

中共杭州市委杭州市  
人民政府信访局  
**2022** 年度部门决算  
(汇总)

# 目 录

一、部门基本情况 .....	( 1 )
二、2022年度部门决算公开表.....	( 2 )
三、2022年度部门决算情况说明.....	( 2 )
(一) 收入支出决算总体情况说明.....	( 2 )
(二) 收入决算情况说明.....	( 2 )
(三) 支出决算情况说明.....	( 3 )
(四) 财政拨款收入支出决算总体情况说明.....	( 3 )
(五) 一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	( 3 )
(六) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	( 6 )
(七) 政府性基金预算财政拨款支出决算总体情况说明..	( 7 )
(八) 国有资本经营预算财政拨款支出决算总体情况说明..	( 7 )
(九) 财政拨款“三公”经费支出决算情况说明.....	( 7 )
(十) 机关运行经费支出说明.....	( 9 )
(十一) 政府采购支出说明.....	( 9 )
(十二) 国有资产占有情况说明.....	( 10 )
(十三) 预算绩效情况说明.....	( 10 )
四、名词解释.....	( 14 )
附表 .....	( 17 )

## 一、部门基本情况

### （一）部门职责

杭州市信访局是市委市政府负责全市信访工作的职能部门，负责处理人民群众来信来访事项，履行综合协调、督促检查、参谋助手、服务基层等职能，并负责市信访联席会议办公室的管理，具体承担以下职责：

1. 负责处理公民、法人或者其他组织通过信访渠道给市委、市政府及其领导同志的来信、来电、网上信访事项，接待群众来访。

2. 负责向市委、市政府反映信访中提出的重要建议、意见和问题，综合分析研判信访信息，开展调查研究，提出制定修改完善有关政策法规的建议。

3. 负责办理上级机关和市委、市政府及其领导同志转办、交办的信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实。

4. 协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题和异常、突发信访事件。负责处理和化解疑难复杂信访问题。

5. 综合协调指导全市信访工作，起草有关信访工作政策规定，推动党中央、省委和市委关于信访工作决策部署的贯彻落实。总结推广信访工作经验，提出加强和改进信访工作的意见和建议。检查、指导各级党委、政府和市直有关单位的信访工作。

6. 承担市政府的信访事项复查复核具体办理工作。
7. 开展信访工作宣传和信息发布，负责全市人民建议征集、民生实事项目的调研采集。
8. 负责管理市统一政务咨询投诉举报平台，指导全市政务服务热线工作。
9. 完成市委、市政府交办的其他任务。

## **(二) 机构设置**

从预算单位构成看，本部门共有预算单位 2 家，其中：行政单位 1 家、事业单位 1 家。

纳入本部门 2022 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

1. 中共杭州市委杭州市人民政府信访局（本级）
2. 杭州市信访事务保障中心

## **二、2022 年度部门决算公开表**

详见附表 1-12。

## **三、2022 年度部门决算情况说明**

### **(一) 收入支出决算总体情况说明**

2022 年度收入总计 7,362.86 万元，支出总计 7,362.86 万元，与 2021 年度相比，各增加 54.44 万元，增长 0.74%。主要原因是：社保基数调整，人员经费增加。

### **(二) 收入决算情况说明**

本年收入合计 7,362.86 万元；包括财政拨款收入 7,362.86 万元（其中，一般公共预算 7,362.86 万元，政府性基金预算 0 万元，国有资本经营预算 0 万元），占收入合计 100%；上级补助收入 0 万元，占收入合计 0%；事业收入 0 万元，占收入合计 0%；经营收入 0 万元，占收入合计 0%；附属单位上缴收入 0 万元，占收入合计 0%；其他收入 0 万元，占收入合计 0%。

### **（三）支出决算情况说明**

本年支出合计 7,362.86 万元，其中基本支出 3,006.35 万元，占 40.83%；项目支出 4,356.51 万元，占 59.17%；上缴上级支出 0 万元，占 0%；经营支出 0 万元，占 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。

