

2020年郯城县12345政务服务热线受理中心
部门预算

目 录

第一部分 部门概况

- 一、主要职能
- 二、部门预算单位构成

第二部分 2020年部门预算表

- 一、收支预算总表
- 二、收入预算表
- 三、支出预算表
- 四、财政拨款收支预算表
- 五、一般公共预算支出表
- 六、政府性基金预算支出表
- 七、财政拨款安排的基本支出预算表（政府预算支出经济分类科目）
- 八、财政拨款安排的基本支出预算表（部门预算支出经济分类科目）
- 九、政府采购预算表
- 十、一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费支出表

第三部分 2020年部门预算情况和重要事项说明

第四部分 名词解释

第一部分 部门概况

一、主要职能

郯城县“12345”便民服务热线，是县委、县政府践行以人为本理念，积极推进社会管理创新而实施的一项民生工程，于2011年7月1日正式开通，是全省第一家县级便民服务热线。2014年3月，全市统一热线平台，所有电话由市里统一接听，再下发到我县，由便民服务中心负责办理。2015年3月18日正式成立郯城县12345市民服务热线管理办公室，主要职责：负责全县市民服务热线反映问题的受理、分办、回访、督办等工作。2018年3月1日，为进一步加强12345政务服务热线管理工作，经县机构编制委员会研究，县12345市民服务热线管理办公室更名为县12345政务服务热线受理中心，负责市政务服务热线平台转办事项的分办、督办、反馈等工作。

二、部门预算单位构成

郯城县12345政务服务热线受理中心部门预算包括：郯城县12345政务服务热线受理中心本级。

纳入郯城县12345政务服务热线受理中心2020年部门预算编制范围的二级预算单位包括：

序号	单位名称	备注
1	郯城县12345政务服务热线受理中心本级	

第二部分 2020年部门预算表

表1. 收支预算总表

部门/单位：郟城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目（按功能分类）	预算数
一、财政拨款收入	143.63	一、一般公共服务支出	130.67
一般公共预算	143.63	二、外交支出	
政府性基金预算		三、国防支出	
国有资本经营预算		四、公共安全支出	
二、财政专户核拨资金		五、教育支出	
三、事业收入		六、科学技术支出	
四、事业单位经营收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
五、附属单位上缴收入		八、社会保障和就业支出	6.04
六、其他收入		九、社会保险基金支出	
		十、卫生健康支出	2.84
		十一、节能环保支出	
		十二、城乡社区支出	
		十三、农林水支出	
		十四、交通运输支出	
		十五、资源勘探工业信息等支出	
		十六、商业服务业等支出	
		十七、金融支出	
		十八、援助其他地区支出	
		十九、自然资源海洋气象等支出	
		二十、住房保障支出	4.08
		二十一、粮油物资储备支出	
		二十二、国有资本经营预算支出	
		二十三、灾害防治及应急管理支出	
		二十四、其他支出	
本年收入合计	143.63	本年支出合计	143.63
事业基金弥补收支差额		结余分配	
上年结转结余		年末结转和结余	
上级补助收入			
收入总计	143.63	支出总计	143.63

表2. 收入预算表

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

单位 编码	单位和科目 名称	科目编码			科目名称	合计	财政拨款收入				财政 专户 管理 资金	事业 收入	事业 单位 经营 收入	上级 补助 收入	附属 单位 上缴 收入	其他 收入	用事 业基 本弥 补收 支差 额	上年结转						
		类	款	项			小计	一般公共预 算		政府 性基 金预 算								国 有 资 本 经 营 预 算	上 年 结 转	其中：财政拨款结转				
								经费 拨款 （补 助）	其他											小计	一般公共预 算		政 府 性 基 金 预 算	国 有 资 本 经 营 预 算
																					经 费 拨 款 （ 补 助 ）	其 他		
					合计	143.63	143.63	143.63																
141	郯城县 12345政务 服务热线受 理中心					143.63	143.63	143.63																
141001	郯城县 12345政务 服务热线受 理中心					143.63	143.63	143.63																
		201			一般公共服 务支出	130.67	130.67	130.67																
			03		政府办公厅 （室）及相 关机构事务	130.67	130.67	130.67																
		201	03	50	事业运行	130.67	130.67	130.67																
		208			社会保障和 就业支出	6.04	6.04	6.04																
			05		行政事业单 位养老支出	5.68	5.68	5.68																
		208	05	05	机关事业单 位基本养老 保险缴费支 出	5.68	5.68	5.68																

