

2024 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

2025年10月10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 2024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 2024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 2024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2024年度单位决算表

2024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	732.00	一、一般公共服务支出	31	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	688.35
	9		九、卫生健康支出	39	18.55
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	25.10
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	732.00	本年支出合计	57	732.00
使用非财政拨款结余	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	31	732.00	总计	62	732.00

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。

2024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	732.00	732.00					
208			社会保障和就业支出	688.35	688.35					
20801			人力资源和社会保障管理事务	634.78	634.78					
2080150			事业运行	328.66	328.66					
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	306.12	306.12					
20805			行政事业单位养老支出	21.68	21.68					
2080502			事业单位离退休	8.33	8.33					
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.35	13.35					
20807			就业补助	31.00	31.00					
2080799			其他就业补助支出	31.00	31.00					
20899			其他社会保障和就业支出	0.89	0.89					
2089999			其他社会保障和就业支出	0.89	0.89					
210			卫生健康支出	18.55	18.55					
21011			行政事业单位医疗	18.55	18.55					
2101102			事业单位医疗	10.05	10.05					
2101199			其他行政事业单位医疗支出	8.50	8.50					
221			住房保障支出	25.10	25.10					
22102			住房改革支出	25.10	25.10					
2210201			住房公积金	17.73	17.73					
2210202			提租补贴	3.62	3.62					
2210203			购房补贴	3.75	3.75					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

2024年度支出决算表

公开03表

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	732.00	394.88	337.12			
208			社会保障和就业支出	688.35	351.23	337.12			
20801			人力资源和社会保障管理事务	634.78	328.66	306.12			
2080150			事业运行	328.66	328.66				
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	306.12		306.12			
20805			行政事业单位养老支出	21.68	21.68				
2080502			事业单位离退休	8.33	8.33				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.35	13.35				
20807			就业补助	31.00		31.00			
2080799			其他就业补助支出	31.00		31.00			
20899			其他社会保障和就业支出	0.89	0.89				
2089999			其他社会保障和就业支出	0.89	0.89				
210			卫生健康支出	18.55	18.55				
21011			行政事业单位医疗	18.55	18.55				
2101102			事业单位医疗	10.05	10.05				
2101199			其他行政事业单位医疗支出	8.50	8.50				
221			住房保障支出	25.10	25.10				
22102			住房改革支出	25.10	25.10				
2210201			住房公积金	17.73	17.73				
2210202			提租补贴	3.62	3.62				
2210203			购房补贴	3.75	3.75				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

2024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	732.00	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	688.35	688.35		
	9		九、卫生健康支出	41	18.55	18.55		
	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	25.10	25.10		
	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	732.00	本年支出合计	59	732.00	732.00		
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	732.00	总计	64	732.00	732.00		

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。

2024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	732.00	394.88	337.12
208			社会保障和就业支出	688.35	351.23	337.12
20801			人力资源和社会保障管理事务	634.78	328.66	306.12
2080150			事业运行	328.66	328.66	
2080199			其他人力资源和社会保障管理事务支出	306.12		306.12
20805			行政事业单位养老支出	21.68	21.68	
2080502			事业单位离退休	8.33	8.33	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.35	13.35	
20807			就业补助	31.00		31.00
2080799			其他就业补助支出	31.00		31.00
20899			其他社会保障和就业支出	0.89	0.89	
2089999			其他社会保障和就业支出	0.89	0.89	
210			卫生健康支出	18.55	18.55	
21011			行政事业单位医疗	18.55	18.55	
2101102			事业单位医疗	10.05	10.05	
2101199			其他行政事业单位医疗支出	8.50	8.50	
221			住房保障支出	25.10	25.10	
22102			住房改革支出	25.10	25.10	
2210201			住房公积金	17.73	17.73	
2210202			提租补贴	3.62	3.62	
2210203			购房补贴	3.75	3.75	

