

深圳市信访局 2019 年度部门决算

目录

一、深圳市信访局概况

（一）部门职责

（二）机构设置

二、深圳市信访局 2019 年度部门决算表

三、深圳市信访局 2019 年度部门决算情况说明

四、名词解释

一、深圳市信访局概况

（一）部门职责

深圳市信访局的主要职能是贯彻执行上级有关信访工作的法律、法规和政策；草拟相关地方性信访工作法规、规章和政策；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、市政府领导同志参加市信访大厅值班和“直通车”接访活动；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正常上访行为的依法处置。建立和完善信访信息报送制度；负责信访法规政策宣传；组织开展信访系统人员培训；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。

（二）机构设置

深圳市信访局共设 5 个处：办公室、接访转交处、协调化解一处、协调化解二处、协调化解三处。部门决算仅包括深圳市信访局本极，无下属二级单位。

二、深圳市信访局 2019 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表
单位：万元

部门：深圳市信访局

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	8,754.10	一、一般公共服务支出	29	8,081.08
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	30	0.00
三、上级补助收入	3	0.00	三、国防支出	31	0.00
四、事业收入	4	0.00	四、公共安全支出	32	0.00
五、经营收入	5	0.00	五、教育支出	33	109.98
六、附属单位上缴收入	6	0.00	六、科学技术支出	34	0.00
七、其他收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	35	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	36	102.02
	9		九、卫生健康支出	37	0.00
	10		十、节能环保支出	38	0.00
	11		十一、城乡社区支出	39	0.00
	12		十二、农林水支出	40	0.00
	13		十三、交通运输支出	41	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	42	0.00

	15		十五、商业服务业等支出	43	0.00
	16		十六、金融支出	44	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	45	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	46	0.00
	19		十九、住房保障支出	47	461.02
	20		二十、粮油物资储备支出	48	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	49	0.00
	22		二十二、其他支出	50	0.00
	23			51	
本年收入合计	24	8,754.10	本年支出合计	52	8,754.10
用事业基金弥补收支差额	25	0.00	结余分配	53	0.00
年初结转和结余	26	4.28	年末结转和结余	54	4.28
	27			55	
总计	28	8,758.39	总计	56	8,758.39

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

收入决算表

公开 02 表
单位：万元

部门：深圳市信访局

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							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		8,754.10	8,754.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	8,081.08	8,081.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	8,081.08	8,081.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	8,081.08	8,081.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	109.98	109.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20508	进修及培训	109.98	109.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2050803	培训支出	109.98	109.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	102.02	102.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	102.02	102.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	102.02	102.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	461.02	461.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	461.02	461.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	165.78	165.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	295.24	295.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开 03 表
单位：万元

部门：深圳市信访局

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						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		8,754.1 0	2,456.3 6	6,297.7 4	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	8,081.0 8	1,893.3 2	6,187.7 6	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	8,081.0 8	1,893.3 2	6,187.7 6	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	8,081.0 8	1,893.3 2	6,187.7 6	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	109.98	0.00	109.98	0.00	0.00	0.00
20508	进修及培训	109.98	0.00	109.98	0.00	0.00	0.00
2050803	培训支出	109.98	0.00	109.98	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	102.02	102.02	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	102.02	102.02	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	102.02	102.02	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	461.02	461.02	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	461.02	461.02	0.00	0.00	0.00	0.00

2210201	住房公积金	165.78	165.78	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	295.24	295.24	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门：深圳市信访局

单位：万元

收 入			支 出				
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	8,754.10	一、一般公共服务支出	30	8,081.08	8,081.08	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	31	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	32	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	33	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	34	109.98	109.98	0.00
	6		六、科学技术支出	35	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	36	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	37	102.02	102.02	0.00
	9		九、卫生健康支出	38	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	39	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	40	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	41	0.00	0.00	0.00

	13		十三、交通运输支出	42	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	43	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	44	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	45	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	46	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	47	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	48	461.02	461.02	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	49	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	50	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、其他支出	51	0.00	0.00	0.00
	23			52			
本年收入合计	24	8,754.10	本年支出合计	53	8,754.10	8,754.10	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	4.28	年末财政拨款结转和结余	54	4.28	4.28	0.00
一、一般公共预算财政拨款	26	4.28		55			
二、政府性基金预算财政拨款	27	0.00		56			
	28			57			
总计	29	8,758.39	总计	58	8,758.39	8,758.39	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款的总收支和年度结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

单位：万元

部门：深圳市信访局

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
栏次		7	8	9
合计		8,754.10	2,456.36	6,297.74
201	一般公共服务支出	8,081.08	1,893.32	6,187.76
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	8,081.08	1,893.32	6,187.76
2010308	信访事务	8,081.08	1,893.32	6,187.76
20199	其他一般公共服务支出	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	109.98	0.00	109.98
20508	进修及培训	109.98	0.00	109.98
2050803	培训支出	109.98	0.00	109.98
208	社会保障和就业支出	102.02	102.02	0.00
20805	行政事业单位离退休	102.02	102.02	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	102.02	102.02	0.00
221	住房保障支出	461.02	461.02	0.00
22102	住房改革支出	461.02	461.02	0.00

2210201	住房公积金	165.78	165.78	0.00
2210203	购房补贴	295.24	295.24	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：深圳市信访局

公开 06 表

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	2,152.19	302	商品和服务支出	155.26	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	1,616.89	30201	办公费	22.04	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	276.84	30202	印刷费	1.02	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00	310	资本性支出	2.44
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00	31001	房屋建筑物购建	0.00
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	0.00	31002	办公设备购置	2.44
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	0.00	30206	电费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	20.71	31005	基础设施建设	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.00	30211	差旅费	0.00	31008	物资储备	0.00
30113	住房公积金	165.78	30212	因公出国（境）费用	0.00	31009	土地补偿	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	10.44	31010	安置补助	0.00
30199	其他工资福利支出	92.68	30214	租赁费	0.89	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00

303	对个人和家庭的补助	146.48	30215	会议费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00	31013	公务用车购置	0.00
30302	退休费	108.39	30217	公务接待费	1.74	31019	其他交通工具购置	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30305	生活补助	2.69	30225	专用燃料费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	27.60	399	其他支出	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.30	39906	赠与	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	8.36	39907	国家赔偿费用支出	0.00
30309	奖励金	35.40	30229	福利费	2.04	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护 费	3.50	39999	其他支出	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30239	其他交通费用	36.65			
			30240	税金及附加费用	0.00			
			30299	其他商品和服务支 出	19.96			
人员经费合计		2,298.67	公用经费合计					157.6 9

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表
单位：万元

部门：深圳市信访局

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
17.58	0.00	5.50	0.00	5.50	12.08	8.17	0.00	5.12	0.00	5.12	3.05

注：本表反映部门本年度“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；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表
单位：万元

部门：深圳市信访局

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	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：1.本表反映部门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。
2.我局本年度无政府性基金预算。

三、深圳市信访局 2019 年度部门决算情况说明

(一) 收入支出决算总体情况说明

深圳市信访局 2019 年度收入合计 8,754.1 万元，年初结转项目结余 4.28 万元（系社保历史结余），收入总计决算 8,758.39 万元。比 2017 年收入总计决算 12,825.61 万元减少 4,067.22 万元，减少 31.7%。主要原因：根据我市机构改革文件，我局原公开电话管理处人员及经费全部划转至市政务数据局，划转工作最终于 2019 年 8 月底完成，由于涉及公开电话管理经费预算较大，划转经费后，导致 2019 年决算数大幅减少。

