

2024 年度
枣庄市人民政府办公室
部门决算

目 录

第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

第二部分 2024 年度部门决算表

- 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明细表
- 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支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2024 年度部门决算情况说明

- 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

- 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、机关运行经费支出说明
- 十一、政府采购支出说明
- 十二、国有资产占用情况说明
- 十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

部门概况

一、部门职责

（一）协助市政府领导同志审核或者组织起草市政府、市政府办公室发布的文电；负责承办各级各类文电、文稿的收发、传阅、报批、归档管理以及保密工作。

（二）负责市政府会议的准备和会务工作，组织起草市政府领导同志讲话以及其他综合性文稿，协助市政府领导同志组织会议决定事项的 implementation。

（三）负责市政府重大活动的组织统筹、市政府领导同志政务活动的组织安排工作，负责或者参与有关重大接待活动的组织协调工作。

（四）负责市政府值班工作，及时向市政府领导同志报告重要情况，传达并督查落实市政府领导同志批示要求。

（五）承办市政府各部门和各区（市）政府请示市政府的事项，提出审核（拟办）意见，报市政府审批。

（六）根据市政府领导同志的批示要求，对市政府部门间出现的争议问题提出处理意见，报市政府领导决定。

（七）协助市政府领导同志调度掌握全市工作情况，根据市政府领导同志批示要求对重要工作部署进行综合协调。

（八）督促检查市政府各部门和各区（市）政府贯彻落实市政府公文、会议决定事项及市政府领导同志批示要求的情况，及时向市政府领导同志报告并提出有关建议。

（九）根据市政府领导同志批示要求，负责组织或者参与对全市经济社会发展重大问题的调查研究和政策咨询，起草市政府工作报告和重要综合性文稿等。对市政府重大战略实施、重大决策落实情况进行跟踪调研。综合分析研判全市经济社会发展形势，提出意见建议，为市政府决策提供参考。

（十）负责收集、整理、分析、报送重要信息，履行市政府新闻发言人职责。

（十一）负责组织协调、督促检查有关人大代表建议、政协提案的办理工作。

（十二）负责推进、指导、协调、监督全市政府信息公开和政务公开工作，承担市政府政务公开领导小组的日常工作。

（十三）负责统筹研究推进政府职能转变和放管服改革的政策措施并组织实施。牵头推进行政审批制度改革和政府职能转变工作。协调指导全市政务服务体系建设和监督指导运行市政务服务中心和市级政务服务热线，推进市级政务服务事项上网运行并进行电子监察。承担市推进政府职能转变和放管服改革协调小组日常工作。

（十四）负责组织协调打击走私综合治理、口岸（建设管理）、通关（便利化）等方面工作；负责外地驻枣办事机构登记备案、节能管理等工作。

（十五）承办市委、市政府交办的其他事项。

二、机构设置

从单位构成看，枣庄市人民政府办公室部门决算包括：本级决算、所属 1 个事业单位决算。

纳入枣庄市人民政府办公室 2024 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、枣庄市人民政府办公室本级
- 2、枣庄市人民政府决策研究中心

第二部分

2024 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

部门：枣庄市人民政府办公室

金额单位：万元

收 入			支 出		
项 目	行次	金 额	项 目	行次	金 额
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	4,637.79	一、一般公共服务支出	32	4,009.63
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	24.21	二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	308.51
	9		九、卫生健康支出	40	136.84
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	24.21
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	182.80
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	4,662.00	本年支出合计	58	4,662.00
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	4,662.00	总计	62	4,662.00

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 02 表
金额单位：万元

项 目		本年收入合计	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	其他收入
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		4,662.00	4,662.00					
201	一般公共服务支出	4,009.63	4,009.63					
20101	人大事务	23.81	23.81					
2010150	事业运行	23.81	23.81					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,985.82	3,985.82					
2010301	行政运行	1,298.12	1,298.12					
2010302	一般行政管理事务	1,867.47	1,867.47					
2010350	事业运行	483.79	483.79					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	336.44	336.44					
208	社会保障和就业支出	308.51	308.51					
20805	行政事业单位养老支出	286.46	286.46					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	194.30	194.30					

项 目		本年收入合计	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	其他收入
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	92.16	92.16					
20808	抚恤	22.05	22.05					
2080801	死亡抚恤	22.05	22.05					
210	卫生健康支出	136.84	136.84					
21011	行政事业单位医疗	136.84	136.84					
2101101	行政单位医疗	62.02	62.02					
2101102	事业单位医疗	26.37	26.37					
2101103	公务员医疗补助	48.45	48.45					
212	城乡社区支出	24.21	24.21					
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	24.21	24.21					
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	24.21	24.21					
221	住房保障支出	182.80	182.80					
22102	住房改革支出	182.80	182.80					
2210201	住房公积金	182.80	182.80					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 03 表
金额单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位 补助支出
科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		4,662.00	2,433.87	2,228.12			
201	一般公共服务支出	4,009.63	1,805.72	2,203.91			
20101	人大事务	23.81	23.81				
2010150	事业运行	23.81	23.81				
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,985.82	1,781.91	2,203.91			
2010301	行政运行	1,298.12	1,298.12				
2010302	一般行政管理事务	1,867.47		1,867.47			
2010350	事业运行	483.79	483.79				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	336.44		336.44			
208	社会保障和就业支出	308.51	308.51				
20805	行政事业单位养老支出	286.46	286.46				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	194.30	194.30				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	92.16	92.16				