单位 编码	单位和科目 名称	科目编码			科目名称	合计	财政拨款收入				财政 专户 管理 资金	事业 收入	事业 单位 经营 收入	上级 补助 收入	附属 单位 上缴 收入	其他 收入	用事 业基 本弥 补收 支差 额	上年结转						
		类	款	项			小计	一般公共预算		政府 性基 金预 算								国有 资本 经营 预算	上年 结转	其中：财政拨款结转				
								经费 拨款 （补 助）	其他											小计	一般公共预 算		政府 性基 金预 算	国有 资本 经营 预算
																					经 费 拨 款 （ 补 助 ）	其 他		
			99		其他社会保 障和就业支 出	0.36	0.36	0.36																
		208	99	01	其他社会保 障和就业支 出	0.36	0.36	0.36																
		210			卫生健康支 出	2.84	2.84	2.84																
			11		行政事业单 位医疗	2.84	2.84	2.84																
		210	11	02	事业单位医 疗	2.84	2.84	2.84																
		221			住房保障支 出	4.08	4.08	4.08																
			02		住房改革支 出	4.08	4.08	4.08																
		221	02	01	住房公积金	4.08	4.08	4.08																

表3. 支出预算表

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

单位编码	单位名称	科目编码			科目名称	总计	基本支出	项目支出
		类	款	项				
					合计	143.63	64.63	79.00
141	郯城县12345政务服务热线受理中心					143.63	64.63	79.00
141001	郯城县12345政务服务热线受理中心					143.63	64.63	79.00
		201			一般公共服务支出	130.67	51.67	79.00
			03		政府办公厅（室）及相关机构事务	130.67	51.67	79.00
		201	03	50	事业运行	130.67	51.67	79.00
		208			社会保障和就业支出	6.04	6.04	
			05		行政事业单位养老支出	5.68	5.68	
		208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	5.68	5.68	
			99		其他社会保障和就业支出	0.36	0.36	
		208	99	01	其他社会保障和就业支出	0.36	0.36	
		210			卫生健康支出	2.84	2.84	
			11		行政事业单位医疗	2.84	2.84	
		210	11	02	事业单位医疗	2.84	2.84	
		221			住房保障支出	4.08	4.08	
			02		住房改革支出	4.08	4.08	
		221	02	01	住房公积金	4.08	4.08	

表4. 财政拨款收支预算表

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

收入		支出				
项目	预算数	项目	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
一、一般公共预算财政拨款	143.63	一、一般公共服务支出	130.67	130.67		
二、政府性基金预算财政拨款		二、外交支出				
三、国有资本经营预算		三、国防支出				
		四、公共安全支出				
		五、教育支出				
		六、科学技术支出				
		七、文化旅游体育与传媒支出				
		八、社会保障和就业支出	6.04	6.04		
		九、社会保险基金支出				
		十、卫生健康支出	2.84	2.84		
		十一、节能环保支出				
		十二、城乡社区支出				
		十三、农林水支出				
		十四、交通运输支出				
		十五、资源勘探工业信息等支出				
		十六、商业服务业等支出				
		十七、金融支出				
		十八、援助其他地区支出				
		十九、自然资源海洋气象等支出				
		二十、住房保障支出	4.08	4.08		
		二十一、粮油物资储备支出				
		二十二、国有资本经营预算支出				
		二十三、灾害防治及应急管理支出				
		二十四、其他支出				
本年收入合计	143.63	本年支出合计	143.63	143.63		
		年末结转和结余				
上年结转结余						
收入总计	143.63	支出总计	143.63	143.63		

表5. 一般公共预算支出表（不含上年结转）

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

单位编码	单位名称	科目编码			科目名称	总计	基本支出	项目支出
		类	款	项				
					合计	143.63	64.63	79.00
141	郯城县12345政务服务热线受理中心					143.63	64.63	79.00
141001	郯城县12345政务服务热线受理中心					143.63	64.63	79.00
		201			一般公共服务支出	130.67	51.67	79.00
			03		政府办公厅（室）及相关机构事务	130.67	51.67	79.00
		201	03	50	事业运行	130.67	51.67	79.00
		208			社会保障和就业支出	6.04	6.04	
			05		行政事业单位养老支出	5.68	5.68	
		208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	5.68	5.68	
			99		其他社会保障和就业支出	0.36	0.36	
		208	99	01	其他社会保障和就业支出	0.36	0.36	
		210			卫生健康支出	2.84	2.84	
			11		行政事业单位医疗	2.84	2.84	
		210	11	02	事业单位医疗	2.84	2.84	
		221			住房保障支出	4.08	4.08	
			02		住房改革支出	4.08	4.08	
		221	02	01	住房公积金	4.08	4.08	

