

**2026 年枣庄市市民诉求办理服务中心  
部门预算**

# 目 录

## 第一部分 部门概况

- 一、主要职责
- 二、机构设置情况

## 第二部分 2026 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
- 六、一般公共预算基本支出情况表
- 七、一般公共预算“三公”经费支出情况表
- 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、基本支出预算情况表
- 十一、项目支出预算情况表
- 十二、政府采购预算情况表

## 第三部分 2026 年部门预算情况和重要事项说明

## 第四部分 名词解释

# 第一部分

## 部门概况

## 一、主要职责

（一）承担市民群众和市场主体通过“枣解决·枣满意”平台、市级12345政务服务便民热线、政风行风热线栏目等途径反映诉求的接收、转办、回复、回访、督办等工作。

（二）承担人民网领导留言板、中国政府网、省级12345政务服务便民热线、省企业诉求“接诉即办”、“互联网+督查”、问政山东闪电新闻等上级渠道转办诉求的接收、转办、回复、回访、督办等工作。

（三）承担民生诉求相关数据的统计、分析、应用等，为党委、政府决策提供参考。

（四）协助部门（单位）提取、梳理、分析相关领域的民生诉求信息。

（五）承担全市各级、各部门（单位）民生诉求办理业务的指导、协调、监测评价和诉求承办人员的业务培训工作。

（六）承担平台的建设、运行和维护工作，对平台工作人员进行日常管理和业务培训。

（七）完成市委、市政府交办的其他任务。

## 二、机构设置情况

枣庄市市民诉求办理服务中心部门预算只包括枣庄市市民诉求办理服务中心本级预算，无其他二级预算单位。

## 第二部分

### 2026 年部门预算表



## 收入总体情况表

部门(单位): 枣庄市市民诉求办理服务中心

单位: 万元

科目编码			科目名称	合计	财政拨款收入				财政专户 管理资金 收入	事业收入 (不含教 育收费)	事业单 位经营 收入	其他 收入	上级补 助收入	附属单 位上缴 收入	使用非 财政拨 款结余	上年 结转
类	款	项			小计	一般公共 预算收入	政府性基 金预算收 入	国有资 本经营 预算收 入								
			合 计	2,216.20	2,216.20	2,216.20										
201			一般公共服务支出	1,999.91	1,999.91	1,999.91										
	03		政府办公厅(室)及相关机构事务	552.21	552.21	552.21										
		50	事业运行	552.21	552.21	552.21										
	31		党委办公厅(室)及相关机构事务	1,447.70	1,447.70	1,447.70										
		99	其他党委办公厅(室)及相关机构 事务支出	1,447.70	1,447.70	1,447.70										
205			教育支出	7.60	7.60	7.60										
	08		进修及培训	7.60	7.60	7.60										
		03	培训支出	7.60	7.60	7.60										
208			社会保障和就业支出	103.28	103.28	103.28										
	05		行政事业单位养老支出	103.28	103.28	103.28										
		05	机关事业单位基本养老保险缴费支 出	68.85	68.85	68.85										
		06	机关事业单位职业年金缴费支出	34.43	34.43	34.43										
210			卫生健康支出	48.64	48.64	48.64										
	11		行政事业单位医疗	48.64	48.64	48.64										
		02	事业单位医疗	31.42	31.42	31.42										
		03	公务员医疗补助	17.22	17.22	17.22										
221			住房保障支出	56.77	56.77	56.77										
	02		住房改革支出	56.77	56.77	56.77										
		01	住房公积金	56.77	56.77	56.77										

支出总体情况表

部门(单位): 枣庄市市民诉求办理服务中心

单位: 万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出	结转下年
类	款	项					
合计				2,216.20	768.50	1,447.70	
201			一般公共服务支出	1,999.91	552.21	1,447.70	
	03		政府办公厅(室)及相关机构事务	552.21	552.21		
		50	事业运行	552.21	552.21		
	31		党委办公厅(室)及相关机构事务	1,447.70		1,447.70	
		99	其他党委办公厅(室)及相关机构事务支出	1,447.70		1,447.70	
205			教育支出	7.60	7.60		
	08		进修及培训	7.60	7.60		
		03	培训支出	7.60	7.60		
208			社会保障和就业支出	103.28	103.28		
	05		行政事业单位养老支出	103.28	103.28		
		05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	68.85	68.85		
		06	机关事业单位职业年金缴费支出	34.43	34.43		
210			卫生健康支出	48.64	48.64		
	11		行政事业单位医疗	48.64	48.64		
		02	事业单位医疗	31.42	31.42		
		03	公务员医疗补助	17.22	17.22		
221			住房保障支出	56.77	56.77		
	02		住房改革支出	56.77	56.77		
		01	住房公积金	56.77	56.77		

