

2020 年
中山市 12345 投诉举报平台管理中心 部门
预算

目 录

第一部分 中山市 12345 投诉举报平台管理中心 概况

一、主要职责

二、部门预算构成

第二部分 2020 年部门预算表

一、收支总体情况表

二、收入总体情况表

三、支出总体情况表

四、财政拨款收支总体情况表

五、一般公共预算支出情况表（按功能分类科目）

六、一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

七、财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

八、政府性基金预算支出情况表

第三部分 2020 年部门预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 中山市 12345 投诉举报平台管理中心概况

一、主要职责

（一）部门主要职责：

1. 负责整合建设和管理维护全市各部门行政服务、投诉、举报等热线电话，并开展宣传工作。
2. 负责热线话务平台的现场管理、信息化建设及日常综合管理；协调、监督和考核承办单位有关业务工作。
3. 制定和组织实施市民服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法。
4. 负责对外包服务商提供的相关服务进行定期评估和考核。
5. 负责热线话务平台信息知识库的建设更新工作。
6. 指导、参与热线电话话务员的招聘和业务培训工作。
7. 承办上级交办的其他工作任务。

（二）单位构成及机构设置：中山市 12345 投诉举报平台管理中心共有编制 11 人（其中事业编制 6 人、雇员 5 人），2019 年底在职在编人员 10 名，其中事业编制 6 名，雇员 4 名。根据单位的主要职能内设 3 个部门。各部门主要职能如下：

1. 综合部：负责中心各项管理规章制度的建立、修订及监督落实；编写信息简报、专呈报、工作计划、总结等文字材料；整理

内部信息，人事管理、财务等工作。

2. 业务部：负责服务热线及职能部门之间工作的协调、沟通，定期开展业务培训工作；对市民反映强烈、涉及多个部门、影响面广、解决难度大的问题，负责组织召开协调会进行调处；对承办单位办理事项进行实时监控，逾期未反馈的进行催办、督办等工作。

3. 监管部：负责监管运营商日常工作；制定热线平台各类考核办法，对运营商提供的相关服务进行定期评估和考核等工作。

二、部门预算构成

本部门无下属单位，部门预算为本级预算。

第二部分 2020年部门预算表

表 1

收支总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
一、预算拨款	1893.08	一、一般公共服务支出	1877.58
二、财政专户拨款	0.00	二、外交支出	0.00
三、其他资金	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	15.50
		九、卫生健康支出	0.00
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00

收支总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位： 万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
		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	0.00
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十二、其他支出	0.00
本年收入合计	1893.08	本年支出合计	1893.08
四、上级补助收入	0.00	二十三、对附属单位补助支出	0.00

收支总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位： 万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
五、附属单位上缴收入	0.00	二十四、上缴上级支出	0.00
六、用事业基金弥补收支差额	0.00	二十五、结转下年	0.00
收入总计	1893.08	支出总计	1893.08

注： 财政拨款收支情况包括一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算拨款收支情况。

收入总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位： 万元

功能分类科目		合计	财政拨款收入			财政专户拨款收入		其他资金收入			上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额
科目编码	科目名称		一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	教育收费	其他专户收入拨款	事业收入	经营收入	其他收入			
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费	10.33	10.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	5.17	5.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 无

支出总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

功能分类科目		合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	对附属单位补助支出	上缴上级支出	结转下年
科目编码	科目名称							
	合计	1893.08	247.54	1645.54	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1877.58	232.01	1645.54	0.00	0.00	0.00	0.00
20102	政协事务	54.48	54.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010250	事业运行	54.48	54.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1877.58	232.01	1645.54	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	177.56	177.56	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	1645.54	0.00	1645.54	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	15.50	15.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	15.50	15.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	行政事业单位基本养老保险缴费	10.33	10.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	5.17	5.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：无

财政拨款收支总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
一、一般公共预算	1893.08	一、一般公共服务支出	1877.58
二、政府性基金预算	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算	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	15.50
		九、卫生健康支出	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

财政拨款收支总体情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
		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	0.00
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十二、其他支出	0.00
本年收入合计	1893.08	本年支出合计	1893.08
		二十三、结转下年	0.00
收入总计	1893.08	支出总计	1893.08

