

2024 年度
南京市“12345”政务热线服务中心
单位预算公开

目 录

第一部分 单位概况

- 一、主要职能
- 二、单位机构设置及预算单位构成情况
- 三、2024 年度单位主要工作任务及目标

第二部分 2024 年度单位预算表

- 一、收支总表
- 二、收入总表
- 三、支出总表
- 四、财政拨款收支总表
- 五、财政拨款支出表（功能科目）
- 六、财政拨款基本支出表（经济科目）
- 七、一般公共预算支出表
- 八、一般公共预算基本支出表
- 九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出表
- 十、政府性基金预算支出表
- 十一、国有资本经营预算支出预算表
- 十二、一般公共预算机关运行经费支出预算表
- 十三、政府采购支出表

第三部分 2024 年度单位预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 单位概况

一、主要职能

南京市“12345”政务热线服务中心为 2014 年成立的全额拨款事业单位，主要承担市“12345”政务热线的建设、运行、管理工作。

二、单位机构设置及预算单位构成情况

根据单位职责分工，本单位内设机构包括：综合科和诉求科。本单位无下属单位。

三、2024 年度单位主要工作任务及目标

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，也是全市数据管理和政务服务站上新起点、奋楫再出发的关键一年。市 12345 热线中心工作总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记对江苏工作重要讲话重要指示精神，在市数据局（市政务办）的坚强领导下，聚焦企业和群众诉求“一线应答”重大任务，以数据赋能热线高质量发展为牵引，坚持问题导向、需求导向、效果导向，以更大力度更实举措服务民生和发展，加强热线标准化规范化便利化建设，持续优服务、强协同、促落实、防风险，推进 12345 热线服务提质增效，努力实现“以诉感知、依诉治理”，推动“以数辅政、循数决策”，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

一、紧扣“一线应答”，构建高效便捷的诉求反映渠道

1. 深入推进政务服务热线归并。贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）有关精神，加强全市政务服务热线归并的力度深度效度，完善优化“一号响应”机制，深化12345热线与双号并行专区的转接联动，推动重点领域部门设立驻场专席，更好发挥热线面向企业和群众的窗口作用。扎实推进热线服务标准化建设，紧盯国家和江苏省关于12345热线运行的新标准、新要求，健全完善我市热线服务标准体系，提高热线服务更标准更规范。加强热线数据对接共享，更好发挥热线数据要素作用，为科学决策提供数据支撑。指导和支撑江宁区、高淳区分中心建设、运行，为企业群众提供暖心贴心精心的热线服务。

2. 持续提升12345与110对接联动效率。着眼科学合理分流非警务求助，进一步梳理完善分流清单，厘清职责边界建立以12345为主导，公安机关与政府部门、相关民生保障服务部门联勤联动协同处置的工作机制，加大资源协同、力量协同、服务保障协同优势，实现公共权利和资源服务社会、服务民生效果最大化，真正实现共建、共享、共治的治理格局。

3. 全面推动与政务服务平台协同。动态调整完善政策专员、人才专员等专家库，充分发挥专家、专员“权威、准确”作用，高效受理政务服务咨询、求助。积极对接省“民声智慧听”一体化服务平台，优化完善热线知识库体系，健全分类主题，助力一线话务人员便捷应用，快速解答，提升前端受理

“接诉即办”成效。

4. 大力推进服务能力提升。坚持强培训练内功，加强话务业务、企业服务等业务培训，完善月度质检培训、中心管理人员走进班组等管理制度，科学提升热线服务效能。坚持细分工重保障，开发完善话务管理动态监控研判和人力资源管理系统，通过人员效能、时段接通率等指标，全面掌握诉求受理动态，实现人员管理数字化。坚持严管理优服务，统筹 ABCD 四块场地的管理及专区、专席规范化建设，探索“人机结合”的“人性回访”模式，为市民提供的人性化、定制化服务。坚持树形象促融合，开展热线进社区、进企业等活动，主动把热线服务前置，切实把公益服务做到实处。