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

2024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	218.49	302	商品和服务支出	167.12	310	资本性支出	
30101	基本工资	28.16	30201	办公费	6.30	31002	办公设备购置	
30102	津贴补贴	10.89	30202	印刷费		31003	专用设备购置	
30103	奖金	0.30	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	124.90	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	13.35	30206	电费		31022	无形资产购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	0.30	31099	其他资本性支出	
30110	职工基本医疗保险缴费	8.21	30208	取暖费				
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费				
30112	其他社会保障缴费	10.43	30211	差旅费	0.25			
30113	住房公积金	17.73	30212	因公出国（境）费用				
30114	医疗费		30213	维修（护）费	2.00			
30199	其他工资福利支出	4.52	30214	租赁费	143.95			
303	对个人和家庭的补助	9.27	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	3.28			
30307	医疗费补助	1.83	30227	委托业务费				
30308	助学金		30228	工会经费	2.20			
30309	奖励金		30229	福利费	6.24			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	0.96			
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	1.64			
人员经费合计		227.76	公用经费合计					167.12

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。

2024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。
武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心2024年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

2024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。
武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心2024年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

2024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
0.96		0.96		0.96		0.96		0.96		0.96	

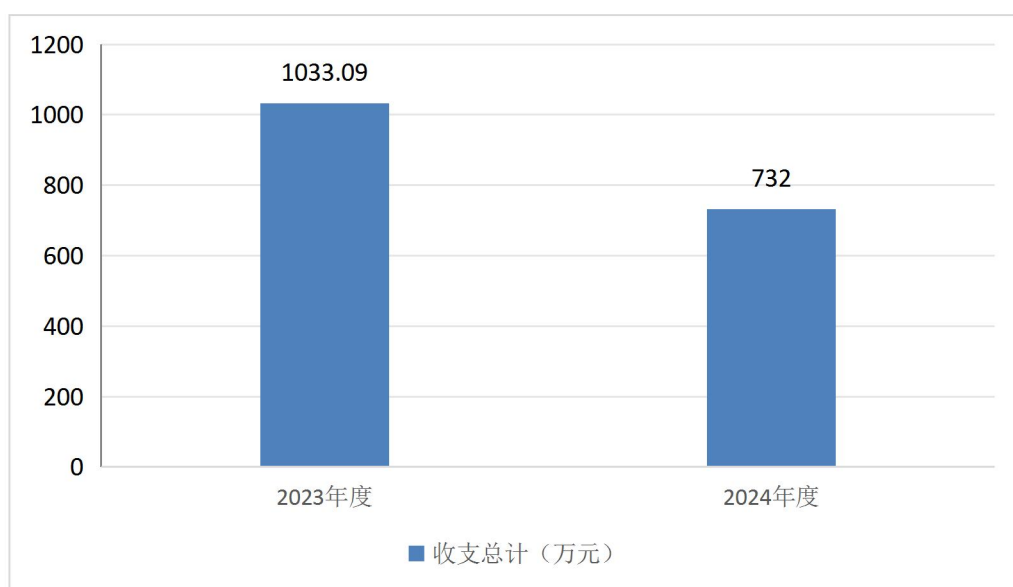
注：本表反映单位本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心2024年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收、支总计732万元。与2023年度相比，收、支总计各减少301.09万元，下降29.1%，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。服务外包项目于2024年下半年实施，相关资金安排按合同约定分期支付，未使用部分按规定结转下一年度。

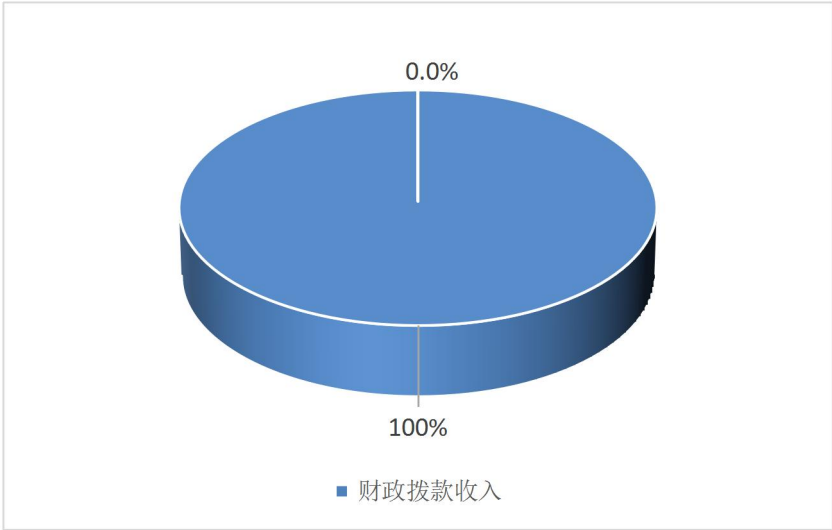
图1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2024年度收入合计732万元。与2023年度相比，收入合计减少301.09万元，下降29.1%，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732万元，占本年收入100%。