### **（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明**

2022 年度财政拨款收入总计 7,362.86 万元，支出总计 7,362.86 万元，与 2021 年度相比，各增加 54.44 万元，增长 0.74%。主要原因是社保基数调整，人员经费增加；财政拨款支出年初预算数 7896.16 万元，完成年初预算的 93.25%，主要原因是受疫情影响相关公务活动减少。

### **（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明**

#### **1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况。**

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 7,362.86 万元，占本年支出合计的 100%。与 2021 年度相比，一般公共预算财政

拨款支出增加 54.44 万元，增长 0.74%。主要原因是：社保基数调整，人员经费增加。

## 2. 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况。

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 7,362.86 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 6,982.53 万元，占 94.83%；社会保障和就业（类）支出 300.79 万元，占 4.09%；卫生健康（类）支出 79.54 万元，占 1.08%；

## 3. 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2022 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 7896.16 万元，支出决算为 7,362.86 万元，完成年初预算的 93.25%，主要原因是受疫情影响相关公务活动减少。

其中：

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），主要用于保障单位行政系统正常运转方面的支出。年初预算为 1873.03 万元，支出决算为 1758.13 万元，完成年初预算的 93.87%，决算数小于预算数的主要原因是受疫情影响相关公务活动减少。

一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）信访事务（项），主要用于信访日常职能业务方面的支出。年初预算为 4808.31 万元，支出决算为 4356.51 万元，完成年初预算的 90.6%，决算数小于预算数的主要原因是受疫情影响项目经费中列支的相关公务活动费用减少。

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），主要用于保障下属事业单位日常运转方面的支出。年初预算为 894.94 万元，支出决算为 867.9 万元，完成年初预算的 96.98%，决算数小于预算数的主要原因是受疫情影响下属事业单位公务活动减少。

社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项），主要用于保障单位退休职工的工资、医疗及党员教育活动方面的支出。年初预算为 43.07 万元，支出决算为 35.07 万元，完成年初预算的 81.43%，决算数小于预算数的主要原因是受疫情影响退休人员参加活动次数减少。

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），主要用于行政事业单位人员养老保险方面的支出。年初预算为 130.65 万元，支出决算为 177.15 万元，完成年初预算的 135.59%，决算数大于预算数的主要原因是社保基数调整。

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），主要用于行政事业单位人员职业年金方面的支出。年初预算为 65.32 万元，支出决算为 88.57 万元，完成年初预算的 135.59%，决算数大于预算数的主要原因是社保基数调整。

卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项），主要用于行政单位人员基本医疗保险方面的支出。年初预算为 52.15 万元，支出决算为 50.98 万元，完成年初预算的 97.76%，决算数小于预算数的主要原因是年中有人员退休。

卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项），主要用于事业单位人员基本医疗保险方面的支出。年初预算为 28.69 万元，支出决算为 28.55 万元，决算数与年初预算数基本持平。

#### **（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明**

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出 3,006.35 万元，其中：

人员经费 2,671.29 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、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、退休费、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助等支出。

公用经费 335.06 万元，主要包括：办公费、印刷费、手续费、水费、电费、邮电费、差旅费、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置等支出。

## **(七) 政府性基金预算财政拨款支出决算总体情况说明**

本部门 2022 年度无政府性基金预算财政拨款收支安排，故无相关数据。

## **(八) 国有资本经营预算财政拨款支出决算总体情况说明**

本部门 2022 年度无国有资本经营预算财政拨款收支安排，故无相关数据。

## **(九) 财政拨款“三公”经费支出决算情况说明**

### **1. “三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明。**

2022 年度“三公”经费财政拨款支出全年预算为 35.45 万元，支出决算为 1.01 万元，完成预算的 2.85%，2022 年度“三公”经费支出决算数小于全年预算数的主要原因是受疫情影响出国考察计划未能成行、公务来访单位减少。

### **2. “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明。**

2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费用支出决算为 0 万元，占 0%，与上年持平，主要原因是受疫情影响出国考察计划未能成行；公务用车购置及运行维护费支出决算为 0 万元，占 0%，与上年持平，主要原因是单位无公车，年初未安排相关预算；公务接待费支出决算为 1.01 万元，占 100%，与 2021 年度相比，减少 1.94 万元，