表6. 政府性基金预算支出表（不含上年结转）

部门/单位：郟城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

单位编码	单位名称	科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出
		类	款	项				

郟城县12345政务服务热线受理中心部门2020年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出，故本表无数据。

表7. 财政拨款安排的基本支出预算表
(政府预算支出经济分类科目)

部门/单位：郟城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

科目编码	科目名称	2020年预算数	
		金额	其中：一般公共预算 财政拨款安排
	合计	64.63	64.63
505	对事业单位经常性补助	64.63	64.63
50501	工资福利支出	57.06	57.06
50502	商品和服务支出	7.57	7.57

表8. 财政拨款安排的基本支出预算表
(部门预算支出经济分类科目)
(不含上年结转)

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

经济分类科目编码		经济分类科目名称	2020年预算数	
类	款		金额	其中：一般公共预算安排
		合计	64.63	64.63
301		工资福利支出	57.06	57.06
301	30101	基本工资	17.56	17.56
301	30102	津贴补贴	25.08	25.08
301	30103	奖金	1.46	1.46
301	30108	机关事业单位基本养老保险缴费	5.68	5.68
301	30110	职工基本医疗保险缴费	2.84	2.84
301	30112	其他社会保障缴费	0.36	0.36
301	30113	住房公积金	4.08	4.08
302		商品和服务支出	7.57	7.57
302	30201	办公费	2.94	2.94
302	30217	公务接待费	0.30	0.30
302	30228	工会经费	0.83	0.83
302	30231	公务用车运行维护费	2.00	2.00
302	30239	其他交通费用	1.50	1.50

表9. 政府采购预算表

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

单位编码	单位名称	科目编码			科目名称	采购品目	金额	资金来源							
		类	款	项				总计	财政拨款收入				财政专户管理资金	其他自有资金	上年结转
									合计	一般公共预算	政府性基金	国有资本经营预算			
						合计	8.00	8.00	8.00	8.00					
						货物	5.00	5.00	5.00	5.00					
141	郯城县12345政务服务 热线受理中心						5.00	5.00	5.00	5.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心						5.00	5.00	5.00	5.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	台式计算机	2.00	2.00	2.00	2.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	家具用品	1.00	1.00	1.00	1.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	复印纸	1.00	1.00	1.00	1.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	喷墨打印机	1.00	1.00	1.00	1.00					
						服务	3.00	3.00	3.00	3.00					
141	郯城县12345政务服务 热线受理中心						3.00	3.00	3.00	3.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心						3.00	3.00	3.00	3.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	车辆加油服务	1.00	1.00	1.00	1.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	印刷服务	1.00	1.00	1.00	1.00					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	车辆维修和保养服务	0.68	0.68	0.68	0.68					
141001	郯城县12345政务服务 热线受理中心	201	03	50	事业运行	机动车保险服务	0.32	0.32	0.32	0.32					

表10. 一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费支出表

部门/单位：郯城县12345政务服务热线受理中心

单位：万元

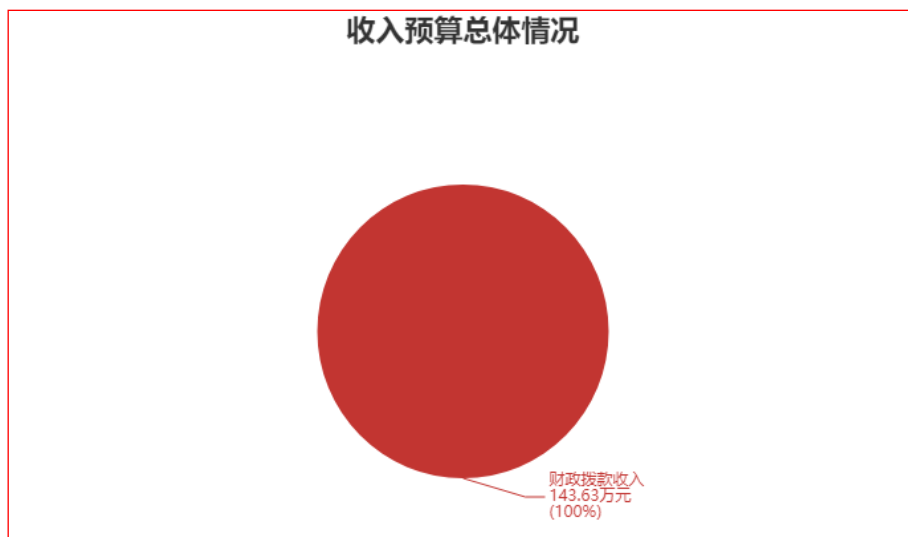
单位编码	单位名称	合计	因公出国（境）经费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
	合计	2.30	0	2.00	0	2.00	0.30
141	郯城县12345政务服务热线受理中心	2.30	0	2.00	0	2.00	0.30
141001	郯城县12345政务服务热线受理中心	2.30	0	2.00	0	2.00	0.30

