

天门市 12345 公共服务热线中心

2022 年度部门决算

目 录

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
- 二、机构设置情况

第二部分 天门市 12345 公共服务热线中心 2022 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 天门市 12345 公共服务热线中心 2022 年度决算情况说明

- 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

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。

纳入天门市 12345 公共服务热线中心 2022 年部门决算编制范围的二级预算单位包括：天门市 12345 公共服务热线中心。

第二部分 天门市 12345 公共服务热线中心 2022 年度部门决算表

一、收入支出决算汇总表

收入支出决算汇总表						公开01表
部门：天门市12345公共服务热线中心						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	215.56	一、一般公共预算支出	32	216.73	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	33	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	34	0.00	
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00	
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00	
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	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	38	0.00	
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	39	0.00	
	9		九、卫生健康支出	40	0.00	
	10		十、节能环保支出	41	0.00	
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00	
	12		十二、农林水支出	43	0.00	
	13		十三、交通运输支出	44	0.00	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00	
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00	
	16		十六、金融支出	47	0.00	
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00	
	19		十九、住房保障支出	50	1.83	
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00	
	23		二十三、其他支出	54	0.00	
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00	
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00	
本年收入合计	27	215.56	本年支出合计	58	218.56	
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00	
年初结转和结余	29	3.00	年末结转和结余	60	0.00	
	30			61		
总计	31	218.56	总计	62	218.56	

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、收入决算表

收入决算表								公开02表
部门：天门市12345公共服务热线中心								金额单位：万元
科目代码	科目名称	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
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		215.56	215.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共预算支出	213.73	213.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	213.73	213.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	91.42	91.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	34.04	34.04	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	88.27	88.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	1.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	1.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	1.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

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

科目代码	科目名称	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
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		218.56	68.06	150.50	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	216.73	66.23	150.50	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	216.73	66.23	150.50	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	91.42	29.19	62.23	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	37.04	37.04	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	88.27	0.00	88.27	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	1.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	1.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	1.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00

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

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	215.56	一、一般公共服务支出	33	216.73	216.73	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	0.00	0.00	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
	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	1.83	1.83	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
	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	215.56	本年支出合计	59	218.56	218.56	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	3.00	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	3.00		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	218.56	总计	64	218.56	218.56	0.00	0.00

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。

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

一般公共预算财政拨款支出决算表				
部门：天门市12345公共服务热线中心				公开05表
				金额单位：万元
项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		218.56	68.06	150.50
201	一般公共预算服务支出	216.73	66.23	150.50
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	216.73	66.23	150.50
2010301	行政运行	91.42	29.19	62.23
2010350	事业运行	37.04	37.04	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	88.27	0.00	88.27
221	住房保障支出	1.83	1.83	0.00
22102	住房改革支出	1.83	1.83	0.00
2210201	住房公积金	1.83	1.83	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表								
部门：天门市12345公共服务热线中心								公开06表
人员经费								金额单位：万元
科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	65.88	302	商品和服务支出	2.17	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	33.04	30201	办公费	2.17	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	3.50	30202	印刷费	0.00	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	0.50	30203	咨询费	0.00	310	资本性支出	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00	31001	房屋建筑物购建	0.00
30107	绩效工资	27.01	30205	水费	0.00	31002	办公设备购置	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	0.00	30206	电费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	0.00	31005	基础设施建设	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.00	30211	差旅费	0.00	31008	物资储备	0.00
30113	住房公积金	1.83	30212	因公出国（境）费用	0.00	31009	土地补偿	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.00	31010	安置补助	0.00
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	0.00	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00	31013	公务用车购置	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00	399	其他支出	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	39907	国家赔偿费用支出	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	0.00	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00	39909	经常性赠与	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	39910	资本性赠与	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00	39999	其他支出	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	0.00			
人员经费合计		65.88	公用经费合计					2.17

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

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
部门：天门市12345公共服务热线中心						金额单位：万元	
科目代码	科目名称	年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
				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。

说明：天门市 12345 公共服务热线中心 2022 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
部门：天门市12345公共服务热线中心				金额单位：万元	
科目代码	科目名称	本年支出			
		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。

说明：天门市 12345 公共服务热线中心 2022 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

部门：天门市12345公共服务热线中心											公开09表
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。