下降 65.76%，主要原因是受疫情影响公务来访单位减少。具体情况如下：

**(1) 因公出国（境）费用**全年预算数为 23.77 万元，支出决算为 0 万元。完成预算的 0%。主要用于机关及下属预算单位人员的公务出国（境）的住宿费、国际旅费、培训费、公杂费等支出。决算数小于预算数的主要原因是受疫情影响出国考察计划未能成行。全年使用财政拨款支出涉及因公出国（境）团组 0 个；累计 0 人次。开支内容包括：住宿费、国际旅费、培训费、公杂费等支出。

**(2) 公务用车购置及运行维护费**全年预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成预算的 0%。决算数等于全年预算数的主要原因是单位无公车，年初未安排相关预算。

**公务用车购置**全年预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元（含购置税等附加费用），完成预算的 0%。决算数等于全年预算数的主要原因是单位无公务用车采购计划，年初未安排相关预算。主要用于经批准购置的 0 辆公务用车；

**公务用车运行维护费**全年预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成预算的 0%。决算数等于全年预算数的主要原因是单位无公车，年初未安排相关预算。主要用于公务用车所需的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出；2022 年度，本级及所属单位财政拨款开支的公务用车保有量为 0 辆。

**(3) 公务接待费**全年预算数为 11.68 万元，支出决算为 1.01 万元，完成全年预算的 8.65%。国内公务接待 7 批次，累计 84 人次。主要用于单位按规定开支的各类接待等支出。决算数小于全年预算数的主要原因是受疫情影响公务来访单位减少。其中：

**外事接待**支出 0 万元，主要用于外宾接待 0 批次，累计 0 人次。

**其他国内公务接待**支出 1.01 万元，主要用于单位按规定开支的各类接待 7 批次，累计 84 人次。

#### **(十) 机关运行经费支出说明**

2022 年度机关运行经费年初预算数为 299.45 万元，支出决算为 278.61 万元，完成年初预算的 93.04%，决算数小于预算数的主要原因是疫情影响相关公务活动支出减少；比 2021 年度减少 35.51 万元，下降 11.3%，主要原因是 2022 年单位退休人员增加。

#### **(十一) 政府采购支出说明**

2022 年度政府采购支出总额 4,005.75 万元，其中：政府采购货物支出 111.62 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 3,894.13 万元。授予中小企业合同金额 259.46 万元，占政府采购支出总额的 6.48%。其中，授予小微企业合同金额 79.79 万元，占授予中小企业合同金额的 30.75%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金

额的 96.91%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 3.89%。

## **（十二）国有资产占有使用情况说明**

截至 2022 年 12 月 31 日，中共杭州市委杭州市人民政府信访局本级及所属单位共有车辆 0 辆，其中，一般公务用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆；单价 100 万元以上设备（不含车辆）0 台（套）。

## **（十三）预算绩效情况说明**

### **1. 预算绩效管理工作开展情况。**

**绩效自评情况。**根据预算绩效管理要求，中共杭州市委杭州市人民政府信访局组织对 2022 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中，一级项目 3 个，二级项目 6 个，共涉及资金 4356.51 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。

**本年无政府性基金预算项目。**

**本年无国有资本经营预算项目。**

**部门评价情况。**组织对“12345”市长公开电话前台服务 1 个项目开展了部门评价，涉及一般公共预算支出 3504.24 万元，政府性基金预算支出 0 万元，国有资本经营预算支出 0 万元。“12345 市长公开电话前台服务费”项目委托第三方机构（杭州慧融会计师事务所）开展绩效评价。从评价情况来看，项目总体运行平稳，完成情况较好，绩效评价综合得分为 94.20 分，绩效评价等次为“优”。

整体支出绩效情况。

本年无部门整体支出绩效评价。

本年无下属部门或单位整体支出绩效评价。

## 2. 部门决算中项目绩效自评结果。

中共杭州市委杭州市人民政府信访局随决算公开 2022 年度本部门项目支出绩效自评结果（详见附表 12）。其中，“12345”市长公开电话前台服务项目和 12345 统一平台项目专项经费项目绩效自评具体情况如下：

