

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心

2024年度部门决算公开报告

目录

第一部分：部门（单位）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、非财政拨款收入支出决算总表
- 六、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 十、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、非财政拨款收入支出决算总体情况说明

六、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

七、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

十、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十一、其他重要事项的情况说明

十二、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 贵阳市12345政务服务便民热线

事务中心概述

一、部门职责

主要职责是：负责做好12345政务服务便民热线的日常运行工作；负责做好12345政务服务便民热线、移动互联网APP、微信平台等渠道受理各类诉求的工单登记、工单流转、反馈回访等服务工作；负责对市直部门（单位）、区（市、县）12345政务服务便民热线工作情况进行统计分析，以及做好催办、督办、考核方面的事务性工作；负责对手机上的社情民意办理情况进行数据统计、挖掘、整理、分析、展示，为市政府决策提供相关数据分析报告；负责12345政务服务便民热线中心的信息化建设工作，做好公共服务热线系统、门户网站、移动互联网系统的设计、建设、安全保障、运行管理和维护等工作；负责本单位网上名称管理工作；完成上级交办的其他工作。

二、机构设置

无内设机构。

第二部分 2024年度部门决算表

收入支出决算总表

公开01表

部门：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心

2024年度

单位：万元

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	672.13	一、一般公共服务支出	32	637.38
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	15.65
	9		九、卫生健康支出	40	9.41
	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	9.69
	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	672.13	本年支出合计	58	672.13
使用非财政拨款结余（含专用结余）	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	672.13	总计	62	672.13

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：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心

2024年度

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							
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	672.13	672.13					
2010350			事业运行	84.78	84.78					
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事	552.59	552.59					
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	9.74	9.74					
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	5.18	5.18					
2089999			其他社会保障和就业支出	0.73	0.73					
2101102			事业单位医疗	5.39	5.39					
2101103			公务员医疗补助	4.03	4.03					
2210201			住房公积金	9.69	9.69					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

部门：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年度单位：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	672.13	一、一般公共服务支出	33	637.38	637.38		
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	15.65	15.65		
	9		九、卫生健康支出	41	9.41	9.41		
	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				
	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	9.69	9.69		
	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	672.13	本年支出合计	59	672.13	672.13		
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	672.13	总计	64	672.13	672.13		

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支支和年末结转结余情况。

非财政拨款收入支出决算总表

公开05表

部门：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心

2024年度

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、上级补助收入	1		一、一般公共服务支出	32	
二、事业收入	2		二、外交支出	33	
三、经营收入	3		三、国防支出	34	
四、附属单位上缴收入	4		四、公共安全支出	35	
五、其他收入	5		五、教育支出	36	
其中：本级横向转拨财政款	6		六、科学技术支出	37	
非本级财政拨款	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
事业单位固定资产出租收入	8		八、社会保障和就业支出	39	
	9		九、卫生健康支出	40	
	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	
	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		本年支出合计	58	
使用非财政拨款结余（含专用结余）	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		总计	62	

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。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开07表

部门：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心

2024年度

单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	108.27	302	商品和服务支出	11.27	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	23.87	30201	办公费	9.37	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	9.12	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	25.42	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	15.10	30205	水费		310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	9.74	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	5.18	30207	邮电费	0.84	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	5.39	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	4.03	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	0.73	30211	差旅费		31006	大型修缮	
30113	住房公积金	9.69	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		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		30217	公务接待费		31012	拆迁补偿	
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		31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	1.06	399	其他支出	
30309	奖励金		30229	福利费		39907	国家赔偿费用支出	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用		39909	经常性赠与	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		39910	资本性赠与	
			30299	其他商品和服务支出		39999	其他支出	
人员经费合计		108.27	公用经费合计					11.27

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

公开08表

部门：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心

2024年度

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	
类	款	项	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。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开09表

部门：贵阳市12345政务服务便民热线事务中心
 2024年度
 单位：万元

项目				本年支出		
科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项	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。

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

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年度收入、支出决算总计672.13万元。与2023年度相比，下降75.24%，主要原因是：2023年度“中心业务外包项目经费”项目预算为2300万元，2024年该业务采购主体变为主管部门贵阳市人民政府办公厅，导致项目预算收入减少。同时2023年年末在编人数为4人，2024年年末在编人数为11人，导致基本预算收入增加。

