

天门市 12345 公共服务热线中心 2025 年度部门

决算

目 录

第一部分 部门名称概况

一、部门主要职责

二、机构设置情况

第二部分 部门名称 2025 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明细表

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”经费支出决算表

第三部分 部门名称 2025 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”经费支出决算情况说明
- 十、机关运行经费支出说明
- 十一、政府采购支出说明
- 十二、国有资产占用情况说明
- 十三、预算绩效情况说明
- 十四、专项支出、转移支付支出情况说明

第四部分 其他需要说明的情况

第五部分 名词解释

第六部分 附件

第一部分 天门市 12345 公共服务热线中心概况

一、部门主要职责

1、协调全市城市管理方面的公共信息资源，实现网络线路、基础数据库等各项资源的共享共用，负责整个数字城管系统的管理，协调各相关单位做好平台的维护升级。

2、受理群众的投诉、咨询、求助、建议类的事项，由市 12345 热线中心根据事件类型分别予以解答和分流。通过数字城管系统和 12345 公共服务热线平台分别交办到相应的责任单位进行处理，并会跟踪，督办，考核考评等。

二、机构设置情况

从单位构成看，天门市 12345 公共服务热线中心部门决算由实行独立核算的天门市 12345 公共服务热线中心本级决算和 0 个下属单位决算组成。

纳入天门市 12345 公共服务热线中心 2025 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

1.天门市 12345 公共服务热线中心（本级）天门市 12345 公共服务热线中心设 3 个科室，分别为：综合科、热线管理科、数字城管科。

天门市 12345 公共服务热线中心 2025 年度有事业编制 7 人。

第二部分 2025 年度部门决算

一、收入支出决算总表

收入支出决算总表					
公开01表					
天门市12345公共服务热线中心		2025年		金额单位：万元	
收入		支出			
项目 栏次	行次	金额 1	项目 栏次	行次	金额 2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	270.06	一、一般公共服务支出	31	253.78
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	7.78
	9		九、卫生健康支出	39	2.57
	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	5.94
	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	270.06	本年支出合计	57	270.06
使用非财政拨款结余（含专用结余）	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	270.06	总计	60	270.06

注：1. 本表反映部门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。

二、收入決算表

		收入决算表						
公开02表							公开02表	
天门12345公共服务热线中心		2025年					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		270.06	270.06					
2010350	事业运行	46.75	46.75					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	207.03	207.03					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	7.78	7.78					
2101102	事业单位医疗	2.57	2.57					
2210201	住房公积金	5.94	5.94					
注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。								

三、支出决算表

		支出决算表					
		2025年					公开03表 金额单位：万元
天门市12345公共服务热线中心		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
项目	科目名称						
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		270.06	80.36	189.71			
2010350	事业运行	46.75	46.75				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	207.03	17.33	189.71			
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	7.78	7.78				
2101102	事业单位医疗	2.57	2.57				
2210201	住房公积金	5.94	5.94				
注：本表反映部门本年度各项支出情况。							

四、财政拨款收入支出决算总表

财政拨款收入支出决算总表								
天门市12345公共服务热线中心			2025年			公开04表		
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	270.06	一、一般公共服务支出	33	253.78	253.78		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	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	7.78	7.78		
	9		九、卫生健康支出	41	2.57	2.57		
	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	5.94	5.94		
	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	270.06	本年支出合计	59	270.06	270.06		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	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	270.06	总计	64	270.06	270.06		

注：本表反映部门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。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表							公开07表
天门市12345公共服务热线中心		2025年					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：本表反映部门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。							
本单位当年无政府性基金预算财政拨款收入支出。							

本部门 2025 年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

国有资本经营预算财政拨款支出决算表					公开08表
天门市12345公共服		2025年			
项目		本年支出			金额单位：万元
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	
合计					
注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。					
本单位当年无国有资本经营预算财政拨款支出。					

本部门 2025 年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

财政拨款“三公”经费支出决算表												公开09表
天门市12345公共服务热线中心						2025年						金额单位：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维护费			公务用车接待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			公务用车接待费	
		小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费				小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
注：本表反映部门本年度财政拨款“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；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。												
本单位当年无财政拨款“三公”经费支出。												

