

西安市12345市民热线服务中心
2024年单位预算公开说明

目 录

第一部分 单位概况

一、主要职责及机构设置

二、工作任务

三、人员情况说明

第二部分 收支情况

四、收支说明

第三部分 其他情况

五、“三公”经费及会议费、培训费情况说明

六、国有资产占有使用及资产购置情况说明

七、政府采购情况说明

八、绩效目标情况说明

九、公用经费情况说明

十、专业名词解释

第四部分 公开报表

第一部分 单位概况

一、主要职责及机构设置

主要职责：

西安市12345市民服务热线是按照《西安市委办公厅西安市政府办公厅关于印发〈西安12345市民热线综合服务平台建设工作方案〉的通知》（市办字〔2017〕61号）于2017年12月建立，以“尊民心、问民意、护民利、解民忧、传民声”为服务目标，着力解决市民“号难记、话难通、事难办”的现象，通过整合我市各类非紧急政务服务热线，为市民、企业提供7×24小时全天候优质、高效的便民服务。负责12345市民热线话务平台日常运行管理工作，负责12345市民热线事项的受理、审核、交办、转办、回复以及服务事项的跟踪、回访和归档；负责市民热线服务平台信息数据库的开发、运行和维护，建立完善数据分析，社会评价体系，建立及更新热线知识库；负责相关外包服务企业的指导、协调和管理；完成上级交办的其他工作。

机构设置：

下设综合协调专班、技术运行专班、业务处置专班、数据信息专班。

二、工作任务

2024年度热线服务中心将以“接诉即办”改革为主线，提高热线全年运营管理水平，具体工作内容如下：

（一）诉求受理“提效减时”。一是组建热线运营总集团队并依托第三方评估及监理公司建立服务质量及效能考核管理机制，确保人员流失率控制在8%以内，全年接通率达到95%以上；二是按照“先专业后综合”的原则，进行承办单位知识库建设，以试点形成示范在全市推广；三是将承办单位知识库建设情况纳入热线成效考核，确保热线平台全年知识点数量增幅不少于50%；四是梳理咨询类工单知识点，利用Ai大模型等智能化辅助手段，实现企业群众诉求线上渠道分流，力争实现线上渠道受理量增加50%。

（二）诉求流转“高效直达”。一是结合“接诉即办”试点单位工作经验做进一步改革提升工作，实现20个区（县）、开发区“接诉即办”试点全覆盖；二是按照事项的“轻重缓急”完成诉求分类处置标准制定工作，并对各区（县）、开发区及各承办单位开展业务培训；三是建立知识库专业团队，将咨询类工单所涉内容同步到知识库中，并对知识点进行定量分解，确保实现精准分派；四是对系统进行升级改造，尽快完善二级平台负责人信息上报工作，做好二级平台及基层账号的开通及增删，实现直派基层和抄送区县。

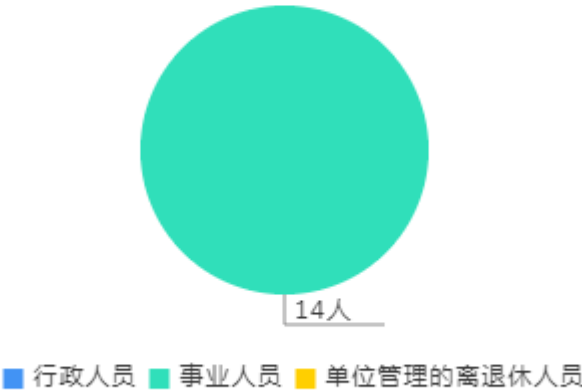
（三）诉求办理“增质提效”。一是主动与市考核办对接，争取2024年度市级目标责任考核分值；根据与考核办争取考核分值的情况，征集意见建议完善考核机制。二是采用专题会推进、研判会定责、现场会督办的形式，全年开展不少于12次综合研判会，分类研究解决共性问题和重点问题，便

于提高后续疑难工单的办理效率和满意率，确保全年解决率达到95%以上；三是利用好双周通报和工单数量、办理质效、不满意工单量以及热点问题诉求量等指标，督促承办单位提高工单办理质效；四是按照全市各单位部门的职能属性以及所需数据分析报告的紧急程度，建立分级保障工作机制，全年向市委、市政府各综合部门及各承办单位提供不少于50期分析报告。