第三部分 2020年部门预算情况和重要事项说明

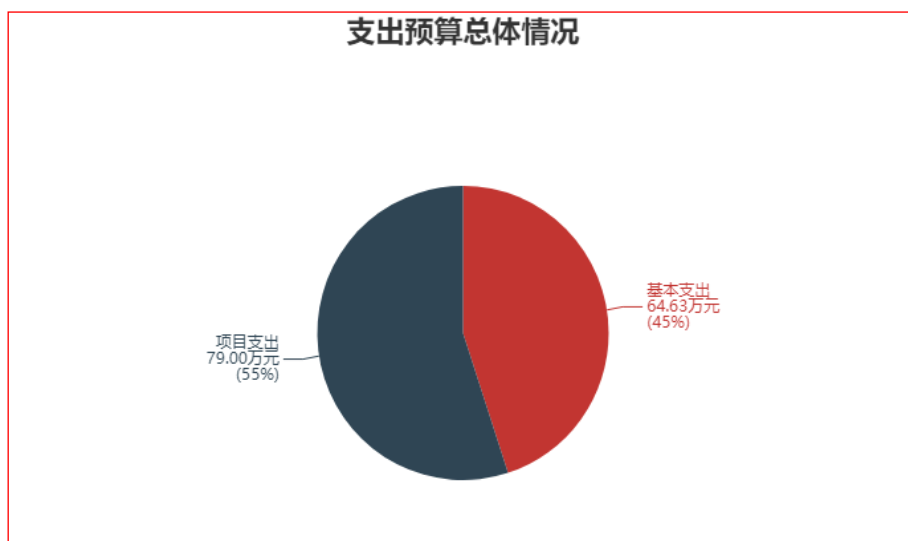
一、2020年部门预算情况说明

（一）收支预算总体情况

2020年收入预算为143.63万元，其中：财政拨款143.63万元，占100%。



2020年支出预算为143.63万元，其中：基本支出64.63万元，占45.00%，项目支出79.00万元，占55.00%。

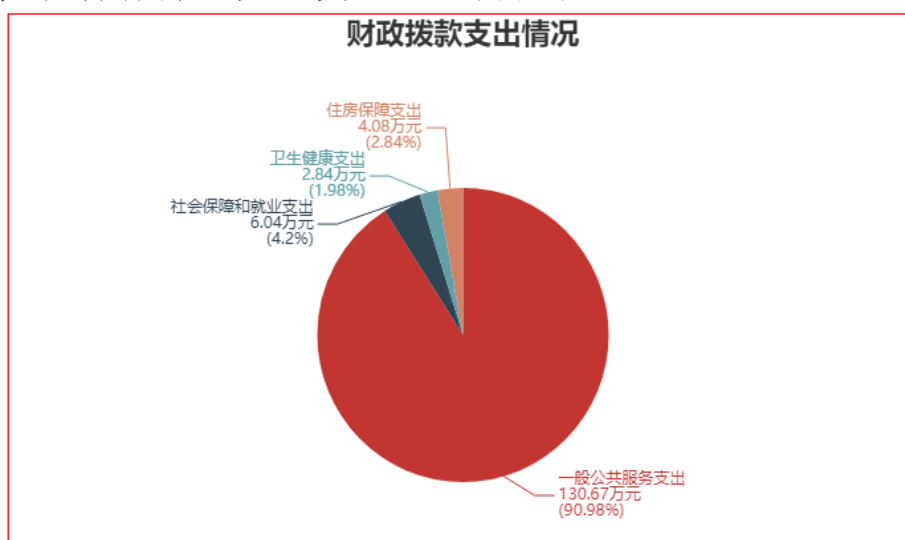


（二）财政拨款收支情况

2020年财政拨款收入预算为143.63万元，其中：一般公共预算143.63万元，占100%。

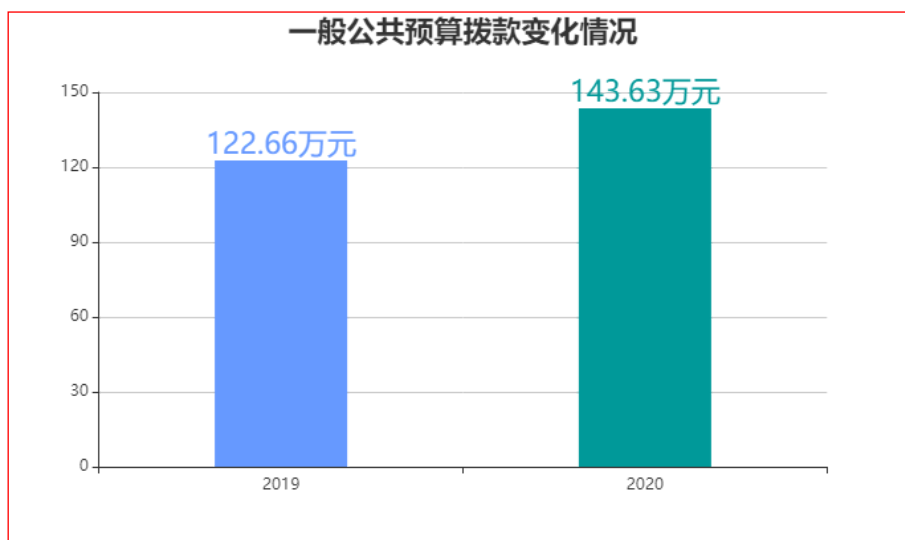


2020年财政拨款支出预算为143.63万元，其中：一般公共服务（类）支出130.67万元，占90.98%；社会保障和就业（类）支出6.04万元，占4.20%；卫生健康（类）支出2.84万元，占1.98%；住房保障（类）支出4.08万元，占2.84%。

