

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2024 年
单位决算公开

目 录

第一部分 单位概况

- 一、主要职能
- 二、机构设置及人员情况

第二部分 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
 - (一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况
 - (二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况
 - (三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况
- 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收入支出决算情况说明
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明
- 十、其他重要事项的情况说明
 - (一) 机关运行经费及公用经费支出情况
 - (二) 政府采购情况

（三）国有资产占用情况说明

十一、预算绩效的情况说明

十二、其他需说明的事项

第三部分 专业名词解释

第四部分 部门决算报表（见附表）

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收入支出决算表》

九、《财政拨款“三公”经费支出决算表》

第一部分 单位概况

一、主要职能

1. 负责受理市民诉求事项，转办、交办、督办并协调日常诉求事务的处置。
2. 负责拟订 12345 热线受理、办理、反馈、督办、回访、重办、考核评价机制并组织实施。
3. 负责 12345 热线平台运行维护、安全管理等工作。
4. 负责推进热线智能化建设，建立 12345 热线知识库和应用模块并实时更新；对社情民意和社会动态开展多维度、精细化的研究分析、监测预警，提出相关意见建议。
5. 负责热线平台工作人员的业务培训和管理工作。

二、机构设置及人员情况

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2024 年度，实有人数 35 人，其中：在职人员 32 人，增加 2 人；离休人员 0 人，增加 0 人；退休人员 3 人，增加 0 人。

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心无下属预算单位，下设 4 个科室，分别是：综合科、运行服务科、协调考评科、财务科。

第二部分 部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024 年度收入总计 3,361.40 万元，其中：本年收入合计 3,300.15 万元，使用非财政拨款结余（含专用结余）0.00 万元，年初结转和结余 61.25 万元。

2024 年度支出总计 3,361.40 万元，其中：本年支出合计 3,300.15 万元，结余分配 0.00 万元，年末结转和结余 61.25 万元。

收入支出总体与上年相比，增加 2,356.69 万元，增长 234.56%，主要原因是：1. 本年在职人员工资调增、社保、公积金基数调增，人员经费增加；2. 增加城市运行网格化采集市场化外包项目（2019-2020 年）、2022 年城市运行网格化采集市场化外包项目等资金，资金较上年增加。

二、收入决算情况说明

本年收入 3,300.15 万元，其中：财政拨款收入 3,300.15 万元，占 100.00%；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%；附属单位上缴收入 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

本年支出 3,300.15 万元，其中：基本支出 571.15 万元，占 17.31%；项目支出 2,729.00 万元，占 82.69%；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

2024 年度财政拨款收入总计 3,361.40 万元，其中：年初财政拨款结转和结余 61.25 万元，本年财政拨款收入 3,300.15 万元。财政拨款支出总计 3,361.40 万元，其中：年末财政拨款结转和结余 61.25 万元，本年财政拨款支出 3,300.15 万元。

财政拨款收入支出总体与上年相比，增加 2,357.83 万元，增长 234.94%，主要原因是：1. 本年在职人员工资调增、社保、公积金基数调增，人员经费增加；2. 增加城市运行网格化采集市场化外包项目（2019-2020 年）、2022 年城市运行网格化采集市场化外包项目等资金，资金较上年增加。与年初预算相比，年初预算数 1,487.40 万元，决算数 3,361.40 万元，预决算差异率 125.99%，主要原因是：1. 年中追加人员工资、社保、公积金基数调增部分资金，导致预决算存在差异；2. 年中追加城市运行网格化采集市场化外包项目（2019-2020 年）、2022 年城市运行网格化采集市场化外包项目等资金，导致预决算存在差异。

五、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

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 3,300.15 万元，占本年支出合计的 100.00%。与上年相比，增加 2,744.89 万元，增