## 财政拨款收支总体情况表

部门(单位): 枣庄市市民诉求办理服务中心

单位: 万元

收 入		支 出				
项目	预算数	项 目	预算数			
			总计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
一、一般公共预算拨款收入	2,216.20	一、一般公共服务支出	1,999.91	1,999.91		
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出				
三、国有资本经营预算拨款收入		三、公共安全支出				
		四、教育支出	7.60	7.60		
		五、科学技术支出				
		六、文化旅游体育与传媒支出				
		七、社会保障和就业支出	103.28	103.28		
		八、卫生健康支出	48.64	48.64		
		九、节能环保支出				
		十、城乡社区支出				
		十一、农林水支出				
		十二、交通运输支出				
		十三、资源勘探工业信息等支出				
		十四、商业服务业等支出				
		十五、金融支出				
		十六、自然资源海洋气象等支出				
		十七、住房保障支出	56.77	56.77		

收 入		支 出				
项目	预算数	项 目	预算数			
			总计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
		十八、粮油物资储备支出				
		十九、国有资本经营预算支出				
		二十、灾害防治及应急管理支出				
		二十一、其他支出				
本 年 收 入 合 计	2,216.20	本 年 支 出 合 计	2,216.20	2,216.20		
上年结转		结转下年				
收 入 总 计	2,216.20	支 出 总 计	2,216.20	2,216.20		

## 一般公共预算支出情况表

部门(单位): 枣庄市市民诉求办理服务中心

单位: 万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出			项目支出
类	款	项			小计	人员支出	日常公用支出	
合 计				2,216.20	768.50	724.81	43.69	1,447.70
201			一般公共服务支出	1,999.91	552.21	516.12	36.09	1,447.70
	03		政府办公厅(室)及相关机构事务	552.21	552.21	516.12	36.09	
		50	事业运行	552.21	552.21	516.12	36.09	
	31		党委办公厅(室)及相关机构事务	1,447.70				1,447.70
		99	其他党委办公厅(室)及相关机构事务支出	1,447.70				1,447.70
205			教育支出	7.60	7.60		7.60	
	08		进修及培训	7.60	7.60		7.60	
		03	培训支出	7.60	7.60		7.60	
208			社会保障和就业支出	103.28	103.28	103.28		
	05		行政事业单位养老支出	103.28	103.28	103.28		
		05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	68.85	68.85	68.85		
		06	机关事业单位职业年金缴费支出	34.43	34.43	34.43		
210			卫生健康支出	48.64	48.64	48.64		
	11		行政事业单位医疗	48.64	48.64	48.64		
		02	事业单位医疗	31.42	31.42	31.42		
		03	公务员医疗补助	17.22	17.22	17.22		
221			住房保障支出	56.77	56.77	56.77		
	02		住房改革支出	56.77	56.77	56.77		
		01	住房公积金	56.77	56.77	56.77		

## 一般公共预算基本支出情况表

部门(单位): 枣庄市市民诉求办理服务中心

单位: 万元

科目编码		部门预算支出 经济分类科目名称	科目编码		政府预算支出 经济分类科目名称	基本支出预算		
类	款		类	款		小计	人员支出	日常公用支出
合 计						768.50	724.81	43.69
301		工资福利支出	505		对事业单位经常性补助	724.81	724.81	
301	01	基本工资	505	01	工资福利支出	208.28	208.28	
301	02	津贴补贴	505	01	工资福利支出	71.07	71.07	
301	03	奖金	505	01	工资福利支出	78.09	78.09	
301	07	绩效工资	505	01	工资福利支出	150.00	150.00	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	505	01	工资福利支出	68.85	68.85	
301	09	职业年金缴费	505	01	工资福利支出	34.43	34.43	
301	10	职工基本医疗保险缴费	505	01	工资福利支出	31.42	31.42	
301	11	公务员医疗补助缴费	505	01	工资福利支出	17.22	17.22	
301	12	其他社会保障缴费	505	01	工资福利支出	3.88	3.88	
301	13	住房公积金	505	01	工资福利支出	56.77	56.77	
301	99	其他工资福利支出	505	01	工资福利支出	4.80	4.80	
302		商品和服务支出	505		对事业单位经常性补助	43.69		43.69
302	01	办公费	505	02	商品和服务支出	20.00		20.00
302	16	培训费	505	02	商品和服务支出	7.60		7.60
302	17	公务接待费	505	02	商品和服务支出	0.77		0.77
302	28	工会经费	505	02	商品和服务支出	10.13		10.13
302	39	其他交通费用	505	02	商品和服务支出	4.71		4.71
302	99	其他商品和服务支出	505	02	商品和服务支出	0.48		0.48