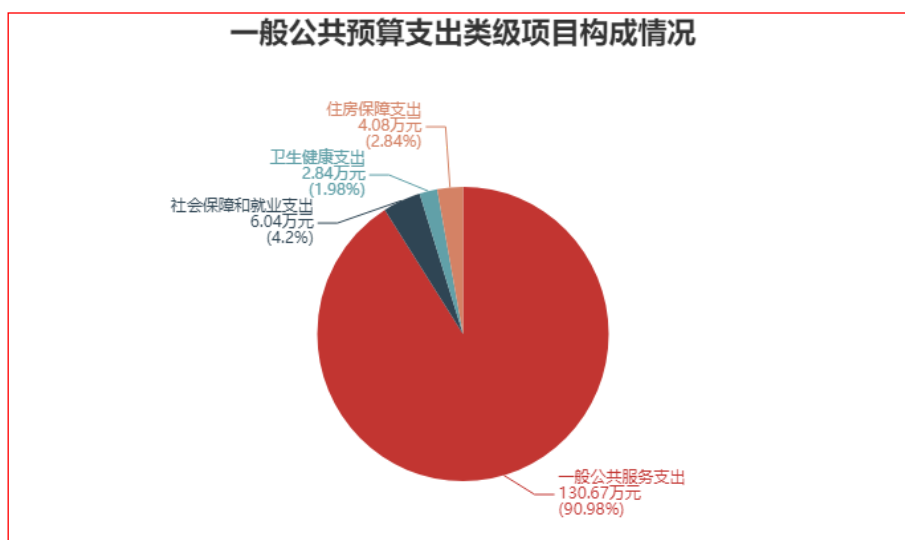


（三）一般公共预算收支情况

2020年一般公共预算当年拨款143.63万元，比上年增长17.10%，主要是2019年，对县热线受理中心人员力量进行充实调整，热线中心编制由6人增加至11人，县编办通过“沂蒙优才”引进2名高层次人才充实到热线队伍。2019年的人员经费等支出相应增加。



2020年当年一般公共预算支出预算为143.63万元，比上年增长17.10%，其中：一般公共服务（类）支出130.67万元，占90.98%；社会保障和就业（类）支出6.04万元，占4.20%；卫生健康（类）支出2.84万元，占1.98%；住房保障（类）支出4.08万元，占2.84%。



具体情况如下：

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130.67万元，比上年增长63.34%，主要是2019年，对县热线受理中心人员力量进行充实调整，热线中心编制由6人增加至11人，县编办通过“沂蒙优才”引进2名高层次人才充实到热线队伍。2019年的人员经费等支出相应增加。

