

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

2025 年单位预算公开

目 录

第一部分 2025 年单位概况

- 一、 主要职能
- 二、 机构设置及人员情况

第二部分 2025 年单位预算公开表

- 一、 单位收支总体情况表
- 二、 单位收入总体情况表
- 三、 单位支出总体情况表
- 四、 财政拨款收支预算总体情况表
- 五、 一般公共预算支出情况表
- 六、 一般公共预算基本支出情况表
- 七、 一般公共预算项目支出情况表
- 八、 政府性基金预算支出情况表
- 九、 国有资本经营预算支出情况表
- 十、 财政拨款“三公”经费支出情况表
- 十一、 上年结转结余情况明细表

第三部分 2025 年单位预算情况说明

- 一、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年收支预算情况的总体说明
- 二、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年收入预算情况说明
- 三、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年支出预算情况说明
- 四、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年财政拨款收支预算情况的总体说明
- 五、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算当年

拨款情况说明

六、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算基本支出情况说明

七、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算项目支出情况说明

八、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年政府性基金预算拨款情况说明

九、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年国有资本经营预算拨款情况说明

十、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年财政拨款“三公”经费预算情况说明

十一、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年上年结转结余预算情况说明

十二、其他重要事项的情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 2025 年单位概况

一、 主要职能

负责受理市民诉求事项，转办、交办、督办并协调日常诉求事务的处置；负责拟订 12345 热线受理、办理、反馈、督办、回访、重办、考核评价机制并组织实施；负责 12345 热线平台运行维护、安全管理等工作；负责推进热线智能化建设，建立 12345 热线知识库和应用模块并实时更新；对社情民意和社会动态开展多维度、精细化的研究分析、监测预警，提出相关意见建议；负责热线平台工作人员的业务培训和管理工作的。

二、 机构设置及人员情况

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心无下属预算单位，下设 4 个科室，分别是：党政办、财务室、运行服务科、协调考评科。

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心编制数 34，实有人数 35 人，其中：在职 32 人，增加 2 人；退休 3 人，增加 0 人；离休 0 人，增加 0 人。

第二部分 2025 年单位预算公开表

表 1

单位收支总体情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	功能分类	预算数
一、本年收入	1,520.80	201 一般公共服务支出	1,924.38
1.一般公共预算拨款	1,520.80	202 外交支出	
其中：一般财力	1,520.80	203 国防支出	
上级一般公共预算安排转移支付		204 公共安全支出	
2.政府性基金预算拨款		205 教育支出	
其中：政府性基金收入		206 科学技术支出	526.23
上级政府性基金安排转移支付		207 文化旅游体育与传媒支出	
3.国有资本经营预算拨款		208 社会保障和就业支出	59.74
其中：国有资本经营收入		209 社会保险基金支出	
上级国有资本经营预算安排转移支付		210 卫生健康支出	
4.财政专户核拨		211 节能环保支出	
5.单位资金		212 城乡社区支出	
其中：事业收入		213 农林水支出	
上级补助收入		214 交通运输支出	
附属单位上缴收入		215 资源勘探工业信息等支出	
事业单位经营收入		216 商业服务业等支出	
其他收入		217 金融支出	
二、上年结转结余	989.55	219 援助其他地区支出	
1.财政拨款结转	989.55	220 自然资源海洋气象等支出	
其中：一般公共预算拨款	989.55	221 住房保障支出	
政府性基金预算拨款		222 粮油物资储备支出	
国有资本经营预算拨款		223 国有资本经营预算支出	
2.非财政拨款结转结余		224 灾害防治及应急管理支出	
其中：财政专户核拨		227 预备费	
单位资金		229 其他支出	
		230 转移性支出	
		231 债务还本支出	
		232 债务付息支出	
		233 债务发行费用支出	
收 入 总 计	2,510.35	支 出 总 计	2,510.35

表 2

单位收入总体情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

功能分类科目编码			功能分类科目名称	总计	财政拨款（补助）						财政专户（教育收费）	单位资金	财政拨款结转	非财政拨款结转结余	
类	款	项			财政拨款(补助)小计	一般公共预算	上级一般公共预算安排的转移支付	政府性基金预算	上级政府性基金安排的转移支付	国有资本经营预算					上级国有资本经营预算安排的转移支付
※	※	※	※	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			总计	2,510.35	1,520.80	1,520.80								989.55	
201			一般公共服务支出	1,924.38	1,461.06	1,461.06								463.32	
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	1,924.38	1,461.06	1,461.06								463.32	
201	03	02	一般行政管理事务	29.32										29.32	
201	03	50	事业运行	476.06	476.06	476.06									
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,419.00	985.00	985.00								434.00	
206			科学技术支出	526.23										526.23	
206	04		技术与开发	526.23										526.23	
206	04	04	科技成果转化与扩散	526.23										526.23	
20			社会保障和就业支出	59.74	59.74	59.74									