二、紧扣“诉来速办”，推进企业和群众诉求有效处置

1. 着力提升热线办理质效。以“诉求及时接、工单准确转、诉求满意办”为目标，进一步研究接听、派单、办理等环节的具体措施。探索建立科学动态的话务应急保障机制，提升大话务量下热线团队应对能力。在“分快分准”上精准发力，推动诉求工单流程再造，改进现行退单制度，建立多层次多方式的疑难工单协调会制度，加强话务人员派单业务培训和考核，提升派单准确度。在“办实办好”上持续发力，深入研究热线管理考核要求，优化完善不予受理等方式，适当增加主动办单激励措施，推广一单多派功能，压实市级主管部门责任，提高工单办理质效。

2. 突出服务市场主体。延伸服务触角，基于使用场景打造

统一、泛在、可及的为企服务入口，进一步深化“亲清·一企来”与“宁企通”线上和线下相融合，推进热线与代办服务融合发展。持续巩固集成式服务专区建设，打造全链条化企业服务团队。通过完善联动联办机制和快速响应机制，不断优化企业服务专区服务流程等方式，推动更多市、区两级成员单位进驻热线现场服务，紧密联动、强化沟通，及时高效处置企业诉求。

3. 保障省市重点工作。主动服务大局，承担省 12345 平台转派的国务院“互联网+督查”、“好差评”、“一企来办”企业服务热线、“尚贤”人才服务热线以及“民声智慧听”一体化平台等工单受理、转派等工作，融入长三角 12345 热线一体化服务，服务全市“文明典范城市创建”、“大走访、大排查、大攻坚”三大行动等工作任务，有效发挥协同联动“总枢纽”和社情民意“总参谋”作用。积极服务基层，以基层治理为圆心，不断拓展为民服务半径，诉求办理实现闭环管理，同向发力、双向融合，构建基层治理新机制。定期开展走访调研，提升全市热线办单人员处办能力。加强与承办单位的业务沟通，定期邀请承办单位到热线开展专题培训，提升热线服务质量。

4. 加强重要敏感诉求处置。开展 12345 热线重要敏感诉求提示提醒、跟踪监测工作，对于紧急程度高、敏感性强以及有危险性扬言的诉求及时提示公安或相关单位给予关注，努力实现各种风险可控在控。加强舆情监测联动，借助专业力量形成

舆情应急触发和提醒机制，提升热线应对舆情能力。

三、紧扣“数智赋能”，打造智慧安全的热线服务平台

1. 提升热线数智化水平。推进热线系统优化升级项目建设，重塑热线平台系统架构，全面提升系统承载力、安全性。深化智能化应用场景，部署主题分析、事件分析、事件预警等智能数字模型，优化“一网统管”大数据平台社情民意分析大屏功能。打造集成式移动应用入口，将随手拍、承办单位办单 APP、领导驾驶舱等功能整合至 12345 微信小程序，让市民方便、为基层赋能、促管理增效。积极参与省一体化平台建设和标准化建设工作，落实省平台标准要求，确保南京在省内热线的首位度。

2. 推进“宁解决”指尖平台建设。坚持用户思维，利用南京 12345 热线小程序，优化受理矩阵，建成融诉求提交、政策宣传、全局展示等应用为一体的“宁解决”指尖平台。深化驾驶舱的观管功能，增加点对点的签批调度功能，增强指尖平台的使用黏性，发挥“一把手”作用，促进部门主动办、联动办，提升热线服务民生的水平。

3. 推进互联网渠道建设。优化互联网渠道受理力量，不断完善互联网端“诉来速办”工作体系。拓展在线客服语音连线、视频连线功能，以“码上问”、“随手拍”和“金点子”等服务新模式，努力提高互联网端咨询和诉求占比，让企业群众真正体验到“从耳畔到指尖”的服务全覆盖。提升在线服务能力，推进省市知识库一体化建设，逐步将现有知识库体系替

