

# 上海市2019年市级部门预算

预算主管部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

# 目 录

- 一、部门主要职能
- 二、部门机构设置
- 三、名词解释
- 四、部门预算编制说明
- 五、部门预算表
  - 1. 2019年部门财务收支预算总表
  - 2. 2019年部门收入预算总表
  - 3. 2019年部门支出预算总表
  - 4. 2019年部门支出预算分单位明细表
  - 5. 2019年部门财政拨款收支预算总表
  - 6. 2019年部门财政拨款支出预算明细表
  - 7. 2019年部门一般公共预算支出功能分类预算表
  - 8. 2019年部门政府性基金预算支出功能分类预算表
  - 9. 2019年部门一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表
  - 10. 2019年部门“三公”经费和机关运行经费预算表
- 六、其他相关情况说明
- 七、12345市民服务热线服务外包项目经费情况说明

# 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室主要职能

中共上海市委、上海市人民政府信访办公室是市委办公厅的工作机关。

主要职能包括：

- 1、贯彻执行党和国家及本市有关信访工作的方针、政策及法律、法规、规章，受理、交办、转送人民群众给市委、市政府的来信来访来电（包括传真、电话、电子邮件），承办中央国家机关转办、交办的信访事项，协调处理市领导批办、交办的信访事项；
- 2、督促检查向有关区县政府、市政府委办局或有关单位转办、交办的信访事项，直接办理或组织会办重要的信访事项，会同有关部门协调处理从信访渠道反映出来的综合性社会矛盾，履行提出改进工作建议、完善政策解决问题建议、给予行政处分建议三项职责，信访件办理情况查询工作；
- 3、定期统计各类信访数据，分析预测信访走势，及时掌握信访突出问题和各类群体性矛盾产生、发展、变化情况，综合研究信访工作情况，整理选编重要信访信息；
- 4、市政府信访事项复查复核委员会日常工作，组织开展复查复核工作；
- 5、负责本市群众进京上访劝返工作，与有关单位组成驻京信访工作组，负责日常工作和集中劝返工作；
- 6、拟定本市信访工作法规、规章草案和有关政策建议，对本市各区县政府、市政府各委办局的信访工作进行业务指导，定期召开信访工作会议，交流经验，研究问题，表彰先进，制订信访干部培训计划并组织实施；
- 7、指导上海市信访学会工作，组织信访理论研究；
- 8、市委、市政府交办的其他事项。

## 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室机构设置

中共上海市委、上海市人民政府信访办公室设11个内设机构，包括：秘书处、办信处、接访处、来访协调处、网上信访处、复查复核处、督查处、综合处、信息技术处、人民建议征集处和市民服务热线管理办公室。

## 名词解释

（一）基本支出预算：是市级预算主管部门及所属预算单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而编制的年度基本支出计划，包括人员经费和公用经费两部分。

（二）项目支出预算：是市级预算主管部门及所属预算单位为完成行政工作任务、事业发展目标或政府发展战略、特定目标，在基本支出之外编制的年度支出计划。

（三）“三公”经费：是与市级财政有经费领拨关系的部门及其下属预算单位使用市级财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费、公务接待费。其中：因公出国（境）费主要安排机关及下属预算单位人员的国际合作交流、重大项目洽谈、境外培训研修等的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务接待费主要安排全国性专业会议、国家重大政策调研、专项检查以及外事团组接待交流等执行公务或开展业务所需住宿费、交通费、伙食费等支出；公务用车购置及运行费主要安排编制内公务车辆的报废更新，以及用于安排市内因公出差、公务文件交换、日常工作开展等所需公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。

（四）机关运行经费：指行政单位和参照公务员法管理的事业单位使用一般公共预算财政拨款安排的基本支出中的日常公用经费支出。

## 2019年部门预算编制说明

2019年，中共上海市委、上海市人民政府信访办公室预算支出总额为17,148万元，其中：财政拨款支出预算17,148万元。财政拨款支出预算中，一般公共预算拨款支出预算17,148万元，政府性基金拨款支出预算0万元。财政拨款支出主要内容如下：

1. “一般公共服务支出”科目15,983万元，主要用于人员经费、公用经费等基本支出和12345市民服务热线服务外包项目经费等项目支出。
2. “社会保障和就业支出”科目394万元，主要用于缴纳机关在职人员基本养老保险缴费等支出。
3. “卫生健康支出”科目164万元，主要用于缴纳机关在职人员医疗保险费等支出。
4. “住房保障支出”科目606万元，主要用于缴纳机关在职人员住房公积金等住房改革支出。