深圳市信访局 2019 年度支出 8,754.1 万元，年末结转项目结余 4.28 万元，支出总计决算 8,758.39 万元。比 2018 年度支出总计决算 12,825.61 万元减少 4,067.22 万元，减少 31.7%。主要原因：根据我市机构改革文件，我局原公开电话管理处人员及经费全部划转至市政务数据局，划转工作最终于 2019 年 8 月完成，由于涉及公开电话管理经费预算较大，划转经费后，导致 2019 年度决算数大幅减少。

(二) 收入决算情况说明

深圳市信访局 2019 年度收入合计 8,754.1 万元，全部为财政拨款收入，包括一般公共服务支出 8,081.08 万元、教育支出 109.98 万元、社会保障和就业支出 102.02 万元、住房保障支出 461.02 万元。比 2018 年收入 12,821.33 万元

减少 4,067.23 万元，减少 31.7%。主要原因：根据我市机构改革文件，我局原公开电话管理处人员及经费全部划转至市政务数据局，划转工作最终于 2019 年 8 月完成，由于涉及公开电话管理经费预算较大，划转经费后，导致 2019 年决算数大幅减少。

（三）支出决算情况说明

深圳市信访局 2019 年度支出 8,754.1 万元，其中，基本支出 2,456.36 万元，包括一般公共服务支出 1,893.32 万元、社会保障和就业支出 102.02 万元、住房保障支出 461.02 万元；项目支出 6,297.74 万元，包括一般公共服务支出 6,187.76 万元、教育支出 109.98 万元。比 2018 年支出 12,821.33 万元，减少 4,067.23 万元，减少 31.7%。主要原因：根据我市机构改革文件，我局原公开电话管理处人员及经费全部划转至市政务数据局，划转工作最终于 2019 年 8 月完成，由于涉及公开电话管理经费预算较大，划转经费后，导致 2019 年决算数大幅减少。

（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明

深圳市信访局 2019 年度收入总计决算 8,758.39 万元，其中年初财政拨款结转和结余 4.28 万元（为社保历史结余）、一般公共预算财政拨款收入 8,754.1 万元。比年初一般公共预算财政拨款预算收入 18,689 万元减少 9,934.9 万元，减少 53.2%（扣除年初结转社保历史结余的 4.28 万元）。深圳

市信访局 2019 年支出总计决算 8,758.39 万元，其中年末结转和结余 4.28 万元（为社保历史结余）、一般公共服务支出 8,081.08 万元、教育支出 109.98 万元、社会保障和就业支出 102.02 万元、住房保障支出 461.02 万元。比年初一般公共预算财政拨款预算支出 18,689 万元减少 9,934.9 万元，减少 53.2%。主要原因：根据市政府机构改革文件要求，我局将原公开电话管理处人员及经费划转市政务数据局，主要包括市政府 12345 公开电话接听购买服务项目款及市政府热线整合投资基本建设项目经费。

（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

深圳市信访局 2019 年支出总计决算 8,758.39 万元，其中年末结转和结余 4.28 万元（为社保历史结余）；基本支出 2,456.36 万元，包括一般公共服务支出 1,893.32 万元、社会保障和就业支出 102.02 万元、住房保障支出 461.02 万元；项目支出 6,297.74 万元，包括一般公共服务支出 6,187.76 万元、教育支出 109.98 万元。比年初一般公共预算财政拨款预算支出 18,689 万元减少 9,934.9 万元，减少 53.2%。主要原因：根据市政府机构改革文件，我局将原公开电话管理处人员及经费划转市政务数据局，主要包括市政府 12345 公开电话接听购买服务项目款及市政府热线整合投资基本建设项目经费。

（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

深圳市信访局 2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出 2,456.36 万元，包括公用经费 157.69 万元；人员支出 2,298.67 万元，其中工资福利支出（工资社保等）2,152.19 万元、对个人和家庭的补助（住房公积金等）146.48 万元。比年初预算 2,152 万元增加 304.36 万元，增加 14.1%。主要原因一是根据市机构改革文件要求，原公开电话处划转至市政务数据局，划转工作最终于 2019 年 8 月底完成，2019 年 1-8 月原公开电话处人员经费及公用经费仍由我局支出；二是 2019 年初根据市工资改革统一部署，补发了 2017-2018 年度工资改革差额部分工资（含原公开电话处人员）。

（七）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

深圳市信访局 2019 年一般公共预算财政拨款“三公”经费支出共 8.17 万元，比 2018 年决算 13.66 万元减少 5.49 万元，减少 40.2%；比 2019 年全年预算 17.58 万元减少 9.41 万元，减少 53.5%。具体如下：

1. 公务用车购置及运行费 2019 年支出合计 5.12 万元，其中公务用车购置费支出 0 元，公务用车运行维护费支出 5.12 万元。比 2018 年决算 5.5 万元减少 0.38 万元，减少 6.9%；比 2019 年全年预算 5.5 万元减少 0.38 万元，减少 6.9%。2019 年汽车保有量 2 辆，为 1 辆商务车和 1 辆中巴车。中巴车于 2019 年 12 月底被拍卖，至 2020 年初才完成

销账手续。我局 2019 年实际在用车辆 1 辆，与 2018 年对比，实际在用车辆无增减变化。

2. 公务接待费 2019 年支出 3.05 万元，比 2018 年决算 2.87 增加 0.18 万元，增加 6.3%；比 2019 年全年预算 12.08 万元减少 9.03 万元，减少 74.8%。公务接待支出增加的主要原因是年度来访部门单位和人员有所增加。2019 年共接待 20 批共 206 人次。

3. 因公出国（境）2019 年经费支出 0 万元，比 2018 年决算减少 5.29 万元，减少 100%。与 2019 年全年预算对比无增减变化。原因是我局 2019 年无出国团组，无因公出国（境）经费支出。

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

深圳市信访局 2019 年无政府性基金预算财政拨款收入和支出。

（九）预算绩效情况说明

1. 预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，深圳市信访局全面开展 2019 年度“四本”预算绩效自评。其中，一级项目 8 个，共涉及财政资金 6,297.74 万元，占用一般公共预算项目支出总额的 100%。深圳市信访局无政府性基金、市本级国有资本经营项目和市本级社会保险基金项目预算，未开展对上述项目支出绩效自评。

深圳市信访局结合重点履职或重大民生项目开展情况，组织对信访大厅运行项目开展重点绩效评价，共涉及财政资金 1,071.27 万元。从评价情况来看，信访大厅运行项目立项依据充分，绩效目标设置合理，项目业务管理制度、财务管理制度较为健全，项目实施顺利，基本达到了年初设定的各项工作目标，取得了较好的成效。

2. 部门决算中项目绩效自评结果

深圳市信访局在 2019 年度部门决算中反映信访大厅运行、12345 公开电话系统运行、信访专项、信息管理等 8 个项目绩效自评结果，具体各项目绩效情况自评表，详见（附件 1 项目绩效情况自评表）。