换为“热线百科”、“晓苏”问答台等应用模式，进一步健全完善政务信息制作发布、运行维护管理机制，持续更新热线政务信息、增加热门问答数量，优化用户体验。

四、紧扣“以数辅政”，提升热线数据分析应用水平

1. 提升数据应用智能化。深度研发“12345 热线数据治理平台”，建立数据资产目录，最大限度地发挥数据产品的价值。建立需求及问题“画像”，定期自助生成数据分析报告，更好地服务领导决策、赋能基层治理。

2. 加强数据应用标准化建设。建立热线数据分析与应用规范，将数据应用分析成果沉淀固化。做好热线数据探查指标的定义管理，搭建多个维度的指标集市和地图，确保热线数据可视化标准体系的规范性、可用性。

3. 推动数据应用着力点转型。引入诉求闭环流程分析，将诉求办理及有效解决作为热线数据分析应用的关注点、发力点，有效转变热线数据深度分析及探查研究的角度及切入点，在数据收集整理过程中，找准未解决这一“小切口”，建立“活数据、串信息、用成果”的良性生态系统，在探究“城事民情”的基础上，深挖数据应用研究，延展数据应用范围，努力提升数据驱动社会治理水平。

第二部分
2024 年度
南京市“12345”政务热线服务中心
单位预算表

公开 01 表

收支总表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	3,342.54	一、一般公共服务支出	3,200.56
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、国防支出	
四、财政专户管理资金收入		四、公共安全支出	
五、事业收入		五、教育支出	
六、事业单位经营收入		六、科学技术支出	
七、上级补助收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
八、附属单位上缴收入		八、社会保障和就业支出	44.85
九、其他收入		九、社会保险基金支出	
		十、卫生健康支出	
		十一、节能环保支出	
		十二、城乡社区支出	
		十三、农林水支出	
		十四、交通运输支出	
		十五、资源勘探工业信息等支出	
		十六、商业服务业等支出	
		十七、金融支出	
		十八、援助其他地区支出	
		十九、自然资源海洋气象等支出	
		二十、住房保障支出	97.13
		二十一、粮油物资储备支出	
		二十二、国有资本经营预算支出	
		二十三、灾害防治及应急管理支出	
		二十四、预备费	
		二十五、其他支出	
		二十六、转移性支出	
		二十七、债务还本支出	
		二十八、债务付息支出	
		二十九、债务发行费用支出	
		三十、抗疫特别国债安排的支出	
本年收入合计	3,342.54	本年支出合计	3,342.54
上年结转结余		年终结转结余	
收入总计	3,342.54	支出总计	3,342.54

公开 02 表

收入总表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

单位代 码	单位名称	合计	本年收入										上年结转结余					
			小计	一般公共预 算	政府性基 金预算	国有资 本经营 预算	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	其他 收入	小计	一般公共 预算	政府性基 金预算	国有资 本经营 预算	财政专户 管理资金	单位 资金
合计		3,342.54	3,342.54	3,342.54														
177	南京市政务服务管理办公室	3,342.54	3,342.54	3,342.54														
177003	南京市“12345”政务热线 服务中心	3,342.54	3,342.54	3,342.54														

公开 03 表

支出总表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出	事业单位 经营支出	上缴上级支出	对附属单位补 助支出
合计		3,342.54	2,133.54	1,209.00			
201	一般公共服务支出	3,200.56	1,991.56	1,209.00			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,200.56	1,991.56	1,209.00			
2010350	事业运行	1,991.56	1,991.56				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,209.00		1,209.00			
208	社会保障和就业支出	44.85	44.85				
20805	行政事业单位养老支出	44.85	44.85				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.90	29.90				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	14.95	14.95				
221	住房保障支出	97.13	97.13				
22102	住房改革支出	97.13	97.13				
2210201	住房公积金	30.67	30.67				
2210202	提租补贴	66.46	66.46				

