

2022年度
淄博市人民政府办公室
部门决算

目录

第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

第二部分 2022年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2022年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

部门概况

一、部门职责

（一）协助市政府领导同志审核或者组织起草市政府、市政府办公室发布的文电，负责承办党中央、国务院以及省委、省政府等来文来电，负责承办市委以及市委部门、外市政府等来文来电，负责承办市政府各部门和各区县政府，高新区、经济开发区、文昌湖省级旅游度假区管委会等来文来电。

（二）负责市政府会议的准备和会务工作，组织起草市政府领导同志讲话以及其他综合性文稿，协助市政府领导同志组织会议决定事项的实施。

（三）负责市政府重要活动的组织统筹、市政府领导同志政务活动的组织安排工作，负责或者参与有关重要接待活动的组织协调工作。

（四）负责市政府值班工作，及时向市政府领导同志报告重要情况，传达并督促落实市政府领导同志批示要求。

（五）承办市直各部门和各区县政府，高新区、经济开发区、文昌湖省级旅游度假区管委会请示市政府的事项，提出拟办意见，报市政府审批。

（六）根据市政府领导同志批示要求，对市政府部门间出现的争议问题提出处理意见，报市政府领导同志决定。

（七）协助市政府领导同志调度掌握全市工作情况，根据市政府领导同志批示要求对重要工作部署进行综合协调。

（八）督促检查市政府各部门和各区县政府，高新区、经济开发区、文昌湖省级旅游度假区管委会贯彻落实市政府公文、会议决定事项以及市政府领导同志批示要求的情况，及时向市政府领导同志报告并提出有关建议。

（九）根据市政府领导同志批示要求，组织有关调查研究工作，及时反映情况，提出建议。

（十）负责收集、整理、报送重要信息和政务舆情；履行市政府新闻发言人职责。

（十一）负责组织协调、督促检查有关人大代表建议、政协提案的办理工作。

（十二）负责市政府重要行政决策程序运行的组织、协调、指导和监督管理。

（十三）负责指导、协调市民投诉的受理和承办等有关工作，及时向市政府领导报告群众反映的重要问题和重要建议。

（十四）负责推进、指导、协调、监督全市政府信息公开和政务公开工作，承担市政务公开领导小组的日常工作。

（十五）负责统筹研究推进政府职能转变和放管服改革的政策措施并组织实施。牵头推进行政审批制度改革和政府职能转变工作。管理、运行市级政务服务热线。承担市优化发展环境打造“三最”城市领导小组和市推进政府职能转变领导小组日常工作。

(十六) 负责组织协调全市口岸建设管理、通关便利化、打击走私综合治理等方面工作。承担市口岸和打击走私综合治理领导小组的日常工作。

(十七) 负责落实淄博市市级党政领导干部安全生产责任清单规定的安全生产职责。

(十八) 负责本部门 and 所属单位党的建设工工作。

(十九) 完成市委、市政府交办的其他任务。

二、机构设置

从单位构成看，淄博市人民政府办公室部门决算包括：淄博市人民政府办公室本级决算，办公室所属事业单位决算。

纳入淄博市人民政府办公室2022年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、淄博市人民政府办公室本级
- 2、淄博市人民政府市民投诉中心
- 3、淄博市人民政府机关政务保障中心
- 4、淄博市人民政府机关文印中心
- 5、淄博市人民政府驻北京办事处
- 6、淄博市人民政府驻香港联络处

第二部分

2022年度部门决算表

收入支出决算总表

公开01表

部门：淄博市人民政府办公室

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	10839.03	一、一般公共服务支出	32	9664.96
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	697.29
	9		九、卫生健康支出	40	203.46
	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	273.33
	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	
本年收入合计	27	10839.03	本年支出合计	58	10839.03
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	
总计	31	10839.03	总计	62	10839.03

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

部门：淄博市人民政府办公室

公开02表
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
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		10839.03	10839.03					
201	一般公共服务支出	9664.96	9664.96					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	9664.96	9664.96					
2010301	行政运行	2129.53	2129.53					
2010302	一般行政管理事务	691.22	691.22					
2010303	机关服务	706	706					
2010350	事业运行	5552.44	5552.44					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	585.76	585.76					
208	社会保障和就业支出	697.29	697.29					
20805	行政事业单位养老支出	643.05	643.05					
2080501	行政单位离退休	152.32	152.32					
2080502	事业单位离退休	67.02	67.02					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	317.86	317.86					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	105.84	105.84					
20808	抚恤	54.24	54.24					
2080801	死亡抚恤	54.24	54.24					
210	卫生健康支出	203.46	203.46					
21011	行政事业单位医疗	203.46	203.46					
2101101	行政单位医疗	84.97	84.97					
2101102	事业单位医疗	58.32	58.32					
2101103	公务员医疗补助	60.17	60.17					
221	住房保障支出	273.33	273.33					
22102	住房改革支出	273.33	273.33					
2210201	住房公积金	273.33	273.33					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：淄博市人民政府办公室