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位 补助支出
科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
20808	抚恤	22.05	22.05				
2080801	死亡抚恤	22.05	22.05				
210	卫生健康支出	136.84	136.84				
21011	行政事业单位医疗	136.84	136.84				
2101101	行政单位医疗	62.02	62.02				
2101102	事业单位医疗	26.37	26.37				
2101103	公务员医疗补助	48.45	48.45				
212	城乡社区支出	24.21		24.21			
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	24.21		24.21			
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	24.21		24.21			
221	住房保障支出	182.80	182.80				
22102	住房改革支出	182.80	182.80				
2210201	住房公积金	182.80	182.80				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 04 表
金额单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	4,637.79	一、一般公共服务支出	33	4,009.63	4,009.63		
二、政府性基金预算财政拨款	2	24.21	二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	308.51	308.51		
	9		九、卫生健康支出	41	136.84	136.84		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43	24.21		24.21	
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	182.80	182.80		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	4,662.00	本年支出合计	59	4,662.00	4,637.79	24.21	
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	4,662.00	总计	64	4,662.00	4,637.79	24.21	

注：本表反映部门本年度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的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 05 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计		4,637.79	2,433.87	2,203.91
201	一般公共服务支出	4,009.63	1,805.72	2,203.91
20101	人大事务	23.81	23.81	
2010150	事业运行	23.81	23.81	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,985.82	1,781.91	2,203.91
2010301	行政运行	1,298.12	1,298.12	
2010302	一般行政管理事务	1,867.47		1,867.47
2010350	事业运行	483.79	483.79	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	336.44		336.44
208	社会保障和就业支出	308.51	308.51	
20805	行政事业单位养老支出	286.46	286.46	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	194.30	194.30	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	92.16	92.16	

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
20808	抚恤	22.05	22.05	
2080801	死亡抚恤	22.05	22.05	
210	卫生健康支出	136.84	136.84	
21011	行政事业单位医疗	136.84	136.84	
2101101	行政单位医疗	62.02	62.02	
2101102	事业单位医疗	26.37	26.37	
2101103	公务员医疗补助	48.45	48.45	
221	住房保障支出	182.80	182.80	
22102	住房改革支出	182.80	182.80	
2210201	住房公积金	182.80	182.80	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 06 表
金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	2,167.97	302	商品和服务支出	190.89	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	577.18	30201	办公费	22.33	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	416.01	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	323.36	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	97.30	30205	水费	0.21	31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	211.99	30206	电费	2.66	31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	107.10	30207	邮电费	7.17	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	82.53	30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费	42.96	30209	物业管理费	0.85	31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	10.63	30211	差旅费	26.76	31008	物资储备	
30113	住房公积金	281.82	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费	12.11	30213	维修（护）费		31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出	4.99	30214	租赁费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	75.01	30215	会议费		31012	拆迁补偿	

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
30301	离休费	0.48	30216	培训费		31013	公务用车购置	
30302	退休费	29.27	30217	公务接待费	2.73	31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金	22.05	30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助	5.08	30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30226	劳务费	0.01	399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	0.22	39907	国家赔偿费用支出	
30308	助学金	0.13	30228	工会经费	28.57	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30309	奖励金	10.88	30229	福利费	0.03	39909	经常性赠与	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	12.37	39910	资本性赠与	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	86.54	39999	其他支出	
30399	其他对个人和家庭的补助	7.11	30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出	0.45			
	人员经费合计	2,242.98	公用经费合计					190.89

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 07 表
金额单位：万元

项 目		年初结转 和结余	本年收入	本年支出			年末结转 和结余
科目编码	科目名称			小 计	基本支出	项目支出	
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计			24. 21	24. 21		24. 21	
212	城乡社区支出		24. 21	24. 21		24. 21	
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出		24. 21	24. 21		24. 21	
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出		24. 21	24. 21		24. 21	

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 08 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计				

注：本部门没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 09 表
金额单位：万元

预 算 数						决 算 数					
合计	因公出国 （境）费	公务用车购置及运行维护费			公务 接待费	合计	因公出国 （境）费	公务用车购置及运行维护费			公务 接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
72.82	17.72	22.37		22.37	32.73	72.82	17.72	22.37		22.37	32.73

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分

2024 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024 年度收、支总计均为 4,662 万元。与 2023 年度相比，收、支总计各减少 2,732.53 万元，下降 36.95%。主要是因机构改革，相关项目经费已调整预算指标至枣庄市大数据局和枣庄市市民诉求办理服务中心。

图1：收入支出决算变动情况
(单位：万元)

