2021年中山市12345投诉举报平台管理中心部门决算

目　　录

第一部分：中山市12345投诉举报平台管理中心概况

一、单位主要职责

二、单位机构设置

三、部门决算单位构成

第二部分：中山市12345投诉举报平台管理中心2021年部门决算表

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明细表

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

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

第三部分：中山市12345投诉举报平台管理中心2021年部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：中山市12345投诉举报平台管理中心概况

一、单位主要职责

中山市12345投诉举报平台管理中心的主要职责是：

1.负责整合建设和管理维护全市各部门行政服务、投诉、举报等热线电话，并开展宣传工作；

2.负责热线话务平台的现场管理、信息化建设及日常综合管理；协调、监督和考核承办单位有关业务工作；

3.制定和组织实施市民服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法；

4.负责对外包服务商提供的相关服务进行定期评估和考核；

5.负责热线话务平台信息知识库的建设更新工作；

6.指导、参与热线电话话务员的招聘和业务培训工作；

7.承办上级交办的其他工作任务。

二、单位机构设置

我单位无内设机构。

三、部门决算单位构成

根据《关于设立中山市 12345 投诉举报平台管理中心的通知》(中机编[2013]168号），中山市 12345 投诉举报平台管理中心无内设机构。单位编制人数11人,其中事业编制6人,雇员5人。2020年底在职人员11人，其中事业编制6人，雇员5人。我单位没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分：中山市12345投诉举报平台管理中心2021年部门决算表

表1

收入支出决算总表

单位：中山市12345投诉举报平台管理中心　　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	1,881.18	一、一般公共服务支出	31	1,864.84
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	38	16.34
	9		九、卫生健康支出	39	0.00
	10		十、节能环保支出	40	0.00

表 1

收入支出决算总表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
	11		十一、城乡社区支出	41	0.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00

表 1

收入支出决算总表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	1,881.18	**本年支出合计**	57	1,881.18
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	1,881.18	**总计**	60	1,881.18

注：1.本表反映单位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。

表 2

收入决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	1,881.18	1,881.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,864.84	1,864.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,864.84	1,864.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	249.45	249.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,615.39	1,615.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	16.34	16.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	16.34	16.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	10.89	10.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 2

收入决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	1,881.18	1,881.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	5.45	5.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

表 3

支出决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	1,881.18	259.79	1,621.39	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,864.84	243.45	1,621.39	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,864.84	243.45	1,621.39	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	249.45	243.45	6.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,615.39	0.00	1,615.39	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	16.34	16.34	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	16.34	16.34	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	10.89	10.89	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	5.45	5.45	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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	1,881.18	一、一般公共服务支出	33	1,864.84	1,864.84	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	16.34	16.34	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	0.00	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	1,881.18	**本年支出合计**	59	1,881.18	1,881.18	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	1,881.18	**总计**	64	1,881.18	1,881.18	0.00	0.00

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。

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

项　　目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	1,881.18	259.79	1,621.39
201	一般公共服务支出	1,864.84	243.45	1,621.39
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,864.84	243.45	1,621.39
2010350	事业运行	249.45	243.45	6.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,615.39	0.00	1,615.39
208	社会保障和就业支出	16.34	16.34	0.00
20805	行政事业单位养老支出	16.34	16.34	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	10.89	10.89	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	5.45	5.45	0.00

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。

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	248.81	302	商品和服务支出	10.98
30101	基本工资	20.69	30201	办公费	1.82
30102	津贴补贴	55.56	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	2.57	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.04
30107	绩效工资	82.88	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	10.89	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	5.45	30207	邮电费	0.68
30110	职工基本医疗保险缴费	0.68	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	2.61	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.54	30211	差旅费	0.00
30113	住房公积金	17.98	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.00
30199	其他工资福利支出	48.98	30214	租赁费	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	2.11
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	1.51
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	4.83
			307	债务利息及费用支出	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	0.00
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.00
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	0.00
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	248.81		公用经费合计	10.98

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。

表 7

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

预算数						决算数					
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
		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	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

本表本年度无发生额。

表 8

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　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
功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

本单位本年度无政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余。

表 9

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位 ：中山市 12345 投诉举报平台管理中心　　单位：万元

项　　目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
	合计	0.00	0.00	0.00

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。

本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

第三部分：中山市12345投诉举报平台管理中心2021年部门决算情况说明

一、2021年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

中山市 12345 投诉举报平台管理中心 2021 年度总收入 1,881.18万元，其中本年收入1,881.18万元。具体情况如下：

1.一般公共预算财政拨款收入 1,881.18万元，比上年决算数增加 80.08 万元，增长 4.4%。主要变动情况：一是因业务扩展需要，2021 年中山市 12345 服务热线项目经费增加；二是人员工资经费政策性调整。

2.政府性基金预算财政拨款收入 0万元，与上年决算数持平。

3.国有资本经营预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

4.上级补助收入0万元，与上年决算数持平。

5.事业收入0万元，与上年决算数持平。

6.经营收入0万元，与上年决算数持平。

7.附属单位上缴收入0万元，与上年决算数持平。

8.其他收入0万元，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

中山市 12345 投诉举报平台管理中心 2021 年度总支出 1,881.18万元，其中本年支出1,881.18万元。具体情况如下：

1.基本支出259.79万元，比上年决算数增加5.96万元，增长2.3%。主要变动情况：人员工资政策性调整。

2.项目支出1,621.39万元，比上年决算数增加74.11万元，增长4.8%。主要变动情况：业务扩展需要，12345热线服务项目经费增加。

3.上缴上级支出0万元，与上年决算数持平。

4.经营支出0万元，与上年决算数持平。

5.对附属单位补助支出0万元，与上年决算数持平。

二、2021年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2021年度财政拨款收入说明

中山市12345投诉举报平台管理中心2021年度财政拨款收入合计 1,881.18万元。其中：一般公共预算财政拨款收入1,881.18万元，比上年决算数增加 80.08万元，增长 4.4%；主要变动情况：一是因业务扩展需要，2021 年中山市 12345 服务热线项目经费增加；二是人员工资经费政策性调整；政府性基金预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，与上年决算数持平；国有资本经营预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，与上年决算数持平。

