

2022 年度武汉市人力资源和社会保障
投诉咨询中心单位决算公开

2023 年 10 月 25 日

目 录

第一部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心概况

一、单位主要职责

二、机构设置情况

第二部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心2022年度单位决算表

一、收入支出决算总表(表 1)

二、收入决算表(表 2)

三、支出决算表(表 3)

四、财政拨款收入支出决算总表(表 4)

五、一般公共预算财政拨款支出决算表(表 5)

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表(表 6)

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表(表 7)

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表(表 8)

九、财政拨款“三公”经费支出决算表(表 9)

第三部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心2022年度单位决算情况说明

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 2022 年度重点工作完成情况

第五部分 名词解释

第六部分 附件

第一部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心概况

一、单位主要职责

负责受理武汉市人力资源和社会保障各类投诉举报和意见建议，建立全市人力资源和社会保障政策法规信息库，为社会公众提供有关政策法规和业务信息咨询、查询、回复等服务工作。

二、机构设置情况

武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心无内设机构。

第二部分 武汉市人力资源和社会保障投诉 咨询中心 2022 年度单位决算表

2022 年度收入支出决算总表（表 1）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

收 入			支 出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1, 055. 33	一、一般公共服务支出	32	
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	1, 021. 17
	9		九、卫生健康支出	40	16. 11
	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	18. 05
	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	1, 055. 33	本年支出合计	58	1, 055. 33
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	0. 11	年末结转和结余	60	0. 11
	30			61	
总 计	31	1, 055. 44	总 计	62	1, 055. 44

注：1. 本表反映单位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。
 27 行＝（1+2+3+4+5+6+7+8）行； 31 行＝（27+28+29）行；
 58 行＝（32+33+…+57）行； 62 行＝（58+59+60）行。

2022 年度收入决算表（表 2）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

项 目			功能分类 科目编码	科目名称	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
类	款	项									
栏 次					1	2	3	4	5	6	7
合 计					1,055.33	1,055.33					
208				社会保障和就业支出	1,021.17	1,021.17					
20801				人力资源和社会保障管理事务	1,006.49	1,006.49					
2080150				事业运行	138.49	138.49					
2080199				其他人力资源和社会保障管理 事务支出	868.00	868.00					
20805				行政事业单位养老支出	14.68	14.68					
2080502				事业单位离退休	7.93	7.93					
2080505				机关事业单位基本养老保险缴 费支出	6.75	6.75					
210				卫生健康支出	16.11	16.11					
21011				行政事业单位医疗	16.11	16.11					
2101102				事业单位医疗	8.79	8.79					
2101199				其他行政事业单位医疗支出	7.32	7.32					
221				住房保障支出	18.05	18.05					
22102				住房改革支出	18.05	18.05					
2210201				住房公积金	11.99	11.99					
2210202				提租补贴	3.13	3.13					
2210203				购房补贴	2.93	2.93					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

1 栏各行 = (2+3+4+5+6+7) 栏各行。

2022 年度支出决算表（表 3）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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
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	1, 055. 33	187. 33	868. 00			
208			社会保障和就业支出	1, 021. 17	153. 17	868. 00			
20801			人力资源和社会保障管理事务	1, 006. 49	138. 49	868. 00			
2080150			事业运行	138. 49	138. 49				
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	868. 00		868. 00			
20805			行政事业单位养老支出	14. 68	14. 68				
2080502			事业单位离退休	7. 93	7. 93				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	6. 75	6. 75				
210			卫生健康支出	16. 11	16. 11				
21011			行政事业单位医疗	16. 11	16. 11				
2101102			事业单位医疗	8. 79	8. 79				
2101199			其他行政事业单位医疗支出	7. 32	7. 32				
221			住房保障支出	18. 05	18. 05				
22102			住房改革支出	18. 05	18. 05				
2210201			住房公积金	11. 99	11. 99				
2210202			提租补贴	3. 13	3. 13				
2210203			购房补贴	2. 93	2. 93				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

1 栏各行 = (2+3+4+5+6) 栏各行。

2022 年度财政拨款收入支出决算总表（表 4）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

收 入			支 出					
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数			
					小计	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	1,055.33	一、一般公共服务支出	33				
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	1,021.17	1,021.17		
	9		九、卫生健康支出	41	16.11	16.11		
	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	18.05	18.05		
	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	1,055.33	本年支出合计	59	1,055.33	1,055.33		
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	1,055.33	总 计	64	1,055.33	1,055.33		

