

# 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心2017年度单位预算

## 目录

主要职能

机构设置

预算编制说明

2017年预算单位财务收支预算总表

2017年预算单位收入预算总表

2017年预算单位支出预算总表

2017年预算单位财政拨款收支预算总表

2017年预算单位一般公共预算支出功能分类预算表

2017年预算单位政府性基金预算支出功能分类预算表

2017年预算单位一般公共预算基本支出经济分类预算表

2017年预算单位“三公”经费和机关运行经费预算情况表

相关情况说明

## 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心主要职能

主要职能包括：

1. 依托两条服务热线，为市民提供劳动就业、社会保障、创业培训、人事人才相关法律法规、政策业务的咨询服务及电子邮件处理；（依据《上海市信访条例》）
2. 提供社会保险账户查询、办事指南、电话办事、在线智能咨询系统业务维护等服务；
3. 受理劳动保障监察举报；（依据《劳动保障监察条例》）受理医疗保险电话举报；
4. 代表上海市人力资源和社会保障局与市民热线进行对接，承办市民热线转交办事项，负责综合协调与督办相关事项；
5. 负责收集、汇总、分析社情民意等信息，并及时向领导及有关部门反馈；
6. 配合有关部门进行人力资源与社会保障政策宣传；
7. 接受局机关处室及局属相关单位委托开展电话调查工作；
8. 承办领导或上级部门交办的其他任务。

## 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心机构设置

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心设9个内设机构，包括：办公室、人力资源管理科、质量监督科、培训科、编辑科、数据处理与运行分析科、咨询一科、咨询二科、咨询三科。

## 2017年单位预算编制说明

2017年，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心预算支出总额为6,615万元，其中：财政拨款支出预算6,615万元。财政拨款支出预算中，一般公共预算拨款支出预算6,615万元，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. “社会保障和就业支出”科目6,444万元，主要用于本单位人力资源和社会保障管理事务、缴纳的基本养老保险、职业年金等方面的支出。
2. “医疗卫生与计划生育支出”科目115万元，主要用于本单位缴纳的医疗保险费等方面的支出。
3. “住房保障支出”科目56万元，主要用于本单位缴纳的住房公积金支出。

## 2017年预算单位财务收支预算总表

编制单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

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	66,148,301	一、社会保障和就业支出	64,437,173
1. 一般公共预算资金	66,148,301	二、医疗卫生与计划生育支出	1,151,844
2. 政府性基金		三、住房保障支出	559,284
二、事业收入			
三、事业单位经营收入			
四、其他收入			
收入总计	66,148,301	支出总计	66,148,301

## 2017年预算单位收入预算总表

编制单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

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						
208			社会保障和就业支出	64,437,173	64,437,173			
208	01		人力资源和社会保障管理事务	62,132,273	62,132,273			
208	01	99	其他人力资源和社会保障管理事务支出	62,132,273	62,132,273			
208	05		行政事业单位离退休	2,304,900	2,304,900			
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	1,645,500	1,645,500			
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	658,200	658,200			
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	1,200	1,200			
210			医疗卫生与计划生育支出	1,151,844	1,151,844			
210	11		行政事业单位医疗	1,151,844	1,151,844			
210	11	02	事业单位医疗	1,151,844	1,151,844			
221			住房保障支出	559,284	559,284			
221	02		住房改革支出	559,284	559,284			
221	02	01	住房公积金	559,284	559,284			
合计				66,148,301	66,148,301			

## 2017年预算单位支出预算总表

编制单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

单位：元

项目			支出预算		
功能分类科目编码			合计	基本支出	项目支出
类	款	项			
208			64,437,173	15,247,373	49,189,800
208	01		62,132,273	12,943,673	49,188,600
208	01	99	62,132,273	12,943,673	49,188,600
208	05		2,304,900	2,303,700	1,200
208	05	05	1,645,500	1,645,500	
208	05	06	658,200	658,200	
208	05	99	1,200		1,200
210			1,151,844	1,151,844	
210	11		1,151,844	1,151,844	
210	11	02	1,151,844	1,151,844	
221			559,284	559,284	
221	02		559,284	559,284	
221	02	01	559,284	559,284	
合计			66,148,301	16,958,501	49,189,800