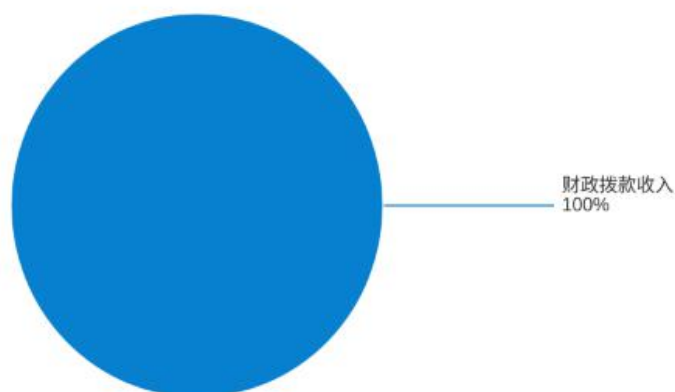


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2024 年度收入合计 4,662 万元，其中：财政拨款收入 4,662 万元，占 100%。

图2：本年收入构成情况



（二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入 4,662 万元。与 2023 年度相比，减少 2,731.1 万元，下降 36.94%。主要是因机构改革，相关项目经费已调整预算指标至枣庄市大数据局和枣庄市市民诉求办理服务中心。

2、上级补助收入 0 万元。与上年决算数一致。

3、事业收入 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营收入 0 万元。与上年决算数一致。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与上年决算数一致。

6、其他收入 0 万元。与上年决算数一致。

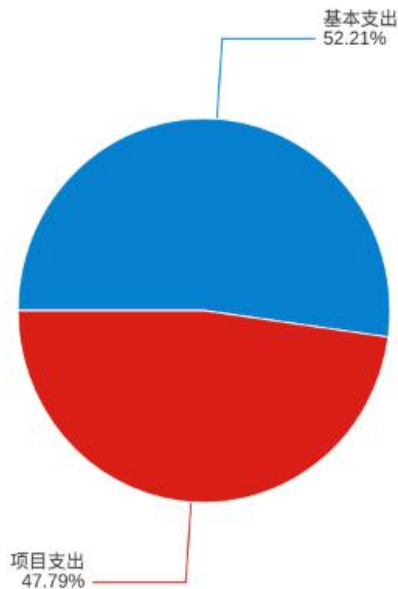
三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2024 年度支出合计 4,662 万元，其中：基本支出 2,433.87

万元，占 52.21%；项目支出 2,228.12 万元，占 47.79%。

图3：本年支出构成情况



（二）支出决算具体情况

1、基本支出 2,433.87 万元。与 2023 年度相比，减少 620.25 万元，下降 20.31%。主要是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。

2、项目支出 2,228.12 万元。与 2023 年度相比，减少 2,112.29 万元，下降 48.67%。主要是因机构改革，相关项目经费已调整预算指标至枣庄市大数据局和枣庄市市民诉求办理服务中心。

3、上缴上级支出 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营支出 0 万元。与上年决算数一致。

5、对附属单位补助支出 0 万元。与上年决算数一致。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024 年度财政拨款收、支总计均为 4,662 万元。与 2023 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 2,732.53 万元，下降 36.95%。主要是因机构改革，相关项目经费已调整预算指标至枣庄市大数据局和枣庄市市民诉求办理服务中心。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况
(单位：万元)

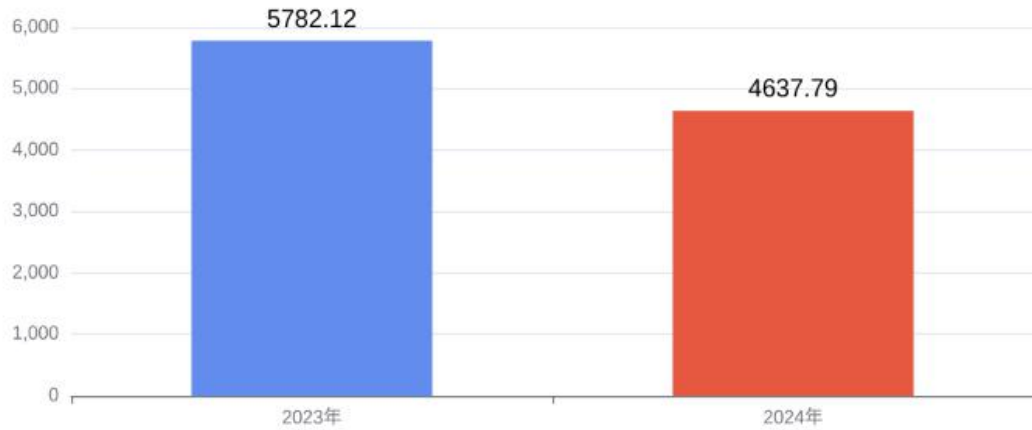


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 4,637.79 万元，占本年支出合计的 99.48%。与 2023 年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少 1,144.33 万元，下降 19.79%。主要是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。