注：表中功能分类科目，根据各部门实际预算编制情况编制。

一般公共预算支出情况表（按功能分类科目）

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

功能科目名称	一般公共预算支出		
	小计	其中：基本支出	项目支出
合 计	1893.08	247.54	1645.54
[201]一般公共服务支出	1877.58	232.01	1645.54
[20102]政协事务	54.48	54.48	0.00
[2010250]事业运行	54.48	54.48	0.00
[20103]政府办公厅（室）及相关机构事务	1877.58	177.56	1645.54
[2010350]事业运行	177.56	177.56	0.00
[2010399]其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1645.54	0.00	1645.54
[208]社会保障和就业支出	15.50	15.50	0.00
[20805]行政事业单位养老支出	15.50	15.50	0.00
[2080505]机关事业单位基本养老保险缴费	10.33	10.33	0.00
[2080506]机关事业单位职业年金缴费支出	5.17	5.17	0.00

注： 无

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	政府预算支出经济科目	预算
	合 计	247.54
[301]工资福利支出	[501]机关工资福利支出	0.00
[30101]基本工资	[50101]工资奖金津补贴	0.00
[30102]津贴补贴	[50101]工资奖金津补贴	0.00
[30103]奖金	[50101]工资奖金津补贴	0.00
[30106]伙食补助费	[50199]其他工资福利支出	0.00
[30108]机关事业单位基本养老保险缴费	[50102]社会保障缴费	0.00
[30109]职业年金缴费	[50102]社会保障缴费	0.00
[30112]其他社会保障缴费	[50102]社会保障缴费	0.00
[30113]住房公积金	[50103]住房公积金	0.00
[30114]医疗费	[50199]其他工资福利支出	0.00
[30199]其他工资福利支出	[50199]其他工资福利支出	0.00
[301]工资福利支出	[505]对事业单位经常性补助	230.99
[30101]基本工资	[50501]工资福利支出	20.15

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	政府预算支出经济科目	预算
[30102]津贴补贴	[50501]工资福利支出	55.56
[30103]奖金	[50501]工资福利支出	0.00
[30106]伙食补助费	[50501]工资福利支出	0.00
[30107]绩效工资	[50501]工资福利支出	82.88
[30108]机关事业单位基本养老保险缴费	[50501]工资福利支出	10.33
[30109]职业年金缴费	[50501]工资福利支出	5.17
[30110]职工基本医疗保险缴费	[50501]工资福利支出	0.37
[30111]公务员医疗补助缴费	[50501]工资福利支出	3.12
[30112]其他社会保障缴费	[50501]工资福利支出	10.02
[30113]住房公积金	[50501]工资福利支出	11.05
[30114]医疗费	[50501]工资福利支出	0.00
[30199]其他工资福利支出	[50501]工资福利支出	41.36
[302]商品和服务支出	[502]机关商品和服务支出	0.00
[30201]办公费	[50201]办公经费	0.00

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	政府预算支出经济科目	预算
[30202]印刷费	[50201]办公经费	0.00
[30204]手续费	[50201]办公经费	0.00
[30205]水费	[50201]办公经费	0.00
[30206]电费	[50201]办公经费	0.00
[30207]邮电费	[50201]办公经费	0.00
[30209]物业管理费	[50201]办公经费	0.00
[30211]差旅费	[50201]办公经费	0.00
[30212]因公出国（境）费用	[50207]因公出国（境）费用	0.00
[30212]因公出国（境）费用	[50207]因公出国（境）费用	0.00
[30213]维修（护）费	[50209]维修（护）费	0.00
[30215]会议费	[50202]会议费	0.00
[30216]培训费	[50203]培训费	0.00
[30217]公务接待费	[50206]公务接待费	0.00
[30226]劳务费	[50205]委托业务费	0.00

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	政府预算支出经济科目	预算
[30227]委托业务费	[50205]委托业务费	0.00
[30239]其他交通费用	[50201]办公经费	0.00
[30299]其他商品和服务支出	[50299]其他商品和服务支出	0.00
[302]商品和服务支出	[505]对事业单位经常性补助	11.39
[30201]办公费	[50502]商品和服务支出	4.00
[30202]印刷费	[50502]商品和服务支出	1.00
[30203]咨询费	[50502]商品和服务支出	0.50
[30207]邮电费	[50502]商品和服务支出	0.87
[30217]公务接待费	[50502]商品和服务支出	0.20
[30227]委托业务费	[50502]商品和服务支出	2.02
[30228]工会经费	[50502]商品和服务支出	1.51
[30229]福利费	[50502]商品和服务支出	0.30
[30299]其他商品和服务支出	[50502]商品和服务支出	1.00
[303]对个人和家庭的补助	[509]对个人和家庭的补助	2.16

