

附件 1

固原市“12345”便民服务中心

2025 年部门预算

目录

第一部分 单位概况

一、主要职能

二、部门预算单位构成

第二部分 2025 年部门预算表

一、财政拨款收支总表

二、一般公共预算支出表

三、一般公共预算基本支出表

四、一般公共预算“三公”经费支出表

五、政府性基金预算支出表

六、部门收支总表

七、部门收入总表

八、部门支出总表

第三部分 2025 年部门预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 单位概况

一、主要职能

负责全市“12345”民生服务热线工作的指导、监督、考核工作；负责固原市“12345”民生服务热线的集中受理、分类交办、限时回复、统一回访等工作；负责市本级与政务服务相关的非紧急类事项的受理工作，构建“市-县-乡-村”四级政务服务热线管理体系。

二、部门预算单位构成

固原市“12345”便民服务中心是二级预算单位，是全额拨款的事业单位，独立核算、独立上报。

机构设置：全额预算编制 6 名，领导职数 1 正 1 副。实有 4 人；

第二部分 固原市“12345”便民服务中心 2025 年部门预算——预算表

一、财政拨款收支预算总表

财政拨款收支预算总表

单位：万元

收 入		支 出			
项 目	预算数	项目（按功能分类）	预算数		
			小计	一般公共预算财政 拨款支出	政府性基金预算财 政拨款支出
一、本年收入	227.65	一、本年支出	245.65	245.65	
（一）一般公共预算财政拨款收入	227.65	（一）一般公共服务支出	228.65	228.65	
（二）政府性基金预算财政拨款收入		（二）外交支出			
		（七）文化旅游体育与传媒支出			
		（八）社会保障和就业支出	8.82	8.82	
		（九）卫生健康支出	2.93	2.93	
		（十）节能环保支出			
		（十一）城乡社区支出			
		（十八）住房保障支出	5.25	5.25	
二、上年结转结余	18.00	二、年末结转结余			
（一）一般公共预算财政拨款	18.00	（一）一般公共预算财政拨款			
（二）政府性基金预算财政拨款		（二）政府性基金预算财政拨款			
收入总计	245.65	支出总计	245.65		

注：支出预算功能科目各单位根据本单位实际据实填写，其他科目删除。

二、一般公共预算财政拨款支出表

一般公共预算财政拨款支出表

单位：万元

功能分类科目		2024年执行数 (决算数)	2025年预算数			2025年预算数与2024年执行数(决算数)	
科目编码	科目名称		合计	基本支出	项目支出	增减额	增减%
	合计	270.67	245.65	69.65	176.00	-25.02	-9.24%
2010399	其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出	237.56				-237.56	-100%
2014099	其他信访事务支出		228.64	52.65	176.00	228.64	100%
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	8.00	5.88	5.88		-2.12	-26%
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	6.46	2.94	2.94		-3.52	-54%
2101102	事业单位医疗保险	4.71	2.78	2.78		-1.93	-41%
2101103	公务员医疗补助	0.27	0.16	0.16		-0.11	-38%
2210201	住房公积金	7.58	5.25	5.25		-2.33	-30%
2210203	购房补贴	3.76				-3.76	-100%
2019999	其他一般公共服务支出	2.33				-2.33	-100%

注：因机构改革主管单位调整，原市政府办公室（2010399）调整到市信访局办公室（2014099）

三、一般公共预算财政拨款基本支出表

一般公共预算财政拨款基本支出表

单位：万元

经济科目		基本支出预算		
科目编码	科目名称	合计	人员支出	日常公用支出
	总计	69.65	66.18	3.47
301	一、工资福利支出	66.18	66.18	0.00
30101	基本工资	18.24	18.24	0.00
30102	津贴补贴	24.31	24.31	0.00
30103	奖金	6.20	6.20	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	5.88	5.88	0.00
30109	职业年金缴费	2.94	2.94	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	2.77	2.77	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.16	0.16	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.31	0.31	0.00
30113	住房公积金	5.25	5.25	0.00
30199	其他工资福利支出	0.12	0.12	0.00
302	二、商品和服务支出	3.47	0.00	3.47
30201	办公费	1.00	0.00	1.00
30211	差旅费	0.50	0.00	0.50
30228	工会经费	0.43	0.00	0.43
30213	维修（护）费	0.40	0.00	0.40
30299	其他商品和服务支出	0.64	0.00	0.64
30239	其他交通费用	0.50	0.00	0.50

四、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出表

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出表

单位：万元

2024年预算数					2024年执行数（决算数）					2025年预算数							
合计	因公出国(境)费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国(境)费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国(境)费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行费				小计	公务用车购置费	公务用车运行费				小计	公务用车购置费	公务用车运行费	
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