### 一般公共预算“三公”经费支出情况表

部门（单位）：枣庄市市民诉求办理服务中心

单位：万元

2025 年预算数						2026 年预算数					
合计	因公出国 (境) 经费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国 (境) 经费	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 经费	公务用车运行 维护费				小计	公务用车购置 经费	公务用车运行 维护费	
0.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.38	0.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.77

注：已按要求剔除科研人员因公临时出国经费。

### 政府性基金预算支出情况表

部门（单位）：枣庄市市民诉求办理服务中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出			项目支出
类	款	项			小计	人员支出	日常公用支出	
合 计								

注：2026 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

### 国有资本经营预算支出情况表

部门（单位）：枣庄市市民诉求办理服务中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	基本支出			项目支出
类	款	项			小计	人员支出	日常公用支出	
合 计								

注：2026 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

## 基本支出预算情况表

部门(单位): 枣庄市市民诉求办理服务中心

单位: 万元

科目编码		部门预算支出 经济分类科目	科目编码		政府预算支出 经济分类科目	合计	财政拨款				财政专户 管理资金	单位资金	使用非财政 拨款结余	上年结转
							小计	一般公共 预算	政府性 基金预算	国有资本 经营预算				
类	款		类	款										
合计						768.50	768.50	768.50						
301		工资福利支出	505		对事业单位经常性补助	724.81	724.81	724.81						
301	01	基本工资	505	01	工资福利支出	208.28	208.28	208.28						
301	02	津贴补贴	505	01	工资福利支出	71.07	71.07	71.07						
301	03	奖金	505	01	工资福利支出	78.09	78.09	78.09						
301	07	绩效工资	505	01	工资福利支出	150.00	150.00	150.00						
301	08	机关事业单位基本养老 保险缴费	505	01	工资福利支出	68.85	68.85	68.85						
301	09	职业年金缴费	505	01	工资福利支出	34.43	34.43	34.43						
301	10	职工基本医疗保险缴费	505	01	工资福利支出	31.42	31.42	31.42						
301	11	公务员医疗补助缴费	505	01	工资福利支出	17.22	17.22	17.22						
301	12	其他社会保障缴费	505	01	工资福利支出	3.88	3.88	3.88						
301	13	住房公积金	505	01	工资福利支出	56.77	56.77	56.77						
301	99	其他工资福利支出	505	01	工资福利支出	4.80	4.80	4.80						
302		商品和服务支出	505		对事业单位经常性补助	43.69	43.69	43.69						
302	01	办公费	505	02	商品和服务支出	20.00	20.00	20.00						
302	16	培训费	505	02	商品和服务支出	7.60	7.60	7.60						
302	17	公务接待费	505	02	商品和服务支出	0.77	0.77	0.77						
302	28	工会经费	505	02	商品和服务支出	10.13	10.13	10.13						
302	39	其他交通费用	505	02	商品和服务支出	4.71	4.71	4.71						
302	99	其他商品和服务支出	505	02	商品和服务支出	0.48	0.48	0.48						

### 项目支出预算情况表

部门（单位）：枣庄市市民诉求办理服务中心

单位：万元

项目名称	项目类型	合计	财政拨款			财政专户 管理资金	单位资金	使用非财政拨 款结余	上年结转
			小计	一般公共预算	政府性 基金预算				
合 计		1,447.70	1,447.70	1,447.70					
单位运行经费	其他运转类	245.00	245.00	245.00					
12345 市长热线、两枣平台运行保障 经费	其他运转类	1,200.00	1,200.00	1,200.00					
挂职人员补助	特定目标类	2.70	2.70	2.70					

