

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心 2025 年度部门决算公开说明

目 录

第一部分 单位概况

一、主要职能

二、机构设置

第二部分 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

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

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收入支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费及公用经费支出情况

（二）政府采购情况

（三）国有资产占用情况说明

十一、预算绩效的情况说明

十二、其他需说明的事项

第三部分 专业名词解释

第四部分 部门决算报表（见附表）

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收入支出决算表》

九、《财政拨款“三公”经费支出决算表》

第一部分 单位概况

一、主要职能

1. 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。
2. 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。
3. 负责 12345 热线平台运行维护、安全管理等工作。
4. 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。
5. 负责热线平台工作人员的业务培训和管理工作。

二、机构设置

乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心无下属预算单位。

第二部分 部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2025 年度收入总计 2,031.62 万元，其中：本年收入合计 1,970.38 万元，使用非财政拨款结余（含专用结余）0.00 万元，年初结转和结余 61.25 万元。

2025 年度支出总计 2,031.62 万元，其中：本年支出合计 1,970.38 万元，结余分配 0.00 万元，年末结转和结余 61.25 万元。

收入支出总体与上年相比，减少 1,329.78 万元，下降 39.56%，主要原因是：本年 12345 热线服务化外包项目资金较上年减少；减少城市运行网格化采集市场化外包项目、乌鲁木齐城市多网格融合系统改造项目、智慧网格化城市管理平台、综合软硬件维护项目。

二、收入决算情况说明

本年收入 1,970.38 万元，其中：财政拨款收入 1,970.38 万元，占 100.00%；上级补助收入 0.00 万元，占 0.00%；事业收入 0.00 万元，占 0.00%；经营收入 0.00 万元，占 0.00%；附属单位上缴收入 0.00 万元，占 0.00%；其他收入 0.00 万元，占 0.00%。

三、支出决算情况说明

本年支出 1,970.38 万元，其中：基本支出 669.77 万元，占 33.99%；项目支出 1,300.61 万元，占 66.01%；上缴上级支出 0.00

万元，占 0.00%；经营支出 0.00 万元，占 0.00%；对附属单位补助支出 0.00 万元，占 0.00%。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025 年度财政拨款收入总计 2,031.62 万元，其中：年初财政拨款结转和结余 61.25 万元，本年财政拨款收入 1,970.38 万元。财政拨款支出总计 2,031.62 万元，其中：年末财政拨款结转和结余 61.25 万元，本年财政拨款支出 1,970.38 万元。

财政拨款收入支出总体与上年相比，减少 1,329.78 万元，下降 39.56%，主要原因是：本年 12345 热线服务化外包项目资金较上年减少；减少城市运行网格化采集市场化外包项目、乌鲁木齐城市多网格融合系统改造项目、智慧网格化城市管理平台、综合软硬件维护项目。与年初预算相比，年初预算数 2,510.35 万元，决算数 2,031.62 万元，预决算差异率-19.07%，主要原因是：本年乌鲁木齐市 12345 政务服务热线运行项目未执行完，年中调减乌鲁木齐市 12345 政务服务热线运行项目资金，导致预决算存在差异。

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

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，合理保障事业发展、民生保障等重点支出，体现在有关支出科目中。

按照支出功能分类，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)的支出占本年财政拨款支出总额的比重最高，2025年度决算数为861.45万元，占比43.72%，主要用于乌鲁木齐市12345政务服务热线运行项目。

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出1,970.38万元，占本年支出合计的100.00%。与上年相比，减少1,329.77万元，下降40.29%，主要原因是：本年12345热线服务化外包项目资金较上年减少；减少城市运行网格化采集市场化外包项目、乌鲁木齐城市多网格融合系统改造项目、智慧网格化城市管理平台、综合软硬件维护项目。与年初预算相比，年初预算数2,510.35万元，决算数1,970.38万元，预决算差异率-21.51%，主要原因是：本年乌鲁木齐市12345政务服务热线运行项目未执行完，年中调减乌鲁木齐市12345政务服务热线运行项目资金，导致预决算存在差异。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

1. 一般公共服务支出(类)1,474.78万元，占74.85%。
2. 科学技术支出(类)415.20万元，占21.07%。
3. 社会保障和就业支出(类)80.39万元，占4.08%。

(三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

1. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）：支出决算数为 23.95 万元，比上年决算增加 23.95 万元，增长 100.00%，主要原因是：本年增加企业项目测评等费用支出。

