

**长沙市 12345 政务热线中心**

**2023 年部门预算公开**

# 目 录

## **第一部分 2023 年部门预算说明**

- 一、部门基本概况
- 二、部门预算单位构成
- 三、部门收支总体情况
- 四、一般公共预算拨款支出
- 五、政府性基金预算支出
- 六、其他重要事项的情况说明
- 七、名词解释

## **第二部分 2023 年部门预算表**

- 1、部门收支总表
- 2、部门收入总表
- 3、部门支出总表
- 4、财政拨款收支总表
- 5、一般公共预算支出表
- 6、一般公共预算基本支出表
- 7、一般公共预算“三公”经费支出表
- 8、政府性基金预算支出表
- 9、项目支出绩效目标表
- 10、部门整体支出绩效目标表

注：以上部门预算报表中，空表表示本部门无相关收支情况

# 第一部分 部门预算公开说明

## 一、部门基本概况

### (1) 职能职责

负责 12345 政务热线的业务转办和运行维护有关事务性工作；组织开展政务热线有关评估、业务培训和群众意见收集等工作；定期对热点信息和社情民意进行统计分析；负责协助市行政审批服务局开展政务热线工作的通报和考核。

### (2) 机构设置

长沙市 12345 政务热线中心是长沙市行政审批服务局所属正科级公益一类事业单位。

## 二、部门预算单位构成

长沙市 12345 政务热线中心部门只有本级，没有其他二级预算单位，因此，纳入 2023 年部门预算编制范围的只有长沙市 12345 政务热线中心本级。

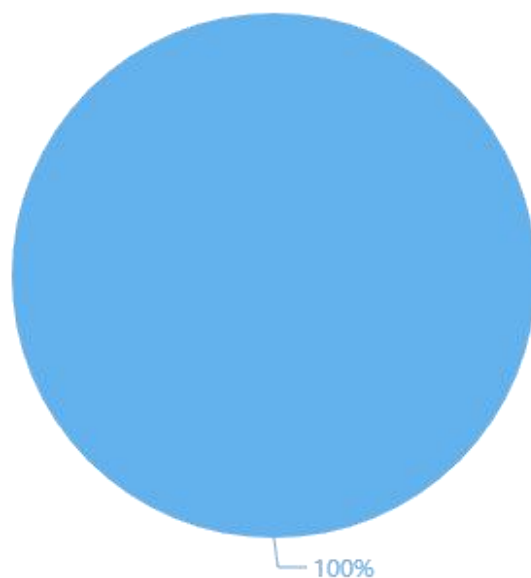
## 三、部门收支总体情况

(一) 收入预算：包括一般公共预算、政府性基金、国有资本经营预算等财政拨款收入，以及经营收入、事业收入等单位资金。2023 年本单位收入预算 2268.13 万元，其中，一般公

共预算拨款 2268.13 万元。收入较去年增加 2268.13 万元。主要是 2023 年单位财务独立核算以及人员增加。

收入预算图

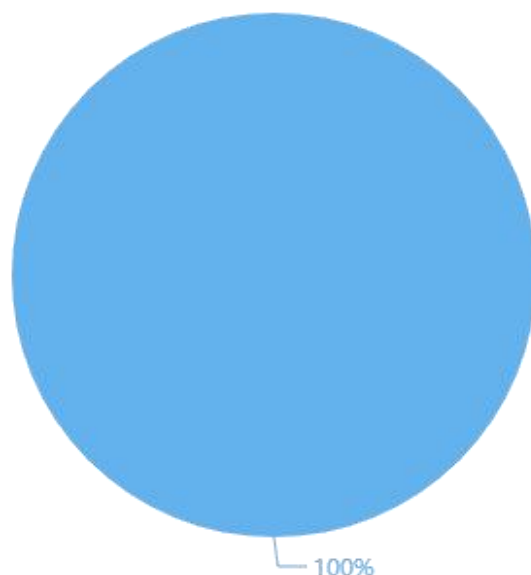
■ 本级财政拨款收入



(二) 支出预算：2023 年本单位支出预算 2268.13 万元，其中：一般公共服务支出 2268.13 万元。支出较去年增加 2268.13 万元。主要是 2023 年单位财务独立核算以及人员增加。