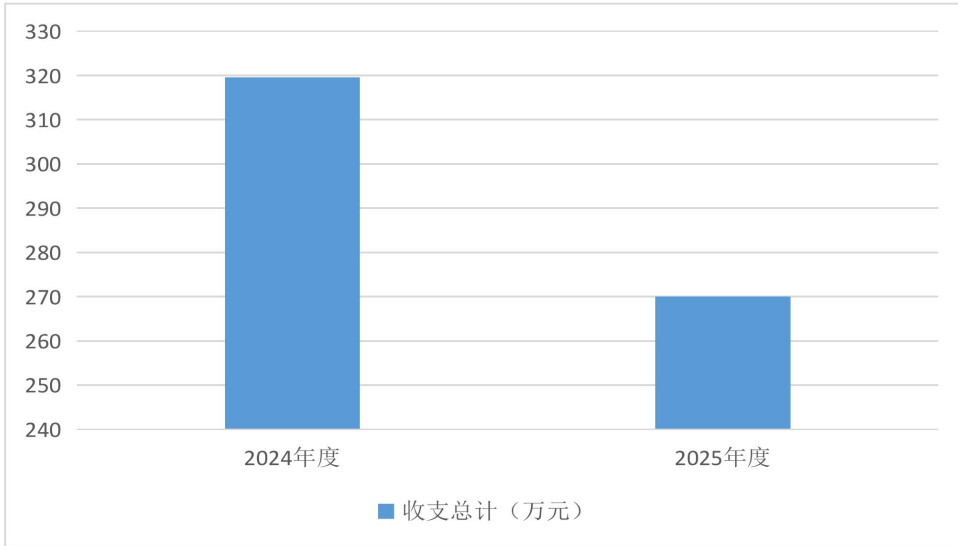
本部门 2025 年无“三公”经费支出。

第三部分 2025 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2025 年度收、支总计均为 270.06 万元。与 2024 年度相比，收、支总计各减少 49.53 万元，下降 15.50 %，主要原因是 项目建设支出变少。

图 1：收、支决算总计变动情况

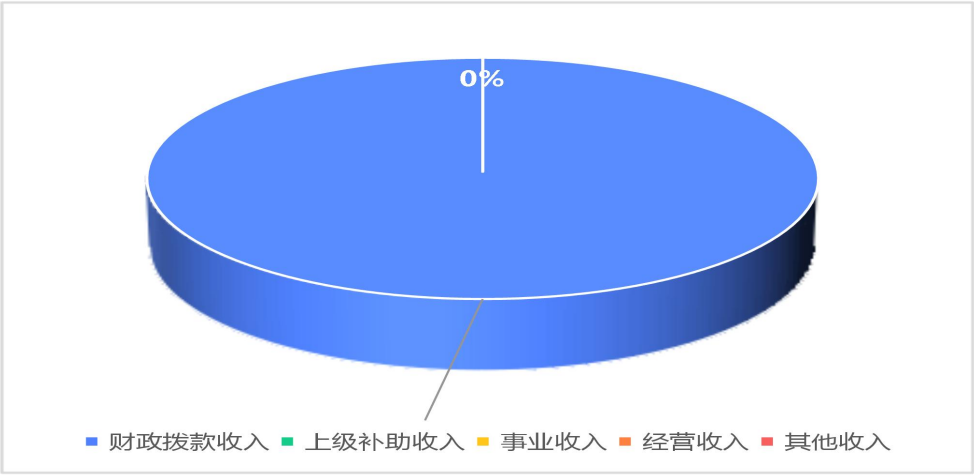


二、收入决算情况说明

2025 年度收入合计 270.06 万元，与 2024 年度相比，收

入合计减少 49.53 万元，下降 15.50 %。其中：财政拨款收入 270.06 万元，占本年收入 100 %；上级补助收入 0 万元；事业收入 0 万元；经营收入 0 万元；附属单位上缴收入 0 万元；其他收入 0 万元。