2. 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）：支出决算数为 589.38 万元，比上年决算增加 76.87 万元，增长 15.00%，主要原因是：本年在职人员增加，工资调增，导致相关人员经费较上年有所增加。

3. 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）：支出决算数为 861.45 万元，比上年决算减少 203.44 万元，下降 19.10%，主要原因是：本年 12345 热线服务化外包项目资金较上年减少；减少城市运行网格化采集市场化外包项目。

4. 科学技术支出（类）研究与开发（款）科技成果转化与扩散（项）：支出决算数为 415.20 万元，比上年决算减少 1,248.91 万元，下降 75.05%，主要原因是：本年减少乌鲁木齐城市多网格融合系统改造项目、智慧网格化城市管理平台、综合软硬件维护项目。

5. 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）：支出决算数为 4.27 万元，比上年决算增加 1.47 万元，增长 52.50%，主要原因是：本年增加退休人员

基础绩效奖，退休费支出增加。

6. 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）：支出决算数为 60.48 万元，比上年决算增加 4.63 万元，增长 8.29%，主要原因是：本年在职人员工资基数调增，养老缴费基数上涨，相应支出增加。

7. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：支出决算数为 15.64 万元，比上年决算增加 15.64 万元，增长 100.00%，主要原因是：根据政策要求，2025 年 7 月开始，在职人员职业年金单位缴纳部分做实，导致职业年金缴费较上年增加。

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 669.77 万元，其中：**人员经费 635.84 万元**，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、退休费、生活补助。

公用经费 33.93 万元，包括：办公费、邮电费、差旅费、维修（护）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、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位本年度无政府性基金预算财政拨款本年收入和本年

支出，年初结转和结余 54.20 万元，年末结转和结余 54.20 万元，相关金额均为结转结余。

政府性基金预算财政拨款本年支出 0.00 万元。

八、国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款收入、支出及结转和结余，国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表为空表。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

2025 年度财政拨款“三公”经费支出 3.25 万元，比上年减少 0.48 万元，下降 12.87%，主要原因是：严格落实中央八项规定精神，厉行节约，减少公务用车运行维护费。其中：因公出国（境）费用支出 0.00 万元，占 0.00%，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是：2024 年与 2025 年均无因公出国（境）费用支出。公务用车购置及运行维护费支出 3.25 万元，占 100.00%，比上年减少 0.48 万元，下降 12.87%，主要原因是：严格落实中央八项规定精神，厉行节约，减少公务用车运行维护费。公务接待费支出 0.00 万元，占 0.00%，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是：2024 年与 2025 年均无公务接待费支出。

具体情况如下：

因公出国（境）费用 0.00 万元，开支内容包括本单位无因公出国（境）费用。单位全年安排的因公出国（境）团组 0 个，

因公出国（境）0 人次。

公务用车购置及运行维护费 3.25 万元，其中：公务用车购置费 0.00 万元，公务用车运行维护费 3.25 万元。公务用车运行维护费开支内容包括车辆加油费、维修费、保险费、审车费、过路费等。公务用车购置数 0 辆，公务用车保有量 2 辆。国有资产占用情况中固定资产车辆 2 辆，与公务用车保有量差异原因是：本单位公务用车保有量与固定资产车辆一致无差异。

公务接待费 0.00 万元，开支内容包括本单位无公务接待费。单位全年安排的国内公务接待 0 批次，0 人次。

与全年预算相比，财政拨款“三公”经费支出全年预算数 3.78 万元，决算数 3.25 万元，预决算差异率-14.02%，主要原因是：严格落实中央八项规定精神，厉行节约，减少经费支出。其中：因公出国（境）费用全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：本单位无因公出国（境）费用。公务用车购置费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：本单位无公务用车购置费。公务用车运行维护费全年预算数 3.78 万元，决算数 3.25 万元，预决算差异率-14.02%，主要原因是：严格落实中央八项规定精神，厉行节约，减少经费支出。公务接待费全年预算数 0.00 万元，决算数 0.00 万元，预决算差异率 0.00%，主要原因是：本单位无公务接待费。

十、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费及公用经费支出情况

2025 年度乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心（事业单位）公用经费支出 33.93 万元，比上年减少 4.63 万元，下降 12.01%，主要原因是：严控经费支出，厉行节约，减少办公费、差旅费支出。

（二）政府采购情况

2025 年度政府采购支出总额 963.33 万元，其中：政府采购货物支出 4.81 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 958.52 万元。