注：本表反映单位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。

27 行 = (1+2+3) 行；28 行 = (29+30+31) 行；32 行 = (27+28) 行；

59 行 = (33+34+...+58) 行；64 行 = (59+60) 行。

2022 年度一般公共预算财政拨款支出决算表（表 5）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

项 目			本年支出		
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
			合计	3	
208			社会保障和就业支出	1,021.17	153.17
20801			人力资源和社会保障管理事务	1,006.49	138.49
2080150			事业运行	138.49	138.49
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	868.00	868.00
20805			行政事业单位养老支出	14.68	14.68
2080502			事业单位离退休	7.93	7.93
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	6.75	6.75
210			卫生健康支出	16.11	16.11
21011			行政事业单位医疗	16.11	16.11
2101102			事业单位医疗	8.79	8.79
2101199			其他行政事业单位医疗支出	7.32	7.32
221			住房保障支出	18.05	18.05
22102			住房改革支出	18.05	18.05
2210201			住房公积金	11.99	11.99
2210202			提租补贴	3.13	3.13
2210203			购房补贴	2.93	2.93

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

1 栏各行 = (2+3) 栏各行。

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表（表 6）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

人员经费			公用经费					
经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	144.96	302	商品和服务支出	33.83	310	资本性支出	
30101	基本工资	22.28	30201	办公费	4.19	31002	办公设备购置	
30102	津贴补贴	8.96	30202	印刷费		31003	专用设备购置	
30103	奖金		30203	咨询费		31007	信息网络及软件购置更新	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31013	公务用车购置	
30107	绩效工资	72.84	30205	水费	0.15	31019	其他交通工具购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	6.75	30206	电费	0.60	31021	文物和陈列品购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	0.58	31022	无形资产购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	7.09	30208	取暖费		31099	其他资本性支出	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费	19.94			
30112	其他社会保障缴费	10.21	30211	差旅费				
30113	住房公积金	11.99	30212	因公出国（境）费用				
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.57			
30199	其他工资福利支出	4.84	30214	租赁费				
303	对个人和家庭的补助	8.54	30215	会议费				
30301	离休费		30216	培训费				
30302	退休费	7.49	30217	公务接待费				
30303	退职（役）费		30218	专用材料费				
30304	抚恤金		30224	被装购置费				
30305	生活补助		30225	专用燃料费				
30306	救济费		30226	劳务费				
30307	医疗费补助	1.05	30227	委托业务费				
30308	助学金		30228	工会经费	1.22			
30309	奖励金		30229	福利费	4.86			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	1.27			
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用				
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出	0.45			
人员经费合计		153.50	公用经费合计					33.83

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

2022 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表（表 7）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	
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：本表反映单位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。

6 栏各行 = (1+2-3) 栏各行；3 栏各行 = (4+5) 栏各行。

备注：本单位当年无政府性基金预算财政拨款收入支出。

2022 年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表（表 8）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

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

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

1 栏各行 =（2+3）栏各行。

备注：本单位当年无国有资本经营预算财政拨款支出。

2022 年度财政拨款“三公”经费支出决算表（表 9）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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
1.27		1.27		1.27		1.27		1.27		1.27	

注：本表反映单位本年度财政拨款“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。

1 栏=（2+3+6）栏；3 栏=（4+5）栏；7 栏=（8+9+12）栏；9 栏=（10+11）栏。

第三部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心 2022 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022 年度收、支总计 1,055.44 万元。与 2021 年度相比，收、支总计各减少 31.49 万元，下降 2.9%，主要原因是坚持厉行节约，压减日常公用经费支出。

