

**中共杭州市委杭州市
人民政府信访局
(部门)**

2024 年度部门预算

目录

一、部门概况

(一) 主要职能 (1)

(二) 机构设置情况 (2)

二、2024 年中共杭州市委杭州市人民政府信访局部门预算 安排情况说明

(一) 收支预算情况的总体说明 (2)

(二) 收入预算情况说明 (2)

(三) 支出预算情况说明 (3)

(四) 财政拨款收支预算情况的总体说明 (3)

(五) 一般公共预算当年拨款情况说明 (3)

(六) 一般公共预算基本支出情况说明 (6)

(七) 一般公共预算“三公”经费预算情况说明 ... (7)

(八) 政府性基金预算支出情况说明 (8)

(九) 国有资本经营预算支出情况说明 (8)

(十) 其他重要事项的情况说明 (8)

三、名词解释

四、2024 年中共杭州市委杭州市人民政府信访局预算公开 表

一、部门概况

（一）主要职能

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）机构设置情况

从预算单位构成看，中共杭州市委杭州市人民政府信访局部门预算包括：中共杭州市委杭州市人民政府信访局本级预算（行政单位）和杭州市信访事务保障中心（事业单位）预算。

二、2024 年中共杭州市委杭州市人民政府信访局部门预算安排情况说明

（一）收支预算情况的总体说明（详见表 1-3）

按照综合预算的原则，中共杭州市委杭州市人民政府信访局所有收入和支出均纳入部门预算管理。收入包括：一般公共预算收入；支出包括：一般公共服务支出、科学技术支出、社会保障和就业支出、卫生健康支出。中共杭州市委杭州市人民政府信访局 2024 年收支总预算 8,149.47 万元。

（二）收入预算情况说明（详见表 1-3）

2024 年收入预算 8,149.47 万元，比上年执行数增加 337.27 万元，增长 4.3%，主要原因是上年政采项目按中标金额支付，实际执行数低于预算金额。

其中：一般公共预算拨款收入 8,149.47 万元，占 100%。

（三）支出预算情况说明（详见表 1-3）

2024 年支出预算 8,149.47 万元，比上年执行数增加 337.27 万元，增长 4.3%，主要原因是上年政采项目按中标金额支付，实际执行数低于预算金额。

1. 按支出功能分类，包括一般公共服务支出 7,637.45 万元，科学技术支出 89.44 万元，社会保障和就业支出 315.10 万元，卫生健康支出 107.48 万元。

2. 按支出用途分类，包括人员支出 2,735.16 万元，占 33.6%；日常公用支出 434.02 万元，占 5.3%；项目支出 4,980.29 万元，占 61.1%。

年终结转结余 0 万元。

（四）财政拨款收支预算情况的总体说明（详见表 4）

2024 年财政拨款收支总预算 8,149.47 万元。**收入包括：**一般公共预算 8,149.47 万元。**支出包括：**一般公共服务支出 7,637.45 万元、科学技术支出 89.44 万元、社会保障和就业支出 315.10 万元、卫生健康支出 107.48 万元。

（五）一般公共预算当年拨款情况说明（详见表 5）

1. 一般公共预算当年拨款规模变化情况

2024 年一般公共预算当年拨款 8,149.47 万元，比上年执行数增加 337.27 万元，增长 4.3%，主要原因是上年政采项目按中标金额支付，实际执行数低于预算金额。

2. 一般公共预算当年拨款结构情况

一般公共服务支出（类）支出 7,637.45 万元，占 93.7%；科学技术支出（类）支出 89.44 万元，占 1.1%；社会保障和就业支出（类）支出 315.10 万元，占 3.9%；卫生健康支出（类）支出 107.48 万元，占 1.3%。

3. 一般公共预算当年拨款具体使用情况

（1）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）预算为 1,797.02 万元，主要用于保障单位正常运转相关的人员及公用支出。比上年执行数增加 65.85 万元，增长 3.8%，主要原因是上年日常公用经费执行低于预期。

（2）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）预算为 949.58 万元，主要用于保障下属事业单位正常运转方面的支出。比上年执行数增加 34.54 万元，增长 3.8%，主要原因是上年日常公用经费执行低于预期。

(3) 一般公共服务支出(类)信访事务(款)其他信访事务支出(项)预算为4,890.85万元,主要用于信访日常职能业务方面的支出。比上年执行数增加4,890.85万元,增长100%,主要原因是项目支出功能科目由一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)信访事务(项)调整至该科目。

(4) 科学技术支出(类)技术与开发(款)科技成果转化与扩散(项)预算为89.44万元,主要用于信息化项目的支出。比上年执行数减少228.12万元,下降71.8%,主要原因是信息化项目预算减少。

(5) 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)预算为43.57万元,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。比上年执行数增加3.61万元,增长9.1%,主要原因是单位退休人员增加。