长 494.34%，主要原因是：1. 本年在职人员工资调增、社保、公积金基数调增，人员经费增加；2. 增加城市运行网格化采集市场化外包项目（2019-2020 年）、2022 年城市运行网格化采集市场化外包项目等资金，资金较上年增加。与年初预算相比，年初预算数 1,487.40 万元，决算数 3,300.15 万元，预决算差异率 121.87%，主要原因是：1. 年中追加人员工资、社保、公积金基数调增部分资金，导致预决算存在差异；2. 年中追加城市运行网格化采集市场化外包项目（2019-2020 年）、2022 年城市运行网格化采集市场化外包项目等资金，导致预决算存在差异。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

1. 一般公共服务支出（类）1,577.40 万元，占 47.80%。
2. 科学技术支出（类）1,664.11 万元，占 50.43%。
3. 社会保障和就业支出（类）58.65 万元，占 1.78%。

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

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）：支出决算数为 512.51 万元，比上年决算增加 512.51 万元，增长 100.00%，主要原因是：本年单位隶属关系划转后，支出功能科目调整，由城乡社区支出（类）城乡社区管理事务（款）城管执法（项）功能科目调整为一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）功能科目，导致经费较上年增加。

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):支出决算数为 1,064.89 万元, 比上年决算增加 1,064.89 万元, 增长 100.00%, 主要原因是: 本年增加 12345 热线服务化外包项目, 2022 年城市运行网格化采集市场化外包项目。

3. 科学技术支出(类)技术研究与开发(款)科技成果转化与扩散(项): 支出决算数为 1,664.11 万元, 比上年决算增加 1,664.11 万元, 增长 100.00%, 主要原因是: 本年增加历年建设项目建设经费。

4. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项): 支出决算数为 2.80 万元, 比上年决算增加 0.78 万元, 增长 38.61%, 主要原因是: 本年增加退休人员基础绩效奖, 退休费支出增加。

5. 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): 支出决算数为 55.85 万元, 比上年决算增加 5.01 万元, 增长 9.85%, 主要原因是: 本年在职人员工资基数调增, 养老缴费基数上涨, 相应支出增加。

6. 城乡社区支出(类)城乡社区管理事务(款)城管执法(项): 支出决算数为 0.00 万元, 比上年决算减少 502.40 万元, 下降 100.00%, 主要原因是: 本年单位隶属关系划转后, 支出功能科目调整, 由城乡社区支出(类)城乡社区管理事务(款)城管执法

(项)功能科目调整为一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)事业运行(项)功能科目,导致经费较上年下降。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出571.15万元,其中:人员经费532.59万元,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、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、退休费。

公用经费38.56万元,包括:办公费、咨询费、邮电费、差旅费、维修(护)费、培训费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2024年度政府性基金预算财政拨款收入总计54.20万元,其中:年初结转和结余54.20万元,本年收入0.00万元。政府性基金预算财政拨款支出总计54.20万元,其中:年末结转和结余54.20万元,本年支出0.00万元。

政府性基金预算财政拨款收入支出总体与上年相比,减少386.41万元,下降87.70%,主要原因是:1.本年因机构调整,数字城管相关业务交由市市政设施监测中心承担;2.本年市12345政务服务便民热线项目经费预算由政府基金调整到一般公

共预算资金。与年初预算相比，年初预算数 0.00 万元，决算数 54.20 万元，预决算差异率 100.00%，主要原因是：本年因机构调整，数字城管相关业务交由市市政设施监测中心承担，此项经费为年初结转资金，未纳入年初预算。

政府性基金预算财政拨款支出 0.00 万元。

1. 城乡社区支出(类)国有土地使用权出让收入安排的支出(款)城市建设支出(项)：支出决算数为 0.00 万元，比上年决算减少 11.68 万元，下降 100.00%，主要原因是：本年因机构调整，数字城管相关业务交由市市政设施监测中心承担。

