

2021 年度
枣庄市人民政府办公室
本级决算

目 录

第一部分 单位概况

- 一、单位职责
- 二、机构设置

第二部分 2021 年度单位决算表

- 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表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

第三部分 2021 年度单位决算情况说明

- 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、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

十、其他重要事项情况说明

十一、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

单位概况

一、单位职责

（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实施。

（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）负责牵头制定并组织实施全市大数据发展应用规划和政策措施，加快建设“智慧城市”和“互联网+政务服务”。统筹规划大数据基础设施建设，负责电子政务云平台、

电子政务外网等统一基础设施的规划、建设、协调、管理，建立完善数据开放平台和标准体系，推动政府数据开放共享利用，承担政务服务平台建设管理工作。指导协调大数据产业发展，健全大数据安全保障体系等。指导全市电子政务以及内网的应用管理，监督指导全市政府网站建设。

（十五）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。

（十六）贯彻执行外事工作法律法规和方针政策，拟订全市外事工作规章制度和工作规则，统筹协调重要外事事项，综合归口管理全市外事工作。承担市委外事工作委员会的日常工作，指导市人民对外友好协会有关工作。

（十七）管理市信访局。

（十八）承办市委、市政府交办的其他事项。

二、机构设置

本单位内设 20 个职能科室，分别是：综合科、会务科、文秘科、秘书一科、秘书二至四科、信息舆情室、督查室、政务服务综合协调科、审批改革推进科、政务公开办公室、打击走私综合治理科、大数据与电子政务科、出国管理科、涉外管理科、人事科、财务科、离退休干部科、机关基层党组织、市政府总值班室、调研科。

第二部分

2021 年度单位决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

单位：枣庄市人民政府办公室本级

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	3,090.70	一、一般公共服务支出	32	2,606.32
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	5,611.50	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	11.44
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	261.28
	9		九、卫生健康支出	40	112.18
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	5,611.50
	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	139.15
	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	8,702.19	本年支出合计	58	8,741.86
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	42.81	年末结转和结余	60	3.14
	30			61	
总计	31	8,745.01	总计	62	8,745.01

注：1. 本表反映单位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

单位：枣庄市人民政府办公室本级

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
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		8,702.19	8,702.19					
201	一般公共服务支出	2,566.65	2,566.65					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,566.65	2,566.65					
2010301	行政运行	1,481.24	1,481.24					
2010302	一般行政管理事务	408.14	408.14					
2010304	专项服务	106.00	106.00					
2010350	事业运行	453.47	453.47					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	117.81	117.81					
205	教育支出	11.44	11.44					
20508	进修及培训	11.44	11.44					
2050803	培训支出	11.44	11.44					
208	社会保障和就业支出	261.28	261.28					
20805	行政事业单位养老支出	238.27	238.27					

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
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	158.85	158.85					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	79.42	79.42					
20808	抚恤	23.01	23.01					
2080801	死亡抚恤	23.01	23.01					
210	卫生健康支出	112.18	112.18					
21011	行政事业单位医疗	112.18	112.18					
2101101	行政单位医疗	50.16	50.16					
2101102	事业单位医疗	22.31	22.31					
2101103	公务员医疗补助	39.71	39.71					
212	城乡社区支出	5,611.50	5,611.50					
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	5,611.50	5,611.50					
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	5,611.50	5,611.50					
221	住房保障支出	139.15	139.15					
22102	住房改革支出	139.15	139.15					
2210201	住房公积金	139.15	139.15					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

单位：枣庄市人民政府办公室本级

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
功能分类 科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		8,741.86	2,458.75	6,283.12			
201	一般公共服务支出	2,606.32	1,934.70	671.62			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,606.32	1,934.70	671.62			
2010301	行政运行	1,481.24	1,481.24				
2010302	一般行政管理事务	420.81		420.81			
2010304	专项服务	106.00		106.00			
2010350	事业运行	453.47	453.47				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	144.81		144.81			
205	教育支出	11.44	11.44				
20508	进修及培训	11.44	11.44				
2050803	培训支出	11.44	11.44				
208	社会保障和就业支出	261.28	261.28				
20805	行政事业单位养老支出	238.27	238.27				