### 政府采购预算表

部门（单位）：枣庄市市民诉求办理服务中心

单位：万元

科目编码			科目名称	合计	财政拨款			财政专户管理资金	单位资金	使用非财政拨款结余	上年结转
类	款	项			小计	一般公共预算	政府性基金预算				
合 计											

注：2026 年未安排政府采购预算。

# 第三部分

## 2026 年部门预算情况和 重要事项说明

## 一、预算收支增减变化情况说明

按照综合预算的原则，本部门所有收入和支出均纳入部门预算管理，部门本级和所属单位的收入和支出均包含在部门预算中。

（一）收入预算：2026年收入预算2,216.20万元，其中：一般公共预算收入2,216.20万元。

（二）支出预算：2026年支出预算2,216.20万元，其中：基本支出768.50万元，项目支出1,447.70万元。

（三）增减变化情况：2026年收支预算2,216.20万元，较上年预算增加412.81万元，其中：

1. 收入预算增加412.81万元，其中：一般公共预算收入增加412.81万元，政府性基金预算收入与上年持平，国有资本经营预算收入与上年持平，财政专户管理资金收入与上年持平，事业收入与上年持平，事业单位经营收入与上年持平，上级补助收入与上年持平，附属单位上缴收入与上年持平，其他收入与上年持平，使用非财政拨款结余与上年持平，上年结转与上年持平。

2. 支出预算增加412.81万元，其中：基本支出增加390.71万元，项目支出增加22.10万元，结转下年与上年持平。

3. 收支预算增加的主要原因，因2025年单位人员增加25人，现有人数较2024年在职人员增加1倍，日常运行保障及人员经费等支出需求相应增长，基本支出预算较大幅度增长，导致收支预算经费合理增加。

## 二、“三公”经费支出情况

2026年通过一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费预算共0.77万元，比上年增加0.39万元，增长102.63%，主要原因是因2025年单位人员增加，公务接待量相应增长，导致“三公”经费预算合理增加。

其中：

1.因公出国（境）费0.00万元，与上年基本持平。

2.公务用车购置及运行费0.00万元，包括公务用车购置费0.00万元，与上年基本持平；公务用车运行维护费0.00万元，与上年基本持平。

3.公务接待费0.77万元，比上年增加0.39万元，增长102.63%，主要原因是因2025年单位人员增加，公务接待量相应增长，导致公务接待费合理增加。

### 三、机关运行经费情况

机关运行经费是指用于维持行政及参照公务员法管理单位机关运行的经费，枣庄市市民诉求办理服务中心为事业单位，无机关运行经费。2026年事业运行经费财政拨款预算为43.69万元。较2025年预算增加20.04万元，增长84.74%。主要原因是：因2025年单位人员增加，机关运行保障工作量加大，在定额管理基础上，机关运行经费合理增长。

### 四、委托业务费情况

委托业务费指委托外单位办理业务而支付的各项资金。2026年本部门委托业务费财政拨款预算为1,056.00万元，与上年基本持平。

### 五、政府采购情况

2026年政府采购预算0.00万元，其中：政府采购货物预算0.00万元，政府采购工程预算0.00万元，政府采购服务预算0.00万元。

## 六、国有资产占有使用情况

截至2025年12月31日，本部门共有车辆0辆，其中机要通信用车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，其他按照规定配备的公务用车0辆。

单位价值100万元以上的设备1台（件、套）。

2026年预算未安排购置单位价值100万元以上大型设备。

## 七、绩效目标情况说明

### （一）预算绩效管理情况

枣庄市市民诉求办理服务中心2026年项目支出全面实施绩效管理，涉及预算项目3个，预算资金1,447.70万元，其中财政拨款1,447.70万元。拟对12345市长热线、两枣平台运行保障经费等1个项目开展部门重点绩效评价，涉及预算资金1,200.00万元，其中财政拨款1,200.00万元。根据以前年度绩效评价结果，优化单位运行经费、12345市长热线、两枣平台运行保障经费、挂职人员补助等项目2026年预算安排，进一步改进管理、完善政策。

## (二) 部门预算项目绩效目标表

### 政策和项目预算绩效目标表

(2026年度)