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

8														
208	05		行政事业单位养老支出	59.74	59.74	59.74								
208	05	02	事业单位离退休	3.58	3.58	3.58								
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	56.16	56.16	56.16								

表 3

单位支出总体情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

科目			支出预算		
功能分类科目编码			合计	基本支出	项目支出
类	款	项			
※	※	※	※	※	※
			1	2	3
			2,510.35	535.80	1,974.55
201			1,924.38	476.06	1,448.32
201	03		1,924.38	476.06	1,448.32
201	03	02	29.32		29.32
201	03	50	476.06	476.06	
201	03	99	1,419.00		1,419.00
206			526.23		526.23
206	04		526.23		526.23
206	04	04	526.23		526.23
208			59.74	59.74	
208	05		59.74	59.74	
208	05	02	3.58	3.58	
208	05	05	56.16	56.16	

表 4

财政拨款收支预算总体情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

财政拨款收入		财政拨款支出				
项目	合计	功能分类	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
一、财政拨款（补助）	1,520.80	201 一般公共服务支出	1,461.06	1,461.06		
一般公共预算	1,520.80	202 外交支出				
政府性基金预算		203 国防支出				
国有资本经营预算		204 公共安全支出				
		205 教育支出				
		206 科学技术支出				
		207 文化旅游体育与传媒支出				
		208 社会保障和就业支出	59.74	59.74		
		209 社会保险基金支出				
		210 卫生健康支出				
		211 节能环保支出				
		212 城乡社区支出				
		213 农林水支出				
		214 交通运输支出				
		215 资源勘探工业信息等支出				
		216 商业服务业等支出				
		217 金融支出				
		219 援助其他地区支出				
		220 自然资源海洋气象等支出				
		221 住房保障支出				
		222 粮油物资储备支出				
		223 国有资本经营预算支出				
		224 灾害防治及应急管理支出				
		227 预备费				
		229 其他支出				
		230 转移性支出				
		231 债务还本支出				
		232 债务付息支出				
		233 债务发行费用支出				
收入总计	1,520.80	支出总计	1,520.80	1,520.80		

表 5

一般公共预算支出情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

科目			一般公共预算支出		
功能分类科目编码			合计	基本支出	项目支出
类	款	项			
※	※	※	※	1	2
			总计	1,520.80	535.80
201			一般公共服务支出	1,461.06	985.00
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	476.06	985.00
201	03	50	事业运行	476.06	
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	985.00	985.00
208			社会保障和就业支出	59.74	
208	05		行政事业单位养老支出	59.74	
208	05	02	事业单位离退休	3.58	
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	56.16	

表 6

一般公共预算基本支出情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

科目		一般公共预算基本支出			
经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
※	※	※	1	2	3
		总计	535.80	491.84	43.96
301		工资福利支出	488.26	488.26	
301	01	基本工资	141.61	141.61	
301	02	津贴补贴	30.85	30.85	
301	03	奖金	80.45	80.45	
301	07	绩效工资	100.99	100.99	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	56.16	56.16	
301	10	职工基本医疗保险缴费	23.44	23.44	
301	11	公务员医疗补助缴费	5.65	5.65	
301	12	其他社会保障缴费	2.54	2.54	
301	13	住房公积金	46.58	46.58	
302		商品和服务支出	43.96		43.96
302	01	办公费	19.93		19.93
302	07	邮电费	1.32		1.32
302	11	差旅费	4.50		4.50
302	13	维修（护）费	0.30		0.30
302	27	委托业务费	0.50		0.50
302	28	工会经费	5.65		5.65
302	29	福利费	7.80		7.80
302	31	公务用车运行维护费	3.78		3.78
302	99	其他商品和服务支出	0.18		0.18
303		对个人和家庭的补助	3.58	3.58	
303	02	退休费	3.58	3.58	

表 7

一般公共预算项目支出情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

科目编码			功能分类科目名称	项目名称	项目支出 合计	工资福利 支出	商品和服 务支出	对个人和 家庭的补 助	债务利息 及费用支 出	资本性支 出（基本 建设）	资本性支 出	对企业补 助（基本 建设）	对企业 补助	对社会保 障基金补 助	其他支出
类	款	项													
※	※	※	※	※	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
			总计		985.00		985.00								
201			一般公共预算支出		985.00		985.00								
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务		985.00		985.00								
201	03	99	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	乌鲁木齐市 12345 政务服务热线运行项目	985.00		985.00								