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
功能分类 科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	158.85	158.85				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	79.42	79.42				
20808	抚恤	23.01	23.01				
2080801	死亡抚恤	23.01	23.01				
210	卫生健康支出	112.18	112.18				
21011	行政事业单位医疗	112.18	112.18				
2101101	行政单位医疗	50.16	50.16				
2101102	事业单位医疗	22.31	22.31				
2101103	公务员医疗补助	39.71	39.71				
212	城乡社区支出	5,611.50		5,611.50			
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	5,611.50		5,611.50			
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	5,611.50		5,611.50			
221	住房保障支出	139.15	139.15				
22102	住房改革支出	139.15	139.15				
2210201	住房公积金	139.15	139.15				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

单位：枣庄市人民政府办公室本级

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	3,090.70	一、一般公共服务支出	33	2,606.32	2,606.32		
二、政府性基金预算财政拨款	2	5,611.50	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	11.44	11.44		
	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	261.28	261.28		
	9		九、卫生健康支出	41	112.18	112.18		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43	5,611.50		5,611.50	
	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	139.15	139.15		
	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	8,702.19	本年支出合计	59	8,741.86	3,130.37	5,611.50	
年初财政拨款结转和结余	28	42.81	年末财政拨款结转和结余	60	3.14	3.14		
一般公共预算财政拨款	29	42.81		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	8,745.01	总计	64	8,745.01	3,133.51	5,611.50	

注：本表反映单位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

单位：枣庄市人民政府办公室本级

公开 05 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类 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		3,130.37	2,458.75	671.62
201	一般公共服务支出	2,606.32	1,934.70	671.62
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,606.32	1,934.70	671.62
2010301	行政运行	1,481.24	1,481.24	
2010302	一般行政管理事务	420.81		420.81
2010304	专项服务	106.00		106.00
2010350	事业运行	453.47	453.47	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	144.81		144.81
205	教育支出	11.44	11.44	
20508	进修及培训	11.44	11.44	
2050803	培训支出	11.44	11.44	
208	社会保障和就业支出	261.28	261.28	
20805	行政事业单位养老支出	238.27	238.27	

项 目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	158.85	158.85	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	79.42	79.42	
20808	抚恤	23.01	23.01	
2080801	死亡抚恤	23.01	23.01	
210	卫生健康支出	112.18	112.18	
21011	行政事业单位医疗	112.18	112.18	
2101101	行政单位医疗	50.16	50.16	
2101102	事业单位医疗	22.31	22.31	
2101103	公务员医疗补助	39.71	39.71	
221	住房保障支出	139.15	139.15	
22102	住房改革支出	139.15	139.15	
2210201	住房公积金	139.15	139.15	

注：本表反映单位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表

单位：枣庄市人民政府办公室本级

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	2,182.75	302	商品和服务支出	175.68	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	518.93	30201	办公费	37.34	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	555.85	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	445.25	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	125.04	30205	水费		310	资本性支出	0.88
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	158.85	30206	电费	0.44	31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	79.42	30207	邮电费		31002	办公设备购置	0.88
30110	职工基本医疗保险缴费	72.47	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	39.71	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	4.32	30211	差旅费	14.96	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	139.15	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费	13.49	30213	维修（护）费		31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出	30.26	30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	99.43	30215	会议费		31010	安置补助	

