

2020年深圳市信访局部门预算

第一部分 部门概况

一、主要职能

贯彻落实党中央及省委关于信访工作的方针政策和决策部署，按照市委工作要求，在履行职责过程中坚持和加强党对信访工作的集中统一领导；拟订相关地方性信访工作法规、规章和政策，经批准后组织实施；负责指导、协调、督办全市信访工作，处理市委、市政府及上级单位交办的来信、来访、来电和网络信访事项；负责组织协调市委、市政府领导同志接访活动，处理市领导电子信箱有关信访件；按《信访条例》，对有关行政机关及工作人员提出改进工作、行政处分建议；处理信访人向市政府提出的复查、复核信访事项；组织指导对重大信访案件的公开听证；负责人民建议的征集、整理、交办、办理和督办；负责市人民来访接待厅驻厅窗口单位的管理、协调和服务；组织指导我市信访群众越级上访的劝返工作，协助有关执法机关做好非接待场所上访行为的依法处置；建立和完善信访信息报送制度，定期向市委、市政府提交信访情况分析和研判报告。组织开展政策性、全局性信访事项和热点、难点信访问题调研，掌握信访突出问题及群体性事件的情况和动态；组织指导信访矛盾纠纷排查化解工作；负责信访法规政策宣传，组织开展信访系统人员培训，负责信访系统信息化建设的规划和指导，指导信访系统来访接待场所标准化建设；组织实施信访工作绩效考评和信访工作责任追究制度；负责市信访稳定备用金的管理使用；充分运用现代信息技术，加强“智慧信访”建设，从源头研判、预防信访问题的产生，推动依法、及时、就地化解矛盾纠纷，充分发挥信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的作用，更好地促进社会和谐稳定。

二、机构编制及交通工具情况

深圳市信访局共设5个处，行政编制40人（含市委单列编制1人），实有在编人数35人；退休10人；从基本支出工资福利列支的雇员（含老工勤）9人。已实行公务用车改革，实有车辆1辆，属于定编车辆。

三、2020年主要工作目标

深圳市信访局2020年主要工作目标包括：1.深入学习贯彻党的十九届四中全会精神，围绕建设中国特色社会主义先行示范区，全面深化特区信访工作制度改革；2.持续推进信访业务流程改革迈向纵深，向各区信访部门推广信访业务流程改革经验；3.完善重点信访案件

案审制度，成立专项调研组深入研究，把“三到位一处理”原则具体化，形成可操作性的指导意见，推动“三到位一处理”在深圳真正落地；4.加紧推进“智慧信访”立项建设，力争2020年底前初步展现“智慧信访”项目成果，提高信访事项办理质量和规范化水平，提升群众信访评价满意率；5.加强信访工作法治化建设，进一步落实访诉分离、依法分类处理工作要求，推动律师参与信访矛盾化解；6.坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入推动领导干部接访下访和包案处理信访事项，进一步密切党群干群关系，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制；7.继续开展信访矛盾化解攻坚专项行动，减存量控增量；8.完善信访工作考核细则，发挥指挥棒作用，努力提高信访事项及时受理率、按期办结率和群众满意率；9.加强我市信访接待场所规范化建设，建设心理服务室，健全应急处理机制，升级接待大厅监控等安保工作设备，配置更新便民服务设施等，确保市人民来访接待厅安全、舒适；10.加强培训学习，抓好政治建设、作风建设、能力建设，提升信访工作者业务知识和群众工作能力，提高信访工作专业化水平，着力锻造一支忠诚干净担当的高素质信访干部队伍。

第二部分 部门预算收支总体情况

2020年深圳市信访局部门预算收入3,380万元，比2019年减少15,309万元，减少82%，其中：财政预算拨款3,380万元。

2020年深圳市信访局部门预算支出3,380万元，比2019年减少15,309万元，减少82%。其中：人员支出1,681万元、公用支出163万元、对个人和家庭的补助支出121万元、项目支出1,416万元。

预算收支减少主要原因是因机构改革，我局原12345公开电话处职能、人员及市政府热线整合政府投资基本建设等项目划转至市政务服务数据管理局，导致预算收支大幅减少。

第三部分 部门预算支出具体情况

一、深圳市信访局本级

深圳市信访局本级预算收入3,380万元，包括人员支出1,681万元、公用支出163万元、对个人和家庭的补助支出121万元、项目支出1,416万元。

（一）人员支出1,681万元，主要是在职人员工资福利支出、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、住房公积金等。

（二）公用支出163万元，主要包括公用综合定额经费、水电费、物业管理费、车辆运行维护费和工会经费等公用经费。

（三）对个人和家庭补助支出121万元，主要是离退休人员经费等。

(四) 项目支出 1,416 万元，具体包括：

1. 信访大厅运行 482 万元，主要用于市信访大厅日常维护、信访大厅社工、法律服务室及招标信访大厅物业、保安业务等。

2. 信访专项 387 万元，主要用于信访调研、人员培训、信访案件处理等业务。

3. 待支付以前年度采购项目 252 万元，主要用于 2019 年及以前年度进入政府采购程序（已实施招标）待支付尾款的政府采购项目。

4. 信息管理 164 万元，主要用于信访信息系统升级改造及日常维护业务。

5. 严控类项目 12 万元，主要用于接待来访单位及公务用车日常油料、维修、保险等业务。

6. 预算准备金 100 万元，主要用于年度预算执行中临时增加工作所需开支。

7. 政府投资项目建设 18 万元，主要用于支付深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设尾款。

