文明号”“三八红旗手”等品牌，以党建聚合力、以创建促提升；强化话务队伍建设。严把话务员入口关，坚持“凡进必考、择优聘用”，优化管理模式，合理设置话务大厅管理岗位，通过公开竞聘、业务练兵等方式确定人选。建立话务员薪酬增长机制，畅通

晋升通道，加强人文关怀，稳定话务员队伍；加大业务培训力度。采取“师带徒、结对子”方式，对新进话务员实施传帮带；继续实施优秀话务员赴省热线大厅上挂培训和定期业务培训，熟悉部门业务政策，确保每月至少开展1次业务培训和团建活动。持续开展话务员“月度之星”“年度最美话务员”评选、“大练兵”等活动，不断提升话术水平和工单记录质量，打造高素质、专业化热线话务队伍；加强工单质量抽测。制定《池州市12345热线话务员绩效考评办法》，每月重点对话务员接听服务、工单记录质量等方面开展抽测，抽测结果作为话务员月度工资和绩效评定依据，确保服务规范、态度热情、工单“记得清”。

（四）聚焦“分得快”，进一步提高转办时效。坚持“接诉即办”。稳步实施“接交一体化”，对群众和企业各类诉求一经受理，由话务员对非咨询类事项形成工单，实现工单1个小时内交办到位、全天工单当日全部交清，缩短平均转办时长，确保“分得快”；坚持“即转即收”。省、市12345热线电话和网络平台工单1个工作小时交办相关责任单位后，办理单位2个工作小时内签收办理，当天须报单位负责同志批办落实。严格落实高效限时办理机制；建立从严审核工单退回机制，办理单位申请退回，必须说明理由并提供详实、准确、权威的依据，且由单位主要负责同志签报；坚持“分类交办”。严格落实“首接负责制”，按照“依据职责、属地负责，谁主管谁负责，谁涉及多谁牵头，谁易解决谁办理”原则分办工单，将诉求人反映事项分级分类交办。对权

责不明、职责交叉、管辖争议、管理盲区等疑难复杂事项，及时呈市政府领导批办。

（五）聚焦“办得好”，进一步推动问题解决。强化办理责任。严格落实“两联系、两见面、一包保”机制，对省平台工单、市平台重点件特别是一次不满意件，开展并督促承办单位现场核查、见面沟通；对省平台工单和市领导批办件等疑难复杂事项，落实包保工作制，及时提级办理；强化调度督导。采取系统督办、联合督办、书面督办、现场督办、专项督办等方式，依托市12345热线信息平台加强流程管控，对重要节点实时监测、自动督促，加强监测调度，确保按时办结率达99%以上，问题解决率达90%以上；强化考核通报。严格执行省政府办公厅《关于提高12345热线办理质效若干措施》，坚持“时刻盯、日交清、周研判、月通报、季考核、年总评”，将12345热线办理工作纳入市政府目标管理绩效考核，制定12345热线年度考评办法，对考核成绩优秀的单位和个人予以通报表扬；对重复件和存在上行反映倾向的事项实行一周一梳理、一周一研判，对热线重点工作指标实行一月一通报、一月一排名；建立工单办理红黑榜制度，点赞优质办件、曝光负面典型，强化正面激励、反面警示。实施分级约谈问责，对“虚作为”“慢作为”“假作为”等问题线索及时移交市纪委监委。

第二部分 2023 年单位预算表

部门(单位)公开表 1

池州市政务服务便民热线中心 2023 年收支总表

单位:万元

收 入		支 出	
收 入 项 目	预 算 数	支 出 功 能 分 类 科 目	预 算 数
一、一般公共预算拨款收入	420.18	一、一般公共服务支出	403.30
其中：中央转移支付收入		二、外交支出	
		三、国防支出	
二、政府性基金预算拨款收入		四、公共安全支出	
其中：中央转移支付收入		五、教育支出	
		六、科学技术支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
其中：中央转移支付收入		八、社会保障和就业支出	8.93
		九、卫生健康支出	1.91
四、财政专户管理资金收入		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
五、单位资金收入		十二、农林水支出	
其中：事业收入		十三、交通运输支出	
事业单位经营收入		十四、资源勘探工业信息等支出	
上级补助收入		十五、商业服务业等支出	
附属单位上缴收入		十六、金融支出	