（1）信访大厅运行项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 98.98 分。项目全年预算数 1,082.84 万元，执行数 1,071.29 万元，预算执行率 98.9%。项目绩效目标完成情况：通过保障信访大厅日常行政运行所需，解决群众各种诉求特别是“信访外”诉求，促进社会和谐稳定。发现的主要问题及原因：由于机构改革，我局内部机构有所调整，部分内部控制制度有待健全，沟通协调机制有待完善，下一步改进措施：完善内部沟通协调机制，加强项目跟踪管理，及时掌握项目进展，根据项目变化及时进行预算调整，提高预算编制的合理性及科学性。

（2）12345 公开电话系统运行项目绩效自评综述：根据

年初设定的目标，项目自评得分 99.9 分。项目全年预算数 3,450.99 万元，执行数 3,278.40 万元，预算执行率 95.0%。项目绩效目标完成情况：通过整合现有的全部政府部门公开电话资源，使政府公开电话服务范围覆盖到政府公共服务的全部领域，为市民提供全方位、全天候、高效率的政府公开电话服务，做到市民只记一个电话号码，只打一次电话，就能得到政府答复和服务。发现的主要问题及原因：由于市机构改革文件要求，我局原先“12345”公开电话管理职责，以及相关机构的信息化职责整合至新组建市政务服务数据管理局，无法及时掌握项目进展。下一步改进措施：按文件要求，及时划转 12345 公开电话系统运行项目至新组建市政务服务数据管理局。

（3）信访专项项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 98.94 分。项目全年预算数 1,662.32 万元，执行数 1,617.86 万元，预算执行率 97.3%。项目绩效目标完成情况：通过项目的开展，认真抓好信访矛盾化解攻坚工作，维护我市社会和谐稳定。发现的主要问题及原因：由于机构改革，我局内部机构有所调整，部分内部控制制度有待健全，沟通协调机制有待完善，下一步改进措施：完善内部沟通协调机制，加强项目跟踪管理，及时掌握项目进展，根据项目变化及时进行预算调整，提高预算编制的合理性及科学性。

(4) 信息管理项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 98.88 分。项目全年预算数 150.15 万元，执行数 142.15 万元，预算执行率 94.7%。项目绩效目标完成情况：做好各信息系统的加固、升级改造及部分系统的日常维护工作，确保我局信访信息系统网络安全，提高工作效率。发现的主要问题及原因：由于信息化系统维护无法按历史数据精确预估实际发生数，预算精准性不高，有待提高。下一步改进措施：建立预算执行分析机制，定期通报各部门预算执行情况，召开预算执行分析会议，研究解决预算执行中存在的问题，根据项目变化及时进行预算调整，提高预算执行的有效性和精准性。

(5) 预算准备金项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 99 分。项目全年预算数 1.37 万元，执行数 0 万元。该项目是根据预算准备金相关办法设置，按照当年度实际需要进行合理开支，基本达到了年初设定的各项工作目标。

(6) 严控类项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 99 分。项目全年预算数 12.25 万元，执行数 2.92 万元，执行率 23.9%。项目绩效目标完成情况：基本达到了年初设定的各项工作目标，发现的主要问题及原因：无。

(7) 深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设绩效自评综述，根据年初设定的目标，项目自评得分 99 分。项目

全年预算数 18.4 万元，执行数 0 万元。项目绩效目标完成情况：该项目为政府投资项目支出，待项目的验收通过后，做好项目尾款支出，发现的主要问题及原因：无。

（8）待支付以前年度采购项目绩效自评综述，根据年初设定的目标，项目自评得分 99.5 分。项目全年预算数 185.14 万元，执行数 185.14 万元，执行率 100%。项目绩效目标完成情况：当年度合理、合规的完成以前年度待支付项目资金的支付，发现的主要问题及原因：无。

3. 以部门为主体开展的重点绩效评价结果

深圳市信访局对 2019 年度部门预算项目中的信访大厅运行项目，共 1 个项目于 2020 年 6 月开展重点绩效评价，共涉及财政资金 1,071.29 万元，从评估价结果来看，上述项目支出绩效情况较为理想，具体详见《信访大厅运行项目支出绩效评价报告》（附件 2）。

（十）其他重要事项情况说明

1. 机关运行经费支出情况说明。本部门 2019 年度机关运行经费支出 157.69 万元比年初预算 187 万元减少 29.31 万元，减少 15.7%。主要原因是：根据市机构改革文件要求，我局原公开电话处人员及经费划转市政务数据局，经费相应减少。

2. 政府采购支出情况说明。本部门 2019 年度政府采购支出总额 3,746.23 万元，其中：政府采购货物支出 11.24

万元、政府采购服务支出 3,674.01 万元、政府采购工程支出 60.98 万元。授予中小企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%，其中：授予小微企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%。

3. 国有资产占用情况说明。截至 2019 年 12 月 31 日，我局共有车辆 2 辆，为一般公务用车，包括 1 辆商务车，1 辆中巴车。中巴车于 2019 年 12 月底被拍卖，至 2020 年初才完成销账手续。我局 2019 年实际在用车辆 1 辆。单价 50 万元以上通用设备 1 台（套），我局无单价 100 万元以上的专用设备。

4. 部门需要说明的其他特殊事项。根据中共深圳市委深圳市人民政府《深圳市机构改革方案》深发〔2019〕2 号文件要求，我局更名为深圳市信访局，原先“12345”公开电话管理职责，以及相关机构的信息化职责整合至新组建市政务服务数据管理局，其他职能保持不变。

四、名词解释

（一）机关运行经费支出口径为一般公共预算财政拨款基本支出中公用经费之和。

（二）“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。

（三）政府采购金额的计算口径为：本部门纳入 2019 年部门预算范围的各项政府采购支出金额之和，并做好与相关预算数据、统计数据的衔接。大中小微企业划分标准执行依据是工信部、国家统计局、国家发改委、财政部制定的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》，文号为工信部联企业〔2011〕300 号。

（四）财政预算拨款收入，反映市财政当年拨付的预算资金。

（五）上年结转和结余，反映以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

（六）培训支出，反映按照省市相关规定，对全市信访工作人员进行培训的支出。

（七）财政对其他社会保险基金的补助，反映财政对基本养老保险基金的补助支出。

（八）归口管理的行政单位离退休，反映实行归口管理的行政单位开支的离退休人员经费。

（九）行政单位医疗，反映行政部门集中安排的行政单位基本医疗保险缴费支出。

（十）住房公积金，反映按照《住房公积金管理条例》和其他相关规定，由单位及其在职职工分别按照一定比例缴存的长期住房储备。

（十一）购房补贴，反映根据国家有关规定，对住房未达标职工发放的住房货币化改革补贴资金。

（十二）年末结转和结余，反映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。

（十三）基本支出，反映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。

（十四）项目支出，反映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。

附件 1-1 《信访大厅运行项目绩效情况自评表》

一、项目概述

该项目主要是保障信访大厅日常行政运行所需的日常开支，包括物业、水电、及办公用品和人员开支。人员开支主要采用政府购买的形式购买，例如：购买社工服务，通过将社工、社会组织、社会公益力量引入信访工作，合理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；购买法律服务，使有需求的上访群众享受更好的便民法律服务。

