

中共杭州市委杭州市  
人民政府信访局（本级）

2022 年度部门预算

# 目 录

一、单位基本情况 .....	(1)
二、部门预算总体情况 .....	(2)
(一) 收支预算总体情况 .....	(2)
(二) 财政拨款收支预算情况 .....	(3)
(三) 一般公共预算基本支出预算情况 .....	(5)
(四) 一般公共预算“三公”经费预算情况 .....	(6)
三、预算绩效情况 .....	(7)
四、其他重要事项的情况说明 .....	(9)
(一) 机关运行经费情况 .....	(9)
(二) 政府采购支出情况 .....	(9)
(三) 国有资产情况 .....	(9)
五、名词解释 .....	(10)
六、2022 年度部门（单位）预算公开表 .....	(12)

## 一、单位基本情况

本单位性质为行政单位。

主要职能：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）承担市政府的信访事项复查复核具体办理工作。

（七）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。

(八) 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。

(九) 完成市委、市政府交办的其他任务。

## 二、部门预算总体情况

### (一) 收支预算总体情况 (详见表 1-3)

#### 1. 收入预算总体情况

收入预算总计 6,894.00 万元，比上年执行数增加 488.29 万元，本年增长 7.62%，主要原因是市长公开电话再次整合 20 条热线，席位增加。

其中：本年财政拨款收入 6,894.00 万元，财政专户管理资金收入 0 万元，事业收入（不含专户资金）0 万元，事业单位经营收入 0 万元，上级补助收入 0 万元，附属单位上缴收入 0 万元，其他收入 0 万元，使用非财政拨款 0 万元，上年结转 0 万元。

#### 2. 支出预算总体情况

支出预算总计 6,894.00 万元，比上年执行数增加 488.29 万元，增长 7.62%，主要原因是市长公开电话再次整合 20 条热线，席位增加。

按支出功能分类：一般公共服务支出（类）6,672.36 万元，社会保障和就业支出（类）169.49 万元，卫生健康支出（类）52.15 万元。

按支出用途分类：基本支出 2,094.67 万元，项目支出 4,799.33 万元，事业单位经营支出 0 万元，事业单位对附属单位补助支出 0 万元，事业单位上缴上级支出 0 万元。

年末结余分配 0 万元，年末结转下年 0 万元。

## （二）财政拨款收支预算情况（详见表 4-7）

### 1. 财政拨款收入预算情况

财政拨款收入预算总计 6,894.00 万元，比上年执行数增加 488.29 万元，增长 7.62%，主要原因是市长公开电话再次整合 20 条热线，席位增加。

其中：一般公共预算拨款收入 6,894.00 万元，政府性基金预算拨款收入 0 万元，国有资本经营预算收入 0 万元，上年结转 0 万元。

### 2. 财政拨款支出预算情况

财政拨款支出预算总计 6,894.00 万元，比上年执行数增加 488.29 万元，增长 7.62%，主要原因是市长公开电话再次整合 20 条热线，席位增加。

按支出功能分类：一般公共服务支出（类）6,672.36 万元，社会保障和就业支出（类）169.49 万元，卫生健康支出（类）52.15 万元。年末结余分配 0 万元，年末结转下年 0 万元。

### 3. 一般公共预算财政拨款支出预算情况

**总体情况。**一般公共预算支出预算合计 6,894.00 万元，比上年执行数增加 488.29 万元，增长 7.62%，主要原因是市长公开电话再次整合 20 条热线，席位增加。

**结构情况。**一般公共预算支出合计为 6,894.00 万元，其中：一般公共服务支出（类）支出 6,672.36 万元，占 96.79%；社会保障和就业支出（类）支出 169.49 万元，占 2.46%；卫生健康支出（类）支出 52.15 万元，占 0.75%。

#### **具体使用情况。**

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 1,873.03 万元，主要用于保障单位正常运转相关的人员及公用支出。与上年基本持平。

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）预算为 4,799.33 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 595.59 万元，增长 14.17%，主要原因是市长公开电话再次整合 20 条热线，席位增加。

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 43.07 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 8.60 万元，增长 24.94%，主要原因是新增退休人员。

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 84.28 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。与上年基本持平。

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 42.14 万元，主要用于机关事业单位职业年金缴费方面的支出。与上年基本持平。

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 52.15 万元，主要用于行政单位职工医疗保险方面的支出。比上年执行数减少 1.74 万元，下降 3.22%，主要原因是人员退休，缴费基数下降。

