

池州市政务服务便民热线中心 2024 年单位预算

2024 年 2 月

目 录

第一部分 单位概况

- 1.主要职责
- 2.单位预算构成
- 3.2024 年度主要工作任务

第二部分 2024 年单位预算表

- 1.池州市政务服务便民热线中心 2024 年收支总表
- 2.池州市政务服务便民热线中心 2024 年收入总表
- 3.池州市政务服务便民热线中心 2024 年支出总表
- 4.池州市政务服务便民热线中心 2024 年财政拨款收支总表
- 5.池州市政务服务便民热线中心 2024 年一般公共预算支出表
- 6.池州市政务服务便民热线中心 2024 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 2024 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 2024 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 2024 年项目支出表
- 10.池州市政务服务便民热线中心 2024 年政府采购支出表

11.池州市政务服务便民热线中心 2024 年政府购买服务支出表

第三部分 2024 年单位预算情况说明

- 1.关于 2024 年收支总表的说明
- 2.关于 2024 年收入总表的说明
- 3.关于 2024 年支出总表的说明
- 4.关于 2024 年财政拨款收支总表的说明
- 5.关于 2024 年一般公共预算支出表的说明
- 6.关于 2024 年一般公共预算基本支出表的说明
- 7.关于 2024 年政府性基金预算支出表的说明
- 8.关于 2024 年国有资本经营预算支出表的说明
- 9.关于 2024 年项目支出表的说明
- 10.关于 2024 年政府采购支出表的说明
- 11.关于 2024 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）负责省 12345 热线平台、市 12345 热线平台等工单的受理、交办、催办和办理结果审核、答复、回访以及工单申请退回、延期、核销等工作。

（二）负责市委、市政府主要领导等批示件办理，“市长面对面”、“我当一次话务员”等活动的筹备选题、牵头组织、跟踪办理等工作。

（三）负责贯彻落实省 12345 热线中心相关政策要求，拟订全市 12345 热线工作制度和政策文件，分析群众诉求热点并通过热线周报、池州民声呼应、季度工作通报等载体呈市委、市政府以供决策参考，组织热线话务员培训及各地各有关部门一线经办人员的业务培训等。

（四）负责贯彻落实省 12345 热线中心关于热线办理提质增效工作有关要求，对“一人多诉”、“多人一诉”、“久诉未办”等 12 类重点事项开展核查督办，做好全市 12345 热线工作考评等工作。

（五）负责加强与省热线中心工作汇报对接，与电信安徽分公司、合肥信服公司（省、市热线平台技术运营方）对接热线数据和日常技术维护，与市纪委监委、市委组织部、市检察院、市公安局（110）、市营商办、市政府信访局、市委网信办开展协调联动。

（六）负责对建立“政策专员”的直单位加强业务指导，做好信息宣传、内部财务、人事管理等工作。

二、单位预算构成

池州市政务服务便民热线中心 2024 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、2024 年度主要工作任务

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的关键一年，也是全市政务服务便民热线工作“巩固提升”的重要节点。2024 年全市 12345 政务服务便民热线工作的总体要求：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中共二十大和二十届二中全会精神，聚焦“六破六立”、落实“五大”要求，坚持高点定位、对标一流、比学赶超，进一步巩固基础、提升标杆、加压奋进，对照目标抓调度、对标要求盯进度，切实在为民办实事、为企优服务上持续用力，全力打造政务服务“总客服”、服务型政府“总前台”、群众诉求“总调度”，确保 12345 热线回应关切有“速度”、为民办事有“温度”、助企惠企有“力度”。

（一）聚焦群众立场，进一步强化党的领导

1、加强理论武装。坚持和加强党对热线工作的全面领导，持续深化巩固拓展主题教育成果，坚持将政治理论学习贯穿热线工作始终，坚定理想信念，提高政治站位，自觉运用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、