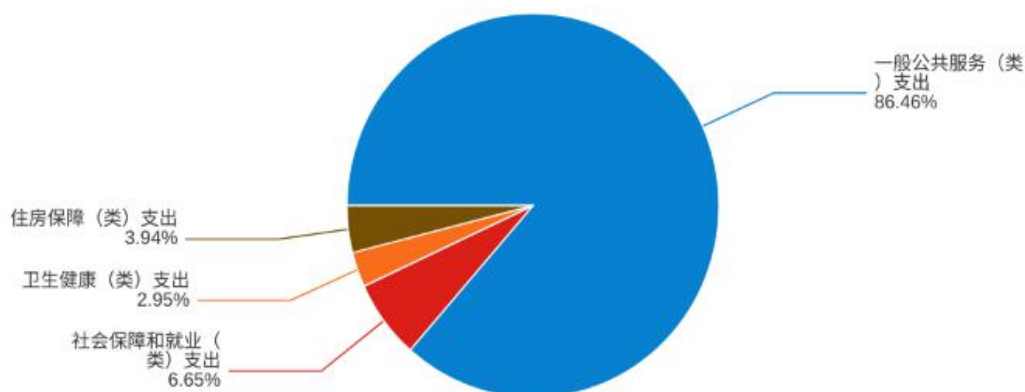
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况
(单位：万元)



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 4,637.79 万元，主要用于以下方面：一般公共服务(类)支出 4,009.63 万元，占 86.46%；社会保障和就业(类)支出 308.51 万元，占 6.65%；卫生健康(类)支出 136.84 万元，占 2.95%；住房保障(类)支出 182.8 万元，占 3.94%。

图6：一般公共预算财政拨款支出决算结构



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 4,896.58 万元，支出决算为 4,637.79 万元，完成年初预算的 94.71%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。其中：

1、一般公共预算服务支出（类）人大事务（款）事业运行（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 23.81 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是 2024 年度年中追加 2023 年度事业单位绩效考核奖金。

2、一般公共预算服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算为 1,230.09 万元，支出决算为 1,298.12 万元，完成年初预算的 105.53%。决算

数大于年初预算数的主要原因是 2024 年度年中追加 2023 年度行政单位绩效考核奖金。

3、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）。年初预算为 1,995 万元，支出决算为 1,867.47 万元，完成年初预算的 93.61%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，“数字山东”发展资金已调整预算指标至枣庄市大数据局；“枣解决·枣满意”工作专班专项经费已调整预算指标至枣庄市市民诉求办理服务中心。

4、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）。年初预算为 831.75 万元，支出决算为 483.79 万元，完成年初预算的 58.17%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。

5、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）。年初预算为 380.48 万元，支出决算为 336.44 万元，完成年初预算的 88.43%。决算数小于年初预算数的主要原因是 2024 年度年中下达出国出境经费。

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）。年初预算为

237.03万元，支出决算为194.3万元，完成年初预算的81.97%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。

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)。年初预算为112.94万元，支出决算为92.16万元，完成年初预算的81.6%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。

8、社会保障和就业支出(类)抚恤(款)死亡抚恤(项)。年初预算为0万元，支出决算为22.05万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是2024年度一名离退休干部离世。

9、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)行政单位医疗(项)。年初预算为62.16万元，支出决算为62.02万元，完成年初预算的99.77%。与年初预算基本持平。

10、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)。年初预算为45.99万元，支出决算为26.37万元，完成年初预算的57.34%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，重新组建枣庄市大数据局，不再纳入本部门决算编报范围。

11、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)公务

员医疗补助(项)。年初预算为 59.27 万元,支出决算为 48.45 万元,完成年初预算的 81.74%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革,重新组建枣庄市大数据局,不再纳入本部门决算编报范围。

12、住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)。年初预算为 198.12 万元,支出决算为 182.8 万元,完成年初预算的 92.27%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革,重新组建枣庄市大数据局,不再纳入本部门决算编报范围。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 2,433.87 万元,包括人员经费和公用经费,支出具体情况如下:

人员经费 2,242.98 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、助学金、奖励金、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费 190.89 万元,主要包括:办公费、水费、电费、邮电费、物业管理费、差旅费、公务接待费、劳务费、委托

业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2024 年度政府性基金预算财政拨款年初结转和结余 0 万元，本年收入 24.21 万元，本年支出 24.21 万元，年末结转和结余 0 万元。支出具体情况如下：

（一）城乡社区支出（类）国有土地使用权出让收入安排的支出（款）其他国有土地使用权出让收入安排的支出（项）。年初预算为 604.39 万元，支出决算为 24.21 万元，完成年初预算的 4.01%。决算数小于年初预算数的主要原因是因机构改革，信息化项目建设专项经费已调整预算指标至枣庄市大数据局。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本部门没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2024 年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为 72.82 万元，支出决算为 72.82 万元，与 2024 年全年预算基本持平。完成全年预算的 100%。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费全年预算为 17.72 万元，支出决算

