

深圳市信访局 2020 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 2020 年度部门决算表

三、深圳市信访局 2020 年度部门决算情况说明

四、名词解释

五、2020 年度部门整体支出绩效评价报告

一、深圳市信访局概况

（一）部门职责

深圳市信访局的主要职责是拟定相关地方性信访工作法规、规章和政策，经批准后实施。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。负责市信访大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指导。负责信访维稳备用金的管理使用。完成市委、市政府和上级部门交办的其他任务。

（二）机构设置

深圳市信访局共设 5 个处：办公室（机关党委）、接访转交处、协调化解一处、协调化解二处、协调化解三处。

纳入 2020 年度部门决算编制范围仅包括深圳市信访局本级，无下属二级单位。

二、深圳市信访局 2020 年度部门决算表

表一

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 | 3,936.84 | 一、一般公共服务支出 | 26 | 2,974.08 |
| 二、政府性基金预算财政拨款收入 | 2 | | 二、外交支出 | 27 | |
| 三、国有资本经营预算财政拨款收入 | 3 | | 三、国防支出 | 28 | |
| 四、上级补助收入 | 4 | | 四、公共安全支出 | 29 | |
| 五、事业收入 | 5 | | 五、教育支出 | 30 | 39.26 |
| 六、经营收入 | 6 | | 六、科学技术支出 | 31 | |

| | | | | | |
|------------|----|------|---------------|----|--------|
| 七、附属单位上缴收入 | 7 | | 七、文化体育与传媒支出 | 32 | |
| 八、其他收入 | 8 | 8.45 | 八、社会保障和就业支出 | 33 | 312.34 |
| | 9 | | 九、医疗卫生与计划生育支出 | 34 | 58.42 |
| | 10 | | 十、节能环保支出 | 35 | |
| | 11 | | 十一、城乡社区支出 | 36 | |
| | 12 | | 十二、农林水支出 | 37 | |
| | 13 | | 十三、交通运输支出 | 38 | |
| | 14 | | 十四、资源勘探信息等支出 | 39 | |
| | 15 | | 十五、商业服务业等支出 | 40 | |
| | 16 | | 十六、金融支出 | 41 | |
| | 17 | | 十七、援助其他地区支出 | 42 | |
| | 18 | | 十八、国土海洋气象等支出 | 43 | |
| | 19 | | 十九、住房保障支出 | 44 | 552.74 |

| | | | | | |
|-----------|----|-----------------|-------------|----|-----------------|
| | 20 | | 二十、粮油物资储备支出 | 45 | |
| | 21 | | 二十一、其他支出 | 46 | |
| 本年收入合计 | 22 | 3,945.29 | 本年支出合计 | 47 | 3,936.84 |
| 使用非财政拨款结余 | 23 | | 结余分配 | 48 | |
| 年初结转和结余 | 24 | 4.28 | 年末结转和结余 | 49 | 12.73 |
| 总计 | 25 | 3,949.57 | 总计 | 50 | 3,949.57 |

注：1.本表反映部门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。

表二

收入决算表

部门：深圳市信访局

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 | | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 合计 | | 3,945. 29 | 3,936. 84 | | | | | 8.45 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 2,982.5 3 | 2,974.0 8 | | | | | 8.45 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 2,974.0 8 | 2,974.0 8 | | | | | 8.45 |
| 2010308 | 信访事务 | 2,974.0 8 | 2,974.0 8 | | | | | 8.45 |
| 20199 | 其他一般公共服务支出 | 8.45 | | | | | | |
| 2019999 | 其他一般公共服务支出 | 8.45 | | | | | | |
| 205 | 教育支出 | 39.26 | 39.26 | | | | | |
| 20508 | 进修及培训 | 39.26 | 39.26 | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------|------------------|--------|--------|--|--|--|--|--|
| 2050803 | 培训支出 | 39.26 | 39.26 | | | | | |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 312.34 | 312.34 | | | | | |
| 20805 | 行政事业单位养老支出 | 312.34 | 312.34 | | | | | |
| 2080501 | 行政单位离退休 | 117.96 | 117.96 | | | | | |
| 2080505 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 133.25 | 133.25 | | | | | |
| 2080506 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 61.14 | 61.14 | | | | | |
| 210 | 卫生健康支出 | 58.42 | 58.42 | | | | | |
| 21011 | 行政事业单位医疗 | 58.42 | 58.42 | | | | | |
| 2101101 | 行政单位医疗 | 58.42 | 58.42 | | | | | |
| 221 | 住房保障支出 | 552.74 | 552.74 | | | | | |
| 22102 | 住房改革支出 | 552.74 | 552.74 | | | | | |
| 2210201 | 住房公积金 | 174.63 | 174.63 | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------|------|--------|--------|--|--|--|--|--|
| 2210203 | 购房补贴 | 378.11 | 378.11 | | | | | |
|---------|------|--------|--------|--|--|--|--|--|

