

2024 年度

宁德市 12345 便民热线服务中心

单位预算

目 录

第一部分 单位概况	1
一、单位主要职责	2
二、单位预算单位构成	2
三、单位主要工作任务	2
第二部分 2024 年度单位预算表	5
一、收支预算总表	6
二、收入预算总表	7
三、支出预算总表	8
四、财政拨款收支预算总表	9
五、一般公共预算拨款支出预算表	10
六、政府性基金预算拨款支出预算表	11
七、国有资本经营预算拨款支出预算表	12
八、一般公共预算支出经济分类情况表	13
九、一般公共预算基本支出经济分类情况表	14
十、一般公共预算“三公”经费支出预算表	15
第三部分 2024 年度单位预算情况说明	16
一、预算收支总体情况	17
二、一般公共预算拨款支出情况	17
三、政府性基金预算拨款支出情况	18

四、国有资本经营预算拨款支出情况	18
五、一般公共预算拨款基本支出情况	18
六、一般公共预算“三公”经费支出情况	19
七、预算绩效目标情况	20
八、其他重要事项说明	20
第四部分 名词解释	22

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

宁德市 12345 便民热线服务中心的主要职责是：负责 12345 便民服务热线的诉求件受理、交办、督办、核实、检查、考评等具体事务性工作。

（一）负责对前端呼叫系统人员进行业务指导。

（二）负责全市 12345 便民服务平台的组织协调运行工作。

（三）负责诉求事项办理材料的归档、收集、报送和对外宣传工作。

二、单位预算单位构成

从预算单位构成看，宁德市 12345 便民热线服务中心包括 1 个科（股）室，详细情况见下表：

单位名称	经费性质	在职人数
宁德市 12345 便民热线服务中心	财政核拨	6

三、单位主要工作任务

2024 年，宁德市 12345 便民热线服务中心主要任务是：群众诉求事项受理、批转、跟踪、督办、分析等。围绕上述任务，重点抓好以下工作：

（一）持续推进平台宣传。将积极组织开展舆论宣传工作，加强与宣传部门、新闻媒体及电信、公交公司等相关单位对接合作，通过报纸、新媒体、短信、公交车等方式组织开展线上、线下宣传活动，进一步扩大 12345 热线的覆盖面和影响力。推动 12345 热线参与“青年文明号”“巾帼文明

岗”“工人先锋号”等各级各类评先评优活动，增强凝聚力，打造热线品牌。

（二）持续开展业务培训。切实加强 12345 热线及合署办公热线新进话务人员岗前培训和考核，定期组织专业培训，全面提升话务坐席人员的服务意识和服务能力。同时加大市县平台沟通联系，主要就日常诉求批转、争议问题协调、执法体制机制等相关问题做好县级批转平台及各级联动单位指导、培训工作，提高联动单位业务水平和办理质量，并督促各级联动单位加强不满意件申诉、二次办理、退件、手机端查阅、办理、批转、答复等平台系统功能学习使用，推进诉求规范办理。

（三）持续加强平台建设。继续推动 12345 中心编制扩容，加强后台工作力量。

（四）持续严格平台考核。严格按照省对市绩效指标考核要求，充分发挥考核导向、评价、激励、约束作用，持续加强对 12345 平台工作整体考核考评工作，健全完善 12345 平台工作绩效考核体系，同时，建立健全“双号并行”“设分中心”热线话务服务质量的监督管理机制，确保服务标准统一，进一步提高前台坐席、行业专席、分中心及各级联动单位对 12345 热线各项工作落实。

（五）持续坚持问题督查。持续强化问题通报及督查问效，坚持“一月一通报、一季一专报”，结合省对市绩效考核指标要求，重点加强诉求办理中存在的机关效能建设问题

通报督查力度，切实提高承办单位思想认识，强化责任担当，落实工作责任，解决群众诉求，进一步提高热线工作办理水平。

第二部分

2024 年度单位预算表

一、收支预算总表

2024 年度收支预算总表

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	84.36	一、一般公共服务支出	64.45
二、政府性基金预算拨款收入	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算拨款收入	0.00	三、国防支出	0.00
四、财政专户管理资金收入	0.00	四、公共安全支出	0.00
五、事业收入	0.00	五、教育支出	0.00
六、事业单位经营收入	0.00	六、科学技术支出	0.00
七、上级补助收入	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
八、附属单位上缴收入	0.00	八、社会保障和就业支出	9.22
九、其他收入	0.00	九、卫生健康支出	3.49
十、上年结转结余	0.00	十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00
		十六、金融支出	0.00
		十七、援助其他地区支出	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	7.20
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、国有资本经营预算支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十三、其他支出	0.00
		二十四、债务还本支出	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00
		二十六、债务发行费用支出	0.00
收入合计	84.36	支出合计	84.36