固原市“12345”便民服务中心 2025 年无“三公”经费预算财政拨款收支。

五、政府性基金预算财政拨款支出表

政府性基金预算财政拨款支出表

单位：万元

功能分类科目		2024年执行数 (决算数)	2025年预算数				2025年预算数与2024年执行数 (决算数)		
科目编码	科目名称		合计	基本支出			项目支出	增减额	增减%
				小计	人员经费	日常公用经费			
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

固原市“12345”便民服务中心 2025 年无政府性基金预算财政拨款收支。

六、部门收支预算总表

部门收支预算总表

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、财政拨款预算收入	227.65	一、行政支出	
(1) 一般公共预算财政拨款收入	227.65	其中：财政拨款支出	
(2) 政府性基金预算财政拨款收入		非同级财政拨款支出	
二、事业预算收入		二、事业支出	245.65
其中：非同级财政拨款（科研及辅助活动）		其中：财政拨款支出	245.65
教育收费		非同级财政拨款支出	
三、上级补助预算收入		三、经营支出	
四、附属单位上缴预算收入		四、上缴上级支出	
五、经营预算收入		五、对附属单位补助支出	
六、债务预算收入		六、投资支出	
七、非同级财政拨款预算收入		七、债务还本支出	
八、投资预算收益		八、其他支出	
九、其他预算收入			
本年收入合计	227.65	本年支出合计	245.65
十、上年结转	18.00	九、年末结转结余	
(1) 财政拨款结转	18.00	(1) 财政拨款结转	

其中：一般公共预算财政拨款收入		其中：一般公共预算财政拨款收入	
政府性基金预算财政拨款收入		政府性基金预算财政拨款收入	
(2) 非财政拨款结转		(2) 财政拨款结余	
其中：本级横向财政拨款		其中：一般公共预算财政拨款收入	
非本级财政拨款		政府性基金预算财政拨款收入	
十一、上年结余		(3) 非财政拨款结转	
(1) 财政拨款结余		其中：本级横向财政拨款	
其中：一般公共预算财政拨款收入		非本级财政拨款	
政府性基金预算财政拨款收入		(4) 非财政拨款结余	
(2) 非财政拨款结余		其中：本级横向财政拨款	
其中：本级横向财政拨款		非本级财政拨款	
非本级财政拨款		(5) 专用结余	
(3) 专用结余		(6) 经营结余	
(4) 经营结余			
收入总计	245.65	支出总计	245.65

八、部门支出总表

部门支出总表

单位：万元

本年支出合计	行政支出	事业支出	经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出	投资支出	债务还本支出	其他支出
合计		245.65						
2014099 其他信访事务支出		228.65						
2080505 机关事业单位基本养老保险缴费支出		5.88						
2080506 机关事业单位职业年金缴费支出		2.94						
2101102 事业单位医疗		2.77						
2101103 公务员医疗补助		0.16						
2210201 住房公积金		5.25						
2210203 购房补贴		0.00						

第三部分 固原市“12345”便民服务中心

2025 年部门预算——部门预算情况说明

一、关于固原市“12345”便民服务中心 2025 年财政拨款收支预算情况的总体说明

固原市“12345”便民服务中心 2025 年财政拨款收入预算 227.65 万元，本年收入 227.65 万元，政府性基金预算拨款 0 万元，上年结转结余 18.00 万元。财政拨款支出预算 245.65 万元，包括：一般公共服务支出 228.65 万元、社会保障和就业支出 8.82 万元、卫生健康支出 2.93 万元、住房保障支出 5.25 万元。

二、关于固原市“12345”便民服务中心 2025 年一般公共预算财政拨款支出情况说明

（一）基本支出情况说明

固原市“12345”便民服务中心 2025 年一般公共预算财政拨款基本支出 69.65 万元，其中：本年收入安排支出 69.65 万元，上年结转资金安排支出 0 万元。比 2024 年执行数（决算数）减少 68.76 万元，降低 49.67%，。

人员支出 66.18 万元，主要包括：基本工资 18.24 万元、津贴补贴 24.30 万元、奖金 6.20 万元、机关事业单位基本养老保险缴费 5.88 万元、职业年金缴费 2.94 万元、职工基本医疗保险缴费 2.78 万元、公务员医疗补助缴费 0.15 万元、其他社会保障缴费 0.31 万元、住房公积金 5.25 万元、其他工资福利支出 0.13 万元；