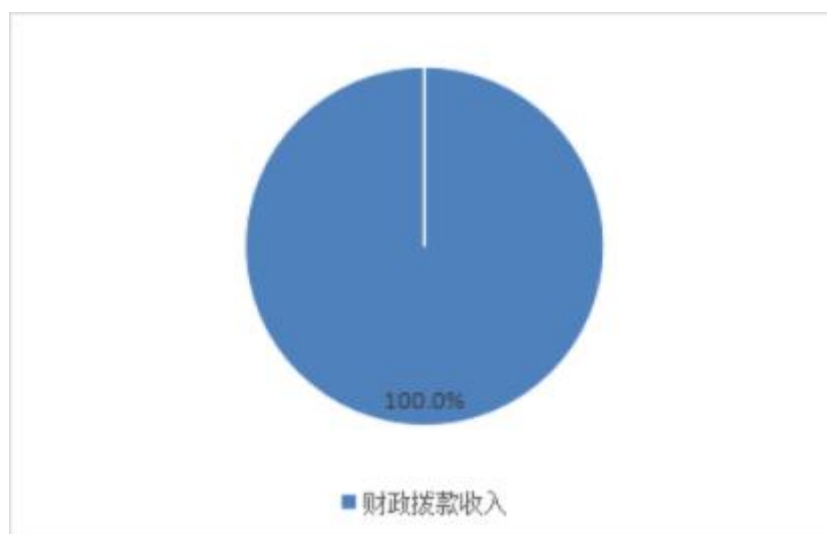
图 1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2022 年度收入合计 1,055.33 万元。与 2021 年度相比，收入合计减少 31.6 万元，下降 2.9%，主要是坚持厉行节约，压减日常公用经费财政拨款收入。其中：财政拨款收入 1,055.33 万元，占本年收入 100%。

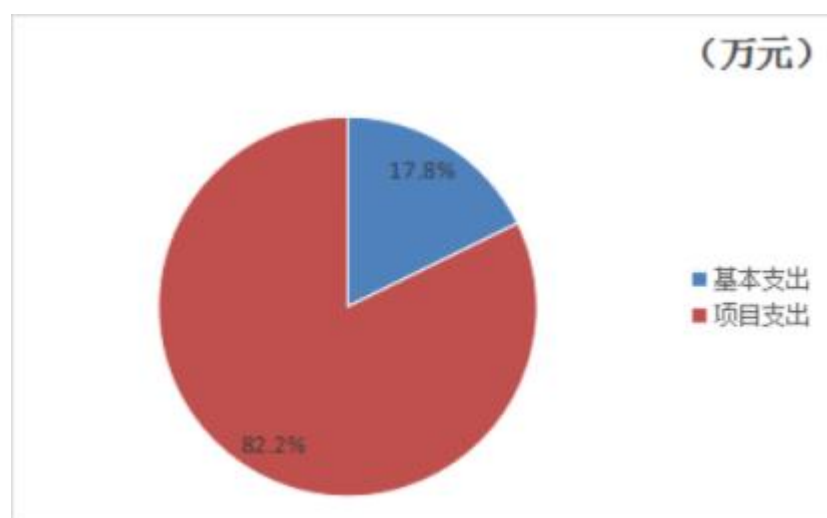
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2022 年度支出合计 1,055.33 万元。与 2021 年度相比，支出合计减少 31.49 万元，下降 2.9%，主要是坚持厉行节约，压减日常公用经费支出。其中：基本支出 187.33 万元，占本年支出 17.8%；项目支出 868 万元，占本年支出 82.2%。

图 3：支出决算结构

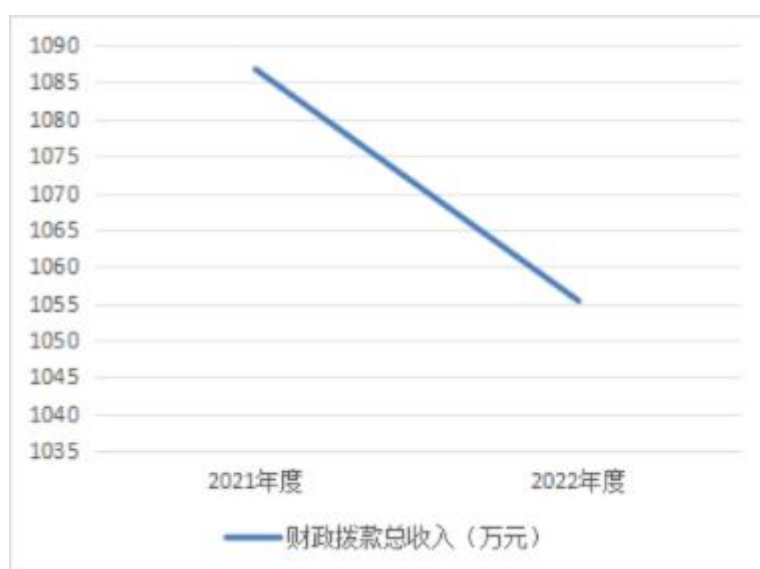


四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022 年度财政拨款收、支总计 1,055.33 万元。与 2021 年度相比,财政拨款收、支总计各减少 31.42 万元,下降 2.9%。主要原因是坚持厉行节约,压减日常公用经费支出。