推动工作，切实把 12345 热线这项“送上门的群众工作”摆上重要位置，以高度的政治责任感和使命感推动解决人民群众“急愁难盼”问题。

2、坚持党建引领。释放“五心”党建品牌效应，对标“五星级”党支部标准，持续发挥热线中心党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，鼓励优秀话务员、办理员积极向党组织靠拢，开展红色教育、立足岗位作贡献等系列主题党日活动，以党建聚合力、以创建促提升，同步抓好团建、妇建等工作，积极创建省级“青年文明号”“巾帼文明岗”“三八红旗手”等荣誉称号。

3、站稳群众立场。始终坚持以人民为中心的根本立场，聚焦民心所向，厚植为民情怀，用心用情用力解决普遍性、区域性、集中性的群众诉求。定期梳理群众和企业集中反映的诉求，纳入“市长面对面”活动选题，推动从解决“一件事”向办好“一类事”转变；每月开展“我当一次话务员”活动，继续邀请市领导和各地各部门主要负责同志以及人大代表、政协委员现场接听热线，倾听群众呼声、直面问题诉求。

（二）聚焦快办办好，进一步强化办理质效

1、实施流程再造。严格落实省政府办公厅关于进一步提高 12345 热线办理质效 11 条措施和《池州市 12345 政务服务便民热线全面提升行动方案》要求，紧扣核心诉求、抓牢办理质量，突出诉求受理、工单记录、分类交办、回复审

核、核查督办、回访评价等环节，进一步细化落实接诉即办、精准分办、限时快办、跟踪督办、每周商办机制，推动热线工单流程从规范化向标准化转变。

2、强化闭环管控。紧盯首接负责破解推诿扯皮，一般事项对照“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”原则力求交办精准，权责不明、职责交叉、管辖争议、管理盲区等疑难复杂事项组织协商办理，特殊事项报请市政府协调；紧盯预警提醒破解超期反馈，依托市 12345 热线信息化平台、对工单办理重要节点实时监测、自动督促，对即将到期、逾期办理、群众评价不满意件亮灯提醒、实时预警、系统催办，确保按时反馈率和按时办结率均达 99%以上；紧盯问题解决破解结果不实，落实“两联系、两见面、一包保”机制，坚决杜绝为了工单而办工单、“阶段性办结”“方案报结”等现象，严禁以“正在协调处理”“待研究后决定”上报办理结果，对一次不满意件要高度警觉、对二次不满意件要开展“会诊”、对有一定办理空间要再办一次，确保群众和企业诉求“办彻底”。

3、压实办理责任。各地各部门要高度重视热线工单办理，主要负责同志要及时研究、批办群众和企业诉求，分析解决存在问题，高度警觉群众和企业反复投诉、屡诉未结、二次评价不满意等“一类”事，特别是涉及“国之大者”事项和苗头性信息；分管负责同志要主动上手，指导经办人员制订

具体解决措施，认真审核把关每件工单回复，确保合理诉求解决到位、不合理诉求解释到位。市热线中心要加大办理结果常态化质检力度，对要素不全、回复不规范、答非所问等一律退回重办。

4、完善热线知识库。办理单位要突出“管用、实用、好用”，根据群众和企业当前所需、经常反映等政策性常识，以问答式上传 12345 热线信息化平台，不断充实完善热线知识库内容；市热线中心要组织人员定期对知识库在库信息开展审核把关，剔除实效、错误、冷门信息，并根据群众和企业诉求频次，指导办理单位及时更新，确保咨询类诉求通过查询知识库实现“一口答”。

5、强化督办核查。各地各有关部门要选择一批政治素质高、业务能力强、工作作风实的人员，纳入全市督办队伍统一调度，集中“优势兵力”攻坚“重难点件”办理，不折不扣按照质效提升工作要求及时开展联合督办、书面督办、现场督办、专项督办。要明确督办重点，聚焦群众和企业二次评价不满意件，以及一人就同一事项反映三次以上、30 日内未办结件等，特别是结果“不托底”、“方案性”报结、“阶段性”办结等问题，开展“回头看”，不断提高现场核查覆盖率，确保问题解决率达 90%以上。