说明：天门市 12345 公共服务热线中心 2022 年度无预算安排，没有“三公”经费支出，故本表无数据。

第三部分 天门市 12345 公共服务热线中心 2022 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022 年度收、支总计均为 218.56 万元。因新设机构无上年对比数据。

二、收入决算情况说明

2022 年度收入合计 215.56 万元，因新设机构无上年对比数据。其中：财政拨款收入 215.56 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。

三、支出决算情况说明

2022 年度支出合计 218.56 万元，因新设机构上年对比数据。其中：基本支出 68.06 万元，占本年支出 31.14 %；项目支出 150.5 万元，占本年支出 68.86%；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。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022 年度财政拨款收、支总计均为 218.56 万元，因新设机构无上年对比数据。

2022 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 215.56 万元；政府性基金预算财政拨款收入 0 万元；国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元。

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

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 218.56 万元，占本年支出合计的 100%。因新设机构无上年对比数据。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 218.56 万元，主要用于以下方面：

1. 一般公共服务（类）支出 216.73 万元，占 99.16%。主要是用于工资福利支出；商品和服务支出；固定资产、无形资产采购支出。

2. 住房保障支出（类） 1.83 万元，占 0.84%。主要是用于住房公积金支出。

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2022 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 0 万

元，支出决算为 218.56 万元，因机构改革，单位更名，重新开设账户，无对比数据。

1. 一般公共服务支出(类)财政事务(款)行政运行(项)。年初预算为0万元，支出决算为 216.73 万元，因机构改革，单位更名，重新开设账户，无对比数据。

2. 住房保障支出(类) 1.83 万元，占 0.84 %。主要是用于住房公积金支出。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出 68.06 万元，其中：

人员经费 65.88 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、住房公积金、医疗费。

公用经费 2.17 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

2022 年度本单位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情况说明

2022 年度本单位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。

2022 年度“三公”经费财政拨款支出预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，天门市 12345 公共服务热线中心没有

“三公”经费预算，无三公经费支出。

十、机关运行经费支出说明

（说明：非参公管理的事业单位不填写，也不用说明。）

十一、政府采购支出说明

本单位 2022 年度政府采购支出总额 88.58 万元，其中：政府采购服务支出 88.58 万元。授予中小企业合同金额 20.93 万元，占政府采购支出总额的 8.4%，其中：授予小微企业合同金额 20.928 万元，占授予中小企业合同金额的 100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至 2022 年 12 月 31 日，部门共有车辆 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，本单位组织对 2022 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目 3 个，资金 88.58 万元，占一般公共预算项目支出总额的 58.86%。从评价情况来看，能够认真落实预算法的规定，做到专款专用。通过对财政专项资金绩效自评，进一步树立了专项资金与绩效考核相结合的意识，特别是把绩效评价结果作为今后预算编制和安排项目的重要依据，对改进预算管理、提高预算运行质量和资金使用效益提供了依据。

附件：2021 年度市 12345 热线中心部门整体支出绩效自评表

市 12345 热线中心部门整体支出绩效自评表

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务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。	全部符合 (2)； 其中一项不符合 (0)。	2
	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	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%	5

		<p>度。</p> <p>在职人员控制率=(在职人员数/编制数)×100%。</p> <p>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。</p> <p>编制数:机构编制部门核定批复的部门人员编制数。</p>	<p>的,得0分;</p> <p>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。</p>	
过程 (55)	预算执行 (32)	<p>预算完成率 (5)</p> <p>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%。</p>	<p>1.预算完成率大于或等于95%的,得满分;</p> <p>2.预算完成率小于或等于85%的,得0分;</p> <p>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。</p>	4
		<p>预算调整率 (5)</p> <p>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%。</p>	<p>1.预算调整率等于0的,得满分;</p> <p>2.预算调整率大于或等于10%的,得0分;</p> <p>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。</p>	5
		<p>支付进度率 (8)</p> <p>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%。</p>	<p>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:</p> $w = \sum_{i=1}^n y_i$ $y_i = 2 \cdot \frac{1}{95\% - 85\%} \int_{85\%}^{x_i}$ <p>具体计算方法详见部门整体支出绩效评价方案。</p>	8

	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。	3
	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%。 政府采购项目中非预算内安排的项目除外。	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(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。	5
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;	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