授予中小企业合同金额 6.14 万元，占政府采购支出总额的 0.64%，其中：授予小微企业合同金额 6.14 万元，占政府采购支出总额的 0.64%。

（三）国有资产占用情况说明

截至 2025 年 12 月 31 日，房屋 0.00 平方米，价值 0.00 万元。车辆 2 辆，价值 27.42 万元，其中：副部（省）级及以上领导用车 0 辆、主要负责人用车 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、离退休干部服务用车 0 辆、其他用车 2 辆，其他用车主要是：一般公务用车。单价 100 万元（含）以上设备（不含车辆）0 台（套）。

十一、预算绩效的情况说明

根据预算绩效管理要求，本单位预算绩效评价项目 2 个，全年预算数 890.77 万元，全年执行数 885.40 万元。预算绩效管理取得的成效：一是本单位以绩效目标实现为导向，加强制度建设，提升预算执行质量，预算绩效管理取得一定成效。预算绩效管理取得的成效，科学制定目标，促进绩效目标顺利实现。二是自落实预算绩效管理工作以来，本单位在资金的使用上都有了更明确、更清晰的理解和认识。通过实施预算绩效管理，树立了绩效优先的管理理念，也很好的避免了在经费使用上出现违规行为的几率，提升了部门管理水平和资金使用效益，为全面实施绩效管理打下了坚实的基础。发现的问题及原因：绩效管理专业人员匮乏，规范管理有盲点。预算绩效管理工作的覆盖面广、专业性强，不论预算单位在开展日常管理，还是财政部门组织实施绩效评价，都需要具备一定专业素养和实战经验的人力资源。下一步改进措施：高度重视，加强领导，精心组织，逐步推开，实现编制预算绩效目标全覆盖。积极开展绩效跟踪监控，及时纠偏，确保绩效目标实现；财政管理部门对各部门绩效自评工作进行指导、监督、检查，积极运用评价结果，提高资金使用效率。具体附项目支出绩效自评表。

项目支出绩效自评表										
(2025 年度)										
项目名称		乌鲁木齐市 12345 政务服务热线运行项目								
主管部门		乌鲁木齐市数字化发展局		实施单位	乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心					
项目资金（万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值		执行率		得分
		年度资金总额	1,419.00	861.45	861.45	10		100.00%		10.00 分
		其中：当年财政拨款	1,419.00	861.45	861.45	—		—		—
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—		—		—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况					
	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,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。				截至 2025 年底,该项目实际完成热线受理量 184.78 万条及时接通率 99.87%、一次性解答率 91.35%、质检率 1.14%等工作,为平台提供 7*24 小时不间断驻场服务,完成包含但不限于热线电话、微信小程序、微信公众号、市长信箱、人民网市长留言板板块、微博等全媒体服务渠道的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的受理、转派、审核、回访、满意度调查等环节工作,通过项目实施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	年度指标值	分值	得分	实际完成值	偏差原因分析及改进措施	完成率	指标性质
年度绩效指标完成情况	产出指标	数量指标	热线受理量	≥180 万条	12	12	=184.78 万条	热线量具有不确定性,指标准确程度无法达到 100%	100	定量
		质量指标	一次性解答率	≥80%	12	12	=91.35%	由于加大对人员的业务培训和优化管理,提升了	100	定量

								服务效率，在后期设立指标时，对业务后期发展的趋势进行科学研判测算		
			质检率	≥1%	13	13	=1.14%	由于加大对人员的业务培训和优化管理，提升了服务效率，在后期设立指标时，对业务后期发展的趋势进行科学研判测算	100	定量
		时效指标	及时接通率	≥97%	13	13	=99.87%	热线量具有不确定性，指标准确程度无法达到100%	100	定量
	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	15	15	基本达成目标		100	定性
			实现政务服务热线一号响应	有效实现	15	15	基本达成目标		100	定性
	满意度指标	满意度指标	市民对话务满意度	≥95%	10	10	=96.43%		100	定量
	总分				100.00	100.00				