## 2019年部门财务收支预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

本年收入		本年支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、财政拨款收入	171,482,661	一、一般公共服务支出	159,834,265
1. 一般公共预算资金	171,482,661	二、社会保障和就业支出	3,944,336
2. 政府性基金		三、卫生健康支出	1,642,116
二、事业收入		四、住房保障支出	6,061,944
三、事业单位经营收入			
四、其他收入			
收入总计	171,482,661	支出总计	171,482,661

## 2019年部门收入预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

项目			收入预算					
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
201			一般公共服务支出	159,834,265	159,834,265			
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	159,834,265	159,834,265			
201	03	01	行政运行	26,494,265	26,494,265			
201	03	02	一般行政管理事务	133,340,000	133,340,000			
208			社会保障和就业支出	3,944,336	3,944,336			
208	05		行政事业单位离退休	3,544,336	3,544,336			
208	05	01	归口管理的行政单位离退休	185,480	185,480			
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	2,388,324	2,388,324			
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	955,332	955,332			
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	15,200	15,200			
208	08		抚恤	400,000	400,000			
208	08	01	死亡抚恤	400,000	400,000			
210			卫生健康支出	1,642,116	1,642,116			
210	11		行政事业单位医疗	1,612,116	1,612,116			

项目				收入预算				
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
210	11	01	行政单位医疗	1,612,116	1,612,116			
210	99		其他卫生健康支出	30,000	30,000			
210	99	01	其他卫生健康支出	30,000	30,000			
221			住房保障支出	6,061,944	6,061,944			
221	02		住房改革支出	6,061,944	6,061,944			
221	02	01	住房公积金	2,153,544	2,153,544			
221	02	03	购房补贴	3,908,400	3,908,400			
合计				171,482,661	171,482,661			

## 2019年部门支出预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

项目			支出预算			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
201			一般公共服务支出	159,834,265	26,494,265	133,340,000
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	159,834,265	26,494,265	133,340,000
201	03	01	行政运行	26,494,265	26,494,265	
201	03	02	一般行政管理事务	133,340,000		133,340,000
208			社会保障和就业支出	3,944,336	3,353,376	590,960
208	05		行政事业单位离退休	3,544,336	3,353,376	190,960
208	05	01	归口管理的行政单位离退休	185,480	9,720	175,760
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	2,388,324	2,388,324	
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	955,332	955,332	
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	15,200		15,200
208	08		抚恤	400,000		400,000
208	08	01	死亡抚恤	400,000		400,000
210			卫生健康支出	1,642,116	1,612,116	30,000
210	11		行政事业单位医疗	1,612,116	1,612,116	

项目			支出预算			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
210	11	01	行政单位医疗	1,612,116	1,612,116	
210	99		其他卫生健康支出	30,000		30,000
210	99	01	其他卫生健康支出	30,000		30,000
221			住房保障支出	6,061,944	6,061,944	
221	02		住房改革支出	6,061,944	6,061,944	
221	02	01	住房公积金	2,153,544	2,153,544	
221	02	03	购房补贴	3,908,400	3,908,400	
合计				171,482,661	37,521,701	133,960,960

### 2019年部门支出预算分单位明细表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

序号	预算单位	合计	基本支出		项目支出
			人员经费	公用经费	
1	中共上海市委、上海市人民政府信访办公室	171,482,661	29,102,482	8,419,219	133,960,960
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
合计		171,482,661	29,102,482	8,419,219	133,960,960



## 2019年部门财政拨款支出预算明细表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

序号	预算单位	财政拨款支出			
		合计	基本支出		项目支出
			人员经费	公用经费	
1	中共上海市委、上海市人民政府信访办公室	171,482,661	29,102,482	8,419,219	133,960,960
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
合计		171,482,661	29,102,482	8,419,219	133,960,960