为 17.72 万元，与 2024 年全年预算基本持平。完成全年预算的 100%。全年支出涉及因公出国（境）团组 2 个，累计 4 人次。开支内容包括：相关单位工作人员因公出国（境）的国际旅费、城市间交通费、住宿费、伙食费、公杂费等支出。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为 22.37 万元，支出决算为 22.37 万元，与 2024 年全年预算基本持平。完成全年预算的 100%。其中：

公务用车购置费支出 0 万元，2024 年枣庄市人民政府办公室等单位使用财政拨款购置公务用车 0 辆。

公务用车运行维护费 22.37 万元，主要是按规定保留的公务用车的过桥过路费、保险费、维修费、燃油费等支出。截至 2024 年 12 月 31 日，枣庄市人民政府办公室等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 7 辆。

3、公务接待费全年预算为 32.73 万元，支出决算为 32.73 万元，与 2024 年全年预算基本持平。完成全年预算的 100%。其中：

国内接待费 32.73 万元，主要用于上级部门检查指导工作、外地市学习交流，共计接待 100 批次、893 人次（含外事接待 0 批次、0 人次）；

国（境）外接待费 0 万元，共计接待 0 批次、0 人次。

十、机关运行经费支出情况

2024 年度机关运行经费支出 190.89 万元，比年初预算数增加 15.25 万元，增长 8.68%，主要原因是 2024 年度年中枣庄市人民政府办公室本级追加因公出国（境）费。

十一、政府采购支出情况

2024 年度政府采购支出总额 1,085.76 万元，其中：政府采购货物支出 8.06 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 1,077.7 万元。授予中小企业合同金额 887.44 万元，占政府采购支出总额的 81.73%，其中：授予小微企业合同金额 296.44 万元，占政府采购支出总额的 27.3%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 81.6%。

十二、国有资产占用情况

截至 2024 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 7 辆，其中，符合规定领导干部用车 1 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、离退休干部用车 0 辆、其他用车 6 辆，其他用车主要是驻北京办事处和驻济南办事处各有 3 辆其他用车；单价 100 万元（含）以上设备（不含车辆）0 台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，枣庄市人民政府办公室组织对 2024 年度市级预算项目

全面开展绩效自评，涵盖项目 17 个，涉及预算资金 2,203.91 万元，占部门市级预算项目支出总额的 100%。

组织对 12345 市长热线运行保障经费等 1 个项目开展了部门评价，涉及预算资金 1,356.16 万元。

（二）市级预算项目绩效自评结果。枣庄市人民政府办公室 2024 年度市级预算绩效自评的 17 个项目中，17 个项目自评等级为优。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在部分项目产出指标低于预期、项目实施进展慢等问题，主要原因是部分项目绩效目标内容制定不够详细，对项目具体实施指导性不强。

今年在部门决算中反映了 2024 年度全部市级预算项目绩效自评结果，以及单位运行经费、车辆运行维护费、宏观经济调研费（智库管理）等 3 个项目的绩效自评表。

1. 单位运行经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 98.2 分。全年预算数为 352 万元，执行数为 337.28 万元，完成预算的 95.82%。项目绩效目标完成情况：项目执行和完成情况较好，资金使用比较规范，绩效指标达到了预期值。

2. 车辆运行维护费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。全年预算数为 10 万元，

执行数为 10 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：项目执行和完成情况较好，资金使用比较规范，绩效指标达到了预期值。

3. 宏观经济调研费（智库管理）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 97.25 分。全年预算数为 4 万元，执行数为 2.9 万元，完成预算的 72.5%。项目绩效目标完成情况：项目执行和完成情况较好，资金使用比较规范，绩效指标达到了预期值。

2024 年度市级预算项目绩效自评情况汇总表和市级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）中央及省级对地方转移支付项目绩效自评结果。
本部门无中央及省级对地方转移支付绩效自评项目。

（四）部门评价结果。

12345 市长热线运行保障经费项目，绩效评价得分为 99.9 分，等级为优。

部门评价报告详见“第五部分 附件”。

（五）财政评价结果。本部门未有向市人大常委会报告的财政评价项目。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本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；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

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”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业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。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、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。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政

拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

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、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。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（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购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、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。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（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。

十六、一般公共服务支出（类）人大事务（款）事业运行（项）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

十七、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

十八、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）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的其他项目支出。

十九、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）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

二十、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）：反映除上述项目以外的其他政府办公厅（室）及相

关机构事务支出。

二十一、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）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

二十二、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）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出（含职业年金补记支出）。

二十三、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）：反映按规定用于烈士和牺牲、病故人员家属的一次性和定期抚恤金、丧葬补助费以及烈士褒扬金。

二十四、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：反映财政部门安排的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位，下同）基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

二十五、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

二十六、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）
公务员医疗补助（项）：反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

二十七、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房
公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

二十八、城乡社区支出（类）国有土地使用权出让收入
安排的支出（款）其他国有土地使用权出让收入安排的支出
（项）：反映土地出让收入用于其他方面的支出。不包括市县级政府当年按规定用土地出让收入向中央和省级政府缴纳的新增建设用地土地有偿使用费的支出。

