

周至县12345市民热线服务中心 2022年度部门决算

保密审查情况：已审查

单位主要负责人审签情况：已审签

目 录

第一部分 单位概况

- 一、主要职责及内设机构
- 二、决算单位构成
- 三、人员情况

第二部分 2022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、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明
- 九、财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算情况说明
- 十、机关运行经费支出情况说明
- 十一、政府采购支出情况说明
- 十二、国有资产占用及购置情况说明

十三、预算绩效情况说明

十四、其他需要说明的情况

第三部分 2022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、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算表

第四部分 专业名词解释

第一部分 单位概况

一、主要职责及内设机构

周至县12345市民热线服务中心2022年共承办西安市12345市民服务热线工单15720件，接收13768件，完成数13768件，有效退单1952件，完成率为100%。自一把手“处投诉”活动开展以来，21家二级承办单位主要负责人深入一线开展“沉浸式体验”，以办事企业群众和工作人员身份观摩学习一次接诉转办机制运行，组织一次投诉问题研究分析，参与一次投诉问题处理，进行一次座谈交流，深入了解企业群众办事的难点、堵点，解决市民合理诉求47件。2022年县市民热线中心集中开展线上培训3次，向承办单位新上岗人员提供培训学习6次，全面提高承办单位工作人员业务素质；新设立“每日承办数据排行榜”，有效提升实时办结率和群众满意度；每半月对办理数据进行分析统计，全年共编写工作简报13期；建立县纪委监委、县督查室、县热线中心“三位一体”督查督办制度；开展案情分析，把握社情民意，当好参谋助手。认真做好承办公单的整理、分析工作，定期对市民投诉热点和办理情况进行综合分析，及时向县委、县政府主要领导回馈社情、舆情和民生诉求。

（一）主要职责。

为群众提供社会事务咨询答复和政务投诉建议受理服务。接收和转办群众诉求事项；12345市民热线县级平台建设、管理；监督和考核市民诉求事项的办理；热线接收、答复、转办、督办、回访；统计、通报各单位“效能指数”情况。

（二）内设机构。

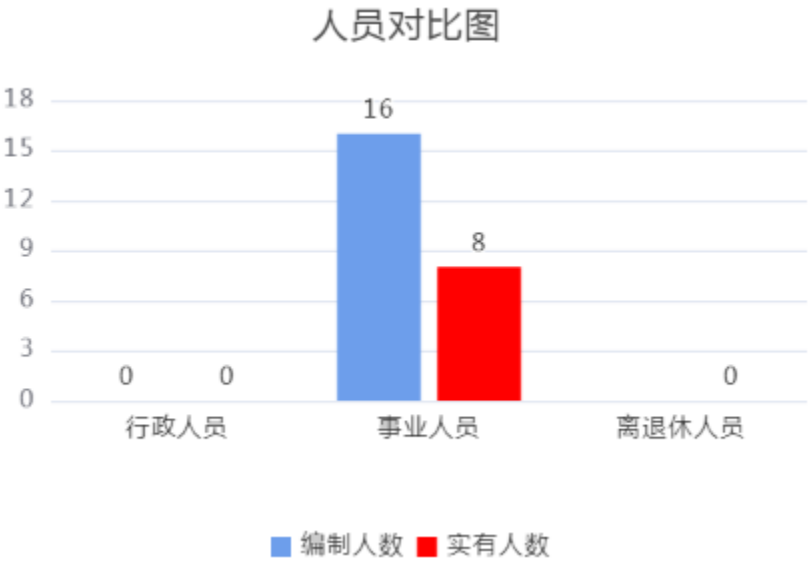
周至县12345市民热线服务中心为周至县人民政府办公室下属事业单位，无内设机构。