## 2019年部门一般公共预算支出功能分类预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

项目			一般公共预算支出			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
201			一般公共服务支出	159,834,265	26,494,265	133,340,000
201	03		政府办公厅（室）及相关机构事务	159,834,265	26,494,265	133,340,000
201	03	01	行政运行	26,494,265	26,494,265	
201	03	02	一般行政管理事务	133,340,000		133,340,000
208			社会保障和就业支出	3,944,336	3,353,376	590,960
208	05		行政事业单位离退休	3,544,336	3,353,376	190,960
208	05	01	归口管理的行政单位离退休	185,480	9,720	175,760
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	2,388,324	2,388,324	
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	955,332	955,332	
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	15,200		15,200
208	08		抚恤	400,000		400,000
208	08	01	死亡抚恤	400,000		400,000
210			卫生健康支出	1,642,116	1,612,116	30,000
210	11		行政事业单位医疗	1,612,116	1,612,116	

项目			一般公共预算支出			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
210	11	01	行政单位医疗	1,612,116	1,612,116	
210	99		其他卫生健康支出	30,000		30,000
210	99	01	其他卫生健康支出	30,000		30,000
221			住房保障支出	6,061,944	6,061,944	
221	02		住房改革支出	6,061,944	6,061,944	
221	02	01	住房公积金	2,153,544	2,153,544	
221	02	03	购房补贴	3,908,400	3,908,400	
合计				171,482,661	37,521,701	133,960,960

## 2019年部门政府性基金预算支出功能分类预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

项目			政府性基金预算支出		
功能分类科目编码			合计	基本支出	项目支出
类	款	项			
合计					

## 2019年部门一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

项目		一般公共预算基本支出			
部门预算经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
301		工资福利支出	29,092,762	29,092,762	
301	01	基本工资	4,230,408	4,230,408	
301	02	津贴补贴	17,197,500	17,197,500	
301	03	奖金	352,534	352,534	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	2,388,324	2,388,324	
301	09	职业年金缴费	955,332	955,332	
301	10	职工基本医疗保险缴费	1,134,456	1,134,456	
301	11	公务员医疗补助缴费	477,660	477,660	
301	12	其他社会保障缴费	203,004	203,004	
301	13	住房公积金	2,153,544	2,153,544	
302		商品和服务支出	8,279,219		8,279,219
302	01	办公费	1,080,000		1,080,000
302	02	印刷费	80,000		80,000
302	06	电费	10,000		10,000

		项目	一般公共预算基本支出		
部门预算经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
302	07	邮电费	500,000		500,000
302	09	物业管理费	964,644		964,644
302	11	差旅费	390,000		390,000
302	12	因公出国（境）费用	300,000		300,000
302	13	维修（护）费	200,000		200,000
302	14	租赁费	1,442,320		1,442,320
302	15	会议费	280,000		280,000
302	16	培训费	206,300		206,300
302	17	公务接待费	50,000		50,000
302	26	劳务费	50,000		50,000
302	28	工会经费	367,615		367,615
302	29	福利费	444,960		444,960
302	31	公务用车运行维护费	280,000		280,000
302	39	其他交通费用	1,009,680		1,009,680
302	99	其他商品和服务支出	623,700		623,700
303		对个人和家庭的补助	9,720	9,720	
303	02	退休费	9,720	9,720	

项目			一般公共预算基本支出		
部门预算经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
310		资本性支出	140,000		140,000
310	02	办公设备购置	120,000		120,000
310	99	其他资本性支出	20,000		20,000
合计			37,521,701	29,102,482	8,419,219

## 部门“三公”经费和机关运行经费预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：万元

2019年“三公”经费预算数						2019年机关运行 经费预算数
合计	因公出国(境)费	公务接待费	公务用车购置及运行费			
			小计	购置费	运行费	
63.00	30.00	5.00	28.00		28.00	841.92

## 其他相关情况说明

### 一、2019年“三公”经费预算情况说明

2019年“三公”经费预算数为63.00万元，与2018年预算持平。其中：

（一）因公出国（境）费30.00万元，与2018年预算持平。

（二）公务用车购置及运行费28.00万元，与2018年预算持平。

（三）公务接待费5.00万元，与2018年预算持平。

### 二、机关运行经费预算

2019年中共上海市委、上海市人民政府信访办公室（部门）下属1家机关单位财政拨款的机关运行经费预算为841.92万元。

### 三、政府采购预算情况

2019年本部门政府采购预算358万元，其中：政府采购货物预算0万元，政府采购工程预算0万元，政府采购服务预算358万元。2019年本部门面向中小企业预留政府采购项目预算金额0万元，其中，预留给小型和微型企业的政府采购项目预算为0万元。

