

山西省政务服务投诉举报中心

2024年度单位决算公开

目 录

第一部分 概况	1
一、本部门（单位）职责.....	1
二、机构设置情况.....	1
第二部分 2024年部门决算表	2
一、收入支出决算总表.....	2
二、收入决算表.....	4
三、支出决算表.....	5
四、财政拨款收入支出决算总表.....	6
五、一般公共预算财政拨款支出决算表.....	8
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表.....	9
七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表.....	11
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表.....	12
九、财政拨款“三公”经费支出决算表.....	13
十、部门决算公开相关信息统计表.....	14
第三部分 情况说明	15
一、收入支出决算总体情况说明.....	15
二、收入决算情况说明.....	15
三、支出决算情况说明.....	15
四、财政拨款收支决算总体情况说明.....	15
五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	15
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	16
七、政府性基金预算财政拨款收支决算情况说明.....	16
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明.....	16
九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明.....	16
十、其他重要事项情况说明.....	16
第四部分 名词解释	18
第五部分 附件	18

第一部分 概况

一、本部门（单位）职责

山西省政务服务投诉举报中心隶属于山西省行政审批服务管理局，正处级建制，公益一类事业单位，主要职责任务是：

受理省级政务服务“12345”热线咨询和投诉举报，转办各市“12345”热线咨询和投诉举报；承担省级政务服务和公共资源交易领域法律法规和相关政策的宣传工作；承担省级政务服务和公共资源交易等便民信息编制、发布的技术工作；承担“互联网+监管”平台相关监管信息发布的技术工作等。

二、机构设置情况

山西省政务服务投诉举报中心内设2个部室，分别为：办公室、受理服务部。

第二部分 2024年部门决算表

收入支出决算总表

公开01表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

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	324.81	一、一般公共服务支出	32	298.56
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		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	0.02	八、社会保障和就业支出	39	21.18
	9		九、卫生健康支出	40	
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	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	
	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	324.82	本年支出合计	58	319.74
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	0.04	年末结转和结余	60	5.12
	30			61	
总计	31	324.86	总计	62	324.86

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

收入决算表

公开02表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

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
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		324.82	324.81					0.02
201	一般公共服务支出	303.64	303.63					0.02
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	6.22	6.22					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	6.22	6.22					
20199	其他一般公共服务支出	297.42	297.40					0.02
2019999	其他一般公共服务支出	297.42	297.40					0.02
208	社会保障和就业支出	21.18	21.18					
20805	行政事业单位养老支出	21.18	21.18					
2080502	事业单位离退休	8.08	8.08					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	13.10	13.10					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		319.74	313.52	6.22			
201	一般公共服务支出	298.56	292.33	6.22			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	6.22		6.22			
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	6.22		6.22			
20199	其他一般公共服务支出	292.33	292.33				
2019999	其他一般公共服务支出	292.33	292.33				
208	社会保障和就业支出	21.18	21.18				
20805	行政事业单位养老支出	21.18	21.18				
2080502	事业单位离退休	8.08	8.08				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	13.10	13.10				

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

公开04表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心 2024年度

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	324.81	一、一般公共服务支出	33	298.56	298.56		
二、政府性基金预算财政拨款	2		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	21.18	21.18		
	9		九、卫生健康支出	41				
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	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				
	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				
	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	324.81	本年支出合计	59	319.74	319.74		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60	5.07	5.07		
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	324.81	总计	64	324.81	324.81		

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

公开05表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

金额单位：万
元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		319.74	313.52	6.22
201	一般公共服务支出	298.56	292.33	6.22
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	6.22		6.22
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	6.22		6.22
20199	其他一般公共服务支出	292.33	292.33	
2019999	其他一般公共服务支出	292.33	292.33	
208	社会保障和就业支出	21.18	21.18	
20805	行政事业单位养老支出	21.18	21.18	
2080502	事业单位离退休	8.08	8.08	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	13.10	13.10	