2022 年度财政拨款收入中,一般公共预算财政拨款收入 1055.33 万元,比 2021 年度决算数减少 31.42 万元。减少主要原因是坚持厉行节约,压减日常公用经费支出。

图 4: 财政拨款收、支决算总计变动情况



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 1,055.33 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减少 31.42 万元,下降 2.9%。主要原因是坚持

厉行节约，压减日常公用经费支出。

（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 1,055.33 万元，主要用于以下方面：

1. 社会保障和就业（类）支出 1021.17 万元，占 96.8%。主要是用于单位人员经费、日常公用经费和项目经费的支出。

2. 卫生健康（类）16.11 万元，占 1.5%。主要是用于行政事业单位医疗等支出。

3. 住房保障（类）18.05 万元，占 1.7%。主要是用于住房公积金、提租补贴等支出。

（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 1088.21 万元，支出决算为 1,055.33 万元，完成年初预算的 97%。其中：基本支出 187.33 万元，项目支出 868 万元。项目支出主要用于服务运行经费 868 万元，主要用于投诉咨询服务外包采购项目经费以及中心为保证投诉咨询服务正常运转所需投入的经费。

1. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）事业运行（项）。年初预算为 146.17 万元，支出决算为 138.49 万元，完成年初预算的 94.7%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是人员结构发生变化，支出减少。

2. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）其他人力资源和社会保障管理事务支出（项）。年初预算为 895.77 万元，支出决算为 868 万元，完成年初预算的 96.9%。

3. 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 4.35 万元，支出决算为 7.93 万元，完成年初预算的 182.3%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是增加离退休人员支出。

4. 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 7.1 万元，支出决算为 6.75 万元，完成年初预算的 95.1%。

5. 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 8.47 万元，支出决算为 8.79 万元，完成年初预算的 103.8%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是职工医疗保险的缴费基数进行正常调整。

6. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）其他行政事业单位医疗支出（项）。年初预算为 7.32 万元，支出决算为 7.32 万元，完成年初预算的 100%。

7. 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 12.8 万元，支出决算为 11.99 万元，完成年初预算的 93.7%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是因 2022 年度住房公积金编制不足，导致缴纳滞后。

8. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项)。年初预算为 3.3 万元，支出决算为 3.13 万元，完成年初预算的 94.8%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是在职人员转退休 1 人。

9. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)购房补贴(项)。年初预算为 2.93 万元，支出决算为 2.93 万元，完成年初预算的 100%。

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 187.33 万元，其中：

人员经费 153.5 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、医疗费补助。

公用经费 33.83 万元，主要包括：办公费、水费、电费、邮电费、物业管理费、维修(护)费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位当年无政府性基金预算财政拨款收入支出。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位当年无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”经费财政拨款支出预算为 1.27 万元，支出决算为 1.27 万元，完成预算的 100%；较上年增加 0.7 万元，增长 122.1%。决算数较上年增加的主要原因：增加车辆燃油费支出。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

1. 因公出国（境）费无预算安排，无支出决算数。

2. 公务用车购置及运行维护费预算为 1.27 万元，支出决算为 1.27 万元，完成预算的 100%；较上年增加 0.7 万元，增长 122.8%。决算数较上年增加的主要原因：增加车辆燃油费支出。其中：

（1）本年度无公务用车购置费用。

（2）公务用车运行维护费支出 1.27 万元，主要用于日常公务出行，其中：燃料费 0.72 万元；维修费 0.31 万元；保险费 0.24 万元。截止 2022 年 12 月 31 日，开支财政拨款的公务用车保有量 1 辆。

3. 公务接待费无预算安排，无支出决算数。

十、机关运行经费支出情况

我单位当年无机关运行经费支出。

十一、政府采购支出情况

2022 年度武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心政府采购支出总额 219.43 万元，其中：政府采购服务支出 219.43 万元。授予中小企业合同金额 219.43 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 19.97 万元，占授予中小企业合同金额的 9.1%。