三、人员情况说明

截止上年底，本单位人员编制15人，其中行政编制0人，事业编制15人；实有人员14人，其中行政0人，事业14人。单位管理的离退休人员0人。

人员情况构成饼图



第二部分 收支情况

四、收支说明

（一）收支预算总体情况

按照综合预算的原则，本单位所有收入和支出均纳入部门预算管理。本单位2024年预算收入6,843.83万元，其中：一般公共预算拨款6,843.83万元，较上年增加6,567.87万元，增长2380.03%，增长的主要原因是：2024年度中心项目增加、人员增加、基数调整；本单位2024年预算支出6,843.83万元，其中：一般公共预算拨款6,843.83万元，较上年增加6,567.87万元，增长2380.03%，增长的主要原因是：2024年度中心项目增加、人员增加、基数调整。

（二）财政拨款收支情况

2024年，本单位当年财政拨款收入6,843.83万元，其中：一般公共预算拨款收入6,843.83万元，较上年增加6,567.87万元，增长2380.03%，增长的主要原因是：2024年度中心项目增加、人员增加、基数调整；本单位2024年财政拨款支出6,843.83万元，其中：一般公共预算拨款支出6,843.83万元，较上年增加6,567.87万元，增长2380.03%，增长的主要原因是：2024年度中心项目增加、人员增加、基数调整。

（三）一般公共预算拨款支出明细情况

1、一般公共预算当年拨款规模变化情况

2024年，本单位当年一般公共预算拨款支出6,843.83万元，较上年增加6,567.87万元，增长2380.03%，增长的主要原因是：2024年度中心项目增加、人员增加、基数调整。

2、支出按功能科目分类的明细情况

2024年，本单位当年一般公共预算支出6,843.83万元，其中：

（1）机关事业单位基本养老保险缴费支出（2080505）25.68万元，较上年增加0.13万元，增长0.51%，增长的主要原因是：人员增加、基数调整；

（2）机关事业单位职业年金缴费支出（2080506）12.84万元，较上年增加0.06万元，增长0.51%，增长的主要原因是：人员增加、基数调整；

（3）其他社会保障和就业支出（2089999）0.19万元，较上年增加0.01万元，增长4.16%，增长的主要原因是：人员增加、基数调整；

（4）事业单位医疗（2101102）7.22万元，较上年增加0.29万元，增长4.22%，增长的主要原因是：人员增加、基数调整；

（5）公务员医疗补助（2101103）2.36万元，较上年增加0.09万元，增长4.16%，增长的主要原因是：人员增加、基数调整；

（6）工程建设及运行维护（2150516）6,560.70万元，较上年不可比，上年基数为零，不可比的主要原因是：2024年度中心项目增加；

(7) 事业运行 (2150550) 196.72万元, 较上年增加0.90万元, 增长0.46%, 增长的主要原因是: 人员增加、基数调整;

(8) 住房公积金 (2210201) 23.31万元, 较上年增加4.14万元, 增长21.61%, 增长的主要原因是: 人员增加、基数调整;

(9) 购房补贴 (2210203) 14.81万元, 较上年增加1.54万元, 增长11.58%, 增长的主要原因是: 人员增加、基数调整。

3、支出按经济科目分类的明细情况

(1) 按照部门预算支出经济分类的类级科目说明

2024年, 本单位当年一般公共预算支出6,843.83万元, 其中:

工资福利支出 (301) 264.05万元, 较上年增加9.27万元, 增长3.64%, 增长的主要原因是: 人员增加、基数调整;

商品和服务支出 (302) 6,575.07万元, 较上年增加6,557.37万元, 增长37050.39%, 增长的主要原因是: 2024年度中心项目增加;

对个人和家庭的补助 (303) 3.71万元, 较上年增加0.23万元, 增长6.55%, 增长的主要原因是: 人员增加、基数调整;