二、资金安排情况

项目	行次	合计	财政资金					其他资金			
			小计	中央级	省级	市级	区县转移	小计	单位自有	银行贷款等	社会资本
预算安排	1	1,082.85	1082.85			1,082.85		0			
项目实际投入	2	1,082.85	1,082.85			1,082.85		0			
资金到位	3	1,082.85	1,082.85			1,082.85		0			
实际支出	4	1,071.27	1,071.27			1,071.27		0			
资金结余	(5)=(3)-(4)	11.58	11.58	0	0	11.58	0	0	0	0	0
预算执行率(%)	(6)=(4)/(1)	98.93	98.93	0	0	98.93	0	0	0	0	0
资金到位率(%)	(7)=(3)/(1)	100	100	0	0	100	0	0	0	0	0
资金实际支出率(%)	(8)=(4)/(3)	98.93	98.93	0	0	98.93	0	0	0	0	0

三、资金使用情况

项目支出内容	实际支出数			财政资金专 款专用数
	合计	财政资金支出数	其他资金支出数	
合计	1,071.27	1,071.27	0	0
信访大厅社 工服务	35.84	35.84		
信访大厅运 行管理	89.68	89.68		
大厅保安服 务	42.30	42.30		
B座办公楼 物业管理	118.20	118.20		
B座办公楼 水电	120.00	120.00		
市信访大厅 律师服务	78.40	78.40		
信访业务经 费	575.61	575.61		
办公设备购 置	11.25	11.25		

四、自评价评分表

项目自评价评分表						
一级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	评分结果	评分标准
投入和管理目标		25				
		2.27				
	项目预算金额	2.27	1083 万元	1083 万元	2.27	实际投入成本小于或等于计划投入成本，则得满分，否则不得分。
		6.81				
	预算编制合理性	2.27	合理	合理	2.27	预算编制合理，则得满分，发现一处不合理，扣 0.5 分，扣完为止。
	预算资金到位情况	2.27	足额到位	足额到位	2.27	预算资金足额到位，则得满分；未足额到位，则不得分。
	预算执行率	2.27	100%	98.93%	2.25	得分 =项目实际支出金额/项目预算金额*指标权重，若项目实际投入金额超过项目预算金额，则不得分。
		6.81				
	财务管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	财务管理制度健全，则得满分，存在一处缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	财务监控有效性	2.27	有效	有效	2.27	财务监控有效，则得满分，存在一处监控不到位的情形扣 0.5 分，扣完为止。

	资金使用规范性	2.27	合规	合规	2.27	资金使用合规，则得满分，存在一处不合规情况扣 0.5 分，扣完为止。
		9.11				
	项目管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	项目管理制度健全，则得满分，存在一项缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	政府采购规范性	2.27	合规	合规	2.27	政府采购流程规范，则得满分，存在一处不规范情形扣 0.5 分，扣完为止。
	合同管理完备性	2.27	完备	完备	2.27	合同管理完备，则得满分，存在一处不完备情形扣 0.5 分，扣完为止。
	项目质量可控性	2.3	可控	可控	2.3	1.能提供相关资料证实有定期对项目实施及进行监控管理，得 50%权重分； 2.定期归集相关监控数据、资料，得 50%权重分。
		0				
产出目标		30				
		15				
	社工咨询个案完成数	5	≥200 个	≥200 个		达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	公益组织参与宣传、帮扶活动、引进开展信访工作人员培训活动数	5	8 场	8 场	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	设备购置完成数	5	30 台	30 台	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		10				
	信访大厅社工持证率	5	100%	100%	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	设备验收合格率	5	100%	100%	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。

		5				
	信访大厅上岗及时率	5	100%	100%	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
效果目标		35				
		14				
	信访窗口信访数量下降	7	下降	下降	7.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	依靠购买社工建立市 57 个街道信访工作 联络机制覆盖率	7	100%	100%	7.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		21				
	信访大厅购买社工服务满意度	10.5	≥80%	≥80%	10.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	信访大厅购买律师服务满意度	10.5	≥80%	≥80%	10.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
影响力目标		10				
		2.5				
	长效管理制度健全性	2.5	健全	健全	2.5	为保障项目实施，建立长效管理制度，则得满分，否则不得分。
		2.5				
	人员到位率	2.5	100%	100%	2.5	1.人员保障充分、合理则得满分； 2.保障不充分但未对项目结果造成实质性影响，得 50%权重分； 3.保障不充分且影响项目或者保障明显超出必要范围，则不得分。
		2.5				
	沟通协调机制健全性	2.5	健全	健全	1.5	沟通协调机制健全有效，则得满分，沟通协调机制有待完善酌情扣分。

		2.5			0.0	
	配套设施完备性	2.5	完备	完备	2.5	配套设施完备，则得满分，否则不得分。
		0				
		0				
总计		100			98.98	
评价等级		0			优秀	

附件 1-2 《12345 公开电话系统运行项目绩效情况自评表》

一、项目概述

该项目主要是根据《关于深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设的实施方案》文件要求开展，主要内容是：1.启用全国统一的 12345 政府热线电话号码，整合 44 个政府部门公开电话；2.共享数字城管系统和社会资源，建立市政府 12345 公开电话受理平台；3.建立资料库，规范来电事项处理程序。从而达到提高政府公共服务水平和行政效率，更好的为市民提供便民、利民服务。

二、资金安排情况

项目	行次	合计	财政资金					其他资金			
			小计	中央级	省级	市级	区县转移	小计	单位自有	银行贷款等	社会资本
预算安排	1	3,450.99	3,450.99			3,450.99		0			
项目实际投入	2	3,450.99	3,450.99			3,450.99		0			
资金到位	3	3,450.99	3,450.99			3,450.99		0			
实际支出	4	3,278.40	3,278.40			3,278.40		0			
资金结余	(5)=(3)-(4)	172.59	172.59	0	0	172.59	0	0	0	0	0
预算执行率(%)	(6)=(4)/(1)	95	95	0	0	95	0	0	0	0	0
资金到位率(%)	(7)=(3)/(1)	100	100	0	0	100	0	0	0	0	0
资金实际支出率(%)	(8)=(4)/(3)	95	95	0	0	95	0	0	0	0	0

三、资金使用情况

项目支出 内容	实际支出数			财政资金专 款专用数
	合计	财政资金支出数	其他资金支 出数	
合计	3,278.40	3,278.40	0	0
市政府热线 全面整合接 听购买服务	3,199.80	3,199.80		
市政府 12345 公开 电话系统维 保项目	39.99	39.99		
12345 公开 电话系统运 行维护	31.10	31.10		
B 座办公楼 水电费缺口	7.51	7.51		

四、自评价评分表

项目自评价评分表						
一级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	评分结果	评分标准
投入和管理目标		25				
		2.27				
	项目预算金额	2.27	3451 万元	3451 万元	2.27	实际投入成本小于或等于计划投入成本，则得满分，否则不得分。
		6.81				
	预算编制合理性	2.27	合理	合理	2.27	预算编制合理，则得满分，发现一处不合理，扣 0.5 分，扣完为止。
	预算资金到位情况	2.27	足额到位	足额到位	2.27	预算资金足额到位，则得满分；未足额到位，则不得分。
	预算执行率	2.27	100%	95%	2.16	根据预算执行率酌情得分。
		6.81				
	财务管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	财务管理制度健全，则得满分，存在一处缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	财务监控有效性	2.27	有效	有效	2.27	财务监控有效，则得满分，存在一处监控不到位的情形扣 0.5 分，扣完为止。
资金使用规范性	2.27	合规	合规	2.27	资金使用合规，则得满分，存在一处不合规情况扣 0.5 分，扣完为止。	
	9.11					