			8. 不存在虚列支出情况。		
		预决算信息公开性 (3)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>评价要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>全部符合 (3)；</p> <p>符合其中两项 (2)</p> <p>符合其中一项及以下 (0)。</p>	3
		基础信息完善性 (4)	<p>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。</p> <p>评价要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>符合全部四项 (4)；</p> <p>符合其中三项 (2)；</p> <p>符合其中两项 (1)；</p> <p>符合其中一项及以下 (0)。</p>	4
资产管理 (8)	资产	资产管理完整性 (3)	<p>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。</p> <p>评价要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>符合全部三项 (3)；</p> <p>符合其中两项 (2)；</p> <p>符合其中一项 (1)；</p> <p>符合零项 (0)。</p>	3
		固定资产利用率 (5)	<p>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。</p> <p>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%。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	5
产出	职责	项目实	部门履行职责而实际完成的项目	1. 项目实际完成率大于或等于 95%	6

(20)	履行 (20)	际完成率 (6)	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%。	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。	
		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
		活动关键指标达标率 (7)	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。	得分=活动关键指标达标率×该指标分值。	7
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开展情况进行核查评价,包括绩效管理目标管理、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

（二）部门决算中项目绩效自评结果。

本单位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）。

2022 年度项目绩效自评综述：根据单位工作规划和重点工作，围绕市政府的工作部署，积极履行职责，强化管理，圆满完成了年度工作目标。发现的问题及原因：一是预算管理制度不够健全，相应的管理制度没有得到有效执行；二是项目预算编制不够合理，项目预算在实际支付过程中缩减了部分预算，最终支付金额要大幅度小于预算金额。下一步改进措施：进一步做好市 12345 热线中心维护项目资金的预算、拨付。

附件：2022 年度购买服务岗位经费自评表

附件2								
项目绩效自评表								
(2022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:	155万元	45.51387万元	29.36%	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)	项目完成率	100%		100%	3
		成本指标 (2分)	成本是否控制在批复预算内	100%	100%	2		
		效益指标 (40分)	经济效益指标 (10分)	经济效益	100%	100%	10	
	社会效益指标 (10分)		项目产生作用及效果	人员满意	满意	10		
	生态效益指标 (10分)		生态效益			10		
	可持续影响指标 (5分)		业务服务能力提升	业务服务质量提升	业务服务质量提升	5		
	服务对象满意度指标 (5分)		服务对象满意	满意	满意	5		
	自评得分合计						100	
	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。							

附件：2022 年度 12345 政务服务热线相关经费自评表

附件2							
项目绩效自评表							
(2022年度)							
项目 名称	12345政务服务热线相关经费		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:	74万元	22.14万元	29.92%	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)	版本整体升级、大数据管理系统、实时质检		100%	100%	30
		质量指标 (5分)	项目验收合格率		100%	100%	5
		时效指标 (3分)	项目完成率		100%	100%	3
		成本指标 (2分)	成本是否控制在批复预算内		100%	100%	2
	效益指标 (40分)	经济效益指标 (10份)	经济效益		100%	100%	10
		社会效益指标 (10分)	项目产生作用及效果		工作效率提升	工作效率提升	10
		生态效益指标 (10分)	提升热线中心服务质量		100%	1000%	10
		可持续影响指标 (5份)	公共服务能力提升		100%	1000%	5
		服务对象满意度指标 (5分)	服务对象满意度		满意	满意	5
自评得分合计					100		

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。

附件：2022 年度 12345 政务服务热线相关经费自评表

项目绩效自评表								
(2022年度)								
项目 名称		12345政务服务热线相关经费		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:	20.928万元	20.928万元	100%			
		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)	保障办公运转	100%	100%	30		
			质量指标 (5分)	设备验收合格率	100%		100%	5
			时效指标 (3分)	项目完成率	100%		100%	3
		成本指标 (2分)	成本是否控制在批复预算内	20.928万元	20.928万元	2		
		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)		项目产生作用及效果	满意	满意	10		
	生态效益指标 (10分)		提高办公室工作效率	100%	100%	10		
	可持续影响指标 (5份)		公共服务能力提升	100%	100%	5		
	服务对象满意度指标 (5分)		服务对象满意度	100%	100%	5		
	自评得分合计					100		
	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

我单位在 2022 年工作中完善了项目规划、绩效目标管理、完善项目分配办法和管理办法，12345 热线平台以及数字城管平台已经有了较为成熟的运作。

（2）部门绩效评价结果拟应用情况

我单位在 2022 年的工作中将进一步完善至部门决算公开时还未应用但拟应用的情况。我单位将加强项目规划、充分将整个项目的优势最大化；绩效目标管理、完善项目分配办法和管理办法、加强项目管理、结果与预算安排相结合。