第四部分 政府采购预算情况

深圳市信访局政府采购项目纳入 2020 年部门预算共计 695 万元，其中包括 2020 年当年政府采购项目指标 443 万元和 2020 年待支付以前年度政府采购项目指标 252 万元。2020 年当年政府采购项目中，货物采购 9 万元、工程采购 0 万元、服务采购 434 万元。

第五部分 “三公”经费财政拨款预算情况

一、“三公”经费的单位范围

深圳市信访局因公出国（境）费用、公务接待费、公务用车购置和运行维护费开支单位包括本局机关。

二、“三公”经费财政拨款预算情况说明

2020 年“三公”经费财政拨款预算 18 万元，与 2019 年预算数持平，无增减变化。

1. 因公出国（境）费用。2020 年预算数 0 万元。为进一步规范因公出国（境）经费管理，我市因公出国（境）经费按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位 2020 年因公出国（境）经费预算数为零，在实际执行中根据计划据实调配。

2. 公务接待费。2020 年预算数 12 万元，与 2019 年预算数持平。主要用于接待各级来访调研单位餐费及住宿费用开支。

3. 公务用车购置和运行维护费。2020 年预算数 6 万元，其中：公务用车购置费 2020 年

预算数 0 万元，与 2019 年预算数持平，无增减变化；公务用车运行维护费 2020 年预算数 6 万元，与 2019 年预算数持平，无增减变化。实有车辆 1 辆。车辆运行费主要用于车辆维修、过桥过路、燃油费、停车费、保险费等开支。

第六部分 部门预算绩效管理情况

一、实施部门预算绩效管理的单位范围

深圳市信访局实施部门预算绩效管理的单位范围包括市信访局本级。

二、实施部门预算绩效管理的项目情况及工作要求

2020 年深圳市信访局系统所有项目支出预算纳入部门预算绩效管理和编制预算绩效目标（具体见附表）。相关项目在执行时需在中（8 月底前）编报绩效监控情况，编报绩效监控情况，并在年度预算执行完毕或项目完成后，于次年 3 月底前开展预算绩效自评以及重点政策和项目绩效评价，形成绩效报告提供市财政部门备案。市财政部门选取部分政策或项目实施重点绩效评价。

第七部分 其他需要说明情况

一、机关运行经费

2020 年深圳市信访局机关运行经费财政拨款预算 163 万元，比 2019 年预算减少 24 万元，减少 13%。主要是因机构改革，实有在职人员减少，根据定额标准相应减少机关运行经费。

二、国有资产占有使用情况

2019 年深圳市信访局共有车辆 1 辆，为一般公务用车。单位价值 50 万以上的通用设备 1 台，无价值 100 万以上的专用设备。

2020 年深圳市信访局未安排公务用车购置费。未预算安排购置 50 万元以上的通用设备及未预算安排购置 100 万元以上的专用设备。

三、其他

1. 本单位无政府性基金预算支出、国有资本经营预算支出和上级专项转移支付支出预算。

2. 2020 年部门预算中所有数据为“四舍五入”取整后按万元列示，可能存在部分数据相加后不相等的情况。

第八部分 名词解释

一、一般公共预算拨款收入：指本级财政当年拨付的资金。

二、其他收入：指除上述“一般公共预算拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。主要是按规定动用的存款利息收入等。

三、一般公共服务支出：反映政府提供一般公共服务的支出。

四、住房保障支出：集中反映政府用于住房方面的支出。

五、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。

六、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（包括基本工资、津贴补贴等）和公用支出（包括办公费、邮电费、差旅费及印刷费等）。

七、项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

八、年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

九、“三公”经费：财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。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、伙食费及培训费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、保险费、过路过桥费等支出；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）支出。

十、机关运行经费：为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，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。

表 1

部门收支预算总表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

收 入		支 出	
项目	2020 年预算数	项目	2020 年预算数
一、财政预算拨款	3,380	一、一般公共服务	2,547
一般公共预算拨款	3,380	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,547
一般性经费拨款	3,362	信访事务	2,547
财政专项资金拨款		二、教育支出	100
政府投资项目拨款	18	进修及培训	100
政府性基金预算拨款		培训支出	100
国有资本经营预算拨款		三、社会保障和就业支出	187
财政专户拨款		行政事业单位养老支出	187
二、事业收入		行政单位离退休	27
三、事业单位经营收入		机关事业单位基本养老保险缴费支出	110
四、其他收入		机关事业单位职业年金缴费支出	50
		四、卫生健康支出	45
		行政事业单位医疗	45
		行政单位医疗	45
		五、住房保障支出	502
		住房改革支出	502
		住房公积金	144
		购房补贴	358
本年收入合计	3,380	本年支出合计	3,380
上级补助收入		对附属单位补助支出	
附属单位上缴收入		上缴上级支出	