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	1.12	30216	培训费	11.44	31011	地上附着物和青苗补偿		
30302	退休费	26.74	30217	公务接待费		31012	拆迁补偿		
30303	退职(役)费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置		
30304	抚恤金	23.01	30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置		
30305	生活补助	4.25	30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置		
30306	救济费		30226	劳务费		31022	无形资产购置		
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出		
30308	助学金		30228	工会经费	24.70	312	对企业补助		
30309	奖励金	25.16	30229	福利费		31201	资本金注入		
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	13.60	31203	政府投资基金股权投资		
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	71.25	31204	费用补贴		
30399	其他对个人和家庭的补助	19.15	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴		
			30299	其他商品和服务支出	1.96	31299	其他对企业补助		
						399	其他支出		
						39906	赠与		
						39907	国家赔偿费用支出		
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
						39999	其他支出		
人员经费合计		2,282.18	公用经费合计						176.56

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：枣庄市人民政府办公室本级

公开 07 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
108.83		46.50	25.00	21.50	62.33	73.77		37.32	17.99	19.33	36.45

注：本表反映单位本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：枣庄市人民政府办公室本级

公开 08 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
功能分类 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			5,611.50	5,611.50		5,611.50	
212	城乡社区支出		5,611.50	5,611.50		5,611.50	
21208	国有土地使用权出让收入安 排的支出		5,611.50	5,611.50		5,611.50	
2120899	其他国有土地使用权出让 收入安排的支出		5,611.50	5,611.50		5,611.50	

注：本表反映单位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

单位：枣庄市人民政府办公室本级

公开 09 表
金额单位：万元

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

注：本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

第三部分

2021 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2021 年度收、支总计 8,745.01 万元。与 2020 年度相比，收、支总计各增加 986.39 万元，增长 12.71%，主要是信息化项目建设专项资金较上年增加了 1123.6 万元。

图1：收入支出决算变动情况
(单位：万元)

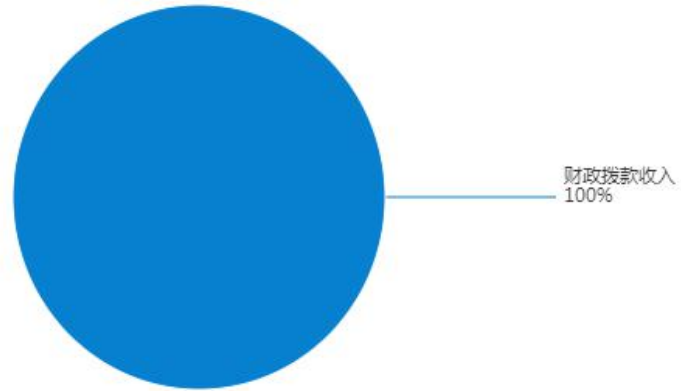


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

本年收入合计 8,702.19 万元，其中：财政拨款收入 8,702.19 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 8,702.19 万元。与 2020 年度相比，增加 948.56 万元，增长 12.23%，主要是信息化项目建设专项资金较上年增加了 1123.6 万元。

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。

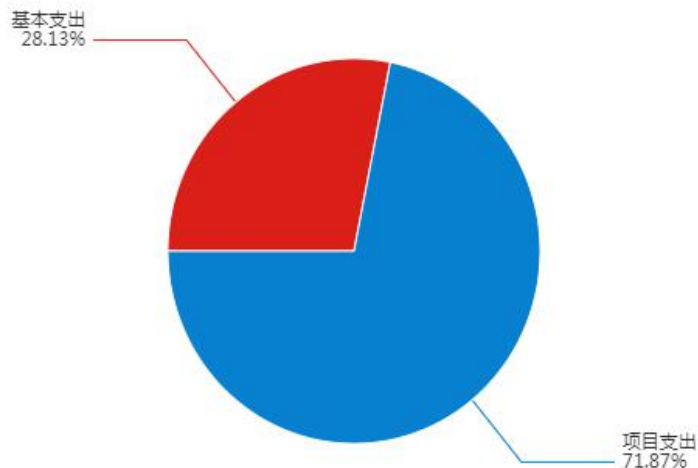
三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