资本性支出 (310) 1.00万元, 较上年不可比, 上年基数为零, 不可比的主要原因是: 2024年度有固定资产购入。



(2) 按照政府预算支出经济分类的类级科目说明

2024年，本单位当年一般公共预算支出6,843.83万元，其中：

对事业单位经常性补助（505）6,839.12万元，较上年增加6,566.64万元，增长2409.98%，增长的主要原因是：2024年度中心项目增加；

对事业单位资本性补助（506）1.00万元，较上年不可比，上年基数为零，不可比的主要原因是：2024年度有固定资产购入；

对个人和家庭的补助（509）3.71万元，较上年增加0.23万元，增长6.55%，增长的主要原因是：人员增加、基数调整。



（四）政府性基金预算支出情况

本单位无当年政府性基金预算收支，并已公开空表。

（五）国有资本经营预算拨款收支情况

本单位无当年国有资本经营预算收支，并在财政拨款收支总体情况表中列示。

第三部分 其他情况

五、“三公”经费及会议费、培训费情况说明

2024年，本单位当年一般公共预算“三公”经费预算支出0.00万元，较上年无增减。其中：

因公出国（境）经费0.00万元，较上年无增减；

公务接待费0.00万元，较上年无增减；

公务用车运行维护费0.00万元，较上年无增减；

公务用车购置费0.00万元，较上年无增减。

2024年，本单位当年一般公共预算会议费预算支出0.00万元，较上年无增减。

2024年，本单位当年一般公共预算培训费预算支出0.00万元，较上年无增减。

六、国有资产占有使用及资产购置情况说明

截止上年底，本单位所属预算单位共有车辆0辆，单价20万元以上的设备0台（套）。当年部门预算安排购置车辆0辆；安排购置单价20万元以上的设备0台（套）。

七、政府采购情况说明

2024年当年本单位政府采购预算共6560.7万元，其中政府采购货物类预算0.00万元、政府采购服务类预算6,560.70万元、政府采购工程类预算0.00万元。

八、绩效目标情况说明

2024年本单位绩效目标管理全覆盖，涉及当年一般公共预算当年拨款6,843.83万元，当年政府性基金预算当年拨款0.00万元，当年国有资本经营预算拨款0.00万元（详见公开报表中的绩效目标表）。

九、公用经费情况说明

2024年，本单位当年公用经费预算安排14.37万元，较上年减少3.33万元，下降18.83%，下降的主要原因是：本年度单位集中办公，日常公用经费标准减少。

十、专业名词解释

1. 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以及其他费用。

2. “三公”经费：包括因公出国（境）费、公务接待费、公务用车购置及运行维护费。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维护费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）、燃料费、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展的各项公务接待（含外宾接待）支出。

2024年单位综合预算公开报表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

保密审查情况：已审查

单位主要负责人审签情况：已审签

报表目录

报表	报表名称	是否空表	表格为空的理由
表1	单位综合预算收支总表		
表2	单位综合预算收入总表		
表3	单位综合预算支出总表		
表4	单位综合预算财政拨款收支总表		
表5	单位综合预算一般公共预算支出明细表（按支出功能分类科目）		
表6	单位综合预算一般公共预算支出明细表（按支出经济分类科目）		
表7	单位综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出功能分类科目）		
表8	单位综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出经济分类科目）		
表9	单位综合预算政府性基金收支表	是	不涉及
表10	单位综合预算专项业务经费支出表		
表11	单位综合预算财政拨款结转资金支出表	是	不涉及
表12	单位综合预算政府采购（资产配置、购买服务）预算表		
表13	单位综合预算一般公共预算拨款“三公”经费及会议费、培训费支出预算表	是	不涉及
表14	单位专项业务经费绩效目标表		
表15	单位整体支出绩效目标表		
表16	专项资金总体绩效目标表	是	不涉及