公开03表
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
科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		10839.03	5328.87	5510.16			
201	一般公共服务支出	9664.96	4154.79	5510.16			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	9664.96	4154.79	5510.16			
2010301	行政运行	2129.53	2129.53				
2010302	一般行政管理事务	691.22		691.22			
2010303	机关服务	706		706			
2010350	事业运行	5552.44	2025.26	3527.18			
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	585.76		585.76			
208	社会保障和就业支出	697.29	697.29				
20805	行政事业单位养老支出	643.05	643.05				
2080501	行政单位离退休	152.32	152.32				
2080502	事业单位离退休	67.02	67.02				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	317.86	317.86				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	105.84	105.84				
20808	抚恤	54.24	54.24				
2080801	死亡抚恤	54.24	54.24				
210	卫生健康支出	203.46	203.46				
21011	行政事业单位医疗	203.46	203.46				
2101101	行政单位医疗	84.97	84.97				
2101102	事业单位医疗	58.32	58.32				
2101103	公务员医疗补助	60.17	60.17				
221	住房保障支出	273.33	273.33				
22102	住房改革支出	273.33	273.33				
2210201	住房公积金	273.33	273.33				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：淄博市人民政府办公室

公开04表
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	10839.03	一、一般公共服务支出	33	9664.96	9664.96		
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	697.29	697.29		
	9		九、卫生健康支出	41	203.46	203.46		
	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	273.33	273.33		
	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				
本年收入合计	27	10839.03	本年支出合计	59	10839.03	10839.03		

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
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	10839.03	总计	64	10839.03	10839.03		

注：本表反映部门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。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：淄博市人民政府办公室

公开05表
金额单位：万元

项目		本年支出		
科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		10839.03	5328.87	5510.16
201	一般公共服务支出	9664.96	4154.79	5510.16
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	9664.96	4154.79	5510.16
2010301	行政运行	2129.53	2129.53	
2010302	一般行政管理事务	691.22		691.22
2010303	机关服务	706		706
2010350	事业运行	5552.44	2025.26	3527.18
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	585.76		585.76
208	社会保障和就业支出	697.29	697.29	
20805	行政事业单位养老支出	643.05	643.05	
2080501	行政单位离退休	152.32	152.32	
2080502	事业单位离退休	67.02	67.02	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	317.86	317.86	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	105.84	105.84	
20808	抚恤	54.24	54.24	
2080801	死亡抚恤	54.24	54.24	
210	卫生健康支出	203.46	203.46	
21011	行政事业单位医疗	203.46	203.46	
2101101	行政单位医疗	84.97	84.97	
2101102	事业单位医疗	58.32	58.32	
2101103	公务员医疗补助	60.17	60.17	
221	住房保障支出	273.33	273.33	
22102	住房改革支出	273.33	273.33	
2210201	住房公积金	273.33	273.33	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表
金额单位：万元

部门：淄博市人民政府办公室

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	4355.63	302	商品和服务支出	465.03	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	1618.65	30201	办公费	133.77	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	399.33	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	378.01	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	352.47	30205	水费	2.88	310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	686.07	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	161.93	30207	邮电费	10.88	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	166.28	30208	取暖费	51.09	31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	77.88	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	13.81	30211	差旅费	3.8	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	355.96	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.57	31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出	145.21	30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	508.23	30215	会议费		31010	安置补助	
30301	离休费		30216	培训费		31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费	385.49	30217	公务接待费		31012	拆迁补偿	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置	
30304	抚恤金	54.24	30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置	
30305	生活补助	9.18	30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置	
30306	救济费		30226	劳务费	0.74	31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	24.32	312	对企业补助	
30309	奖励金	30.74	30229	福利费		31201	资本金注入	

人员经费			公用经费						
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	24.17	31203	政府投资基金股权投资		
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	109.37	31204	费用补贴		
30399	其他对个人和家庭的补助	28.57	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴		
			30299	其他商品和服务支出	103.44	31299	其他对企业补助		
						399	其他支出		
						39907	国家赔偿费用支出		
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
						39909	经常性赠与		
						39910	资本性赠与		
						39999	其他支出		
人员经费合计		4863.84	公用经费合计						465.03

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：淄博市人民政府办公室

公开07表
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
科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	

注：本表反映部门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。
本部门没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：淄博市人民政府办公室

公开08表
金额单位：万元

项目		本年支出		
科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本部门没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：淄博市人民政府办公室

公开09表
金额单位：万元

预算数						决算数					
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	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
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
46.92		46.92		46.92		46.92		46.92		46.92	

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；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。