(6) 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)预算为181.02万元,主要用于机关事业单位基本养老保险缴费方面的支出。比上年执行数减少4.15万元,下降2.2%,主要原因是单位退休人员增加。

(7) 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)预算为 90.51 万元,主要用于机关事业单位职业年金缴费方面的支出。比上年执行数减少 2.08 万元,下降 2.2%,主要原因是单位退休人员增加。

(8) 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)行政单位医疗(项)预算为 77.78 万元,主要用于行政单位职工医疗保险方面的支出。比上年执行数增加 17.89 万元,增长 29.9%,主要原因是缴费基数调整。

(9) 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)预算为 29.70 万元,主要用于事业单位职工医疗保险方面的支出。比上年执行数减少 0.23 万元,下降 0.8%,与上年执行数基本持平。

(六) 一般公共预算基本支出情况说明(详见表 6)

2024 年一般公共预算基本支出 3,169.18 万元,其中:

人员经费 2,735.16 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、奖励金、其他对个人和家庭的补助。

公用经费 434.02 万元，主要包括：办公费、印刷费、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。

(七) 一般公共预算“三公”经费预算情况说明(详见表 7)

2024 年优化调整市本级因公出国(境)费用预算管理模式：年初各部门不编制因公出国(境)费用预算，各部门因公出国(境)费用年初预算均为“0”；年度执行中，根据实际工作需要和因公出国(境)计划审批情况，各部门相应调增因公出国(境)费用预算。

2024 年“三公”经费预算数为 11.50 万元，比上年预算数减少 18.05 万元，下降 61.1%；剔除因公出国(境)费用预算管理模式优化调整不可比因素后，同口径减少 0.05 万元，下降 0.4%。具体如下：

1. 因公出国(境)费用：安排因公出国(境)费用预算 0 万元，比上年预算数减少 18 万元，下降 100%。主要用于机关人员公务出国(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。减少的主要原因是因公出国(境)费用预算管理模式进行优化调整。

2. 公务接待费：安排公务接待费预算 11.50 万元，比上年预算数减少 0.05 万元，下降 0.4%。公务接待费支出主要用于单位按规定开支的各类公务接待费用。减少的主要原因是根据年度接待工作计划安排，预算减少。

3. 公务用车购置及运行维护费：安排公务用车购置及运行维护费预算 0 万元，与上年预算数持平，主要原因是单位未安排相关预算。其中，公务用车购置支出 0 万元（含购置税等附加费用），主要用于经批准购置的 0 辆公务用车，与上年预算数持平，主要原因是单位未安排相关预算；公务用车运行维护费支出 0 万元，主要用于公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。与上年预算数持平，主要原因是单位未安排相关预算。

（八）政府性基金预算支出情况说明（详见表 8）

本部门 2024 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出，与上年持平。

（九）国有资本经营预算支出情况说明（详见表 9）

本部门 2024 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出，与上年持平。

（十）其他重要事项的情况说明

1. 机关运行经费

2024年，本部门中共杭州市委杭州市人民政府信访局等1家行政单位的机关运行经费财政拨款预算279.1万元，比上年预算增加14.76万元，增长5.6%，主要原因是根据工作任务编制预算。

2. 政府采购情况

2024年本部门政府采购预算总额4177.38万元，其中：政府采购货物预算135.18万元、政府采购工程预算0万元、政府采购服务预算4042.2万元。

3. 国有资产占有使用情况

截至2023年12月31日，本部门共有车辆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辆和其他用车0辆。单位价值50万元以上通用设备0台（套），单位价值100万元以上专用设备0台（套）。

2024年部门预算未安排购置车辆、单位价值50万元以上通用设备及单位价值100万元以上专用设备。

4. 预算绩效情况说明（详见表11）

2024年本部门其他运转类项目和特定目标类项目均实行绩效目标管理，涉及当年财政拨款4,980.29万元，一级项目3个。同时，将按照相关制度规定开展绩效自评。

三、名词解释

1. 财政拨款收入：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、政府性基金预算和国有资本经营预算财政拨款。

2. 财政专户管理资金：教育收费作为本部门的事业收入，纳入财政专户管理的资金。

3. 事业收入：事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入，不含专户资金收入。

4. 事业单位经营收入：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。

5. 其他收入：预算单位在“一般公共预算”“政府性基金”“专户资金”“事业收入”“事业单位经营收入”等之外取得的各项收入（含上级补助收入和附属单位缴款等收入）。

6. 上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

7. 基本支出：是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，包括人员支出和日常公用支出。

8. 项目支出：是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。

9. 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。

10. “三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是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）及燃料费、维修费、过桥过路费、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。

11. 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。

12. 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）：指反映各级政府办公厅（室）及相关机构支出中行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