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

公开06表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

金额单位：万元

人员经费			公用经费								
科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	281.31	302	商品和服务支出	22.08	307	债务利息及费用支出		31011	地上附着物和青苗补偿	
30101	基本工资	82.99	30201	办公费	1.20	30701	国内债务付息		31012	拆迁补偿	
30102	津贴补贴	9.17	30202	印刷费		30702	国外债务付息		31013	公务用车购置	
30103	奖金	8.30	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用		31019	其他交通工具购置	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.10	30704	国外债务发行费用		31021	文物和陈列品购置	
30107	绩效工资	100.59	30205	水费		309	资本性支出（基本建设）	———	31022	无形资产购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	26.21	30206	电费		30901	房屋建筑物购建	———	31099	其他资本性支出	
30109	职业年金缴费	13.10	30207	邮电费		30902	办公设备购置	———	311	对企业补助（基本建设）	———
30110	职工基本医疗保险缴费	12.41	30208	取暖费		30903	专用设备购置	———	31101	资本金注入（基本建设）	———
30111	公务员医疗补助缴费	3.11	30209	物业管理费		30905	基础设施建设	———	31199	其他对企业补助	———
30112	其他社会保障缴费	1.52	30211	差旅费	2.68	30906	大型修缮	———	312	对企业补助	
30113	住房公积金	23.91	30212	因公出国（境）费用		30907	信息网络及软件购置更新	———	31201	资本金注入	

30114	医疗费		30213	维修（护）费		30908	物资储备	——	31203	政府投资基金股权投资	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		30913	公务用车购置	——	31204	费用补贴	
303	对个人和家庭的补助	10.13	30215	会议费		30919	其他交通工具购置	——	31205	利息补贴	
30301	离休费		30216	培训费		30921	文物和陈列品购置	——	31206	其他资本性补助	
30302	退休费	9.98	30217	公务接待费		30922	无形资产购置	——	31299	其他对企业补助	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		30999	其他基本建设支出	——	313	对社会保障基金补助	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		310	资本性支出		31302	对社会保险基金补助	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31001	房屋建筑物购建		31303	补充全国社会保障基金	
30306	救济费		30226	劳务费		31002	办公设备购置		31304	对机关事业单位职业年金的补助	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31003	专用设备购置		399	其他支出	
30308	助学金		30228	工会经费	6.72	31005	基础设施建设		39907	国家赔偿费用支出	
30309	奖励金	0.15	30229	福利费	7.01	31006	大型修缮		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		31007	信息网络及软件购置更新		39909	经常性赠与	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用		31008	物资储备		39910	资本性赠与	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		31009	土地补偿		39999	其他支出	
			30299	其他商品和服务支出	4.37	31010	安置补助				
人员经费合计		291.44	公用经费合计								22.08

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

公开07表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

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
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

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。

说明：本表无数据

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

说明：本表无数据

财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表

部门名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

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

注：本表反映部门本年度“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。

说明：本表无数据

部门决算公开相关信息统计表

公开10表

单位名称：山西省政务服务投诉举报中心

2024年度

金额单位：万元

一、政府采购情况		
项目	行次	统计数
合计	1	0.30
货物	2	0.30
工程	3	
服务	4	
二、机关运行经费		
项目		统计数
(一) 行政单位	5	
(二) 参照公务员法管理事业单位	6	
三、国有资产占用情况		
(一) 车辆数合计(辆)	7	
1. 副部(省)级及以上领导用车	8	
2. 主要负责人用车	9	
3. 机要通信用车	10	
4. 应急保障用车	11	
5. 执法执勤用车	12	
6. 特种专业技术用车	13	
7. 离退休干部服务用车	14	
8. 其他用车	15	
(二) 单价100万元(含)以上设备(不含车辆)	17	