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	政府预算支出经济科目	预算
[30301]离休费	[50905]离退休费	0.00
[30302]退休费	[50905]离退休费	0.00
[30304]抚恤金	[50901]社会福利和救助	0.00
[30309]奖励金	[50901]社会福利和救助	2.16
[30399]其他对个人和家庭的补助	[50999]其他对个人和家庭的补助	0.00
[310]资本性支出	[503]机关资本性支出（一）	3.00
[31002]办公设备购置	[50306]设备购置	3.00
[31007]信息网络及软件购置更新	[50306]设备购置	0.00
[31013]公务用车购置	[50303]公务用车购置	0.00
[31022]无形资产购置	[50399]其他资本性支出	0.00
[31099]其他资本性支出	[50399]其他资本性支出	0.00

注： 无

财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位： 万元

项 目	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
行政经费	0.00	0.00	0.00	0.00
“三公”经费	0.20	0.20	0.00	0.00
其中：（一）因公出国（境）支出	0.00	0.00	0.00	0.00
（二）公务用车购置及运行维护支出	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 公务用车购置	0.00	0.00	0.00	0.00
2. 公务用车运行维护费	0.00	0.00	0.00	0.00
（三）公务接待费支出	0.20	0.20	0.00	0.00

注： 本部门是事业单位，无行政经费预算。

政府性基金预算支出情况表

单位名称： 中山市 12345 投诉举报平台管理中心

单位： 万元

功能分类科目		政府性基金预算支出		
科目编码	科目名称	小计	其中：基本支出	项目支出
	合 计	0.00	0.00	0.00

注： 本部门本年度无政府性基金预算。

第三部分 2020年部门预算情况说明

一、部门预算收支增减变化情况

2020年本部门收入预算 1893.08 万元，比上年增加 914.47 万元，增长 93.45%，主要原因是因业务扩展需要，2020 年的 12345 服务热线项目经费增加；支出预算 1893.08 万元，比上年增加 914.47 万元，增长 93.45%，主要原因是因业务扩展需要，2020 年的 12345 服务热线项目经费增加。

二、“三公”经费安排情况

2020年本部门财政拨款安排“三公”经费 0.20 万元，比上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是与上年持平，无增减变化）。其中：因公出国（境）费 0 万元，比上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是与上年持平，无增减变化；公务用车购置及运行费 0 万元（公务用车购置费 0 万元，公务用车运行维护费 0 万元），比上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是与上年持平，无增减变化；公务接待费 0.20 万元，比上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是与上年持平，无增减变化。

三、机关运行经费安排情况

机关运行经费是指用于维持行政（参公）单位机关运行的经费。具体包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、培训费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、水电费、物业管理费、因公出国（境）经费、公务用车购置及运行维护费、公务接待费以及其他费用等。2020年，本部门机关运行经费安排

0 万元，比上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是本部门为非参照公务员法管理的事业单位，按照上述定义，本部门无机关运行经费。

四、政府采购情况

2020 年本部门政府采购安排 1645.54 万元，其中：货物类采购预算 0 万元，工程类采购预算 0 万元，服务类采购预算 1645.54 万元等。

五、国有资产占有使用情况

截至 2019 年 12 月 31 日，本部门固定资产金额 15.16 万元，分布构成情况为：房屋 0 平方米，车辆 0 辆，单价在 100 万元以上的设备 0 台等。本年度拟购置固定资产 3.00 万元，主要是购置台式电脑等。

六、重点项目预算绩效目标情况

2020 年，本部门重点项目绩效目标情况如下：

项目	预算数	绩效目标
12345 政府服务热线外包服务项目	1610.14 万元	接通率：≥95%
		准确派单率：≥92%
		IVR（互动式语音应答）呼损率：≤1%
		投诉举报类工单质检率：≥99%
		逾期追责率：100%
		平均处理时长：≤200 秒
		系统故障率：< 0.01%
		培训质量（每季度）：≥60%
		群众满意度：≥90%
		及时解答率：≥97%
		及时派单率：100%

注：无

第四部分 名词解释

一、**财政拨款收入**：指预算单位从本级财政部门取得的财政预算资金收入。

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、**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”、“经营收入”等以外的收入。主要是非本级财政拨款、存款利息收入、事业单位固定资产出租收入等。

五、**用事业基金弥补收支差额**：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

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和事业发展目标所发生的支出。

八、**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所发生的支出。

九、行政经费（机关运行经费）：指用于维持行政（参公）单位机关运行的经费。具体包括：办公费、印刷费、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、被装购置费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、医疗费补助、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、其他交通工具购置经济科目对应的预算资金。

十、“三公”经费：指省直行政（参公）单位、事业单位用于因公出国（境）、公务用车购置及运行维护、公务接待的经费。其中：因公出国（境）经费具体包括公务出国（境）的住宿费、差旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行维护费具体包括公务用车购置费、公务用车租用费、燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等支出；公务接待费具体包括按规定开支的各类公务接待（外宾接待）费用。