## 2017年预算单位财政拨款收支预算总表

编制单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

单位：元

财政拨款收入		财政拨款支出			
项目	预算数	项目	合计	一般公共预算	政府性基金预算
一、一般公共预算资金	66,148,301	一、社会保障和就业支出	64,437,173	64,437,173	
二、政府性基金		二、医疗卫生与计划生育支出	1,151,844	1,151,844	
		三、住房保障支出	559,284	559,284	
收入总计	66,148,301	支出总计	66,148,301	66,148,301	



## 2017年预算单位一般公共预算支出功能分类预算表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

单位：元

项目			一般公共预算支出		
功能分类科目编码			合计	基本支出	项目支出
类	款	项			
208			64,437,173	15,247,373	49,189,800
208	01		62,132,273	12,943,673	49,188,600
208	01	99	62,132,273	12,943,673	49,188,600
208	05		2,304,900	2,303,700	1,200
208	05	05	1,645,500	1,645,500	
208	05	06	658,200	658,200	
208	05	99	1,200		1,200
210			1,151,844	1,151,844	
210	11		1,151,844	1,151,844	
210	11	02	1,151,844	1,151,844	
221			559,284	559,284	
221	02		559,284	559,284	
221	02	01	559,284	559,284	
合计			66,148,301	16,958,501	49,189,800

## 2017年预算单位政府性基金预算支出功能分类预算表

编制单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

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			
功能分类科目名称					
合计					

## 2017年预算单位一般公共预算基本支出经济分类预算表

编制单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

单位：元

项目		一般公共预算基本支出			
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	12,465,276	12,465,276	
301	01	基本工资	1,702,308	1,702,308	
301	02	津贴补贴	6,933,840	6,933,840	
301	04	其他社会保障缴费	1,333,428	1,333,428	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	1,645,500	1,645,500	
301	09	职业年金缴费	658,200	658,200	
301	99	其他工资福利支出	192,000	192,000	
302		商品和服务支出	3,933,941		3,933,941
302	01	办公费	1,225,387		1,225,387
302	03	咨询费	150,000		150,000
302	04	手续费	2,000		2,000
302	05	水费	400,000		400,000
302	07	邮电费	170,000		170,000
302	09	物业管理费	873,941		873,941

项目			一般公共预算基本支出		
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	11	差旅费	120,000		120,000
302	12	因公出国（境）费用	50,000		50,000
302	15	会议费	20,000		20,000
302	17	公务接待费	12,490		12,490
302	28	工会经费	172,723		172,723
302	29	福利费	176,400		176,400
302	31	公务用车运行维护费	120,000		120,000
302	99	其他商品和服务支出	441,000		441,000
303		对个人和家庭的补助	559,284	559,284	
303	11	住房公积金	559,284	559,284	
合计			16,958,501	13,024,560	3,933,941

年上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心“三公”经费和机关运行经费预算情

单位:万元

“三公”经费预算数						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	
18.25	5	1.25	12		12	0

## 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心相关情况说明

### 一、“三公”经费预算

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心2017年“三公”经费财政拨款预算为18.25万元，包括使用市级财政拨款预算安排的因公出国（境）费、公务接待费、公务用车购置及运行费，比2016年预算减少1.85万元。其中：

因公出国（境）费预算5万元，主要安排单位人员国际合作交流、境外培训研修等公务出国（境）的住宿费、国际旅费、培训费、伙食补助费、公杂费等支出。比2016年预算减少2.58万元，主要原因是主管局统筹安排。

公务接待费预算1.25万元，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。与2016年预算持平。

公务用车购置及运行费预算12万元（其中，公务用车运行费12万元），主要安排编制内公务车辆市内因公出差、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。比2016年预算增加0.73万元，主要原因是根据工作实际情况，据实安排编制内公务车辆的运行维护费。

