

2023 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

2024年10月12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 2023年度单位决算表

- 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 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心 2023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 2023年重点工作完成情况

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2023年度单位决算表

2023年度收入支出决算总表

公开01表
单位：万元

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	1,033.09	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	997.11
	9		九、卫生健康支出	40	9.38
	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	26.60
	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	1,033.09	本年支出合计	58	1,033.09
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	1,033.09	总计	62	1,033.09

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。

2023年度收入决算表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

公开02表
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
功能分类 科目编码			科目名称							
类	款	项	栏 次	1	2	3	4	5	6	7
			合 计	1, 033. 09	1, 033. 09					
208			社会保障和就业支出	997. 11	997. 11					
20801			人力资源和社会保障管理事务	974. 44	974. 44					
2080150			事业运行	291. 66	291. 66					
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	682. 78	682. 78					
20805			行政事业单位养老支出	22. 67	22. 67					
2080502			事业单位离退休	8. 35	8. 35					
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	14. 32	14. 32					
210			卫生健康支出	9. 38	9. 38					
21011			行政事业单位医疗	9. 38	9. 38					
2101102			事业单位医疗	9. 38	9. 38					
221			住房保障支出	26. 60	26. 60					
22102			住房改革支出	26. 60	26. 60					
2210201			住房公积金	20. 51	20. 51					
2210202			提租补贴	3. 02	3. 02					
2210203			购房补贴	3. 07	3. 07					

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。

2023年度支出决算表

公开03表
单位：万元

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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, 033. 09	350. 31	682. 78			
208			社会保障和就业支出	997. 11	314. 33	682. 78			
20801			人力资源和社会保障管理事务	974. 44	291. 66	682. 78			
2080150			事业运行	291. 66	291. 66				
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	682. 78		682. 78			
20805			行政事业单位养老支出	22. 67	22. 67				
2080502			事业单位离退休	8. 35	8. 35				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	14. 32	14. 32				
210			卫生健康支出	9. 38	9. 38				
21011			行政事业单位医疗	9. 38	9. 38				
2101102			事业单位医疗	9. 38	9. 38				
221			住房保障支出	26. 60	26. 60				
22102			住房改革支出	26. 60	26. 60				
2210201			住房公积金	20. 51	20. 51				
2210202			提租补贴	3. 02	3. 02				
2210203			购房补贴	3. 07	3. 07				

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。

2023年度财政拨款收入支出决算总表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

公开04表
单位：万元

收 入			支 出					
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数			
					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	1,033.09	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	997.11	997.11		
	9		九、卫生健康支出	41	9.38	9.38		
	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	26.60	26.60		
	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	1,033.09	本年支出合计	59	1,033.09	1,033.09		
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	1,033.09	总计	64	1,033.09	1,033.09		

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。

2023年度一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表
单位：万元

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

			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	3
			合计	1,033.09	350.31	682.78
208			社会保障和就业支出	997.11	314.33	682.78
20801			人力资源和社会保障管理事务	974.44	291.66	682.78
2080150			事业运行	291.66	291.66	
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	682.78	0.00	682.78
20805			行政事业单位养老支出	22.67	22.67	
2080502			事业单位离退休	8.35	8.35	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.32	14.32	
210			卫生健康支出	9.38	9.38	
21011			行政事业单位医疗	9.38	9.38	
2101102			事业单位医疗	9.38	9.38	
221			住房保障支出	26.60	26.60	
22102			住房改革支出	26.60	26.60	
2210201			住房公积金	20.51	20.51	
2210202			提租补贴	3.02	3.02	
2210203			购房补贴	3.07	3.07	

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。

2023年度一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表
单位：万元

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	181.76	302	商品和服务支出	159.35	310	资本性支出	
30101	基本工资	25.32	30201	办公费	0.10	31002	办公设备购置	
30102	津贴补贴	9.12	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	46.16	30205	水费		31021	文物和陈列品购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	17.00	30206	电费		31022	无形资产购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	0.22	31099	其他资本性支出	
30110	职工基本医疗保险缴费	7.62	30208	取暖费				
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费	6.04			
30112	其他社会保障缴费	9.91	30211	差旅费				
30113	住房公积金	20.51	30212	因公出国（境）费用				
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.25			
30199	其他工资福利支出	46.12	30214	租赁费	142.15			
303	对个人和家庭的补助	9.20	30215	会议费				
30301	离休费		30216	培训费				
30302	退休费	7.44	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	1.54			
30307	医疗费补助	1.76	30227	委托业务费				
30308	助学金		30228	工会经费	0.61			
30309	奖励金		30229	福利费	6.34			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	1.19			
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	0.91			
人员经费合计		190.96	公用经费合计					159.35