二、收入预算总表

2024 年度收入预算总表

单位：万元

科目编码	科目名称	总计	一般公共预算 拨款收入	政府性基金 预算拨款收 入	国有资本 经营预算 拨款收入	财政专户 管理资金 收入	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	上年结 转结余
合计		84.36	84.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	64.45	64.45	0.00	0.00	0.00	0.00	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	9.22	9.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	2.79	2.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103	公务员医疗补助	0.70	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	7.20	7.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

三、支出预算总表

2024 年度支出预算总表

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
合计		84.36	84.36	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	64.45	64.45	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	9.22	9.22	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	2.79	2.79	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103	公务员医疗补助	0.70	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	7.20	7.20	0.00	0.00	0.00	0.00

四、财政拨款收支预算总表

2024 年度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	预算数
一、一般公共预算拨款收入	84.36	一、一般公共服务支出	64.45
二、政府性基金预算拨款收入	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算拨款收入	0.00	三、国防支出	0.00
		四、公共安全支出	0.00
		五、教育支出	0.00
		六、科学技术支出	0.00
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	9.22
		九、卫生健康支出	3.49
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00
		十六、金融支出	0.00
		十七、援助其他地区支出	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	7.20
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、国有资本经营预算支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十三、其他支出	0.00
		二十四、债务还本支出	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00
		二十六、债务发行费用支出	0.00
收入合计	84.36	支出合计	84.36

五、一般公共预算拨款支出预算表

2024 年度一般公共预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计		84.36	84.36	0.00
2010350	事业运行	64.45	64.45	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	9.22	9.22	0.00
2101102	事业单位医疗	2.79	2.79	0.00
2101103	公务员医疗补助	0.70	0.70	0.00
2210201	住房公积金	7.20	7.20	0.00

六、政府性基金预算拨款支出预算表

2024 年度政府性基金预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计		0.00	0.00	0.00

备注：本单位 2024 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

七、国有资本经营预算拨款支出预算表

2024 年度国有资本经营预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	其中：	
			基本支出	项目支出
	合计	0.00	0.00	0.00

备注：本单位 2024 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

八、一般公共预算支出经济分类情况表

2024 年度一般公共预算支出经济分类情况表

单位：万元

科目编码	科目名称	预算数
合计		84.36
301	工资福利支出	80.13
302	商品和服务支出	4.23
303	对个人和家庭的补助	0.00
307	债务利息及费用支出	0.00
309	资本性支出（基本建设）	0.00
310	资本性支出	0.00
311	对企业补助（基本建设）	0.00
312	对企业补助	0.00
313	对社会保障基金补助	0.00
399	其他支出	0.00

九、一般公共预算基本支出经济分类情况表

2024 年度一般公共预算基本支出经济分类情况表

单位：万元

科目编码	科目名称	预算数
合计		84.36
301	工资福利支出	80.13
30101	基本工资	20.74
30103	奖金	22.77
30107	绩效工资	16.47
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	9.22
30110	职工基本医疗保险缴费	2.79
30111	公务员医疗补助缴费	0.70
30112	其他社会保障缴费	0.24
30113	住房公积金	7.20
302	商品和服务支出	4.23
30228	工会经费	0.34
30229	福利费	0.11
30299	其他商品和服务支出	3.78

十、一般公共预算“三公”经费支出预算表

2024 年度一般公共预算“三公”经费支出预算表

单位：万元

项目	预算数
合计	0.00
1、因公出国（境）费用	0.00
2、公务接待费	0.00
3、公务用车购置及运行费	0.00
其中：（1）公务用车购置费	0.00
（2）公务用车运行费	0.00