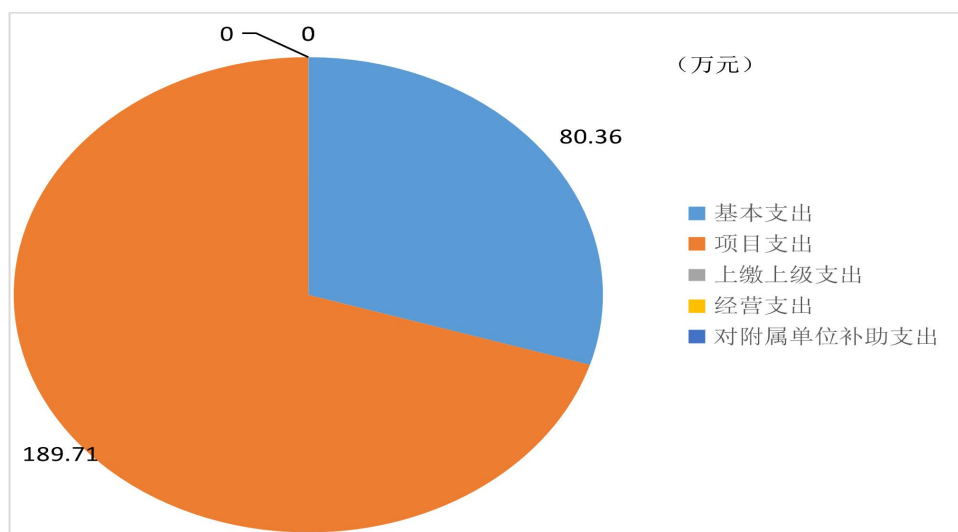
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2025 年度支出合计 270.06 万元，与 2024 年度相比，支出合计减少 49.53 万元，下降 15.50 %。其中：基本支出 80.35 万元，占本年支出 29.75 %；项目支出 189.71 万元，占本年支出 70.25 %；上缴上级支出 0 万元；经营支出 0 万元；对附属单位补助支出 0 万元。

图 3：支出决算结构



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025 年度财政拨款收、支总计均为 270.06 万元。与 2024 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 49.53 万元，下降 15.50 %。主要原因：项目建设支出变少。

(一) 财政拨款收入情况

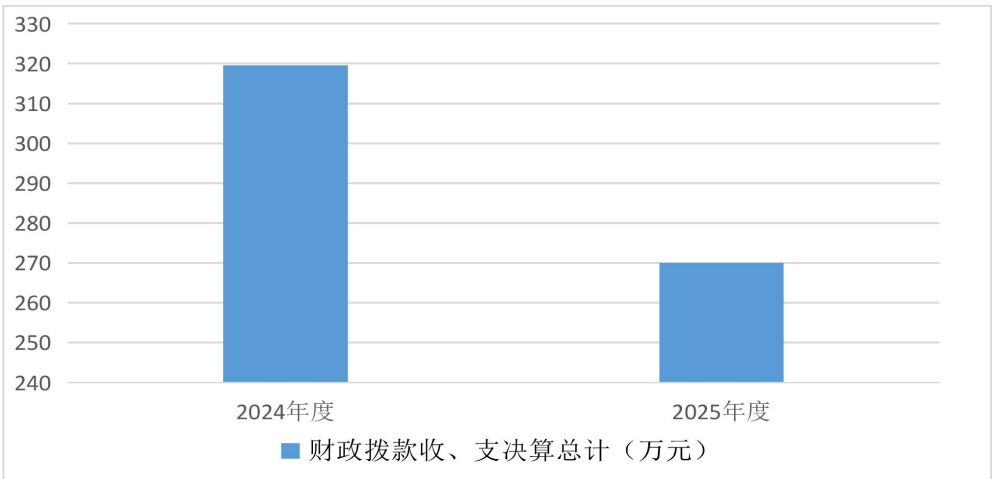
2025 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 270.06 万元，比 2024 年度决算数减少 49.53 万元。减少主要原因：项目建设支出变少。

(二) 财政拨款支出情况

2025 年度财政拨款支出按照支出功能分类，项目支出 方面的支出规模较大（或占财政拨款支出总额的比重较高），主要是：其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（科目名称），2025 年度决算数为 189.71 万元，占财政拨款支出总额的 70.25 %，主要用于购买服务岗位经费和

办公正常运维方面。

图 4：财政拨款收、支决算总计变动情况



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

按照党中央、国务院关于党政机关习惯过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，严控一般性支出。同时坚持有保有压，优化支出结构，提高资金使用效率，合理保障运转、民生、工资等重点支出，体现在有关支出科目中。2025 年度一般公共预算财政拨款支出270.06万元，占本年支出合计的100 %。与 2024 年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少49.53万元，下降15.50 %。主要原因是项目建设支出变少。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2025 年度一般公共预算财政拨款支出270.06万元，主要用于以下方面：

1. 一般公共服务（类）支出 253.78 万元，占 93.97 %。主要是用于 工资福利支出，商品和服务支出，购买服务岗位等支出。

2. 社会保障和就业支出（类） 7.78 万元，占 2.88 %。主要是用于 机关事业单位基本养老保险缴费支出。

3. 卫生健康支出（类） 2.57 万元，占 0.95 %。主要是用于 行政事业单位医疗保险和突发公共卫生事件应急处理支出。

4. 住房保障支出（类） 5.94 万元，占 2.2 %。主要是用于 在职人员的住房公积金支出。

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2025 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 251.79 万元，支出决算为 270.06 万元，完成年初预算的 107.26 %。其中：