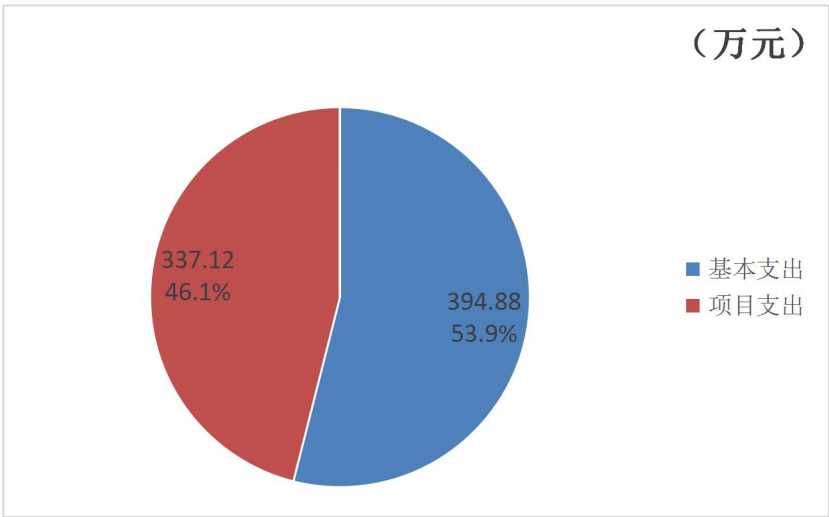
图2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2024年度支出合计732万元。与2023年度相比，支出合计减少301.09万元，下降29.1%，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394.88万元，占本年支出53.9%；项目支出337.12万元，占本年支出46.1%。

图3：支出决算结构

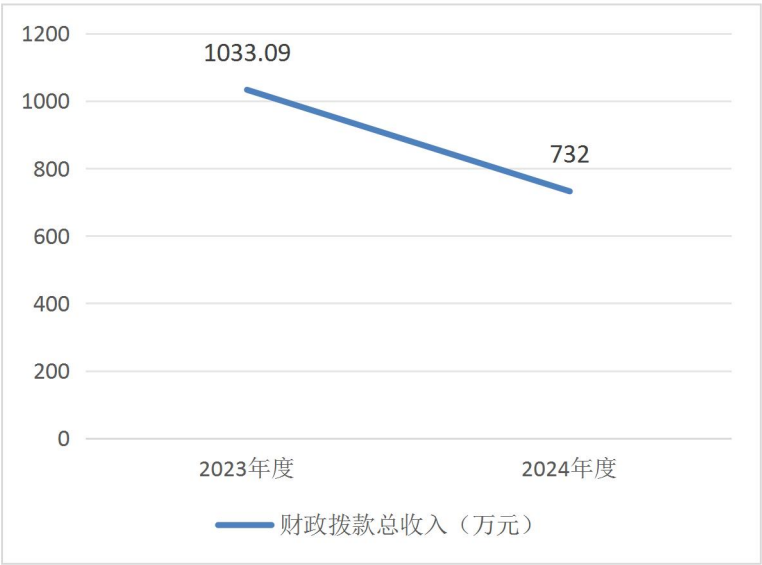


四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024年度财政拨款收、支总计732万元。与2023年度相比，财政拨款收、支总计各减少301.09万元，下降29.1%。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。

2024年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入732万元，比2023年度决算数减少301.09万元。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

2024年度一般公共预算财政拨款支出732万元，占本年支出合计的100%。与2023年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少301.09万元，下降29.1%。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

2024年度一般公共预算财政拨款支出732万元，主要用于以下方面：

1. 社会保障和就业（类）支出688.35万元，占 94.1%。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）18.55万元，占2.5%。主要是用于行政事业单位医疗等支出。