2. 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5.68万元，比上年增长30.88%，主要是2019年，对县热线受理中心人员力量进行

充实调整，热线中心编制由6人增加至11人，县编办通过“沂蒙优才”引进2名高层次人才充实到热线队伍。2019年的人员经费等支出相应增加。

3. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）支出0.36万元，比上年增长9.09%，主要是2019年，对县热线受理中心人员力量进行充实调整，热线中心编制由6人增加至11人，县编办通过“沂蒙优才”引进2名高层次人才充实到热线队伍。2019年的人员经费等支出相应增加。

4. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）支出2.84万元，比上年增长63.22%，主要是2019年，对县热线受理中心人员力量进行充实调整，热线中心编制由6人增加至11人，县编办通过“沂蒙优才”引进2名高层次人才充实到热线队伍。2019年的人员经费等支出相应增加。

5. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）支出4.08万元，比上年增长64.52%，主要是2019年，对县热线受理中心人员力量进行充实调整，热线中心编制由6人增加至11人，县编办通过“沂蒙优才”引进2名高层次人才充实到热线队伍。2019年的人员经费等支出相应增加。

（四）政府性基金预算收支情况

郯城县12345政务服务热线受理中心2020年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

（五）财政拨款安排的基本支出情况

2020年财政拨款安排的基本支出预算64.63万元，其中：

1、人员经费57.06万元，按部门预算支出经济分类主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金。按政府预算支出经济分类主要包括：工资福利支出。

2、公用经费7.57万元，按部门预算支出经济分类主要包括：办公费、公务接待费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用。按政府预算支出经济分类主要包括：商品和服务支出。

二、重要事项说明

（一）政府采购情况

本部门2020年安排政府采购预算8.00万元，其中：财政拨款安排8.00万元，财政专户管理资金安排0万元，其他自有资金安排0万元，上年结转资金安排0万元。政府采购货物预算5.00万元、政府采购工程预算0万元、政府采购服务预算3.00万元。

（二）一般公共预算安排的“三公”经费情况

2020年，通过一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费预算共2.30万元，其中：因公出国（境）费0万元，公务用车购置费0万元，公务用车运行维护费2.00万元，公务接待费0.30万元。

2020年“三公”经费预算与2019年基本持平，其中：因公出国（境）费与2019年基本持平；公务用车购置费与2019年基本持平；公务用车运行维护费与2019年基本持平；公务接待费与2019年基本持平。

（三）机关运行经费情况

郯城县12345政务服务热线受理中心所属预算单位全部为事业单位，无机关运行经费支出。

（四）国有资产占有使用情况

截至2019年12月31日，郯城县12345政务服务热线受理中心所属各预算单位共有车辆1辆。其中，机要通信用车和应急保障用车0辆、离退休干部用车0辆、机关服务用车0辆、其他用车1辆，其他用车主要是外出现场督办用车。单位价值50万元以上通用设备0（台、件、套）。单位价值100万元以上专用设备0（台、件、套）。

2020年部门预算未安排购置单位价值100万元以上专用设备。

（五）绩效目标设置情况

2020年郯城县12345政务服务热线受理中心项目支出均设置了绩效目标，涉及财政拨款79.00万元。

项目支出绩效目标申报表

(2020年度)