用事业基金弥补收支差额		结转下年	
上年结余、结转			
收 入 总 计	3,380	支 出 总 计	3,380

表 2

部门收入预算总表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	收入总计	本年收入										上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转
		财政预算拨款							事业收入	事业单位经营收入	其他收入				
		小计	一般公共预算拨款			政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款	财政专户拨款							
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款										
市信访局	3,380	3,380	3,380	3,362		18									
市信访局本级	3,380	3,380	3,380	3,362		18									

表 3

部门支出预算总表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	支出总计	基本支出	项目支出	其中：			
				2020 年 政府采购项 目	2020 年面向 中小企业政 府采购项目	2020 年面向 小型、微型企 业政府采购 项目	待支付以前 年度政府采 购项目
市信访局	3,380	1,964	1,416	443	133	80	252
市信访局本级	3,380	1,964	1,416	443	133	80	252

表 4

基本支出预算表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

支出项目类别	总计	财政预算拨款							事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转	
		小计	一般公共预算拨款				政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款								财政专户拨款
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款	政府投资项目拨款										
市信访局	1,964	1,964	1,964	1,964												
市信访局本级	1,964	1,964	1,964	1,964												
工资福利支出	1,681	1,681	1,681	1,681												
基本工资	1,011	1,011	1,011	1,011												
津贴补贴	321	321	321	321												
机关事业单位基本养老保险缴费	110	110	110	110												
职业年金缴费	50	50	50	50												
职工基本医疗保险缴费	45	45	45	45												
其他社会保险缴费	1	1	1	1												
住房公积金	144	144	144	144												
商品和服务支出	163	163	163	163												
办公费	32	32	32	32												

印刷费	10	10	10	10													
邮电费	10	10	10	10													
物业管理费	2	2	2	2													
维修（护）费	15	15	15	15													
租赁费	1	1	1	1													
公务接待费	1	1	1	1													
劳务费	13	13	13	13													
工会经费	14	14	14	14													
福利费	2	2	2	2													
公务用车运行维护费	4	4	4	4													
其他交通费用	40	40	40	40													
其他商品和服务支出	18	18	18	18													
对个人和家庭的补助支出	121	121	121	121													
退休费	90	90	90	90													
奖励金	30	30	30	30													

表 5

项目支出预算表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

支出项目类别	总计	财政预算拨款								事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转
		小计	一般公共预算拨款				政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款	财政专户拨款							
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款	政府投资项目拨款										
市信访局	1,416	1,416	1,416	1,398			18									
市信访局本级	1,416	1,416	1,416	1,398			18									
信访大厅运行	482	482	482	482												
大厅保安服务费	50	50	50	50												
物业管理	129	129	129	129												
其他	116	116	116	116												
大厅运行管理经费	187	187	187	187												
信访专项	387	387	387	387												
信访案件处理	189	189	189	189												
信访专项培训	100	100	100	100												
信访调研	98	98	98	98												
待支付以前年度采购项目	252	252	252	252												
待支付以前年度采购项目	252	252	252	252												

信息管理	164	164	164	164													
信息化系统维护	134	134	134	134													
网上信访	30	30	30	30													
严控类项目	12	12	12	12													
公务接待	10	10	10	10													
公务用车购置及运行	2	2	2	2													
预算准备金	100	100	100	100													
预算准备金	100	100	100	100													
政府投资项目建设	18	18	18			18											
政府投资项目建设	18	18	18			18											

表 6

财政拨款收支总体情况表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

收 入		支 出	
项目	2020 年预算数	项目	2020 年预算数
一、一般公共预算拨款	3,380	一、一般公共服务	2,547
一般性经费拨款	3,362	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,547
财政专项资金拨款		信访事务	2,547
政府投资项目拨款	18	二、教育支出	100
二、政府性基金预算拨款		进修及培训	100
三、国有资本经营预算拨款		培训支出	100
四、财政专户拨款		三、社会保障和就业支出	187
		行政事业单位养老支出	187
		行政单位离退休	27
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	110
		机关事业单位职业年金缴费支出	50
		四、卫生健康支出	45
		行政事业单位医疗	45
		行政单位医疗	45
		五、住房保障支出	502
		住房改革支出	502
		住房公积金	144
		购房补贴	358
本年收入合计	3,380	本年支出合计	3,380

上年结余、结转		结转下年	
收 入 总 计	3,380	支 出 总 计	3,380

表 7

一般公共预算支出情况表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
市信访局			3,380	1,964	1,416
市信访局本级			3,380	1,964	1,416
	2210203	购房补贴	358	358	
	2210201	住房公积金	144	144	
	2010308	信访事务	2547	1231	1,316
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	110	110	
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	50	50	
	2101101	行政单位医疗	45	45	
	2080501	行政单位离退休	27	27	
	2050803	培训支出	100		100

表 8

政府性基金预算支出情况表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	科目编 码	科目名称	支出总 计	基本支 出	项目支出
市信访局					
市信访局本级					

注：我局无政府性基金预算支出。

表 9

国有资本经营预算支出情况表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
市信访局					
市信访局本级					

注：我局无国有资本经营预算支出。

表 10

上级专项转移支付支出预算表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	项目名称	项目金额
市信访局				
市信访局本级				