### “12345”市长公开电话前台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 96.82 分，自评结论为“优”。项目全年预算数为 3547.36 万元，决算数为 3504.24 万元，完成预算的 98.78%。项目绩效目标完成情况：一是超额完成全年人工服务量，项目直接答复率高；二是聚焦品牌建设，服务质量位居全国前列；三是党建引领，持续提升队伍综合竞争力；四是持续优化政务服务，提高为企业便民服务效率，受话满意度高。发现的问题及原因：一是话务量持续高位运行，疫情及热点新政频发，造成话务呼叫满负荷运行，有效接通率等部分指标未能达到预期目标；二是受疫情及岗位发展空间影响，人员流动较大，话务人员稳定性有待提升，进而影响整体受话质量。下一步改进措施：一是通过提高受话质量及工作效率等方式提升热线接通能力；二是通过拓宽话务人员发展路径等方式提高人员稳定性。

## 项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称	“12345”市长公开电话前台服务费							
主管部门	中共杭州市委杭州市人民政府信访局		预算单位	中共杭州市委杭州市人民政府信访局				
项目资金 (万元)	资金来源	年初预算数	全年预算数	全年执行数	全年执行数 (其他)	执行率		
			(A)	(B)		(B/A)		
	年度资金总额	3638.53	3547.36	3504.24	0	98.78%		
	一般公共预算资金	3638.53	3547.36	3504.24	0	98.78%		
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	保障统一平台正常运行，12345 专线接通率达到 90% 以上，受话满意率达到 98% 以上。			保障统一平台正常运行，2022 全年有效接通率 81.14%，受话满意度 98.20%。				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	权重	得分	偏差原因分析及改进 措施
	产出指标 (60.00 分)	数量指标 (30.00 分)	年承接工作量	≥450 万件	468.76 万件	30	30	
		质量指标 (20.00 分)	受理单质量差 错率	≤0.5 千 分比	0.61 千分比	10	7.8	受疫情影响，人员流 动较大，且热点新政 频发，受话员业务能 力的提升存在过渡 期，造成受理质量未 达到预期标准。改进 措施：提高团队稳定 性，通过培训及帮带 等措施进一步提升受 话服务质量。
			有效接通率	≥90 百分 比	81.14 百分比	10	9.02	话务量持续高位运 行，疫情影响热点， 造成话务呼叫不均 衡，接通指标提升造 成影响。改进措施： 通过提高受话质量及 工作效率等方式提升 热线接通能力。
		时效指标 (10.00 分)	保障期限	2022 年 全年	优	10	10	
	效益指标 (20.00 分)	社会效益指 标(20.00 分)	社会服务水平	保持稳定	优	20	20	
满意度指 标(20.00 分)	服务对象满 意度指标 (20.00 分)	受话满意率	≥98 百分 比	98.2 百分比	20	20		
总分						100	96.82	

自评结论	优	总分高于90分(含)的结论为“优”，90~80分(含)为“良”，80~60分(含)为“中”，低于60分为“差”。
------	---	--

**12345 统一平台项目专项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100分，自评结论为“优”。项目全年预算数为301.17万元，决算数为292.98万元，完成预算的97.28%。项目绩效目标完成情况：一是12345新州办公场地2022年水电运行正常；二是12345新增场地设备按需完成采购、及时到位；三是效能刊登12期；四是法律专席值班律师通过现场接听及回拨方式帮助市民群众解决有有关法律的各种咨询，群众满意率98.8%。  
发现的问题及原因：无。下一步改进措施：无。

### 项目支出绩效自评表

(2022年度)

项目名称		12345 统一平台项目专项经费						
主管部门		中共杭州市委杭州市人民政府信访局		预算单位	中共杭州市委杭州市人民政府信访局			
项目资金 (万元)	资金来源	年初预算数		全年预算数	全年执行数	全年执行数 (其他)	执行率	
				(A)	(B)		(B/A)	
	年度资金总额	210		301.17	292.98	0	97.28%	
	一般公共预算资金	210		301.17	292.98	0	97.28%	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	保障办公场地、平台正常运行。			新州办公场地2022年水电运行正常；新场地设备按需完成采购、及时到位；效能刊登12期；法律专席值班律师通过现场接听及回拨方式帮助市民群众解决有有关法律的各种咨询，群众满意率98.8%。				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	权重	得分	偏差原因分析及改进 措施
	产出指标 (70.00 分)	数量指标 (40.00分)	场地设备运维保障楼层数	≥5层	5层	10	10	
			法律专席	=8席位	8席位	10	10	
效能刊登期数			≥12期	12期	10	10		

