

**南通市 12345 政府公共服务中心  
2019 年度部门预算公开**

# 目录

## 第一部分 部门概况

- 一、主要职能
- 二、部门机构设置及预算单位构成情况
- 三、2019 年度部门（单位）主要工作任务及目标

## 第二部分 2019 年度部门预算表

- 一、收支预算总表
- 二、收入预算总表
- 三、支出预算总表
- 四、财政拨款收支预算总表
- 五、财政拨款支出预算表
- 六、财政拨款基本支出预算表
- 七、财政拨款政府性基金支出预算表
- 八、一般公共预算支出预算表
- 九、一般公共预算基本支出预算表
- 十、一般公共预算单位运行经费支出预算表
- 十一、“三公”经费、会议费、培训费支出预算表
- 十二、政府采购预算表

## 部分 2019 年度部门预算情况说明

## 第四部分 名词解释

# 第一部分 部门概况

## 一、主要职能

统一受理社会公众通过电话、传真、短信、网站、微信、微博等方式提出的咨询、建议、投诉、举报等各类诉求，及时转交或协调责任部门和单位处理答复，督促承办单位和运营商及时办结回复；负责市 12345 政府公共服务事项和便民事项的的日常办理、运行和保障；协助市政务中心做好服务质量监督考评和对便民服务加盟商的信用管理；协助市政务中心做好各类诉求综合分析、重要社情民意上报和重要热点、难点诉求的呈报、督办、协调处理；综合指导、协调各网络成员单位业务；承担市政府和市政务中心交办的其他工作。

## 二、部门机构设置及预算单位情况

1.根据部门职责分工，本部门内设机构包括综合管理科、服务业务科、信息网络科。

2.本部门无下属单位。

3.从预算单位构成看，纳入本部门 2019 年部门汇总预算编制范围的预算单位共计 1 家，具体包括：南通市 12345 政府公共服务中心部门本级。

## 三、2019 年部门主要工作任务及目标

### （一）主要工作目标

在 2018 年扎实推进市 12345 在线平台“扩容增效”为民办实事项目基础上，按照省、市相关新要求，结合社会公众的新期

盼，延伸全市 12345 平台“扩容增效”民生工程的内涵，通过实施“五提五增”，推动平台管理精细化、诉求表达便捷化、政情民意分析智能化、市县协同集约化、效能监督过程化，努力构建承载更强、渠道更全、支撑更优、联动更快、满意度更高的“全省一流”政府公共服务平台。

力争在 2019 年底，服务能力要达到：全市年度服务对象达 130 万人（次）；电话坐席 15 秒一次接通率 90% 以上，互联网坐席实时提供率达到 90% 以上；网络成员单位按时办结率达 95% 以上，社会公众综合满意率均达 95% 以上；全市政务服务“一号答”专席覆盖率 100%，全市大数据分析应用率 100%。

## （二）主要工作任务：

### 1、提升“运管分离”协同合作，增强平台服务承载力

厘清市 12345 公服中心与南通电信驻场团队的职责边界，构建权责明晰、运转顺畅的合作机制。尽快将 82 个坐席和 173 名人员扩充配置到位，切实提高平台一次接通率。协助南通电信驻场团队研究出台一系列内部管理及安全生产规章制度，推行大厅日常运行、业务质量控制、员工行为规范及沟通技巧等方面的标准化管理。强化日常巡查及通报反馈，从现场管理、业务质量、系统技术支撑等方面强化对南通电信考核，不断提升平台管理水平和运行质量。

### 2、提升网络受理比重，增强全媒体实时供给力

满足社会公众诉求表达向网络和移动端转变的迫切需求，

在新场地设置专门网络受理大厅，分阶段拓展网络受理渠道。协同南通电信驻场团队研究强化网站、微信、微博、App 等渠道宣传和培训，共同制定网络受理规范和流程，健全全媒体渠道在线受理、实时答复、业务支撑及回访等业务规范。确保到2019年4月底前全面开通24小时网络受理,10月底全面实现“十位一体”24小时实时在线受理处置机制。

### 3、提升大数据分析应用，增强平台辅助决策力

主动策应江苏政务服务“一张网”建设，全力推动全市12345数据共享，强化与市云平台的对接，深化全市12345政情民意大数据研发，切实提高现场运营智能调度、政府效能动态监测、民意聚焦挖掘等主要功能数据分析应用水平。对12345在线平台当人、当事、当时的民情民智实现全方面对比分析和预警预测，为同级政府及部门提供各类行之有效的辅助决策，确保我市政情民意智能化应用分析质量保持在全省前列。

### 4、提升一体化建设管理，增强省市县整体联动力

高质量落实江苏12345各项一体化建设任务，全面开通“一号答”专线，设置“不见面审批（服务）”专区，为政务服务提供咨询、投诉、监督、评价等协同服务，争取到2019年底建成24小时在线政务服务“总客服”。继续深化热线整合融合，积极与市网格化综合治理、12388、110等平台互动协同。强化全市服务事项、业务流程、数据交换的标准化建设，在实现市县两级平台管理体制统一基础上，构建市县两级平台定期沟通协同机

