

长沙市 12345 政务热线中心

2024 年部门预算公开

目 录

第一部分 2024 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 2024 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

(一) 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。

(二) 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 2024 年部门预算编制范围的只有长沙市 12345 政务热线中心本级。

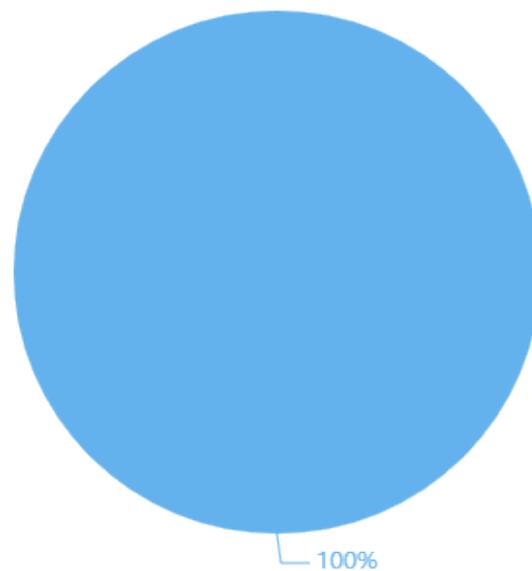
三、部门收支总体情况

(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。2024 年本单位收入预算 2850.48 万元, 其中, 一般公共预算拨款 2850.48 万元。收入较去年增加 582.35 万元, 上升

25.68%。主要是长沙市 12345 政务热线四期服务外包采购项目经费、运行经费和中心工作人员增加。

收入预算图

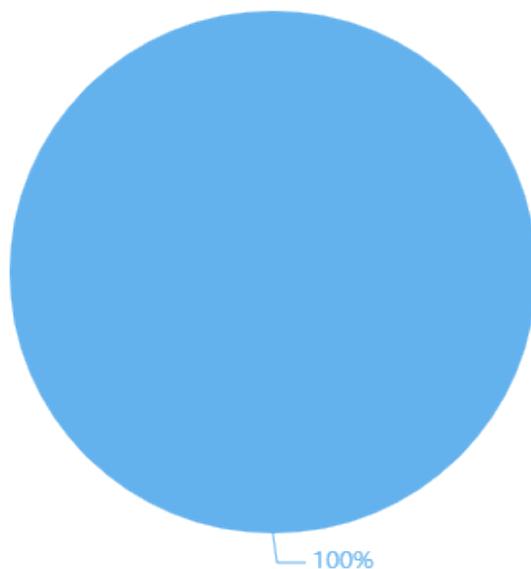
■ 本级财政拨款收入



(二) 支出预算：2024 年本单位支出预算 2850.48 万元，其中：一般公共服务支出 2850.48 万元。支出较去年增加 582.35 万元，上升 25.68%。主要是长沙市 12345 政务热线四期服务外包采购项目经费、运行经费和中心工作人员增加。

支出预算图

一般公共服务支出



四、一般公共预算拨款支出

2024年本单位一般公共预算拨款支出2850.48万元，其中：一般公共服务支出2850.48万元，占100.00%。具体安排情况如下：

（一）基本支出：2024年本单位基本支出预算数380.33万元，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：2024年本单位项目支出预算2470.15万元，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 2470.15 万元，主要用于长沙市 12345 政务热线四期服务外包采购项目经费和运行经费。

五、政府性基金预算支出

2024 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：2024 年长沙市 12345 政务热线中心机关运行经费 38.80 万元，比上年预算增加 3.90 万元，上升 11.17%。主要是新进 3 名在职人员，人员增加，机关运行经费增加。

（二）“三公”经费预算：2024 年长沙市 12345 政务热线中心“三公”经费预算数为 3.93 万元，其中，公务接待费 1.90 万元，公务用车购置及运行费 2.03 万元（其中，公务用车购置费 0.00 万元，公务用车运行费 2.03 万元），因公出国（境）费 0.00 万元。2024 年“三公”经费预算较 2023 年减少 0.21 万元，主要是认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约要求，进一步从严控制“三公”经费开支。

（三）一般性支出情况：2024 年本单位会议费预算 0 万元；培训费预算 2.85 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、文稿撰写等培训，人数约 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：2024年本单位政府采购预算总额2419.85万元，其中，货物类采购预算6.2万元；工程类采购预算0万元；服务类采购预算2413.65万元。

（五）国有资产占用使用及新增资产配置情况：截至2023年12月底，本单位共有公务用车1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50万元以上设备0台，其中，单位价值100万元以上设备0台。2024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50万元以上设备0台，其中，单位价值100万元以上设备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2024年部门整体支出绩效目标的金额为2850.48万元，其中，基本支出380.33万元，项目支出2470.15万元，具体绩效目标详见报表。

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 2024 年部门预算表

2024年部门收支总体情况表

单位名称：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	2,850.48	一、基本支出	380.33
二、财政专户管理事业收入		二、项目支出	2,470.15
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	2,850.48	本年支出合计	2,850.48
七、上年结转		六、结余分配	
		七、结转下年	
收入总计	2,850.48	支出总计	2,850.48

注：本表反映部门本年度的收支总体情况。

2024年部门收入总体情况表

单位名称：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	2,850.48	2,850.48	2,850.48						
201			一般公共服务支出	2,850.48	2,850.48	2,850.48						
	03		政府办公厅（室）及相关机 构事务	2,850.48	2,850.48	2,850.48						
201	03	50	事业运行	380.33	380.33	380.33						
201	03	99	其他政府办公厅（室）及 相关机构事务支出	2,470.15	2,470.15	2,470.15						