		购买办公设备	按需	优	10	10	
	质量指标 (20.00分)	设施正常运行率	≥98百分比	99百分比	10	10	
		购置设备质量达标率	≥100百分比	100百分比	10	10	
	时效指标 (10.00分)	保障期限	2022年全年	优	10	10	
效益指标 (10.00分)	社会效益指标 (10.00分)	社会服务水平	保持稳定	优	10	10	
满意度指标 (20.00分)	服务对象满意度指标 (20.00分)	法律专席受话满意率	≥98百分比	98.8百分比	20	20	
总分					100	100	
自评结论		优			总分高于90分(含)的结论为“优”，90~80分(含)为“良”，80~60分(含)为“中”，低于60分为“差”。		

### 3. 部门评价项目绩效评价结果。

2022年，“12345市长公开电话前台服务费”项目总体运行平稳，12345以便民服务为目标，提供“7×24小时”全天候人工服务，通过对项目决策、管理、产出、效益四个方面综合评价分析，“2022年杭州市12345市长公开电话服务”项目的评价得分为94.20分，总体评价等级为“优”。具体评价报告详见附件。

## 四、名词解释

1. 财政拨款收入：指本级财政部门当年拨付的财政预算资金，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。

2. 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。

3. 经营收入：指事业单位在专业业务活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

4. 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。

5. 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。

6. 其他收入：指预算单位在“财政拨款”、“事业收入”、“经营收入”、“上级补助收入”、“附属单位上缴收入”等之外取得的各项收入。

7. 使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

8. 年初结转和结余：指预算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。

9. 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。

10. 基本支出：指预算单位为保障其正常运转，完成日常工作任务所发生的支出，包括人员经费支出和日常公用经费支出。

11. 项目支出：指预算单位为完成其特定的行政工作任务或事业发展目标所发生的支出。

12. 上缴上级支出：填列事业单位按照财政部门和主管部门的规定上缴上级单位的支出。

13. 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。

14. 附属单位补助支出：填列事业单位用财政补助收入之外的收入对附属单位补助发生的支出。

15. “三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是指部门用财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费用反映单位公务出国（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，不含教学科研人员学术交流；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及燃费、维修费、过桥过路费、保险费等支出；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。

16. 机关运行经费：指为保障行政单位（含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。

## 2022 年度市级部门收入支出决算总表

公开 01 表

编制单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

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	7,362.86	一、一般公共服务支出	32	6,982.53
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		八、社会保障和就业支出	39	300.79
	9		九、卫生健康支出	40	79.54
	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	
<b>本年收入合计</b>	27	7,362.86	<b>本年支出合计</b>	58	7,362.86
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
<b>总 计</b>	31	7,362.86	<b>总 计</b>	62	7,362.86

注：1. 本表反映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。

## 2022 年度市级部门收入决算表（分单位）

公开 02 表

编制单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

金额单位：万元

单位名称	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
栏次	1	2	3	4	5	6	7
合计	7,362.86	7,362.86					
中共杭州市委杭州市人民政府信访局（本级）	6,386.84	6,386.84					
杭州市信访事务保障中心	976.02	976.02					

注：本表反映本年度取得各项收入情况。

## 2022 年度市级部门收入决算表（分科目）

公开 03 表

编制单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

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	
科目名称										
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	7,362.86	7,362.86					
201			一般公共服务支出	6,982.53	6,982.53					
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	6,982.53	6,982.53					
2010301			行政运行	1,758.13	1,758.13					
2010308			信访事务	4,356.51	4,356.51					
2010350			事业运行	867.90	867.90					
208			社会保障和就业支出	300.79	300.79					
20805			行政事业单位养老支出	300.79	300.79					
2080501			行政单位离退休	35.07	35.07					
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	177.15	177.15					
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	88.57	88.57					
210			卫生健康支出	79.54	79.54					
21011			行政事业单位医疗	79.54	79.54					
2101101			行政单位医疗	50.98	50.98					
2101102			事业单位医疗	28.55	28.55					