### 二、机关运行经费预算

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心2017年度未安排机关运行经费预算。

### 三、政府采购情况

2017年度本单位政府采购预算122.37万元，其中：政府采购货物预算28.98万元、无政府采购工程预算、政府采购服务预算93.39万元。

2017年度本单位无面向中小企业预留政府采购项目预算金额，无面向小微企业预留政府采购项目预算金额。

### 四、预算绩效情况

2017年度，本单位实行绩效目标管理的项目9个，涉及预算金额4906.9万元。重点支出项目绩效目标见《绩效目标申报表》

# 上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2017年)

申报单位名称：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

项目名称	政府购买合同制服务		
项目类型	<input type="checkbox"/> 市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目 <input type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/> 经常性专项业务费 <input type="checkbox"/> 其他经常性项目 <input type="checkbox"/>		
资金用途	<input type="checkbox"/> 基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 信息化建设类 <input type="checkbox"/> 政策补贴类 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 政府购买服务 <input type="checkbox"/> 资产购置类 <input type="checkbox"/> 其他事业专业类 <input type="checkbox"/>		
项目负责人	周骥	联系人	林勇 联系电话 52281616*604
开始时间	2017年1月1日		结束时间 2017年12月31日
项目概况	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心是市人力资源和社会保障局直属的全额拨款事业单位，中心经费列入财政全额预算，事业编制数为50人，咨询员采用政府购买服务，编制数为570人。中心目前有三条服务热线：劳动保障咨询热线12333、医疗保险咨询热线962218以及人事咨询热线64378292，为广大人民群众提供人力资源和社会保障政策咨询服务。		
立项依据	沪编【2011】280号《关于同意调整上海市人力资源和社会保障局信息中心等事业单位机构编制的批复》、沪编【2011】119号《关于同意调增上海市人力资源和社会保障局所属事业单位机构编制的批复》		
项目设立的必要性	人力资源和社会保障政策与百姓利益息息相关，一直受到社会的高度关注，再加上政策本身的历史演变，更增加了问题的复杂性。据2001年的数据统计，当年上海的劳动保障的信访量已占到全市信访总量的三分之一，其中绝大多数系劳动者对劳动保障的法规、政策不了解所致。为了使劳动者拥有更透明、更便捷的渠道及时获知内容繁多、且时有变动的劳动保障政策法规，依法维权，缓解矛盾，维护社会稳定，2001年建设该项目被列为当年的实事项目之一。 采用政府购买合同制提供人力资源和社会保障公共服务，解决的主要问题：1) 在信息化时代，解决了与人民群众生活息息相关并且日益增长的人力资源和社会保障公共服务需求和人力资源信息传递和宣传，政府部门与人民群众信息不对称的矛盾。使用电话、网络等新兴媒介，实现了政策咨询的快捷、便利与低成本。2) 建立社会舆情反馈机制，及时掌握群众关注的热点、难点问题和带苗头性、倾向性的社会动态，提炼出最有价值的信息及时进行反馈，供各级领导和相关单位了解政策执行情况。3) 方便社会公众了解人力资源和社会保障相关政策，为广大社会公众提供一口咨询、一口受理的快捷渠道。		
保证项目实施的制度、措施	目前12333及962218两条咨询热线均实行365天24小时服务，12333热线服务内容主要包括：提供劳动保障政策咨询服务；受理劳动监察电话举报；提供劳动保障政策、法规文件传真（或以电子邮件方式发送）；电话办事；查询社会保险帐户信息；查询就业、职业培训、职业资格鉴定、劳动能力鉴定等信息；挂失；处理市民网上政策咨询；电话回访调查；舆情反馈等。962218热线服务内容主要包括：提供医疗保险政策咨询服务；办理医保卡电话挂失业务；电话受理医疗保险相关业务投诉、举报；处理市民网上应答、短信提示、舆情反馈等。人事咨询热线提供人才引进、人事业务操作类咨询服务。由于上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心是上海市首家采用政府购买服务方式的事业单位，并且采用的是由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心自己实施培训与管理的方式，因此其管理及业务运作既要符合国家和本市法律、法规的有关规定，又要适应事业单位的人事、编制、行政等各方面管理要求，为保证各项工作的顺利开展，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心制订了人员管理制度、业务管理制度、行政管理制三类共计26项配套管理制度，并印发成册，积极宣传。26项配套管理制度主要包括如下内容：1、咨询员的进、管、出；2、考核。考核主要分两部分：业务及行政考核；3、培训；4、激励；5、淘汰。		
项目总预算（元）	45001120	项目当年预算（元）	45001120
同名项目上年预算额（元）	40524800	同名项目上年预算执行数（元）	39900834.66
	子项目名称	预算金额（元）	
项目当年投入资金构成	442名咨询员工资	31824000	
	442名咨询员社会保险费	10961600	
	经济补偿金	200000	
	442名咨询员管理费	424320	
	442名咨询员福利费	1591200	