公开 04 表

财政拨款收支总表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年收入	3,342.54	一、本年支出	3,342.54
（一）一般公共预算拨款	3,342.54	（一）一般公共服务支出	3,200.56
（二）政府性基金预算拨款		（二）外交支出	
（三）国有资本经营预算拨款		（三）国防支出	
二、上年结转		（四）公共安全支出	
（一）一般公共预算拨款		（五）教育支出	
（二）政府性基金预算拨款		（六）科学技术支出	
（三）国有资本经营预算拨款		（七）文化旅游体育与传媒支出	
		（八）社会保障和就业支出	44.85
		（九）社会保险基金支出	
		（十）卫生健康支出	
		（十一）节能环保支出	
		（十二）城乡社区支出	
		（十三）农林水支出	
		（十四）交通运输支出	
		（十五）资源勘探工业信息等支出	
		（十六）商业服务业等支出	
		（十七）金融支出	
		（十八）援助其他地区支出	

		(十九) 自然资源海洋气象等支出	
		(二十) 住房保障支出	97.13
		(二十一) 粮油物资储备支出	
		(二十二) 国有资本经营预算支出	
		(二十三) 灾害防治及应急管理支出	
		(二十四) 预备费	
		(二十五) 其他支出	
		(二十六) 转移性支出	
		(二十七) 债务还本支出	
		(二十八) 债务付息支出	
		(二十九) 债务发行费用支出	
		(三十) 抗疫特别国债安排的支出	
		二、年终结转结余	
收入总计	3,342.54	支出总计	3,342.54

公开 05 表

财政拨款支出表（功能科目）

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
合计		3,342.54	2,133.54	2,106.93	26.61	1,209.00
201	一般公共服务支出	3,200.56	1,991.56	1,964.95	26.61	1,209.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,200.56	1,991.56	1,964.95	26.61	1,209.00
2010350	事业运行	1,991.56	1,991.56	1,964.95	26.61	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,209.00				1,209.00
208	社会保障和就业支出	44.85	44.85	44.85		
20805	行政事业单位养老支出	44.85	44.85	44.85		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.90	29.90	29.90		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	14.95	14.95	14.95		
221	住房保障支出	97.13	97.13	97.13		
22102	住房改革支出	97.13	97.13	97.13		
2210201	住房公积金	30.67	30.67	30.67		
2210202	提租补贴	66.46	66.46	66.46		

公开 06 表

财政拨款基本支出表（经济科目）

单位：南京市“12345”政务热线服务中心单位：万元

部门预算支出经济分类科目		本年财政拨款基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
合计		2,133.54	2,106.93	26.61
301	工资福利支出	2,090.90	2,090.90	
30101	基本工资	63.98	63.98	
30102	津贴补贴	74.86	74.86	
30107	绩效工资	126.14	126.14	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	29.90	29.90	
30109	职业年金缴费	14.95	14.95	
30110	职工基本医疗保险缴费	14.95	14.95	
30112	其他社会保障缴费	3.18	3.18	
30113	住房公积金	30.67	30.67	
30114	医疗费	7.47	7.47	
30199	其他工资福利支出	1,724.80	1,724.80	
302	商品和服务支出	26.61		26.61
30201	办公费	3.00		3.00
30202	印刷费	0.50		0.50
30207	邮电费	1.68		1.68
30211	差旅费	5.50		5.50
30215	会议费	0.30		0.30
30216	培训费	0.50		0.50
30217	公务接待费	1.43		1.43
30228	工会经费	4.20		4.20
30229	福利费	0.40		0.40
30239	其他交通费用	6.85		6.85
30299	其他商品和服务支出	2.25		2.25
303	对个人和家庭的补助	0.63	0.63	
30399	其他对个人和家庭的补助	0.63	0.63	
399	其他支出	15.40	15.40	
39999	其他支出	15.40	15.40	