二、收入决算情况说明

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年度收入决算合计672.13万元。其中：财政拨款收入672.13万元，占100%；上级补助收入0.00万元，占0.00%；事业收入0.00万元，占0.00%；经营收入0.00万元，占0.00%；附属单位缴款收入0.00万元，占0.00%；其他收入0.00万元，占0.00%。

三、支出决算情况说明

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年度支出决算合计672.13万元。其中：基本支出119.54万元，占

17.79%；项目支出552.59万元，占82.21%；上缴上级支出0.00万元，占0.00%；经营支出0.00万元，占0.00%；对附属单位补助支出0.00万元，占0.00%。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年度财政拨款收、支决算总计672.13万元。2023年度收、支决算总计2714.59万元。与2023年度相比，增加2042.46万元，下降75.24%，主要原因是：2023年度“中心业务外包项目经费”项目预算为2300万元，2024年该业务采购主体变为主管部门贵阳市人民政府办公厅，导致项目预算收入减少。同时2023年年末在编人数为4人，2024年年末在编人数为11人，导致基本预算收入增加。

五、非财政拨款收入支出决算总体情况说明

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年度非财政拨款收入决算总计0万元。

六、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

贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心 2024 年度一般公共预算财政拨款支出合计 672.13 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降低 2042.46 万元，增长 75.24%，主要原因是：2023 年度“中心业务外包项目经费”项目预算为 2300 万元，2024 年该业务采购主体变为主管部门贵阳市人民政府办公厅，导致项目预算收入减少。同时 2023 年年末在编人数为 4 人，2024 年年末在编人数为 11 人，导致基本预算收入增加。

(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 672.13 万元，主要用于以下方面：一般公共服务支出（类）637.38 万元，占 94.83%；教育支出（类）0.00 万元，占 0.00%；科学技术（类）0.00 万元，占 0.00%；社会保障和就业支出（类）15.65 万元，占 2.33%；卫生健康支出（类）9.41 万元，占 1.40%；节能环保支出（类）0.00 万元，占 0.00%；住房保障支出（类）

9.69 万元，占 1.44%。

（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 576.61 万元，支出决算为 672.13 万元，完成年初预算的 100%，其中：基本支出决算数为 119.54 万元，项目支出决算数为 552.59 万元。

七、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心 2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出合计 119.54 万元，其中：

（一）人员经费：108.27 万元，主要包括：机关事业单位基本养老保险缴费、事业单位医疗、公务员医疗补助、社会保障和就业支出、工资福利支出等。

（二）公用经费：11.27 万元，主要包括：商品和服务支出。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

我单位 2024 年无政府性基金收支。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

我单位2024年无国有资本经营预算财政拨款收支。

十、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年“三公”经费财政拨款支出预算为1.93万元，“三公”经费财政拨款支出决算为0.00万元，完成预算数的0.00%。支出决算较上年减少0.69万元，降幅为100.00%。主要原因是：上年度发生车辆费用0.69万元，本年度未发生车辆费用。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

1. 因公出国（境）费预算0.00万元，支出决算0.00万元，完成预算的100.00%；与上一年相比持平。

2. 公务用车购置及运行维护费预算1.93万元，支出决算0.00万元，完成预算的0.00%；与上一年相比，支出决算较上年

降低0.69万元,降幅为100% ,决算数较上年减少的主要原因是本年度未发生车辆费用。

3. 公务接待费预算0.00万元,支出决算0.00万元,完成预算的100.00%; 与上一年相比持平。

国内接待费支出0.00万元。

国(境)外接待费支出0.00万元。

十一、其他重要事项的情况说明

(一) 机关运行经费支出情况

我单位不是行政单位,也不是参公事业单位,无机关运行经费。

(二) 政府采购支出情况

贵阳市12345政务服务便民热线事务中心2024年政府采购支出总额418.52万元,其中:政府采购货物支出10.96万元、政府采购工程支出0.00万元、政府采购服务支出407.56万元。授予中小企业合同金额22.02万元,占政府采购支出总额的 5.26%,其中:授予小微企业合同金额22.02万元,占政府采购支出总额的5.26%。