二、决算单位构成

本单位作为周至县人民政府办公室二级预算单位，编制2022年度部门决算。

三、人员情况

截至2022年底，本单位人员编制16人，其中行政编制0人、事业编制16人；实有人员8人，其中行政0人、事业8人。单位管理的离退休人员0人。

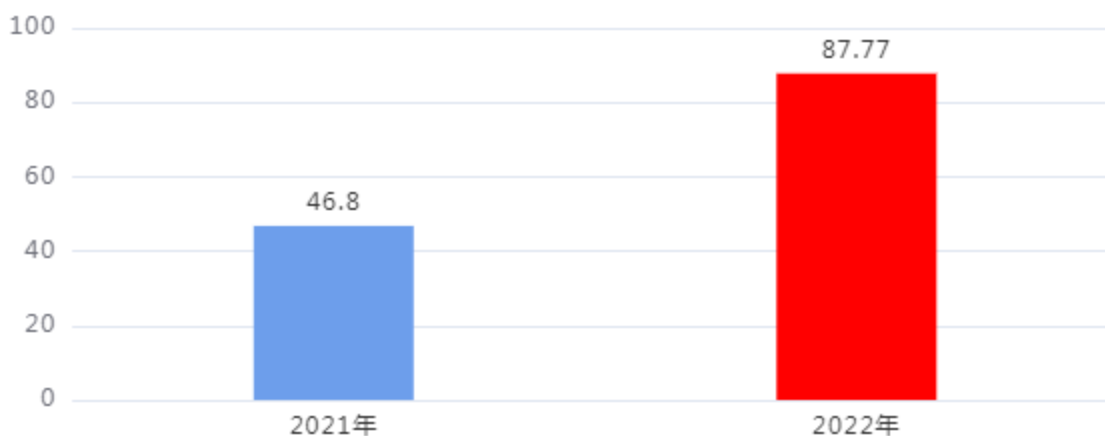


第二部分 2022年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022年度收入总计、支出总计均为87.77万元，与上年相比收入总计、支出总计均增加40.97万元，增长87.54%，增长的主要原因是：新招录人员，经费增加。

收入、支出决算总计对比图（单位：万元）



二、收入决算情况说明

2022年度本年收入合计87.77万元，其中：财政拨款收入87.77万元，占100%。

收入结构图



三、支出决算情况说明

2022年度本年支出合计87.77万元，其中：基本支出87.77万元，占100%。

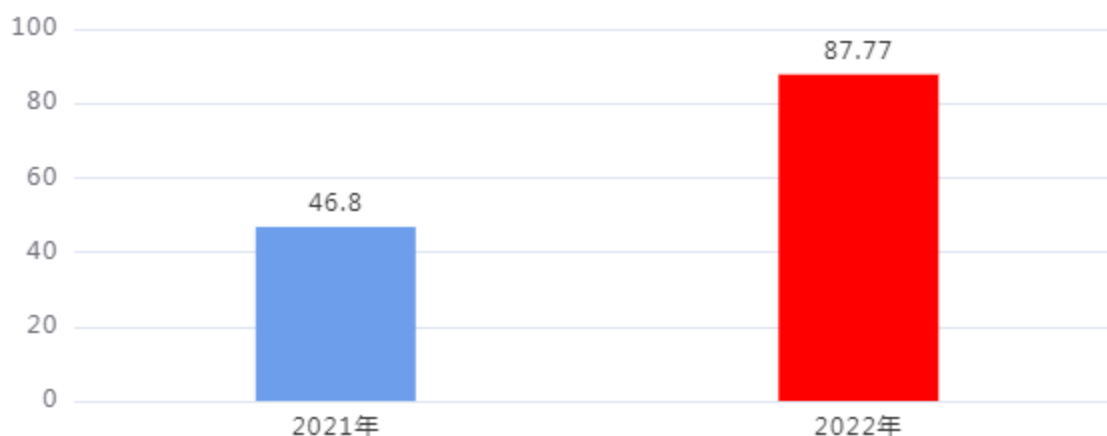
支出结构图



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022年度财政拨款收入总计、支出总计均为87.77万元，与上年相比收入总计、支出总计均增加40.97万元，增长87.54%，增长的主要原因是：新招录人员，经费增加。