项目名称	热线中心运维费		项目类别		机构运转业务经费项目																													
主管部门	郯城县12345政务服务热线受理中心		主管部门编码		141																													
项目实施单位	郯城县12345政务服务热线受理中心	项目负责人	叶梦瑶		联系电话	18266759605																												
项目类型	上年原有项目																																	
项目期限	2020-01-01 - 2022-12-31																																	
项目资金申请 (万元)	资金总额: 7万元																																	
	其中:财力拨款:7万元																																	
	非税:0万元																																	
	政府性基金:0万元																																	
	上级转移支付:0万元																																	
	其他:0万元																																	
测算依据及说明	<table> <tr> <th>序号</th> <th>名称</th> <th>说明</th> <th>人数</th> <th>数量</th> <th>单价</th> <th>年费用</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>E1光纤租赁费</td> <td>运营商话务接入费用</td> <td></td> <td>12</td> <td>3000</td> <td>36000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>设备维修</td> <td>话务系统维修更新</td> <td></td> <td>1</td> <td>44000</td> <td>44000</td> </tr> <tr> <td colspan="3">合计</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>80000</td> </tr> </table>						序号	名称	说明	人数	数量	单价	年费用	1	E1光纤租赁费	运营商话务接入费用		12	3000	36000	2	设备维修	话务系统维修更新		1	44000	44000	合计						80000
序号	名称	说明	人数	数量	单价	年费用																												
1	E1光纤租赁费	运营商话务接入费用		12	3000	36000																												
2	设备维修	话务系统维修更新		1	44000	44000																												
合计						80000																												
项目单位职能概述	“12345”便民热线通过转办市热线下发的群众诉求，超前了解、化解萌芽矛盾，通过调度相应单位办理，形成快速、畅通、高效的交办、转办、督办渠道，使群众反映的问题得到认真、及时解决，提高人民群众的满意度。 项目总体目标：保障县“12345”便民服务热线稳定运行，为全县各机关办理群众诉求业务提供系统平台，为群众提供政府便民服务。																																	
项目概况、主要内容及用途	郯城县“12345”便民服务热线，是县委、县政府践行以人为本理念，积极推进社会管理创新而实施的一项民生工程，于2011年7月1日正式开通，是全省第一家县级便民服务热线。2014年3月，全市统一热线平台，所有电话由市里统一接听，再下发到我县，由便民服务中心负责办理。从市12345督查通报看，我县热线办办理综合成绩连续三年居全市第一名。便民服务中心在掌握社情、为民解忧方面做了大量工作，得到了领导的关注和肯定。为保证中心正常运转和建设更为方便快捷的联动单位群众诉求网上办理系统，需要申请必要的建设和运行经费如下： 郯城县便民服务中心运维项目预算内容： 办公、电话运维经费计80000元 总计：80000元																																	
项目立项情况	项目立项的依据		郯城县“12345”便民服务热线，是县委、县政府践行以人为本理念，积极推进社会管理创新而实施的一项民生工程，于2011年7月1日正式开通，是全省第一家县级便民服务热线。2014年3月，全市统一热线平台，所有电话由市里统一接听，再下发到我县，由便民服务中心负责办理。从市12345督查通报看，																															

			我县热线办办理综合成绩连续三年居全市第一名。便民服务中心在掌握社情、为民解忧方面做了大量工作，得到了领导的关注和肯定。为保证中心正常运转和建设更为方便快捷的联动单位群众诉求网上办理系统，需要申请必要的建设和运行经费如下： 郯城县便民服务中心运维项目预算内容： 办公、电话运维经费计80000元 总计：80000元		
	项目申报的可行性和必要性		郯城县“12345”便民服务热线，是县委、县政府践行以人为本理念，积极推进社会管理创新而实施的一项民生工程，于2011年7月1日正式开通，是全省第一家县级便民服务热线。2014年3月，全市统一热线平台，所有电话由市里统一接听，再下发到我县，由便民服务中心负责办理。从市12345督查通报看，我县热线办办理综合成绩连续三年居全市第一名。便民服务中心在掌握社情、为民解忧方面做了大量工作，得到了领导的关注和肯定。为保证中心正常运转和建设更为方便快捷的联动单位群众诉求网上办理系统，需要申请必要的建设和运行经费如下： 郯城县便民服务中心运维项目预算内容： 办公、电话运维经费计80000元 总计：80000元 为保证中心正常运转和建设更为方便快捷的联动单位群众诉求网上办理系统，需要申请必要的建设和运行经费。		
项目绩效目标	长期目标			年度目标	
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	热线回访电话费月支出平均额	0.3万元/月	
			办公设备维护更新月平均支出额	0.367万元/月	
		时效指标	办公设备日常更新维护及时率	100%	
			热线回访电话缴费及时率	100%	
		社会效益指标	提高热线工单办理满意度	80%	
		可持续影响指标	提高办公设备使用年限	5年	
	满意度指标	服务对象满意度指标	话务员满意度	≥80%	
			上级主管部门满意度	≥80%	
其他需要说明的问题					

项目支出绩效目标申报表

(2020年度)