本年支出合计 8,741.86 万元，其中：基本支出 2,458.75

万元，占 28.13%；项目支出 6,283.12 万元，占 71.87%。

图3：本年支出构成情况



（二）支出决算具体情况

1、基本支出 2,458.75 万元。与 2020 年度相比，增加 254.03 万元，增长 11.52%，主要是在职人员工资福利支出增加 209.82 万元。

2、项目支出 6,283.12 万元。与 2020 年度相比，增加 772.03 万元，增长 14.01%，主要是信息化项目建设专项资金支出增加 1123.02 万元。

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

2021 年度财政拨款收、支总计 8,745.01 万元。与 2020 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 986.39 万元，增长 12.71%，主要是信息化项目建设专项资金较上年增加了 1123.6 万元。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况
(单位：万元)

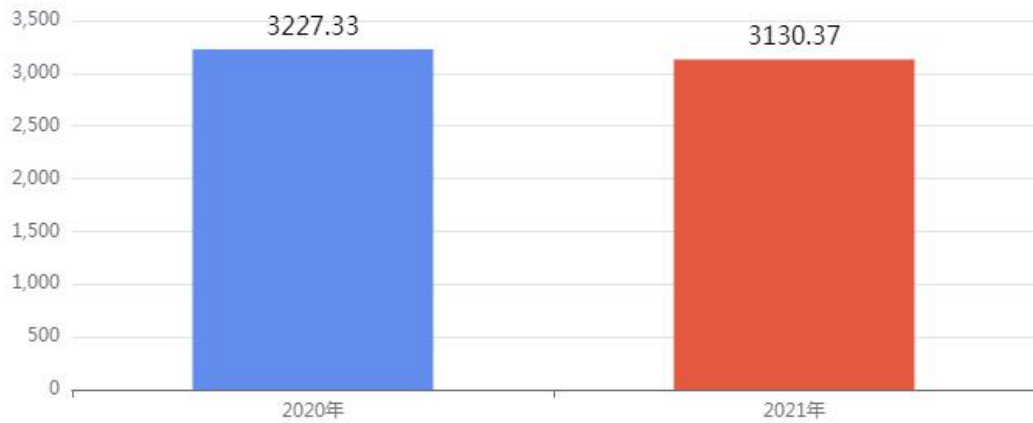


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 3,130.37 万元，占本年支出合计的 35.81%。与 2020 年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少 96.96 万元，下降 3%，主要是业务类专项支出减少 351.09 万元、在职人员工资福利支出增加 209.82 万元。

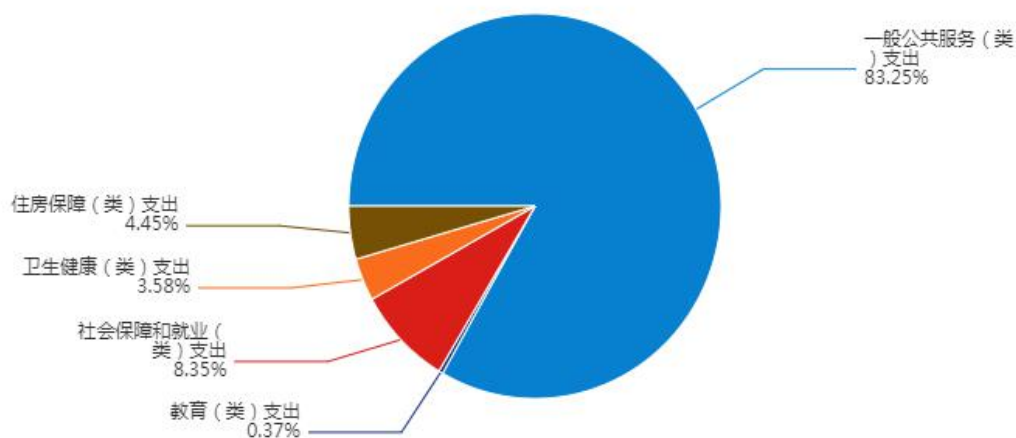
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况
(单位：万元)