#### **4. 政府性基金财政拨款支出预算情况**

本单位 2022 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

#### **5. 国有资本经营预算财政拨款支出预算情况**

本单位 2022 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

### **（三）一般公共预算基本支出预算情况（详见表 8）**

按部门预算支出经济分类科目，一般公共预算基本支出合计 2,094.67 万元，其中人员经费 1,759.35 万元，公用经费 335.32 万元。具体为：

1. 工资福利支出 1,714.69 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、其他工资福利支出等支出。

2. 商品和服务支出 329.32 万元，主要包括办公费、印刷费、电费、邮电费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）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、其他商品和服务支出等支出。

3. 对个人和家庭的补助支出 44.66 万元，主要包括退休费、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助等支出。

4. 资本性支出 6.00 万元，主要包括办公设备购置等支出。

#### **（四）一般公共预算“三公”经费预算情况（详见表 9）**

一般公共预算“三公”经费预算数合计 29.10 万元，比上年下降 9.91%，主要原因是根据疫情防控形势，预期公务接待费减少。其中：

1. 因公出国（境）经费 18.00 万元，与上年持平。因公出国（境）经费主要用于本单位人员公务出国（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。



2. 公务接待费支出 11.10 万元，比上年下降 22.38%，主要原因是根据疫情防控形势，预期公务接待费减少。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。

3. 公务用车购置及运行费支出 0 万元，与上年持平。其中，公务用车购置支出 0 万元（含购置税等附加费用），与上年持平；主要用于经批准购置的 0 辆公务用车；公务用车运行费支出 0 万元，与上年持平；主要用于按规定保留的 0 辆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、安全奖励费等支出。

### 三、预算绩效情况

2022 年，本单位财政性资金安排的项目实现绩效目标全覆盖，涉及当年财政拨款资金 4,799.33 万元。

1. “12345”市长公开电话前台服务费项目（12345 平台服务）。

杭州市“12345”市长公开电话成立于 1999 年 6 月，在历届市委、市政府的高度重视和坚强领导下，一直秉持“以人民为中心”、“让群众满意”的服务理念，坚决落实中央、省委、市委的重大决策部署，围绕中心，服务大局，心系群众，勇于担当。认真落实“接得更快，分得更准、办得更实”的工作方针，全力打造“杭州特色、浙江形象、全国品牌、一流影响”政务“总客服”。近年来，已 4 次当选“金耳唛杯”中国最佳客户中心，3 度荣膺“中国最佳政府服务热线”，当选“全国十佳

热线奖” “服务群众满意热线优秀单位”等殊荣；热线已通过CC-CMM专业级认证，在全国12345政务热线服务质量评估中，获评总体评估优秀最高等级“A+”（全国仅10家），稳居全国政务热线“第一方阵”。

2021年，对照国办发〔2020〕53号和浙政办发〔2021〕49号文件要求，在2016年已整合全市非紧急政务热线的基础上，通过“整体并入、双号并行、设分中心”三种模式再次整合了20条，共75条热线，真正实现12345一号对外。

实施主体：由中共杭州市委杭州市人民政府信访局具体安排落实。

现通过公开采购的方式，对杭州12345市长公开电话的业务受理进行服务外包，服务内容包括但不限于电话、短信、微信、民呼我为、网上信访等渠道，受理各类群众诉求，积极回应市民关切。2022年预计人工受理量440万件。预算安排3638.53万元。

主要依据：《浙江省人民政府办公厅关于建设统一政务咨询投诉举报平台的指导意见》（浙政办发〔2015〕127号）、《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市统一政务咨询投诉举报平台建设实施方案的通知》（杭政办函〔2016〕80号）。

### 项目支出绩效目标表

单位名称	中共杭州市委杭州市人民政府信访局
------	------------------

项目名称		“12345”市长公开电话前台服务费项目（12345 平台服务）				
项目资金（万元）		3638.53	其中：财政拨款 （万元）	3638.53		
绩效目标		受理各类诉求，积极回应市民关切，全力打造“杭州特色、浙江形象、全国品牌、一流影响”政务“总客服”。				
绩效指标		指标名称	计算符号	指标值	计量单位	权重
产出指标	数量	人工受理数量	≥	440	万通	40%
	质量	受理单质量差错率	≤	0.5	%	10%
	时效	服务期限	=	1	年	10%
效益指标	社会效益	社会服务水平	定性指标	保持稳定	/	20%
满意度指标	满意度	受话满意率	≥	98	%	20%

#### 四、其他重要事项的情况说明

1. 机关运行经费情况。2022年，本单位机关运行经费财政拨款预算299.45万元，比上年预算数减少45.57万元，下降13.21%，主要原因是物业管理费调整至机关事务管理局列支。