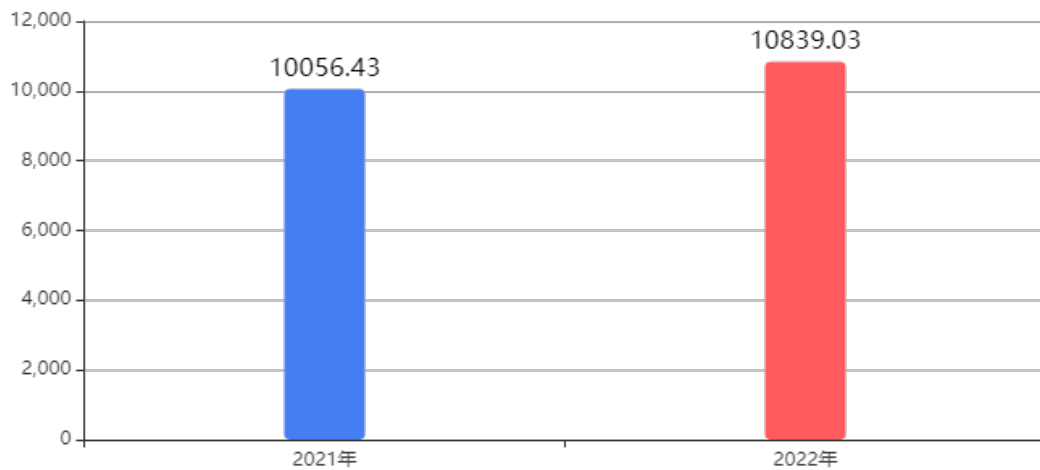
第三部分

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、支总计均为10,839.03万元。与2021年度相比，收、支总计各增加782.6万元，增长7.78%。主要是落实工资津贴补贴政策，人员工资、社会保险等支出相应增加。

图1：收入支出决算变动情况
(单位：万元)

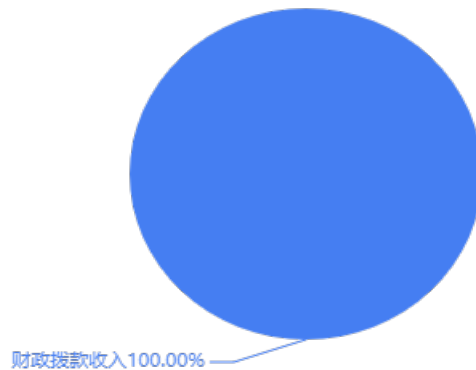


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2022年度收入合计10,839.03万元，其中：财政拨款收入10,839.03万元，占100%。

图2：本年收入构成情况



（二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入10,839.03万元。与2021年度相比，增加900.94万元，增长9.07%。主要是落实工资津贴补贴政策，人员工资、社会保险等支出相应增加。

2、上级补助收入0万元。与上年决算数一致。

3、事业收入0万元。与上年决算数一致。

4、经营收入0万元。与上年决算数一致。

5、附属单位上缴收入0万元。与上年决算数一致。

6、其他收入0万元。与上年决算数一致。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2022年度支出合计10,839.03万元，其中：基本支出5,328.87万元，占49.16%；项目支出5,510.16万元，占50.84%。

图3：本年支出构成情况



(二) 支出决算具体情况

1、基本支出5,328.87万元。与2021年度相比，增加1,293.74万元，增长32.06%。主要是落实工资津贴补贴政策，人员工资、社会保险等支出相应增加。

2、项目支出5,510.16万元。与2021年度相比，减少511.14万元，下降8.49%。主要是因事业单位机构改革，机关政务保障中心部分办公楼运行管理权交出，运行经费相应减少。

3、上缴上级支出0万元。与上年决算数一致。

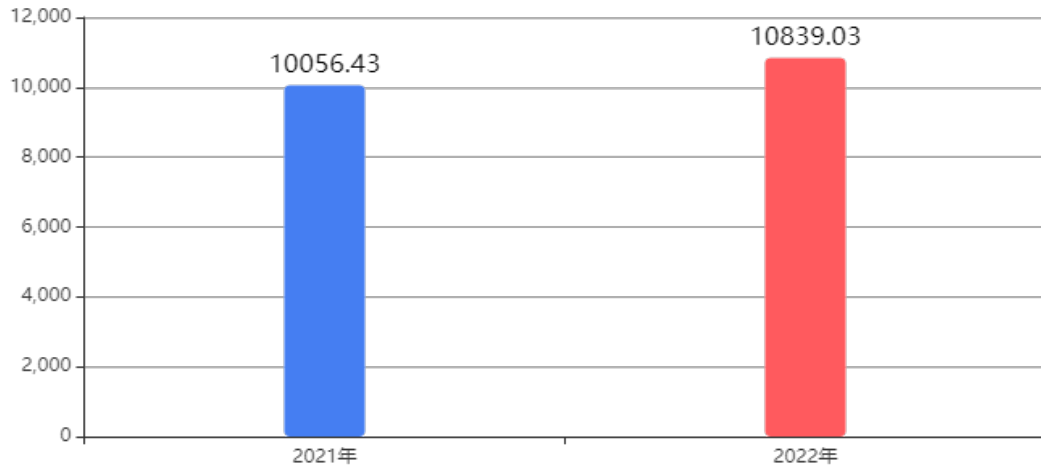
4、经营支出0万元。与上年决算数一致。

5、对附属单位补助支出0万元。与上年决算数一致。

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、支总计均为10,839.03万元。与2021年度相比，财政拨款收、支总计各增加782.6万元，增长7.78%。主要是落实工资津贴补贴政策，人员工资、社会保险等支出相应增加。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况
(单位：万元)