十二、国有资产占用情况

截至 2022 年 12 月 31 日，武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心共有车辆 1 辆，其中，其他用车 1 辆，其他用车主要是单位业务用车，无单价 100 万元(含)以上设备。

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，我单位组织对 2022 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目 1 个，资金 868 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。从绩效评价情况来看，我单位高度重视绩效评价工作，绩效目标的设定符合相关法律法规，与单位职责相适应。本年预算绩效评价工作顺利开展，总体绩效管理工作执行良好，为社会公众提供有关人社咨询、查询、回复等服务工作。

(二)单位整体支出自评结果

我单位组织并开展整体支出绩效自评，资金 1055.33 万元，从评价情况来看，武汉市人力资源和社会保障投诉咨

询中心 2022 年度整体支出绩效总体情况良好，较好地完成了年度绩效目标。偏差大或目标未完成原因是投诉咨询业务热、难点基础编辑工作尚在进行中，导致实际印刷费比预期少；招聘人员到岗有一定流失，队伍稳定性和接通率有待进一步提高。改进措施是对项目进行实时监控，针对进度滞后的项目安排专人负责，加强协调与推进力度，确保项目按时完成；加强队伍建设、提高综合服务质量。一是要抓好咨询员经常性培训，提高咨询员队伍的基本素质和接通率；二是设置多样化的奖罚体系，激励员工提高业务水平的同时降低人员流失率。

(三)项目支出自评结果

我单位在 2022 年度单位决算中反映所有项目绩效自评结果（不包括涉密项目），共涉及 1 个二级项目。

服务运行经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 896 万元，执行数为 868 万元，完成预算的 96.9%。主要产出和效益是：一是电话咨询服务人工接听量 105.7 万，完成 80 万目标任务的 132.1%；二是微信端 12333 文字客服有效回复量 47.42 万，完成 20 万目标任务的 237.1%；三是投诉、疑难问题处置回告率 100%，完成 100%目标任务。

发现的问题及原因：一是投诉咨询业务热、难点基础编辑工作尚在进行导致实际印刷费比预期少，预算执行有偏差；二是招聘人员到岗有一定流失，队伍稳定性和接通率有待进

一步提高。

下一步改进措施：一是对项目进行实时监控，针对进度滞后的项目安排专人负责，加强协调与推进力度，确保项目按时完成；二是加强队伍建设、提高综合服务质量，抓好咨询员经常性培训，提高咨询员队伍的基本素质和接通率；设置多样化的奖罚体系，激励员工提高业务水平的同时降低人员流失率。

(四) 绩效自评结果应用情况

2022 年度，我中心加强预算绩效管理，规范绩效目标编制，科学选定绩效指标，合理确定指标标准；进一步细化预算，完善财务监督制度，强化重大项目经费的全过程审计。

第四部分 2022 年度重点工作完成情况

一、积极组织，合理调配，顺利过渡 214 省集中系统和 725 国省系统上线。

一是对内加强统筹，我们及时反馈，统一对外答复口径；二是对外加强协调，我们提前报备，各渠道多宣传告知。

二、保留坐席，双号并行，积极推进政务热线整合。

一是我中心加挂“12345 市民热线人社座席专区”标牌；二是我中心在 12345 市民热线呼叫平台设专家座席。

三、党建引领，广泛动员，确保练兵比武落实落地。

中心在“练兵比武”中坚持党建引领，增强参与者的自觉性、责任感。中心 8 名选手参加市赛、7 名选手参加省赛，其中 3 名同志获得全省“岗位练兵明星”称号，参加省赛的 7 名选手将全部参加国赛。

四、抓常抓长，稳抓稳打，推进“双评议”及知识库建设。

中心及时研究制定《投诉咨询中心 2022 年“双评议”工作方案》，明确提高接通率、提升满意率，牢牢守住“零不满意”底线的工作目标。加强日常监控反馈，2022 年度双评议上报 2745 件，满意 2745 件。2022 年度中心录入省厅知识库政策文件 153 条，问题解答 514 条，共计录入 71 万字