3. 住房保障（类）25.1万元，占3.4%。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

2024年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为720.94万元，支出决算为732万元，完成年初预算的101.5%。其中：基本支出394.88万元，项目支出337.12万元。项目支出主要用于服务运行经费337.12万元，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168.73万元，支出决算为328.66万元，完成年初预算的194.8%，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483.41万元，支出决算为306.12万元，完成年初预算的63.3%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是服务外包项目于2024年下半年

实施，相关资金安排按合同约定分期支付，未使用部分按规定结转下一年度。

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8.33万元，完成年初预算的99.4%。

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13.35万元，支出决算为13.35万元，完成年初预算的100%。

5. 社会保障和就业支出（类）就业补助（款）其他就业补助支出（项）。年初预算未安排，支出决算为31万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因是按照就业资金管理办法，实行“一事一报”，对预算进行调整。

6. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）。年初预算为0.92万元，支出决算为0.89万元，完成年初预算的96.7%。

7. 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11.28万元，支出决算为10.05万元，完成年初预算的89.1%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是职工医疗保险的缴费基数调整幅度减少。

8. 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9.77万元，支出决算为8.5万元，完成年初预算的87%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是工伤、失业保险缴费基数调整幅度减少。

9. 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17.73万元，支出决算为17.73万元，完成年初预算的100%。

10. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算为3.62万元，支出决算为3.62万元，完成年初预算的100%。

11. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算为3.75万元，支出决算为3.75万元，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

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出394.88万元，其中：

人员经费227.76万元，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167.12万元，主要包括：办公费、邮电费、差旅费、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

2024年度“三公”经费财政拨款支出预算为0.96万元，支出决算为0.96万元，较上年减少0.23万元，下降19.3%，决算数较上年减少的主要原因是厉行节约，提倡绿色出行，切实减少公务用车需求。

（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0.96万元，完成年初预算的100%；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0.96万元，完成年初预算的100%。主要用于日常公务出行。截至2024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

武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心当年无机关运行经费支出。

十一、政府采购支出情况

2024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219.83万元，其中：政府采购服务支出219.83万元。授予中小企业合同金额219.83万元，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9.1%，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2024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2024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337.12万元，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732万元，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2024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一是服务激励机制不够完善；二是管理监督机制不够健全，服务质量持续性有待提高。

改进措施：一是优化服务流程，提升服务质量，提高公共服务便捷性和高效性；二是加强培训，完善制度等措施，稳定公共服务质量。

（三）项目支出自评结果

我单位在2024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337.12万元，执行数为337.12万元，完成预算的100%。主要产出和效益是：一是人工接听量电话咨询服务，累计达187.72万人次；二是12333电话端、微信端服务综合接通率96.8%；三是对于投诉、疑难问题处置回告率实现100%。四是接待微信留言服务有0.49万人次；同时完成短信推送服务12.68万条。

发现的问题及原因：“服务质量提升率”指标未完成，主要是服务激励机制不够完善；管理监督机制不够健全，服务质量持续性有待提高。

下一步改进措施：一是优化服务流程，提升服务质量，提高公共服务便捷性和高效性；二是加强培训，完善制度等措施，稳定公共服务质量。

（四）绩效自评结果应用情况

及时对2024年绩效评价结果进行分析总结，规范项目管理、优化支出结构，同时将评价结果作为预算资金安排和绩效目标设置的重要依据，进一步提高财政资金使用效率。

第四部分 2024年重点工作完成情况

一、以“党建引领”全局，多举措齐并进，巩固教育成果。

中心班子成员积极参加市局举办的“局党组党纪学习教育读书班开班动员暨专题辅导报告”会议。中心支部通过举办党纪学习教育读书班、领读领学、个人自学、研讨交流等形式组织党员重点学习新修订的《中国共产党纪律处分条例》，通过支部书记讲党课等形式开展党纪学习教育。全年主题党日13次，警示教育会1次，参观警示教育基地1次，党课2次。结合市局《关于开展“结对共建·共同缔造”实践活动的实施方案》，坚持实施“下基层察民情解民忧暖民心”活动，今年年初与对口社区确定了4个共建项目。入户走访拉家常、征集群众意见1次。