支出预算图

■ 一般公共服务支出



#### 四、一般公共预算拨款支出

2023年本单位一般公共预算拨款支出2268.13万元，其中：一般公共服务支出2268.13万元，占100.00%。具体情况如下：

**（一）基本支出：**2023年本单位基本支出预算数312.98万元，主要是为保障部门正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出，包括用于基本工资、津贴补贴等人员经费以及办公费、印刷费、水电费、办公设备购置等公用经费。

**（二）项目支出：**2023年本单位项目支出预算1955.15万元，主要是单位为完成特定行政工作任务或事业发展目标而发

生的支出，包括有关事业发展专项、专项业务费、基本建设支出等，其中：一般公共服务支出 1955.15 万元，主要用于话务外包服务项目及相关运行工作。

## **五、政府性基金预算支出**

2023 年本单位无政府性基金安排的支出。

## **六、其他重要事项的情况说明**

**（一）机关运行经费：**2023 年长沙市 12345 政务热线中心机关运行经费 34.90 万元，比上年预算增加 34.90 万元。主要是 2023 年单位财务独立核算以及人员增加。

**（二）“三公”经费预算：**2023 年长沙市 12345 政务热线中心“三公”经费预算数为 4.14 万元，其中，公务接待费 2.00 万元（其中，基本支出公务接待费 1.00 万元，项目支出公务接待费 1.00 万元），公务用车购置及运行费 2.14 万元（其中，公务用车购置费 0.00 万元，基本支出公务用车运行费 0.14 万元，项目支出公务用车运行费 2.00 万元），因公出国（境）费 0.00 万元。2023 年“三公”经费预算较 2022 年增加 4.14 万元，主要是 2023 年单位财务独立核算以及人员增加。

**（三）一般性支出情况：**2023 年本单位会议费预算 0 万元；培训费预算 3 万元，拟开展中心干部职工业务培训、党风

廉政教育专题培训、网络安全教育培训等培训，人数 300 人，内容为授课费、资料费等；未举办节庆、晚会、论坛、赛事等活动。

**（四）政府采购情况：**2023 年本单位政府采购预算总额 1925.35 万元，其中，货物类采购预算 9.2 万元；工程类采购预算 0 万元；服务类采购预算 1916.15 万元。

**（五）国有资产占用使用及新增资产配置情况：**截至 2022 年 12 月底，本单位共有公务用车 0 辆，其中，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，其他按照规定配备的公务用车 1 辆；单位价值 50 万元以上通用设备 0 台，单位价值 100 万元以上专用设备 0 台。2023 年拟新增配置公务用车 0 辆，其中，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，其他按照规定配备的公务用车 0 辆；新增配备单位价值 50 万元以上通用设备 0 台，单位价值 100 万元以上专用设备 0 台。

**（六）预算绩效目标说明：**本单位所有支出实行绩效管理。纳入 2023 年部门整体支出绩效目标的金额为 2268.13 万元，其中，基本支出 312.98 万元，项目支出 1955.15 万元。



## 七、名词解释

1. 机关运行经费：是指各部门的公用经费，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、专用资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。

2. “三公”经费：纳入省（市/县）财政预算管理的“三公”经费，是指用一般公共预算拨款安排的公务接待费、公务用车购置及运行维护费和因公出国（境）费。其中，公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待支出；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），以及燃料费、维修费、保险费等支出；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、公杂费等等支出。

## 第二部分 2023 年部门预算表

## 2023年部门收支总体情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	本年预算	项 目	本年预算
一、本级财政拨款收入	2,268.13	一、基本支出	312.98
二、财政专户管理事业收入		二、项目支出	1,955.15
三、事业单位经营服务收入		三、事业单位经营支出	
四、上级补助收入		四、对附属单位补助支出	
五、其它收入		五、上缴上级支出	
六、事业收入			
本 年 收 入 合 计	2,268.13	本 年 支 出 合 计	2,268.13
七、上年结转		六、结余分配	

## 2023年部门收支总体情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	本年预算	项 目	本年预算
		七、结转下年	
收 入 总 计	2,268.13	支 出 总 计	2,268.13