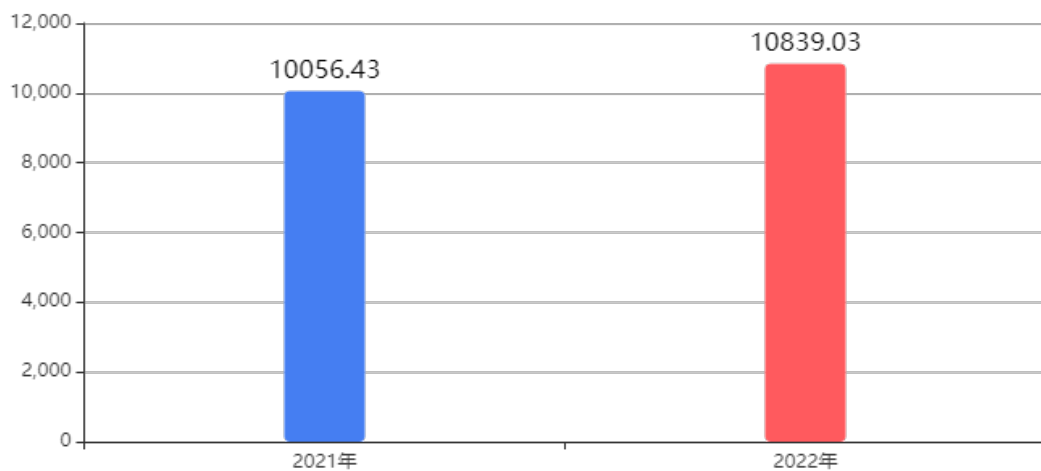


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 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10,839.03万元，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782.6万元，增长7.78%。主要是落实工资津贴补贴政策，人员工资、社会保险等支出相应增加。

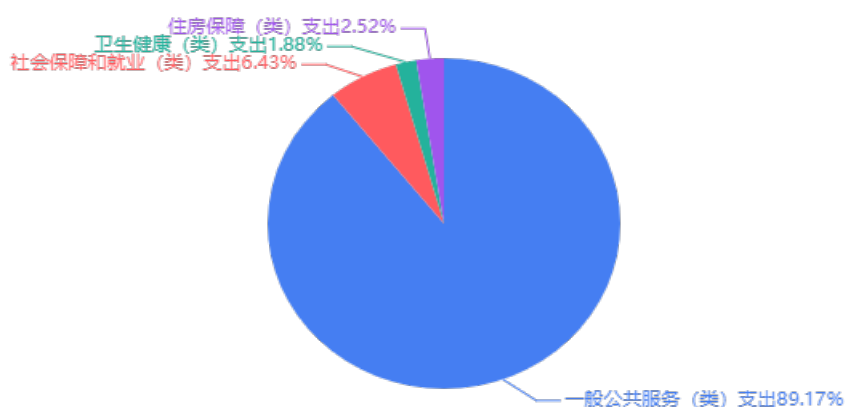
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况
(单位：万元)



(二) 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10,839.03万元，主要用于以下方面：一般公共服务(类)支出9,664.96万元，占89.17%；社会保障和就业(类)支出697.29万元，占6.43%；卫生健康(类)支出203.46万元，占1.88%；住房保障(类)支出273.33万元，占2.52%。

图6：一般公共预算财政拨款支出决算结构



(三) 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11,174.19万元，支出决算为10,839.03万元，完成年初预算的97%。决算数小于年初预算数的主要原因是落实政府过紧日子要求，并受政策调整和疫情影响，部分项目支出压减。其中：

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)。年初预算为2,254.86万元，支出决算为2,129.53万元，完成年初预算的94.44%。决算数小于年初预算数的主要原因是落实政府过紧日子要求，并受政策调整和疫情影响，部分项目支出压减。

2、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)一般行政管理事务(项)。年初预算为940.8万元,支出决算为691.22万元,完成年初预算的73.47%。决算数小于年初预算数的主要原因是落实政府过紧日子要求,并受政策调整和疫情影响,部分项目支出压减。

3、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)机关服务(项)。年初预算为714.17万元,支出决算为706万元,完成年初预算的98.86%。决算数小于年初预算数的主要原因是落实政府过紧日子要求,并受政策调整和疫情影响,部分项目支出压减。

4、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)。年初预算为6,019.87万元,支出决算为5,552.44万元,完成年初预算的92.24%。决算数小于年初预算数的主要原因是落实政府过紧日子要求,并受政策调整和疫情影响,部分项目支出压减。

5、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)。年初预算为216万元,支出决算为585.76万元,完成年初预算的271.19%。决算数大于年初预算数的主要原因是预算编制使用功能科目发生调整。

6、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)。年初预算为153.5万元，支出决算为152.32万元，完成年初预算的99.23%。决算数小于年初预算数的主要原因是退休人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

7、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)。年初预算为67.29万元，支出决算为67.02万元，完成年初预算的99.6%。决算数小于年初预算数的主要原因是退休人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