2. 政府采购支出情况。2022年，本单位政府采购预算总额4021.03万元，其中：政府采购货物47.50万元、政府采购工程0万元、政府采购服务3973.53万元。

3. 国有资产情况。截至2021年12月31日，本单位共有公务用车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

元以上的通用设备 0 台（套），单位价值 100 万元以上的专用设备 0 台（套）。

2022 年本单位预算安排购置公务用车 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。2022 年本单位预算安排购置单位价值 50 万元以上的通用设备 0 台（套），单位价值 100 万元以上的专用设备 0 台（套）。

## 五、名词解释

财政拨款收入：市级财政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。

财政专户管理资金：当年财政专户管理的资金，目前按国家规定专指教育收费收入。

事业收入（不含专户资金）：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。

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。

上级补助收入：从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

附属单位上缴收入：附属独立核算单位根据有关规定上缴的收入。

其他收入：上述规定范围以外取得的各项收入。

使用非财政拨款结余：指事业单位在预计用当年的财政拨款收入、财政专户管理资金、事业收入、事业单位经营收入、上级补助收入、附属单位上缴收入、其他收入和上年结转等不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补本年收支差额的资金。

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。

基本支出：部门（单位）为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和日常公用支出。

项目支出：部门（单位）为完成其特定工作任务或事业发展目标，在基本支出预算之外所发生的支出。

事业单位经营支出：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。

事业单位对附属单位补助支出：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。

事业单位上缴上级支出：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。

因公出国（境）费：单位工作人员公务出国（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。

公务接待费：单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

公务用车购置费：单位公务用车购置支出（含车辆购置税等附加费用）。

公务用车运行维护费：反映单位按规定保留的公务用车燃料费、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，包括一般公务用车、执法执勤用车、特种专业技术用车和其他用车。

机关运行经费：是指各部门机关及参照公务员法管理事业单位使用财政拨款资金开支的公用经费，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。

## 六、2022年度部门（单位）预算公开表（详见附件）

表 1. 2022 年市级单位收支预算总表

表 2. 2022 年市级单位收入预算总表（分科目）

表 3. 2022 年市级单位支出预算总表（分科目）

表 4. 2022 年市级单位财政拨款收支预算总表

表 5. 2022 年市级单位一般公共预算支出预算表

表 6. 2022 年市级单位政府性基金预算支出预算表

表 7. 2022 年市级单位国有资本经营预算支出预算表

表 8. 2022 年市级单位一般公共预算基本支出预算表

表 9. 2022 年市级单位一般公共预算“三公”经费预算表

表 10. 2022 年市级单位项目支出预算表

## 表 1： 2022 年市级单位收支预算总表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

收 入		支 出（按支出功能分）	
项 目	预算数	项 目	预算数
财政拨款收入	6,894.00	一般公共服务支出	6,672.36
其中：一般公共预算	6,894.00	社会保障和就业支出	169.49
政府性基金预算		卫生健康支出	52.15
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			
本年收入合计	6,894.00	本年支出合计	6,894.00
使用非财政拨款结余		结余分配	
上年结转		结转下年	
收入总计	6,894.00	支出总计	6,894.00



## 表 2： 2022 年市级单位收入预算总表（分科目）

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

科目	合计	本年收入										上年结转					使用非财政拨款结余
		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	
合计	6,894.00	6,894.00	6,894.00														
一般公共服务支出	6,672.36	6,672.36	6,672.36														
政府办公厅（室）及相关机构事务	6,672.36	6,672.36	6,672.36														
行政运行	1,873.03	1,873.03	1,873.03														
信访事务	4,799.33	4,799.33	4,799.33														
社会保障和就业支出	169.49	169.49	169.49														
行政事业单位养老支出	169.49	169.49	169.49														
行政单位离退休	43.07	43.07	43.07														
机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.28	84.28	84.28														
机关事业单位职业年金缴费支出	42.14	42.14	42.14														
卫生健康支出	52.15	52.15	52.15														
行政事业单位医疗	52.15	52.15	52.15														
行政单位医疗	52.15	52.15	52.15														