注：本表反映本年度取得各项收入情况。

## 2022 年度市级部门支出决算表（分单位）

公开 04 表

编制单位:中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

金额单位：万元

单位名称	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
栏次	1	2	3	4	5	6
合计	7,362.86	3,006.35	4,356.51			
中共杭州市委杭州市人民政府信访局（本级）	6,386.84	2,039.31	4,347.53			
杭州市信访事务保障中心	976.02	967.04	8.98			

注：本表反映本年度各项支出情况。

## 2022 年度市级部门支出决算表（分科目）

公开 05 表

编制单位:中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

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	
支出功能分 类科目编码	科目名称								
类	款	项	栏 次	1	2	3	4	5	6
			合 计	7,362.86	3,006.35	4,356.51			
201			一般公共服务支出	6,982.53	2,626.03	4,356.51			
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	6,982.53	2,626.03	4,356.51			
2010301			行政运行	1,758.13	1,758.13				
2010308			信访事务	4,356.51		4,356.51			
2010350			事业运行	867.90	867.90				
208			社会保障和就业支出	300.79	300.79				
20805			行政事业单位养老支出	300.79	300.79				
2080501			行政单位离退休	35.07	35.07				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	177.15	177.15				
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	88.57	88.57				
210			卫生健康支出	79.54	79.54				
21011			行政事业单位医疗	79.54	79.54				
2101101			行政单位医疗	50.98	50.98				
2101102			事业单位医疗	28.55	28.55				

注：本表反映本年度各项支出情况。

## 2022 年度市级部门财政拨款收入支出决算总表

公开 06 表

编制单位:中共杭州市委杭州市人民政府信访局(汇总)

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	7,362.86	一、一般公共服务支出	33	6,982.53	6,982.53		
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	300.79	300.79		
	9		九、卫生健康支出	41	79.54	79.54		
	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				
<b>本年收入合计</b>	27	7,362.86	<b>本年支出合计</b>	59	7,362.86	7,362.86		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一、一般公共预算财政拨款	29			61				
二、政府性基金预算财政拨款	30			62				
三、国有资本经营预算财政拨款	31			63				
<b>总 计</b>	32	7,362.86	<b>总 计</b>	64	7,362.86	7,362.86		

注:本表反映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。

## 2022 年度市级部门一般公共预算支出决算表

公开 07 表

编制单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

金额单位：万元

项 目			本年支出			
支出功能分类科目编码			科目名称	小计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次	1	2	3
			合计	7,362.86	3,006.35	4,356.51
201			一般公共服务支出	6,982.53	2,626.03	4,356.51
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	6,982.53	2,626.03	4,356.51
2010301			行政运行	1,758.13	1,758.13	
2010308			信访事务	4,356.51		4,356.51
2010350			事业运行	867.90	867.90	
208			社会保障和就业支出	300.79	300.79	
20805			行政事业单位养老支出	300.79	300.79	
2080501			行政单位离退休	35.07	35.07	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	177.15	177.15	
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	88.57	88.57	
210			卫生健康支出	79.54	79.54	
21011			行政事业单位医疗	79.54	79.54	
2101101			行政单位医疗	50.98	50.98	
2101102			事业单位医疗	28.55	28.55	

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款支出情况。



## 2022 年市级部门财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表

编制单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

金额单位：万元

项 目	预算数	决算数
“三公”经费支出合计	35.45	1.01
1. 因公出国（境）费用	23.77	
2. 公务用车购置及运行维护费小计		
(1) 公务用车购置费		
(2) 公务用车运行维护费		
3. 公务接待费	11.68	1.01

注：本表反映本年度财政拨款“三公”经费支出预算情况。其中：预算数为“三公”经费全年预算数；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。其中：因公出国（境）费用不含教学科研人员学术交流。