日常公用支出 3.47 万元，主要包括：办公费等 1.00 万元、差旅费 0.50 万元、维修（护）费 0.40 万元、工会经费 0.43 万元、其他商品和服务支出 0.64 万元、其他交通费用 0.50 万元；

（二）项目支出情况说明

固原市“12345”便民服务中心 2025 年一般公共预算财政拨款项目支出 176.00 万元，其中：本年收入安排支出 158.00 万元，上年结转结余资金安排支出 18.00 万元。其他信访事务支出 2025 年预算 176.00 万元，比 2024 年执行数（决算数）增加 43.17 万元，增长 32%。主要原因：2025 年话务人员聘用工资调整到项目支出。

三、关于固原市“12345”便民服务中心 2025 年一般公共预算财政拨款“三公”经费预算情况说明

固原市“12345”便民服务中心 2025 年“三公”经费财政拨款预算数为 0 万元，其中：因公出国（境）费 0 万元，公务用车购置 0 万元，公务用车运行费 0 万元（财政统一安排事业单位用于车辆租赁费用支出），公务接待费 0 万元。

2025 年“三公”经费财政拨款预算比 2021 年执行数（决算数）增加 0 万元，其中：因公出国（境）费增加 0 万元；公务用车运行费增加 0 万元；公务接待费增加 0 万元，主要原因厉行节约，压缩公务接待支出。

四、关于固原市“12345”便民服务中心 2025 年政府性基金预算拨款情况说明

固原市“12345”便民服务中心 2025 年无政府性基金预算财政拨款收支。

五、关于固原市“12345”便民服务中心 2025 年收支预算情况的总体说明

固原市“12345”便民服务中心 2025 年收入总预算 245.65 万元，其中：本年收入 227.65 万元，上年结转 18.00 万元；支出总预算 245.65 万元，其中：本年支出 245.65 万元，年末结转结余 0 万元。

本年收入包括：财政拨款预算收入 245.65 万元，占 100%；事业预算收入 0 万元；上级补助预算收入 0 万元；附属单位上缴预算收入 0 万元；经营预算收入 0 万元；债务预算收入 0 万元；非同级财政拨款预算收入 0 万元；投资预算收益 0 万元；其他预算收入 0 万元。

本年支出包括：行政支出 0 万元；事业支出 245.65 万元，占 100%；经营支出 0 万元；上缴上级支出 0 万元；对附属单位补助支出 0 万元；投资支出 0 万元；债务还本支出 0 万元；其他支出 0 万元。

六、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费

2025 年固原市“12345”便民服务中心，所属 0 个行政单位和 0 个参公管理事业单位的机关运行经费财政拨款预算 0 万元，比 2024 年预算执行数增加 0 万元。事业单位无机关运行经费支出。

（二）政府采购情况

2025年固原市“12345”便民服务中心政府采购办公用A4纸为0.50万元。

（三）国有资产占用使用情况

截至2024年12月31日，房屋平方米(其中办公用房平方米，业务用房平方米，设备用房平方米，价值0万元(产权属固原市机关事务管理局)；土地0平方米，价值0万元；车辆0辆，价值0万元；办公家具价值19.25万元；其他资产价值247.60万元。

（四）预算绩效情况

2025年固原市“12345”便民服务中心，认真贯彻落实自治区有关热线优化整合的各项要求，严格按照市委、政府工作安排部署，在市信访局领导下，始终把12345政务服务便民热线作为畅通群众诉求反映渠道的“民心线”，助力解决群众诉求的“暖心线”，密切党群干群关系的“连心线”，推进政府改进工作的“监督线”，打造服务型政府的“形象线”，不断创新工作理念，完善工作机制，改进工作方法，提升服务质量，圆满完成全年工作。

（一）加大督办通报力度，提升热线诉求办理质量。一是加强业务指导，计划组织开展一次全市范围内的热线业务培训，逐步下沉县（区）和部门开展检查指导，统一思想、提高认识、规范流程。二是加强对超期接收、逾期、疑难推诿、敷衍了事等诉求的协调督办，细化台账跟踪办理。三是强化通报力度，认真梳理阶段性热线办理情况，分级分类建立通报制度。

（二）加大培训考核力度，提升热线人才队伍素质。一

是扎实开展话务人员培训。根据工作实际要求，制定培训计划，每月至少开展一次业务培训、一次专题培训，注重话务服务人员思想教育，将党的方针政策、市委、政府主要工作部署纳入培训内容，创新培训方式，注重队伍活力，提升话务员的专业能力和情怀素养，强化服务群众的意识。二是完善修订《话务员考核管理制度与工作规范汇编》并严格落实执行，用制度管人管事，努力形成高效、竞争、严谨、有序的工作作风，打造一支政治素质好、业务能力强、服务水平高的热线人才队伍。三是走出去学习，计划组织热线工作人员赴区内外开展交流和跟班学习，通过学习找到差距、开拓视野，拓展工作思路。