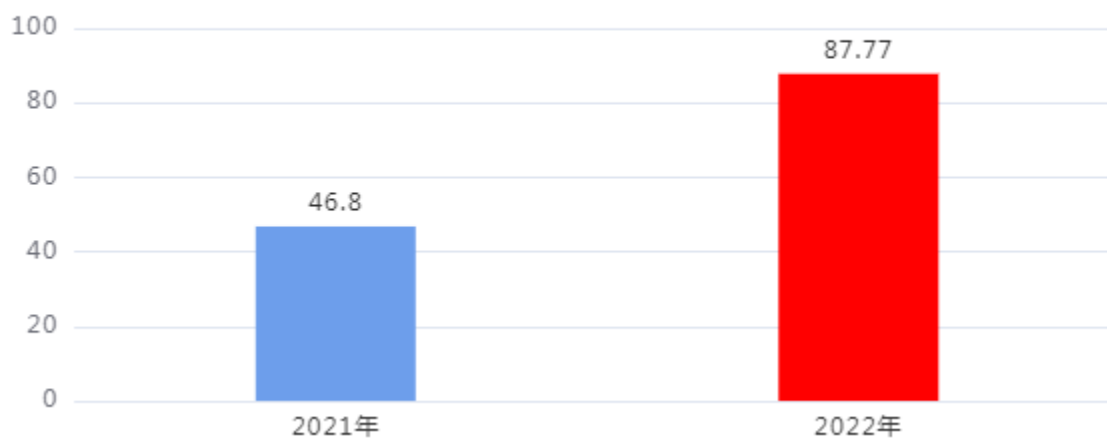
财政拨款收入、支出总计对比图（单位：万元）



五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

2022年度一般公共预算财政拨款支出年初预算56.82万元，支出决算87.77万元，完成年初预算的154.47%，占本年支出合计的100%。与上年相比，财政拨款支出增加40.97万元，增长87.54%，增长的主要原因是：新招录人员，经费增加。

财政拨款支出对比图（单位：万元）



按照政府功能分类科目，其中：

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）。年初预算56.82万元，支出决算87.77

万元，完成年初预算的154.47%。决算数大于年初预算数的主要原因是：新招录人员，经费增加。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022年度一般公共预算财政拨款基本支出87.77万元，包括人员经费和公用经费。其中：

（一）人员经费86.38万元，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缴费、职工基本医疗保险缴费、住房公积金。

（二）公用经费1.39万元，主要包括：办公费、印刷费、手续费、差旅费。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位2022年度无政府性基金预算财政拨款收支，已公开空表。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位2022年度无国有资本经营预算财政拨款收支，已公开空表。

九、财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算情况说明。

本单位 2022年度无财政拨款“三公”经费支出。

1. 因公出国（境）费支出情况说明。

本年度无财政拨款因公出国（境）费支出。

2. 公务用车购置费支出情况说明。

本年度无财政拨款公务用车购置费支出。

3. 公务用车运行维护费支出情况说明。

本年度无财政拨款公务用车运行维护费支出。

4. 公务接待费支出情况说明。

本年度无财政拨款公务接待费支出。

（二）培训费支出情况说明。

本年度无财政拨款培训费支出。

（三）会议费支出情况说明。

本年度无财政拨款会议费支出。

十、机关运行经费支出情况说明

本单位2022年度无机关运行经费支出。

十一、政府采购支出情况说明

本单位2022年度无政府采购事项。

十二、国有资产占用及购置情况说明

截至2022年末，本单位共有车辆0辆。单价100万元（含）以上设备（不含车辆）0台（套）。

2022年当年购置车辆0辆；购置单价100万元以上的设备0台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况说明。