表1

单位综合预算收支总表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

收入		支出					
项目	预算数	支出功能分类科目（按大类）	预算数	部门预算支出经济分类科目（按大类）	预算数	政府预算支出经济分类科目（按大类）	预算数
一、部门预算	68,438,265.31	一、部门预算	68,438,265.31	一、部门预算	68,438,265.31	一、部门预算	68,438,265.31
1、财政拨款	68,438,265.31	1、一般公共服务支出		1、人员经费和公用经费支出	2,831,265.31	1、机关工资福利支出	
(1) 一般公共预算拨款	68,438,265.31	2、外交支出		(1) 工资福利支出	2,640,522.97	2、机关商品和服务支出	
其中：专项资金列入部门预算的项目		3、国防支出		(2) 商品和服务支出	143,662.34	3、机关资本性支出（一）	
(2) 政府性基金拨款		4、公共安全支出		(3) 对个人和家庭的补助	37,080.00	4、机关资本性支出（二）	
(3) 国有资本经营预算收入		5、教育支出		(4) 资本性支出	10,000.00	5、对事业单位经常性补助	68,391,185.31
2、上级补助收入		6、科学技术支出		2、专项业务经费支出	65,607,000.00	6、对事业单位资本性补助	10,000.00
3、事业收入		7、文化旅游体育与传媒支出		(1) 工资福利支出		7、对企业补助	
其中：纳入财政专户管理的收费		8、社会保障和就业支出	387,134.96	(2) 商品和服务支出	65,607,000.00	8、对企业资本性支出	
4、事业单位经营收入		9、社会保险基金支出		(3) 对个人和家庭补助		9、对个人和家庭的补助	37,080.00
5、附属单位上缴收入		10、卫生健康支出	95,756.81	(4) 债务利息及费用支出		10、对社会保障基金补助	
6、其他收入		11、节能环保支出		(5) 资本性支出（基本建设）		11、其他支出	
		12、城乡社区支出		(6) 资本性支出			
		13、农林水支出		(7) 对企业补助（基本建设）			
		14、交通运输支出		(8) 对企业补助			
		15、资源勘探工业信息等支出	67,574,228.98	(9) 对社会保障基金补助			
		16、商业服务业等支出		(10) 其他支出			
		17、金融支出		3、上缴上级支出			
		18、援助其他地区支出		4、事业单位经营支出			
		19、自然资源海洋气象等支出		5、对附属单位补助支出			
		20、住房保障支出	381,144.56				
		21、粮油物资储备支出					
		22、国有资本经营预算支出					
		23、灾害防治及应急管理支出					
		24、其他支出					
本年收入合计	68,438,265.31	本年支出合计	68,438,265.31	本年支出合计	68,438,265.31	本年支出合计	68,438,265.31
用事业基金弥补收支差额		结转下年		结转下年		结转下年	
上年实户资金余额		未安排支出的实户资金		未安排支出的实户资金		未安排支出的实户资金	
上年结转							
收入总计	68,438,265.31	支出总计	68,438,265.31	支出总计	68,438,265.31	支出总计	68,438,265.31

表3

单位综合预算支出总表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

单位编码	单位名称	部门预算									
		合计	公共预算拨款		政府性基金拨款	事业收入	事业单位经营收入	对附属单位上缴收入	上年实户资金余额	其他收入	上年结转
			小计	其中：专项资金列入部门预算的项目							
	合计	68,438,265.31	68,438,265.31								
265	西安市大数据资源管理局	68,438,265.31	68,438,265.31								
265003	西安市12345市民热线服务中心	68,438,265.31	68,438,265.31								