制，建立起上下贯通、顺畅有力的整体联动机制。

### 5、提升内外服务质效，增强社会公众认可力

配合南通电信驻场团队强化人员系统专业化培训，建立受理、派单、质检、回访、知识库维护等各岗位职责、标准流程及激励考核办法，切实提高各项业务指标质量。创新“运管分离”分离模式下党支部规范化建设，充分发挥党支部战斗堡垒和党员示范岗引领作用，配合开展形式多样的团队文化活动，不断陶冶员工情操，激发员工能动性。继续深化“四位一体”综合监管机制，积极研究新一轮党政机关机构改革精神，及时调整完善修改考评指标，依托政情民意大数据“智能+”功能强化对网络成员单位服务效能的监督考评，确保社会公众诉求“件件有着落”。

## 第二部分 2019 年度部门预算表

详见附表。

## 第三部分 2019 年度部门预算情况说明

### 一、收支预算总体情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年度收入、支出预算总计 2800.72 万元，与上年相比收、支预算总计各增加 1196.07 万元，增长 585.48%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。其中：

（一）收入预算总计 1400.36 万元。包括：

1.财政拨款收入预算总计 1400.36 万元。

(1) 一般公共预算收入预算 1400.36 万元，与上年相比增加 1196.07 万元，增长 585.48%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

(2) 政府性基金收入预算 0 万元，与上年相比增加 0 万元，增长 0%。本部门无相关收入项目。

2.财政专户管理资金收入预算总计 0 万元。与上年相比增加 0 万元，增长 0%。本部门无相关收入项目。

(二) 支出预算总计 1400.36 万元。包括：

1.按功能分类

(1) 一般公共服务（类）支出 1377 万元，主要用于人员经费、公用经费。与上年相比增加 1193.99 万元，增长 652.42%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

(2) 住房保障支出 19.59 万元，主要用于事业单位人员住房公积金。与上年相比减少 1.69 万元，减少 7.94%。主要原因是 1 名事业编制管理人员调离本单位。

(3)其他支出 3.77 万元，主要用于历年政府采购指标结转。与上年相比增加 3.77 万元。主要原因是 2017 年市 12345 在线平台新场地建设中政府采购项目指标未支付部分结转至 2018 年度。

## 2.按支出用途

(1) 基本支出预算数为 352.43 万元。与上年相比增加 186.14 万元，增长 111.94%。主要原因是政府购买劳务人员经费未核减。

(2) 项目支出预算数为 1047.93 万元。与上年相比增加 1009.93 万元，增长 2657.71%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人，由 12345 服务外包专项保障。

## 二、收入预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心本年收入预算合计 1400.36 万元，其中：

一般公共预算收入 1400.36 万元，占 100%；

政府性基金预算收入 0 万元，占 0%；

财政专户管理资金 0 万元，占 0%；

## 三、支出预算情况说

南通市 12345 政府公共服务中心本年支出预算合计 1400.36 万元，其中：

基本支出 352.43 万元，占 25.17%；

项目支出 1047.93 万元，占 74.83%；

## 四、财政拨款收支预算总体情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年度财政拨款收、支总预算 2800.72 万元。与上年相比，财政拨款收、支总计各增加

1196.07 万元，增长 585.48%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

## 五、财政拨款支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年财政拨款预算支出 1400.36 万元，占本年支出合计的 100%。与上年相比，财政拨款支出增加 1196.07 万元，增长 585.48%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

其中：

### （一）一般公共服务支出（类）

1. 政府办公厅（室）及相关机构事务支出 1377 万元，与上年相比增加 1193.99 万元，增长 652.42%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

（1）事业运行支出 1349.84 万元，与上年相比增加 1193.99 万元，增长 637.58%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

（2）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 27.16 万元，与上年相比增加 27.16 万元。主要原因是办公费、差旅费、租赁费、培训费、福利费等公用经费。

### （二）住房保障支出（类）

1. 住房改革支出 19.59 万元，与上年相比减少 1.69 万元，

减少 7.94%。主要原因是 1 名事业编制管理人员调离本单位。

(1) 住房公积金 15.38 万元，与上年相比减少 0.62 万元，减少 3.9%。主要原因是 1 名事业编制管理人员调离本单位。

(2) 提租补贴 4.21 万元，与上年相比减少 1.07 万元，减少 20.27%。主要原因是 1 名事业编制管理人员调离本单位。

(3) 购房补贴 0 万元，与上年相比减少 0 万元，减少 0%。与上年相同。

## (二) 其他支出

1. 其他支出 3.77 万元，与上年相比增加 3.77 万元。主要原因是 2017 年市 12345 在线平台新场地建设中政府采购项目指标未支付部分结转至 2018 年度。

(1) 其他支出 3.77 万元，与上年相比增加 3.77 万元。主要原因是 2017 年市 12345 在线平台新场地建设中政府采购项目指标未支付部分结转至 2018 年度。