表 8

政府性基金预算支出情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 单位：万元

科目			政府性基金预算支出				
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出		项目支出
类	款	项			人员经费	公用经费	
※	※	※	※	1	2	3	4

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出，政府性基金预算支出情况表为空表。

表 9

国有资本经营预算支出情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 单位：万元

科目			国有资本经营预算支出				
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出		项目支出
类	款	项			人员经费	公用经费	
※	※	※	※	1	2	3	4

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出，国有资本经营预算支出情况表为空表。

表 10

财政拨款“三公”经费支出情况表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

“三公”经费支出内容	合计	资金来源		
		一般公共预算	政府性基金	国有资本经营预算
※	1	2	3	4
合计	3.78	3.78		
因公出国（境）费				
公务接待费				
公务用车购置及运行费（小计）	3.78	3.78		
其中：公务用车购置费				
公务用车运行费	3.78	3.78		

表 11

上年结转结余情况明细表

编制单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

单位：万元

项目	合计	财政拨款				非财政拨款			
		小计	基本支出		项目支出	小计	基本支出		项目支出
			人员经费	公用经费			人员经费	公用经费	
※	1	2	3	4	5	6	7	8	9
总计	989.55	989.55			989.55				
乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心	989.55	989.55			989.55				
12345 热线服务化外包项目	434.00	434.00			434.00				
特定目标 8110039Y	526.23	526.23			526.23				
特定目标 9010040K	29.32	29.32			29.32				

第三部分 2025 年单位预算情况说明

一、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年收支预算情况总体说明

按照全口径预算的原则,乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年所有收入和支出均纳入单位预算管理。收支总预算 2,510.35 万元。

收入预算包括:一般公共预算、财政拨款结转结余。

支出预算包括:一般公共服务支出、科学技术支出、社会保障和就业支出。

二、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年收入预算情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心单位收入预算 2,510.35 万元,其中:一般公共预算 1,520.80 万元,占 60.58%,比上年预算增加 33.40 万元,增长 2.25%,主要原因是 2025 年在职人员工资相比上年普遍上调,使得人员经费增加。

上级一般公共预算安排的转移支付资金未安排。

政府性基金预算未安排。

上级政府性基金安排的转移支付资金未安排。

国有资本经营预算未安排。

上级国有资本经营预算安排的转移支付资金未安排。

财政拨款结转 989.55 万元,占 39.42%,比上年预算增加 989.55 万元,增长 100.00%,主要原因是乌鲁木齐市 12345 政务服务热线市场化外包项目历年延续性项目跨年项目未达到支付进度,不满足支付条件。

三、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年支出预算情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年支出预算 2,510.35 万元，其中：

基本支出 535.80 万元，占 21.34%，比上年预算增加 33.40 万元，增长 6.65%，主要原因是人员工资相比上年普遍上调，使得人员经费增加。

项目支出 1,974.55 万元，占 78.66%，比上年预算增加 989.55 万元，增长 100.46%，主要原因是乌鲁木齐市 12345 政务服务热线市场化外包项目历年延续性项目跨年项目未达到支付进度，不满足支付条件。

四、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年财政拨款收支预算情况的总体说明

2025 年财政拨款收支总预算 1,520.80 万元。

收入全部为一般公共预算拨款，无政府性基金预算拨款和国有资本经营预算。

收入预算包括：一般公共预算拨款 1,520.80 万元。

一般公共预算支出包括：一般公共服务支出 1,461.06 万元，主要用于工资福利支出和日常运行经费支出以及 12345 热线服务化外包项目支出；社会保障和就业支出 59.74 万元，主要用于退休人员基础绩效奖支出，退休人员取暖费支出，退休人员独生子女补贴支出，机关事业单位基本养老保险缴费支出。

五、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算当年拨款情况说明

(一) 一般公共预算当年拨款规模变化情况

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算拨款合计 1,520.80 万元，其中：

基本支出 535.80 万元，比上年预算增加 33.40 万元，增长 6.65%，主要原因是人员工资相比上年普遍上调，使得人员经费增加。

项目支出 985.00 万元，比上年预算增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是乌鲁木齐市 12345 政务服务热线市场化外包项目为历年延续性项目，一标三年，合同一年一签。