公开 07 表

一般公共预算支出表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
合计		3,342.54	2,133.54	2,106.93	26.61	1,209.00
201	一般公共服务支出	3,200.56	1,991.56	1,964.95	26.61	1,209.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,200.56	1,991.56	1,964.95	26.61	1,209.00
2010350	事业运行	1,991.56	1,991.56	1,964.95	26.61	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,209.00				1,209.00
208	社会保障和就业支出	44.85	44.85	44.85		
20805	行政事业单位养老支出	44.85	44.85	44.85		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.90	29.90	29.90		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	14.95	14.95	14.95		
221	住房保障支出	97.13	97.13	97.13		
22102	住房改革支出	97.13	97.13	97.13		
2210201	住房公积金	30.67	30.67	30.67		
2210202	提租补贴	66.46	66.46	66.46		

公开 08 表

一般公共预算基本支出表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

部门预算支出经济分类科目		本年一般公共预算基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
合计		2,133.54	2,106.93	26.61
301	工资福利支出	2,090.90	2,090.90	
30101	基本工资	63.98	63.98	
30102	津贴补贴	74.86	74.86	
30107	绩效工资	126.14	126.14	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	29.90	29.90	
30109	职业年金缴费	14.95	14.95	
30110	职工基本医疗保险缴费	14.95	14.95	
30112	其他社会保障缴费	3.18	3.18	
30113	住房公积金	30.67	30.67	
30114	医疗费	7.47	7.47	
30199	其他工资福利支出	1,724.80	1,724.80	
302	商品和服务支出	26.61		26.61
30201	办公费	3.00		3.00
30202	印刷费	0.50		0.50
30207	邮电费	1.68		1.68
30211	差旅费	5.50		5.50
30215	会议费	0.30		0.30
30216	培训费	0.50		0.50
30217	公务接待费	1.43		1.43
30228	工会经费	4.20		4.20
30229	福利费	0.40		0.40
30239	其他交通费用	6.85		6.85
30299	其他商品和服务支出	2.25		2.25
303	对个人和家庭的补助	0.63	0.63	
30399	其他对个人和家庭的补助	0.63	0.63	
399	其他支出	15.40	15.40	
39999	其他支出	15.40	15.40	

公开 09 表

一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

“三公”经费合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	会议费	培训费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费			
1.43	0.00	0.00	0.00	0.00	1.43	0.30	15.50

公开 10 表

政府性基金预算支出表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心单位：万元

科目编码	科目名称	本年政府性基金预算支出		
		合计	基本支出	项目支出
	合计			

注：本单位无政府性基金预算，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

公开 11 表

国有资本经营预算支出预算表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
合计				

注：本单位无国有资本经营预算支出，故本表无数据。

公开 12 表

一般公共预算机关运行经费支出预算表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	机关运行经费支出
合计		

注：1. “机关运行经费”指行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）使用一般公共预算安排的基本支出中的日常公用经费支出，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及其他费用等。

2. 本单位无一般公共预算机关运行经费支出，故本表无数据。

公开 13 表

政府采购支出表

单位：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

采购品目大类	专项名称	经济科目	采购品目名称	采购组织形式	资金来源				总计
					一般公共预算资金	政府性基金	其他资金	上年结转和结余资金	
合计					797.70				797.70
货物类					481.20				481.20
南京市“12345”政务热线服务中心					481.20				481.20
南京市“12345”政务热线服务中心	热线中心运行专项	信息网络及软件购置更新	应用软件	集中采购机构采购	54.90				54.90
南京市“12345”政务热线服务中心	南京市 12345 热线系统优化升级项目	信息网络及软件购置更新	应用软件	集中采购机构采购	426.00				426.00
南京市“12345”政务热线服务中心	运转类-公用经费综合定额	办公费	复印纸	集中采购机构采购	0.30				0.30
服务类					316.50				316.50
南京市“12345”政务热线服务中心					316.50				316.50
南京市“12345”政务热线服务中心	热线中心运行专项	邮电费	其他电信和信息传输服务	集中采购机构采购	100.00				100.00
南京市	运转类-公用经费综合定额	印刷费	其他印刷服务	集中采购机构采购	0.50				0.50