本单位2022年度无项目支出，无需开展绩效自评工作。

（二）单位整体支出绩效自评结果。

本单位2022年度不单独填写绩效自评表。

部门整体支出绩效自评表
(2022年度)

部门（单位）名称			周至县12345市民热线服务中心									
年度主要任务完成情况	任务名称	主要内容	完成情况	全年预算数（万元）			全年执行数（万元）			分值	执行率	得分
				总额	财政拨款	其他资金	总额	财政拨款	其他资金			
	任务1	工资按时足额发放	已完成	54.40	54.40		863832.44	863832.44		5	154%	4
	任务2	确保单位基本运转	已完成	2.42	2.42		13883.00	13883.00		5	154%	4
	任务3									—		—
	……									—		—
金额合计				56.82	56.82		87.77	87.77		10		8
年度总体目标完成情况	预期目标（年初设定）						目标实际完成情况					
	市民诉求事项限期办理						2022年共承办西安市12345市民服务热线工单15720件，接收13768件，完成数13768件，有效退单1952件，完成率为100%					
年度绩效指标完成情况	一级指标	二级指标	指标内容			年度指标值		实际完成值		分值		得分
	产出指标（50分）	数量指标	单位人员工资按时发放			2022年1月-12月，每月按时发放		每月按时发放		15		15
		质量指标	市民投诉工单综合办结率			100%		100%		15		15
		时效指标	按时答复市民诉求事项			2022年1月-12月		2022年1-12月均按期答复		10		9
		成本指标	基本工资及公用经费			56.82		87.77		10		9
	效益指标（30分）	经济效益指标										
		社会效益指标	畅通政府与企业群众互动渠道			100%		100%		15		14
		生态效益指标										
		可持续影响指标	全力为群众办实事办好事，不断提升企业、群众的满意度和获得感			100%		热线特色指标先进单位		15		15
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	市民诉求事项综合办结率			100%		100%		10		10
总分										100		97

（三）项目绩效自评结果。

本单位2022年度无项目支出，无需开展绩效自评工作。

（四）专项资金绩效自评结果。

本单位无主管专项资金。

（五）部门重点评价项目绩效评价结果。

本单位无重点评价项目。

（六）财政重点评价项目绩效评价结果。

本单位无财政重点评价项目。

十四、其他需要说明的情况

1. 决算公开表格中金额数值保留两位小数，公开数据为四舍五入计算结果；个别数据项之间，个别数据合计项与分项数字之和存在小数点后尾差。

2. 决算公开表格中部分数据约值万元时显示为零，实际不为零。

3. 本单位的决算数据反映1个单位收支情况。

4. 无预算单位变化调整。

5. 决算公开联系方式及信息反馈渠道。联系电话：（029）87113960。如电话号码发生变更，请通过其他公开渠道另行获取，本文本不再更新。

第三部分 2022年度部门决算表

目录

序号	内容	是否空表	表格为空的理由
表1	收入支出决算总表	否	
表2	收入决算表	否	
表3	支出决算表	否	
表4	财政拨款收入支出决算总表	否	
表5	一般公共预算财政拨款支出决算表	否	
表6	一般公共预算财政拨款基本支出决算表	否	
表7	政府性基金预算财政拨款收入支出决算表	是	本单位不涉及故公开空表
表8	国有资本经营预算财政拨款支出决算表	是	本单位不涉及故公开空表
表9	财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算表	是	本单位不涉及故公开空表

收入支出决算总表

公开01表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	87.77	一、一般公共服务支出	31	87.77
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	
	9		九、卫生健康支出	39	
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	87.77	本年支出合计	57	87.77
使用非财政拨款结余	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	87.77	总计	60	87.77

注：本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

收入决算表

公开02表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：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
科目代码	科目名称							
	栏次	1	2	3	4	5	6	7
	合计	87.77	87.77					
201	一般公共服务支出	87.77	87.77					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	87.77	87.77					
2010350	事业运行	87.77	87.77					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