(二) 一般公共预算当年拨款结构情况

1、一般公共服务支出（类）1,461.06 万元，占 96.07%。

2、社会保障和就业支出（类）59.74 万元，占 3.93%。

(三) 一般公共预算当年拨款具体使用情况

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）：2025 年预算数为 476.06 万元，比上年预算增加 29.01 万元，增长 6.49%，主要原因是人员工资相比上年普遍上调，使得人员经费增加。

2、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）：2025 年预算数为 985.00 万元，比上年预算增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是乌鲁木齐市 12345 政务服务热线市场化外包项目为历年延续性项目，一标三年，合同一年一签。

3、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）事业单位离退休（项）：2025 年预算数为 3.58 万元，比上年预算增加 0.78 万元，增长 27.86%，主要原因是财政统一对退休人员基础绩效奖上调。

4、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）：2025 年预算数为 56.16 万元，比上年预算增加 3.61 万元，增长 6.87%，主要原因是人员工资上调使社保基数上调，机关事业单位基本养老保险缴费支出增加。

六、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算基本支出情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算基本支出 535.80 万元，其中：

人员经费 491.84 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、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、退休费。

公用经费 43.96 万元，主要包括：办公费、邮电费、差旅费、维修（护）费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

七、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年一般公共预算项目支出情况说明

（一）项目名称：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线运行项目

设立的政策依据：项目背景及立项依据：依据《乌鲁木齐市委全面深化改革委员会 2021 年第二次会议纪要》乌改革委纪〔2021〕2 号)和《关于加快推进乌鲁木齐市电子政务外网应用专题会议纪要》(乌政阅(2021]55 号)文件精神，《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》国发〔2024〕3 号，2024 年 1 月 31 日市委市政府领导召开的关于提升 12345 质效专题会议，以 12345 热线中心管理为主，热线平台服务外包为辅，通过 12345 热线话务服务和平台智能化升级改造整体外包、终端设备及运行环境服务租赁的方式，提供 7×24 小时高质量人工、网络和新媒体服务以及 12345 政务服务便民热线的运营、管理服务；提供保证市 12345 政务服务便民热线运行的系统、线路、设施、数据库服务等技术服务，并保证信息系统及数据的完整性、安全性、准确性、及时性；

预算安排规模：985.00 万元

项目承担单位：乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

资金分配情况：其中运营服务费 700.00 万元，平台服务费 148.00 万元，云服务费 20.00 万元，终端设备及运行环境服务租赁 117.00 万；

资金执行时间：2025 年 3 月 25 日-2025 年 12 月 31 日。

八、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年政府性基金预算拨款情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出，政府性基金预算支出情况表为空表。

九、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年国有资本经营预算拨款情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出，国有资本经营预算支出情况表为空表。

十、关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年财政拨款“三公”经费预算情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年财政拨款“三公”经费数为 3.78 万元，其中：因公出国（境）费 0.00 万元，公务用车购置费 0.00 万元，公务用车运行费 3.78 万元，公务接待费 0.00 万元。

2025 年财政拨款“三公”经费预算比上年预算增加 0.00 万元，增长 0.00%，其中：因公出国（境）费增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是 2025 年财政拨款“三公”经费较上年无变化；公务用车购置费增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是 2024 年和 2025 年均未安排公务用车购置费；公务用车运行费增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因预算上年无变化；公务接待费增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因我单位无公务接待事务，故无此项预算支出。

十一、 关于乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年上年结转结余预算情况说明

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年上年结转结余 989.55 万元，包括：财政拨款 989.55 万元，非财政拨款 0.00 万元，其中：

1 . 12345 热线服务化外包项目 434.00 万元，主要用于：支付 2024 年乌鲁木齐市 12345 政务服务热线外包项目进度款项，需完成第三阶段考核及履行第四阶段的服务并完成考核，依据考核结果支付。

2 . 2024 年第二批历年建设项目资金 526.23 万元，主要用于：支付乌鲁木齐市多网融合系统改造项目和乌鲁木齐市智慧网格化城市平台项目，待对项目进行第三方测评和审计后，依据审计结果支付。

3 . 关于拨付企业欠款项目测评等费用的通知 29.32 万元，主要用于：支付乌鲁木齐市多网融合系统改造项目和乌鲁木齐市智慧网格化城市平台项目进行第三方软件测评和审计，其中：乌鲁木齐市多网融合系统改造项目第三方软件测评费 10.2 万元，审计费 3.5 万元；乌鲁木齐市智慧网格化城市平台项目第三方软件测评费 11.62 万元，审计费 4 万元。

十二、 其他重要事项的情况说明

(一) 单位运行经费情况

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年的事业单位运行经费财政拨款预算 43.96 万元，比上年预算增加 2.50 万元，增长 6.03%，主要原因是增加 2 名在职人员，故运行经费增加。