13. 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）：指反映各级政府办公厅（室）

及相关机构支出中关于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。

14. 一般公共服务支出（类）信访事务（款）其他信访事务支出（项）：指信访业务支出中的其他信访事务支出。

15. 科学技术支出（类）技术与开发（款）科技成果转化与扩散（项）：指反映科学技术方面的支出中关于促进科技成果转化成为现实生产力的应用、推广和引导性支出，以及基本建设支出中用于支持企业科技自主创新的支出。

16. 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）：指反映行政事业单位养老方面的支出中关于行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）开支的离退休经费。

17. 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）：指反映行政事业单位养老方面的支出中关于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。

18. 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）：指反映行政事业单位养老方面的支出中关于机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出（含职业年金补记支出）。

19. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：指反映行政事业单位医疗方面的支出中关于财政部门安排的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位，下同）基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

20. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：指反映行政事业单位医疗方面的支出中关于财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

四、2024 年中共杭州市委杭州市人民政府信访局预算公开表

表 1. 2024 年市级部门收支预算总表

表 2. 2024 年市级部门收入预算总表

表 3. 2024 年市级部门支出预算总表

表 4. 2024 年市级部门财政拨款收支预算总表

表 5. 2024 年市级部门一般公共预算支出预算表

表 6. 2024 年市级部门一般公共预算基本支出预算表

表 7. 2024 年市级部门一般公共预算“三公”经费预算表

表 8. 2024 年市级部门政府性基金预算支出预算表

表 9. 2024 年市级部门国有资本经营预算支出预算表

表 10. 2024 年市级部门项目支出预算表

表 11. 2024 年市级部门项目支出绩效表

表 1： 2024 年市级部门收支预算总表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

收 入		支 出（按支出功能分）	
项 目	预算数	项 目	预算数
一、财政拨款收入	8,149.47	一般公共服务支出	7,637.45
其中：一般公共预算	8,149.47	科学技术支出	89.44
政府性基金预算		社会保障和就业支出	315.10
国有资本经营预算		卫生健康支出	107.48
二、财政专户管理资金			
三、事业收入（不含专户资金）			
四、事业单位经营收入			
五、上级补助收入			
六、附属单位上缴收入			
七、其他收入			
本年收入合计	8,149.47	本年支出合计	8,149.47
上年结转结余		年终结转结余	
收入总计	8,149.47	支出总计	8,149.47

表 2： 2024 年市级部门收入预算总表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

单位	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 (不含专户 资金)	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
收入合计	8,149.47	8,149.47	8,149.47														
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	7,086.13	7,086.13	7,086.13														
杭州市信访事务保障中心	1,063.34	1,063.34	1,063.34														

表 3： 2024 年市级部门支出预算总表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

科目	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
		人员支出	公用经费				
支出合计	8,149.47	2,735.16	434.02	4,980.29			
一般公共服务支出	7,637.45	2,312.58	434.02	4,890.85			
政府办公厅（室）及相关机构事务	2,746.60	2,312.58	434.02				
行政运行	1,797.02	1,484.24	312.78				
事业运行	949.58	828.34	121.24				
信访事务	4,890.85			4,890.85			
其他信访事务支出	4,890.85			4,890.85			
科学技术支出	89.44			89.44			
技术与开发	89.44			89.44			
科技成果转化与扩散	89.44			89.44			
社会保障和就业支出	315.10	315.10					
行政事业单位养老支出	315.10	315.10					
行政单位离退休	43.57	43.57					
机关事业单位基本养老保险缴费支出	181.02	181.02					
机关事业单位职业年金缴费支出	90.51	90.51					
卫生健康支出	107.48	107.48					
行政事业单位医疗	107.48	107.48					
行政单位医疗	77.78	77.78					
事业单位医疗	29.70	29.70					

表 4： 2024 年市级部门财政拨款收支预算总表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

收 入		支 出（按支出功能分）	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年财政拨款收入	8,149.47	一、本年支出合计	8,149.47
其中：一般公共预算	8,149.47	一般公共服务支出	7,637.45
政府性基金预算		科学技术支出	89.44
国有资本经营预算		社会保障和就业支出	315.10
		卫生健康支出	107.48
二、上年结转		二、年终结转结余	
收入总计	8,149.47	支出总计	8,149.47