表4

单位综合预算财政拨款收支总表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

收入		支出					
项目	预算数	支出功能分类科目（按大类）	预算数	部门预算支出经济分类科目（按大类）	预算数	政府预算支出经济分类科目（按大类）	预算数
一、财政拨款	68,438,265.31	一、财政拨款	68,438,265.31	一、财政拨款	68,438,265.31	一、财政拨款	68,438,265.31
1、一般公共预算拨款	68,438,265.31	1、一般公共服务支出		1、人员经费和公用经费支出	2,831,265.31	1、机关工资福利支出	
其中：专项资金列入部门预算的项目		2、外交支出		(1)工资福利支出	2,640,522.97	2、机关商品和服务支出	
2、政府性基金拨款		3、国防支出		(2)商品和服务支出	143,662.34	3、机关资本性支出（一）	
3、国有资本经营预算收入		4、公共安全支出		(3)对个人和家庭的补助	37,080.00	4、机关资本性支出（二）	
		5、教育支出		(4)资本性支出	10,000.00	5、对事业单位经常性补助	68,391,185.31
		6、科学技术支出		2、专项业务经费支出	65,607,000.00	6、对事业单位资本性补助	10,000.00
		7、文化旅游体育与传媒支出		(1)工资福利支出		7、对企业补助	
		8、社会保障和就业支出	387,134.96	(2)商品和服务支出	65,607,000.00	8、对企业资本性支出	
		9、社会保险基金支出		(3)对个人和家庭补助		9、对个人和家庭的补助	37,080.00
		10、卫生健康支出	95,756.81	(4)债务利息及费用支出		10、对社会保障基金补助	
		11、节能环保支出		(5)资本性支出（基本建设）		11、其他支出	
		12、城乡社区支出		(6)资本性支出			
		13、农林水支出		(7)对企业补助（基本建设）			
		14、交通运输支出		(8)对企业补助			
		15、资源勘探工业信息等支出	67,574,228.98	(9)对社会保障基金补助			
		16、商业服务业等支出		(10)其他支出			
		17、金融支出		3、上缴上级支出			
		18、援助其他地区支出		4、事业单位经营支出			
		19、自然资源海洋气象等支出		5、对附属单位补助支出			
		20、住房保障支出	381,144.56				
		21、粮油物资储备支出					
		22、国有资本经营预算支出					
		23、灾害防治及应急管理支出					
		24、其他支出					
本年收入合计	68,438,265.31	本年支出合计	68,438,265.31	本年支出合计	68,438,265.31	本年支出合计	68,438,265.31
上年结转		结转下年		结转下年		结转下年	
收入总计	68,438,265.31	支出总计	68,438,265.31	支出总计	68,438,265.31	支出总计	68,438,265.31

表5

单位综合预算一般公共预算支出明细表（按支出功能分类科目）

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

功能科目编码	功能科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	专项业务经费支出	备注
	合计	68,438,265.31	2,677,602.97	153,662.34	65,607,000.00	
208	社会保障和就业支出	387,134.96	387,134.96			
20805	行政事业单位养老支出	385,246.70	385,246.70			
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	256,831.15	256,831.15			
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	128,415.55	128,415.55			
20899	其他社会保障和就业支出	1,888.26	1,888.26			
2089999	其他社会保障和就业支出	1,888.26	1,888.26			
210	卫生健康支出	95,756.81	95,756.81			
21011	行政事业单位医疗	95,756.81	95,756.81			
2101102	事业单位医疗	72,153.61	72,153.61			
2101103	公务员医疗补助	23,603.20	23,603.20			
215	资源勘探工业信息等支出	67,574,228.98	1,813,566.64	153,662.34	65,607,000.00	
21505	工业和信息产业监管	67,574,228.98	1,813,566.64	153,662.34	65,607,000.00	
2150516	工程建设及运行维护	65,607,000.00			65,607,000.00	
2150550	事业运行	1,967,228.98	1,813,566.64	153,662.34		
221	住房保障支出	381,144.56	381,144.56			
22102	住房改革支出	381,144.56	381,144.56			
2210201	住房公积金	233,063.36	233,063.36			
2210203	购房补贴	148,081.20	148,081.20			

表6

单位综合预算一般公共预算支出明细表（按支出经济分类科目）

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

部门经济科目编码	部门经济科目名称	政府经济科目编码	政府经济科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	专项业务经费支出	备注
			合计	68,438,265.31	2,677,602.97	153,662.34	65,607,000.00	
301	工资福利支出			2,640,522.97	2,640,522.97			
30101	基本工资	50501	工资福利支出	545,504.40	545,504.40			
30102	津贴补贴	50501	工资福利支出	387,463.60	387,463.60			
30107	绩效工资	50501	工资福利支出	991,599.84	991,599.84			
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	50501	工资福利支出	256,831.15	256,831.15			
30109	职业年金缴费	50501	工资福利支出	128,415.55	128,415.55			
30110	职工基本医疗保险缴费	50501	工资福利支出	72,153.61	72,153.61			
30111	公务员医疗补助缴费	50501	工资福利支出	23,603.20	23,603.20			
30112	其他社会保障缴费	50501	工资福利支出	1,888.26	1,888.26			
30113	住房公积金	50501	工资福利支出	233,063.36	233,063.36			
302	商品和服务支出			65,750,662.34		143,662.34	65,607,000.00	
30201	办公费	50502	商品和服务支出	90,000.00		90,000.00		
30211	差旅费	50502	商品和服务支出	34,400.00		34,400.00		
30227	委托业务费	50502	商品和服务支出	907,000.00			907,000.00	
30228	工会经费	50502	商品和服务支出	19,262.34		19,262.34		
30299	其他商品和服务支出	50502	商品和服务支出	64,700,000.00			64,700,000.00	
303	对个人和家庭的补助			37,080.00	37,080.00			
30399	其他对个人和家庭的补助	50999	其他对个人和家庭补助	37,080.00	37,080.00			
310	资本性支出			10,000.00		10,000.00		
31002	办公设备购置	50601	资本性支出（一）	10,000.00		10,000.00		