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。

2023年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

公开07表
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。
说明：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心当年无政府性基金预算财政拨款收入支出。

2023年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

公开08表
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	3	6
			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。
说明：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心当年无国有资本经营预算财政拨款支出 。

2023年度财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表
单位：万元

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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
1.19		1.19		1.19		1.19		1.19		1.19	

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。

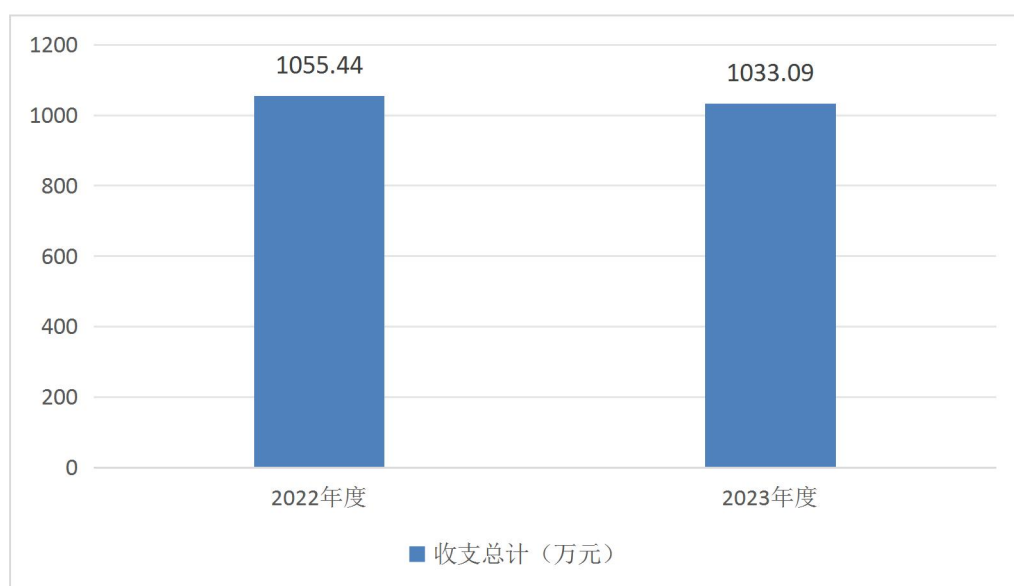
1栏=（2+3+6）栏；3栏=（4+5）栏；7栏=（8+9+12）栏；9栏=（10+11）栏。

第三部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心2023年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2023 年度收、支总计 1,033.09 万元。与 2022 年度相比，收、支总计各减少 22.35 万元，下降 2.1%，主要原因是贯彻落实机关事业单位过紧日子要求，减少投诉咨询服务外包项目支出。

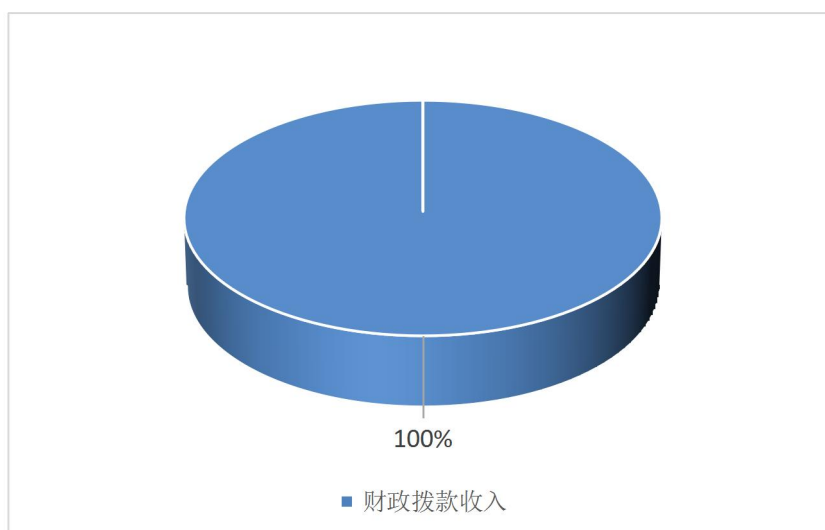
图1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2023年度收入合计1,033.09万元。与2022年度相比，收入合计减少22.35万元，下降2.1%，主要是贯彻落实机关事业单位过紧日子要求，压减项目经费财政拨款收入。其中：财政拨款收入 1,033.09 万元，占本年收入100%。