2. 城乡社区支出(类)城市基础设施配套费安排的支出(款)城市公共设施(项)：支出决算数为 0.00 万元，比上年决算减少 255.00 万元，下降 100.00%，主要原因是：本年市 12345 政务服务便民热线项目经费预算由政府基金调整到一般公共预算资金，导致经费较上年下降。

八、国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款收入、支出及结转和结余，国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表为空表。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

2024 年度财政拨款“三公”经费支出 3.73 万元，比上年减少 0.25 万元，下降 6.28%，主要原因是：严格落实中央八项规定精神，厉行节约，减少公务用车运行维护费。其中：因公出国

(境)费支出 0.00 万元, 占 0.00%, 比上年增加 0.00 万元, 增长 0.00%, 主要原因是: 2023 年与 2024 年均未安排因公出国(境)费支出。公务用车购置及运行维护费支出 3.73 万元, 占 100.00%, 比上年减少 0.25 万元, 下降 6.28%, 主要原因是: 严格落实中央八项规定精神, 厉行节约, 减少公务用车运行维护费。公务接待费支出 0.00 万元, 占 0.00%, 比上年增加 0.00 万元, 增长 0.00%, 主要原因是: 2023 年与 2024 年均未安排公务接待费支出。

具体情况如下:

因公出国(境)费支出 0.00 万元, 开支内容包括本单位无因公出国(境)费。单位全年安排的因公出国(境)团组 0 个, 因公出国(境) 0 人次。

公务用车购置及运行维护费 3.73 万元, 其中: 公务用车购置费 0.00 万元, 公务用车运行维护费 3.73 万元。公务用车运行维护费开支内容包括车辆加油费、维修费、保险费等。公务用车购置数 0 辆, 公务用车保有量 2 辆。国有资产占用情况中固定资产车辆 2 辆, 与公务用车保有量差异原因是: 本单位固定资产车辆与公务用车保有量一致无差异。

公务接待费 0.00 万元, 开支内容包括本单位无公务接待费。单位全年安排的国内公务接待 0 批次, 0 人次。

与全年预算相比, 财政拨款“三公”经费支出全年预算数 3.73 万元, 决算数 3.73 万元, 预决算差异率 0.00%, 主要原因

是：严格按照预算执行，预决算无差异。其中：因公出国（境）费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：本单位无因公出国（境）费。公务用车购置费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：本单位无公务用车购置费。公务用车运行维护费全年预算数 3.73 万元，决算数 3.73 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：严格按照预算执行，预决算无差异。公务接待费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：本单位无公务接待费。

十、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费及公用经费支出情况

2024 年度乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心（事业单位）公用经费支出 38.56 万元，比上年减少 0.78 万元，下降 1.98%，主要原因是：严控经费支出，厉行节约，减少经费支出。

（二）政府采购情况

2024 年度政府采购支出总额 900.52 万元，其中：政府采购货物支出 6.54 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 893.58 万元。

授予中小企业合同金额 29.44 万元，占政府采购支出总额的 3.27%，其中：授予小微企业合同金额 29.38 万元，占政府采购支出总额的 3.26%。

（三）国有资产占用情况说明

截至 2024 年 12 月 31 日，房屋 0.00 平方米，价值 0.00 万元。车辆 2 辆，价值 27.42 万元，其中：副部（省）级及以上领导用车 0 辆、主要负责人用车 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、离退休干部服务用车 0 辆、其他用车 2 辆，其他用车主要是：一般公务用车。单价 100 万元（含）以上设备（不含车辆）0 台（套）。