注：我局无上级专项转移支付预算支出。

表 11

政府采购项目支出预算表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

单位	编号	采购品目	金额
市信访局			443
市信访局本级			443
	A	货物类	9
	A03	一般设备	9
	C	服务类	434
	C1000	物业管理	129
	C1600	保安服务	50
	C9900	其他服务	255

注：本表只反映 2020 年当年政府采购项目，不包括“待支付以前年度政府采购项目”。

表 12

“三公”经费财政拨款预算情况表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

预算单位	年度	“三公”经费财政拨款预算总额	因公出国(境)费	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
市信访局	2019年	18		12			6
	2020年	18		12			6
市信访局本级	2019年	18		12			6
	2020年	18		12			6

注：为进一步规范因公出国（境）经费管理，我市因公出国（境）经费完全按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位2020年因公出国（境）经费预算数为零，在实际执行中根据计划据实调配。

表 13

部门预算绩效管理项目情况表

单位名称：深圳市信访局

单位：万元

实施单位	项目名称	预算金额			预算执行时间
		合计	一般公共预算拨款	其他资金	
深圳市信访局本级	信访大厅运行	482	482		2020.1.1-2020.12.31
深圳市信访局本级	信访专项	387	387		2020.1.1-2020.12.31
深圳市信访局本级	待支付以前年度采购项目	252	252		2020.1.1-2020.12.31
深圳市信访局本级	信息管理	164	164		2020.1.1-2020.12.31
深圳市信访局本级	严控类项目	12	12		2020.1.1-2020.12.31
深圳市信访局本级	预算准备金	100	100		2020.1.1-2020.12.31
深圳市信访局本级	政府投资建设项目	18	18		2020.1.1-2020.12.31

表 14

部门（单位）整体支出绩效目标表

(2020 年)					
部门（单位）名称					
		深圳市信访局	主管部门	深圳市信访局	
年度主要任务	任务名称	主要内容	预算金额（万元）		
			总额	财政拨款	其他资金
年度总体目标	合计		3,380	3,380	0.00
	基本支出事项	1.根据部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）计算的人员经费； 2.根据部门预算编制标准计算的公用经费金额。	1,964	1,964	0.00
	信访大厅运行	主要用于保障深圳市人民来访接待厅日常运行所需的各项开支，包括物业管理、水电、心理咨询室建设、办公设备、耗材购置、各类人员经费。人员经费主要用于邀请律师、心理咨询师、社会工作者、法律援助机构进驻接访场所。	482	482	0.00
	信访专项	主要用于信访调研、人员培训、信访案件处理等业务。	387	387	0.00
	待支付以前年度采购项目	用于支付以前年度待支付采购项目剩余尾款。	251	251	0.00
	信息管理	主要用于信访信息系统升级改造及日常维护业务	164	164	0.00
	严控类项目	该项目主要用于我局公务用车运行维护、公务接待经费支出。	12	12	0.00
	预算准备金	预算准备金是我局在一般性项目支预算中按一定比例预留的部门机动经费,以满足年度预算行中因临时增加工作确需安排的资金需求。具体资金使用范围如下： 1.应对预算执行中突发应急工作等临时性急需开支； 2.因市委市政府或上级部门临时安排的工作任务的新增开支； 3.按有关规定审核安排的因公出	100	100	0.00

		国(境)经费; 4.其他不可预见的开支。			
	政府投资项目 建设	主要用于支付深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设尾款。	18	18	0.00
	<p>目标 1.深入学习贯彻党的十九届四中全会精神，围绕建设中国特色社会主义先行示范区，全面深化特区信访工作制度变革；</p> <p>目标 2.持续推进信访业务流程改革迈向纵深，向各区信访部门推广信访业务流程改革经验；</p> <p>目标 3.完善重点信访案件案审制度，成立专项调研组深入研究，把“三到位一处理”原则具体化，形成可操作性的指导意见，推动“三到位一处理”在深圳真正落地；</p> <p>目标 4.加紧推进“智慧信访”立项建设，力争 2020 年底前初步展现“智慧信访”项目成果，提高信访事项办理质量和规范化水平，提升群众信访评价满意率；</p> <p>目标 5.加强信访工作法治化建设，进一步落实访诉分离、依法分类处理工作要求，推动律师参与信访矛盾化解；</p> <p>目标 6.坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入推动领导干部接访下访和包案处理信访事项，进一步密切党群干群关系，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制；</p> <p>目标 7.继续开展信访矛盾化解攻坚专项行动，减存量控增量；</p> <p>目标 8.完善信访工作考核细则，发挥指挥棒作用，努力提高信访事项及时受理率、按期办结率和群众满意率；</p> <p>目标 9.加强我市信访接待场所规范化建设，建设心理服务室，健全应急处理机制，升级接待大厅监控等安保工作设备，配置更新便民服务设施等，确保市人民来访接待厅安全、舒适；</p> <p>目标 10.加强培训学习，抓好政治建设、作风建设、能力建设，提升信访工作者业务知识和群众工作能力，提高信访工作专业化水平，着力锻造一支忠诚干净担当的高素质信访干部队伍。</p>				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	
	产出指标	数量指标	社工咨询、调解、家访、辅导	≥100 人次	
			联动公益组织参与服务活动(含团建、宣传、团体督导等)	≥10 场	
			常驻律师	不少于 1 名执业律师和 5 名实习律师	
			大厅应急处置演练参与度	大厅所有工作人员	
			市网上信访信息系统运行维护完成率	=100%	
			常驻心理咨询师	1 名	