注：本表反映部门本年度政府采购、机关运行经费和国有资产占用情况。

第三部分 情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收入总计324.86万元，支出总计324.86万元。与上年相比，收入总计减少39.43万元，下降10.82%，支出总计减少39.43万元，下降10.82%。主要原因是1、上年年底在职人员净减少3人，导致2024年全年的人员经费和公用经费收支比上年有所减少；2、项目经费上年度购置了一批办公设备及办公用品等，本年度无该项收支。

二、收入决算情况说明

2024年度收入合计324.82万元，其中：

财政拨款收入324.81万元，占比99.99%；

其他收入0.02万元，占比0.01%。

三、支出决算情况说明

2024年度支出合计319.74万元，其中：

基本支出313.52万元，占比98.05%；

项目支出6.22万元，占比1.95%。

四、财政拨款收支决算总体情况说明

2024年度财政拨款收入总计324.81万元，支出总计324.81万元。与上年相比，财政拨款收入总计减少39.44万元，下降10.83%；财政拨款支出总计减少39.44万元，下降10.83%。主要原因是一是上年年底在职人员净减少3人，导致2024年全年的人员经费和公用经费收支比上年有所减少；二是项目经费上年度购置了一批办公设备及办公用品等，本年度无该项收支。

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年一般公共预算财政拨款决算支出319.74万元，占本年支出合计的100.00%。与上年相比，一般公共预算财政拨款支出减少44.51万元，下降12.22%。主要原因是一是上年年底在职人员净减少3人，导致2024年全年的人员经费和公用经费收支比上年有所减少；二是项目经费上年度购置了一批办公设备及办公用品等，本年度无该项收支。

（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319.74万元，主要用于以下方面：

一般公共服务支出(类)298.56万元，占比93.38%；

社会保障和就业支出(类)21.18万元，占比6.62%。

（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364.44万元，支出决算319.74万元，完成年初预算的87.73%。其中：

一般公共服务支出年初预算341.64万元，支出决算298.56万元，完成年初预算的87.39%，用于保障单位业务开展、日常运行和在职及退休人员的工资福利等。较上年决算减

少51.31万元，下降14.67%，主要原因是上年年底在职人员净减少3人，导致2024年全年的人员经费和公用经费收支比上年有所减少。

社会保障和就业支出年初预算22.80万元，支出决算21.18万元，完成年初预算的92.89%，用于保障在职人员职业年金单位部分的缴费和退休人员增加的退休补贴等。较上年决算增加6.80万元，增长47.29%，主要原因是上年度退休人员的退休补贴相关经费的功能科目分类属于一般公共服务支出，在2024年度调整到社会保障和就业支出中核算。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024年度财政拨款基本支出313.52万元，其中：

人员经费291.44万元，主要包括工资福利支出281.31万元（在职人员），对个人和家庭补助支出10.13万元（包括在职人员独生子女奖励金，退休人员退休补贴、取暖补贴）；

公用经费22.08万元，主要包括办公费、差旅费、工会经费、残疾人就业保障金、职工福利费用等。

七、政府性基金预算财政拨款收支决算情况说明

本年度无此项收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本年度无此项支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

2024年度“三公”经费财政拨款支出全年预算0万元，支出决算0万元，与上年“三公”经费财政拨款支出决算相同。其中：

因公出国（境）费支出0万元，与上年相同，主要原因是：本单位无因公出国（境）支出；

公务用车购置费支出0万元，与上年相同，主要原因是：本单位无公务用车购置支出；

公务用车运行维护费支出0万元，与上年相同，主要原因是：本单位无公务用车运行维护支出；

公务接待费支出0万元，与上年相同，主要原因是：本单位无公务接待支出。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

1、因公出国（境）费支出0万元，出国（境）团组共0个，0人次。主要用于：本单位无因公出国（境）支出。

2、公务用车购置支出0万元，使用财政拨款共购置公务用车0辆，主要用于：本单位无公务用车购置支出。

3、公务用车运行维护费支出0万元，使用财政拨款负担的公务用车保有量共0辆，主要用于：本单位无公务用车运行维护支出。

4、公务接待费支出0万元，共接待0批次，0人次。国内接待费0万元，共接待0批次，0人次，其中外事接待费0万元，共接待0批次，0人次，主要是本单位无公务接待支出；国（境）外接待费0万元，共接待国（境）外0批次，0人次，主要是本单位无公务接待支出。