（二）2021年度财政拨款支出说明

中山市12345投诉举报平台管理中心2021年度财政拨款支出合计 1,881.18万元。其中：一般公共预算财政拨款支出

1,881.18万元，比年初预算数增加130.86万元，增长7.5%；主要变动情况：一是因业务扩展需要，2021 年中山市 12345 服务热线项目经费增加；二是人员工资经费政策性调整；政府性基金预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，与年初预算数持平；国有资本经营预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，与年初预算数持平。

三、2021年度一般公共预算财政拨款“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

中山市 12345 投诉举报平台管理中心2021年度“三公”经费财政拨款支出决算为 0万元，完成预算 0万元的 0%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0万元，完成预算 0万元的 0%；公务用车购置及运行费支出决算为0万元,完成预算0万元的0%（其中:公务用车购置支出决算为0万元,完成预算0万元的0%；公务用车运行费支出决算为 0万元，完成预算 0万元的 0%）；公务接待费支出决算为0万元，完成预算0.2万元的-100%。

2021年度“三公”经费支出决算少于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，本年三公经费决算为0。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2021年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元,占0.0%;公务用车购置及运行费支出0万元,占0.0%;

公务接待费支出0万元，占0.0%。具体情况如下：

1.因公出国（境）费支出0万元。全年使用财政拨款安排出国（境）团组0个、累计0人次；

2.公务用车购置及运行维护费支出0万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行及维护支出0万元，公务用车保有量为0辆，主要用于无相关经费支出。

3.公务接待费支出0万元，主要用于无相关经费支出，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待0次，接待人数共0人。无相关经费支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2021年本单位机关运行经费支出 0万元，比年初预算数增加 0万元，增长 0%。主要增减变动情况是：我单位是非参公事业单位，不在机关运行经费统计范围内。

（二）政府采购支出情况说明

2021年本单位政府采购支出总额1.32万元，其中：政府采购货物支出 0.26万元、政府采购工程支出 0万元、政府采购服务支出 1.05万元。授予小微企业合同金额1.05 万元， 占 授予中小企业合同金额的 80%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100%。

（三）国有资产占用情况

截至2021年12月31日，本单位共有车辆0辆，其中，岗位保障用车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、其他用车0辆；单价50万元以上通用设备0台（套），单价100万元以上专用设备0台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况

绩效管理工作总体情况。根据财政预算绩效管理要求，我单位组织对2021年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目0个，二级项目1个，共涉及资金1,621.39万元，占一般公共预算项目支出总额的100%；组织对2021年度0个政府性基金预算项目开展绩效自评。

共组织对0个项目开展了重点绩效评价。

我单位暂未开展整体支出绩效自评。

绩效自评结果。我单位今年开展了部门 整体支出及1个项目绩效自评。12345 政府服务热线外包服务项目绩效自评综述： 全年预算数 1616.07 万元， 执行数 1615.39 万元，完成预算的99.96%。项目 绩效目标完成情况与效益主要是： 依托现代化网络和语音综合信 息服务平台， 兼容市政府投诉中心和网络问政平台职能， 受理全市 各单位、部门职能范围内的咨询、申诉、投诉、举报、意见和建议 等费紧急类诉求，建设畅通、高效、具有中山特色的12345 政府 服务热线平台。 对各承办单位业务受理情况进行全程监督， 形成覆 盖全市、协调互动、保障有力的服务体系。主要完成情

况如下： 一 是推出 “接诉即办”处置模式， 压缩工单时限， 提高市民满意率；二是规范企业诉求“马上办”工作运行管理，进一步畅通政企沟 通渠道，切实帮助企业纾困解难， 再创中山营商环境新优势；三是做好热线平台的日常监管和指导， 以业务监管保障服务水平， 致 力将 12345 政府服务热线打造成为和谐中山的“晴雨表”“风向 标”。发现的问题及原因主要是：一是12345热线话务压力持续增加。由于近年来话务量均已突破150多万件，不断创历史新高，随着目前社会趋于老龄化的现象，大部分较为年长的市民对智慧政务系统、智能化应用操作平台不熟悉、不愿用，主要采取电话咨询形式。目前智能AI客服学习养护成本较高、需时较长，以现有话务团队的人员规模，如果话务量持续不断的增长，将难以确保电话接通效率；二是政务便民小助手功能开发受限。根据省政务服务数据管理局相关文件要求，各地市不允许再以小程序形式建设服务功能，因此政务便民小助手目前只能以手机页面形式整合进入微信公众号，功能拓展与开发受到一定的限制；三是仍未拥有话务工单处理系统产权。目前12345热线话务工单处理系统仍采取向运营商购买的方式，12345管理中心只拥有系统中的工单数据，每年都需向运营商支付一定的购买费用，造成财政资金一定程度的浪费。下一步改进措施主要是：一是落实2023年热线外包项目招标工作；二是优化升级政务便民小助手；三是不断提升服务企业能力；四是配合推进依法治市工作

以省级部门为主体开展的重点绩效评价结果：暂未开展。

第四部分：名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

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。

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。

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。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

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

使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业事位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

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。

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。

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。

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所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（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、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。