项目支出绩效自评表										
(2025 年度)										
项目名称		关于拨付企业欠款项目测评等费用的通知								
主管部门		乌鲁木齐市数字化发展局		实施单位	乌鲁木齐市 12345 政务服务热线中心					
项目资金（万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分		
		年度资金总额	29.32	29.32	23.95	10	81.68%	8.17 分		
		其中：当年财政拨款	29.32	29.32	23.95	—	—	—		
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—		
年度总体目标	预期目标				实际完成情况					
	2025 年当年完成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管理项目两项目的软件测评工作的准确性、真实性；2025 年当年完成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管理项目两项目的审计工作，确保项目管理的科学性、合规性				截至 2025 年底，该项目实际完成多网融合系统改造项目和乌鲁木齐市智慧网格化城市管理项目两项目的软件测评工作和结算审计工作，软件系统测评覆盖率 100%，完成 2 项目测评报告和 2 份审计报告工作，审计报告完成率 100%，通过项目实施实现项目管理的规范性、准确性、真实性。					
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	分值	得分	实际完成值	偏差原因分析及改进措施	完成率	指标性质
年度绩效指标完成情况	产出指标	数量指标	完成项目的审计报告	=2 个	10	10	=2 个		100	定量
			软件测评项	>=2 项	10	10	=2 项		100	定量
		质量指标	软件系统测评覆盖率	=100%	10	10	=100%		100	定量
			审计报告完成率	>=100%	10	10	=100%		100	定量

	成本指标	经济成本指标	乌鲁木齐市多网系统改造项目软件测评费	≤10.20 万元	5	4	=8.1 万元	对成本指标设置不细致，直接采用预算指标设置，过于粗放，导致指标作为管控工具的有效性降低。剩余资金已缴回财政，在后续项目管理时吸取经验，参考历史项目数据，结合业务发展趋势进行细致研判，提高测算的准确性，科学设置绩效目标，提高指标本身作为称量和管控工具的有效性。	80	定量
			乌鲁木齐市智慧网格化城市管理项目软件测评费	≤11.62 万元	5	3.85	=8.9 万元	对成本指标设置不细致，直接采用预算指标设置，过于粗放，导致指标作为管控工具的有效性降低。	77	定量

								<p>剩余资金已缴回财政，在后续项目管理时吸取经验，参考历史项目数据，结合业务发展趋势进行细致研判，提高测算的准确性，科学设置绩效目标，提高指标本身作为称量和管控工具的有效性。</p>		
			<p>乌鲁木齐市多网融合系统改造项目审计费</p>	<p>≤3.50 万元</p>	<p>5</p>	<p>4.65</p>	<p>≈3.25 万元</p>	<p>对成本指标设置不细致，直接采用预算指标设置，过于粗放，导致指标作为管控工具的有效性降低。剩余资金已缴回财政，在后续项目管理时吸取经验，参考历史项目数据，结合业务发展趋势进行细致</p>	<p>93</p>	<p>定量</p>

								研判，提高测算的准确性，科学设置绩效目标，提高指标本身作为称量和管控工具的有效性。		
			乌鲁木齐市智慧网格化城市管理项目审计费	≤4 万元	5	4.65	=3.7 万元	对成本指标设置不细致，直接采用预算指标设置，过于粗放，导致指标作为管控工具的有效性降低。剩余资金已缴回财政，在后续项目管理时吸取经验，参考历史项目数据，结合业务发展趋势进行细致研判，提高测算的准确性，科学设置绩效目标，提高指标本身作为称量和管控工具的有效性。	93	定量

	效益指 标	社会效 益指标	确保项 目管理 的规范 性、准确 性、真实 性	有效保障	30	30	基本达 成目标		100	定性
总分					100.00	95.32				

十二、其他需说明的事项

本单位无其他需说明的事项。

第三部分 专业名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从同级财政部门取得的财政拨款，包括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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、其他收入：指单位取得的除上述“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”以外的各项收入。

七、年初结转和结余：指单位上年结转本年使用的基本支出结转、项目支出结转和结余、经营结余。

八、使用非财政拨款结余（含专用结余）：指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。

九、结余分配：指单位缴纳企业所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取各类结余的情况。

十、年末结转和结余：指单位结转下年的基本支出结转、

项目支出结转和结余、经营结余。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、上缴上级支出：指事业单位按照财政部门和主管部门的规定上缴上级单位的支出。

十四、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。

十五、对附属单位补助支出：指事业单位用财政补助收入之外的收入对附属单位补助发生的支出。

十六、“三公”经费：指单位使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、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）费用反映单位公务出国（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；公务用车购置费反映公务用车购置支出（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、过路过桥费、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：指行政单位和参照公务员法管理的事业单位财政拨款基本支出中的公用经费支出。

第四部分 部门决算报表（见附表）

- 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收入支出决算表》
- 九、《财政拨款“三公”经费支出决算表》