## 六、财政拨款基本支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年度财政拨款基本支出预算 352.43 万元，其中：

(一) 人员经费 323.47 万元。主要包括：基本工资 22.85 万元、津贴补贴 32.41 万元、绩效工资 13.82 万元、机关事业单位基本养老保险缴费 12.89 万元、城镇职工基本医疗保险缴费 5.01 万元、其他社会保障缴费 2.03 万元、住房公积金 15.38 万元、其他工资福利支出 219.03 万元、其他对个人和家庭的补助

0.05 万元。

(二) 公用经费 28.96 万元。主要包括：办公费 2 万元、印差旅费 12 万元、租赁费 3 万元、会议费 0.8 万元、培训费 1 万元、公务接待费 0.9 万元、劳务费 2 万元、工会经费 2.38 万元、福利费 2.2 万元、其他商品和服务支出 2.68 万元。

### 七、政府性基金预算支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年政府性基金支出预算支出 0 万元。与上年相比增加 0 万元，增长 0%。主要原因是本年无预算。

### 八、一般公共预算支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年一般公共预算财政拨款支出预算 1400.36 万元，与上年相比增加 1196.07 万元，增长 585.48%。主要原因是市 12345 在线平台受理人员全部外包给中国电信南通分公司，由 39 人增加至 173 人。

### 九、一般公共预算基本支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出预算 352.43 万元，其中：

(一) 人员经费 323.47 万元。主要包括：基本工资 22.85 万元、津贴补贴 32.41 万元、绩效工资 13.82 万元、机关事业单位基本养老保险缴费 12.89 万元、城镇职工基本医疗保险缴费 5.01 万元、其他社会保障缴费 2.03 万元、住房公积金 15.38 万元、其他工资福利支出 219.03 万元、其他对个人和家庭的补助

0.05 万元。

(二) 公用经费 28.96 万元。主要包括：办公费 2 万元、印差旅费 12 万元、租赁费 3 万元、会议费 0.8 万元、培训费 1 万元、公务接待费 0.9 万元、劳务费 2 万元、工会经费 2.38 万元、福利费 2.2 万元、其他商品和服务支出 2.68 万元。

#### 十、一般公共预算单位运行经费支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心一般公共预算单位运行经费预算支出 28.96 万元,与上年相比减少 0.05 万元,降低 0.17%。主要原因是: 1 名事业编制管理人员调离本单位。

#### 十一、“三公”经费、会议费、培训费支出预算情况说明

南通市 12345 政府公共服务中心 2019 年度“三公”经费预算支出中,公务用车购置及运行费支出 0 万元,占“三公”经费的 0%; 公务接待费支出 0.9 万元,占“三公”经费的 19.15%。具体情况如下:

(一) 2019 年度“三公”经费支出预算 4.7 万元。

1.单位部门预算中不安排因公出国(境)经费。实际因公出国(境)时,由财政部门根据经规定程序批准的出国(境)计划和按标准核定的经费数额追加相关单位支出预算指标。实际执行情况在部门决算中公开。

2.公务用车购置及运行费支出预算 0 万元。其中:

(1) 公务用车购置支出预算 0 万元,比上年增长 0 万元,与上年预算数相同。

(2) 公务用车运行维护费支出预算0万元，比上年减少2.8万元，主要原因是市级企事业单位车改后本单位无公务用车。

3. 公务接待费支出预算0.9万元，比上年减少0.3万元，主要原因是本单位公务接待较少，按实际情况减少公务接待预算。

(二) 2019 年度会议费支出预算0.8万元，比上年减少0.6万元，主要原因是本年度单位会议较少，按实际情况减少会议费预算。

(三) 2019 年度培训费支出预算3万元，比上年减少1.4万元，主要原因是本年度单位培训较少，按实际情况减少培训费预算。

## 十二、政府采购支出预算情况说明

2019 年度政府采购支出预算总额 0 万元，其中：拟采购货物支出 0 万元、拟采购工程支出 0 万元、拟购买服务支出 0 万元。

## 十三、国有资产占用情况说明

本部门共有车辆 0 辆，其中一般公务用车 0 辆、执法用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆。单位 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

## 十四、其他重要事项说明

2019 年本部门共 0 个项目实行绩效目标管理，涉及财政性

资金合计 0 万元。

## 第五部分 名词解释

**一、财政拨款：**指由一般公共预算、政府性基金预算安排的财政拨款数。

**二、一般公共预算：**包括税收财力安排、当年非税财力、专项收入、省补助、动用结余财力。

**三、财政专户管理资金：**指专户管理行政事业性收费（主要是教育收费）。

**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。包括工资福利支出、对个人和家庭补助支出、商品和服务支出（定额）。

**五、项目支出：**包括编入部门预算的单位通用项目、职能项目、市立项目支出安排数等。

**六、“三公”经费：**包括因公出国（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）费指单位工作人员公务出国（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指单位公务用车购置费及燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出，公务用车指用于履行公务的机动车辆。公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

**七、单位运行经费：**指各部门（单位）的公用经费，包括办公费、印刷费、水电费、邮电费、差旅费、会议费、培训费、日常维修费、公务接待费、公务用车运行维护费、福利费及其他费用。