项目实施计划	<p>本项目的主管部门为上海市人力资源和社会保障局，具体实施部门为上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心。上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心是上海市人力资源和社会保障局直属的全额拨款事业单位，其主要职责有：1、为市民提供劳动就业、社会保障、创业培训、人事人才等相关法律法规、政策业务的电话咨询；2、承担社会保险账户查询、办事指南、咨询类电子邮件处理、电话办事、在线智能咨询系统业务维护等服务；3、承担劳动保障监察、医疗保险、人事人才等电话举报的受理工作；4、负责收集、汇总、分析咨询信息，并及时向领导及有关部门反馈；5、配合有关部门开展人力资源和社会保障政策宣传工作；6、受局机关及局属相关单位委托承担电话调查工作；7、承担上海市人力资源和社会保障局委托或交办的其他职责任务。</p> <p>根据相应的职责，咨询服务中心下设八科一室：咨询一科（劳动保障）、咨询二科（医疗保险）、咨询三科（人事业务受理）、培训科、质量监督科、编辑科、数据分析及运行维护科、人力资源管理科、办公室。</p> <p>在具体执行“政府购买合同制服务”的过程中，由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与劳务公司（上海中训劳务服务有限公司、上海诚通东方企业管理有限公司）签订劳务派遣合作协议，劳务公司提供（1）政治素质好、责任心强、作风正派；（2）具有一定的文字归纳分析能力，反应敏捷，善于沟通；（3）口齿清晰，语言表达能力强，普通话标准（有普通话二等乙级以上证书者优先），能用沪语流利对话；（4）年龄：40岁及以下；（5）大专及以上学历的员工，由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心中心统一安排6个月的培训，培训合格后予以录用。</p>	
项目总目标	面向社会实行365天24小时提供人力资源和社会保障政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报等服务，并及时收集和整理各种信息和问题并及时反馈各级领导及政策研究、制定部门为领导决策提供客观、公正的参考。	
年度绩效目标	<p>1、业绩目标</p> <p>（1）按照预算金额及相关法律法规，及时、准确地给442名“政府购买合同制服务”工作人员发放的工资及其他各项规定的费用；</p> <p>（2）按照计划实施招聘，并对新招聘的合同制服务人员100%按照计划实施为期6个月的培训；</p> <p>（3）严格执行管理制度，按照制度的规定对合同制服务人员实施奖励与处罚。</p> <p>2、效果目标</p> <p>（1）维持合同制服务人员队伍的稳定；</p> <p>（2）合同制服务人员对工作环境、工作强度以及工作报酬满意；</p> <p>（3）通过培训和考核，确保合同制服务人员的咨询服务质量；</p> <p>（4）提高接通率；</p>	
分解目标		
分解目标内容	绩效指标	指标目标值
投入和管理目标	预算合规性	预算申报内容应该符合规定，测算应该准确
	预算执行率	=100%
	专款专用率	=100%
	财务制度建立健全性	关键内控制度应该齐全
	各项支出的合法合规	各项支出应该合规
	项目制度的健全性	项目关键控制点应该有相应的制度保障
	制度措施执行有效性	制度应该得到有效执行
	咨询质量控制流程的合理性	咨询质量控制流程应该涵盖所有的风险、应该具有较强的操作性、应该能有效地纠错与规避风险
产出目标	招聘人数完成率	100%
	新进合同制服务人员培训率	100%
	综合接通率	60%
	合同制服务人员服务质量达标率	100%
	合同制服务人员的流失率	20%
效果目标	成本控制情况	<4.97元/分钟
	社会认可度	媒体正面报道和市级及以上表彰情况
	合同制服务人员满意度	>0.9
	公众投诉率	=0
影响力目标	长效管理情况	对项目的长期发展应该有相应的管理措施
	人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求
	公众满意度	>0.9
备注		
填报单位负责人（签名）：周骥          填报人：林勇          填报日期：2017.1.20		