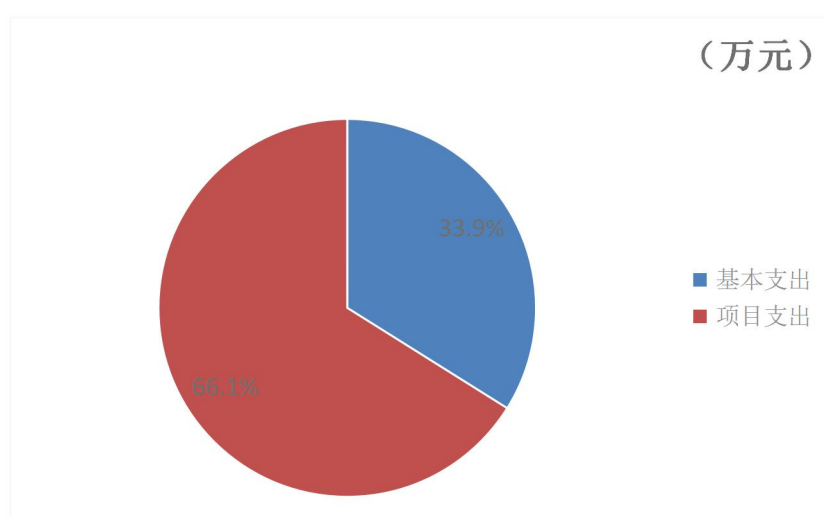
图2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2023 年度支出合计 1,033.09 万元。与 2022 年度相比，支出合计减少 22.35 万元，下降 2.1%，主要原因是贯彻落实机关事业单位过紧日子要求，减少投诉咨询服务外包项目支出。其中：基本支出 350.31 万元，占本年支出 33.9%；项目支出 682.78 万元，占本年支出 66.1%。

图3：支出决算结构

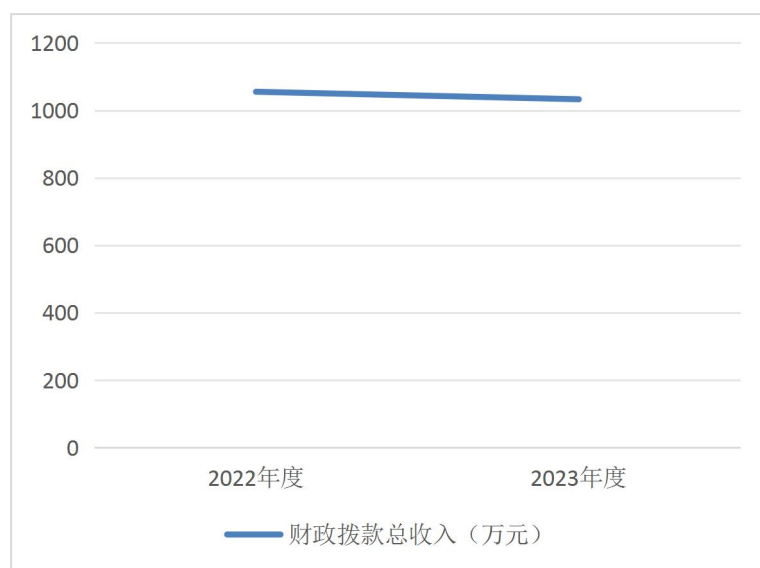


四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收、支总计 1,033.09 万元。与 2022 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 22.35 万元，下降 2.1%。主要原因是贯彻落实机关事业单位过紧日子要求，减少投诉咨询服务外包项目支出。

2023 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 1,033.09 万元，比 2022 年度决算数减少 22.35 万元。减少主要原因是贯彻落实机关事业单位过紧日子要求，减少投诉咨询服务外包项目支出。

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

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 1,033.09 万元，占本年支出合计的 100%。与 2022 年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少 22.35 万元，下降 2.1%。主要原因是贯彻落实机关事业单位过紧日

子要求，减少投诉咨询服务外包项目支出。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 1,033.09 万元，主要用于以下方面：

1. 社会保障和就业（类）支出 997.11 万元，占 96.5%。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）9.38 万元，占 0.9%。主要是用于行政事业单位医疗等支出。

3. 住房保障（类）26.6 万元，占 2.6%。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

2023 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 327.93 万元，支出决算为 1,033.09 万元，完成年初预算的 315%。其中：基本支出 350.31 万元，项目支出 682.78 万元。项目支出主要用于服务运行经费 682.78 万元，主要成效是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156.28万元，支出决算为291.66万元，完成年初预算的186.6%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是预算调剂公用经费支出，用于支付办公用房租赁费用。

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)。年初预算为年初预算为85.41万元, 支出决算为682.78万元, 完成年初预算的799.4%, 支出决算数大于年初预算数的主要原因是追加2023年度投诉咨询服务外包项目经费。