### 表 3： 2022 年市级单位支出预算总表（分科目）

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

科目	合计	基本支出	项目支出	事业 单位 经营 支出	事业 单位 对附 属单 位补 助支 出	事业 单位 上缴 上级 支出	结余 分配	结转 下年
合计	6,894.00	2,094.67	4,799.33					
一般公共服务支出	6,672.36	1,873.03	4,799.33					
政府办公厅（室）及相关机构事务	6,672.36	1,873.03	4,799.33					
行政运行	1,873.03	1,873.03						
信访事务	4,799.33		4,799.33					
社会保障和就业支出	169.49	169.49						
行政事业单位养老支出	169.49	169.49						
行政单位离退休	43.07	43.07						
机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.28	84.28						
机关事业单位职业年金缴费支出	42.14	42.14						
卫生健康支出	52.15	52.15						
行政事业单位医疗	52.15	52.15						
行政单位医疗	52.15	52.15						

## 表 4： 2022 年市级单位财政拨款收支预算总表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

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	6,894.00	一、本年支出合计	6,894.00
其中：一般公共预算	6,894.00	一般公共服务支出	6,672.36
政府性基金		社会保障和就业支出	169.49
国有资本经营预算		卫生健康支出	52.15
二、上年结转		二、结转下年	
其中：一般公共预算		其中：一般公共预算	
政府性基金		政府性基金	
国有资本经营预算		国有资本经营预算	
收入总计	6,894.00	支出总计	6,894.00

## 表 5： 2022 年市级单位一般公共预算支出预算表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

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	6,894.00	2,094.67	1,759.35	335.32	4,799.33
一般公共服务支出	6,672.36	1,873.03	1,537.71	335.32	4,799.33
政府办公厅（室）及相关机构事务	6,672.36	1,873.03	1,537.71	335.32	4,799.33
行政运行	1,873.03	1,873.03	1,537.71	335.32	
信访事务	4,799.33				4,799.33
社会保障和就业支出	169.49	169.49	169.49		
行政事业单位养老支出	169.49	169.49	169.49		
行政单位离退休	43.07	43.07	43.07		
机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.28	84.28	84.28		
机关事业单位职业年金缴费支出	42.14	42.14	42.14		
卫生健康支出	52.15	52.15	52.15		
行政事业单位医疗	52.15	52.15	52.15		
行政单位医疗	52.15	52.15	52.15		

## 表 6： 2022 年市级单位政府性基金预算支出预算表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

功能分类科目名称	合 计	基本支出	项目支出

注：本单位没有政府性基金拨款安排的支出，故本表无数据

## 表 7： 2022 年市级单位国有资本经营预算支出预算表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

功能分类科目名称	合计	项目支出

注：本单位没有国有资本经营预算拨款安排，故本表无数据

## 表 8： 2022 年市级单位一般公共预算基本支出预算表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

功能分类科目名称	本年一般公共预算基本支出		
	小计	人员经费	公用经费
合计	2,094.67	1,759.35	335.32
工资福利支出	1,714.69	1,714.69	
基本工资	241.99	241.99	
津贴补贴	314.26	314.26	
奖金	91.27	91.27	
绩效工资	10.98	10.98	
机关事业单位基本养老保险缴费	84.28	84.28	
职业年金缴费	42.14	42.14	
职工基本医疗保险缴费	52.15	52.15	
其他社会保障缴费	11.05	11.05	
住房公积金	136.59	136.59	
医疗费	8.37	8.37	
其他工资福利支出	721.61	721.61	
商品和服务支出	329.32		329.32
办公费	17.80		17.80
印刷费	14.00		14.00
电费	17.22		17.22
邮电费	1.00		1.00
差旅费	12.00		12.00
因公出国（境）费用	18.00		18.00
维修（护）费	2.00		2.00
会议费	10.00		10.00
培训费	2.00		2.00
公务接待费	11.10		11.10
劳务费	1.00		1.00
委托业务费	38.00		38.00
工会经费	24.77		24.77
福利费	68.57		68.57
其他交通费用	74.08		74.08
其他商品和服务支出	17.78		17.78
对个人和家庭的补助	44.66	44.66	
退休费	33.07	33.07	
医疗费补助	10.00	10.00	
奖励金	0.01	0.01	
其他对个人和家庭的补助	1.58	1.58	
资本性支出	6.00		6.00
办公设备购置（资本）	6.00		6.00

## 表 9： 2022 年市级单位一般公共预算“三公”经费预算表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

单位名称	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	29.10	18.00	11.10	0	0	0
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	29.10	18.00	11.10	0	0	0



## 表 10： 2022 年市级单位项目支出预算表

单位名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

单位：万元

单位名称	项目名称	总计	资金来源									
			财政拨款收入			国有资本 经营预算	专户 资金收入	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
			一般公共 预算	政府 性基 金								
	合计	4,799.33	4,799.33									
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	12345 平台服务	4,038.53	4,038.53									
中共杭州市委杭州市人民政府信访局	信访处理	760.80	760.80									