十、其他重要事项情况说明

（一）机关运行经费支出情况说明

本部门（单位）无机关运行经费。

（二）政府采购情况说明

2024年度政府采购支出总额0.30万元，其中：政府采购货物支出0.30万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出0万元。政府采购授予中小企业合同金额0.30万元，占政府采购支出总额的100.00%。其中：授予小微企业合同金额0.30万元，占政府采购支出总额的100.00%。

（三）国有资产占用情况说明

截至2024年12月31日，本部门（单位）共有车辆0辆。

（四）预算绩效情况说明

1、预算绩效管理工作开展情况

2024年二级项目绩效自评个数1个，涉及资金30万元，该项目自评等级为“差”。对于自评结果为“差”的项目，采取的改进管理措施为：一是加强宣传培训，充分发挥绩效管理领导小组的功能，严格落实厉行节约各项政策，牢固树立全员过“紧日子”的思想，结合实际工作需求，充实财务人员及业务部室相关人员预算管理知识，引导树立正确绩效管理理念，提高绩效管理意识；二是完善工作机制，加强中心各部室联动的预算绩效管理工作责任机制，让业务工作相关人员更多参与到年初预算及预算绩效目标的编制工作中，弥补财务人员对项目支出绩效管理具体信息掌握有限的不足，使绩效指标更加有效、便于评价、利用应用，压实责任，落实到人，明确职责和分工，促进绩效管理工作顺利推进；三是探索结果应用，加强对绩效结果数据的研究分析，细化分解各项目指标任务，推进指标设置更加合理化、精准化，将评价结果作为下一年度预算安排和编制的依据，不断提高预算编制的科学性和有效性。

2、其他需要说明的事项

无

第四部分 名词解释

- 一、财政拨款收入：指单位从同级财政部门取得的财政预算资金。
- 二、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动取得的收入。
- 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：指单位取得的除上述收入以外的各项收入。主要是事业单位固定资产出租收入、存款利息收入等。
- 五、使用非财政拨款结余（含专用结余）：指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，以及使用专用结余安排支出的金额。
- 六、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。
- 七、结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。
- 八、年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或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。
- 九、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经费支出。
- 十、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。
- 十一、“三公”经费：指各级部门、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支出。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；公务用车购置费反映公务用车车辆购置支出（含车辆购置税、牌照费）；公务用车运行维护费反映单位按规定保留的公务用车燃料费、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公务接待（含外宾接待）费用。
- 十二、机关运行经费：指行政单位和参照公务员法管理的事业单位财政拨款基本支出中的公用经费支出。