十一、预算绩效的情况说明

根据预算绩效管理要求，本单位预算绩效评价项目 1 个，全年预算数 432.20 万元，全年执行数 432.20 万元。预算绩效管理取得的成效：一是服务周期内，为有效开展服务工作，进一步梳理全业务流程，按照业务流程不断完善优化系统功能，满足各项统计、分析、展示需求，为各级部门决策参考提供依据；二是积极与自治区平台、110 平台对接，满足不同层级数据共享，推送要求。发现的问题及原因：一是整体业务复杂程度高，业务流程较复杂，培训及人员管理难度较大，人员流失情况严重，人员招聘难度大；二是项目智能化程度较内地同行业相比还有较大差距。下一步改进措施：一是对项目进行风险评估，预测潜在的问题，并制定相应的应对措施；二是合理规划预算资金，确保项目能够顺利进行；三是加强各部门有效沟通。具体附项目支出绩效自评表。

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		乌鲁木齐市 12345 政务服务便民热线服务项目采购					
主管部门	乌鲁木齐市数字化发展局		实施单位	乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心			
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
项目资金 (万元)	年度资金总额		985.00	432.20	432.20	10	100.00% 10.00 分
	其中：当年财政拨款		985.00	432.20	432.20	—	—
	其他资金		0.00	0.00	0.00	—	—
预期目标				实际完成情况			
年度总体 目标	通过“以 12345 热线中心管理为主、热线平台和话务服务外包为辅”的模式，外包企业负责组建专业的管理团队，提供保证市 12345 政务服务便民热线运行的系统、线路、设施、数据库服务等技术服务，并保证信息系统及数据的完整性、安全性、准确性及时性。, 提供 7×24 小时不间断人工服务，包括：电话、APP、微信、信箱、微博等全媒体渠道问题的受理、转派、审核、回访、满意度调查等环节工作，不断提升 12345 热线服务水平，打造人民满意的政务服务热线。				通过将热线平台和话务服务进行外包的方式，为市民提供 7×24 小时不间断人工服务，保障热线运行效率和群众诉求响应时效性。畅通电话、微信公众号、小程序、信箱、微博等全媒体反映渠道，完成市民诉求的受理、转派、审核、回访、满意度调查等环节工作，实现政务服务热线一号响应，提升群众使用便捷性。且提供市 12345 政务服务便民热线运行的平台系统、数据分析及展示等技术服务，保证信息系统及数据的完整性、安全性、准确性及时性。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分 偏差原因分析及改 进措施
年度绩效 指标完成 情况	数量指标	热线受理量	>=85 万条	=99.79 万条	20	20	工作效果有效提升， 话务量略增。
	产出指标	质量指标	一次性解答率	>=50%	=56.85%	5	5 工作优化， 现场解答量增加。
				质检率	>=1%	=1%	10 10
时效指标	及时接通率	>=95%	=99.99%	15	15	工作机制优化，及时接通率提升。	

社会效益 指标	实现全媒 体渠道受 理群众诉 求	有效实现	完全达到 预期	15	15	
	实现政务 服务热线 一号响应	有效实现	完全达到 预期	15	15	
满意度指 标	满意度指 标	市民满意 度	>=90% =96.11%	10	10	工作效果 有效提升
	总分			100	100.00	分

十二、其他需说明的事项

本单位无其他需说明的事项。

第三部分 专业名词解释

- 一、**财政拨款收入**：指同级财政当年拨付的资金。
- 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”、“附属单位上缴收入”等之外取得的收入。
- 七、**年初结转和结余**：指以前年度支出预算因客观条件变化未执行完毕、结转到本年度按有关规定继续使用的资金，既包括财政拨款结转和结余，也包括事业收入、经营收入、其他收入的结转和结余。
- 八、**年末结转和结余**：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金，既包括财政拨款结转和结余，也包括事业收入、经营收入、其他收入的结转和结余。

九、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、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。

十一、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。

十二、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。

十三、“三公”经费：指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；公务用车购置反映公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）；公务用车运行维护费反映单位按规定保留的公务用车燃料费、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）费用。

十四、机关运行经费：行政单位和参照公务员法管理的事业单位财政拨款基本支出中的公用经费支出。

第四部分 部门决算报表（见附表）

- 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收入支出决算表》
- 九、《财政拨款“三公”经费支出决算表》