（一般公共预算财政拨款支出决算具体情况，按支出功能分类项级科目逐类分析，简述本部门使用科目）

1. 一般公共服务支出（类）政府办公室及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为 235.07 万元，支出决算为 253.78 万元，完成年初预算的 107.96 %，支出决算数大于年初预算数（凡是年中有追加预算的或决算数低于年初预算数 95% 的应作原因说明）的主要原因：一是 基本支出增加；二是 追加了购买服务岗位经费。

2. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）

机关单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为7.48万元，支出决算为7.78万元，完成年初预算的104.01%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是人员保障基数提高，保障费用增加。

3.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为3.30万元，支出决算为2.57万元，完成年初预算的77.88%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是实际支出小于预算系统测算支出。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2025 年度一般公共预算财政拨款基本支出80.36万元，具体构成情况如下：

（一）人员经费80.02万元。主要包括：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、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出。

（二）公用经费0.34万元。主要包括：办公费。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本部门 2025 年度无政府性基金预算财政拨款支出。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位 2025 年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

九、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

2025 年度“三公”经费财政拨款支出全年预算为0.12万元，支出决算为0万元。

(二) “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

1.因公出国(境)费全年预算为0万元，支出决算为0万元。

全年支出涉及出国(境)团组0个，累计0人次。

2.公务用车购置及运行维护费全年预算为0万元，支出决算为0万元。其中：

(1)公务用车购置费支出0万元。本年度购置(更新)公务用车0辆。

(2)公务用车运行维护费支出0万元。2025 年度财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为0辆。

3.公务接待费全年预算为0万元，支出决算为0万元。

市 12345 热线中心本年度无“三公”经费支出。

十、机关运行经费支出说明

本单位为非参公管理的事业单位。

十一、政府采购支出说明

本部门 2025 年度政府采购支出总额167.89万元，其中：政府采购货物支出0万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出167.89万元。

十二、国有资产占用情况说明

截至 2025 年 12 月 31 日，天门市 12345 公共服务热线中心共有车辆 0 辆，单位价值 100 万元以上设备 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

根据预算绩效管理要求，本部门组织对 2025 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中：一级项目 1 个，共涉及资金 167.89 万元，占一般公共预算项目支出总额的 88.50%。从评价情况来看，项目的申请、设立过程符合要求，项目预算绩效目标设置合理，指标体系建立完整，确定的指标值便于量化和分析；项目预算绩效指标产出、效益较为理想，项目的绩效指标基本实现。组织开展部门整体支出绩效评价，评价情况来看，项目预算编报及时准确，支出程序符合财务管理要求，支出未超出预算额度和范围。项目管理制度比较健全且有效执行，整体支出年度设置目标较为合理，符合工作任务和年度计划要求，定性与定量结合较好，项目经费体现了事权和责任相匹配的原则，较好地完成了各项绩效目标。

（二）部门决算中项目绩效自评结果

本部门今年在部门决算中反映所有项目绩效自评结果（涉密项目除外）。

购买服务岗位项目绩效自评综述：项目全年预算数为

195 万元，执行数为 167.89 万元，完成预算 86.10 %。主要产出和效益：一是项目实际支出与预算批复的用途相符；二是群众满意度提升。发现的问题及原因：个别月份项目金额存在支付滞后的情况。下一步改进措施：及时跟进,加强项目管理。

项目绩效自评表

(2025 年度)

项目名称			购买服务岗位经费		负责人及电话		王社 13687261503
主管部门			天门市政务服务和大数据管理局		实施单位		天门市 12345 公共服务热线中心
预算执行情况（万元）（20 分）				全年预算数	到位资金数	执行率	得分
			年度资金总额：	195 万元	167.89 万元	86.10%	20
			其中：中央补助				
			地方资金				
			其他资金				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标		年度指标值	全年完成值	得分
	产出指标（40 分）	数量指标（30 分）	足额发放		100%	100%	30
		质量指标（5 分）	足额发放		100%	100%	5
		时效指标（3 分）	按时发放		100%	100%	3
		成本指标（2 分）	成本是否控制在批复预算内		100%	100%	2

		分)				
效益指标 (40分)	经济效益指标 (10份)	经济效益			10	
	社会效益指标 (10分)	事项限时办结率	100%	100%	10	
		群众办事便捷度	100%	100%		
	生态效益指标 (10分)	生态效益	100%	90%	9	
	可持续影响指标 (5份)	12345 热线服务能力提升对社会的影响力	100%	90%	4.5	
	服务对象满意度 指标 (5分)	办事群众的满意率	100%	90%	4.5	
	自评得分合计					98 分