左右，有效扩充知识库内容，为电话咨询人员提供有效政策业务系统支撑。

五、服务监督，“双下沉”，有序开展党建活动。

中心党支部 2022 年度共组织支部主题党日 12 次，支委会 5 次，党员大会 3 次，专题支部主题党日 1 次，民主生活会评议党员 1 次，支部书记讲党课 3 次。中心党支部积极响应局党组号召，参与社区疫情防控工作，安排 6 名在职党员和 10 名突击队员到对口社区下沉 244 人次，并督促完成居住地下沉任务。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	积极组织，合理调配，顺利过渡214省集中系统和725国省系统上线。	一是对内加强统筹，我们及时反馈，统一对外答复口径；二是对外加强协调，我们提前报备，各渠道多宣传告知。	已完成。
2	保留坐席，双号并行，积极推进政务热线整合。	一是我中心加挂“12345市民热线人社座席专区”标牌；二是我中心在12345市民热线呼叫平台设专家座席。	已完成。
3	党建引领，广泛动员，确保练兵比武落实落地。	中心在“练兵比武”中坚持党建引领，增强参与者的自觉性、责任感。中心8名选手参加市赛、7名选手参加省赛，其中3名同志获得全省“岗位练兵明星”称号，参加省赛的7名选手将全部参加国赛。	已完成。
4	抓常抓长，稳抓稳打，推进“双评议”及知识库建设。	中心及时研究制定《投诉咨询中心2022年“双评议”工作方案》，明确提高接通率、提升满意率，牢牢守住“零不满意”底线的工作目标。加强日常监控反馈，2022年度双评议上报2745件，满意2745件。2022年度中心录入省厅知识库政策文件153条，问题解答514条，共计录入71万字左右，有效扩充知识库内容，为电话咨询人员提供有效政策业务系统支撑。	已完成。
5	服务监督，“双下沉”，有序开展党建活动。	中心党支部2022年度共组织支部主题党日12次，支委会5次，党员大会3次，专题支部主题党日1次，民主生活会评议党员1次，支部书记讲党课3次。中心党支部积极响应局党组号召，参与社区疫情防控工作，安排6名在职党员和10名突击队员到对口社区下沉244人次，并督促完成居住地下沉任务。	已完成。

第五部分 名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指市级财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二) 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。

(三) 本单位使用的支出功能分类科目(到项级)

1. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）事业运行（项）反映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。

2. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）其他人力资源和社会保障管理事务支出（项）：反映除上述项目以外的其他用于人力资源和社会保障管理事务方面的支出。

3. 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。

4. 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。

5. 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，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待遇的医疗经费。

6. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）其他行政事业单位医疗支出（项）：反映除上述项目以外的其他用于行政事业单位医疗方面的支出。

7. 住房保障（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、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。

8. 住房保障（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）：反映按房改政策规定的标准，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。

9. 住房保障（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）：反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工（含离退休人员）、军队（含武警）向转役复员离退休人员发放的用于购买住房的补贴。

（四）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，或项目已完成等产生的结余资金。

（五）基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

(六) 项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

(七) “三公”经费：纳入市级财政预决算管理的“三公”经费，是指市直部门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、牌照费)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)费用。

第六部分 附件

一、2022 年度武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心整体绩效自评表

武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心整体绩效自评表

单位名称：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

填报日期：2023 年 5 月 20 日

单位名称		武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心					
基本支出总额		187.33		项目支出总额		868	
预算执行情况 (万元) (20分)			预算数（A）	执行数（B）	执行率 (B/A)	得分（20分*执行率）	
		部门整体 支出总额	1,055.44	1,055.33	99.9%	20	
年度目标		加强统筹协调，提高信息化服务水准；适应新模式，不断提高管理能力和水平；共建培训机制，确保服务储备和供应质量。					
年度 绩效 效 指 标	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标 (40分)	数量指标 (16分)	电话咨询服务人工接听量（8分）		80万以上	105.7万	8
			微信端 12333 文字客服有效回复量 (8分)		20万以上	47.42万	8
		质量指标 (8分)	投诉、疑难问题处置回告率（8分）		100.0%	100.0%	8
		时效指标 (16分)	受理各类投诉、疑难，5个工作日内 处置回告率（8分）		100.0%	100.0%	8
			受理市民服务热线、阳光信访、城市 留言板等渠道案件，3个工作日内解 答回复率（8分）		100.0%	100.0%	8

