

2024年
清远市政务服务数据管理局本级部门预算

目 录

第一部分 清远市政务服务数据管理局本级概况

- 一、主要职责
- 二、部门机构设置
- 三、部门预算构成

第二部分 2024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（按功能分类科目）
- 六、一般公共预算基本支出情况表（按经济分类科目）
- 七、一般公共预算项目支出情况表（按经济分类科目）
- 八、财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表
- 九、政府性基金预算支出情况表
- 十、国有资本经营预算支出情况表
- 十一、部门预算基本支出预算表
- 十二、部门预算项目支出及其他支出预算表

第三部分 2024年部门预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 清远市政务服务数据管理局本级概况

一、主要职责

（一）负责起草全市政务服务和政务信息化相关政策制度并组织实施。

（二）统筹推进“数字政府”改革建设，拟订建设规划和年度建设计划并组织实施。负责“数字政府”平台建设运维资金管理工作。

（三）负责对市级政务信息化项目建设实施集约化管理，负责市财政资金建设的政务信息系统项目立项审批，加强宏观管理和统筹协调。

（四）负责全市行政审批制度改革、审批服务便民化相关工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。

（五）统筹协调市级部门业务应用系统建设，统筹管理政务云平台和电子政务外网，指导各地区各部门网上政务应用和建设。

（六）负责政务服务标准体系建设和相关标准规范的制定，负责电子政务管理制度的制定，推进全市政务服务和电子政务标准化工作。

（七）组织协调推进政务数据资源共享和开放，统筹政务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

（八）统筹市级电子政务基础设施、信息系统、数据资源等安全保障工作，负责“数字政府”平台安全技术和运营体系建设，监督管理市级信息系统和数据库安全。

（九）负责公共资源交易平台和网上中介服务超市管理相关工作。

（十）统筹推进全市政务服务体系建设，指导各地区政务服务工作。

（十一）承担市“12345”政府服务热线管理工作。

（十二）按照“管行业必须管安全，管业务必须管安全，管生产经营必须管安全”的责任体系要求，依法负责政务服务数据管理领域的安全生产监督管理工作。

（十三）完成市委、市政府和省政务服务数据管理局交办的其他任务。

二、部门机构设置

（一）综合办公室。负责文电、会务、机要保密、档案等机关日常运转工作。负责组织人事、党务群团、后勤等工作。承担信息、安全、信访、政务公开、新闻宣传、财务、资产管理、机关项目建设和服务采购等工作。

（二）审改协调科。负责全市行政审批制度改革相关工作，承担清理和规范行政许可等管理事项的具体工作。负责市级政务服务事项审核、管理和调整工作，建立全市政务服务事项目录清单管理制度。制定政务服务相关管理制度、服务标准和规范。推进政务服务事项标准化，组织开展审批服务便民化相关工作，协调各地区各部门创新审批服务方式、优化审批流程。

（三）数据管理科。负责起草政务信息化相关政策制度，拟订“数字政府”改革建设规划和年度建设计划并组织实施。管理“数字政府”平台建设运维资金，负责市财政资金建设的政务信

息系统项目立项审批、采购管理。制定政务数据资源分类及政务大数据收集、储存管理、安全管理、开放和共享应用的规范。承担市“数字政府”改革建设工作领导小组办公室日常工作。制定政务信息化和“数字政府”建设需求管理相关制度规范。统筹管理政务信息化需求，汇总和编制市级部门政务信息化建设工作任务清单并组织实施。组织全市政务信息化重大项目建设。开展项目测试、验收管理、使用移交等工作。评估市级部门政务信息化项目建设应用效果。统筹电子政务基础设施建设，统筹电子政务外网和云网资源管理，制定相应的管理规范。组织协调推进政务等数据资源共享和开放，统筹数据资源的采集、管理、分析和应用工作，建设和管理政务数据资源平台，建立政务数据对接、认领和反馈制度，协调解决政务数据管理和开发利用中的重大问题，依托数据治理推进审批和监管部门信息交换共享，支撑行业监管、协同监管和主题监管等工作。组织电子政务基础设施、信息系统、数据资源等安全保障工作。负责“数字政府”平台安全技术和运营体系建设，推进政务信息系统统一信任体系建设。负责统筹“数字政府”大数据平台、身份认证平台等信息安全管理，以及数据和信息安全保障工作。负责组织市级政务应用平台和信息系统的安全监测和监督检查，推进公共资源交易重大平台建设。