“12345” 政务 热线服务中心	额								
南京市 “12345” 政务 热线服务中心	电信语音平台呼叫服务费	邮电费	其他电信和信息传输服务	集中采购机构采购	196. 00				196. 00
南京市 “12345” 政务 热线服务中心	热线中心运行专项	维修（护）费	软件运维服务	集中采购机构采购	14. 00				14. 00
南京市 “12345” 政务 热线服务中心	热线中心运行专项	维修（护）费	安全运维服务	集中采购机构采购	6. 00				6. 00

第三部分 2024 年度单位预算情况说明

一、收支预算总体情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度收入、支出预算总计 3,342.54 万元，与上年相比收、支预算总计各减少 75.87 万元，减少 2.22%。其中：

（一）收入预算总计 3,342.54 万元。包括：

1. 本年收入合计 3,342.54 万元。

（1）一般公共预算拨款收入 3,342.54 万元，与上年相比增加 771.11 万元，增长 29.99%。主要原因是中心项目预算经费调整为全部由财政拨款收入保障。

（2）政府性基金预算拨款收入 0 万元，与上年预算数相同。

（3）国有资本经营预算拨款收入 0 万元，与上年预算数相同。

（4）财政专户管理资金收入 0 万元，与上年相比减少 846.98 万元，减少 100%。主要原因是中心项目预算经费调整为全部由财政拨款收入保障。

（5）事业收入 0 万元，与上年预算数相同。

（6）事业单位经营收入 0 万元，与上年预算数相同。

（7）上级补助收入 0 万元，与上年预算数相同。

（8）附属单位上缴收入 0 万元，与上年预算数相同。

（9）其他收入 0 万元，与上年预算数相同。

2. 上年结转结余为 0 万元。与上年预算数相同。

（二）支出预算总计 3,342.54 万元。包括：

1. 本年支出合计 3,342.54 万元。

（1）一般公共服务支出（类）支出 3,200.56 万元，主要用于人员工资福利支出、基本公用保障支出和单位项目支出。与上年相比减少 86.66 万元，减少 2.64%。主要原因是项目预算经费减少。

（2）社会保障和就业支出（类）支出 44.85 万元，主要用于在职人员的基本养老保险缴费及职业年金缴费。与上年相比增加 5.26 万元，增长 13.29%。主要原因是一是中心事业在职人员增加 1 名，二是在职人员基本养老保险和职业年金的缴费基数增加。

（3）住房保障支出（类）支出 97.13 万元，主要用于在职人员的公积金缴存和逐月住房补贴发放。与上年相比增加 5.53 万元，增长 6.04%。主要原因是中心事业在职人员增加 1 名。

2. 年终结转结余为 0 万元。

二、收入预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年收入预算合计 3,342.54 万元，包括本年收入 3,342.54 万元，上年结转结余 0 万元。