8、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)。年初预算为324.36万元，支出决算为317.86万元，完成年初预算的98%。决算数小于年初预算数的主要原因是在职人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

9、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)。年初预算为105.84万元，支出决算为105.84万元，完成年初预算的100%。与年初预算基本持平。

10、社会保障和就业支出(类)抚恤(款)死亡抚恤(项)。年初预算为54.24万元，支出决算为54.24万元，完成年初预算的100%。与年初预算基本持平。

11、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)行政单位医疗(项)。年初预算为87.24万元，支出决算为84.97万元，完成年初预算的97.4%。决算数小于年初预算数的主要原因是在职人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

12、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)。年初预算为58.72万元，支出决算为58.32万元，完成年初预算的99.32%。决算数小于年初预算数的主要原因是在职人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

13、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)公务员医疗补助(项)。年初预算为60.82万元，支出决算为60.17万元，完成年初预算的98.93%。决算数小于年初预算数的主要原因是人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

14、住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)。年初预算为276.57万元，支出决算为273.33万元，完成年初预算的98.83%。决算数小于年初预算数的主要原因是在职人员数量发生变化，相应人员支出小幅下降。

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决算5,328.87万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费4,863.84万元，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、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、抚恤金、生活补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费465.03万元，主要包括：办公费、水费、邮电费、取暖费、差旅费、维修（护）费、劳务费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本部门没有政府性基金财政拨款收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本部门没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2022年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为46.92万元，支出决算为46.92万元，与2022年预算基本持平，完成全年预算的100%。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费全年预算为0万元，支出决算为0万元，与2022年预算基本持平，全年支出涉及因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为46.92万元，支出决算为46.92万元，与2022年预算基本持平，完成全年预算的100%。其中：

公务用车购置费支出0万元，2022年淄博市人民政府办公室使用财政拨款购置公务用车。

公务用车运行维护费46.92万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费和保险费等支出。截至2022年12月31日，淄博市人民政府办公室等单位等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为20辆。

3、公务接待费全年预算为0万元，支出决算为0万元，与2022年预算基本持平，其中：

国内接待费0万元，共计接待0批次、0人次（含外事接待0批次、0人次）；

国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

十、机关运行经费支出说明

2022年度机关运行经费支出465.03万元，比年初预算数减少61.45万元，下降11.67%，主要原因是进一步贯彻落实政府过紧日子要求，压减一般性支出。

十一、政府采购支出说明

2022年度政府采购支出总额200.23万元，其中：政府采购货物支出5.33万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出194.9万元。授予中小企业合同金额200.23万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额200.23万元，占政府采购支出总额的100%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至2022年12月31日，本部门共有车辆20辆，其中，符合规定领导干部用车1辆、机要通信用车4辆、应急保障用车15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100万元（含）以上设备（不含车辆）1台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，淄博市人民政府办公室组织对2022年度市级预算项目全面开展绩效自评，涵盖项目11个，涉及预算资金5,510.16万元，占部门市级预算项目支出总额的100%。

组织对市民投诉中心-全市政务服务热线平台和运行保障等4个项目开展了部门评价，涉及预算资金4,403.29万元。

（二）市级预算项目绩效自评结果。淄博市人民政府办公室2022年度市级预算绩效自评的11个项目中，11个项目自评等级为优。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，项目均有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在个别项目绩效目标设置不完善等问题。

今年在部门决算中反映了2022年度全部市级预算项目绩效自评结果，以及市民投诉中心-全市政务服务热线平台和运行保障、保障中心-综合办公楼运行费等4个项目的绩效自评表。

1. 市民投诉中心-全市政务服务热线平台和运行保障专项项目绩效自评综述：该项目自评得分100分，资金拨付率和资金使用

用率均为100%。立项依据清晰明确，资金拨付及时准确，支出审核严格规范，全年受理企业群众诉求213万余件，来电接通率、按期办结率、全口径办理结果满意率、服务过程满意率等关键指标优于预期，项目实施情况整体较好。项目实施加快推进了热线法治化、标准化，不断提升了便民利民服务信息化水平。。

2. 政务保障中心-综合办公楼运行费项目绩效自评综述：该项目绩效自评得分100分，使用资金706万元，预算执行率100%。主要是保障市政府统管办公楼、市政务服务中心、原检察院办公楼、原法院办公楼、原商检局办公楼房租、水、电、物业管理、卫生绿化、电梯、空调维护、暖气、外墙清洗、维修等费用支出，保障办公楼的正常运行。

3. 北京办-办公用房租赁费项目绩效自评综述：该项目绩效自评得分100分，使用资金1021.28万元，预算执行率100%。为保障驻京工作人员工作需要，租赁办公用房、宿舍用房、流动党委开展活动用房，使得驻京工作人员日常工作能够正常运转，提供良好的办公环境，提升驻京工作人员的工作效率，健全队伍管理制度。

4. 北京办-信访维稳、在京流动党委和市政府重点招商项目对接服务专项及政务协调联络经费项目绩效自评综述：该项目绩效自评得分100分，使用资金865.25万元，预算执行率100%。联系对接国家部委、各大高校，为我市的重大项目落实和启动起到牵线搭桥的作用，推进我市军民融合等项目的协调联络；做好来京上访群体的稳定工作；中国共产党淄博市在京流动党员委员会