二、积极应对延迟退休改革，“全局一盘棋”协同推进重大改革平稳落地。

2024年9月13日第十四届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过《关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》，社会公众高度关注，12333电话咨询服务量急剧增长。为应对政策公布后持续性的来电高峰，局领导亲自调度，局专班统筹协调，共计派驻55名骨干紧急驰援我中心，进行临时接线工作。中心领导班子认真组织政策培训，统一对外答复口径，采取多项措施畅通咨询渠道，统筹做好支援人员话务接听培训及后勤保障工作。同时，局党组同意临时性招募50名咨询员，做好人才培养和储备。群众关切得到及时回应，未出

现负面舆情事件，保障了重大改革在我市平稳落地。

三、做好调研总结，优化流程再造，夯实工作基础。

2024年5月7日，国家人社部党组成员副部长李忠一行到我中心调研“12333人社咨询服务和社情民意情况”；5月28日，人社部宣传中心主任王明政一行到中心调研“发挥武汉12333的平台优势向公众答疑解惑、宣传人社政策方面的情况”；11月25日人社部信息中心常军副书记一行到中心调研“武汉市12333电话服务和建设情况”。调研中，部领导先后视察了解了中心的文化建设、话务平台及微信平台建设情况。重点了解了电话办事服务、热线优化归并、智能化建设和数据分析利用等情况，对中心领导班子重视党建引领，立足服务群众，智能化、多元化服务和坚持“我是12333好声音”竞赛，用“五心四一”工作法提升能力本领给予高度评价。

四、树立服务品牌，转变工作作风，提升服务能力。

为推进高质量全民参保，加大人社政策宣传力度，发挥12333热线的服务品牌作用，2024年3月29日，省人社厅、市人社局共同举办第十届“12333全国统一咨询日”湖北武汉分会场活动，线上线下为群众提供政策咨询服务。在本次活动主会场，省人社厅、武汉市人社局社保业务骨干、12333咨询员为市民耐心解答参保登记、缴费、待遇申领、社保关系转移接续、社保卡申领使用等方面的问题。活动当天，主会场现场共接待咨询群众约2000人次，共发放宣传资料1500份，受到群众好评。