其他收入		十七、援助其他地区支出	
收	入	支	出
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	6.04
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、灾害防治及应急管理支出	
		二十二、预备费	
		二十三、其他支出	
		二十四、转移性支出	
		二十五、债务还本支出	
		二十六、债务付息支出	
		二十七、债务发行费用支出	
本年收入小计	420.18	本年支出小计	420.18
上年结转数		结转下年	
一般公共预算		一般公共预算	
政府性基金预算		政府性基金预算	
国有资本经营预算		国有资本经营预算	
财政专户管理资金		财政专户管理资金	
单位资金		单位资金	
收入总计	420.18	支出总计	420.18

池州市政务服务便民热线中心 2023 年收入总表

单位：万元

部门(单位)名称	合计	本年收入										上年结转结余						
		小计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	财政专户管理资金	单位资金					小计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	财政专户管理资金	单位资金	
							小计	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
池州市人民政府办公室	420.18	420.18	420.18															
池州市政务服务便民热线中心	420.18	420.18	420.18															

池州市政务服务便民热线中心 2023 年支出总表

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
201	一般公共服务支出	403.30	53.07	350.23			
20103	政府办公厅(室)及相关机构事务	403.30	53.07	350.23			
2010350	事业运行	350.23		350.23			
2010399	其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出	53.07	53.07				
208	社会保障和就业支出	8.93	8.93				
20805	行政事业单位养老支出	8.93	8.93				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	6.62	6.62				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	2.32	2.32				
210	卫生健康支出	1.91	1.91				
21011	行政事业单位医疗	1.91	1.91				
2101102	事业单位医疗	1.91	1.91				
221	住房保障支出	6.04	6.04				
22102	住房改革支出	6.04	6.04				
2210201	住房公积金	6.04	6.04				
	合计	420.18	69.95	350.23			

池州市政务服务便民热线中心 2023 年财政拨款收支总表

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年收入	420.18	一、本年支出	420.18
(一) 一般公共预算拨款	420.18	(一) 一般公共服务支出	403.30
(二) 政府性基金预算拨款		(二) 外交支出	
(三) 国有资本经营预算拨款		(三) 国防支出	
		(四) 公共安全支出	
二、上年结转		(五) 教育支出	
(一) 一般公共预算拨款		(六) 科学技术支出	
(二) 政府性基金预算拨款		(七) 文化旅游体育与传媒支出	
(三) 国有资本经营预算拨款		(八) 社会保障和就业支出	8.93
		(九) 卫生健康支出	1.91
		(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	

收 入		支 出	
		(十八) 自然资源海洋气象等支出	
		(十九) 住房保障支出	6.04
		(二十) 粮油物资储备支出	
		(二十一) 灾害防治及应急管理支出	
		(二十二) 预备费	
		(二十三) 其他支出	
		(二十四) 转移性支出	
		(二十五) 债务还本支出	
		(二十六) 债务付息支出	
		(二十七) 债务发行费用支出	
		二、年终结转结余	
		(一) 一般公共预算结转结余	
		(二) 政府性基金预算结转结余	
		(三) 国有资本经营预算结转结余	
收 入 总 计	420.18	支 出 总 计	420.18

池州市政务服务便民热线中心 2023 年一般公共预算支出表

单位：万元

科目 编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
201	一般公共服务支出	403.30	53.07	43.57	9.50	350.23
20103	政府办公厅（室）及相关 机构事务	403.30	53.07	43.57	9.50	350.23
2010350	事业运行	350.23				350.23
2010399	其他政府办公厅（室） 及相关机构事务	53.07	53.07	43.57	9.50	
208	社会保障和就业支出	8.93	8.93	8.93		
20805	行政事业单位养老支出	8.93	8.93	8.93		
2080505	机关事业单位基本养老 保险缴费支出	6.62	6.62	6.62		
2080506	机关事业单位职业年金 缴费支出	2.32	2.32	2.32		
210	卫生健康支出	1.91	1.91	1.91		
21011	行政事业单位医疗	1.91	1.91	1.91		
2101102	事业单位医疗	1.91	1.91	1.91		
221	住房保障支出	6.04	6.04	6.04		
22102	住房改革支出	6.04	6.04	6.04		
2210201	住房公积金	6.04	6.04	6.04		
	合 计	420.18	69.95	60.45	9.50	350.23