十四、财政专项支出、专项转移支付支出的部门参照部门预算公开的范围、体例和内容进行公开。

第四部分 其他需要说明的情况

第五部分 名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指市级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：指市级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：指市级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

(四) 上级补助收入：指从事业单位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) 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”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）

(八) 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。

(九) 年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十) 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《2022 年政府收支分类科目》说明逐项解释)

(十一) 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。

(十二) 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。

(十三) 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。

(十四) 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。

(十五) 经营支出：指事业单位在专业活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

(十六) “三公”经费：纳入市级财政预决算管理的“三公”经费，是指市直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。

(十七)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。

(十八)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、2022 年度部门名称整体绩效评价报告

评价小组

组长：富仕俊

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

2022 年度，天门市 12345 公共服务热线中心主要支出有三项：一是 12345 政务服务热线相关经费，主要内容为软件

系统的安装、调试、培训、维护等工作，包括版本整体升级、大数据管理系统、实时质检，总预计支出 74 万元，实际支出 22.14 万元；二是劳务派遣人员工资及保险，预计支出 98.49 万元，实际支出 98.49 万元；三是办公设备购置，主要用于 12345 热线中心和数字城管坐席日常办公设施，预计支出 20.928 万元，实际支出 20.928 万元。

1.3 部门项目实施情况

数字城管平台全年稳定运行，各个设施正常运转，部门工作人员围绕平台积极治理城市，保障了数字化城管系统运行效果。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 2022 年度财政支出开展绩效评价的通知（天财绩〔2023〕25 号），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 2022 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。但是在过程和效果上存在瑕疵，专项运营经费预算较高，基础信息记载不完善。

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，扣分的原因因为专项运转经费和结转结余，主要原因：根据专项经费签订的合同约定，2022 年按比例支付合同款，余下款项待 2023 年项目终验后，

按约定支付，导致 2022 年预算未完全执行，存在一定的结转结余，共计扣分 2 分。其余指标支付进度率、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，本部门再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，社会公众满意度高。

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

①部分项目资金支付进度滞后。

②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。	全部符合(2)； 其中一项不符合(0)。	2
	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/	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	5

		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。	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。		
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。	4
		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
		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%。	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: $w = \sum_{i=1}^n y_i$ $y_i = 2 \cdot \frac{1}{95\% - 85\%} \int_{85\%}^{x_i}$ 具体计算方法详见部门整体支出绩效评价方案。	8

	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。	3
	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%。 政府采购项目中非预算内安排的项目除外。	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(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。	5
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;	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

			8. 不存在虚列支出情况。		
		预决算信息公开性 (3)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>评价要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>全部符合 (3)；</p> <p>符合其中两项 (2)</p> <p>符合其中一项及以下 (0)。</p>	3
		基础信息完善性 (4)	<p>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。</p> <p>评价要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>符合全部四项 (4)；</p> <p>符合其中三项 (2)；</p> <p>符合其中两项 (1)；</p> <p>符合其中一项及以下 (0)。</p>	4
资产管理 (8)	资产	资产管理完整性 (3)	<p>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。</p> <p>评价要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>符合全部三项 (3)；</p> <p>符合其中两项 (2)；</p> <p>符合其中一项 (1)；</p> <p>符合零项 (0)。</p>	3
		固定资产利用率 (5)	<p>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。</p> <p>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%。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	5
产出	职责	项目实	部门履行职责而实际完成的项目	1. 项目实际完成率大于或等于 95%	6

(20)	履行 (20)	际完成率 (6)	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%。	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。	
		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
		活动关键指标达标率 (7)	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。	得分=活动关键指标达标率×该指标分值。	7
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开展情况进行核查评价,包括绩效管理目标管理、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

二、2022 年度 12345 热线和数字城管坐席外包服务费项目绩效评价报告

一、摘要（1500 字以内）

（一）基本情况

1. 项目基本情况。
2. 绩效评价工作情况。包括抽样原则、样本数量、抽样占比情况等。

（二）绩效评价结论

综合得分及等级,分四部分（投入、过程、产出、效果）得分及等级、绩效情况概述。
财政项目绩效评价计分结果级别评定对照表

评价计分结果	评价结果级别
90 分~100 分（含 90 分）	优
80 分~90 分（含 80 分）	良
60 分~80 分（含 60 分）	中
60 分以下	差