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

表三

支出决算表

部门：深圳市信访局

公开 03 表
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 | | | | | | |
| | | | | | | | |

| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---|---|---|
| 合计 | | 3,936.84 | 2,125.64 | 1,811.20 | | | |
| 201 | 一般公共服务支出 | 2,974.08 | 1,296.18 | 1,677.91 | | | |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 2,974.08 | 1,296.18 | 1,677.91 | | | |
| 2010308 | 信访事务 | 2,974.08 | 1,296.18 | 1,677.91 | | | |
| 205 | 教育支出 | 39.26 | | 39.26 | | | |
| 20508 | 进修及培训 | 39.26 | | 39.26 | | | |
| 2050803 | 培训支出 | 39.26 | | 39.26 | | | |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 312.34 | 218.31 | 94.03 | | | |
| 20805 | 行政事业单位养老支出 | 312.34 | 218.31 | 94.03 | | | |
| 2080501 | 行政单位离退休 | 117.96 | 23.93 | 94.03 | | | |
| 2080505 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 133.25 | 133.25 | | | | |
| 2080506 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 61.14 | 61.14 | | | | |

| | | | | | | | |
|---------|----------|--------|--------|--|--|--|--|
| 210 | 卫生健康支出 | 58.42 | 58.42 | | | | |
| 21011 | 行政事业单位医疗 | 58.42 | 58.42 | | | | |
| 2101101 | 行政单位医疗 | 58.42 | 58.42 | | | | |
| 221 | 住房保障支出 | 552.74 | 552.74 | | | | |
| 22102 | 住房改革支出 | 552.74 | 552.74 | | | | |
| 2210201 | 住房公积金 | 174.63 | 174.63 | | | | |
| 2210203 | 购房补贴 | 378.11 | 378.11 | | | | |

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

表四

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表
单位: 万元

部门: 深圳市信访局

| 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 | 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 | 3,936.84 | 一、一般公共服务支出 | 28 | 2,974.08 | 2,974.08 | | |

| | | | | | | | | |
|----------------|----|--|---------------|----|--------|--------|--|--|
| 二、政府性基金预算财政拨款 | 2 | | 二、外交支出 | 29 | | | | |
| 三、国有资本经营预算财政拨款 | 3 | | 三、国防支出 | 30 | | | | |
| | 4 | | 四、公共安全支出 | 31 | | | | |
| | 5 | | 五、教育支出 | 32 | 39.26 | 39.26 | | |
| | 6 | | 六、科学技术支出 | 33 | | | | |
| | 7 | | 七、文化体育与传媒支出 | 34 | | | | |
| | 8 | | 八、社会保障和就业支出 | 35 | 312.34 | 312.34 | | |
| | 9 | | 九、医疗卫生与计划生育支出 | 36 | 58.42 | 58.42 | | |
| | 10 | | 十、节能环保支出 | 37 | | | | |
| | 11 | | 十一、城乡社区支出 | 38 | | | | |
| | 12 | | 十二、农林水支出 | 39 | | | | |
| | 13 | | 十三、交通运输支出 | 40 | | | | |

| | | | | | | | | |
|-------------|----|-----------------|--------------|----|-----------------|-----------------|--|--|
| | 14 | | 十四、资源勘探信息等支出 | 41 | | | | |
| | 15 | | 十五、商业服务业等支出 | 42 | | | | |
| | 16 | | 十六、金融支出 | 43 | | | | |
| | 17 | | 十七、援助其他地区支出 | 44 | | | | |
| | 18 | | 十八、国土海洋气象等支出 | 45 | | | | |
| | 19 | | 十九、住房保障支出 | 46 | 552.74 | 552.74 | | |
| | 20 | | 二十、粮油物资储备支出 | 47 | | | | |
| | 21 | | 二十一、其他支出 | 48 | | | | |
| 本年收入合计 | 22 | 3,936.84 | 本年支出合计 | 49 | 3,936.84 | 3,936.84 | | |
| 年初财政拨款结转和结余 | 23 | 4.28 | 年末财政拨款结转和结余 | 50 | 4.28 | 4.28 | | |
| 一般公共预算财政拨款 | 24 | 4.28 | | 51 | | | | |
| 政府性基金预算财政拨款 | 25 | | | 52 | | | | |
| 国有资本经营预算财政拨 | 26 | | | 53 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|----|-----------------|----|----|-----------------|-----------------|--|--|
| 款 | | | | | | | | |
| 总计 | 27 | 3,941.12 | 总计 | 54 | 3,941.12 | 3,941.12 | | |