无其它名词解释。

第五部分 附件

省级政务服务投诉举报业务经费项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称		省级政务服务投诉举报业务经费									
主管部门及代码		228-山西省行政审批服务管理局				预算单位	229103-山西省政务服务投诉举报中心				
项目资金预算安排及执行进度(万元)		年初预算数			全年预算数	全年执行数	资金结(转)余	执行率	得分	偏差原因分析及改进措施	
		目标申报数	预算编制数								
		资金总额:	0	30	30	6.224	23.776	20.75	2.07		
省级财政资金	0	30	30	6.224	23.776	20.75	2.07				
项目年度绩效目标	年度目标									实际完成情况	
	1、进一步加强各职能部门处理工单能力,提高办事效率和群众满意度,明确工作机制,严格监督考核,加强与省市县相关部门的业务对接;2、建立“12345”热线为全服务机制;3、加强工作联动,深化省市县门户网站、网上政务大厅等平台的工作联动,力争信息共享共用;4、开展省级“12345”热线、省级政务服务和公共资源交易领域法律法规和相关政策的宣传工作。	<p>一是完善制度机制,提升办理效率,为进一步规范二次不滿意工单的办理工作,部门根据《山西省12345政务服务便民热线运行管理办法》全面梳理体制机制,明确各部门职责,坚持“确保质量、兼顾效率”的原则,全面推行即时受理、分析研判、快速流转、协调沟通、催办督办、审核反馈、跟踪回访、结案归档“八步工作法”,规范办理工作各个环节,对涉及跨办、停办等应当依据法定途径处理的工单,与法律咨询电话及时沟通联系,并做好登记管理,督促闭环工作流处理,切实做到“制度规范、流程清晰、环环相扣”;二是优化资源配置,增强工作效能,及时收集典型案例,分拨汇总、统计分析相关诉求问题,采取数据比对分析等方法,筛查汇总主要问题,对群众反复投诉反映、多人同诉、办理难度较大的问题重点监督督办,并会同相关部门建立密切协作机制,及时通过电话、微信、短信等方式联系,防止负面舆情发生,同时强化部门联动协调,加强与各相关部门之间的信息共享和协作,为部门解决复杂问题提供方向与帮助,提升了数据数据的准确性、科学性和专业性,真正拉近政府与群众的“心距离”,增强人民群众获得感、幸福感和安全感;三是强化服务职能,确保监督实效,针对部分职能部门工单处理不及时的情况,强化监督督办,推动部门建立了不滿意工单督查工作体系,对涉及二次延期未办理的工单,由部门工作人员对接相应职能部门具体经办人员进行跟踪督办,实行问题闭环管理,倒逼职能部门工作责任落实,确保群众留言事项项项解决,真正实现“事事有人管,件件有回应”;四是在全省开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治以来,为广泛听取群众意见,中心承接省行政审批局“听民意办实事”项目工作的疏理渠道受理群众投诉举报工作,坚持“7×24”小时、事事有回应,做好接听、记录、及时转办事项,工作中压实主体责任,上下联动、协调配合,高标准高质量抓好各项工作,真正做到倾听群众心声,帮群众排忧解难。</p> <p>由于2024年中心临时增加承接“听民意办实事”7×24小时投诉举报热线项目工作任务,且受限于部门职能定位,开展调研活动需配合其他单位工作进行,2024年未开展正式调研活动,今年随省组织结构调整和职能优化,将逐步完善相关工作内容。</p>									
项目支出绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初指标值	调整前指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施		
	数量指标		宣传资料印制次数(次)	一月次	—12月次	—0月次	6	0	由于业务范围的变化,中心2024年减少了印制“受理群众投诉举报”的需求,未进行宣传资料的印制。		
			经费预算执行率(%)	≥%	≥80%	≥20.75%	2	0.42	深入贯彻落实龙政机关“过紧日子”相关要求,从严压减一般性支出,对于可支可不支的项目进行压减,对于有争议的项目暂缓支付,加强中心资产配置和使用管理,鼓励循环使用耗材以节约开支。		
			调研完成人次(人次)	≤人	≤40人	≤0人	6	0	2024年中心临时增加承接“听民意办实事”7×24小时投诉举报热线项目工作任务,且受限于部门职能定位,开展调研活动需配合其他单位工作进行,2024年未开展正式调研活动,今年随省组织结构调整和职能优化,将制定调研计划,加强调研工作,明确工作方向和重点。		
			政务服务便民热线系统转派工单数	≥件	≥50000件	≥68920件	6	6			
	质量指标		宣传人数覆盖率(%)	≥%	≥8%	≥5.2%	2.5	1.63	2024年中心临时增加承接“听民意办实事”7×24小时投诉举报热线项目工作任务,且受限于部门职能定位,开展宣传需配合其他单位工作进行,2024年未开展正式宣传推介,今年随省组织结构调整和职能优化,将逐步完善相关工作内容。		
			宣传资料印制质量达标率(%)	≥%	≥93%	≥0%	2.5	0	由于业务范围的变化,中心2024年减少了印制“受理群众投诉举报”的需求,未进行宣传资料的印制。		
			培训人员合格率(%)	≥%	≥95%	≥96%	2.5	2.5			
	时效指标		调研定位		判断服务,对标一流	未完成预期指标且效果较差	2.5	0	2024年中心临时增加承接“听民意办实事”7×24小时投诉举报热线项目工作任务,且受限于部门职能定位,开展调研活动需配合其他单位工作进行,2024年未开展正式调研活动,今年随省组织结构调整和职能优化,将制定调研计划,加强调研工作,明确工作方向和重点。		
			培训内容更新及时性		及时	部分达成预期指标并具有一定效果	3	1	投诉举报业务相关专业知识的学习有所欠缺,比如政务服务法律专业相关知识和沟通心理技巧和技巧等,今年已制定相关学习计划并逐步完善。		
	成本指标		留置事项、投诉转办事项受理及时性	≥%	≥85%	≥95%	7	7			
			成本指标		未填报	部分达成预期指标并具有一定效果	10	3	未填报		
	效益指标		目标人群政策知晓率		显著提高	部分达成预期指标并具有一定效果	6	2	2024年中心临时增加承接“听民意办实事”7×24小时投诉举报热线项目工作任务,且受限于部门职能定位,开展宣传需配合其他单位工作进行,2024年未开展正式宣传推介,今年随省组织结构调整和职能优化,将逐步完善相关工作内容。		
			常见问题解决率(%)	≥%	≥90%	≥95%	6	6			
疑难问题解决率(%)			≥%	≥85%	≥88%	6	6				
可持续影响			热线满意度提高率		不断提高	达成预期指标	6	6			
满意度指标		热线办结提高率		不断提高	达成预期指标	6	6				
		服务对象满意度	回访事项满意率(%)	≥%	≥75%	≥98.75%	10	10			
总分							59.62	差			