（四）政务督查科。制定并组织实施有关政府服务热线运行工作制度；采编、更新、审核、报送政务信息知识库规范答案；指导、协调、督办、检查、通报、考核热线成员单位办理群众诉求工作；负责对政府服务热线承办商进行考核评估；协调、督办政府服务热线有关咨询、意见、建议和投诉事项；协助有关职能部门调查、处理重要的群众来电、来信。负责起草政务服务相关

政策制度，统筹推进全市政务服务体系建设和，指导市级政务服务机构和各地区政务服务机构及其管理机构开展工作。负责制定政务服务监督工作制度和规范，监督市级政务服务事项的实施，评估、考核市级政务服务质量。会同有关部门处理对市级政务服务的投诉和建议。贯彻执行国家和省有关公共资源交易的法律法规和相关政策，组织制定公共资源交易相关管理制度，监督检查公共资源交易中心和平台规范运行相关情况，指导监督网上中介服务超市规范运行，承担市公共资源交易管理委员会日常工作。

三、部门预算构成

因本级财政预算编制覆盖包括主管单位和下属单位在内的所有预算单位，即本市下属单位预算独立编制预算、经本级财政单独批复、独立公开预算，故本部门预算为本级预算。本部门下属单位具体包括：清远市政务服务中心，均已在主管单位清远市政务服务数据管理局公开专栏汇总公开。

第二部分 2024年部门预算表

表1

收支总体情况表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
一、预算拨款	1,325.51	一、一般公共服务支出	1,195.22
二、财政专户拨款	0.00	二、外交支出	0.00
三、其他资金	0.00	三、国防支出	0.00
		四、公共安全支出	0.00
		五、教育支出	0.00
		六、科学技术支出	0.00
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	118.31
		九、卫生健康支出	6.98
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	5.00
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00
		十六、金融支出	0.00
		十七、援助其他地区支出	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	0.00
		二十、国有资本经营预算支出	0.00
		二十一、粮油物资储备支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
		二十三、其他支出	0.00
本年收入合计	1,325.51	本年支出合计	1,325.51
四、上级补助收入	0.00	二十四、对附属单位补助支出	0.00
五、附属单位上缴收入	0.00	二十五、上缴上级支出	0.00
六、用事业基金弥补收支差额	0.00	二十六、结转下年	0.00
收入总计	1,325.51	支出总计	1,325.51

注：财政拨款收支情况包括一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算拨款收支情况。
本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入总体情况表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

功能分类科目		合计	财政拨款收入			财政专户拨款收入		其他资金收入			上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额
科目编码	科目名称		一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	教育收费	其他专户收入拨款	事业收入	经营收入	其他收入			
	合计	1,325.51	1,320.51	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,195.22	1,195.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,193.15	1,193.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	693.15	693.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	500.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.07	2.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	2.07	2.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	118.31	118.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	118.31	118.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	51.83	51.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	44.32	44.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	22.16	22.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	6.98	6.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	6.98	6.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	6.98	6.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

功能分类科目		合计	财政拨款收入			财政专户拨款收入		其他资金收入			上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额
科目编码	科目名称		一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	教育收费	其他专户收入拨款	事业收入	经营收入	其他收入			
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编列，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

支出总体情况表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

功能分类科目		合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	对附属单位补助支出	上缴上级支出	结转下年
科目编码	科目名称							
	合计	1,325.51	781.44	544.07	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,195.22	656.15	539.07	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,193.15	656.15	537.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	693.15	656.15	37.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	500.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2.07	0.00	2.07	0.00	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	2.07	0.00	2.07	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	118.31	118.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	118.31	118.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	51.83	51.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	44.32	44.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	22.16	22.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	6.98	6.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	6.98	6.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	6.98	6.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

财政拨款收支总体情况表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
一、一般公共预算	1,320.51	一、一般公共服务支出	1,195.22
二、政府性基金预算	5.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算	0.00	三、国防支出	0.00
		四、公共安全支出	0.00
		五、教育支出	0.00
		六、科学技术支出	0.00
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	118.31
		九、卫生健康支出	6.98
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	5.00
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00
		十六、金融支出	0.00
		十七、援助其他地区支出	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	0.00
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、国有资本经营预算支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十三、其他支出	0.00
本年收入合计	1,325.51	本年支出合计	1,325.51

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
		二十四、结转下年	0.00
收入总计	1,325.51	支出总计	1,325.51