6、关注重点人群。各地各部门要对持续反映不合理诉求，以及既打热线、又在信访、还在发帖的人员，保持高度

警觉，及时纳入“重点人群库”管理，主动担当、理清链条、拧紧螺丝，推动前置防线、前瞻治理、前端控制、前期处置，并采取切实有效手段，妥善化解矛盾。

（三）聚焦合力共为，进一步强化协调联动

1、落细基层基础。认真落实《池州市大抓基层重抓基础推动乡镇（街道）高质量发展实施方案（试行）》要求，及时向市委组织部推送乡镇（街道）热线办理的按时反馈率、按期办结率、问题解决率、群众满意率 4 项指标的测评结果，努力推动热线办理测评实现所有乡镇（街道）全覆盖，确保“一把尺子”衡量效果，进一步压实一线责任、实行一办到底。

2、深化信息共享。要进一步发挥热线信息共享平台作用，强化定期沟通会商，认真梳理、归集、分析 12345 热线、网信、信访、公安 110、营商办等渠道中群众和企业的“一类”和敏感诉求，力求实现“一网归集诉求、一键分流交办、一口回复结果、一线督查问效”，努力发挥热线“总客服”“总前台”“总调度”作用。

3、推深提级办理。充分发挥 12345 热线“吹哨人”作用，对标“国之大者”和“三敏”等诉求事项，组建工作专班，落实日收集、周分析、月汇总机制，每日梳理制发提级办理事项清单、每周形成热点问题提交秘书长例会调度、每月汇总上报问题整改落实情况。市热线中心要对重点敏感工单实行“分办双交、办理提级”，确保属地政府和市行业主管部门同步知

悉、协调处理、报送结果，提级办理单位要及时将办理情况反馈市热线中心，形成工作闭环。

4、实施府检联动。要落实公益诉讼检察与12345热线联动协作机制，加强涉及公益诉讼线索热线工单的梳理、收集、共享、通报、会商等工作，每月会同市检察院选取办理不力、结果不实、质量不高等问题线索，开展实地核查、增强监督合力，形成“12345+公益诉讼”典型经验，推动群众和企业诉求依法依规处置。

5、聚力应急诉求。要围绕“群众的呼声就是行动的哨声”，突出全年法定节假日和高中考、池州马拉松、雨雪灾害天气等重要节点，进一步完善群众和企业诉求24小时值班值守应急处置机制，重点加强突发事件和重要敏感信息报告，做到一键受理、快速响应、全域覆盖。市热线中心要充分发挥12345热线“耳目”作用，严格落实带班值班制、排定值班表，必要时由市政府办公室统一调配力量；各地各有关部门要组织工作专班，保持对接畅通，第一时间赶赴现场、了解情况、先期处置，避免事态发酵，确保紧急类诉求妥善化解。

（四）聚焦功能拓展，进一步强化热线辅政

1、突出辅政功能。要聚焦群众和企业关键有感“急愁难盼”，健全“全天候梳理、全链条跟踪、全周期分析”的研判机制，对敏感类信息及时“吹哨”预警，对季节性和阶段性的热点、难点问题提前预判，对“一类”问题提出重点诉求、难

点堵点、办法措施等一揽子建议；进一步完善热线周报功能，在分析问题提建议、服务决策供参考的同时，强化正向激励，不定期刊发各地各部门在热线办理工作中富有创新性、带有开拓性、具有借鉴性的经验做法，推动形成全市热线办理工作齐头并进的局面。

2、强化考核通报。要坚持“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；严格落实12345热线季度“赛马”机制，实行一季一通报、一排名，对办理不到位、责任不落实的点名道姓、直面问题，设定量化得分、实行综合评价，适时发布负面典型案例，形成“加压奋进、进位赶超”态势。

3、注重典型引路。要围绕群众和企业诉求快办办好，认真总结提炼各地各部门在落实“民有所呼、我有所应”中形成的一系列好制度好做法，挖掘热线在落实“六破六立”和“五大”中的典型经验、特色做法和先进事迹，持续擦亮“12345，有事找政府”品牌，奋力打造12345热线“池州样板”。