## 2022 年度市级部门政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 10 表

编制单位:中共杭州市委杭州市人民政府信访局(汇总)

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	
支出功能分类 科目编码		科目名称			小计	基本支出	项目支出		
类	款	项	栏 次	1	2	3	4	5	6
			合计						

注:本表反映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。

本部门 2022 年度无政府性基金预算财政拨款收支安排,故无相关数据。

# 2022 年度市级部门国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 11 表

编制单位:中共杭州市委杭州市人民政府信访局(汇总)

金额单位:万元

项 目			本年支出			
支出功能分类科目 编码			科目名称	小计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏 次	1	2	3
			合计			

注:本表反映本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本部门 2022 年度无国有资本经营预算财政拨款收支安排,故无相关数据。

## 2022 年部门项目支出绩效自评结果情况表

编制单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局（汇总）

公开 12 表

预算单位	项目名称	自评结论
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	12345 统一平台项目专项经费	优
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	信访工作人员经费	良
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	“12345”市长公开电话前台服务费	优
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	信访平台系统建设维护费	优
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	“12345”市长公开电话前台服务费(2021 部分尾款)	优
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	信访服务保障工作经费	良

# “12345”市长公开电话前台服务费项目 简式绩效评价报告

为进一步加强财政支出绩效管理，切实提高财政资金使用效益和效率，根据杭州市人民政府《中共杭州市委杭州市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（市委〔2019〕11号）、杭州市财政局《杭州市项目支出绩效评价管理办法》（杭财绩效〔2021〕12号）文件要求，杭州慧融会计师事务所（普通合伙）接受中共杭州市委杭州市人民政府信访局（以下简称市信访局）委托对“2022年杭州市12345市长公开电话服务”项目实施绩效评价。

本次绩效评价工作开展的目的在于：科学设定项目绩效评价体系和评价标准，从决策、管理、产出、效果四个方面进行客观公正地评价，反映项目所取得的实际绩效。通过评价，深入了解和掌握项目实施的具体情况，分析项目绩效及问题，为后续相关项目完善和绩效管理改进提供决策参考。现将评价情况报告如下：

## 一、基本情况

### （一）项目概况

#### 1. 项目背景

杭州市12345市长公开电话是杭州市委、市政府联系企业、服务群众的重要桥梁，是企业 and 群众咨询政策、反

映问题和建议的重要渠道。项目致力于推动政务服务便民热线归并优化，以 12345 一个号码服务企业和群众为目标，提供“7×24 小时”全天候人工服务。优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，建设人民满意的服务型政府，推进城市治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 2. 项目主要内容

2022 年杭州市 12345 市长公开电话服务项目的服务内容，包括但不限于话务、网上信访的接听、受理、回访以及人员的招募培训、信息系统维护及设备设施保养、办公用品及耗材、办公设备维修保养、线路租用、文化建设、环境建设、团队建设、信息宣传、质量评估、系统数字化建设等。

### （二）项目绩效目标

#### 1. 项目单位编制绩效目标情况

推动政务服务便民热线归并优化，以 12345 一个号码服务企业和群众为目标，提供“7×24 小时”全天候人工服务。优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更

准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，建设人民满意的服务型政府，推进城市治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 2. 项目绩效目标指标完成情况

总体上来看，全年按照合同约定配备了相应的管理人员、技术运维人员和服务人员，超额完成了全年的工作量。但因受疫情及防疫政策影响，年度有效接通率未达预期，月均受理差错率和人工接听通话时长部分月份略低考核指标。

## 二、绩效分析及评价结论

### （一）绩效分析

1. 项目决策评价指标分值共 15 分，项目立项依据充分，符合省、市等相关政策及部门职责，且部门和部门内部无交叉重复项目；项目预算编制及资金安排较为科学合理；项目设置绩效目标，绩效目标与实际工作内容相关。最终得分 15 分。

2. 项目管理评价指标分值共 20 分，项目资金到位率为 100%；项目资金使用符合单位财务管理制度，资金拨付审批程序较完整且未发现不合规支出；项目管理制度较健全，项目资料已齐全并及时归档，项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。但项目存在人员配置统计数据中未考虑人员流失率等。最终得分 18.12 分。