注：表中功能分类科目，根据部门实际预算编制情况编制。

一般公共预算支出情况表（按功能分类科目）

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

功能科目名称	一般公共预算支出		
	小计	其中：基本支出	项目支出
合计	1,320.51	781.44	539.07
[201] 一般公共服务支出	1,195.22	656.15	539.07
[20103] 政府办公厅（室）及相关机构事务	1,193.15	656.15	537.00
[2010301] 行政运行	693.15	656.15	37.00
[2010399] 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	500.00	0.00	500.00
[20131] 党委办公厅（室）及相关机构事务	2.07	0.00	2.07
[2013101] 行政运行	2.07	0.00	2.07
[208] 社会保障和就业支出	118.31	118.31	0.00
[20805] 行政事业单位养老支出	118.31	118.31	0.00
[2080501] 行政单位离退休	51.83	51.83	0.00
[2080505] 机关事业单位基本养老保险缴费支出	44.32	44.32	0.00
[2080506] 机关事业单位职业年金缴费支出	22.16	22.16	0.00
[210] 卫生健康支出	6.98	6.98	0.00
[21011] 行政事业单位医疗	6.98	6.98	0.00
[2101101] 行政单位医疗	6.98	6.98	0.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类科目）

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

部门预算支出经济科目	预算
合计	781.44
[301]工资福利支出	556.52
[30101]基本工资	82.03
[30102]津贴补贴	190.82
[30103]奖金	112.24
[30108]机关事业单位基本养老保险缴费	44.32
[30109]职业年金缴费	22.16
[30110]职工基本医疗保险缴费	6.98
[30113]住房公积金	53.06
[30199]其他工资福利支出	44.91
[302]商品和服务支出	173.09
[30201]办公费	12.05
[30202]印刷费	0.50
[30206]电费	2.80
[30207]邮电费	1.50
[30211]差旅费	2.00
[30213]维修（护）费	0.35
[30214]租赁费	0.70
[30217]公务接待费	2.00
[30226]劳务费	2.00
[30227]委托业务费	123.96
[30228]工会经费	9.80
[30231]公务用车运行维护费	2.50
[30239]其他交通费用	12.93
[303]对个人和家庭的补助	51.83

部门预算支出经济科目	预算
[30302]退休费	51.83

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

一般公共预算项目支出情况表（按经济分类科目）

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

部门预算支出经济科目	预算
合计	539.07
[302]商品和服务支出	539.07
[30201]办公费	6.07
[30202]印刷费	2.00
[30203]咨询费	9.00
[30211]差旅费	4.00
[30216]培训费	2.00
[30227]委托业务费	513.00
[30299]其他商品和服务支出	3.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

项目	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
行政经费	51.40	51.40	0.00	0.00
“三公”经费	4.50	4.50	0.00	0.00
其中：（一）因公出国（境）支出	0.00	0.00	0.00	0.00
（二）公务用车购置及运行维护支出	2.50	2.50	0.00	0.00
1. 公务用车购置费	0.00	0.00	0.00	0.00
2. 公务用车运行维护费	2.50	2.50	0.00	0.00
（三）公务接待费支出	2.00	2.00	0.00	0.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

政府性基金预算支出情况表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

功能分类科目		政府性基金预算支出		
科目编码	科目名称	小计	其中：基本支出	项目支出
	合计	5.00	0.00	5.00
212	城乡社区支出	5.00	0.00	5.00
21213	城市基础设施配套费安排的支出	5.00	0.00	5.00
2121399	其他城市基础设施配套费安排的支出	5.00	0.00	5.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编列，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

国有资本经营预算支出情况表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

功能分类科目		国有资本经营预算支出		
科目编码	科目名称	小计	其中：基本支出	项目支出
	合计	0.00	0.00	0.00

注：本表本年无发生额。

部门预算基本支出预算表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

支出项目类别（资金使用单位）	总计	财政拨款			财政专户拨款	其他资金
		合计	一般公共预算	政府性基金预算		
合计	781.44	781.44	781.44	0.00	0.00	0.00
清远市政务服务数据管理局	781.44	781.44	781.44	0.00	0.00	0.00
工资和福利支出	556.52	556.52	556.52	0.00	0.00	0.00
商品和服务支出	173.09	173.09	173.09	0.00	0.00	0.00
对个人和家庭的补助	51.83	51.83	51.83	0.00	0.00	0.00