第五部分

附 件

附件2

项目支出绩效自评结果汇总表

部门（单位）名称：（公章）枣庄市人民政府办公室

填报日期：2025年2月24日

序号	项目名称	得分
1	挂职人员补助	99.3
2	招商经费	99.53
3	12345市长热线运行保障经费	99.9
4	政务活动经费	100
5	车辆运行维护费	100
6	委托业务费	96.66
7	单位运行经费	98.2
8	打私专项经费	99.67
9	2023年度缉私经费	97.42
10	“数字山东”发展资金	97.36
11	“枣解决·枣满意”工作专班专项经费	94.91
12	驻济办综合楼基础设施改造费	99.94
13	出国出境经费	100
14	单位运行经费（市政府决策研究中心）	96
15	财经专项经费（市政府决策研究中心）	91.5
16	宏观经济调研费（智库管理）（市政府决策研究中心）	97.25
17	第一书记生活补助及驻村人员工作经费（市政府决策研究中心）	95.5

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

单位：万元

项目名称	车辆运行维护费				主管部门	枣庄市人民政府办公室		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	10	10	10	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	10	10	10	－	100.00%	－	
	上年结转资金	0	0	0	－	－	－	
	其他资金	0	0	0	－	－	－	
年度总体目标	年初预期目标				目标实际完成情况			
	通过完成车辆加油、维修、保养等工作，保证车辆完好状态，使其能长期、经济、安全地运行				通过完成车辆加油、维修、保养等工作，保证了车辆完好状态，使其能长期、经济、安全地运行			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值 (B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	车辆运行维护费	≤10 万元	10 万元	10	10	
	产出指标	数量指标	保障车辆数	≥7 辆	7 辆	15	15	
		时效指标	车辆维修及时率	=100%	100%	15	15	
		质量指标	车辆维修合格率	=100%	100%	10	10	
	效益指标	社会效益	保障工作正常开展	是	是	15	15	
		可持续影响	保障车辆正常开展运行维护	是	是	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	车辆使用人员满意度	≥90%	90%	10	10	
总分						100.00	100.00	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

单位：万元

项目名称	单位运行经费				主管部门	枣庄市人民政府办公室		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数（A）		全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分
	年度资金总额		352	352	337.28	10	95.82%	9.58
	其中：当年财政拨款		352	352	337.28	—	95.82%	—
	上年结转资金		0	0	0	—	—	—
	其他资金		0	0	0	—	—	—
年度总体目标	年初预期目标				目标实际完成情况			
	通过合理分配单位运行经费，保障单位正常运行，提供高质量的办公服务				切实通过合理分配单位运行经费，保障了单位正常运行，提供了高质量的办公服务			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值（A）	实际完成指标值（B）	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	办公经费	≤85万元	85万元	2.5	2.5	
		经济成本指标	差旅费	≤130万元	130万元	7.5	7.5	
	产出指标	数量指标	办公用品采购数量	≥300个/套	260个/套	7.5	6.5	办公用品采购数量未达到目标值
		数量指标	出差人次	≥2000人次	1900人次	7.5	7.12	出差人次未达到目标值
		时效指标	办公用品采购及时率	=100%	100%	5	5	
		时效指标	公务出差及时率	=100%	100%	5	5	
		质量指标	办公用品采购质量	优	优	7.5	7.5	
		质量指标	出差工作开展质量	优	优	7.5	7.5	
		效益指标	社会效益	保障办公室充分发挥效能	是	是	7.5	7.5
	社会效益		保障办公室工作顺利开展	是	是	7.5	7.5	
	可持续影响		保障单位正常运转	是	是	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥90%	90%	10	10	
	总分						100.00	98.20

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

单位：万元

项目名称	宏观经济调研费（智库管理）				主管部门	枣庄市人民政府办公室		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分	
	年度资金总额	4	4	2.9	10	72.50%	7.25	
	其中：当年财政拨款	4	4	2.9	－	72.50%	－	
	上年结转资金	0	0	0	－	－	－	
	其他资金	0	0	0	－	－	－	
年度总体目标	年初预期目标				目标实际完成情况			
	宏观调研经费（智库专项经费）主要用于调研和撰写领导讲话所需办公费（含加班餐支出）、书籍书刊、印刷收集材料费用、办公设备家具购置，以及接待省政府研究中心或省委省政府来枣调研产生的相关费用				已完成			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值（B）	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	宏观经济调研费（智库管理）	≤4 万元	2.9 万元	8	8	据实报销
		社会成本指标	社会成本指标	符合	符合	1	1	
		生态环境成本指标	生态环境成本	符合	符合	1	1	
	产出指标	数量指标	大宗材料印刷批次	≥1 批次	1 批次	5	5	
		数量指标	接待人次	≥5 人次	5 人次	5	5	
		数量指标	办公用品采购、设备维修次数	≥3 次	3 次	5	5	
		时效指标	报销及时率	=100%	100%	0.00	0.00	
		时效指标	办公用品采购、设备维修及时性	及时	及时	10	10	
		时效指标	印刷材料及时性	及时	及时	0.00	0.00	
		质量指标	印刷完成质量	优	优	5	5	
		质量指标	采购质量	优	优	5	5	
		质量指标	符合接待规定	是	是	5	5	
	效益指标	经济效益	推动政府部门工作	是	是	10	10	
		社会效益	保障工作顺利开展	是	是	5	5	
		生态效益	生态效益	符合	符合	10	10	
		可持续影响	保障科室正常运转	是	是	5	5	
	满意度指标	服务对象满意度指标	在职人员满意度	≥90%	90%	10	10	
总分						100.00	97.25	