	项目管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	项目管理制度健全，则得满分，存在一项缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	政府采购规范性	2.27	合规	合规	2.27	政府采购流程规范，则得满分，存在一处不规范情形扣 0.5 分，扣完为止。
	合同管理完备性	2.27	完备	完备	2.27	合同管理完备，则得满分，存在一处不完备情形扣 0.5 分，扣完为止。
	项目质量可控性	2.3	可控	可控	2.3	1.能提供相关资料证实有定期对项目实施及进行监控管理，得 50%权重分； 2.定期归集相关监控数据、资料，得 50%权重分。
		0				
产出目标		30				
		12				
	差评回访率	12	=100%	=100%	12.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		9				
	交办单月平均成功率	3	≥97%	99.99%	3.0	指标得分 =当年每月平均实际成功办理交办单的数量/每月平均办理交办单的数量*指标分值，本项最高分值为指标总分值 指标得分 =当年每月平均实际成功办理交办单的数量/每月平均办理交办单的数量*指标分值，本项最高分值为指标总分值
	热线服务月平均投诉率	3	≦0.01%	0.0059%	3.0	指标得分 =当年每月平均实际接收投诉的个数/每月平均接收电话的总个数*指标分值，本项最高分值为指标总分值)
	咨询即时应答率	3	≥95%	98.59%	3.0	指标得分 =坐席人员 120 秒内准确查找资料并准确回答的电话数量/来电咨询电话总量*指标分值，本项最

						高分值为指标总分值)
		9				
	突发事件应急响应及时	3	=及时	及时	3.0	突发事件 30 分钟内转办责任单位处理得满分, 超过截止时间酌情扣分, 扣完即止.
	热线电话工单转办及时性	3	及时	及时	3.0	工单形成之日起一个工作日内交办相关部门得满分, 超过截止时间酌情扣分, 扣完即止)
	维保系统故障处理及时性	3	及时	及时	3.0	在规定时间内处理维保系统故障得满分, 超过截止时间酌情扣分, 扣完即止.
效果目标		35			0.0	
		14				
	省 12345 考核排名提高	14	提高至全省第一	提高至全省第一	14.0	达到预期目标得满分, 未达到酌情扣分。
		21				
	受话满意率	11	≥97%	≥97%	11.0	达到预期目标得满分, 未达到酌情扣分。
	维保系统用户使用满意度	10	100%	100%	10.0	指标得分=维保系统用户使用满意数量/满意度调查总数量*指标分值, 本项最高分值为指标总分值)
影响力目标		10			0.0	
		2.5				
	长效管理制度健全性	2.5	健全	健全	2.5	为保障项目实施, 建立长效管理制度, 则得满分, 否则不得分。
		2.5				
	人员到位率	2.5	100%	100%	2.5	1.人员保障充分、合理则得满分; 2.保障不充分但未对项目结果造成实质性影响, 得

						50%权重分； 3.保障不充分且影响项目或者保障明显超出必要范围，则不得分。”
		2.5				
	沟通协调机制健全性	2.5	健全	健全	2.5	沟通协调机制健全有效，则得满分，沟通协调机制有待完善酌情扣分。
		2.5				
	配套设施完备性	2.5	完备	完备	2.5	配套设施完备，则得满分，否则不得分。
		0				
		0				
	总计	100			99.89	
	评价等级	0			优秀	

附件 1-3 《信访专项项目绩效情况自评表》

一、项目概述

该项目主要按照国家信访局和省信访局的部署和要求，深办发（〔2009〕18号）等文件精神以及单位履职需求，认真抓好信访矛盾化解攻坚工作，维护我市社会和谐稳定，以有效应对和化解该类矛盾问题，降低进京上访数量，为党分忧、为民解难。

二、资金安排情况

项目	行次	合计	财政资金					其他资金			
			小计	中央级	省级	市级	区县转移	小计	单位自有	银行贷款等	社会资本
预算安排	1	1,662.32	1,662.32			1,662.32		0			
项目实际投入	2	1,662.32	1,662.32			1,662.32		0			
资金到位	3	1,662.32	1,662.32			1,662.32		0			
实际支出	4	1,617.86	1,617.86			1,617.86		0			
资金结余	(5)=(3)-(4)	44.45	44.45	0	0	44.45	0	0	0	0	0
预算执行率(%)	(6)=(4)/(1)	97.33	97.33	0	0	97.33	0	0	0	0	0
资金到位率(%)	(7)=(3)/(1)	100	100	0	0	100	0	0	0	0	0
资金实际支出率(%)	(8)=(4)/(3)	97.33	97.33	0	0	97.33	0	0	0	0	0

三、资金使用情况

项目支出内容	实际支出数			财政资金 专款专用 数
	合计	财政资金支 出数	其他资金支出数	
合计	1,617.86	1,617.86	0	0
信访维稳备用金	1,617.86	1,617.86		

四、自评价评分表

项目自评价评分表						
一级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	评分结果	评分标准
投入和管理目标		25				
		2.27				
	项目预算金额	2.27	1662 万元	1662 万元	2.27	实际投入成本小于或等于计划投入成本，则得满分，否则不得分。
		6.81				
	预算编制合理性	2.27	合理	合理	2.27	预算编制合理，则得满分，发现一处不合理，扣 0.5 分，扣完为止。
	预算资金到位情况	2.27	足额到位	足额到位	2.27	预算资金足额到位，则得满分；未足额到位，则不得分。
	预算执行率	2.27	100%	97.33%	2.21	根据预算执行率酌情得分。
		6.81				
	财务管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	财务管理制度健全，则得满分，存在一处缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	财务监控有效性	2.27	有效	有效	2.27	财务监控有效，则得满分，存在一处监控不到位的情形扣 0.5 分，扣完为止。
资金使用规范性	2.27	合规	合规	2.27	资金使用合规，则得满分，存在一处不合规情况扣 0.5 分，扣完为止。	
	9.11					

	项目管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	项目管理制度健全，则得满分，存在一项缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	政府采购规范性	2.27	合规	合规	2.27	政府采购流程规范，则得满分，存在一处不规范情形扣 0.5 分，扣完为止。
	合同管理完备性	2.27	完备	完备	2.27	合同管理完备，则得满分，存在一处不完备情形扣 0.5 分，扣完为止。
	项目质量可控性	2.3	可控	可控	2.3	1.能提供相关资料证实有定期对项目实施及进行监控管理，得 50%权重分； 2.定期归集相关监控数据、资料，得 50%权重分。
		0				
产出目标		30				
		12				
	入驻大厅接访工作人员参加上岗培训率	6	100%	100%	6.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	大厅应急处置培训参与度	6	大厅所有工作人员	大厅所有工作人员	6.0	
		9				
	入驻大厅接访工作人员培训上岗合格率	4.5	100%	100%	4.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	“三跨三分离”案件办案及督办有效性	4.5	有效	有效	4.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		9				
	上岗培训开展及时性	4.5	及时	及时	4.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	“三跨三分离”案件办案及督办及时性	4.5	及时	及时	4.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。