其中：

本年一般公共预算收入 3,342.54 万元，占 100%；

本年政府性基金预算收入 0 万元，占 0%；

本年国有资本经营预算收入 0 万元，占 0%；

本年财政专户管理资金 0 万元，占 0%；

本年事业收入 0 万元，占 0%；

本年事业单位经营收入 0 万元，占 0%；

本年上级补助收入 0 万元，占 0%；

本年附属单位上缴收入 0 万元，占 0%；

本年其他收入 0 万元，占 0%；

上年结转结余的一般公共预算收入 0 万元，占 0%；

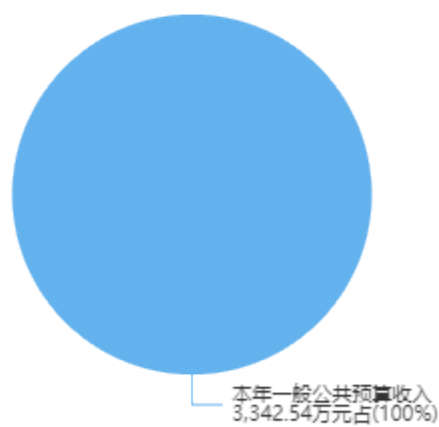
上年结转结余的政府性基金预算收入 0 万元，占 0%；

上年结转结余的国有资本经营预算收入 0 万元，占 0%；

上年结转结余的财政专户管理资金 0 万元，占 0%；

上年结转结余的单位资金 0 万元，占 0%。

收入预算图



三、支出预算情况说明

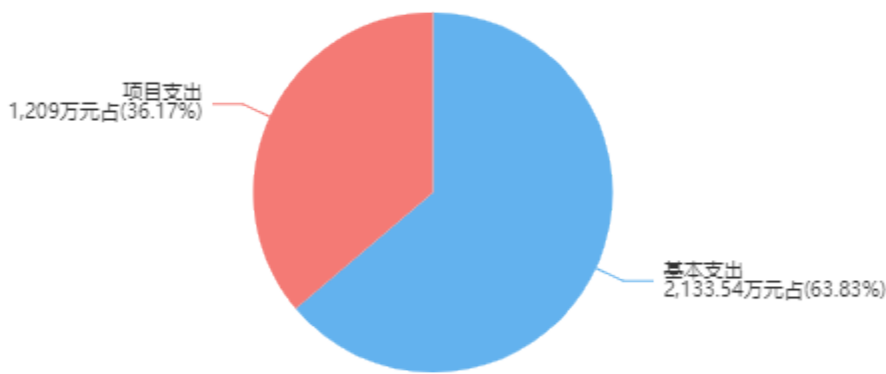
南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年支出预算合计 3,342.54 万元，其中：

基本支出 2,133.54 万元，占 63.83%；

项目支出 1,209 万元，占 36.17%；

事业单位经营支出 0 万元，占 0%；
上缴上级支出 0 万元，占 0%；
对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。

支出预算图



四、财政拨款收支预算总体情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度财政拨款收、支总预算 3,342.54 万元。与上年相比，财政拨款收、支总计各增加 771.11 万元，增长 29.99%。主要原因是中心预算经费调整为全部由财政拨款收入保障。

五、财政拨款支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年财政拨款预算支出 3,342.54 万元，占本年支出合计的 100%。与上年相比，财政拨款支出增加 771.11 万元，增长 29.99%。主要原因是中心预算经费调整为全部由财政拨款收入保障。

其中：

（一）一般公共服务支出（类）

1. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）支出 0 万元，与上年相比减少 37.08 万元，减少 100%。主要原因是原使用该科目的资产购置专项调整为使用“其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）”科目。

2. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）支出 1,991.56 万元，与上年相比增加 19.5 万元，增长 0.99%。主要原因是中心事业在职人员增加 1 名，人员基本支出增加。

3. 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）支出 1,209 万元，与上年相比增加 777.9 万元，增长 180.45%。主要原因是中心项目预算经费调整为全部由财政拨款收入保障。

（二）社会保障和就业支出（类）

1. 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）支出 29.9 万元，与上年相比增加 3.51 万元，增长 13.3%。主要原因是一是中心事业在职人员增加 1 名，二是在职人员基本养老保险的缴费基数增加。

2. 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）支出 14.95 万元，与上年相比增加 1.75 万元，增长 13.26%。主要原因是一是中心事业在职人员增加 1 名，二是在职人员职业年金的缴费基数增加。

（三）住房保障支出（类）

1. 住房改革支出（款）住房公积金（项）支出 30.67 万元，与

上年相比增加 1.75 万元，增长 6.05%。主要原因是中心事业在职人员增加 1 名。

2. 住房改革支出（款）提租补贴（项）支出 66.46 万元，与上年相比增加 3.78 万元，增长 6.03%。主要原因是中心事业在职人员增加 1 名。

六、财政拨款基本支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度财政拨款基本支出预算 2,133.54 万元，其中：