表7

单位综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出功能分类科目）

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

功能科目编码	功能科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	备注
	合计	2,831,265.31	2,677,602.97	153,662.34	
208	社会保障和就业支出	387,134.96	387,134.96		
20805	行政事业单位养老支出	385,246.70	385,246.70		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	256,831.15	256,831.15		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	128,415.55	128,415.55		
20899	其他社会保障和就业支出	1,888.26	1,888.26		
2089999	其他社会保障和就业支出	1,888.26	1,888.26		
210	卫生健康支出	95,756.81	95,756.81		
21011	行政事业单位医疗	95,756.81	95,756.81		
2101102	事业单位医疗	72,153.61	72,153.61		
2101103	公务员医疗补助	23,603.20	23,603.20		
215	资源勘探工业信息等支出	1,967,228.98	1,813,566.64	153,662.34	
21505	工业和信息产业监管	1,967,228.98	1,813,566.64	153,662.34	
2150516	工程建设及运行维护				
2150550	事业运行	1,967,228.98	1,813,566.64	153,662.34	
221	住房保障支出	381,144.56	381,144.56		
22102	住房改革支出	381,144.56	381,144.56		
2210201	住房公积金	233,063.36	233,063.36		
2210203	购房补贴	148,081.20	148,081.20		

表8

单位综合预算一般公共预算基本支出明细表（按支出经济分类科目）

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

部门经济科目编码	部门经济科目名称	政府经济科目编码	政府经济科目名称	合计	人员经费支出	公用经费支出	备注
			合计	2,831,265.31	2,677,602.97	153,662.34	
301	工资福利支出			2,640,522.97	2,640,522.97		
30101	基本工资	50501	工资福利支出	545,504.40	545,504.40		
30102	津贴补贴	50501	工资福利支出	387,463.60	387,463.60		
30107	绩效工资	50501	工资福利支出	991,599.84	991,599.84		
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	50501	工资福利支出	256,831.15	256,831.15		
30109	职业年金缴费	50501	工资福利支出	128,415.55	128,415.55		
30110	职工基本医疗保险缴费	50501	工资福利支出	72,153.61	72,153.61		
30111	公务员医疗补助缴费	50501	工资福利支出	23,603.20	23,603.20		
30112	其他社会保障缴费	50501	工资福利支出	1,888.26	1,888.26		
30113	住房公积金	50501	工资福利支出	233,063.36	233,063.36		
302	商品和服务支出			143,662.34		143,662.34	
30201	办公费	50502	商品和服务支出	90,000.00		90,000.00	
30211	差旅费	50502	商品和服务支出	34,400.00		34,400.00	
30227	委托业务费	50502	商品和服务支出				
30228	工会经费	50502	商品和服务支出	19,262.34		19,262.34	
30299	其他商品和服务支出	50502	商品和服务支出				
303	对个人和家庭的补助			37,080.00	37,080.00		
30399	其他对个人和家庭的补助	50999	其他对个人和家庭补助	37,080.00	37,080.00		
310	资本性支出			10,000.00		10,000.00	
31002	办公设备购置	50601	资本性支出（一）	10,000.00		10,000.00	