池州市政务服务便民热线中心 2023 年一般公共预算基本支出表

单位：万元

部门预算支出经济分类科目		本年一般公共预算基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
301	工资福利支出	58.42	58.42	
30101	基本工资	15.94	15.94	
30103	奖金	13.72	13.72	
30107	绩效工资	11.69	11.69	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	6.62	6.62	
30109	职业年金缴费	2.32	2.32	
30110	职工基本医疗保险缴费	1.91	1.91	
30112	其他社会保障缴费	0.19	0.19	
30113	住房公积金	6.04	6.04	
302	商品和服务支出	11.02	2.02	9.00
30201	办公费	5.84		5.84
30202	印刷费	1.00		1.00
30216	培训费	0.41	0.41	
30228	工会经费	1.61	1.61	
30299	其他商品和服务支出	2.16		2.16
303	对个人和家庭的补助	0.50		0.50
30399	其他对个人和家庭的补助	0.50		0.50
	合计	69.95	60.45	9.50

池州市政务服务便民热线中心 2023 年政府性基金预算支出表

单位：万元

科目编码	科目名称	本年政府性基金预算支出		
		合计	基本支出	项目支出
合 计				

池州市政务服务便民热线中心没有政府性基金预算拨款收入，也没有政府性基金预算拨款安排的支出，故本表无数据。

池州市政务服务便民热线中心 2023 年国有资本经营预算支出表

单位：万元

功能分类科目		国有资本经营预算拨款支出		
科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
合 计				

池州市政务服务便民热线中心没有国有资本经营预算拨款收入，也没有国有资本经营预算拨款安排的支出，故本表无数据。

池州市政务服务便民热线中心 2023 年项目支出表

单位：万元

类型	项目名称	项目单位	合计	本年财政拨款			财政拨款结转结余			财政专户管理资金	单位资金
				一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算		
		池州市人民政府办公室									
事业发展类	政务便民服务热线专项经费	池州市政务服务便民热线中心	344.23	344.23							
补助补贴类	2023 年引进人才补贴	池州市政务服务便民热线中心	6.00	6.00							
合计			350.23	350.23							

池州市政务服务便民热线中心 2023 年政府采购支出表

单位：万元

项目名称	政府采购品目	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	财政专户管理资金	单位资金
池州市政务服务便民热线中心							
政务便民服务热线专项经费	碎纸机	0.24	0.24				
政务便民服务热线专项经费	其他办公设备	2.00	2.00				
政务便民服务热线中心经费	空调机	0.28	0.28				
合计		2.52	2.52				

池州市政务服务便民热线中心 2023 年政府购买服务支出表

单位：万元

项目名称	一级目录名称	二级目录名称	三级目录名称	政府购买服务内容	购买数量	购买金额
合计						

池州市政务服务便民热线中心没有安排政府购买服务支出，故本表无数据。

第三部分 2023 年单位预算情况说明

一、关于 2023 年收支总表的说明

按照综合预算的原则，池州市政务服务便民热线中心所有收入和支出均纳入单位预算管理。池州市政务服务便民热线中心 2023 年收支总预算 420.18 万元，收入均是一般公共预算拨款收入，支出包括：一般公共服务支出、社会保障和就业支出、卫生健康支出、住房保障支出。

二、关于 2023 年收入总表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年收入预算 420.18 万元，其中，本年收入 420.18 万元，上年结转收入 0 万元。

本年收入 420.18 万元，主要包括：一般公共预算拨款收入 420.18 万元，占 100.00%，比 2022 年预算增加 270.18 万元，增长 180.12%，增长原因主要是机构人员增加支出和政务服务便民热线专项经费增加。