12345市长热线运行保障经费 项目支出绩效评价报告



目 录

一、项目基本情况

- (一) 项目立项背景及实施目的
- (二) 项目预算安排和支出情况
- (三) 项目主要内容和实施情况
- (四) 项目组织管理情况

二、项目绩效目标

- (一) 总体绩效目标
- (二) 2024年度绩效目标

三、评价基本情况

- (一) 绩效评价目的
- (二) 评价对象与范围
- (二) 绩效评价依据
- (四) 评价原则、评价方法
- (五) 绩效评价指标体系
- (六) 评价人员组成
- (七) 绩效评价工作过程

四、评价结论及分析

- (一) 综合评价结论
- (二) 绩效分析

五、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

(二) 项目过程情况

(三) 项目产出情况

(四) 项目效益情况

六、项目主要经验及做法

七、存在的问题及原因分析

八、意见建议

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的。

坚决贯彻落实习近平总书记“坚持以人民为中心”的发展思想，把增强人民群众的获得感、幸福感、安全感作为主要目标，以《山东省政务服务热线管理办法》为指导，整合现有群众诉求渠道，构建全市统一的“群众诉求办理服务平台”，形成“扎口受理、闭环办理、分类处置、多方联动、协调督办、反馈考核”的工作机制，立足“快、好、准、实、全”，让民意诉求更畅通、解决问题更及时、群众办事更便捷、政府决策更高效，切实提升政府公共服务水平和公众满意度，努力打造高效、务实、廉洁服务型政府的枣庄品牌、枣庄样板。

（二）项目预算安排和支出情况。

项目预算资金：1370万元。

资金来源为：一般公共预算拨款。

项目支出情况：本年度支出1356.16万元。因机构改革，枣庄市人民政府办公室不再承担枣庄市市长热线服务中心工作职责，部分经费转出。

（三）项目主要内容和实施情况。

项目立项时间：2024年度。

项目批复单位：枣庄市财政局。

项目具体内容：12345热线24小时全天候人工服务。

项目所在区域：枣庄新城。

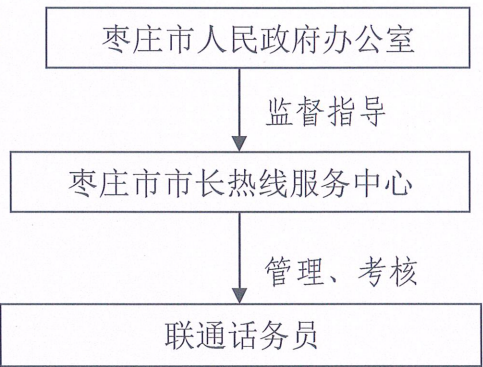
项目计划完成时间：2024年12月31日。

（四）项目组织管理情况。

项目主管部门：枣庄市人民政府办公室。负责监督指导运行市级政务服务热线。

项目具体实施单位：枣庄市市长热线服务中心。负责受理群众的咨询、求助、投诉和建议；对群众反映的问题进行答复，对需要办理的事项转至相关单位；督促相关单位对群众反映的问题进行答复和解决。

项目组织管理架构：



项目具体实施流程：枣庄市人民政府办公室根据12345热线坐席实际规模，通过社会化购买服务方式，将话务服务工作外包给中标单位中国联合网络通信有限公司枣庄市分公司，由该公司负责12345市长热线的来电受理、记录、整理、转办、回访、统计、分析等工作。

资金拨付流程：资金于年初全部到位，分阶段支付给中国联合网络通信有限公司枣庄市分公司，已按照工作进度拨付。

二、项目绩效目标

（一）总体绩效目标。

进一步畅通群众诉求渠道，提升政府服务水平，切实提高群众满意度，积极为政府决策服务，真正把矛盾解决在萌芽状态。

(二) 2024年度绩效目标。

项目名称		12345市长热线运行保障经费		项目类别		业务类项目支出	
主管部门		枣庄市人民政府办公室					
项目实施单位		枣庄市市长热线服务中心					
项目资金申请 （万元）		资金总额：		1370万元			
		财政拨款：		1370万元			
项目立项依据							
《山东省政务服务热线管理办法》；该项目是常年延续项目。							
项目绩效年度目标							
通过支付人员工资、场地租金、水电暖物业费等，保障12345市长热线平稳运行，实现畅通群众诉求渠道、提升政府服务水平的目标。							
年度绩效指标	一级指标	二级指标		指标内容		指标值	备注
	过程指标	成本指标		12345市长热线运行保障经费		1370万元	
	产出指标	数量指标		工作人员数量		150人	
		时效指标		解决民生诉求及时率		100%	
		质量指标		话务员业务熟练度		90%	
	效益指标	社会效益指标		保障民意传达顺畅		是	
		可持续影响指标		保障12345市长热线正常运行		是	
		满意度指标		社会公众满意度		90%	
	其他需要说明的问题						