	质量指标	建设心理咨询室验收合格	合格
		重点领域、重点群体、重点问题、重点人员四大信访矛盾攻坚案件办结率	≥90%
		进京上访数量	降低
		进京上访劝返率	提高
		局网络与信息化建设维保服务验收	合格
	时效指标	心理咨询室建设及时性	2020年12月
		信访事项受理及时率	提高
		局网络与信息化建设维保服务技术人员系统运行维护响应时间	1小时内响应,3小时内到达现场
		重点领域、重点群体、重点问题、重点人员四大信访矛盾攻坚案件办结及时性	及时
	成本指标	支出进度达标率	≥90%
		预算执行率	≥90%
效益指标	社会效益指标	进一步规范信访工作行为,创新工作机制,整合信息资源,减少信访事项重复登记,缩短交办信访事项的在途时间和经费成本,同时畅通信访渠道,为群众提供更为便捷的网上信访通道,节省信访成本	进一步规范信访工作行为,创新工作机制,整合信息资源,减少信访事项重复登记,缩短交办信访事项的在途时间和经费成本,同时畅通信访渠道,为群众提供更为便捷的网上信访通道,节省信访成本
		进一步引导群众多上网、少走访,逐步把网上信访作为解决信访问题的主渠道	促进并引导群众多上网、少走访,逐步把网上信访作为解决信访问题的主渠道
		维护社会和谐与稳定	维护
	可持续影响指标	信访工作规范化	规范
满意度指标	服务对象满意度指标	群众信访评价满意率	提高

			使用信访信息系统工作人员满意度	≥80%
			使用信访信息系统社会人员满意度	≥80%

表 15-1 项目支出绩效目标表			
(2020 年)			
实施单位：深圳市信访局		主管单位：深圳市信访局	
项目名称	信访大厅运行		
项目类型	一般性项目支出√ 专项性项目支出□ 政府投资项目支出□ 政府性基金项目支出□		
资金用途	业务类√ 政策类（转移性支出）□ 工程及维护类□ 基本建设□ 信息化工程□ 设备购置及维护□		
计划开始日期	2020-01-01	计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	482	本年度项目金额	482
财政拨款资金	482	其他资金	0
资产采购计划	固定资产采购金额	9 采购品目	1.笔记本电脑 6 台，合计 4.8 万； 2.高速双面扫描仪 1 台，0.4 万； 3.投影仪 3 台，合计 3.6 万。
项目概况	为贯彻落实《国务院信访条例》、《广东省信访条例》、中共广东省委、广东省人民政府《关于进一步加强和改进新时期信访工作的意见》、《深圳经济特区信访条例》文件精神，按要求受理信访案件，邀请律师、心理咨询师、社会工作者、法律援助机构进驻接访场所，为信访人和信访机构提供法律和其他专业服务，畅通信访渠道，提高重大信访问题的处置效率，诉讼与信访分离制度，深入推进依法分类处理信访诉求工作，健全社会力量参与信访工作机制，依法及时解决社会矛盾，特设立该项目以保证深圳市人民来访接待厅运行，推进我市信访工作规范化、制度化建设，维护社会和谐与稳定。		
项目用途	该项目主要用于保障深圳市人民来访接待厅日常运行所需的各项开支，包括物业管理、水电、心理咨询室建设、办公设备、耗材购置、各类人员经费。人员经费主要用于邀请律师、心理咨询师、社会工作者、法律援助机构进驻接访场所。		
项目总(中期)目标	通过保障深圳市人民来访接待厅有效运行，进一步畅通信访渠道，及时、有序、高效做好群众来访接待处理工作，以切实维护群众合法权益为本，以解决信访突出问题，维护好社会稳定，保障正常的生产生活和工作秩序为目标，充分发挥部门职能作用，优化整合力。强化工作责任，及时妥善解决群众信访问题。实现信访工作“一站式接待，一条龙办理，一揽子解决”，力争把群众反映诉求解决在市级，使信访部门真正成为解决信访问题的“终点站”和化解矛盾的“稳 压阀，成为全市维稳工作的中坚力量。		