	效益指标 (30 分)	社会效益指 标 (30 分)	服务质量提升率 (15 分)	90.0%以上	88.0%	14.66
			保障人力资源和社会保障投诉咨询工 作正常运转 (15 分)	保障	保障	15
	满意度指 标 (10 分)	服务对象满 意度指标 (10 分)	服务满意度	95.0%以上	100.0%	10
总分	99.66 分					
偏差大或目标未 完成原因分析		1. “预算执行率”指标偏差的原因：投诉咨询业务热、难点基础编辑工作尚在进行中，导致实际印刷费比预期少。 2. “服务质量提升率”指标偏差的原因：招聘人员到岗有一定流失，队伍稳定性和接通率有待进一步提高。				
改进措施及结果 应用方案		1. 针对“预算执行率”指标的改进措施：对项目进行实时监控，针对进度滞后的项目安排专人负责，加强协调与推进力度，确保项目按时完成。 2. 针对“服务质量提升率”指标的改进措施：加强队伍建设、提高综合服务质量。一是要抓好咨询员经常性培训，提高咨询员队伍的基本素质和接通率；二是设置多样化的奖惩体系，激励员工提高业务水平的同时降低人员流失率。				
备注： 1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。 2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值为>X，得分=权重*B/A），反向指标（即目标值为≤X，得分=权重*A/B），得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。 3. 定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间 100-80(含 80%)、80-50% (含 50%)、50-0%合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。 4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。						

二、2022 年度服务运行经费项目绩效自评表

服务运行经费项目自评表

单位名称：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

填报日期：2023 年 5 月 20 日

项目名称		服务运行经费					
主管部门		武汉市人力资源和社会保障局		项目实施单位		武汉市人力资源和社会保障局投诉咨询中心	
项目类别		1. 部门预算项目 ☒		2. 财政专项资金 ☐		3. 市对下转移支付项目 ☐	
项目属性		1. 持续性项目 ☒		2. 新增性项目 ☐			
项目类型		1. 常年性项目 ☒		2. 延续性项目 ☐		3. 一次性项目 ☐	
预算执行情况 (万元) (20 分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		年度财政资金总额	896	868	96.9%	19.38	
年度 绩效 目标 (80 分)	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出指标 (40 分)	数量指标 (16 分)	电话咨询服务人工接听量 (8 分)		80 万以上	105.7 万	8
			微信端 12333 文字客服有效回复量 (8 分)		20 万以上	47.42 万	8
		质量指标 (8 分)	投诉、疑难问题处置报告率 (8 分)		100.0%	100.0%	8
			时效指标 (16 分)	受理各类投诉、疑难, 5 个工作日内处置报告率 (8 分)		100.0%	100.0%
		受理市民服务热线、阳光信访、城市留言板等渠道案件, 3 个工作日内解答回复率 (8 分)		100.0%	100.0%	8	
		效益指标 (30 分)	社会效益指标 (30 分)	服务质量提升率 (15 分)		90.0%以上	88.0%
	保障人力资源和社会保障投诉咨询工作正常运转 (15 分)			保障	保障	15	
	满意度 指标 (10 分)	服务对象满意度指标 (10 分)	服务满意度		95.0%以上	100.0%	10
	总分	99.04 分					
偏差大或目标未完成原因分析		1. 预算执行有偏差的原因: 投诉咨询业务热、难点基础编辑工作尚在进行导致实际印刷费比预期少。 2. 服务质量提升率指标未完成的原因: 招聘人员到岗有一定流失, 队伍稳定性和接通率有待进一步提高。					

改进措施及结果 应用方案	1. 对项目进行实时监控，针对进度滞后的项目安排专人负责，加强协调与推进力度，确保项目按时完成。 2. 加强队伍建设、提高综合服务质量。一是要抓好咨询员经常性培训，提高咨询员队伍的基本素质和接通率；二是设置多样化的奖罚体系，激励员工提高业务水平的同时降低人员流失率。
注：1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。 2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值$\geq X$，得分=权重$\times B/A$），反向指标（即目标值$\leq X$，得分=权重$\times A/B$），得分不得突破权重总额，定量指标先汇总完成数，再计算得分。 3. 定性指标分档原则：分成达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间 100-80%（含 80%）、80-50%（含 50%）、50-0% 合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。 4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。	