三、评价基本情况

（一）绩效评价目的。

严格执行《预算法》，提高预算管理水平，提高资金使用效益，既客观评价项目绩效，又如实反映项目实施中存在的问题。强化支出责任，践行“花钱必问效、无效必问责”。

（二）评价对象与范围。

12345政务服务便民热线运行服务。

（三）绩效评价依据。

《山东省政务服务热线管理办法》、省政府办公厅《政务服务热线标准规范体系》。

（四）评价原则、评价方法。

本着客观公正和有效性原则，按照设定的指标体系，抽取单位中层以上干部参与评价进行打分，由项目负责人进行梳理并整改。

（五）绩效评价指标体系。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值	分值
1	过程	资金管理	预算执行率	预算资金执行率	100%	10
2	过程	资金管理	经济成本指标	12345市长热线运行保障经费	≤1370万元	10
3	产出	产出数量	数量指标	工作人员数量	≥150人	15
4	产出	产出实效	时效指标	解决民生诉求及时率	=100%	10

5	产出	产出实效	质量指标	话务员业务熟练度	≥90%	15
6	效益	项目效益	社会效益	保障民意传达顺畅	是	15
7	效益	项目效益	可持续影响	保障12345市长热线正常运行	是	15
8	效益	项目效益	满意度	社会公众满意度	≥90%	10

（六）评价人员组成。

序号	姓名	单位及职务	负责评价内容
1	崔海鸥	枣庄市人民政府办公室主任	项目效益指标
2	朱鹏霖	枣庄市市长热线服务中心负责人	项目效益指标
3	闵玲玲	枣庄市人民政府办公室财务科科长	项目资金管理指标

（七）绩效评价工作过程。

前期准备：成立部门绩效评价小组，学习评价指标体系和绩效相关文件通知。

组织实施：按照规定的工作程序组织绩效评价自评，注重评价质量，撰写绩效评价报告。

分析评价：对评价结果进行分析整改，充分运用分析评价的指导意义。

四、评价结论及分析

（一）综合评价结论（附相关评分表）。

经过评价，项目得分99.9分，等级为优。其中：资金管理指标19.9分，项目产出指标40分，项目效益指标40分。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值	完成值	分值	得分
1	过程	资金管理	预算执行率	预算资金执行率	100%	98.99%	10	9.9

2	过程	资金管理	经济成本指标	12345市长热线运行保障经费	≤1370万元	1356.16万元	10	10
3	产出	产出数量	数量指标	工作人员数量	≥150人	150人	15	15
4	产出	产出实效	时效指标	解决民生诉求及时率	=100%	100%	10	10
5	产出	产出实效	质量指标	话务员业务熟练度	≥90%	90%	15	15
6	效益	项目效益	社会效益	保障民意传达顺畅	是	是	15	15
7	效益	项目效益	可持续影响	保障12345市长热线正常运行	是	是	15	15
8	效益	项目效益	满意度	社会公众满意度	≥90%	90%	10	10
				得分分值（百分制）			100	99.9

（二）绩效分析。

从评价结果看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，项目执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但是仍存在群众满意度没有明显提升的问题，主要原因是部分领域诉求问题在治理后容易复发，常态长效化解机制有待进一步健全完善。

五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

通过社会化购买服务方式，确定中标单位中国联合网络通信有限公司枣庄市分公司，由该公司负责12345市长热线的来电受理、记录、整理、转办、回访、统计、分析等工作。

（二）项目过程情况。

项目预算金额1370万元，于年初全部到位。分阶段共支付

1356.16万元，保障了项目顺利实施。

（三）项目产出情况。

24小时全天候接听，平均每天接听电话量近3600个。承办中国政府网、国务院“互联网+督查”、省“接诉即办”等国家、省级网民留言万余件。

（四）项目效益情况。

进一步畅通群众诉求渠道，提高政府服务水平，切实提高群众满意度，积极为政府决策服务，真正把矛盾解决在萌芽状态。

六、项目主要经验及做法

加强组织领导，建立联席会议制度，建立领导干部定期接听热线电话制度，健全完善限时办理机制等。

七、存在的问题及原因分析

对标先进城市，还需进一步加大对12345市长热线办理工作的投入力度，进一步完善工作机制，全面提升工作质效。

八、意见建议

完善经费保障机制，通过优化工作流程、引入智能化手段等，提高热线服务效率，减少运营成本，确保12345市长热线在民生服务领域发挥更大作用。