注：本表反映部门本年度的收支总体情况。

## 2023年部门收入总体情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

类	款	项	功能科目	合计	本级财政拨款		财政专户管理事业收入	事业单位经营服务收入	上级补助收入	其它收入	事业收入	上年结转
					金额	其中：经费拨款						
**	**	**	**	1	2	3	4	5	6	7	8	9
			合计	2,268.13	2,268.13	2,268.13						
201			一般公共服务支出	2,268.13	2,268.13	2,268.13						
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,268.13	2,268.13	2,268.13						
201	03	50	事业运行	312.98	312.98	312.98						
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务	1,955.15	1,955.15	1,955.15						

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

## 2023年部门支出总体情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

科目编码			功能科目	总 计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	对附属单位补助支出	上缴上级支出
类	款	项							
**	**	**	**	1	2	3	4	5	6
			合计	2,268.13	312.98	1,955.15			
201			一般公共服务支出	2,268.13	312.98	1,955.15			
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,268.13	312.98	1,955.15			
201	03	50	事业运行	312.98	312.98				
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,955.15		1,955.15			

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

## 2023年财政拨款收支总体情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

收 入		支 出				
项 目	金 额	项 目	合 计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
一、本年收入	2,268.13	一、本年支出	2,268.13	2,268.13		
1、一般公共预算拨款收入	2,268.13	1、一般公共服务支出	2,268.13	2,268.13		
2、政府性基金预算拨款收入		2、外交支出				
3、国有资本经营预算拨款收入		3、公共安全支出				
		4、教育支出				
		5、科学技术支出				
		6、文化旅游体育与传媒支出				
		7、社会保障和就业支出				
		8、社会保险基金支出				
		9、卫生健康支出				
		10、节能环保支出				
		11、城乡社区支出				
		12、农林水支出				
		13、交通运输支出				
		14、资源勘探工业信息等支出				
		15、商业服务业等支出				
		16、金融支出				
		17、援助其他地区支出				
		18、自然资源海洋气象等支出				
		19、住房保障支出				
		20、粮油物资储备支出				
		21、灾害防治及应急管理支出				

## 2023年财政拨款收支总体情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

收 入		支 出				
项目	金 额	项目	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
		22、其他支出				
二、上年结转		二、结转下年				
收 入 总 计	2,268.13	支 出 总 计	2,268.13	2,268.13		

注：本表反映部门财政拨款的总收支情况。



## 2023年一般公共预算支出情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

科目编码			功能科目	总 计	基本支出	项目支出
类	款	项				
**	**	**	**	1	2	3
			合计	2,268.13	312.98	1,955.15
201			一般公共预算支出	2,268.13	312.98	1,955.15
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,268.13	312.98	1,955.15
201	03	50	事业运行	312.98	312.98	
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,955.15		1,955.15

注：本表反映部门本年度一般公共预算支出情况。

## 2023年一般公共预算基本支出情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

经济科目编码	经济科目名称	总计	人员类	公用经费
**	**	1	2	3
	合计	312.98	278.08	34.90
301	工资福利支出	274.69	274.69	
30101	基本工资	29.82	29.82	
30102	津贴补贴	3.60	3.60	
30103	奖金	81.00	81.00	
30107	绩效工资	36.90	36.90	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	19.32	19.32	
30109	职业年金缴费	5.34	5.34	
30110	职工基本医疗保险缴费	5.80	5.80	
30111	公务员医疗补助缴费	8.90	8.90	
30112	其他社会保障缴费	2.11	2.11	
30113	住房公积金	24.50	24.50	
30199	其他工资福利支出	57.40	57.40	
302	商品和服务支出	34.90		34.90
30201	办公费	11.18		11.18
30203	咨询费	5.00		5.00

## 2023年一般公共预算基本支出情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

经济科目编码	经济科目名称	总计	人员类	公用经费
**	**	1	2	3
30217	公务接待费	1.00		1.00
30227	委托业务费	0.10		0.10
30228	工会经费	1.10		1.10
30229	福利费	0.20		0.20
30231	公务用车运行维护费	0.14		0.14
30239	其他交通费用	6.18		6.18
30299	其他商品和服务支出	10.00		10.00
303	对个人和家庭的补助	3.39	3.39	
30399	其他对个人和家庭的补助	3.39	3.39	