年度绩效目标	通过购买社工服务深入开展深圳市信访局“助力空间”的服务及宣传推广工作，切实解决群众信访诉求，探索信访部门、社工机构、社会组织、社会公益力量多方联动助力信访工作的新路子，在充分发挥党委政府部门化解矛盾“主渠道作用”的同时，将社工、社会组织、社会公益力量引入信访工作，合力解决群众各种诉求特别是“信访外”诉求，以促进社会和谐稳定；通过购买律师服务，进一步提升信访工作法治化水平，引导群众理性表达合理诉求，依法维护权益。按照涉法涉诉信访工作机制改革的总体要求，严格实行诉讼与信访分离，把涉法涉诉信访纳入法治轨道解决，逐步建立涉法涉诉信访依法终结制度。引导信访人依照规定程序向有关政法机关提出，或者及时转同级政法机关依法办理。完善法院、检察院、公安、司法行政机关信访事项受理办理制度，落实便民利民措施，为群众提供便捷高效热情服务。完善诉讼、仲裁、行政复议等法定诉求表达方式，使合理合法诉求通过法律程序得到解决。加强司法能力建设，不断满足人民群众日益增长的司法需求，让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义；通过建立心理咨询室，将心理咨询与信访工作有效融合，构建由信访工作人员、驻点心理咨询师、个案处理心理专家组成的信访工作小组，通过联动配合、优势互补，提高信访工作手段与过程的人性化程度，提升信访接待水平、化解矛盾纠纷、实现息诉止访、促进社会稳定和谐；通过保障深圳市人民来访接待厅有效运行，切实维护群众合法权益为本，保障正常的生产生活和工作秩序为目标,充分发挥部门职能作用,优化整合力,强化工作责任,及时妥善解决群众信访问题。			
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值	目标值来源
产出目标	数量	社工咨询、调解、家访、辅导	≥100 人次	历史服务需求
	数量	联动公益组织参与服务活动 (含团建、宣传、团体督导等)	≥10 场	历史服务需求
	数量	常驻律师	不少于 1 名执业律师和 5 名实习律师	历史服务需求
	数量	常驻心理咨询师	1 名	工作计划
	数量	办公设备购置完成数	10 台	工作计划
	质量	建设心理咨询室验收	合格	工作计划
	质量	社工持证上岗率	100%	历史服务需求
	质量	办公设备购置验收合格率	100%	历史服务需求
	时效	信访事项受理及时率	提高	工作计划
	时效	心理咨询室建设及时性	2020 年 12 月	工作计划
	时效	办公设备购置及时性	2020 年 12 月	工作计划
效果目标	社会效益	信访窗口接待信访数量下降	下降	工作计划
	社会效益	维护社会和谐与稳定	维护	工作计划

	满意度	购买社工服务满意度	≥80%	工作计划
	满意度	购买律师服务满意度	≥80%	工作计划
	满意度	群众信访评价满意率	提高	工作计划

表 15-2 项目支出绩效目标表			
(2020 年)			
实施单位：深圳市信访局		主管单位：深圳市信访局	
项目名称	信访专项		
项目类型	一般性项目支出√ 专项性项目支出□ 政府投资项目支出□ 政府性基金项目支出□		
资金用途	业务类√ 政策类（转移性支出）□ 工程及维护类□ 基本建设□ 信息化工程□ 设备购置及维护□		
计划开始日期	2020-01-01	计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	387	本年度项目金额	387
财政拨款资金	387	其他资金	0
资产采购计划	固定资产采购金额	0	采购品目
项目概况	为贯彻落实《国务院信访条例》、《广东省信访条例》、《深圳经济特区信访条例》文件精神，信访工作应当在各级人民政府领导下，坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。		
项目用途	<p>该项目主要用于以下几个方面：</p> <p>1.培训经费：主要用于入驻深圳市人民来访接待厅的工作人员的上岗培训及大厅所有人员的应急处置培训经费支出。</p> <p>2.信访维稳专项经费：主要用于驻京、驻穗工作组等经费支出。</p> <p>3.信访局专项经费：主要用于信访日常工作中的会议、调研、档案整理等相关经费支出。</p> <p>4.信访维稳专项经费（突发信访事项费用）：主要用于各类突发信访事件差旅费、租赁费、其他商品和服务费支出。</p>		
项目总(中期)目标	切实解决各类信访问题、息访息诉、充分发挥资金效益，落实政策、化解矛盾、包案稳控等多种措施相结合，及时帮助人民群众解决生产和生活中存在的困难和问题，从源头上减少信访问题的产生，提高进京上访劝返率，降低进京上访数量。		
年度绩效目标	一是加强培训教育。通过开展党性教育、信访业务培训，提升深圳市信访干部自身素质，不断提高与群众沟通、做群众工作以及为党委政府建言献策的能力和水平。二是加强作风建设。强化责任担当，团结协作奋进，严格廉洁自律，打造一支政治坚定、纪律严明、业务精湛、作风优良的信访干部队伍，以更好的改革开放精神状态，把信访工作作为“了理民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的一项重要工作抓紧抓好，为深圳市朝着“建设中国特色社会主义先行示范区的方向前行、努力创建社会主义现代化强国的城市范例”做出贡献。三是坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，千方百计为群众排忧解难。切实依法及时就地解决群众合理诉求，注重源头预防，夯实基层基础，加强法治建设，健全化解机制，不断增强工作的前瞻性、系		

	统性、针对性，真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程，努力把矛盾化解在早，化解在小，化解在基层，更好地为党和国家事业发展凝聚民心。			
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值	目标值来源
产出目标	数量	入驻大厅接待工作人员上岗培训参加率	100%	年度工作计划
	数量	大厅应急处置演练参与度	大厅所有工作人员	年度工作计划
	质量	入驻大厅接待工作人员上岗培训合格率	100%	年度工作计划
	质量	重点领域、重点群体、重点问题、重点人员四大信访矛盾攻坚案件办结率	90%以上	年度工作计划
	质量	进京上访数量	降低	年度工作计划
	质量	进京上访劝返率	提高	年度工作计划
	时效	上岗培训开展及时性	及时	年度工作计划
	时效	重点领域、重点群体、重点问题、重点人员四大信访矛盾攻坚案件办结及时性	及时	年度工作计划
效果目标	社会效益	提高深圳市人民来访接待厅工作人员应急处置实战能力	提高	年度工作计划