（五）聚焦规范高效，进一步强化队伍建设

1、用好受理队伍。制订《池州市12345热线话务服务管理办法》，组织实施新一轮话务服务提质提效项目，严把入口关，加快建立话术、工单模板、质检、回访等标准化话

务服务规范，推动话务员年均薪酬达到全省平均水平，畅通晋升通道，健全培训、选拔、测评、考核、退出等一整套管理体系；启动话务服务“每周一训、每月一赛、每年一次大练兵”，持续开展“月度之星”“年度最美话务员”评选等活动，不断提升话务服务水平；加强人文关怀，不定期开展国防教育、心理健康、文体娱乐等团建活动，努力打造一支内强素质、外塑形象的话务员队伍。

2、抓好管理队伍。围绕“一专多能”做好人员统筹文章，针对工单交办、回复审核、质检、督办和数据分析等岗位特点，建立绩效考评机制，实行定人定岗定责、用制度管人管事；坚持“请进来”与“走出去”相结合，以实务实战实用为导向，加大业务培训力度，不断提升热线管理队伍发现问题、解决问题的能力水平；用好“调查研究”这一传家宝，通过开展破解难题的对策性调研、典型案例的解剖式调研、推动诉求办理的督查式调研，把先进地区的经验做法学习好、把群众关注的突出问题化解好、把基层办理形成的典型总结好，努力转化为提升热线整体水平的务实举措。

3、建好办理队伍。各地各有关部门要进一步提高重视程度，特别是重点办理单位要着力解决热线量大、人少导致工单办理质效不高的问题，配齐配强专门力量，推动组建热线工作机构，确保群众和企业诉求“有人办”。要积极探索热线办理与基层治理融合发展，结合信息化手段将城管、网格

员等纳入办理体系，延伸热线触角，进一步推动办理力量向基层、向一线倾斜，确保群众家门口的“小事”“有人问、马上办”。

第二部分 2024 年单位预算表

单位公开表 1

池州市政务服务便民热线中心 2024 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	539.15	一、一般公共服务支出	545.82
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	24.43
		九、卫生健康支出	4.68
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	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	22.19
		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	539.15	本 年 支 出 小 计	597.12
上年结转数	57.97	结转下年	
一般公共预算	57.97	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	597.12	支 出 总 计	597.12

池州市政务服务便民热线中心 2024 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						
池州市人民政府办公室	597.12	539.15	539.15									57.97	57.97				
池州市政务服务便民热线中心	597.12	539.15	539.15									57.97	57.97				

池州市政务服务便民热线中心 2024 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	545.82	148.55	397.27			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	545.82	148.55	397.27			
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	545.82	148.55	397.27			
208	社会保障和就业支出	24.43	24.43				
20805	行政事业单位养老支出	24.43	24.43				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.29	16.29				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	8.14	8.14				
210	卫生健康支出	4.68	4.68				
21011	行政事业单位医疗	4.68	4.68				
2101102	事业单位医疗	4.68	4.68				
221	住房保障支出	22.19	22.19				
22102	住房改革支出	22.19	22.19				
2210201	住房公积金	14.79	14.79				
2210202	提租补贴	7.40	7.40				
	合计	597.12	199.85	397.27			

池州市政务服务便民热线中心 2024 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	539.15	一、本年支出	597.12
（一）一般公共预算拨款	539.15	（一）一般公共服务支出	545.82
（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	57.97	（五）教育支出	
（一）一般公共预算拨款	57.97	（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	24.43
		（九）卫生健康支出	4.68
		（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	
		（十八）自然资源海洋气象等支出	
		（十九）住房保障支出	22.19
		（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	597.12	支 出 总 计	597.12