说明：无法考核经济效益指标的项目，不需填年度指标值和完成情况，直接在“经济效益”栏得10分。

(三) 绩效评价结果应用情况

(1) 部门绩效评价结果应用情况

至部门决算公开时我单位加强项目规划、绩效目标管理、完善项目分配办法和管理办法。

(2) 部门绩效评价结果拟应用情况

- 1、加强项目管理；
- 2、结果与预算安排相结合。

十四、财政专项支出、专项转移支付支出情况说明

凡涉及财政专项支出、专项转移支付支出的部门参照部门预算公开的范围、体例和内容，分项目进行公开。

第四部分 其他需要说明的情况

无

第五部分 名词解释

(一)一般公共预算财政拨款收入：指财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二)政府性基金预算财政拨款收入：指财政政府性基金预算当年拨付的资金。

(三)国有资本经营预算财政拨款收入：指财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

(四)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。

(五)事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

(六)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。

(七)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。

(八)其他收入：指单位取得的除上述“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”、“国有资本经营

预算财政拨款收入”、“上级补助收入”、“事业收入”、“经营收入”、“附属单位上缴收入”等收入以外的各项收入。（该项名词解释中“上述……等收入”请依据部门收入的实际情况进行解释）

（九）使用非财政拨款结余（含专用结余）：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额，以及使用专用结余安排支出的金额。

（十）年初结转和结余：指以前年度安排、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

（十一）本部门使用的支出功能分类科目（到项级）

1. 一般公共服务（类）财政事务（款）行政运行（项）

2. …

（参考《2025 年政府收支分类科目》说明逐项解释）

（十二）结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的企业所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

（十三）年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

（十四）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。

（十五）项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

（十六）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。

(十七)“三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是指部门用财政拨款安排的因公出国(境)费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。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；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出(含车辆购置税、牌照费)及燃料费、维修费、过桥过路费、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。

(十八)机关运行经费：指为保障行政单位(包括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，包括办公费、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。

(十九)其他专用名词。

(根据本部门使用的其他专用名词补充解释)

第六部分 附件

一、2025 年度 12345 公共热线服务中心整体绩效评价自评报告

评价小组

组长：文艺

成员：王社 魏文劲

目录

1. 引言

为进一步规范财政资金管理，树立预算绩效理念，强化支出责任，提高财政资金使用效益，天门市 12345 公共服务热线中心开展此次绩效评价。

1.1 部门职责概述

天门市 12345 公共服务热线中心主要有两项职责：其一是负责受理群众的投诉、咨询、求助、建议类的事项，由市 12345 热线中心根据事件类型分别予以解答和分流。通过数字城管系统和 12345 公共服务热线平台分别交办到相应的责任单位进行处理，并会跟踪，督办，考核考评等；其二协调全市城市管理方面的公共信息资源，实现网络线路、基础数据库等各项资源的共享共用，负责整个数字城管系统的管理，协调各相关单位做好平台的维护升级。

1.2 部门支出描述

2025 年度，天门市 12345 公共服务热线中心主要支出有二项：一是劳务派遣人员工资及保险，预计支出 195 万元，实际支出 167.89 万元；二是运行经费，主要用于日常办公室支出，预计支出 23 万元，实际支出 21.81 万元。

1.3 部门项目实施情况

12345 热线平台全年稳定运行，各个设施正常运转，部门工作人员围绕平台积极受理群众诉求，充分发挥了桥梁纽带作用，劳务派遣人员工资及保险足额按时发放到位。12345 热线中心日常办公物质全年有保障。

2. 绩效评价概述

依据市财政局关于对 2025 年度财政支出开展绩效评价的要求，结合部门实际情况制定绩效评价标准。

2.1 绩效评价目的

全面了解 2025 年度，天门市 12345 热线中心的资金使用、项目执行情况以及所取得的成效，为下一步该项资金及同类专项资金绩效目标审核、预算安排和执行提供决策依据；总结全年项目经验，记录使用平台中出现的问题并改进工作方法，保证天门市 12345 热线中心的资金使用的规范性、安全性和有效性。

2.2 绩效评价实施过程

天门市 12345 公共服务热线中心成立了绩效评价工作组，组织工作组成员集中学习了财政局关于项目绩效评价的文件和要求，制定绩效评价指标表，对各项目支出作出绩效评价并撰写绩效评价报告。