项目名称	热线中心话务员人员经费		项目类别	人员支出类业务经费项目	
主管部门	郯城县12345政务服务热线受理中心		主管部门编码	141	
项目实施单位	郯城县12345政务服务热线受理中心	项目负责人	叶梦瑶	联系电话	18266759605
项目类型	上年原有项目				
项目期限	2020-01-01 - 2022-12-31				
项目资金申请 (万元)	资金总额: 72万元				
	其中:财力拨款:72万元				
	非税:0万元				
	政府性基金:0万元				
	上级转移支付:0万元				
	其他:0万元				
测算依据及说明	郯城县人民政府办公室提交的《关于县便民服务中心工作人员提高工资标准的请示》，2014年10月27日经县政府刘连栋县长同意，给予每人每月增加500元绩效工资。 郯城县12345市民服务热线管理办公室提交的《郯城县12345热线办公室关于调整热线合同人员工作绩效等有关事项的请示》，2017年11月7日经县政府陈海玲县长同意，将7名已辞职人员的费用调整为现有合同人员的工作绩效。同时，参照县巡警大队合同人员工资保险发放标准，建议给县热线办合同人员缴纳住房公积金，按最低工资标准缴纳单位部分				
项目单位职能概述	郯城县“12345”便民服务热线，是县委、县政府践行以人为本理念，积极推进社会管理创新而实施的一项民生工程，于2011年7月1日正式开通，是全省第一家县级便民服务热线。2014年3月，全市统一热线平台，所有电话由市里统一接听，再下发到我县，由便民服务中心负责办理。				
项目概况、主要内容及用途	从市12345督查通报看，我县热线办办理综合成绩连续三年居全市第一名。便民服务中心在掌握社情、为民解忧方面做了大量工作，得到了领导的关注和肯定。为保证中心正常运转和建设更为方便快捷的联动单位群众诉求网上办理系统，需要申请必要的建设和运行经费如下：话务员工资及保险公积金共72万元				
项目立项情况	项目立项的依据	郯城县人民政府办公室提交的《关于县便民服务中心工作人员提高工资标准的请示》，2014年10月27日经县政府刘连栋县长同意，给予每人每月增加500元绩效工资。 郯城县12345市民服务热线管理办公室提交的《郯城县12345热线办公室关于调整热线合同人员工作绩效等有关事项的请示》，2017年11月7日经县政府陈海玲县长同意，将7名已辞职人员的费用调整为现有合同人员的工作绩效。同时，参照县巡警大队合同人员工资保险发放标准，建议给县热线办合同人员缴纳住房公积金，按最低工资标准缴纳单位部分			
	项目申报的可行性和必要性	郯城县人民政府办公室提交的《关于县便民服务中心工作人员提高工资标准的请示》，2014年10月27日经县政府刘连栋县长同意，给予每人每月增加500元绩效工资。 郯城县12345市民服务热线管理办公室提交的《郯城县12345热线办公室关于调整热线合同人员工作绩效等有关事项的请示》，2017年11月7日经县政府陈海玲县长同意，将7名已辞职人员的费用调整为现有合同人员的工作绩效。同时，参照县巡警大队合同人员工资保险发放标准			

			，建议给县热线办合同人员缴纳住房公积金，按最低工资标准缴纳单位部分 提高话务员工作积极性，提高县热线工单办理质量。		
项目绩效目标	长期目标			年度目标	
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	话务员人数	16人	
			工资平均支出额	3.5万元/月	
			月社保、住房平均支出额	2.4万元/月	
			督办组差旅费	0.1万元/月	
		质量指标	人员经费足额发放率	100%	
		时效指标	工资发放及时率	100%	
			社保公积金每月缴纳及时率	100%	
		社会效益指标	工作质量与效率提高	90%	
	满意度指标	服务对象满意度指标	话务员满意度情况	≥80%	
其他需要说明的问题					

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指由财政拨款形成的部门收入。按现行管理制度，部门预算中反映的财政拨款包括一般公共预算拨款、政府性基金预算拨款和国有资本经营预算拨款。

二、财政专户管理资金：指单位纳入财政专户管理的资金。主要包括教育收费、公立幼儿园接受的捐赠收入等。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

四、事业单位经营收入：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、其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。

六、上级补助收入：指单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

七、附属单位上缴收入：指附属独立核算单位按照规定上缴的收入。

八、用事业基金弥补收支差额：指事业单位在预计用当年的“财政拨款收入”、“财政拨款结转和结余资金”、“事业收入”、“事业单位经营收入”、“其他收入”等不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

九、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

十、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经费和日常公用经费。

十一、项目支出：指在基本支出之外为完成特定任务和事业发展目标所发生的支出。

十二、“三公”经费：指部门用一般公共预算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）的国际差旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支

出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及燃料费、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接待（含外宾接待）支出。

十三、机关运行经费：指行政单位（包括参公管理事业单位）的财政拨款公用经费，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。

十四、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）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

十五、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）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

十六、社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）：反映除上述项目以外其他用于社会保障和就业方面的支出。

十七、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按照国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

十八、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。