池州市政务服务便民热线中心 2024 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	545.82	148.55	122.15	26.40	397.27
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	545.82	148.55	122.15	26.40	397.27
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	545.82	148.55	122.15	26.40	397.27
208	社会保障和就业支出	24.43	24.43	24.43		
20805	行政事业单位养老支出	24.43	24.43	24.43		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.29	16.29	16.29		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	8.14	8.14	8.14		
210	卫生健康支出	4.68	4.68	4.68		
21011	行政事业单位医疗	4.68	4.68	4.68		
2101102	事业单位医疗	4.68	4.68	4.68		
221	住房保障支出	22.19	22.19	22.19		
22102	住房改革支出	22.19	22.19	22.19		
2210201	住房公积金	14.79	14.79	14.79		
2210202	提租补贴	7.40	7.40	7.40		
	合计	597.12	199.85	173.45	26.40	397.27

池州市政务服务便民热线中心 2024 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	161.65	153.57	8.08
30101	基本工资	38.66	38.66	
30102	津贴补贴	7.40	7.40	
30103	奖金	33.93	33.93	
30107	绩效工资	29.21	29.21	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	16.29	16.29	
30109	职业年金缴费	8.14	8.14	
30110	职工基本医疗保险缴费	4.68	4.68	
30112	其他社会保障缴费	0.48	0.48	
30113	住房公积金	16.59	14.79	1.80
30114	医疗费	2.78		2.78
30199	其他工资福利支出	3.50		3.50
302	商品和服务支出	22.20	4.88	17.32
30201	办公费	2.32		2.32
30202	印刷费	2.50		2.50
30209	物业管理费	0.72		0.72
30211	差旅费	1.00		1.00
30216	培训费	1.02	1.02	
30228	工会经费	9.24	3.86	5.38
30299	其他商品和服务支出	5.40		5.40
303	对个人和家庭的补助	16.00	15.00	1.00
30305	生活补助	15.00	15.00	
30399	其他对个人和家庭的补助	1.00		1.00
合计		199.85	173.45	26.40

池州市政务服务便民热线中心 2024 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			

注：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 2024 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			

注：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 2024 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		
特定目标类	平台数据编码质效提升项目	池州市政务服务便民热线中心	57.97				57.97				
特定目标类	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	339.30	339.30							
合计			397.27	339.30			57.97				

池州市政务服务便民热线中心 2024 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
政务便民服务热线专项经费	空调机	0.88	0.88				
合计		0.88	0.88				

池州市政务服务便民热线中心 2024 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						

注：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 2024 年单位预算情况说明

一、关于 2024 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 2024 年收支总预算 597.12 万元，收入包括一般公共预算拨款收入、上年结转结余，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 2024 年收入总表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2024 年收入预算 597.12 万元，其中，本年收入 539.15 万元，上年结转收入 57.97 万元。

（一）本年收入 539.15 万元，收入全部为一般公共预算拨款收入，比 2023 年预算增加 118.97 万元，增长 28.31%，增长原因主要是人员增加。

（二）上年结转收入 57.97 万元，收入全部为一般公共预算拨款收入，比 2023 年预算增加 57.97 万元，增长原因主要是 12345 政务服务便民热线平台数据编码质效提升项目建设上年未完结，资金结转至本年支付。

三、关于 2024 年支出总表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2024 年支出预算 597.12 万元，比 2023 年预算增加 176.94 万元，增长 42.11%，增长原因主要是一是人员增加；二是 12345 政务服务便民热线和平台数据编码质效提升项目建设资金增加。其中，基本支出

199.85 万元，占 33.47%，主要用于日常办公开支及人员支出；项目支出 397.27 万元，占 66.53%，主要用于 12345 热线平台费用和平台数据编码质效提升项目；事业单位经营支出 0.00 万元，占 0.0%；上缴上级支出 0.00 万元，占 0.0%；对附属单位补助支出 0.00 万元，占 0.0%。

四、关于 2024 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 2024 年财政拨款收支预算 597.12 万元。收入按资金来源分全部为一般公共预算拨款 597.12 万元；按资金年度分为：本年财政拨款收入 539.15 万元，上年结转收入 57.97 万元。支出按功能分类分为：一般公共服务支出 545.82 万元，占 91.41%；社会保障和就业支出 24.43 万元，占 4.09%；卫生健康支出 4.68 万元，占 0.78%；住房保障支出 22.19 万元，占 3.72%。