2.3 绩效评价的局限性

效果类绩效指标本身受多种因素影响，各种因素影响程度难以用量化的指标加以衡量，对项目效益指标打分较主观。

3. 部门整体支出绩效评价分析

天门市 12345 公共服务热线中心在投入和产出方面表现良好，前期规划比较合理，工作职责明确，项目完成率和质量达标。

3.1 投入（各指标得分情况和绩效分析）

本部门在投入上得分为 15 分，做到了职责明确、活动合规、活动合理、部门绩效自评项目占比率 100%、在职人员控制率小于 100%。前期做了合理的规划，目标设定和预算配置符合实际。

3.2 过程（各指标得分情况和绩效分析）

本部门在过程上得分为 53 分，预算完成率、指标支付进度率、政府采购执行率、资金使用合规性、预决算信息公开性、资产管理完整性、固定资产利用率，本部门在这些过程中执行良好。

3.3 产出（各指标得分情况和绩效分析）

本部门在产出上得分为 20 分，做到项目实际完成率、项目质量达标率、活动关键指标达标率都达到 100%。天门市 12345 公共服务热线中心的三个项目都达到了预期的效果，网格信息平台全年稳定，劳务派遣人员工资及保险及时足额发放，日常办公正常运转。

3.4 效果（各指标得分情况和绩效分析）

本部门在效果上得分为 10 分，部门预算绩效管理工作评价较良好。

4. 需要说明事项

专项运营经费为每年维持部门日常办公所需，如水电、各类耗材等。

5.绩效评价结论：最终总得分共划分四个区间标准，分别为：最终得分在 90（含）-100 分为优秀，最终得分 80（含）-90 分为良，最终得分 60（含）-80 分为中，最终得分 60 分以下为差。

5.1 绩效评价得分

天门市 12345 公共服务热线中心整体绩效得分为 98 分，等级为优。

5.2 存在绩效问题

内控制度需进一步完善，随着资金管理改革的进一步推进，我单位内部机构进行了相应的优化，建立健全了财务管理制度、固定资产管理制度、费用报销规程等制度，但仍需进一步强化财务约束监督体制。

6.1 经验教训

对于绩效管理的认识仍有待提高，需进一步深化、完善绩效管理体系，建立全过程的预算绩效管理机制，促进绩效管理工作的制度化、规范化和科学化。

6.2 建议

科学合理编制预算，严格执行预算。进一步提高预算编制到位率，做准做全基本支出预算，做全项目支出预算，加强预算支出的审核、跟踪及预算执行情况分析，提高预算编制严谨性和可控性。进一步加强项目资金管理。严格实行项目管理程序化，实现项目申报、实施、拨付、评价全流程监督与控制，规范专项资金管理，提高专项资金的使用效益。加强学习，强化专业知识。

附：部门整体支出绩效评价指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标		评分标准	得分
		指标名称	指标解释说明		
投入 (15)	目标设定 (5)	职责明确 (1)	部门的职责设定是否符合“三定”方案中所赋予的职责，用以反映和评价部门工作的目的性与计划性。	符合 (1)； 不符合 (0)。	1
		活动合规性 (2)	部门的活动是否在职责范围之内并符合部门中长期规划，用以反映和评价部门活动目标与部门履职、年度工作任务的相符性情况。 评价要点： 1. 部门活动的设定在部门所确定的职责范围之内； 2. 部门活动符合省委、省政府的发展规划及本部门的年度工作安排与发展规划。	全部符合 (2)； 其中一项不符合 (0)。	2
		活动合理性 (2)	部门所设立的活动是否明确合理、活动的关键性指标设置是否可衡量，用以反映和评价部门活动目标设定的合理性。 评价要点： 1. 活动目标的设定是可量化的，可通	全部符合 (2)； 其中一项不符合 (0)。	2