3. 项目产出评价指标分值共 25 分，项目计划人工受理 450 万件，实际完成 468.76 万件，产出超额完成；除年度有效接通率、月均受理差错率和人工接听通话时长略低考核指标外，其他指标完成情况良好；紧急类处置和及时处理率均为 100%。最终得分 21.463 分。

4. 项目效益评价指标分值共 40 分，项目超额完成全年人工服务量，直接答复率高；持续优化政务服务便民热线，提高为企便民服务效率，项目受话满意度高。项目经第三方评估，服务质量位居全国前列。根据社会效益及满意度综合评分，最终得分 39.62 分。

## （二）评价结论

通过对项目决策、管理、产出、效益四个方面综合评价分析，“2022 年杭州市 12345 市长公开电话服务”项目的评价得分为 94.20 分，总体评价等级为优。评分情况详见下表：

一级指标	指标分值	评价得分	评价等级
决策	15	15	——
管理	20	18.12	——
产出	25	21.46	——
效益	40	39.62	——
整体评价	100	94.20	优

注：评价结论等级划分为四档：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

### 三、主要成效

（一）超额完成全年人工服务量，项目直接答复率高。2022 年全年人工服务总量为 468.76 万件，与年度考核 450 万件比，超额完成 4.17%。年度 12333、12329、12328 等专席的咨询直接答复率为 97.16%，确保了企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更准、办得更实，推进了城市治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）聚焦品牌建设，服务质量位居全国前列。D3 方评估平台联合零点有数发布《全国政务热线运行质量年度评价报告》，杭州市综合排名位列副省级城市、省会城市、计划单列市第一名；2022 年度全国 12345 服务质量评估中，被综合评价为总体质量“A+等级”（全国仅 9 个城市），这是杭州 12345 有史以来最好的成绩。此外，项目还获得多个全国性奖项。如 2022 年（第四届）全国政务热线发展高峰论坛暨政务热线服务质量评估报告发布会上，获“服务创新优秀单位”；2022 年第六届 12345 政务服务便民热线大会上，获“全国十佳热线杰出典范”“抗疫专业典范”两个奖项；经客户世界编辑推荐为“2022 年度中

国客户中心专业外包推荐品牌”；第十八届“金耳唛杯”中国最佳客户中心“卓越服务创新奖”等。

（三）党建引领，持续提升队伍综合竞争力。深入学习习近平总书记二十大报告，强化思想教育，提升责任意识。通过绩效激励、荣誉激励、成长激励，激发员工事业心，人性化特殊班务安排，改善住宿，有序开展节日慰问、高温慰问、生日会、春秋游活动，认真落实员工关心关爱，凝心聚力、提升员工归属感和获得感，此外通过对内学习，提升专业能力，对外交流，拓宽服务新视野，持续提升队伍综合竞争力。

（四）持续优化政务服务便民热线，提高为企便民服务效率，项目受话满意度高。一是优化运行机制。建立“常态化运行+应急处置”相结合的话务运行机制，搭建内外协同、人机结合、省、市、区三级联动的立体接话网络，不断优化人员配置方案。二是及时捕捉热点信息，预判紧急信息，完善部门预警机制。成立文字专班，围绕社会关注热点、难点、焦点问题，进行分析研究，报送热点案例，提供“助企纾困”事项 2320 件，及时掌握和反馈新情况、新问题和新动向；强化紧急信息研判分析，跟踪落实特急件，及时解决群众“急难愁盼”；完善部门预警机制，协助报送信息预警单，推动源头治理。三是开发智能化功能，优化智能客服，实现智能智库全覆盖。开发智能派单、智能分类等智能功能，通过事项梳理、模型训练技

术，实现智能研判、极速派单，准确率 85%左右，目前已覆盖 109 个单位 1594 个事项。将智能机器人数量从原来的 11 个整合为 5 个，简化市民咨询流程，全市日均服务 1.14 万件。及时完善知识库内容，核对完成省知识库人工智能问答并更新发布 1101 条，修改 4668 条，提升服务效能提升。全年受话满意度为 98.2%，项目满意度高。