表9

单位综合预算政府性基金收支表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

收入		支出					
项目	预算数	支出功能分类科目（按大类）	预算数	部门预算支出经济分类科目（按大类）	预算数	政府预算支出经济分类科目（按大类）	预算数
一、政府性基金拨款		一、科学技术支出		一、人员经费和公用经费支出		一、机关工资福利支出	
		二、文化旅游体育与传媒支出		工资福利支出		二、机关商品和服务支出	
		三、社会保障和就业支出		商品和服务支出		三、机关资本性支出（一）	
		四、节能环保支出		对个人和家庭的补助		四、机关资本性支出（二）	
		五、城乡社区支出		其他资本性支出		五、对事业单位经常性补助	
		六、农林水支出		二、专项业务经费支出		六、对事业单位资本性补助	
		七、交通运输支出		工资福利支出		七、对企业补助	
		八、资源勘探工业信息等支出		商品和服务支出		八、对企业资本性支出	
		九、金融支出		对个人和家庭的补助		九、对个人和家庭的补助	
		十、其他支出		债务付息及费用支出		十、其他支出	
				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			
				三、上缴上级支出			
				四、事业单位经营支出			
				五、对附属单位补助支出			
本年收入合计		本年支出合计		本年支出合计		本年支出合计	

表10

单位综合预算专项业务经费支出表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

单位编码	单位（项目）名称	项目金额	项目简介
	合计	65,607,000.00	
265	西安市大数据资源管理局	65,607,000.00	
265003	西安市12345市民热线服务中心	65,607,000.00	
	专用项目	65,607,000.00	
	其他履职尽责专项业务费	65,607,000.00	
	12345市民热线民意直通大数据运营服务项目	723,000.00	
	12345市民热线优化提升委托监理服务2024年费用	184,000.00	
	西安12345市民热线优化提升运营服务项目2024年费用	64,700,000.00	

表12

单位综合预算政府采购（资产配置、购买服务）预算表

单位名称：西安市12345市民热线服务中心

单位：元

科目编码			单位编码	采购项目	采购目录	购买服务内容	规格型号	数量	部门预算	政府预算	实施采购时间	预算金额	说明
类	款	项							支出经济科目编码	支出经济科目编码			
				合计				3				65,607,000.00	
215	05	16	1	全额				3				65,607,000.00	
215	05	16	265003	西安市12345市民热线服务中心				3				65,607,000.00	
215	05	16		12345市民热线民意直通大数据运营服务项目	C99000000其他服务		无	1	302	27 505 02		723,000.00	
215	05	16		12345市民热线优化提升委托监理服务2024年费用	C20020600工程监理服务		无	1	302	27 505 02		184,000.00	
215	05	16		西安12345市民热线优化提升运营服务项目2024年费用	C16089900其他运营服务		无	1	302 99	505 02		64,700,000.00	

表14-1

单位专项业务经费绩效目标表

单位：万元

项目名称		12345市民热线民意直通大数据运营服务项目			
主管部门		西安市数据局			
资金金额 (万元)		实施期资金总额：		72.30	
		其中：财政拨款		72.30	
		其他资金			
总体目标		按照市纪委（线索梳理分析）、市委宣传部（舆情梳理分析）、市委文明办（文明创建问题分析）、市委考核办（公众满意度评价分析）、市政府营商办（优化营商环境涉企分析）工作要求，保障热线五项联动工作机制运转高效。并结合热线相关工作办理机制，挖掘数据，体现数据服务价值，建立“12345”大数据分析运营服务体系。			
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	按期汇总形成期刊周、月、年报； 按需汇总形成专题数据报告； 按域汇总形成针对性决策辅助类数据支持；	每月输出月报1次，每季度输出季报1次，每年输出年报2次，专题分析至少12次	
		质量指标	专报输出时限。	需求提出后5个工作日内完成	
		时效指标	覆盖周期12个月	服务12个月	
		成本指标	数据分析整合及内容输出费用	资金投入72.3万元	
	效益指标	社会效益指标	提升热线民生数据汇集作用	持续提升	
	满意度指标	服务对象满意度指标	以数据专报的方式服务于市级、区县级、各直管单位	满意度≥90%	