(二) 政府采购情况

2025 年，乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心政府采购预算 1,951.01 万元，其中：政府采购货物预算 2.00 万元，政府采购工程预算 0.00 万元，政府采购服务预算 1,949.01 万元。

2025 年，乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心面向中小企业预留政府采购项目预算金额 3.33 万元，小微企业预留政府采购项目预算金额 3.33 万元。

(三) 国有资产占用使用情况

截至 2024 年底，乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心占用使用国有资产总体情况为：

1.房屋 0.00 平方米，价值 0.00 万元。

2.车辆 2 辆，价值 27.42 万元；其中：一般公务用车 2 辆，价值 27.42 万元；执法执勤用车 0 辆，价值 0.00 万元；其他车辆 0 辆，价值 0.00 万元。

3.办公家具价值 93.89 万元。

4.其他资产价值 831.68 万元。

单位价值 50 万元以上大型设备 2 套，单位价值 100 万元以上大型设备 0 台。

2025 年单位预算未安排购置车辆经费，安排购置 50 万元以上大型设备 0 台，单位价值 100 万元以上大型设备 0 台。

(四) 预算绩效情况

2025 年，本单位预算绩效管理整体预算绩效目标 0 个，涉及预算金额 0.00 万元；当年预算安排项目共 1 个，其中：财政拨款项目涉及预算金额 985.00 万元；非财政拨款项目涉及预算金额 0.00 万元。具体情况见下表：

项目支出绩效目标表

(2025 年)

预算单位		乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心						
项目名称		乌鲁木齐市 12345 政务服务热线运行项目					项目负责人	郝先生
项目资金(万元)		年度预算总额	1,419.00	其中：财政拨款	1,419.00	其他资金		0.00
项目总体目标		提供 7×24 小时不间断人工服务，包括：电话、APP、微信、信箱、微博等全媒体渠道问题的受理、转派、审核、回访、满意度调查等环节工作，话务服务和智能化平台的终端设备及运行环境服务，实现全媒体渠道受理群众诉求，政务服务热线一号响应，不断提升 12345 热线为民服务水平，打造人民满意的政务服务热线。						
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值设置依据	上年完成值	指标分值权重	指标赋分规则	佐证资料
产出指标	数量指标	热线受理量	>=150万条	历史标准	170	10	按照完成比例赋分	工作资料
		租赁硬件终端	>=170台	计划标准	0	10	直接赋分	工作资料
	质量指标	一次性解答率	>=80%	历史标准	68.84%	9	直接赋分	工作资料
		质检率	>=1%	历史标准	1.5%	10	直接赋分	工作资料
		政府采购率	>=100%	计划标准	0	2	直接赋分	工作资料
	时效指标	及时接通率	>=97%	历史标准	99%	9	按照完成比例赋分	工作资料
效益指标	社会效益指标	实现全媒体渠道受理群众诉求	有效实现	行业或国家标准	有效实现	15	按评判等级赋分	工作资料
		实现政务服务热线一号响应	有效实现	行业或国家标准	有效实现	15	按评判等级赋分	工作资料
满意度指标	满意度指标	市民对话务满意度	>=95%	历史标准	99%	10	满意度赋分	工作资料

(五) 其他需说明的事项

本单位 2025 年上年结转结余资金 434 万元与当年财政拨款预算 985 万元做在同一项目支出绩效目标表，

单位办公用房为机关事务管理局管辖的益民大厦 B 区 2 楼。

第四部分 名词解释

一、财政拨款:指由一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算安排的财政拨款数。

二、一般公共预算:包括公共财政拨款（补助）资金、专项收入。

三、财政专户管理资金:包括专户管理行政事业性收费（主要是教育收费）、其他非税收入。

四、其他资金:包括事业收入、事业经营收入、其他收入等。

五、基本支出:包括人员经费、公用经费（定额）。其中，人员经费包括工资福利支出、对个人和家庭的补助。

六、项目支出:部门（单位）支出预算的组成部分，是各部门（单位）为完成其特定的行政任务或事业发展目标，在基本支出预算之外编制的年度项目支出计划。

七、“三公”经费:指部门（单位）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）费反映机关和参公事业单位公务出国（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；公务用车购置反映机关和参公事业单位公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）；公务用车运行维护费反映机关和参公事业单位按规定保留的公务用车燃料费、新能源汽车充电费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映机关和参公事业单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

八、机关运行经费:指行政单位（含参照公务员法管理事业单位）的公用经费，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及其他费用。

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心

2025 年 2 月 21 日