五、关于 2024 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 2024 年一般公共预算支出 597.12 万元，比 2023 年预算增加 176.94 万元，增长 42.11%，主要原因：一是人员增加；二是 12345 政务服务便民热线和平台数据编码质效提升项目建设资金增加。

（二）一般公共预算支出结构情况

一般公共服务支出 545.82 万元，占 91.41%；社会保障和就业支出 24.43 万元，占 4.09%；卫生健康支出 4.68 万元，

占 0.78%；住房保障支出 22.19 万元，占 3.72%。

（三）一般公共预算支出具体情况

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）2024 年预算 0 万元，比 2023 年预算减少 350.23 万元，下降原因主要是本年度未安排此项资金。

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）2024 年预算 545.82 万元，比 2023 年预算增加 492.75 万元，增长 928.49%，增长原因主要是一是人员增加；二是 12345 政务服务便民热线和平台数据编码质效提升项目建设资金增加。

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）2024 年预算 16.29 万元，比 2023 年预算增加 9.67 万元，增长 146.07%，增长原因主要是人员增加。

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）2024 年预算 8.14 万元，比 2023 年预算增加 5.82 万元，增长 250.86%，增长原因主要是人员增加。

5.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）2024 年预算 4.68 万元，比 2023 年预算增加 2.77

万元，增长 145.03%，增长原因主要是人员增加。

6.住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项） 2024 年预算 14.79 万元，比 2023 年预算增加 8.75 万元，增长 144.87%，增长原因主要是人员增加。

7.住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项） 2024 年预算 7.4 万元，比 2023 年预算增加 7.4 万元，增长原因主要是 2023 年年初预算未单独列支提租补贴项，本年单独列支，预算增加。

六、关于 2024 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 2024 年一般公共预算基本支出 199.85 万元，其中，人员经费 173.45 万元，公用经费 26.4 万元。

（一）人员经费 173.45 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、培训费、工会经费、生活补助。

（二）公用经费 26.4 万元，主要包括：住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、办公费、印刷费、物业管理费、差旅费、工会经费、其他商品和服务支出、其他对个人和家庭的补助。

七、关于 2024 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 2024 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 2024 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 2024 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 2024 年项目支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2024 年预算共安排项目支出 397.27 万元，比 2023 年预算增加 47.04 万元，增长 13.43%，增长原因主要是 12345 政务服务便民热线、平台数据编码质效提升项目建设资金增加。主要包括：本年财政拨款安排 339.3 万元（其中，一般公共预算拨款安排 339.3 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 57.97 万元（其中，一般公共预算拨款安排 57.97 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 2024 年政府采购支出表的说明

池州市政务服务便民热线中心 2024 年预算安排政府采购支出 0.88 万元，比 2023 年预算减少 1.64 万元，下降 65.08%，下降原因主要是根据单位工作需求减少本年采购金额。其中，一般公共预算安排 0.88 万元，占 100%。

十一、关于 2024 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 2024 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。

1. “政务便民服务热线专项经费”项目。

（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。2024.1-2024.12。

（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。339.3 万元。

（7）绩效目标。

项目支出绩效目标表

(2024 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	[501]池州市人民政府办公室	实施单位	池州市政务服务便民热线中心	
项目来源		项目期	3 年	
项目资金 (万元)	年度资金总额:		339.30	
	其中:财政拨款		339.30	
	上年结转		0.00	
	其他资金		0.00	
年度目标	坚持“以人民为中心”，关注民生，服务群众，全力打造广大群众与党委、政府最便捷、最畅通、最信任的渠道，切实架起群众与党委、政府的“连心桥”，解民忧、解民难。市长信箱、省长热线、人民网来件、12345 热线电话做到按时优质办理。			
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	便民热线接听专线数量	1 个
			话务服务提质考核次数	1 个
		质量指标	热线业务办结率	≥95%
			话务员考核合格率	≥95%
		时效指标	资金支付及时性	依据合同约定
		成本指标	项目总成本	≤339.3 万元
	效益指标	经济效益指标	系统正常运行率	≥95%
		社会效益指标		
		生态效益指标		
		可持续影响指标		
	满意度指标	满意度指标	群众满意度	≥90%