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 3,130.37 万元，主要用于以下方面：一般公共预算服务（类）支出 2,606.32 万元，占 83.25%；教育（类）支出 11.44 万元，占 0.37%；社会保障和就业（类）支出 261.28 万元，占 8.35%；卫生健康（类）支出 112.18 万元，占 3.58%；住房保障（类）支出 139.15 万元，占 4.45%。

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

2021 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 2,695.13 万元，支出决算为 3,130.37 万元，完成年初预算的 116.15%。决算数大于年初预算数的主要原因是年度内增加人员工资福利 496.86 万元。其中：

1、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 1,082.18 万元，支出决算为 1,481.24 万元，完成年初预算的 136.88%。决算数大于年初预算数的主要原因是年度内增加人员工资福利支出 389.50 万元。

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）一般行政管理事务（项）。年初预算为 410 万元，

支出决算为 420.81 万元，完成年初预算的 102.64%。决算数大于年初预算数的主要原因是年度内结转考核工作运行经费等支出 15.81 万元。

3、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）专项服务（项）。年初预算为 106 万元，支出决算为 106 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

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 463.38 万元，支出决算为 453.47 万元，完成年初预算的 97.86%。决算数小于年初预算数的主要原因是本年度在职事业人员数量减少。

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 131 万元，支出决算为 144.81 万元，完成年初预算的 110.54%。决算数大于年初预算数的主要原因是本年度结转缉私经费中央补助资金 27.00 万元。

6、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）。年初预算为 12.94 万元，支出决算为 11.44 万元，完成年初预算的 88.41%。决算数小于年初预算数的主要原因是一是进一步压减培训费支出；二是受疫情影响培训费支出减少。

7、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为

158.85 万元，支出决算为 158.85 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

8、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 79.42 万元，支出决算为 79.42 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

9、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 23.01 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是 2021 年有 2 名离退休干部去世。

10、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 50.16 万元，支出决算为 50.16 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

11、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 22.31 万元，支出决算为 22.31 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

12、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 39.71 万元，支出决算为 39.71 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

13、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 139.15 万元，支出决算为 139.15 万元，

完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 2,458.74 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 2,282.18 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、奖励金、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费 176.56 万元，主要包括：办公费、电费、差旅费、培训费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置等。

七、一般公共预算财政拨款“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

2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出年初预算为 108.83 万元，支出决算为 73.77 万元，比年初预算减少 35.06 万元，完成年初预算的 67.78%，决算数小于年初预算数的主要原因是一是进一步压减公务接待费等一般性支出；二是受疫情影响“三公”经费支出大幅减少。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费年初预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，与 2021 年预算基本持平，年初无预算。全年支出涉及因公出国（境）团组 0 个，累计 0 人次。

2、公务用车购置及运行维护费年初预算为 46.5 万元，支出决算为 37.32 万元，比年初预算减少 9.18 万元，完成年初预算的 80.26%，决算数小于年初预算数的主要原因是受疫情影响公务用车运行维护费支出减少。其中：

公务用车购置费支出 17.99 万元，2021 年枣庄市人民政府办公室本级使用财政拨款购置公务用车 1 辆。

公务用车运行维护费 19.33 万元，主要是按规定保留的公务用车的过桥过路费、保险费等支出等支出。截至 2021 年 12 月 31 日，枣庄市人民政府办公室本级财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 7 辆。

3、公务接待费年初预算为 62.33 万元，支出决算为 36.45 万元，比年初预算减少 25.88 万元，完成年初预算的 58.48%，决算数小于年初预算数的主要原因是一是进一步压减公务接待费支出；二是受疫情影响公务接待费支出大幅减少。其中：

国内接待费 36.45 万元，主要用于上级部门检查指导工作、外地市学习交流等，共计接待 102 批次、546 人次（含外事接待 5 批次、25 人次）；

国（境）外接待费 0 万元，共计接待 0 批次、0 人次。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2021 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 5,611.5 万元，本年支出 5,611.5 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 862 万元，支出决算为 5,611.5 万元，完成年初预算的 650.99%。决算数大于年初预算数的主要原因是年度内增加信息化项目建设专项资金 4750 万元。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有国有资本经营预算财政拨款支出。