	社会效益	维护社会和谐与稳定	维护	年度工作计划
	满意度	入驻大厅接待工作人员上岗培训满意度	≥80%	年度工作计划
	满意度	群众信访评价满意率	提高	年度工作计划

表 15-3 项目支出绩效目标表			
(2020 年)			
实施单位：深圳市信访局		主管单位：深圳市信访局	
项目名称	待支付以前年度采购项目		
项目类型	一般性项目支出√ 专项性项目支出□ 政府投资项目支出□ 政府性基金项目支出□		
资金用途	业务类√ 政策类（转移性支出）□ 工程及维护类□ 基本建设□ 信息化工程□ 设备购置及维护□		
计划开始日期	2020-01-01	计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	252	本年度项目金额	252
财政拨款资金	252	其他资金	0
资产采购计划	固定资产 采购金额	采购品目	
项目概况	项目主要为以前年度未支付采购项目而设立。主要未支付采购项目有市网上信访信息系统升级改造、市信访信息系统（OA）升级改造、业务数据分析研究项目等项目。		
项目用途	项目资金用于支付以前年度待支付采购项目剩余尾款。		
项目总(中期)目标	牢固树立过“紧日子”的思想，坚持勤俭办一切事业，合理安排符合规定的各项支出。		
年度绩效目标	牢固树立过“紧日子”的思想，坚持勤俭办一切事业，合理安排符合规定的各项支出。		

表 15-4 项目支出绩效目标表				
(2020 年)				
实施单位：深圳市信访局			主管单位：深圳市信访局	
项目名称	信息管理			
项目类型	一般性项目支出√ 专项性项目支出□ 政府投资项目支出□ 政府性基金项目支出□			
资金用途	业务类√ 政策类（转移性支出）□ 工程及维护类□ 基本建设□ 信息化工程□ 设备购置及维护□			
计划开始日期	2020-01-01		计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	164		本年度项目金额	164
财政拨款资金	164		其他资金	0
资产采购计划	固定资产采购金额	0		采购品目
项目概况	为贯彻落实《国务院信访条例》、《广东省信访条例》、《深圳经济特区信访条例》文件精神，关于密切联系群众，保护信访人合法权益，维护信访秩序的相关工作要求，进一步畅通信访渠道，提高工作效率，降低信访群众因长途跋涉带来的人力财力开支等现实需求。同时，为落实《中共中央 国务院<关于进一步加强新时期信访工作的意见>》关于完善信访诉求表达方式，确保信访渠道畅通，通过开通信访绿色邮政、专线电话、网上信访等多种渠道，引导群众更多地以书信、传真、电子邮件等书面形式表达诉求，确保民情、民意、民智顺畅上达，设立该项目，保障市网上信访信息系统、智能办公系统、信访局门户网站的正常运行，走好网上群众路线，积极推进大数据与信访工作的深度融合，以智能化推动信访基础业务规范化，切实提升服务群众水平。			
项目用途	该项目主要用于深圳市网上信访信息系统与广东省网上信访信息系统 V4.0 规范对接改造项目、电子政务内网电子文件交换系统建设项目、信息安全服务、局网络信息化办公，网站、政府在线与微信公众号运营维护、市网上信访信息系统运行维护等信息管理经费支出。			
项目总(中期)目标	贯彻落实党的十八大以来和中共中央办公厅、国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》文件精神及市领导关于加快推进全市“智慧信访”建设有关指示要求，积极适应创新社会治理体制的新要求，不断满足人民群众对改进信访工作的新期待，以信息化建设和应用为突破口，推动信访工作效能水平和公信力的全面提升，加快推进信访工作信息化建设，保障信访工作有序务实高效、促进民主决策、提升信访工作科学管理水平的迫切需要。			
年度绩效目标	完成各项信息系统或设备的日常运维工作，确保系统日常正常运行，健全我市信访局信息系统安全应急响应工作机制，提高应对信息系统突发事件的防控和应急处置能力，保证信息系统漏洞修复工作有预案、有研判、有突发处置能力，确保信息系统安全稳定运行，创造安全、可靠的网络工作环境。			
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值	目标值来源

产出目标	数量	市网上信访信息系统运行维护完成率	100%	工作计划
	质量	市网上信访信息系统故障率	降低	工作计划
	质量	信访局门户网站运行维护服务验收	合格	工作计划
	质量	局网络与信息化建设维保服务验收	合格	工作计划
	时效	市网上信访信息系统运行维护及时性	及时	工作计划
	时效	局网络与信息化建设维保服务技术人员系统运行维护响应时间	1小时内响应, 3小时内到达现场	工作计划
效果目标	社会效益	信息事故发生数	减少	工作计划
	社会效益	系统安全率提高	提高	工作计划
	社会效益	通畅信访渠道, 为群众提供更为便捷的网上信访通道, 节省信访成本	进一步规范信访工作行为, 创新工作机制, 整合信息资源, 减少信访事项重复登记, 缩短交办信访事项的在途时间和经费成本, 同时通畅信访渠道, 为群众提供更为便捷的网上信访通道, 节省信访成本	工作计划
	社会效益	进一步引导群众多上网、少走访, 逐步把网上信访作为解决信访问题的主渠道	促进并引导群众多上网、少走访, 逐步把网上信访作为解决信访问题的主渠道	工作计划
	满意度	使用信访信息系统工作人员满意度	≥80%	满意度调查
	满意度	使用信访信息系统社会人员满意度	≥80%	满意度调查