	性					
效果目标		35				
		26.25				
	参加应急培训知识知晓率	8.75	≥80%	≥80%	8.75	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	上岗培训参与率	8.75	提高	提高	8.75	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	进京上访数降低	8.75	降低	降低	8.75	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		8.75			0.0	
	入驻大厅接访工作人员参加上岗培训满意率	8.75	≥80%	≥80%	8.75	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
影响力目标		10				
		2.5				
	长效管理制度健全性	2.5	健全	健全	2.5	为保障项目实施，建立长效管理制度，则得满分，否则不得分。
		2.5				
	人员到位率	2.5	100%	100%	2.5	1.人员保障充分、合理则得满分； 2.保障不充分但未对项目结果造成实质性影响，得 50%权重分； 3.保障不充分且影响项目或者保障明显超出必要范围，则不得分。"
		2.5				
	沟通协调机制健全性	2.5	健全	健全	1.5	沟通协调机制健全有效，则得满分，沟通协调机制健全有待完善酌情扣分。

		2.5				
	配套设施完备性	2.5	完备	完备	2.5	配套设施完备，则得满分，否则不得分。
		0			0.0	
		0			0.0	
总计		100			98.94	
评价等级		0			优秀	

附件 1-4 《信息管理项目绩效情况自评表》

一、项目概述

该项目主要为市信访相关信息系统的安全加固、运维、升级改造。

二、资金安排情况

项目	行次	合计	财政资金					其他资金			
			小计	中央级	省级	市级	区县转移	小计	单位自有	银行贷款等	社会资本
预算安排	1	150.15	150.15			150.15		0			
项目实际投入	2	150.15	150.15			150.15		0			
资金到位	3	150.15	150.15			150.15		0			
实际支出	4	142.15	142.15			142.15		0			
资金结余	(5)=(3)-(4)	8.00	8.00	0	0	8.00	0	0	0	0	0
预算执行率(%)	(6)=(4)/(1)	94.67	94.67	0	0	94.67	0	0	0	0	0
资金到位率(%)	(7)=(3)/(1)	100.00	100.00	0	0	100.00	0	0	0	0	0
资金实际支出率(%)	(8)=(4)/(3)	94.67	94.67	0	0	94.67	0	0	0	0	0

三、资金使用情况

项目支出内容	实际支出数			财政资金专款专用数
	合计	财政资金支出数	其他资金支出数	
合计	142.15	142.15	0.00	0.00
市网上信访信息系统运行维护	14.90	14.90		
深圳市信访局门户网站改造及运营项目	31.84	31.84		
深圳市网上信访信息系统安全加固”项目	28.57	28.57		
电子政务运行维护	26.56	26.56		
市网上信访信息系统三个平台改造项目	40.28	40.28		

四、自评价评分表

一级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	评分结果	评分标准
投入和管理目标		25.00				
		2.27				
	项目预算金额	2.27	150 万元	150 万元	2.27	实际投入成本小于或等于计划投入成本，则得满分，否则不得分。
		6.81				
	预算编制合理性	2.27	合理	合理	2.27	预算编制合理，则得满分，发现一处不合理，扣 0.5 分，扣完为止。
	预算资金到位情况	2.27	足额到位	足额到位	2.27	预算资金足额到位，则得满分；未足额到位，则不得分。
	预算执行率	2.27	100%	94.67%	2.15	根据预算执行率酌情得分。
		6.81				
	财务管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	财务管理制度健全，则得满分，存在一处缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	财务监控有效性	2.27	有效	有效	2.27	财务监控有效，则得满分，存在一处监控不到位的情形扣 0.5 分，扣完为止。
	资金使用规范性	2.27	合规	合规	2.27	资金使用合规，则得满分，存在一处不合规情况扣

						0.5分，扣完为止。
		9.11				
	项目管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	项目管理制度健全，则得满分，存在一项缺失扣0.5分，扣完为止。
	政府采购规范性	2.27	合规	合规	2.27	政府采购流程规范，则得满分，存在一处不规范情形扣0.5分，扣完为止。
	合同管理完备性	2.27	完备	完备	2.27	合同管理完备，则得满分，存在一处不完备情形扣0.5分，扣完为止。
	项目质量可控性	2.30	可控	可控	2.3	1. 能提供相关资料证实有定期对项目实施及进行监控管理，得50%权重分； 2. 定期归集相关监控数据、资料，得50%权重分。
		0.00				
产出目标		30.00				
		12.00				
	市网上信访信息系统运行维护完成率	2.40	100%	100%	2.4	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网（保密室改造）完成率	2.40	100%	100%	2.4	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网电子交换系统建设完成数	2.40	1	1	2.4	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。

	电子政务内网耗材采购完成率	2.40	100%	100%	2.4	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	信息系统安全加固设备采购完成率	2.40	100%	100%	2.4	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		9.00				
	市网上信访信息系统故障率	2.25	0		25	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网(保密室改造)验收合格率	2.25	100%	100%	2.25	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网电子交换系统建设验收合格率	2.25	100%	100%	.25	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网耗材验收合格率	2.25	100%	100%	2.25	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		9.00				
	市网上信访信息系统运行维护及时性	1.80	及时	及时	1.8	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网(保密室改造)完成及时性	1.80	2019年12月	2019年12月	1.8	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	系统平台建设完成及时性	1.80	2019年12月	2019年12月	1.8	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网耗材采购及时性	1.80	2019年12月	2019年12月	1.8	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	市网上信访信息系	1.80	2019年12月	2019年12月	1.8	达到预期目标得满分，达

	统三个平台改造完成及时性					到酌情扣分。
效果目标		35.00			0.0	
		14.00				
	信息事故发生数	4.66	减少	减少	4.66	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	系统安全率提高	4.66	提高	提高	4.66	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	工作效率有所提升	4.68	提升	提升	4.68	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		21.00				
	系统用户使用满意度	10.50	≥80%	≥80%	10.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	电子政务内网用户使用满意度	10.50	≥80%	≥80%	10.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
影响力目标		10.00			0.0	
		2.50				
	长效管理制度健全性	2.50	健全	健全	2.5	为保障项目实施，建立长效管理制度，则得满分，否则不得分。
		2.50				
	人员到位率	2.50	100%	100%	2.5	1. 人员保障充分、合理则得满分； 2. 保障不充分但未对项目结果造成实质性影响，得 50%权重分； 3.保障

						不充分且影响项目或者保障明显超出必要范围，则不得分。"
		2.50				
	沟通协调机制健全性	2.50	健全	健全	1.5	沟通协调机制健全有效，则得满分，沟通协调机制健全有待完善酌情扣分。
		2.50				
	配套设施完备性	2.50	完备	完备	2.5	配套设施完备，则得满分，否则不得分。
		0.00				
		0.00				
总计		100.00			98.88	
评价等级		0.00			优秀	