十、其他重要事项情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2021 年度机关运行经费支出 176.56 万元，比年初预算数增加 26.73 万元，增长 17.84%，主要原因是本年度的在职人员增加。

（二）政府采购支出情况

2021 年度政府采购支出总额 2,531.9 万元，其中：政府采购货物支出 33.26 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 2,498.64 万元。授予中小企业合同金额 1,732.34

万元，占政府采购支出总额的 68.42%，其中：授予小微企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%。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 68%。

（三）国有资产占用情况

截至 2021 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 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；单位价值 50 万元以上通用设备 1 台（套）；单位价值 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

十一、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，我单位按照“谁用款、谁评价”的原则，组织对 2021 年度市级预算项目支出进行全面自评，涵盖项目 26 个；涉及预算资金 1,509 万元，占单位预算项目支出总额的 100%。

组织对 12345 热线呼叫人员外包服务等 1 个项目开展了重点绩效评价，涉及预算资金 106 万元。

（二）项目绩效自评结果。枣庄市人民政府办公室本级 2021 年度市级预算项目支出绩效自评的 26 个项目中，26 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。

今年在单位决算中反映了 2021 年度预算项目支出绩效自评情况，以及 12345 热线呼叫人员外包服务、办公经费、会议经费等 3 个项目的绩效自评结果。

1、12345 热线呼叫人员外包服务项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 98.5 分。全年预算数为 106 万元，执行数为 106 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，但也存在部分项目产出指标低于预期等问题，主要原因是话务员数量不足，接通率不能达到预期目标。

2、办公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 100 分。全年预算数为 90 万元，执行数为 90 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，各项绩效指标都达到了预期值。

3、会议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 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，各项绩效指标都达到了预期值。

2021 年度预算项目支出绩效自评情况汇总表和市级预算项目支出绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）重点绩效评价项目评价结果。12345 热线呼叫人员外包服务项目，绩效评价综合得分为 98.5 分，等级为优。

绩效评价报告详见“第五部分 附件”。

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）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。

十七、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。

十八、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）专项服务（项）：反映指定范围内的国家领导人、最高人民法院院长、最高人民检察院检察长、已退出领导岗位的政府领导人以及其他有关政府领导同志的生活服务管理支出。

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、教育支出(类)进修及培训(款)培训支出(项):反映各部门安排的用于培训的支出。教育部门的师资培训,党校、行政学院等专业干部教育机构的支出,以及退役士兵、转业士官的培训支出,不在本科目反映。

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。

二十三、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。

二十四、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以及丧葬补助费。

二十五、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。

二十六、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。

二十七、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。

二十八、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。

二十九、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

2021 年度项目支出绩效自评情况汇总表

单位：枣庄市人民政府办公室

序号	项目名称	自评得分	自评等级
1	12345 热线呼叫人员外包服务	98.5	优
2	办公经费	100	优
3	差旅经费	100	优
4	公务用车购置经费	97.796	优
5	会议经费	100	优
6	劳务经费	100	优
7	维修（护）费	100	优
8	委托业务费	100	优
9	信息化项目建设专项经费	100	优
10	印刷经费	100	优
11	邮电经费	100	优
12	政务活动经费	100	优
13	办公经费	100	优

14	差旅经费	100	优
15	车辆运行维护费	100	优
16	水电经费	100	优
17	维修（护）费	96.9	优
18	招商经费	94.711	优
19	驻外人员补助费	98.566	优
20	办公经费	100	优
21	差旅经费	100	优
22	车辆运行维护费	99.543	优
23	会议经费	100	优
24	维修（护）费	98.25	优
25	物业管理费	100	优
26	招商经费	98.9	优

备注：1. 自评等级：自评得分在 90（含）-100 为“优”，80（含）-90 为“良”，60（含）-80 为“中”，60 分以下为“差”；

2. 表格中两部分的项目总数应与“（一）预算绩效管理工作的开展情况”“（二）项目绩效自评结果”中表述的自评项目数量保持一致。如因项目涉密等原因造成项目数量不一致，需说明。