(三) 国有资产占用情况

截至2024年12月31日,共有车辆0辆,其中:副部(省)

级及以上领导用车0辆、主要领导干部用车0辆、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、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）。

十二、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，我单位组织对2024年度项目支出开展了绩效自评工作，共计1个项目进行了绩效自评，涉及资金552.59万元，自评覆盖率达到100%。

（二）项目支出绩效自评结果

“综合业务保障经费”项目全年预算数为552.59万元，全年执行数552.59万元，执行率为100%，项目自评的得分为100分。

“综合业务保障经费”项目年初预算数为500万元，全年预算数为552.59万元，其差异原因为2024年12月中心存在尚未支付的水电费、固定链路服务款等刚性支出未支付，不及时支付将影响热线电话接听、呼出服务及运转，故特向贵阳市财政局商请追加52.59万元预算，以保障中心正常运行。

（三）部分财政重点项目绩效评价结果

2024年度，我部门（单位）未纳入财政重点项目绩效评价，

故无相关绩效评价结果说明。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指同级财政当年拨付的资金，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所取得的收入。

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：指事业单位附属的独立核算单位按有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指除上述“财政拨款收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位缴款”等之外取得的收入。

七、使用非财政拨款结余（含专用结余）：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金额，以及使用专用结余安排支出的金额。

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：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

十、年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或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。

十二、项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

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、对附属单位补助支出：指事业单位发生的用非财政预算资金对附属单位的补助支出。

十五、“三公”经费：纳入同级财政预决算管理的“三公”经费是指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）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置费及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、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。

十六、机关运行经费：为保障行政单位（含参照公务员

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。

第五部分 附件

附件： 1. 项目支出绩效自评表

附件1:

项目支出绩效目标自评表

(2024年度)

单位（盖章）：

填报日期：2025/02/06

项目名称		综合业务保障经费						
主管部门及代码		[103]贵阳市人民政府办公厅		实施单位	贵阳市12345政务服务便民热线事务中心			
项目资金 (元)		资 金 来 源	年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分 值	执行率	得分
		年度资金总额：	5000000.00	5525938.78	5525938.78	10	100.00	10
		财政拨款：	5000000.00	5525938.78	5525938.78	-	-	-
		-----本级安排：	5000000.00	5525938.78	5525938.78	-	-	-
		-----其中：上级补助：	0	0	0	-	-	-
		其他：	0	0	0	-	-	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	主要用于12345热线事务中心2023年业务外包项目尾款及保障热线运行所需的固定链路租赁、热线外呼租赁、手机信令数据采集服务、短信服务和中心机构运转的物业服务、水电、物资采购等，确保12345热线事务中心正常运行。			完成12345热线事务中心2023年业务外包项目尾款，保障热线运行所需的固定链路租赁、热线外呼租赁、短信服务和中心机构运转的物业服务、水电、物资采购等，确保12345热线事务中心正常运行。				
绩效 指标	一级指标	二级指 标	三级指标	年度指标值 (A)	实际完成值(B)	分值	得分	未完成原因分析
	产出指标 (50分)	数量指 标	接通话务量	≥5000条/天	≥5330条/天	5	5	
			短信数量	≥5000条/天	≥13248条/天	5	5	
		质量指 标	系统运行故障率	≤5%	≤0.24%	5	5	
			系统异常处理能力	=100%	=100%	5	5	
			工单办结率	≥97%	≥99.91%	5	5	
			接通率	≥95%	≥95.15%	5	5	
		时效指 标	工单按时办结率	≥95%	≥97.23%	5	5	
			系统响应速率	≥98%	≥98%	5	5	
			工单按时派遣率	≥95%	≥98.29%	5	5	
		成本指 标	项目或定额成本控制率	=100%	=100%	5	5	
	效益指标 (30分)	社会效 益指标	工单办结满意度	≥80%	≥99.64%	30	30	
	满意度指 标(10分)	满意度 指标	群众服务满意度	≥95%	≥99.41%	10	10	
总 分					90	90		
自评 结论	优							

联系人：郑承竹