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8.38万元, 支出决算为8.35万元, 完成年初预算的99.6%。

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12.12万元, 支出决算为14.32万元, 完成年初预算的118.2%, 支出决算数大于年初预算数的主要原因机关事业单位基本养老保险缴费基数进行正常调整。

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8.12万元, 支出决算为9.38万元, 完成年初预算的115.5%, 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. 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16.77万元, 支出决算为20.51万元, 完成年初预算的122.3%, 支出决算数大于年初预算数的主要原因是因2022年住房公积金编制不足, 导致缴纳滞后。

7. 住房保障支出(类) 住房改革支出(款) 提租补贴(项)。年初预算为3.43万元, 支出决算为3.02万元, 完成年初预算的88%

，支出决算数小于年初预算数的主要原因是提租补贴基数未调整。

8. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算为 3.07 万元，支出决算为 3.07 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350.31万元，其中：

人员经费190.96万元，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159.35万元，主要包括：办公费、邮电费、物业管理费、维修(护)费、租赁费、劳务费、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

2023 年度“三公”经费财政拨款支出预算为 1.19 万元，支出决算为 1.19 万元，完成预算的 100%。

（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费支出 1.19 万元，完成全年预算的 99.2%；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 1.19 万元，完成全年预算的 100%。主要用于公务用车运行维护费、燃料费、保险费等，保障业务正常运转。截止 2023 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，较上年无变化。

十、机关运行经费支出情况

本单位当年无机关运行经费支出。

十一、政府采购支出情况

2023 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 648.26 万元，其中：政府采购服务支出 648.26 万元。授予中小企业合同金额 648.26 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 19.94 万元，占授予中小企业合同金额的 3.1%，服务采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%。

十二、国有资产占用情况

截至 2023 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 2023 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 682.78 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 1,033.09 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 2023 年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因电话服务行业特殊性,新招聘人员到岗存在流失情况。

改进措施:一是完善招聘培训体系,及时补充人员;二是加强队伍建设,维护话务人员稳定性。

(三)项目支出自评结果

我单位在2023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 119.67 万元，执行数为 682.78 万元，完成预算的 570.6%。主要产出和效益是：一是电话咨询服务人工接听量 133.18 万，完成 90 万目标任务的 148%；二是 12333 电话端、微信端服务综合接通率 89.9%，完成 82% 目标任务的 109.6%；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：“服务外包人员人数”指标未完成，主要是因电话服务行业特殊性，新招聘人员到岗存在流失情况。

下一步改进措施：一是完善招聘培训体系，及时补充人员；二是加强队伍建设，维护话务人员稳定性。

（四）绩效自评结果应用情况

2023 年，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 2023年重点工作完成情况

一、“畅通工程”成效明显，综合接通率稳步提升。

2023年，中心紧盯“电话一拨就通，微信一发就回”的工作目标，大力实施热线“畅通工程”，综合接通率较上年年同期增加了24%，每月综合接通率始终保持在85%-90%以上，“满意件”为100%，“基本满意件、不满意件”为0。中心通过内部管理、现场接听、业务培训、投诉转办、团队建设等维度多管齐下、全面发力，为深入推进全市人社系统行风建设贡献力量。

二、“互联工程”协同发力，“零成本”实现7*24人工服务。

中心与市民热线管理办公室（12345）积极协调，协同实施“互联工程”，在机制体制上、工作流程上、网络硬件上全面互联互通，“零成本”实现12333热线“7*24”人工服务，即非12333人工服务时间段，拨入12333的电话转呼至12345，由12345热线工作人员负责接听。中心专门派出两名业务骨干以“人社专家坐席”形式入驻12345市民热线。

三、“强基工程”夯实底气，“练兵比武”成效显著。

中心以“练兵比武”为抓手，实施业务技能“强基工程”。一是中心7名选手参加“练兵比武”2022年度国赛，为湖北省取得“全国前八”的成绩贡献了力量，2023年度“练兵比武”活动高效推进中，力争再创佳绩；二是“人社法赛”中心全员参与竞赛答题，助力武汉赛区排名居冠。

四、开展基层社区共建，积极展现人社担当。

中心制定了《投诉咨询中心关于基层党建聚力助推城市更新专项行动的整体推进工作方案》，根据社区基本情况和需求确立“基层党建聚力助推城市更新”专项行动“书记项目”，开展了人社政策宣传活动和“第六届普纪宣传日”暨“吹清廉之风 送温暖岗位”活动。