注：本表根据本部门实际预算编制情况编列，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

部门预算项目支出及其他支出预算表

单位名称：清远市政务服务数据管理局本级

单位：万元

支出项目类别（资金使用单位）	总计	财政拨款				财政专户拨款	其他资金	绩效目标
		合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算			
合计	544.07	544.07	539.07	5.00	0.00	0.00	0.00	
清远市政务服务数据管理局	544.07	544.07	539.07	5.00	0.00	0.00	0.00	
政务服务工作经费	27.00	27.00	27.00	0.00	0.00	0.00	0.00	为数字政府改革建设打好基础，提升广大人民群众对政务服务满意度，推动全市数字政府改革建设高质量发展。
清远市12345政府服务热线2024年度外包服务项目	500.00	500.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12345热线平台实现7*24小时人工服务，提供电话、网络、微信和手机APP等四种渠道式受理市民诉求、通过开展12345平台外包服务，保障热线人工接通率≥80%，市民满意率≥95%，通话均长≤250秒，咨询类及时性解决率≥90%，派单及时率≥95%，派单准确率≥95%，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。
市级信息化资金专家评审及工作经费	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	从2015年开始，市财政设立市级信息化建设专项资金，通过征集电子政务类信息化建设等信息化建设项目，并对非政府审定项目采用专家评审方式对项目进行评审，形成项目资金分配方案报市政府审定后下发，确保信息化项目顺利推进，同时，对公共类服务项目和重大政务信息化项目开展项目专家评审。
文明窗口项目（清远市政务服务数据管理局）	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	增强清远整体综合竞争力，改善投资环境，提高人民群众生活质量，推动经济社会的全面进步和人的全面发展，争取把清远创建成全国文明城市。
市直单位党员活动经费---市政数局	2.07	2.07	2.07	0.00	0.00	0.00	0.00	进一步规范局基层党组织阵地建设，巩固落实党史学习教育、主题教育成效，开展党员、党务工作教育培训

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制，因填列数据四舍五入，可能存在尾差。

第三部分 2024年部门预算情况说明

一、部门预算收支增减变化情况

2024年本部门收入预算1,325.51万元，比上年减少150.71万元，下降10.21%，主要原因是清远市12345政府服务热线外包项目、文明窗口项目金额减少及人员经费减少；支出预算1,325.51万元，比上年减少150.71万元，下降10.21%，主要原因是清远市12345政府服务热线外包项目、文明窗口项目金额减少及人员经费减少。

二、“三公”经费安排情况

2024年本部门财政拨款安排“三公”经费4.5万元，比上年增长0.00万元，增长0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化。其中：因公出国（境）费0万元，比上年增长0.00万元，增长--（基数为0，不可比），主要原因是与上年持平，无增减变化；公务用车购置及运行维护费2.5万元（公务用车购置费0万元，比上年增长0.00万元；公务用车运行维护费2.5万元，比上年增长0.00万元。）比上年增长0.00万元，增长0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化；公务接待费2万元，比上年增长0.00万元，增长0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化。

三、机关运行经费安排情况

行政经费（机关运行经费）指用于维持行政（参公）单位机关运行的经费。具体包括：办公费、印刷费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料

费、被装购置费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费、医疗费补助、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、公务用车购置、其他交通工具购置经济科目对应的预算资金。2024年，本部门机关运行经费安排51.4万元，比上年减少2.94万元，下降5.41%，主要原因是根据工作安排，减少相关维修（护）费和办公费等。

四、政府采购情况

2024年本部门政府采购安排503.03万元，其中：货物类采购预算3.03万元，工程类采购预算0.00万元，服务类采购预算500万元等。

五、国有资产占有使用情况

截至2023年11月30日，本部门固定资产金额1,792.52万元，分布构成情况为：房屋0.00平方米，车辆1辆，单价在100万元以上的设备0台等。本年度拟购置固定资产0.2万元，主要是台、桌子等。

六、重点项目预算绩效目标情况

2024年，本部门重点项目绩效目标情况如下：

项目	预算数（单位：万元）	绩效目标
清远市12345政府服务热线2024年度外包服务项目	500	12345热线平台实现7*24小时人工服务，提供电话，网络，微信和手机APP等四种渠道受理市民诉求，通开开展12345平台外包服务，保障热线人工接通率大于或等于80%，市民满意率大于或等于95%，通话均长小于或等于250秒，咨询类及时性解决大于或等于90%，派单及时率大于或等于95%，派单准确率大于或等于95%，打造便捷，高效，规范，智慧的政务服务“总客服”。

注：本表根据本部门实际预算编制情况编制。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指预算单位从本级财政部门取得的财政预算资金收入。

二、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。

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：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。主要是非本级财政拨款、存款利息收入、事业单位固定资产出租收入等。

五、用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

六、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支出。

七、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。

八、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所发生的支出。

九、行政经费（机关运行经费）：指用于维持行政（参公）单位机关运行的经费。具体包括：办公费、印刷费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费

用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、被装购置费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、医疗费补助、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、公务用车购置、其他交通工具购置经济科目对应的预算资金。

十、“三公”经费：“三公”经费指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、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）费用反映公务出国（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购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费反映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；公务接待费反映按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。