附件 2

信访大厅运行项目支出绩效评价报告

项目名称：信访大厅运行项目

项目单位：深圳市信访局

主管部门：深圳市信访局

一、项目的基本情况

(一) 项目概况

该项目主要是保障信访大厅日常行政运行所需的日常开支，包括物业、水电、及办公用品和人员开支。人员开支主要采用政府购买的形式购买，例如：购买社工服务，通过将社工、社会组织、社会公益力量引入信访工作，合理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；购买法律服务，使有需求的上访群众享受更好的便民法律服务。

(二) 资金安排和使用情况

1. 资金安排情况

项目	行次	合计	财政资金					其他资金			
			小计	中央级	省级	市级	区县转移	小计	单位自有	银行贷款等	社会资本
预算安排	1	1,082.85	1082.85			1,082.85		0			
项目实际投入	2	1,082.85	1,082.85			1,082.85		0			
资金到位	3	1,082.85	1,082.85			1,082.85		0			
实际支出	4	1,071.27	1,071.27			1,071.27		0			
资金结余	(5)=(3)-(4)	11.58	11.58	0	0	11.58	0	0	0	0	0
预算执行率(%)	(6)=(4)/(1)	98.93	98.93	0	0	98.93	0	0	0	0	0
资金到位率(%)	(7)=(3)/(1)	100	100	0	0	100	0	0	0	0	0
资金实际支出率(%)	(8)=(4)/(3)	98.93	98.93	0	0	98.93	0	0	0	0	0

2. 资金使用情况

项目支出内容	实际支出数			财政资金专款专用数
	合计	财政资金支出数	其他资金支出数	
合计	1,071.27	1,071.27	0	0
信访大厅社工服务	35.84	35.84		
信访大厅运行管理	89.68	89.68		
大厅保安服务	42.30	42.30		
B座办公楼物业管理	118.20	118.20		
B座办公楼水电	120.00	120.00		
市信访大厅律师服务	78.40	78.40		
信访业务经费	575.61	575.61		
办公设备购置	11.25	11.25		

(三) 项目绩效目标

1. 项目总目标

(1) 根据相关办法及协议要求，按时支付各项费用，并保证信访大厅日常工作的正常运行；

(2) 购买相关专业服务，联动各方力量提供信访工作效率，提高信访群众的满意度，促进社会和谐稳定。

2. 项目年度绩效目标

根据单位履职需求，确保各项日常开支有序进行，保障信访大厅工作的正常运行。

二、项目绩效情况分析

综合考虑投入、产出、效果、影响力等各方面因素，通过数据采集及分析，信访大厅运行项目立项依据充分，绩效目标设置合理，项目业务管理制度、财务管理制度较为健全，项目实施顺利，基本达到了年初设定的各项工作目标，取得了较好的成效，信访大厅运行项目绩效自我评价结果为：总得分98.98分（详见附表：1），属于“优秀”。

（一）绩效目标完成的指标

项目预算金额；预算编制合理性；预算资金到位情况；财务管理制度健全性；财务监控有效性；资金使用规范性；项目管理制度健全性；政府采购规范性；合同管理完备性；项目质量可控性；社工咨询个案完成数；公益组织参与宣传、帮扶活动、引进开展信访工作人员培训活动数；设备购置完成数；信访大厅社工持证率；设备验收合格率；信访大厅上岗及时率；信访窗口信访数量下降；依靠购买社工建立市57个街道信访工作联络机制覆盖率；信访大厅购买社工服务满意度；信访大厅购买律师服务满意度；长效管理制度健全性；人员到位率；配套设施完备性。

（二）项目绩效实现情况

2019年，在市委、市政府的正确领导下，按照广东省信访局的统一部署，我局深入学习贯彻习近平总书记关于广东、深圳工作的重要讲话和指示批示精神，紧紧围绕市委、市政府中心工作，不忘初心、牢记使命，坚持以人民为中心，

聚焦信访矛盾化解，全力打好信访矛盾化解攻坚战，维护群众合法权益；着力推进信访工作改革创新，推动信访工作高质量发展；树牢信访工作底线思维，积极防范化解重大风险，圆满完成了新中国成立 70 周年大庆等重点活动期间信访保障工作任务，为维护深圳改革发展稳定大局作出了新的贡献。

1. 聚焦化解、分片包干，持续推进信访业务流程改革。

2019 年初，利用全市机构改革的契机，我局以“三定”形式，将 2018 年 9 月启动试行的信访业务流程“三个平台”改革正式确定下来：设立接访转交处，负责统一登记来访、来信、网信等渠道信访事项，及时转办、交办，统一入口；设立协调化解一、二、三处，按照东部六区、西部五区和市直单位的分工，采取分片包干责任制的办法，会同责任区、责任单位共同做好信访事项协调化解工作；设立办公室，负责业务工作的统筹、考核。目前，改革已取得初步成效：一是提高了入口把关质量，经甄别合并转办后，重复来访数核减近 50%，重复来信量（含来邮）核减 70%以上，有效实现甄别去重，减少重复交办的工作目标；二是通过流程改革树立起化解矛盾是信访工作中心任务的理念，改变以前信访部门“二传手”的角色定位，采取分片包干形式，有效解决职能不清、责任不明、推诿扯皮等问题，提高信访问题实体性化解的积极性和效果，一批信访突出问题得到及时妥善化解；三是提

高了干部队伍的整体素质，干部职工解决疑难复杂信访问题的能力得到了提高，精神面貌为之一新。

2. 深入开展市信访局“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，在充分发挥政府部门化解矛盾“主渠道作用”的同时，我局将社工、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，力求将矛盾纠纷化解在早、在小，以促进社会和谐稳定，从我局引入社工服务的实际效果看，导访、情绪疏导、调解、经济法律资源链接、宣传教育等社工服务已成为信访大厅落实习近平总书记提出关于信访工作“三到位一处理”重要指示要求的关键力量。

3. 切实推进信访法治化，履行法治建设第一责任人职责。

按照《党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定》和我市法治政府建设有关要求，我局积极探索推进信访法治化，切实履行法治建设第一责任人职责。一是认真学习贯彻落实习近平总书记关于全面依法治国新理念新思想新战略。制定局党组理论中心组学法计划，把习近平总书记关于法治建设的重要讲话纳入党组会第一议题和理论中心组学习内容，全面准确学习把握讲话精神核心要义，推动法治精神内化于心、外化于行。二是加强信访干部法律业务

培训。组织开展法治专题学习培训和专题讲座，不断提升信访干部法律素养。三是落实诉访分离和法定途径分类处理。建立“涉法涉诉甄别机制”，属于诉讼事项的，引导当事人到对口政法机关依法解决，不引入普通信访渠道；完善配套措施，在各级信访接待场所设立法律工作室，为上访人提供免费法律援助、律师调解服务，使有需求的上访群众享受更好的便民法律服务；制定《法定途径分类处理责任清单》，协调各职能部门厘清各自信访受理范围，推动以法治方式解决信访问题。四是严格依法依规决策。充分注重发挥法律顾问作用，聘请深圳市瑞霆律师事务所为我局法律顾问单位，主动听取法律顾问意见。坚持重大决策合法性审查，明确专人负责合法性审查工作。