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

2024年部门支出总体情况表

单位名称：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	2,850.48	380.33	2,470.15			
201			一般公共服务支出	2,850.48	380.33	2,470.15			
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,850.48	380.33	2,470.15			
201	03	50	事业运行	380.33	380.33				
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,470.15		2,470.15			

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

2024年财政拨款收支总体情况表

单位名称：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	2,850.48	一、本年支出	2,850.48	2,850.48		
1、一般公共预算拨款收入	2,850.48	1、一般公共服务支出	2,850.48	2,850.48		
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				

2024年财政拨款收支总体情况表

单位名称：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	2,850.48	支 出 总 计	2,850.48	2,850.48		

注：本表反映部门财政拨款的总收支情况。

2024年一般公共预算支出情况表

单位名称：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	2,850.48	380.33	2,470.15
201			一般公共服务支出	2,850.48	380.33	2,470.15
	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	2,850.48	380.33	2,470.15
201	03	50	事业运行	380.33	380.33	
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,470.15		2,470.15

注：本表反映部门本年度一般公共预算支出情况。

2024年一般公共预算基本支出情况表

单位名称：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	380.33	341.53	38.80
301	工资福利支出	336.93	336.93	
30101	基本工资	40.50	40.50	
30102	津贴补贴	4.32	4.32	
30103	奖金	97.20	97.20	
30107	绩效工资	41.69	41.69	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	23.52	23.52	
30109	职业年金缴费	11.76	11.76	
30110	职工基本医疗保险缴费	7.15	7.15	
30111	公务员医疗补助缴费	16.36	16.36	
30112	其他社会保障缴费	2.57	2.57	
30113	住房公积金	29.40	29.40	
30199	其他工资福利支出	62.46	62.46	
302	商品和服务支出	38.80		38.80
30201	办公费	9.06		9.06
30202	印刷费	1.00		1.00

2024年一般公共预算基本支出情况表

单位名称：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	0.90		0.90
30227	委托业务费	2.00		2.00
30228	工会经费	1.36		1.36
30229	福利费	0.24		0.24
30231	公务用车运行维护费	0.24		0.24
30239	其他交通费用	2.00		2.00
30299	其他商品和服务支出	22.00		22.00
303	对个人和家庭的补助	4.60	4.60	
30399	其他对个人和家庭的补助	4.60	4.60	

注：本表反映部门本年度一般公共预算基本支出情况。

2024年一般公共预算“三公”经费支出情况表

单位名称：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	3.93	1.90		2.03		2.03
长沙市行政审批服务局	3.93	1.90		2.03		2.03

注：本表反映部门本年度 2024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。

2024年政府性基金预算支出情况表

单位名称：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	0	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。

2024年项目支出绩效目标表

单位名称：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		2,470.15														
152003	长沙市12345政务热线中心	2,470.15														
152003	长沙市12345政务服务便民热线服务外包采购项目	2,470.15	为保障全市12345政务热线工作持续开展和高效运转，紧盯“扶优便实”实现“减量减负”打造全国一流、全国先进的政务服务便民热线。	成本指标	经济成本指标	座席配置	200	配备话务座席180个、综合座席20个	按要求配备得10分，每少1个扣0.1分	个	=					
					社会成本指标	总办理诉求量	根据来电情况完成	根据来电情况完成	根据月度来电情况完成，办理90%以上，得5分；每降低1%，扣0.1分	率	定性					
					生态环境成本指标	年度报送“蓝天保卫战”办理问题负面清单、重点工业企业重复投诉数据	46	每周报送一次	按要求报送，得5分；每少1次扣0.1分。	次	定量					
				产出指标	数量指标	宣传报道数量	10	相关宣传报道的次数	完成得10分，每少1次扣0.5分	次	定量					
					质量指标	工作考核	12	每月考核	完成得20分，每减少一次扣0.5分	次	定量					
					时效指标	按时办结率	98%	在规定时限内办结的完成率	按时办结率≥98%的得10分；每降低1%，扣0.1分	百分比	≥					
				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	未出现安全事故得10分，保障安全，每出现1起扣0.5分	次	定量					

2024年项目支出绩效目标表

单位名称：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	长沙市12345政务服务便民热线服务外包采购项目	2,470.15	为保障全市12345政务热线工作持续开展和高效运转，紧盯“快优便实”实现“减量减负”打造全国一流全国先进的政务服务便民热线。	效益指标	生态效益指标								
					可持续影响指标	人员培训	24	每月至少两场人员培训	按要求完成培训，得10分；每减少1次，扣0.5分。	次	≥		
				满意度指标	服务对象满意度指标	满意度	90%	办事群众对“12345”工单办理的满意率	满意度≥90%得10分，每下降1%扣0.1分	百分比	≥		

2024年部门整体支出绩效目标表

单位名称：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	2,850.48	2,850.48				380.33	2,470.15	全面优化升级12345政务热线，整合归并全市除110、119、120等紧急热线外的相关政务热线服务，承接长沙区域12345热线的转入转接服务并提供7*24小时全天候人工服务，做好新形势下网上渠道诉求的妥善处办，推进网民留言办理工作规范化运行，聚力政务热线“接诉即办”，深化“一呼即应”改革，打造政务服务“总客服”。	满意度指标	服务对象满意度指标	回访满意度	≥	90	百分比	办事群众对“12345”工单办理的满意度	满意度≥90%得10分，每下降1%扣0.1分	