负责全市驻京机构人员党建工作的统筹谋划、指导协调和督促检查；统筹做好我市在京流动党员教育管理服务工作。

2022年度市级预算项目绩效自评情况汇总表和市级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）中央对地方转移支付项目绩效自评结果。

本部门无中央对地方转移支付绩效自评项目。

（四）部门评价结果。市民投诉中心-全市政务服务热线平台和运行保障项目，绩效评价得分为100.00分，等级为优。

部门评价报告详见“第五部分 附件”。

（五）财政评价结果。

本部门未有向市人大常委会报告的财政评价项目。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，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。

二、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。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、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。

五、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。

六、其他收入：指单位取得的除上述“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”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

八、年初结转和结余：指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，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、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。

十四、“三公”经费：指单位用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；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；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。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括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。

十六、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)：反映行政单位包括实行公务员管理的事业单位的基本支出。

十七、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)一般行政管理事务(项)：反映行政单位包括实行公务员管理的事业单位为单独设置项级科目的其他项目支出。

十八、一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)机关服务(项)：反映为行政单位包括实行公务员管理的事业单位提供后勤服务，各类后勤服务中心的支出。

十九、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。

二十、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)：反映其他政府办公厅室及相关机构事务支出。

二十一、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)：反映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。

二十二、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)：反映事业单位开支的离退休经费。

二十三、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。

二十四、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。

二十五、社会保障和就业支出(类)抚恤(款)死亡抚恤(项)： 反映按规定用于病故人员家属的一次性和定期抚恤金、喪葬补助费以及烈士褒扬金。

二十六、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)行政单位医疗(项)： 反映财政部门安排的行政单位基本医疗保险缴费经费。

二十七、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)： 反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费。

二十八、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)公务员医疗补助(项)： 反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

二十九、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社部，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。

第五部分

附件

附件 2

2022 年度淄博市人民政府办公室项目支出绩效自评情况汇总表

预算部门（盖章）:

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
1	市政府领导外出学习考察、基层调研项目经费	淄博市人民政府办公室	100	优秀
2	政府公文编印及报刊资料订阅费用	淄博市人民政府办公室	100	优秀
3	市政府综合会议（培训）项目	淄博市人民政府办公室	100	优秀
4	机关运行保障费用	淄博市人民政府办公室	100	优秀
5	政府履职向社会力量购买服务项目	淄博市人民政府办公室	100	优秀
6	北京办-信访维稳、在京流动党委和市政府重点招商项目对接服务专项及政务协调联络经费	淄博市人民政府驻北京办事处	100	优秀
7	北京办-办公用房租赁费	淄博市人民政府驻北京办事处	100	优秀
8	政务保障中心-综合办公楼运行费	淄博市人民政府机关政务保障中心	100	优秀
9	市民投诉-全市政务服务热线平台和运行保障专项	淄博市人民政府市民投诉中心	100	优秀
10	香港办房租及境内（外）招商引资（智）工作经费	淄博市人民政府驻香港联络处	100	优秀
11	市政府机关文印中心设备购置经费	淄博市人民政府机关文印中心	100	优秀

项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称	市民投诉中心-全市政务服务热线平台和运行保障专项							
主管部门及代码	[102]淄博市人民政府办公室	实施单位	[102004]淄博市人民政府市民投诉中心					
项目预算执行情况(10) (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	1,883.42	1,810.76	1,810.76	10.0	100.00%	10.00	
	其中:财政拨款	1,883.42	1,810.76	1,810.76	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	保障淄博 12345 政务服务便民热线正常运行,及时受理、转办全市企业群众关于政务服务领域的政策咨询、投诉举报、意见建议等相关诉求,推动企业群众的合规诉求解决到位。			2022 年,淄博 12345 政务服务便民热线平台运转平稳,累计受理企业群众诉求 213 万余件,来电接通率、按期办结率、全口径办理结果满意率、服务过程满意率等关键指标均达到预期。				
年度绩效指标 (90 分)	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	项目产出 (50 分)	数量指标	来电接通率	≥95%	95%	15	10	
		时效指标	系统故障相应及时处理率	≥99%	100%	10	10	
		质量指标	按期办结率	≥95%	99.91%	15	15	
		成本指标	预算控制数	≤1810.76 万元	1810.76 万元	10	10	
	项目效益 (30 分)	社会效益	合规诉求办理质效	提高	提高	10	10	
		可持续影响	热线系统不断优化升级,政务服务热线平台运行得到保障	优	优	20	20	
	满意度指标 (10 分)	社会公众或服务对象满意度	全口径办理结果满意率	≥80%	87.92%	5	5	
		社会公众或服务对象满意度	服务过程满意率	≥95%	98.29%	5	5	
总分					100	100.00		