### 四、预算绩效情况

按照本市预算绩效管理工作的总体要求，本部门1个预算单位开展了2019年项目预算绩效目标编报工作，编报绩效目标的项目1个，涉及项目预算资金13,334万元。

# 12345市民服务热线服务外包项目经费情况说明

## 一、项目概述

2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议决定成立上海市市民服务热线，开设对外一口受理，内部分类处理的政府统一服务热线，综合受理市民向政府部门提出的各类政策咨询、意见建议、投诉求助等非紧急类事项，进一步拓宽政府与市民之间的联系渠道，加强政务服务、及时高效为市民排忧解难，为政府科学决策当好参谋助手。

根据《上海市推进智慧城市建设2011-2013年行动计划》以及市政府重点工作安排，建立号码易记的12345政府服务热线，有助于整合并科学利用各类政府行政资源，提高政府办事效率；有助于推动下政府工作职能和工作作风的进一步转变；有助于集中民智，及时解决市民工作、学习和生活中的问题。

## 二、立项依据

- 1、2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议精神；
- 2、《关于“12345”市民服务热线经费预算安排有关问题的请示》（沪财行【2012】27号）
- 3、上海市人民政府办公厅关于印发《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》的通知（沪府办【2018】61号）
- 4、上海市人民政府办公厅关于转发市信访办制订的《“12345”市民服务热线工作管理办法》的通知（沪府办【2018】62号）

## 三、实施主体

为保障项目的顺利开展，市政府组建“12345”市民服务热线领导小组，并在市信访办设立热线管理办公室，各区县委办局为热线承办单位，每个区县委办局确定一个具体承办部门负责接受、办理市民服务热线转送、交办的事项，解答市民热线转接的各类政策咨询。

## 四、实施方案

12345市民服务热线外包服务项目由中国电信公司上海分公司负责实施，在热线成立之初，市信访办与中国电信上海分公司签订了10年合作框架协议，每年根据市政府要求和热线业务发展变化签订业务外包合同。从2012年10月1日进入试运行，2013年1月1日正式24小时运行以来，已从单一的电话接听服务发展为网站、手机APP等多渠道受理模式，日均接电量从2、3千个上升到现在日接电量突破1万个。服务对象从原来只为普通市民提高服务，拓展到企业、听力残障人士，大大提升了热线的影响力。

## 五、实施周期

该项目是经常性项目，每年申报预算，2019年经费执行时间从1月1日至12月31日。

## 六、年度预算安排

12345市民服务热线外包服务经费总预算是13334万元，主要包括以下几项内容：

- 1、12345热线基本运行费（房租、物业及水、电、电话费、上网费等）1903万元；
- 2、话务平台、手语客服网络及大数据等专用软硬件设施经费948万元；
- 3、话务语音座席人员聘用及管理经费9589万元；
- 4、应交税费894万元。

## 七、绩效目标

建立号码易记，对外一口受理，内部分类处理的政府统一服务热线。详见《上海市财政支出项目绩效目标》。

# 上海市财政支出项目绩效目标

(2019年)

项目名称	12345市民服务热线服务外包项目经费		
项目总目标	搭建政府与市民之间的桥梁，提高政府办事效率，转变政府工作作风，及时解决市民工作、学习和生活中的问题。建立号码易记，对外一口受理，内部分类处理的政府统一服务热线。		
年度绩效目标	全力做好市政府“一网通办”总客服相关工作，与上海政务“一网通办”总门户顺利对接，承担市民、企业咨询解答、投诉事项受理和转送等工作。		
分解目标			
一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
产出目标	数量目标	全年12345热线平台受理量	400万个
	质量目标	热线接通率	全年达到90%以上
		话务员一次性解答率	达到50%以上
		话务员有责退单率	小于7%
	时效目标	电话接通时长	达到国家标准，平均接通时长控制在8秒以内
效果目标	经济效益目标	控制成本投入	合理使用预算
	社会效益目标	最大限度的服务好市民和企业	全市企业和市民
	环境效益目标	降低能耗，节约成本	对环境零污染
	可持续目标	持续发展，不断拓展服务范围	控制成本投入，实现可持续发展
影响力目标	满意度目标	12345热线回民市民满意度	达到90%以上
		全国政务类服务热线排名	争取各项服务指标超过排名第一的北京