（一）人员经费 2,106.93 万元。主要包括：基本工资、津贴补贴、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、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、其他对个人和家庭的补助、其他支出。

（二）公用经费 26.61 万元。主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

七、一般公共预算支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年一般公共预算财政拨款支出预算 3,342.54 万元，与上年相比增加 771.11 万元，增长 29.99%。主要原因是中心预算经费调整为全部由财政拨款收入保障。

八、一般公共预算基本支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出预算 2,133.54 万元，其中：

（一）人员经费 2,106.93 万元。主要包括：基本工资、津贴补贴、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、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、其他对个人和家庭的补助、其他支出。

（二）公用经费 26.61 万元。主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度一般公共预算拨款安排的“三公”经费支出预算 1.43 万元，与上年预算数相同。其中，因公出国（境）费支出 0 万元，占“三公”经费的 0%；公务用车购置及运行维护费支出 0 万元，占“三公”经费的 0%；公务接待费支出 1.43 万元，占“三公”经费的 100%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费预算支出 0 万元，与上年预算数相同。
2. 公务用车购置及运行维护费预算支出 0 万元。其中：
 - （1）公务用车购置预算支出 0 万元，与上年预算数相同。
 - （2）公务用车运行维护费预算支出 0 万元，与上年预算数相同。
3. 公务接待费预算支出 1.43 万元，与上年预算数相同。

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度一般公共预算拨款安排的会议费预算支出 0.3 万元，与上年预算数相同。

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年度一般公共预算拨

款安排的培训费预算支出 15.5 万元，比上年预算增加 0.5 万元，主要原因是根据工作需要开展中心及话务人员培训。

十、政府性基金预算支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年政府性基金支出预算支出 0 万元。与上年预算数相同。

十一、国有资本经营预算支出预算情况说明

南京市“12345”政务热线服务中心 2024 年国有资本经营预算支出 0 万元。与上年预算数相同。

十二、一般公共预算机关运行经费支出预算情况说明

2024 年本单位一般公共预算机关运行经费预算支出 0 万元，与上年预算数相同。

十三、政府采购支出预算情况说明

2024 年度政府采购支出预算总额 797.7 万元，其中：拟采购货物支出 481.2 万元、拟采购工程支出 0 万元、拟采购服务支出 316.5 万元。

十四、国有资产占用情况说明

本单位共有车辆 0 辆，其中，副部（省）级及以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 0 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 0 辆；单价 50 万元（含）以上的通用设备 0 台（套），单价 100 万元（含）以上的专用设备 0 台（套）。

十五、预算绩效目标设置情况说明

2024 年度，本单位整体支出纳入绩效目标管理，涉及财政性资

金 3,342.54 万元；本单位共 5 个项目纳入绩效目标管理，涉及财政性资金合计 1,209 万元，占财政性资金(人员类和运转类中的公用经费项目支出除外)总额的比例为 100%。

第四部分 名词解释

一、财政拨款：单位从同级财政部门取得的各类财政拨款，包括一般公共预算拨款、政府性基金预算拨款、国有资本经营预算拨款。

二、财政专户管理资金：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、单位资金：除财政拨款收入和财政专户管理资金以外的收入，包括事业收入（不含教育收费）、上级补助收入、附属单位上缴收入、事业单位经营收入及其他收入（包含债务收入、投资收益等）。

四、基本支出：指为保障机构正常运转、完成工作任务而发生的人员支出和公用支出。

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

六、“三公”经费：指部门用一般公共预算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）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置费、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）支出。

七、机关运行经费：指行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）使用一般公共预算安排的基本支出中的日常公用经费支出，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及其他费用等。

八、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。

九、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。

十、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。

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職業年金支出。（含職業年金补记支出。）

十二、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。

十三、住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项):
反映按房改政策规定的标准，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。