市级预算项目支出绩效自评表

(2021 年度)

金额单位：万元

项目名称		12345 热线呼叫人员外包服务		主管单位		118001} 枣庄市人民政府办公室		
项目预算执行情况 (10分)		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	106	106	106	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	106	106	106	-	100%		
	上年结转资金							
	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				
		话务员数量 100 人，话务员服务质量优。		完成话务员数量 100 人，话务员服务质量优，保障民意传达顺畅，工作人员满意度 100%。				
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	产出指标 (50分)	数量指标	话务员数量	100 人	100 人	7.5	7.5	
		质量指标	话务员服务质量	优	优	7.5	7.5	
		时效指标	及时率	及时	及时	10	9	话务人员不足；以后年度继续招聘话务员
		成本指标	话务员工资及值班费	106	106	10	10	
		质量指标	有效提升服务水平	有效	有效	15	15	
	效益指标 (30分)	社会效益指标	保障民意传达顺畅	保障	保障	15	15	
		可持续影响指标	保障工作顺利开展	保障	保障	15	15	
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	工作人员满意度	100%	95%	10	9.5	资金缺口大；以后年度积极争取资金	
总分		98.5						

市级预算项目支出绩效自评表

(2021 年度)

金额单位：万元

项目名称		办公经费		主管单位		{118001} 枣庄市人民政府办公室					
项目预算执行情况 (10分)		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	90	90	90	10	100%	10				
	其中：当年财政拨款	90	90	90	-	100%	-				
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-				
	其他资金	0	0	0	-	-	-				
年初预期目标				目标实际完成情况							
年度总体目标				采购电脑数量 6 台，办公桌椅数量 85 套，保障办公室充分发挥职能作用。				完成采购电脑数量 6 台，办公桌椅数量 85 套，保证了办公室工作顺利开展，工作人员满意度 90%。			
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	产出指标 (50分)	数量指标	电脑数量	6 台	6 台	7.5	7.5				
		数量指标	办公桌椅数量	85 套	85 套	7.5	7.5				
		质量指标	经费使用合格率	100%	100%	15	15				
		时效指标	经费使用及时率	100%	100%	10	10				
		成本指标	办公经费	90 万元	90 万元	10	10				
	效益指标 (30分)	社会效益指标	保障办公室充分发挥职能	保障	保障	15	15				
		可持续影响指标	保障办公室工作顺利开展	保障	保障	15	15				
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	工作人员满意度	90%	90%	10	10				
	总分		100								

市级预算项目支出绩效自评表

（ 2021 年度）

金额单位：万元

项目名称		会议经费		主管单位		[118001] 枣庄市人民政府办公室		
项目预算执行情况 (10分)		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%	10	
	其中：当年财政拨款	10	10	10	-	100%	-	
	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				
		会议次数 100 次，召开会议及时率 100%。		完成会议次数 100 次，召开会议及时率 100%，参会人员满意度 90%。				
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	产出指标 (50分)	数量指标	会议次数	100 次	100 次	15	15	
		质量指标	符合会议费管理办法	优	优	15	15	
		时效指标	召开会议及时率	100%	100%	10	10	
		成本指标	会议费用开支成本	10 万元	10 万元	10	10	
	效益指标 (30分)	社会效益指标	保障办公室充分发挥职能	保障	保障	15	15	
		可持续影响指标	保障办公室工作顺利开展	保障	保障	15	15	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	参会人员满意度	90%	90%	10	10	
总分		100						

12345热线呼叫人员外包服务 项目支出绩效评价报告

2022年09月

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) 2021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：106万元。