项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称		政务保障中心-综合办公楼运行费						
主管部门及代码		[102]淄博市人民政府办公室			实施单位	[102003]淄博市人民政府机关政务保障中心		
项目预算执行情况(10) (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	714.17	706	706	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	714.17	706	706	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	通过加强各综合办公区物业、保卫、设施维护等工作，保障驻楼各单位高效有序运行。			2022 年政务保障中心每月平均用水量 2800 立方米，用电量 170000 千瓦时，通过加强各综合办公区物业、保卫、设施维护等工作，保障了驻楼各单位高效有序运行。				
年度绩效指标(90分)	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	项目产出(50分)	数量指标	每月平均用水量(立方米)	≥2800立方米	2800立方米	5	5	
		数量指标	每月平均用电量(千瓦时)	≥170000千瓦时	170000千瓦时	5	5	
		数量指标	管理办公楼面积	≥32000平方米	32000平方米	5	5	
		时效指标	办公楼正常运转天数	≥365天	365天	10	10	
		质量指标	办公楼清洁率	=100%	100%	7.5	7.5	
		质量指标	设备维护维修率	=100%	100%	7.5	7.5	
	成本指标	预算控制数	≤706万元	706万元	10	10		
	项目效益(30分)	社会效益	为办公人员提供优良的办公环境，提高办事效率	提高	提高	20	20	
		可持续影响	保障政府单位办公场所正常运转	≥90%	90%	10	10	
满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度	≥90%	90%	10	10		
总分					100	100.00		

项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称		北京办-办公用房租赁费						
主管部门		淄博市人民政府办公室		实施单位	淄博市人民政府驻北京办事处			
项目预算执行情况(10) (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	1,021.28	1,021.28	1,021.28	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	1,021.28	1,021.28	1,021.28	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	租赁办公用房、流动党委开展活动用房等，保障驻京工作人员工作需要。			租赁了办公用房、流动党委开展活动用房等 33 间，保障了驻京工作人员工作需要。				
年度绩效指标 (90分)	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	项目产出 (50分)	数量指标	租赁办公用房间数	≥33 间	33 间	15	15	
		时效指标	租赁时间	≥365 元/人	365 元/人	10	10	
		质量指标	容纳办公人员	≥82 人	82 人	10	10	
		质量指标	保障政府单位办公场所	保障	保障	5	5	
		成本指标	北京办-办公用房租赁费	≤1021.28 万元	1021.28 万元	10	10	
	项目效益 (30分)	社会效益	拓宽社会资本渠道，增强经济增长动力	有效	有效	15	15	
		可持续影响	保障政府单位办公场所	显著	显著	15	15	
	满意度指标 (10分)	社会公众或服务对象满意度	工作人员满意度	=100%	100%	10	10	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称		北京办-信访维稳、在京流动党委和市政府重点招商项目对接服务专项及政务协调联络经费						
主管部门及代码		[102]淄博市人民政府办公室		实施单位	[102002]淄博市人民政府驻北京办事处			
项目预算执行情况(10)(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	865.25	865.25	865.25	10.0	100.00%	10.00	
	其中:财政拨款	865.25	865.25	865.25	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	联系对接国家部委、各大高校,为我市的重大项目落实和启动牵线搭桥,推进我市在中关村e谷、军民融合等项目的协调联络,做好来京上访群体的稳定工作等。			2022年完成推介招商引资20次,推进了我在中关村e谷、军民融合等项目的协调联络,保障了来京上访群体的稳定。				
年度绩效指标(90分)	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	项目产出(50分)	数量指标	推介招商引资数量	≥20个	20个	15	15	
		时效指标	按时办理率	=100%	100%	10	10	
		质量指标	群众来访接待率	=100%	100%	15	15	
		成本指标	项目落实率	≥99%	99%	10	10	
	项目效益(30分)	社会效益	维护社会稳定率	=100%	100%	15	15	
		可持续影响	干部职工持续创新率	=100%	100%	15	15	
满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	人民满意度	=100%	100%	10	10		
总分					100	100.00		

市民投诉中心-全市政务服务热线平台和运行保障项目支出绩效评价报告

一、项目基本概况

（一）项目概况。

根据《全省政务服务热线整合工作方案》和《全市政务服务热线整合工作方案》要求，我市建成启用淄博 12345 政务服务便民热线。该项目采用政府购买服务方式，通过引入社会专业话务服务团队，受理企业群众有关政务服务领域的咨询、求助、投诉、举报及意见建议。2022 年，淄博 12345 热线共受理企业群众诉求 214 万余件，问题解决率 84.34%，按期办结率 99.91%，服务过程满意率 98.29%，全口径办理结果满意率 87.92%，2020—2022 年连续三年在省对市热线综合考核中获得第一名。

2022 年全市政务服务热线平台和运行保障项目实际使用资金 1803.49 万元，包括：淄博 12345 政务服务便民热线服务外包合同，使用资金 1562.98 万元；热线系统标准化及归并优化升级，使用资金 76 万元；办公场所房屋租赁费、物业服务费、水电费，使用资金 148.44 万元；法律咨询服务，“12345 市长在线”、区县和市级部门主要负责人上线接话栏目保障，发布 12345 热线接办情况等，使用资金 16.07 万元。