五、开启“AI+12333”服务模式，提升高效智能服务体验。

积极探索“AI+时代”，进一步推动“数智人社”公共管理和服
务一体化平台的场景应用，通过信息化、智能化手段满足群众对人社
政策、经办咨询服务需求，提前谋划积极应对改革政策细则公布后的
来电高峰，研发“AI+12333”智能咨询服务，以智能语音优先，人
工服务兜底的人机协同模式，缓解日常电话接听压力，提升群众的体
验感和满意度，在全国人社咨询领域率先实现大模型方式下清晰、易
懂的解答智能化服务体验。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	党建工作	以“党建引领”全局，多 举措齐并进，巩固教育成 果。	中心班子成员积极参加市局举办的 “局党组党纪学习教育读书班开班动员 暨专题辅导报告”会议。中心支部通过 举办党纪学习教育读书班、领读领学、 个人自学、研讨交流等形式组织党员重 点学习新修订的《中国共产党纪律处分 条例》，通过支部书记讲党课等形式开 展党纪学习教育。全年主题党日13次， 警示教育会1次，参观警示教育基地1次 ，党课2次。结合市局《关于开展“结对 共建·共同缔造”实践活动的实施方案 》，坚持实施“下基层察民情解民忧暖 民心”活动，今年年初与对口社区确定 了4个共建项目。入户走访拉家常、征集 群众意见1次。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
2	政策改革	积极应对延迟退休改革，“全局一盘棋”协同推进重大改革平稳落地。	2024年9月13日第十四届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过《关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》，社会公众高度关注，12333电话咨询服务量急剧增长。为应对政策公布后持续性的来电高峰，局领导亲自调度，局专班统筹协调，共计派驻55名骨干紧急驰援我中心，进行临时接线工作。中心领导班子认真组织政策培训，统一对外答复口径，采取多项措施畅通咨询渠道，统筹做好支援人员话务接听培训及后勤保障工作。同时，局党组同意临时性招募50名咨询员，做好人才培养和储备。群众关切得到及时回应，未出现负面舆情事件，保障了重大改革在我市平稳落地。
3	领导调研	做好调研总结，优化流程再造，夯实工作基础。	2024年5月7日，国家人社部党组成员副部长李忠一行到我中心调研“12333人社咨询服务和社情民意情况”；5月28日，人社部宣传中心主任王明政一行到中心调研“发挥武汉12333的平台优势向公众答疑解惑、宣传人社政策方面的情况”；11月25日人社部信息中心常军副书记一行中心调研“武汉市12333电话服务和建设情况”。调研中，部领导先后视察了解了中心的文化建设、话务平台及微信平台建设情况。重点了解了电话办事服务、热线优化归并、智能化建设和数据分析利用等情况，对中心领导班子重视党建引领，立足服务群众，智能化、多元化服务和坚持“我是12333好声音”竞赛，用“五心四一”工作法提升能力本领给予高度评价。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
4	业务开展	树立服务品牌，转变工作作风，提升服务能力。	为推进高质量全民参保，加大人社政策宣传力度，发挥12333热线的服务品牌作用，2024年3月29日，省人社厅、市人社局共同举办第十届“12333全国统一咨询日”湖北武汉分会场活动，线上线下为群众提供政策咨询服务。在本次活动主会场，省人社厅、武汉市人社局社保业务骨干、12333咨询员为市民耐心解答参保登记、缴费、待遇申领、社保关系转移接续、社保卡申领使用等方面的问题。活动当天，主会场现场共接待咨询群众约2000人次，共发放宣传资料1500份，受到群众好评。
5	AI赋能	开启“AI+12333”服务模式，提升高效智能服务体验。	积极探索“AI+时代”，进一步推动“数智人社”公共管理和服务一体化平台的场景应用，通过信息化、智能化手段满足群众对人社政策、经办咨询服务需求，提前谋划积极应对改革政策细则公布后的来电高峰，研发“AI+12333”智能咨询服务，以智能语音优先，人工服务兜底的人机协同模式，缓解日常电话接听压力，提升群众的体验感和满意度，在全国人社咨询领域率先实现大模型方式下清晰、易懂的解答智能化服务体验。

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. 社会保障和就业支出（类）就业补助（款）其他就业补助支出（项）：反映除上述项目以外按规定确定的其他用于促进就业的补助支出。

6. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）：反映除上述项目以外用于社会保险和就业方面的支出。

7. 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。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 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、2024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：2025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		394.88		项目支出总额		337.12	
预算执行情况 (万元) (20分)	部门整体 支出总额	预算数（A）	执行数（B）	执行率 (B/A)	得分 (20分*执行率)		
		732.00	732.00	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）		44人	51人	8
			电话投诉咨询服务人数（8分）		60万人次	187.72万人次	8
			12333电话端、微信端服务综合接通率 (8分)		≥80%	83.2%	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 (30分)	服务质量提升率（30分）		≥90%	87.5%	29.17
	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）		≥96%	100%	10
总分		99.17分					
偏差大或目标未 完成原因分析		“服务质量提升率”指标未完成的原因：一是服务激励机制不够完善；二是管理监督机制不够健全，服务质量持续性有待提高。					
改进措施及结果 应用方案		针对“服务质量提升率”指标未完成的措施：一是优化服务流程，提升服务质量，提高公共服务便捷性和高效性；二是加强培训，完善制度等措施，稳定公共服务质量。					

二、2024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：2025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	337.12	337.12	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）		44人	51人	8
			电话投诉咨询服务人数（8分）		60万人次	187.72万人次	8
			12333电话端、微信端服务综合接通率（8分）		≥80%	83.2%	8
			质量指标 (8分)	投诉、疑难问题处置回告率（8分）		≥85%	100%
		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 (30分)	服务质量提升率（30分）		≥90%	87.5%	29.17
	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）		≥96%	100%	10
总分		99.17分					
偏差大或目标未完成原因分析		“服务质量提升率”指标未完成的原因：一是服务激励机制不够完善；二是管理监督机制不够健全，服务质量持续性有待提高。					
改进措施及结果应用方案		针对“服务质量提升率”指标未完成的措施：一是优化服务流程，提升服务质量，提高公共服务便捷性和高效性；二是加强培训，完善制度等措施，稳定公共服务质量。					