备注：本单位 2024 年没有一般公共预算安排的“三公”经费支出。

第三部分

2024 年度单位预算情况说明

一、预算收支总体情况

按照综合预算的原则，单位所有收入和支出均纳入单位预算管理。2024年，宁德市12345便民热线服务中心单位收入预算为84.36万元，比上年增加13.06万元，主要原因是人员增加。其中：一般公共预算拨款收入84.36万元、政府性基金预算财政拨款收入0.00万元、国有资本经营预算拨款收入0.00万元、财政专户管理资金收入0.00万元、事业收入0.00万元、事业单位经营收入0.00万元、上级补助收入0.00万元、附属单位上缴收入0.00万元、其他收入0.00万元、上年结转结余0.00万元。

相应安排支出预算84.36万元，比上年增加13.06万元，主要原因是人员增加。其中：基本支出84.36万元、项目支出0.00万元、事业单位经营支出0.00万元、上缴上级支出0.00万元、对附属单位补助支出0.00万元。

二、一般公共预算拨款支出情况

2024年度一般公共预算拨款支出84.36万元，比上年增加13.06万元，增长18.32%，主要原因是：人员增加。按照党中央、国务院和省委、省政府关于过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，大力压减一般性支出，重点压减了公用经费支出中涉及的非急需非刚性支出，同时合理保障了单位运行等工作的支出需求，体现在有关支出科目中。其中（按项级科目分类统计）：

(一) 2010350-事业运行 64.45 万元。主要用于发放在职人员工资、正常办公经费开支、工伤保险、生育保险等支出。

(二) 2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出 9.22 万元。主要用于在职人员养老保险金单位部分支出。

(三) 2101102-事业单位医疗 2.79 万元。主要用于在职人员医疗保险金单位部分支出。

(四) 2101103-公务员医疗补助 0.70 万元。主要用于在职人员公务员医疗补助单位部分支出。

(五) 2210201-住房公积金 7.20 万元。主要用于在职人员住房公积金单位部分支出。

三、政府性基金预算拨款支出情况

本单位 2024 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

四、国有资本经营预算拨款支出情况

本单位 2024 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

五、一般公共预算拨款基本支出情况

2024 年度一般公共预算拨款基本支出 84.36 万元,其中:

(一) 人员经费 80.13 万元, 主要包括: 基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补

助、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出。

(二) 公用经费 4.23 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、公务用车购置、其他资本性支出。

六、一般公共预算“三公”经费支出情况

(一) 因公出国（境）经费

2024 年预算安排 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，与上年持平。主要原因是：本年没有出国出境经费预算安排。

(二) 公务接待费

2024 年预算安排 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，与上年持平。主要原因是：本年没有公务接待费预算安排。

(三) 公务用车购置及运行费

2024 年预算安排 0.00 万元，其中：公务用车运行费 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，与上年持平；公务用车购置费 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，

与上年持平。主要原因是：本年没有公务用车购置及运行费预算安排。

七、预算绩效目标情况

（一）绩效目标设置情况

2024年宁德市12345便民热线服务中心共设置0个项目绩效目标，共涉及财政拨款资金0.00万元。

（二）绩效目标表及说明

1. 项目支出绩效目标表

本单位无项目支出绩效目标表。

2. 有关情况说明

本单位无项目支出绩效目标表。

八、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

2024年，宁德市12345便民热线服务中心单位一般公共预算拨款安排的机关运行经费支出0.00万元，与上年持平。主要原因是本单位没有机关运行经费。

（二）政府采购情况

2024年宁德市12345便民热线服务中心政府采购预算总额0.00万元，其中：政府采购货物预算0.00万元、政府采购工程预算0.00万元、政府采购服务预算0.00万元。

本单位2024年度没有政府采购预算。

（三）国有资产占用使用情况

截至 2023 年 12 月 31 日，宁德市 12345 便民热线服务中心共有车辆 0 辆，其中：省部级领导干部用车 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。单位价值 100 万元(含)以上设备 0 台（套）。

2024 年单位预算安排购置车辆 0 辆，单位价值 100 万元（含）以上设备 0 台（套）。

第四部分

名词解释

名词解释

一、财政拨款收入：指财政当年拨付的资金，包括一般公共预算拨款收入、政府性基金预算拨款收入、国有资本经营预算拨款收入。

二、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。

三、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。

四、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。主要是事业单位固定资产出租收入、存款利息收入等。

五、结转结余资金：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，或项目已完成等产生的结余资金。

六、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。

七、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。

八、事业单位经营支出：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。

九、上缴上级支出：指下级单位上缴上级的支出。

十、对附属单位补助支出：指对下级单位补助发生的支出。

十一、“三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是指使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，指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）支出。

十二、机关运行经费：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。