4. 坚持以人民为中心，全力打好信访矛盾化解攻坚战。

通过开展领导接访包案工作，充分发挥各级领导干部表率作用。化解了张辉星房产证办理、南方中集污染扰民、原音像公司等一批涉及民生实事的信访事项，着力提高信访事项的办理质量，全年信访投诉件办结率为 99.3%，按期办结率为 98.6%，提高信访群众的满意度，促进社会和谐稳定。

三、项目支出绩效存在问题及改进措施

存在问题：由于机构改革，我局内部机构有所调整，部分内部控制制度有待健全，沟通协调机制有待完善。

下一步改进措施：完善内部沟通协调机制，加强项目跟

踪管理，及时掌握项目进展，根据项目变化及时进行预算调整，提高预算编制的合理性及科学性。

四、后续工作计划。

1. 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。一是深入学习贯彻党的十九届四中全会精神，结合建设先行示范区的要求，探索完善信访工作制度。对标最高最好最优，组织学习考察新加坡等国际城市社会治理、矛盾化解机制，探索建立信访矛盾解决新机制。二是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流程改革经验，指导各区结合实际创造性推动工作。三是进一步完善重点信访案件案审制度，推动“三到位一处理”在深圳真正落地。全国目前尚没有“三到位一处理”的具体标准，案审工作仍处于探索阶段。下一步我局将结合案审工作的实际，边干边建边完善，并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。

2. 积极适应全面依法治国新要求，加强信访工作法治化建设。一是推动修改《深圳经济特区信访条例》。充分利用特区立法权的优势，结合贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想和近年来我市在信访工作制度的改革实践，积极推动《条例》的修订，形成深圳建设法治信访的行动纲领。二是进一步落实访诉分离、依法分类处理工作要求。积极推动市直各部门根据机构改革后确定的

职责规定更新完善我市法定途径清单，指导各区信访部门牵头完善各区法定途径清单，完善信访诉求导入法定途径工作机制，确保“分得出、分得准、接得住、办得好”。三是加大对违法信访行为的处置力度，探索建立失信信访行为信用管理体系。加强信访法治宣传教育，积极探索在信访领域建立信用管理体系，通过失信惩戒等手段，引导群众依法信访；严格依法处置信访活动中的违法行为，维护正常信访秩序。

3. 牢记初心使命，依法及时就地解决群众合理诉求。一是注重源头预防化解。继续推动领导干部接访下访包案工作，进一步密切党群干群关系。坚持和发展新时代“枫桥经验”，推广光明区群众诉求服务平台等经验，夯实基层基础，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。引入律师、心理工作者等社会力量参与信访矛盾化解。二是继续开展矛盾化解攻坚，减存量控增量。继续筛选重点重复信访案件进行交办，通过案审制度促进信访积案难案实体化解办结。三是完善信访工作考核细则，发挥指挥棒作用。根据国家信访局、省信访局的考核细则调整，对我市信访考核指标进行修改，努力提高信访事项及时受理率、按期办结率和群众满意率，降低重复信访率。

4. 内强素质，外树形象，着力锻造一支忠诚干净担当的高素质信访干部队伍。一是持之以恒抓好政治建设。坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，增强“四个

意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，以强烈的政治意识服务群众、解决问题、化解矛盾，进一步密切党和政府与人民群众的联系。二是从严从紧抓好作风建设。坚持抓党建带队建促业务，加强廉政纪律教育学习，并根据改革后的信访业务流程，全面排查廉政风险点，针对性实施防范管理。要增强斗争精神，保持迎难而上、攻坚克难的精气神，发扬求真务实作风，用心用情用力做好信访工作。三是坚持不懈抓好能力建设。积极开展法学、社会学、心理学等方面培训，突出实战实干，通过轮岗、跟班学习、专项工作等方式，提升信访干部业务知识和群众工作能力，提高信访工作专业化水平。

附表：1 重点项目支出绩效评价评分表

重点项目支出绩效评价评分表						
一级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	评分结果	评分标准
投入和管理目标		25				
		2.27				
	项目预算金额	2.27	1083 万元	1083 万元	2.27	实际投入成本小于或等于计划投入成本，则得满分，否则不得分。
		6.81				
	预算编制合理性	2.27	合理	合理	2.27	预算编制合理，则得满分，发现一处不合理，扣 0.5 分，扣完为止。
	预算资金到位情况	2.27	足额到位	足额到位	2.27	预算资金足额到位，则得满分；未足额到位，则不得分。
	预算执行率	2.27	100%	98.93%	2.25	得分 =项目实际支出金额/项目预算金额*指标权重，若项目实际投入金额超过项目预算金额，则不得分。
		6.81				
	财务管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	财务管理制度健全，则得满分，存在一处缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	财务监控有效性	2.27	有效	有效	2.27	财务监控有效，则得满分，存在一处监控不到位的情形扣 0.5 分，扣完为止。

	资金使用规范性	2.27	合规	合规	2.27	资金使用合规，则得满分，存在一处不合规情况扣 0.5 分，扣完为止。
		9.11				
	项目管理制度健全性	2.27	健全	健全	2.27	项目管理制度健全，则得满分，存在一项缺失扣 0.5 分，扣完为止。
	政府采购规范性	2.27	合规	合规	2.27	政府采购流程规范，则得满分，存在一处不规范情形扣 0.5 分，扣完为止。
	合同管理完备性	2.27	完备	完备	2.27	合同管理完备，则得满分，存在一处不完备情形扣 0.5 分，扣完为止。
	项目质量可控性	2.3	可控	可控	2.3	1.能提供相关资料证实有定期对项目实施及进行监控管理，得 50%权重分； 2.定期归集相关监控数据、资料，得 50%权重分。
		0				
产出目标		30				
		15				
	社工咨询个案完成数	5	≥200 个	≥200 个		达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	公益组织参与宣传、帮扶活动、引进开展信访工作人员培训活动数	5	8 场	8 场	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	设备购置完成数	5	30 台	30 台	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		10				
	信访大厅社工持证率	5	100%	100%	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	设备验收合格率	5	100%	100%	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。

		5				
	信访大厅上岗及时率	5	100%	100%	5.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
效果目标		35				
		14				
	信访窗口信访数量下降	7	下降	下降	7.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	依靠购买社工建立市 57 个街道信访工作联络机制覆盖率	7	100%	100%	7.0	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
		21				
	信访大厅购买社工服务满意度	10.5	≥80%	≥80%	10.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
	信访大厅购买律师服务满意度	10.5	≥80%	≥80%	10.5	达到预期目标得满分，未达到酌情扣分。
影响力目标		10				
		2.5				
	长效管理制度健全性	2.5	健全	健全	2.5	为保障项目实施，建立长效管理制度，则得满分，否则不得分。
		2.5				
	人员到位率	2.5	100%	100%	2.5	1.人员保障充分、合理则得满分； 2.保障不充分但未对项目结果造成实质性影响，得 50%权重分； 3.保障不充分且影响项目或者保障明显超出必要范围，则不得分。
		2.5				
	沟通协调机制健全性	2.5	健全	健全	1.5	沟通协调机制健全有效，则得满分，沟通协调机制有待完善酌情扣分。

		2.5			0.0	
	配套设施完备性	2.5	完备	完备	2.5	配套设施完备，则得满分，否则不得分。
		0				
		0				
总计		100			98.98	
评价等级		0			优秀	