资金来源为：一般公共预算拨款。

项目支出情况：本年度已经全部支出。

（三）项目主要内容和实施情况。

项目立项时间：2021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。

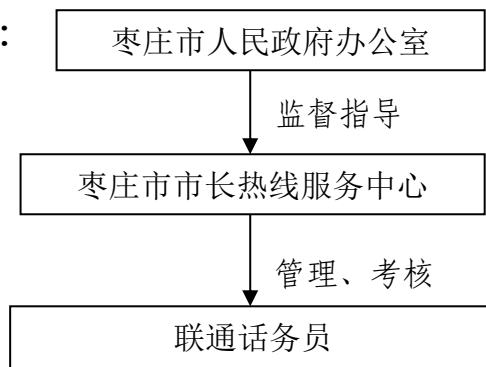
项目计划完成时间：2021年12月31日。

（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按12345市长热线坐席实际规模，将话务服务工作外包给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，已于本年度全部拨付。

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）2021年度绩效目标。

项目名称	12345热线呼叫人员外包服务		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：	106.00万元				
	财政拨款：	106.00万元				
项目立项依据						
《山东省政务服务热线管理办法》；根据市政府的要求，市长热线接听工作委托给联通公司话务员。						
项目绩效年度目标						
保障市长热线畅通，民意及时得到传达。						
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	话务员数量	100人		
		时效指标	接通电话及时率	及时		
		质量指标	话务员服务质量	优		
		质量指标	有效提升服务水平	有效		
		成本指标	话务员工资及值班费	106万元		
	效益指标	经济效益指标				
		社会效益指标	保障民意传达情况	保障		
		生态效益指标				
		可持续影响指标	保障工作顺利开展	保障		
社会公众或服务对象满意度指标	具体指标	社会公众满意度	100%			
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》，提高预算管理水平和资金使用效益，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热线呼叫人员外包服务。

（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	投入	资金管理	预算执行率	预算资金执行率	100%	10
2	产出	项目产出	数量指标	话务员数量	100人	15
3	产出	项目产出	时效指标	接通电话及时率	及时	10
4	产出	项目产出	质量指标	有效提升服务水平	有效	15

5	产出	项目产出	成本指标	话务员工资及值班费	106万元	10
6	效果	项目效益	社会效益	保障民意传达顺畅	保障	15
7	效果	项目效益	可持续影响	保障工作顺利开展	保障	15
8	效果	满意度指标	社会公众或服务对象满意度	工作人员满意度	100%	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	钱洪法	枣庄市市长热线服务中心主任	项目产出指标
3	刘亚波	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98.5分,等级为优。其中:资金管理指标10分,项目产出指标49分,项目效益指标30分,满意度指标9.5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	投入	资金管理	预算执行率	预算资金执行率	100%	100%	10	10
2	产出	项目产出	数量指标	话务员数量	100人	100人	15	15
3	产出	项目产出	时效指标	接通电话及时率	及时	及时	10	9
4	产出	项目产出	质量指标	有效提升服务水平	有效	有效	15	15
5	产出	项目产出	成本指标	话务员工资及值班费	106万元	106万元	10	10
6	效果	项目效益	社会效益	保障民意传达顺畅	保障	保障	15	10
7	效果	项目效益	可持续影响	保障工作顺利开展	保障	保障	15	15
8	效果	满意度指标	社会公众或服务对象满意度	工作人员满意度	100%	95%	10	9.5
				得分分值(百分制)			100	98.5

(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,但也存在部分项目产出指标低于预期等问题,主要原因是话务员数量不足,接通率不能达到预期目标。

五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

项目预算批复金额106万元， 预算资金执行率100%。

（二）项目过程情况。

资金于年初全部到位，分阶段支付，未影响项目实施。

（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3000个。

（四）项目效益情况。

达到了汇集公众诉求和社情民意的目的；不断提高市长热线的接通率、解决率、办结率、满意率。

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点电话制度等。

七、存在的问题及原因分析

资金缺口大，年初预算安排106万元，仅支持35名话务员的工资待遇。为满足“24小时全天候人工服务，15秒内接通率在98%以上”，需要话务员120人。

八、意见建议

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。