（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，2024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2024年政府采购预算0.88万元。其中：政府采购货物预算0.88万元，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2023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100万元以上的设备（不含车辆）0台（套）。

2024年单位预算安排购置公务用车0辆，购置费0万元，安排购置单价100万元以上的设备（不含车辆）0台（套），购置费0万元。

（五）绩效目标设置情况。

2024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339.3万元、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、**财政专户管理资金**：指按照非税收入管理相关规定，纳入财政专户管理的教育收费等。

四、**事业单位经营收入**：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**：本单位所属下级单位上缴给本单位的全部收入。

六、**上年结转**：指以前年度安排、结转到本年仍按原用途继续使用的资金。

七、**结转下年**：指以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需以后年度按原用途继续使用的资金。

八、**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。

九、**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。

十、**机关运行经费**：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、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。

十一、“三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是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、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。

十二、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。

十三、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。

十四、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。

十五、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，按照国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

十六、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。

十七、住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）：反映按房改政策规定的标准，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。

池州市政务服务便民热线中心 2024 年度项目支出绩效目标

项目支出绩效目标公开清单		
序号	项目名称	预算金额(单位:万元)
1	平台数据编码质效提升项目	57.97
2	政务便民服务热线专项经费	339.3

项目支出绩效目标表

(2024 年度)

项目名称	平台数据编码质效提升项目			
主管部门及代码	[501]池州市人民政府办公室	实施单位	池州市政务服务便民热线中心	
项目来源		项目期	3 年	
项目资金 (万元)	年度资金总额:		57.97	
	其中:财政拨款		0.00	
	上年结转		57.97	
	其他资金		0.00	
年度目标	坚持“以人民为中心”，关注民生，服务群众，全力打造广大群众与党委、政府最便捷、最畅通、最信任的渠道，切实架起群众与党委、政府的“连心桥”，解民忧、解民难。市长信箱、省长热线、人民网来信、12345 热线电话做到按时优质办理。			
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	质效提升模块	1
			特殊信息库	1
			为企服务功能	1
			平台数据推送项目	1
			系统平台报表	1
			数据可视化模块	1
			办理系统功能项目	1
			微信小程序与 12315 数据对接项目	1
	质量指标	经费支出合规性	按进度要求严格审核，规范支出	
	时效指标	支出时效性	项目完工及时支出	
	成本指标	项目总成本	≤57.97 万元	
	效益指标	经济效益指标	平台数据编码质效提升	≤100%
满意度指标	满意度指标	服务对象满意度	≤100%	

项目支出绩效目标表

(2024 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	[501]池州市人民政府办公室	实施单位	池州市政务服务便民热线中心	
项目来源		项目期	3 年	
项目资金 (万元)	年度资金总额:		339.30	
	其中:财政拨款		339.30	
	上年结转		0.00	
	其他资金		0.00	
年度目标	坚持“以人民为中心”，关注民生，服务群众，全力打造广大群众与党委、政府最便捷、最畅通、最信任的渠道，切实架起群众与党委、政府的“连心桥”，解民忧、解民难。市长信箱、省长热线、人民网来信、12345 热线电话做到按时优质办理。			
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	便民热线接听专线数量	1 个
			话务服务提质考核次数	1 个
		质量指标	热线业务办结率	≥95%
			话务员考核合格率	≥95%
		时效指标	资金支付及时性	依据合同约定
		成本指标	项目总成本	≤339.3 万元
	效益指标	经济效益指标	系统正常运行率	≥95%
		社会效益指标		
		生态效益指标		
可持续影响指标				
满意度指标	满意度指标	群众满意度	≥90%	