项目名称		挂职人员补助		
主管部门及代码		122_枣庄市市民诉求办 理服务中心	实施单位	枣庄市市民诉求办理服务 中心
项目类别		特定目标类	项目期限	1
项目资金 (万元)		年度预算资金总额:	2.70	
		其中: 财政拨款	2.70	
		其他资金	0.00	
总体目标	挂职人员补助按月发放			
	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效指标	成本指标	经济成本指标	挂职人员补助	≤2.7万元
			挂职人员补助月度支出	≤0.4万元
	产出指标	数量指标	人员数量	≥5人
		质量指标	按标准发放	是
		时效指标	按月及时发放交纳	及时
	效益指标	社会效益指标	提高工作人员收入	提高
		可持续影响指标	提高工作人员积极性	提高
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥95%

## 政策和项目预算绩效目标表

(2026年度)

项目名称	单位运行经费			
主管部门及代码	122_枣庄市市民诉求办 理服务中心	实施单位	枣庄市市民诉求办 理服务中心	
项目类别	其他运转类	项目期限	1	
项目资金 (万元)	年度预算资金总额:	245.00		
	其中: 财政拨款	245.00		
	其他资金	0.00		
总体目标	保障中心日常运转工作, 保障工作人员差旅支出、办公支出等费用。			
	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效指标	成本指标	经济成本指标	单位运行经费	≤245万元
			差旅经费月度支出	≤20.42万元
	产出指标	数量指标	保障中心体检人员数量	≥30人
		质量指标	办公耗材质量	优
		时效指标	及时报销差旅费用	及时
	效益指标	社会效益指标	保障中心工作顺利开展	是
		可持续影响指标	提高诉求办理质量	提高
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥95%

## 政策和项目预算绩效目标表

(2026年度)

项目名称	12345市长热线、两枣平台运行保障经费			
主管部门及代码	122_枣庄市市民诉求办 理服务中心	实施单位	枣庄市市民诉求办 理服务中心	
项目类别	其他运转类	项目期限	1	
项目资金 (万元)	年度预算资金总额:	1200.00		
	其中: 财政拨款	1200.00		
	其他资金	0.00		
总体目标	保障市长服务热线人员工资; 语音专线、短信费; 税费+管理费; 话务系统坐席运维、软件及硬件维保、热线场所内网络及设备维保。			
	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效指标	成本指标	经济成本指标	12345市长热线、两枣 平台运行保障经费	≤1200万元
			12345市长热线、两枣 平台运行月度费用	≤102万元
	产出指标	数量指标	工作人员数量	≥100人
		质量指标	按标准发放	是
		时效指标	按月及时发放人员工资	及时
	效益指标	社会效益指标	提高工作人员收入	提高
		可持续影响指标	提高诉求办理质效	提高
满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥95%	

## 第四部分

### 名词解释

**一、财政拨款收入：**指由市级财政拨款形成的部门收入，包括一般公共预算拨款收入、政府性基金预算拨款收入和国有资本经营预算拨款收入。

**二、财政专户管理资金：**指缴入财政专户、实行专项管理的高中以上学费、住宿费、高校委托培养费、函大、电大、夜大及短训班培训费等教育收费。

**三、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，不含纳入财政专户管理的教育收费。

**四、事业单位经营收入：**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、其他收入：**指除“财政拨款收入”“财政专户管理资金”“事业收入”“事业单位经营收入”“上级补助收入”“附属单位上缴收入”等以外的收入。主要包括利息存款收入、事业单位固定资产出租收入等。

**六、上级补助收入：**指单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

**七、附属单位上缴收入：**指本部门所属纳入部门预算编报范围的单位按有关规定上缴的收入。

**八、使用非财政拨款结余：**指本单位在预计用当年的“财政拨款收入”“财政专户管理资金收入”“事业收入”“事业单位经营收入”“上级补助收入”“附属单位上缴收入”“其

他收入”等不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累结余弥补本年度收支缺口的资金。

**九、上年结转：**指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

**十、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日常公用支出。

**十一、项目支出：**指在基本支出之外为完成特定任务和事业发展目标所发生的支出。

**十二、上缴上级支出：**指下级单位上缴上级的支出。

**十三、事业单位经营支出：**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、对下级单位补助支出：**指对下级单位补助发生的支出。

**十五、结转下年：**指以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需延迟到以后年度按原规定用途继续使用的资金。

**十六、“三公”经费：**指市级部门单位安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际差旅费、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费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购

置税)及燃料费、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支的各类接待(含外宾接待)支出。

**十七、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。