三、关于 2023 年支出总表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年支出预算 420.18 万元，比 2022 年预算增加 270.18 万元，增长 180.12%，增长原因主要是机构人员增加支出和政务服务便民热线专项经费增加。其中，基本支出 69.95 万元，占 16.65%，主要用于保障机构正常运转、完成日常工作任务；项目支出 350.23 万元，占 83.35%，主要用于话务服务提质扩容项目、市 12345 热线话务大厅改造项目和全市 12345 热线信息平台升级改造项目。

四、关于 2023 年财政拨款收支总表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年财政拨款收支预算 420.18 万元。收入按资金来源分为：一般公共预算拨款 420.18 万元；按资金年度分为：本年财政拨款收入 420.18 万元。支出按功能分类分为：一般公共服务支出 403.30 万元，占 95.98%；社会保障和就业支出 8.93 万元，占 2.13%；卫生健康支出 1.91 万元，占 0.45%；住房保障支出 6.04 万元，占 1.44%。

五、关于 2023 年一般公共预算支出表的说明

（一）一般公共预算支出规模变化情况。

池州市政务服务便民热线中心 2023 年一般公共预算支出 420.18 万元，比 2022 年预算增加 270.18 万元，增长 180.12%，主要原因：一是对照省相关要求，优化完善 12435 设施平台功能；二是机构人员增加，保障机构正常运转和完成日常工作任务。

（二）一般公共预算支出结构情况。

一般公共服务支出 403.30 万元，占 95.98%；社会保障和就业支出 8.93 万元，占 2.13%；卫生健康支出 1.91 万元，占 0.45%；住房保障支出 6.04 万元，占 1.44%。

（三）一般公共预算支出具体使用情况。

1.一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）2023 年预算 350.23 万元，比 2022 年预算增加 200.23 万元，增长 133.49%，增长原因主要是话务服务提质扩容项目、市 12345 热线话务大厅改造项目和全市 12345 热线信息平台升级改造项目建设。

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（项）2023 年预

算 53.07 万元，比 2022 年预算增加 53.07 万元，增长原因主要是机构人员增加，保障机构正常运转和完成日常工作任务等方面支出。

3.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）2023 年预算 6.62 万元，比 2022 年预算增加 6.62 万元，增长原因主要是机构人员到岗。

4.社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）2023 年预算 2.32 万元，比 2022 年预算增加 2.32 万元，增长原因主要是机构人员到岗。

5.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）2023 年预算 1.91 万元，比 2022 年预算增加 1.91 万元，增长原因主要是机构人员到岗。

6.住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）2023 年预算 6.04 万元，比 2022 年预算增加 6.04 万元，增长原因主要是机构人员到岗。

六、关于 2023 年一般公共预算基本支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年一般公共预算基本支出 69.95 万元，其中，人员经费 60.45 万元，公用经费 9.50 万元。

（一）人员经费 60.45 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、培训费、工会经费。

（二）公用经费 9.50 万元，主要包括：办公费、印刷费、其他商品服务支出、其他对个人和家庭的补助等。

七、关于 2023 年政府性基金预算支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年没有政府性基金预算拨款收入，也没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

八、关于 2023 年国有资本经营预算支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年没有国有资本经营预算拨款收入，也没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

九、关于 2023 年项目支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年预算共安排项目支出 350.23 万元，比 2022 年预算增加 200.23 万元，增长 133.49%，增长原因主要是委托业务费增加和保障机构运转。主要包括：本年财政拨款安排 350.23 万元（其中，一般公共预算拨款安排 350.23 万元，政府性基金预算拨款安排 0 万元，国有资本经营预算拨款安排 0 万元），财政拨款上年结转安排 0 万元（其中，一般公共预算拨款安排 0 万元，政府性基金预算拨款安排 0 万元，国有资本经营预算拨款安排 0 万元）、财政专户管理资金安排 0 万元和单位资金安排 0 万元。