			过清晰、可衡量的关键指标值予以体现； 2. 在活动目标设定时，将关键指标明细分解为具体的达成目标与工作任务。		
	预算配置 (10)	部门绩效自评项目占比 (5)	部门自评项目在所有项目中所占的份额，反映和评价部门对项目自评的重视程度。 占比率=(自评项目个数/所有项目个数)×100%。 部门支出项目绩效自评范围：本年度列入本级财政预算安排的项目。	得分=占比率×该指标分值。	5
		在职人员控制率 (5)	部门本年度实际在职人员数与编制数的比率，用以反映和评价部门对人员成本的控制程度。 在职人员控制率=(在职人员数/编制数)×100%。 在职人员数：部门实际在职人数，以财政部确定的部门决算编制口径为准，由编制部门和人劳部门批复同意的临聘人员除外。 编制数：机构编制部门核定批复的部门人员编制数。	1. 在职人员控制率小于或等于 100% 的，得满分； 2. 在职人员控制率大于或等于 115% 的，得 0 分； 3. 在职人员控制率在 100%-115% 之间的，在 0 分和满分之间计算确定： 得分=[max（在职人员控制率）—某部门在职人员控制率]/[max（在职人员控制率）—min（在职人员控制率）]×该指标分值。	5
过程 (55)	预算执行 (32)	预算完成率 (5)	通过对部门本年度预算完成数与预算数的比较，反映和评价部门预算的完成程度。 预算完成率=(预算完成数/预算数)×100%。	1. 预算完成率大于或等于 95% 的，得满分； 2. 预算完成率小于或等于 85% 的，得 0 分； 3. 预算完成率在 85%-95% 之间的，在 0 分和满分之间计算确定： 得分=[某部门预算完成率—min（预算完成率）]/[max（预算完成率）—min（预算完成率）]×该指标分值。	5
		预算调整率 (5)	部门本年度预算调整数与预算数的比率，用以反映和评价部门预算的调整程度。 预算调整率=(预算调整数/预算数)×100%。	1. 预算调整率等于 0 的，得满分； 2. 预算调整率大于或等于 10% 的，得 0 分； 3. 预算调整率在 0-10% 之间的，在 0 分和满分之间确定： 得分=[max（预算调整率）—某部门预算调整率]/[max（预算调整率）—min（预算调整率）]×该指标分值。	5

		按每一季度的执行情况分别进行打分，并将每季度的得分累加，总得分为： $w = \sum_{i=1}^n y_i$ $y_i = 2 - \frac{1}{95\% - 85\%} \int_{85\%}^{x_i}$ 具体计算方法详见部门整体支出绩效评价方案。	7
	支付进度率（8） 部门季度支付数与季度任务数的比率，用以反映和评价部门预算执行的及时和均衡程度。 支付进度率=（季度支付数/季度任务数）×100%。		
	结转结余率（4） 通过对部门本年度结转结余总额与支出预算数的比较，反映和评价部门对本年度结转结余资金的实际控制程度。 结转结余率=（结转结余总额/支出预算数）×100%。	1. 结转结余率等于 0 的，得满分； 2. 结转结余率大于或等于 50%的，得 0 分； 3. 结转结余率在 0-50%之间的，在 0 和满分之间计算确定： 得分=[max（结转结余率）—某部门结转结余率]/[max（结转结余率）—min（结转结余率）]×该指标分值。	4
	公用经费控制率（5） 通过对部门本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率，反映和评价部门对机构运转成本的实际控制程度。 公用经费控制率=(实际支出公用经费总额/预算安排公用经费总额)×100%。	1. 公用经费控制率小于或等于 100%的，得满分； 2. 公用经费控制率大于或等于 105%的，得 0 分； 3. 公用经费控制率在 100%-105%之间的，在 0 和满分之间计算确定： 得分= [max（公用经费控制率）—某部门公用经费控制率] / [max（公用经费控制率）—min（公用经费控制率）] × 该指标分值。	5
	政府采购执行率（5） 通过对部门本年度实际政府采购预算项目个数与政府采购预算项目个数的比较，反映和评价部门政府采购预算执行情况。 政府采购执行率=(实际政府采购预算项目个数/政府采购预算项目个数)×100%。	1. 政府采购执行率等于 100%的，得满分； 2. 政府采购执行率小于或等于 90%的，0 分； 3. 政府采购执行率在 90%-100%之间的，在 0 和满分之间计算确定： 得分= [某部门政府采购执行率—min	5