表 15-5 项目支出绩效目标表				
(2020 年)				
实施单位：深圳市信访局			主管单位：深圳市信访局	
项目名称	严控类项目			
项目类型	一般性项目支出√ 专项性项目支出□ 政府投资项目支出□ 政府性基金项目支出□			
资金用途	业务类√ 政策类（转移性支出）□ 工程及维护类□ 基本建设□ 信息化工程□ 设备购置及维护□			
计划开始日期	2020-01-01		计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	12		本年度项目金额	12
财政拨款资金	12		其他资金	0
资产采购计划	固定资产采购金额	0	采购品目	
项目概况	为有效保障公务活动，按照《中共深圳市委办公厅 深圳市人民政府办公厅关于印发<深圳市党政机关国内公务接待管理制度>的通知》（深办发〔2014〕12号）、《中共中央办公厅 国务院办公厅关于印发《党政机关公务用车管理办法》的通知》（中办发〔2017〕71号）等相关文件要求设立该项目。			
项目用途	该项目主要用于我局公务用车运行维护、公务接待经费支出。			
项目总(中期)目标	有效保障市信访局各项公务活动。			
年度绩效目标	按照《中共深圳市委办公厅 深圳市人民政府办公厅关于印发<深圳市党政机关国内公务接待管理制度>的通知》（深办发〔2014〕12号）、《中共中央办公厅 国务院办公厅关于印发《党政机关公务用车管理办法》的通知》（中办发〔2017〕71号）等相关文件要求严控公务用车运行维护、公务接待经费支出，有效保障公务活动的同时，厉行勤俭节约，反对铺张浪费，促进党风廉政建设和节约型机关建设。			

表 15-6 项目支出绩效目标表			
(2020 年)			
实施单位：深圳市信访局		主管单位：深圳市信访局	
项目名称	预算准备金		
项目类型	一般性项目支出√ 专项性项目支出□ 政府投资项目支出□ 政府性基金项目支出□		
资金用途	业务类√ 政策类（转移性支出）□ 工程及维护类□ 基本建设□ 信息化工程□ 设备购置及维护□		
计划开始日期	2020-01-01	计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	100	本年度项目金额	100
财政拨款资金	100	其他资金	
资产采购计划	固定资产采购金额	0	采购品目
项目概况	按照《预算法》、《深圳市本级部门预算项目支出编审工作规程（试行）》、《深圳市本级部门预算准备金管理办法（暂行）》要求设立本项目。		
项目用途	预算准备金是我局在一般性项目支预算中按一定比例预留的部门机动经费,以满足年度预算行中因临时增加工作确需安排的资金需求。具体资金使用范围如下： 1.应对预算执行中突发应急工作等临时性急需开支； 2.因市委市政府或上级部门临时安排的工作任务的新增开支； 3.按有关规定审核安排的因公出国(境)经费； 4.其他不可预见的开支。		
项目总(中期)目标	预算准备金使用严格执行厉行节约和严控“三公”经费相关管理规定，切实有效地控制行政运行成使用时应按照项目库管理要求,认真细化编制项目,真实、准确地反映项目的支出内容,并按规定程序审批后，方可使用。		
年度绩效目标	预算准备金使用应充分体优化资源配置和勤俭节约办事的要求,通过强化预算绩效理等方式不断提升财政资金使用绩效。		

表 15-7 项目支出绩效目标表				
(2020 年)				
实施单位：深圳市信访局			主管单位：深圳市信访局	
项目名称	深圳市人民政府热线全面整合工程			
项目类型	一般性项目支出 <input type="checkbox"/> 专项性项目支出 <input type="checkbox"/> 政府投资项目支出 <input checked="" type="checkbox"/> 政府性基金项目支出 <input type="checkbox"/>			
资金用途	业务类 <input checked="" type="checkbox"/> 政策类（转移性支出） <input type="checkbox"/> 工程及维护类 <input type="checkbox"/> 基本建设 <input type="checkbox"/> 信息化工程 <input type="checkbox"/> 设备购置及维护 <input type="checkbox"/>			
计划开始日期	2020-01-01		计划完成日期	2020-12-31
项目总金额	18		本年度项目金额	18
财政拨款资金	18		其他资金	
资产采购计划	固定资 产采购 金额		采购品目	无
项目概况	根据《深圳市发展和改革委员会关于下达深圳书城宝安城等项目 2017 年政府投资计划工程结算款》的通知（深发改 2017），设立该项目，现阶段项目已建设完成，为支付项目尾款。			
项目用途	该项目资金用于 12345 公开电话系统建设项目中的尾款支出。			
项目总(中期)目标	按相关文件要求做好项目竣工验收工作及项目尾款支付。			
年度绩效目标	按相关文件要求做好项目竣工验收工作及项目尾款支付。			