十、关于 2023 年政府采购支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年预算安排政府采购支出 2.52 万元，比 2022 年预算减少 2.48 万元，下降 49.60%，下降原因主要是办公设备逐步配置到位。其中，一般公共预算安排 2.52 万元，占 100.00%；政府性基金预算安排 0 万元，占 0%；国有资本经营预算安排 0 万元，占 0%；财政专户管理资金安排 0 万元，占 0%；单位资金安排 0 万元，占 0%。

十一、关于 2023 年政府购买服务支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2023 年没有安排政府购买服务支出。

十二、其他重要事项情况说明

(一) 项目及绩效目标情况。

政务便民服务热线专项经费

(1) 项目概述。对标省内其他地市在话务服务方面投入，打造稳定高效话务服务团队，由原有的 24 名话务员队伍扩容至 50 人，并且为新增话务员同步配齐坐席云呼叫服务，并建立增长薪酬机制，确保话务员人员队伍稳定。

(2) 立项依据。市政府常务会议纪要第 10 期

(3) 实施主体。池州市政务服务便民热线中心

(4) 起止时间。2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日

(5) 项目内容。新增 26 名话务人员热线运营服务、原热线 24 名话务人员运营服务提升以及配套云呼叫服务项目。

(6) 年度预算安排。344.23 万元

(7) 绩效目标。全力推进市 12345 热线话务服务提质扩容，确保全年热线接通率常态情况下保持在 98%以上；持续提升话务人员话术水平和工单记录质量，打造高素质、专业化热线话务队伍，确保服务规范、态度热情、工单“记得清”。

项目支出绩效目标表

(2023 年度)

项目名称	政务便民服务热线专项经费			
主管部门及代码	池州市人民政府办公室 501	实施单位	池州市政务服务便民热线中心	
项目来源	单位自行申报事项	项目日期	2023.1.1-12.31	
项目资金 (万元)	年度资金总额:		344.23	
	其中:财政拨款		344.23	
	上年结转		0	
	其他资金		0	
年度目标	确保全年热线接通率常态情况下保持在 98%以上;持续提升话务人员话术水平和工单记录质量,打造高素质、专业化热线话务队伍,确保服务规范、态度热情、工单“记得清”。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
	产出指标	数量指标	指标 1:	
			便民热线接听外包业务	1 个
		质量指标	指标 1:	
			经费支出合规性	严格审核,规范支出
		时效指标	指标 1:	
	成本指标	指标 1:		
		项目总成本	≤344.23 万元	
	效益指标	经济效益指标	指标 1:	
			便民热线接听外包	完成民众诉求办结
		社会效益指标	指标 1:	
		生态效益指标	指标 1:	
	可持续影响指标	指标 1:		
	满意度指标	满意度指标	指标 1:	
服务对象满意度			满意度高	

（二）机关运行经费。

池州市政务服务便民热线中心为非参照公务员法管理的事业单位，按照部门预算机关运行经费口径，2023年无机关运行经费财政拨款预算。

（三）政府采购情况。

池州市政务服务便民热线中心2023年政府采购预算2.52万元。其中：政府采购货物预算2.52万元，政府采购工程预算0万元，政府采购服务预算0万元。

（四）国有资产占有使用情况。

截至2022年12月31日，池州市政务服务便民热线中心共有车辆0辆。单价50万元以上的通用设备0台（套），单价100万元以上的专用设备0台（套）。

2023年池州市政务服务便民热线中心预算安排购置公务用车0辆，购置费0万元；安排购置单价50万元以上的通用设备0台（套），购置费0万元；安排购置单价100万元以上专用设备0台（套），购置费0万元。

（五）绩效目标设置情况。

2023年，池州市政务服务便民热线中心2个项目实行了绩效目标管理，涉及一般公共预算当年财政拨款350.23万元、政府性基金预算当年财政拨款0万元、国有资本经营预算当年财政拨款0万元、财政专户管理资金当年安排0万元和单位资金当年安排0万元。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指部门或单位从同级财政部门取得的财政预算资金。

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、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。

四、项目支出：指在除基本支出之外的支出，主要用于完成特定的工作任务和事业发展目标。