表14-2

单位专项业务经费绩效目标表

单位：万元

项目名称		12345市民热线优化提升委托监理服务2024年费用			
主管部门		西安市数据局			
资金金额 (万元)		实施期资金总额：		18.40	
		其中：财政拨款		18.40	
		其他资金			
总 体 目 标	通过监理服务，规范化政府采购项目执行情况，优化扩容提升工作，推进运营人力扩容、运营场所扩容、热线平台业务系统扩容及运维等3项工作，大幅提升市民诉求“响应率、解决率、满意率”。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	对热线优化提升运营服务外包项目及民意直通大数据运营服务完成内容及质量进行监理	监理项目对象2个	
		质量指标	通过监理保障热线优化提升运营服务外包项目及民意直通大数据运营服务保质保量完成	合同执行内容100%	
		时效指标	覆盖本年度12345优化提升运营服务外包项目（第一年度）及民意直通大数据运营服务项目监理服务	2024年12月31日前	
		成本指标	热线平台升级扩容监理费用	服务成本≤18.4万元	
	效益指标	社会效益指标	通过监理提升热线项目实施效果，解决市民急难愁盼，提升热线服务效能	持续提升	
	满意度指标	服务对象满意度指标	对监理结果满意度	满意度≥90%	

表14-3

单位专项业务经费绩效目标表

单位：万元

项目名称		西安12345市民热线优化提升运营服务项目2024年费用			
主管部门		西安市数据局			
资金金额 (万元)		实施期资金总额：		6,470.00	
		其中：财政拨款		6,470.00	
		其他资金			
总体目标	通过推进运营人力扩容、运营场所扩容、热线平台业务系统扩容及运维等3项工作，大幅提升市民诉求“响应率、解决率、满意率”。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	运维西安市12345市民综合服务平台	1个	
		质量指标	市民热线接通率	市民热线接通率≥95%	
		时效指标	项目经费覆盖本年度热线运营服务	2024年12月31日前	
		成本指标	热线运营服务成本	投入资金≤6470万元	
	效益指标	社会效益指标	提升城市治理水平和服务效能	持续提升	
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民热线整体满意率	≥90%	

表15

单位整体支出绩效目标表

部门（单位）名称		西安市12345市民热线服务中心			
年度 主要 任务	任务名称	主要内容	预算金额（万元）		
			总额	财政拨款	其他资金
	人员经费支出	根据热线中心的人员岗位设置，包括在职人员工资以及对个人和家庭的补助、住房公积金、养老保险、职业年金等	267.76	267.76	
	公用经费支出	包括办公费、邮电费、差旅费、劳务费、委托业务费、工会经费等	15.37	15.37	
	专项业务费支出	根据市民热线工作职责、包含12345市民热线民意直通大数据运营服务项目、12345市民热线优化提升委托监理服务、西安12345市民热线优化提升运营服务项目；积极做好其他日常工作等	6560.7	6560.7	
	金额合计		6843.83	6843.83	
年度 总体 目标	在2024年度收支预算内，确保完成以下整体目标： 目标1：保障人员支出和单位正常运转 目标2：严格按照财务规章制度做好各项支出 目标3：加强财务监督，杜绝不合理开支				
年度 绩效 指标	一级指标	二级指标	指标内容		指标值
	产出指标	数量指标	单位预决算公开覆盖率		有所提高
		质量指标	保质保量完成支付任务		≥95%
		时效指标	按时完成年度工作任务		2024年12月31日
			按时完成部门预决算公开		省人代会批准后20日内
			管理单位预决算公开		本级财政部门批准后20日内
		成本指标	人员经费支出		267.76
			公用经费支出		15.37
			专项业务费支出		6560.7
	效益指标	社会效益指标	公共服务能力		持续提高
		可持续影响指标	热线品牌影响力		持续提升
	满意度指标	服务对象满意度指标	社会公众及其它部门满意度		≥95%

表16

专项资金总体绩效目标表

项目名称					
主管部门				实施期限	
资金金额 (万元)		实施期资金总额：		年度资金总额：	
		其中：财政拨款		其中：财政拨款	
		其他资金		其他资金	
总体目标	实施期总目标			年度目标	
	目标1： 目标2： 目标3：			目标1： 目标2： 目标3：	
绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	数量指标	指标1：		
			指标2：		
					
		质量指标	指标1：		
			指标2：		
					
		时效指标	指标1：		
			指标2：		
					
		成本指标	指标1：		
			指标2：		
					
	效益指标	经济效益指标	指标1：		
			指标2：		
					
		社会效益指标	指标1：		
			指标2：		
					
		生态效益指标	指标1：		
			指标2：		
					
		可持续影响指标	指标1：		
			指标2：		
					
	满意度指标	服务对象满意度指标	指标1：		
			指标2：		
					