支出决算表

公开03表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
	栏次	1	2	3	4	5	6
	合计	87.77	87.77				
201	一般公共服务支出	87.77	87.77				
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	87.77	87.77				
2010350	事业运行	87.77	87.77				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：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	87.77	一、一般公共服务支出	33	87.77	87.77		
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				
	9		九、卫生健康支出	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				
	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	87.77	本年支出合计	59	87.77	87.77		
年初结转和结余	28		年末结转和结余	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	87.77	总计	64	87.77	87.77		

注：本表反映单位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收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
	栏次	1	2	3
	合计	87.77	87.77	
201	一般公共服务支出	87.77	87.77	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	87.77	87.77	
2010350	事业运行	87.77	87.77	

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开06表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：万元

科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	86.38	302	商品和服务支出	1.39	310	资本性支出	
30101	基本工资	22.92	30201	办公费	1.16	31001	房屋建筑物购建	
30102	津贴补贴		30202	印刷费	0.17	31002	办公设备购置	
30103	奖金	17.49	30203	咨询费		31003	专用设备购置	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.01	31005	基础设施建设	
30107	绩效工资	31.16	30205	水费		31006	大型修缮	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	8.71	30206	电费		31007	信息网络及软件购置更新	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费		31008	物资储备	
30110	职工基本医疗保险缴费	3.51	30208	取暖费		31009	土地补偿	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31010	安置补助	
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费	0.05	31011	地上附着物和青苗补偿	
30113	住房公积金	2.60	30212	因公出国（境）费用		31012	拆迁补偿	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31013	公务用车购置	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31019	其他交通工具购置	
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		31021	文物和陈列品购置	
30301	离休费		30216	培训费		31022	无形资产购置	
30302	退休费		30217	公务接待费		31099	其他资本性支出	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		312	对企业补助	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31201	资本金注入	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31203	政府投资基金股权投资	
30306	救济费		30226	劳务费		31204	费用补贴	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31205	利息补贴	
30308	助学金		30228	工会经费		31299	其他对企业补助	
30309	奖励金		30229	福利费		399	其他支出	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		39907	国家赔偿费用支出	

科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		39909	经常性赠与	
			30299	其他商品和服务支出		39910	资本性赠与	
			307	债务利息及费用支出		39999	其他支出	
			30701	国内债务付息				
			30702	国外债务付息				
			30703	国内债务发行费用				
			30704	国外债务发行费用				
	人员经费合计	86.38					公用经费合计	1.39

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：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
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
	栏次	1	2	3	4	5	6
	合计						

注：本表反映单位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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

编制部门：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
	栏次	1	2	3
	合计			

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算表

公开09表

编制单位：周至县12345市民热线服务中心

金额单位：万元

项目	财政拨款安排的“三公”经费						会议费	培训费
	小计	因公出国（境）费用	公务用车购置及运行维护费			公务接待费		
			小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费			
栏次	1	2	3	4	5	6	7	8
预算数								
决算数								

注：本表反映单位本年度财政拨款“三公”经费、会议费、培训费的支出预决算情况。其中，预算数为全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

第四部分 专业名词解释

1. 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各项支出。

2. 项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标所发生的各项支出。

3. “三公”经费：指部门使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支出。

4. 财政拨款收入：指本级财政当年拨付的资金。

5. 公用经费：指为完成特定的行政工作任务或事业发展目标用于设备设施的维持性费用支出，以及直接用于公务活动的支出，具体包括公务费、业务费、修缮费、设备购置费、其他费用等。

6. 工资福利支出：反映开支的在职职工和编制外长期聘用人员的各类劳动报酬，以及上述人员缴纳的各项社会保险费等。

7. 结转资金：即当年预算已执行但未完成，或者因故未执行，下一年度需要按原用途继续使用的资金。

8. 结余资金：即当年预算工作目标已完成，或者因故终止，当年剩余的资金。