（三）项目的经验与问题

1. 经验。
2. 问题。说明项目存在的主要问题及产生的原因，聚焦在项目产出和绩效方面。

（四）建议

围绕预算安排、调整支出方向和支出结构等方面提出政策性建议，围绕存在的问题及如何提高项目绩效、优化项目管理提出可行性建议。

二、正文

（一）项目基本情况

天门市 12345 公共服务热线中心纳入本次评价范围的项目为 12345 热线话务员和数字城管坐席员外包服务费，费用合计 155 万元，项目基本情况如下：

1. 项目立项背景和依据

按市政府常务会议纪要（2022）10 号文件第四点，市政府同意 12345 热线中心劳务派遣按照总人数 31 人，人均 5 万元的标准执行。

2. 项目绩效目标

12345 热线话务员和数字城管坐席员外包服务项目是以“便民、高效、廉洁、规范”为服务宗旨，以提高市场主体和市民来电来信体验感为导向，优化营商环境为目标，助力打造便捷高效的热线服务质量，为全市经济社会高质量发展添动能。

3. 经费来源和使用情况

12345 热线话务员和数字城管坐席员外包项目资金为 155 万元，该项目属于财政拨款，目前已申请拨付资金 49.74193 万元，资金使用率为 32.09%，主要用于外包服务人员的工资支付。

项目资金实行专款专用。项目支出均有相关的授权审批，资金拨付严格程序审批，规范使用，会计核算结果真实、准确。项目单位建立健全项目实施预算方案、财务管理制度和会计核算制度，此次绩效评价过程中未发现截留、挤占或挪用项目资金的情况。

4. 项目实施情况

12345 热线话务员和数字城管坐席员外包项目立项以来，我中心始终围绕“便民、高效、廉洁、规范”为服务宗

旨，充分发挥中心为民解忧的职能，热线接通率 99.35%，群众满意率 99.8%。

（二）绩效评价工作情况

1. 绩效评价目的

通过实施科学有效的绩效评价，推进行业的标准化、规范化建设，提高办事效率和人民的满意程度，督促管理机构和人员切实履行工作职责，促进政务热线事业健康发展。

2. 绩效评价框架

绩效评价框架分为投入、过程、产出、效果。

投入目标设定合理、明确。人员成本控制正常，预算完成进度符合预期，基本目标完成。

过程中，相关管理制度得到有效执行，资金使用合规，预决算信息公开透明。

产出达到质量标准（绩效标准值）的实际工作数与计划工作数的比率，反映履职质量目标得到保障和实现。

效果良好，经济效益体现在工作效率提高，缴纳数额上涨。社会效益体现在节省了群众办事的时间，服务质量上升。社会公众和服务对象满意程度显著提高，达到 99.8%。

3. 评价抽样情况概述

项目组根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，由项目组按照逻辑分析法独立研制科学的指标体系。本项目的指标体系按逻辑分析法设计，包括项目管理、项目绩效两部分，围绕资金使用、项目管理等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。内在逻辑的一致性也增强了评价的科学性、严谨性和可行性。

（三）绩效分析及评价结论

1. 绩效分析

本项目经费为 155 万元，用于 12345 热线话务员和数字城管坐席员的外包服务，通过公司化的管理经验，提升政务热线服务水平。

该项目是按照政务热线工作的需求进行保障，2023 年的项目实际支出与预算批复的用途相符，符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法，支出合规，无虚列，不存在截留、挤占、挪用项目资金情况，到 2023 年底全部完成 12345 热线话务员和数字城管坐席员的工资保障目标，完成预期目标。

2. 评价结论

（1）评分结果。

项目指标绩效评分 100 分。

（2）主要结论。

2023 年度 12345 热线话务员和数字城管坐席员的外包服务项目资金管理规范，各项目目标均按计划完成，社会效益较好，产出成本可控，项目可持续性很好，服务对象总体满意。

（四）主要经验及做法、存在的问题和建议

1. 主要经验及做法

通过先进的公司管理经验，实行人员绩效化的管理，充分提高工作人员积极性。

2. 存在的问题及原因分析

①部分项目资金支付进度滞后。

②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。

3. 建议

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。