		政府采购项目中非预算内安排的项目除外。	(政府采购执行率)]/[max(政府采购执行率)-min(政府采购执行率)] ×该指标分值。	
预算管理 (15)	资金使用合规性(8)	部门使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定,反映和评价部门预算资金的规范运行情况。 评价要点: 1.符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关部门资金管理规定的规定; 2.资金的拨付有完整的审批过程和手续; 3.项目的重大开支经过评估论证; 4.符合部门预算批复的用途; 5.不存在截留情况; 6.不存在挤占情况; 7.不存在挪用情况; 8.不存在虚列支出情况。	全部符合(8); 符合其中七项(6); 符合其中六项(4); 符合其中五项(2); 符合其中四项及以下(0)。	8
	预决算信息公开性(3)	部门是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息,用以反映和评价部门预决算管理的公开透明情况。 预决算信息是指与部门预算、执行、决算、监督、绩效等管理相关的信息。 评价要点: 1.公开预决算信息; 2.按规定内容公开预决算信息; 3.按规定时限公开预决算信息。	全部符合(3); 符合其中两项(2) 符合其中一项及以下(0)。	3
	基础信息完善性(4)	部门基础信息是否完善,用以反映和评价基础信息对预算管理工作的支撑情况。 评价要点: 1.基本财务管理制度健全; 2.基础数据信息和会计信息资料真实; 3.基础数据信息和会计信息资料完整; 4.基础数据信息和会计信息资料准确。	符合全部四项(4); 符合其中三项(2); 符合其中两项(1); 符合其中一项及以下(0)。	4

	资产管理 (8)	资产管理完整性 (3)	部门的资产是否保存完整、使用合规、收入及时足额上缴,用以反映和评价部门资产运行情况。 评价要点: 1. 资产保存完整; 2. 资产账务管理是否合规, 帐实相符; 3. 资产有偿使用及处置收入及时足额上缴。	符合全部三项 (3); 符合其中两项 (2); 符合其中一项 (1); 符合零项 (0)。	3
		固定资产利用率 (5)	部门实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比率, 用以反映和评价部门固定资产使用效率。 固定资产利用率=(实际在用固定资产总额/所有固定资产总额)×100%。	1. 固定资产利用率大于或等于 95%的, 得满分; 2. 固定资产利用率小于或等于 85%的, 得 0 分; 3. 固定资产利用率在 85%-95%之间的, 在 0 和满分之间计算确定: 得分=[某部门固定资产利用率-min(固定资产利用率)] / [max(固定资产利用率)-min(固定资产利用率)] × 该指标分值。	4
产出 (20)	职责履行 (20)	项目实际完成率 (6)	部门履行职责而实际完成的项目数与计划完成的项目数的比率, 用以反映和评价部门履职任务目标的实现程度。 项目实际完成率=(实际完成项目数/计划完成项目数) ×100%。	1. 项目实际完成率大于或等于 95%的, 得满分; 2. 项目实际完成率小于或等于 85%的, 得 0 分; 3. 项目实际完成率在 85%-95%之间的, 在 0 和满分之间计算确定: 得分=[某部门项目实际完成率-min(项目实际完成率)] / [max(项目实际完成率)-min(项目实际完成率)] × 该指标分值。	6
		项目质量达标率 (7)	部门已完成项目中质量达标项目个数占已完成项目个数的比率, 用以反映和评价部门履职质量目标的实现程度。 项目质量达标率=(已完成项目中质量达标项目个数/已完成项目个数) ×100%。 项目质量达标是指项目决算验收合格。	1. 项目质量达标率等于 100%的, 得满分; 2. 项目质量达标率小于或等于 99%的, 得 0 分; 3. 项目质量达标率在 99%-100%之间的, 在 0 和满分之间计算确定: 得分=[某部门项目质量达标率-min(项目质量达标率)] / [max(项目质量达标率)-min(项目质量达标率)] × 该指标分值。	7
		活动关键指标	部门活动中达到绩效目标的关键指标个数与关键指标总个数的比率, 用	得分=活动关键指标达标率×该指标分值。	7

		达标率 (7)	以反映和评价部门活动履职目标的实现程度。 活动关键指标达标率=（关键指标达标个数/关键指标总个数）×100%。 活动关键指标达标是指完成关键指标绩效目标设置的 90%及以上。		
效果 (10)	工作成效 (5)	部门预算绩效管理工作评价 (5)	财政部门对部门开展预算绩效管理工作的评价结果，用以反映部门对预算绩效管理工作的重视程度和取得的成效。 1.财政部门对部门绩效管理工作的开展情况进行核查评价，包括绩效目标管理、绩效执行监控、绩效自评和评价结果应用等情况，按百分制。 2.以部门为单位进行综合计算，得出各部门绩效管理工作评价结果。	综合得分=（部门绩效管理工作评价结果/100）*5 分	5
	社会效益 (5)	社会公众满意度 (5)	通过问卷调查了解社会公众对部门履职效果、解决民众关心的热点问题、厉行节约等方面的满意程度，反映和评价部门支出所带来的社会效益。	按照满意度调查的优秀、良好、合格、不合格给予该项指标打分： 优秀（5）；良好（3）；合格（1）；不合格（0）。	5