（三）创新工作方法，提高热线价值。一是扩大宣传力度。通过各类微信公众号、抖音等媒体渠道，积极宣传 12345 热线的平台定位、主要职责、受理范围等，引导群众正确认识、理性拨打热线，做好政策解读，及时回应群众关切，更好地帮助群众解决难题。二是提高数据分析能力。做好热线平台基础数据收集统计工作，坚持问题导向、需求导向，挖掘有价值的信息，提供有价值的建议，优化日报、月报、季报、专报等数据报告形式和内容，力求热线数据分析更专业、决策辅助更精准。三是探索与其他部门业务的对接融合，在网络舆情监测预判、媒体监督、旅游资源推介宣传、交通出行、便民服务等多种民生服务领域，探索新型 12345 智慧服务模式，提升 12345 政务服务便民热线在解决群众诉求、智慧城市建设、基层治理、决策辅助等方面的服务价值。

（五）其他需说明的事项

无

第四部分 2025 年部门预算——名词解释

固原市“12345”便民服务中心 2025 年部门预算中未涉及
有关名词解释

附件 2:

固原市“12345”便民服务中心 2025 年项目 支出预算绩效目标

根据《中华人民共和国预算法》《自治区党委 人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（宁党发〔2019〕9号）和《固原市委市人民政府关于印发固原市全面实施预算绩效管理实施方案》（固党发〔2020〕14号）有关要求，现将 2025 年市本级部门项目支出预算绩效目标指标予以公开。

附件：2025 年市本级部门项目支出预算绩效目标表

固原市“12345”便民服务中心

2025 年 2 月 5 日

2025 年市本级部门项目支出预算绩效目标表

(2025 年度)

单位：万元

项目名称		“12345”业务费			
主管部门		固原市信访局	实施单位		“12345”便民服务中心
项目属性		01-新增一次性项目	项目期		2025-2025
项目总额		4万	其中：年度资金总额		
其中：本级资金	资金总额	4万	其中：转移县（区）资金	资金总额	4万
	其中：财政拨款	4万		其中：财政拨款	4万
	其他资金			其他资金	
	结余结转资金				
年度总体绩效目标		保障固原市“12345”便民服务中心2025年全年工作正常运转，保证全年工作顺利开展。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标		指标值
	产出指标	数量指标	采购办公用品、A4纸、印刷等		不超过2万
			租车次数/人数，出差次数/人数		1.5万元
			维修（护）费，电脑耗材等		0.5万元
		质量指标	工作完成率		100%
			保证全年三公经费零增长		零增长
	时效指标	资金到位率		100%	
	成本指标	工作成本控制率		100%	
	效益指标	经济效益	厉行节约，降低成本		节约成本
		社会效益	提高机关单位工作效率		提高工作效率
		生态效益指标	无		无
		可持续影响	部门履行职能，推动2025年工作顺利开展		工作顺利开展
	满意度指标	服务对象满意度指标	单位职工工作满意		99%

2025 年市本级部门项目支出预算绩效目标表

(2025 年度)

单位：万元

项目名称		语音服务费			
主管部门		固原市信访局	实施单位		“12345”便民服务中心
项目属性		01-新增一次性项目	项目期		2025-2025
项目总额		7 万	其中：年度资金总额		
其中：本级资金	资金总额	7 万	其中：转移县（区）资金	资金总额	7 万
	其中：财政拨款	7 万		其中：财政拨款	7 万
	其他资金				
	结余结转资金			其他资金	
年度总体绩效目标		确保群众诉求渠道畅通，保障服务群众不掉线，保障热线回访群众外呼语音费用及时缴费，保障全市“12345”热线平台正常运行。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标		指标值
	产出指标	数量指标	市内每分钟通话费		长约 2.44 万分钟 /1.43 元
			市内每分钟回访费		外呼回访 2.5 万 /1.40 元
		质量指标	线路故障处理恢复时效		零故障
		时效指标	资金到位率		100%
		成本指标	电信计费标准		0.35 元/分钟
	效益指标	经济效益	无		无
		社会效益	为企业群众提供 7*24 小时政务服务		提高工作效率
		生态效益指标	无		无
		可持续影响	线路满足话务量指标程度		100%
满意度指标	服务对象满意度指标	来电群众服务满意		99%	