注：本表反映部门本年度一般公共预算基本支出情况。

## 2023年一般公共预算“三公”经费支出情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

部门名称	三公经费预（决）算数（财政拨款）					
	小计	公务接待费	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费	其中：公务用车购置	其中：公务用车运行费
合计	4.14	2.00		2.14		2.14
长沙市 12345 政务热线中心	4.14	2.00		2.14		2.14

注：本表反映部门本年度 2023 年公共财政拨款“三公”经费情况，此表如无数字则表示单位无该项支出。

## 2023年政府性基金预算支出情况表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

科目编码			功能科目	总 计	基本支出	项目支出
类	款	项				
**	**	**	**	1	2	3
				0	0	0

注：本表反映部门本年度政府性基金预算收入支出情况，此表如无数字则表示单位无该项支出。

## 2023年项目支出绩效目标表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

单位编码	单位（项目）名称	资金总额	绩效目标	绩效指标									
				一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值内容	评（扣）分标准	度量单位	指标值类型	备注	
合计		1,955.15											
152003	长沙市 12345 政务热线中心	1,955.15											
152003	“12345”市民热线工作专项经费	1,955.15	坚持以人民为中心的发展思想，以“快、优、便、实”为工作目标，充分发挥政务服务“总客服”作用，扛实省会担当，抬高发展坐标，坚持创新实干、示范引领，不断推进政务热线规范化标准化便利化建设，为提升全省政务服务能力，推进治理体系和治理能力现代化作出了积极贡献。	成本指标	经济成本指标	人员培训		是否有完整的培训记录	有完整培训记录，按计划完成所有类别的培训任务计 1 分，无培训记录本项目计 0 分，培训计划部分完成或培训记录不完整计 0.5 分。		定性	10	
						席位配置	180	现场配置 180 个话务席位。	每少 1 个席位扣 0.2 分，扣完为止	个	定量	10	
					社会成本指标						定性		
					生态环境成本指标								
				满意度指标	服务对象满意度指标	群众回访满意率	90	“12345”政务热线群众回访满意率不低于 95%。	完成率小于 60%不得分，大于等于 60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	率	≥	4	
						上级部门奖励	1	获得上级部门的表彰情况。	获得 1 次以上得满分，每多 1 次加 1 分	无	≥	3	
						办事群众满意度	90	办事群众对“12345”热线的满意度不低于 95%。	完成率小于 60%不得分，大于等于 60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	率	≥	3	

				产出指标	数量指标	宣传报道数量	10	相关报道次数	相关报道次数完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=(完成率-60%) / (1-60%) * 指标分值	篇	≥	5
--	--	--	--	------	------	--------	----	--------	---	---	---	---

## 2023年项目支出绩效目标表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

单位编码	单位（项目）名称	资金总额	绩效目标	绩效指标										
				一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值内容	评（扣）分标准	度量单位	指标值类型	备注		
152003	“12345”市民热线工作专项经费	1,955.15	坚持以人民为中心的发展思想，以“快、优、便、实”为工作目标，充分发挥政务服务“总客服”作用，夯实省会担当，抬高发展坐标，坚持创新实干、示范引领，不断推进政务热线规范化标准化便利化建设，为提升全省政务服务能力，推进治理体系和治理能力现代化作出了积极贡献。	产出指标	数量指标	现场电话接通率	95	现场电话接通率不低于75%。现场电话接通率	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	率	定量	5		
					质量指标	工作考核	是	是否做好12345政务服务热线相关工作的考核，及时跟踪、客观评价责任单位工作情况，年底严格按规则提供扣分或等次评定建议。	按要求完成得满分，未完成不得分。	无	定性	10		
					时效指标	回访率	100	回访率	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	率	=	10		
						按时办结率	98	按时办结率	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	率	≥	10		
				效益指标	经济效益指标									
					社会效益指标	安全事故发生率	0	保障安全，不出现重大安全事故	安全行驶，无人员伤亡得满分，有伤亡不得分	起	定量	10		
						服务工作能力水平	提升	通过开展培训，提升工作人员的服务能力	达到提升目标得满分，提升效果一般得1分，未提升不得分		定性	5		
					生态效益指标	工作具有可持续	可持续	积极拓展工作具有可持续性	具有可持续性得满分，可持续性一般得1分，不具有可持续性不得分		定性	5		