（二）项目绩效目标情况。

切实保障淄博 12345 政务服务便民热线正常运行，“7×24 小时”接听市民来电，受理有关政务服务领域的咨询、求助、投诉、举报及意见建议，着力推动热线服务的标准化、智能化、法制化，擦亮“接诉即办、一抓到底”服务品牌，进一步受理、转办、督办、回访等闭环工作流程，盯紧抓牢热线事项办理工作，用好用活“三解”工作法，努力做到合规诉求百分之百解决到位，不合规诉求百分之百解释到位，聚力打造更加便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

二、项目绩效评价工作情况

（一）项目绩效评价目的、对象和范围。

全面客观了解全市政务服务热线平台和运行保障专项资金的使用情况，项目预期目标完成情况，以及项目实施过程中存在的问题和不足，为今后加强预算管理、规范资金使用提供依据。

（二）项目绩效评价原则、评价指标体系（参考附件 1）、评价方法。

本项目绩效评价遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关等原则，注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定程序和限定标准，采用定性分析与定量分析相结合的方法，做到评价结果能够清晰反映支出和产出绩效之间的对应关系。

通过采用目标考核管理、满意度调查等方法，利用项目支出绩

效评价指标体系进行综合评分，从定性和定量两方面对项目实施绩效进行评价。

本次绩效评价主要采用了比较法、因素分析法、专家评判法。

（三）项目绩效评价工作过程。

1.前期准备。为加强项目资金管理，提高项目资金使用效益，强化预算支出责任，合理配置资源，研究制定了《市政府市民投诉中心项目绩效评价工作方案》。

2.组织实施。成立项目绩效评价小组，切实对照项目支出绩效评价指标体系进行综合评分，发现项目实施过程中存在的问题和不足。

3.分析评价。对发现的项目实施过程中存在的问题和不足，深入分析原因，制定切实有效的整改措施，为今后加强预算管理、规范资金使用提供依据。

三、项目绩效评价指标分析情况

（一）项目决策情况。

根据《全省政务服务热线整合工作方案》和《全市政务服务热线整合工作方案》要求，我市建成启用淄博 12345 政务服务便民热线。为保障热线正常运行，受理有关政务服务领域的咨询、求助、投诉、举报及意见建议，立项实施全市政务服务热线平台和运行保障项目。

（二）项目过程情况。

一是管理制度的健全性，已制定印发《市政府市民投诉中心财务管理办法》，对项目全过程管理提出明确要求。二是项目质量的可控性，各项指标均按照省对市考核要求制定，确保项目实施能够达到预期效益。三是资金使用的规范性，资金使用拨付审批程序规范，报销凭证有效、完整，做到项目资金使用规范。

（三）项目产出情况。淄博 12345 政务服务便民热线正常运行，“7×24 小时”接听市民来电，受理有关政务服务领域的咨询、求助、投诉、举报及意见建议，努力做到合规诉求百分之百解决到位，不合规诉求百分之百解释到位，聚力打造更加便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

（四）项目效益情况。2022 年，淄博 12345 热线共受理企业群众诉求 214 万余件，问题解决率 84.34%，按期办结率 99.91%，服务过程满意率 98.29%，全口径办理结果满意率 87.92%，2020—2022 年连续三年在省对市热线综合考核中获得第一名。

四、部门评价评分情况及评价结论（附评分后的指标体系）

全市政务服务热线平台和运行保障项目达到了预期目标，资金拨付率和资金使用率均为 100%，根据相关的执行要求，对资金使用的安全性、规范性及有效性，包括资金支付范围、支付标准、支付进度、支付依据等基本与预算相符。项目自评分 100 分。

五、项目绩效评价结果应用建议

全市政务服务热线平台和运行保障项目将申请继续列为2023年度预算项目，切实保障淄博12345政务服务便民热线正常运行，“7×24小时”接听市民来电，受理有关政务服务领域的咨询、求助、投诉、举报及意见建议。

六、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

一是进一步强化“接诉即办、一抓到底”工作理念，优化受理、转办、督办、回访等闭环工作流程，发挥12345电话和“爱山东”APP、“爱山东政务服务”微信小程序、市政府网站政民互动版块等受理渠道作用，快速响应、高效处置企业群众诉求，在提效率上奋勇争先。

二是进一步健全完善办理工作机制，盯紧抓牢热线事项办理工作，用好用活“三解”工作法，真正做到“合规诉求100%解决到位、不合规诉求100%解释到位”，在提效能上奋勇争先。

三是进一步强化热线数据赋能，加强对重点难点问题的归纳梳理、分析研判，准确把握民情民意，做到“办理一个诉求，解决一类问题”，在提效益上奋勇争先，为实现“3510”发展目标和“强富美优”城市愿景贡献更大热线力量。

（二）存在的问题

通过本次绩效自评，各项目均取得了优异效果，但在绩效目标设定及管理过程中，也发现了一些问题。在进行项目支出绩效

自评中，“三级”绩效指标设置不够合理、严谨，指标设定与实际执行有一定的偏差。

七、其他需说明的问题

无。