表 5： 2024 年市级部门一般公共预算支出预算表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

功能分类科目名称	合 计	基本支出			项目支出
		小 计	人员经费	公用经费	
合计	8,149.47	3,169.18	2,735.16	434.02	4,980.29
一般公共服务支出	7,637.45	2,746.60	2,312.58	434.02	4,890.85
政府办公厅（室）及相关机构事务	2,746.60	2,746.60	2,312.58	434.02	
行政运行	1,797.02	1,797.02	1,484.24	312.78	
事业运行	949.58	949.58	828.34	121.24	
信访事务	4,890.85				4,890.85
其他信访事务支出	4,890.85				4,890.85
科学技术支出	89.44				89.44
技术与开发	89.44				89.44
科技成果转化与扩散	89.44				89.44
社会保障和就业支出	315.10	315.10	315.10		
行政事业单位养老支出	315.10	315.10	315.10		
行政单位离退休	43.57	43.57	43.57		
机关事业单位基本养老保险缴费支出	181.02	181.02	181.02		
机关事业单位职业年金缴费支出	90.51	90.51	90.51		
卫生健康支出	107.48	107.48	107.48		
行政事业单位医疗	107.48	107.48	107.48		
行政单位医疗	77.78	77.78	77.78		
事业单位医疗	29.70	29.70	29.70		

表 6： 2024 年市级部门一般公共预算基本支出预算表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

经济分类科目名称	本年一般公共预算基本支出		
	合计	人员经费	公用经费
合计	3,169.18	2,735.16	434.02
工资福利支出	2,689.21	2,689.21	
基本工资	370.35	370.35	
津贴补贴	421.22	421.22	
奖金	516.12	516.12	
绩效工资	307.01	307.01	
机关事业单位基本养老保险缴费	181.02	181.02	
职业年金缴费	90.51	90.51	
职工基本医疗保险缴费	107.48	107.48	
其他社会保障缴费	29.00	29.00	
住房公积金	198.20	198.20	
医疗费	8.30	8.30	
其他工资福利支出	460.00	460.00	
商品和服务支出	427.44		427.44
办公费	27.50		27.50
印刷费	10.50		10.50
水费	1.05		1.05
电费	35.12		35.12
邮电费	2.10		2.10
差旅费	19.00		19.00
维修(护)费	2.00		2.00
租赁费	1.00		1.00
会议费	11.30		11.30
培训费	8.10		8.10
公务接待费	11.50		11.50
劳务费	3.00		3.00
委托业务费	40.00		40.00
工会经费	36.39		36.39
福利费	100.06		100.06
其他交通费用	76.77		76.77
其他商品和服务支出	42.05		42.05
对个人和家庭的补助	45.95	45.95	
退休费	43.57	43.57	
奖励金	0.04	0.04	
其他对个人和家庭的补助	2.34	2.34	
资本性支出	6.58		6.58
办公设备购置	6.58		6.58

表 7： 2024 年市级部门一般公共预算“三公”经费预算表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

单位名称	“三公”经费合计	因公出国（境）费用	公务接待费	公务用车购置及运行维护费		
				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费
合计	11.50	0	11.50	0	0	0
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	11.00	0	11.00	0	0	0
杭州市信访事务保障中心	0.50	0	0.50	0	0	0

表 8： 2024 年市级部门政府性基金预算支出预算表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

功能分类科目名称	合 计	基本支出	项目支出

注：本部门没有政府性基金拨款安排的支出，故本表无数据。

表 9： 2024 年市级部门国有资本经营预算支出预算表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

功能分类科目名称	合计	项目支出

注：本部门没有国有资本经营预算拨款安排，故本表无数据。

表 10： 2024 年市级部门项目支出预算表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

单位名称	一级项目名称	总计	资金来源				
			财政拨款收入			财政专户 管理资金	单位资 金
			一般公共预算	政府性基 金	国有资 本经营 预算		
	合计	4,980.29	4,980.29				
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	12345 平台服务	4,254.36	4,254.36				
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	信访处理	716.90	716.90				
杭州市信访事务保障中心	信访处理	9.03	9.03				

表 11： 2024 年市级部门项目支出绩效表

部门名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局(部门汇总)

单位：万元

单位名称	项目名称	金额	绩效目标
	合计	4,980.29	
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	12345 平台服务	4,254.36	受理各类诉求，回应市民关切，助力营商环境优化提升，以打造便捷高效的一流平台和全国标杆的政务服务热线为目标，提高政务服务热线工作的法治化、系统化、数智化、专业化水平。“民呼我为”民情民意分析研究利用大数据分析和智库研究实力，对重点、热点、难点民情民意进行专题深度分析，发挥民意对推进治理体系和治理能力提升的作用，助推党委政府科学民主决策。
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	信访处理	716.90	进一步加大对信访工作的投入，切实保障信访部门必要的工作经费，为信访干部充分履职提供工作条件，依法及时有效处理各类信访事项；保障省民呼我为统一平台与智慧信访治理系统稳定对接，高效运转；根据业务需求调整杭州市民呼我为统一平台的功能模块；加强网络安全建设，提升信息系统及网络安全水平。
杭州市信访事务保障中心	信访处理	9.03	协助处理信访事项，保障工作顺利开展。