## 2023年部门整体支出绩效目标表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

单位编码	单位名称	年度预算申请						整体绩效目标	部门整体支出年度绩效目标									
		资金总额	按收入性质分				按支出性质分		一级指标	二级指标	三级指标	指标值类型	指标值	计量单位	指标解释	评（扣）分标准	备注	
			一般公共预算	政府性基金拨款	财政专户管理资金	其他资金	基本支出											项目支出
152003	长沙市 12345 政务热线中心	2,268.13	2,268.13					312.98	1,955.15	坚持以人民为中心的发展思想，以“快、优、便、实”为工作目标，充分发挥政务服务“总客服”作用，夯实省会担当，抬高发展坐标，坚持创新实干、示范引领，不断推进政务热线规范化标准化便利化建设，为提升全省政务服务能力，推进治理体系和治理能力现代化作出了积极贡献。	产出指标			现场电话接通率	95%	现场电话接通率	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	5
									数量指标			是否配合/主动完成各级交办的临时任务	是			反映是否完成各级交办的临时任务，是否积极配合完成各项事宜	各项配合/主动完成各项任务完成得满分，未完成不得分	5
												宣传报道数量		10篇	相关报道次数	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	5	
									质量指标			工作考核	是	次	是否做好12345政务服务热线相关工作的考核，及时跟踪、客观评价责任单位工作完成情况，年底严格按照规则提供扣分或等次评定建议。	按要求完成得满分，未完成不得分。	10	
									时效指标			按时办结率		98%	按时办结率	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	10	
												回访率		100%	回访率	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	5	
									成本指标			项目支出		3473.12	万元	反映项目支出成本控制情况	偏离目标40%不得分，偏离目标30%得XX分，偏离目标20%得XX分，偏离目标10%不得XX分	10
												基本支出		312.98	万元	反映基本支出成本控制情况	偏离目标40%不得分，偏离目标30%得XX分，偏离目标20%得XX分，偏离目标10%不得XX分	10
									效益指标			经济效益指标	/			/	/	5

											社会效益 指标	服务工作能力水 平		提升		通过开展培训，提升工作人员的服务能力	达到提升目标得满分，提升效果一般得1分，未提升不得分	5
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------	--------------	--	----	--	--------------------	----------------------------	---

## 2023年部门整体支出绩效目标表

部门名称：长沙市12345政务热线中心

单位：万元

单位编码	单位名称	年度预算申请						整体绩效目标	部门整体支出年度绩效目标									
		资金总额	按收入性质分				按支出性质分		一级指标	二级指标	三级指标	指标值类型	指标值	计量单位	指标解释	评（扣）分标准	备注	
			一般公共预算	政府性基金拨款	财政专户管理资金	其他资金	基本支出											项目支出
152003	长沙市12345政务热线中心	2,268.13	2,268.13				312.98	1,955.15	坚持以人民为中心的发展思想，以“快、优、便、实”为工作目标，充分发挥政务服务“总客服”作用，扛实省会担当，抬高发展坐标，坚持创新实干、示范引领，不断推进政务热线规范化标准化便利化建设，为提升全省政务服务能力，推进治理体系和治理能力现代化作出了积极贡献。	效益指标	社会效益指标	安全事故发生率		0起	保障安全，不出现重大安全事故	安全行驶，无人员伤亡得满分，有伤亡不得分。	5	
										生态效益指标	/	/	/	/	/	/	/	
										可持续影响指标	工作具有可持续	可持续	积极拓展工作具有可持续性	具有可持续性得满分，可持续性一般得1分，不具有可持续性不得分	5			
										满意度指标	群众回访满意度	90%	“12345”政务热线群众回访满意度	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	4			
										服务对象满意度指标	办事群众满意度	90%	办事群众对“12345”热线的满意度	获得1次以上得满分，每多1次加1分	3			
											上级部门奖励	1	获得上级部门的表彰情况。	完成率小于60%不得分，大于等于60%，得分=（完成率-60%）/（1-60%）*指标分值	3			

## 第三部分 附件