项目绩效分析	项目实际和预算执行情况	该项目严格按照相关规定，根据实际工作要求完成支付。
	产出情况	项目保障了日常业务工作的正常运转，保质保量完成包括取号便民系统网络运维工单数、留言事项及投诉件办理事项及时受理、常见问题和疑难问题解决方案大幅提升、办证率和满意度大幅提升等工作任务。
	效益情况	目标人群政策知晓率显著提升，常见问题、疑难问题解决率均有增加，热线服务满意度不断提升。
	满意度情况	投诉受理服务对象满意度、投诉问题办结率以及回诉事项满意度均有提高，公共服务效率不断提升。
	主要经验做法	抓好绩效目标的编制工作，使绩效指标更加符合项目实际情况评价需求，促进评价结果的使用；继续强化全体工作人员对预算编制工作的认识，结合工作实际，精准编制项目支出预算；健全绩效管理工作机制，明确职责分工，努力提升中心绩效管理工作水平。
	项目管理中存在的主要问题及原因分析	绩效指标设置存在不合理的情况，未能根据工作情况的变化及时进行调整，应让业务工作相关人员更多参与到年初预算及预算编制目标的编制工作中，使绩效指标更加有效、便于评价、利用应用。
	下一步改进措施及管理建议	进一步完善部门预算管理，保障部门业务专项经费，充分借助业务工作人员的经验、专业性，按照预算编制规范和从预算编制执行，不随意调整和变更，调整预算的应按照制度和流程严格执行，严格财务资金审批程序，原则上无预算不追加、无预算不采购，认真落实厉行节约各项政策，牢固树立过“紧日子”的思想，严格控制一般性支出。

备注：1. “年初预算数”项下的“目标申报数”和“预算编制数”为并列关系，其中“目标申报数”的数据来源于项目目标申报表中的项目资金总额表中的年度资金，“预算编制数”数据来源于项目预算支出明细表；
 2. “全年预算数”的取数规则，如果是年初预算未调整，取预算编制数；如果有调整，取调整后的预算数；
 3. “全年执行数”是指预算执行指标确认数；
 4. “执行率”是执行数与“全年预算数”相比较。