五、开展主题教育活动，精心组织以学促干。

中心按照局党组统一部署积极开展“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育活动”，制定中心《实施方案》；中心班子成员深入开展调查研究，解决群众急难愁盼问题，积极组织党员干部参与主题教育知识竞赛和演讲比赛。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	“畅通工程”建设	“畅通工程”成效明显，综合接通率稳步提升。	一是综合接通率较上年年同期增加了24%，二是每月综合接通率始终保持在85%-90%以上，“满意件”为100%，“基本满意件、不满意件”为0，三是通过内部管理、现场接听、业务培训、投诉转办、团队建设等维度多管齐下、全面发力，为深入推进全市人社系统行风建设贡献力量。
2	“互联工程”建设	“互联工程”协同发力，“零成本”实现7*24人工服务。	一是中心与市民热线管理办公室协同实施“互联工程”；二是“零成本”实现12333热线“7*24”人工服务。三是中心专门派出两名业务骨干以“人社专家坐席”形式入驻12345市民热线。
3	练兵比武	“强基工程”夯实底气，“练兵比武”成效显著。	一是中心7名选手参加“练兵比武”2022年度国赛，为湖北省取得“全国前八”的成绩贡献了力量，2023年度“练兵比武”活动高效推进中，力争再创佳绩；二是“人社法赛”中心全员参与竞赛答题，助力武汉赛区排名居冠。
4	基层社区共建	开展基层社区共建，积极展现人社担当。	根据社区基本情况和需求确立“基层党建聚力助推城市更新”专项行动“书记项目”，开展了人社政策宣传活动和“第六届普纪宣传日”暨“吹清廉之风 送温暖岗位”活动。
5	主题教育活动	开展主题教育活动，精心组织以学促干。	中心按照局党组统一部署积极深入开展“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育”，制定中心《实施方案》；中心班子成员深入开展调查研究，解决群众急难愁盼问题，积极组织党员干部参与主题教育知识竞赛和演讲比赛。

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) 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. 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。

7. 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。

8. 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。

（三）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。

（四）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。

（五）“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、2023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：2024年5月22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		350.31		项目支出总额		682.78	
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	1,033.09	1,033.09	100%	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 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 (24分)	服务外包人员人数（8分）		90人	89人	7.9
			电话投诉咨询服务人数（8分）		90万人次	133.18万人次	8
			12333电话端、微信端服务综合 接通率（8分）		≥82%	89.9%	8
		质量指标 (8分)	投诉、疑难问题处置回告率（8分）		≥85%	100%	8
		时效指标 (8分)	投诉、疑难问题处置回告时间(8分)		≤5个工作日	≤5个工作日	8
	效益 指标 (30分)	社会效益 指标 (15分)	服务质量提升率（15 分）		≥90%	90%	15
		可持续影响 指标 (15分)	保障人力资源和社会保障投诉咨询工 作正常运转（15 分）		有效保障	有效保障	15
	满意度 指标 (10 分)	服务对象 满意度 指标 (10分)	投诉咨询问题回复满意度（10分）		≥95%	100%	10
	总分	99.9分					

偏差大或目标未完成原因分析	服务外包人员人数未完成的原因：因电话服务行业特殊性，新招聘人员到岗存在流失情况。
改进措施及结果应用方案	1. 完善招聘培训体系，及时补充人员。 2. 加强队伍建设，维护话务人员稳定性。
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$\times B/A$），反向指标（即目标值为$\leq X$，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、2023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：2024年5月22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	682.78	682.78	100%	20	
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 (24分)	服务外包人员人数 (8分)		90人	89人	7.9
			电话投诉咨询服务人数 (8分)		90万人次	133.18万人次	8
			12333电话端、微信端服务综合接通率 (8分)		≥82%	89.9%	8
		质量指标 (8分)	投诉、疑难问题处置回告率 (8分)		≥85%	100%	8
		时效指标 (8分)	投诉、疑难问题处置回告时间 (8分)		≤5个工作日	≤5个工作日	8
	效益指标 (30分)	社会效益指标 (15分)	服务质量提升率 (15分)		≥90%	90%	15
		可持续影响指标 (15分)	保障人力资源和社会保障投诉咨询工作正常运转 (15分)		有效保障	有效保障	15
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标 (10分)	投诉咨询问题回复满意度 (10分)		≥95%	100%	10
	总分	99.9分					
偏差大或目标未完成原因分析		“服务外包人员人数”未完成的原因：因电话服务行业特殊性，新招聘人员到岗存在流失情况。					

改进措施及结果应用方案	针对“服务外包人员人数”未完成的解决方式：一是完善招聘培训体系，及时补充人员。二是加强队伍建设，维护话务人员稳定性。
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。	