注：本表反映部门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。

表五

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：深圳市信访局

公开 05 表

单位：万元

| 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 |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| 合计 | | 3,936.84 | 2,125.64 | 1,811.20 |

| | | | | |
|---------|------------------|----------|----------|----------|
| 201 | 一般公共服务支出 | 2,974.08 | 1,296.18 | 1,677.91 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 2,974.08 | 1,296.18 | 1,677.91 |
| 2010308 | 信访事务 | 2,974.08 | 1,296.18 | 1,677.91 |
| 205 | 教育支出 | 39.26 | | 39.26 |
| 20508 | 进修及培训 | 39.26 | | 39.26 |
| 2050803 | 培训支出 | 39.26 | | 39.26 |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 312.34 | 218.31 | 94.03 |
| 20805 | 行政事业单位养老支出 | 312.34 | 218.31 | 94.03 |
| 2080501 | 行政单位离退休 | 117.96 | 23.93 | 94.03 |
| 2080505 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 133.25 | 133.25 | |
| 2080506 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 61.14 | 61.14 | |
| 210 | 卫生健康支出 | 58.42 | 58.42 | |

| | | | | |
|---------|----------|--------|--------|--|
| 21011 | 行政事业单位医疗 | 58.42 | 58.42 | |
| 2101101 | 行政单位医疗 | 58.42 | 58.42 | |
| 221 | 住房保障支出 | 552.74 | 552.74 | |
| 22102 | 住房改革支出 | 552.74 | 552.74 | |
| 2210201 | 住房公积金 | 174.63 | 174.63 | |
| 2210203 | 购房补贴 | 378.11 | 378.11 | |

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

表六

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门：深圳市信访局

单位：万元

| 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 | 1,853.45 | 302 | 商品和服务支出 | 146.34 | 307 | 债务利息及费用支出 | |
| 30101 | 基本工资 | 975.09 | 30201 | 办公费 | 19.98 | 30701 | 国内债务付息 | |
| 30102 | 津贴补贴 | 333.92 | 30202 | 印刷费 | 0.72 | 30702 | 国外债务付息 | |
| 30103 | 奖金 | | 30203 | 咨询费 | | 310 | 资本性支出 | |
| 30106 | 伙食补助费 | | 30204 | 手续费 | | 31001 | 房屋建筑物购建 | |
| 30107 | 绩效工资 | | 30205 | 水费 | | 31002 | 办公设备购置 | |
| 30108 | 机关事业单位基本 养老保险缴费 | 133.25 | 30206 | 电费 | | 31003 | 专用设备购置 | |
| 30109 | 职业年金缴费 | 61.14 | 30207 | 邮电费 | 18.48 | 31005 | 基础设施建设 | |
| 30110 | 职工基本医疗保险 缴费 | 57.71 | 30208 | 取暖费 | | 31006 | 大型修缮 | |
| 30111 | 公务员医疗补助缴 费 | | 30209 | 物业管理费 | 0.16 | 31007 | 信息网络及软件购置更新 | |

| | | | | | | | | | |
|--------|-----------------|----------------------|--------|---------------|-----------|-------|------------------------|---------------|--|
| 30112 | 其他社会保障缴费 | 0.71 | 30211 | 差旅费 | | 31008 | 物资储备 | | |
| 30113 | 住房公积金 | 174.63 | 30212 | 因公出国 (境)费用 | | 31009 | 土地补偿 | | |
| 30114 | 医疗费 | | 30213 | 维修(护)费 | 7.96 | 31010 | 安置补助 | | |
| 30199 | 其他工资福利支出 | 117.02 | 30214 | 租赁费 | 6.16 | 31011 | 地上附着物和青苗补偿 | | |
| 303 | 对个人和家庭的补助 | 125.85 | 30215 | 会议费 | | 31012 | 拆迁补偿 | | |
| 30301 | 离休费 | | 30216 | 培训费 | | 31013 | 公务用车购置 | | |
| 30302 | 退休费 | 96.49 | 30217 | 公务接待费 | | 31019 | 其他交通工具购置 | | |
| 30303 | 退职(役)费 | | 30218 | 专用材料费 | | 31021 | 文物和陈列品购置 | | |
| 30304 | 抚恤金 | | 30224 | 被装购置费 | | 31022 | 无形资产购置 | | |
| 30305 | 生活补助 | | 30225 | 专用燃料费 | | 31099 | 其他资本性支出 | | |
| 30306 | 救济费 | | 30226 | 劳务费 | 10.3 9 | 399 | 其他支出 | | |
| 30307 | 医疗费补助 | | 30227 | 委托业务费 | 2.72 | 39906 | 赠与 | | |
| 30308 | 助学金 | | 30228 | 工会经费 | 9.93 | 39907 | 国家赔偿费用支出 | | |
| 30309 | 奖励金 | 29.35 | 30229 | 福利费 | 2.16 | 39908 | 对民间非营利组织和群众 性自治组织补贴 | | |
| 30310 | 个人农业生产补贴 | | 30231 | 公务用车运 行维护费 | 3.5 | 39999 | 其他支出 | | |
| 30311 | 代缴社会保险费 | | 30239 | 其他交通费 用 | 39.7 1 | | | | |
| 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 | 24.4 8 | | | | |
| 人员经费合计 | | 1,979.3 0 | 公用经费合计 | | | | | 146.34 | |

表七

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 |
| 17.14 | | 5.5 | | 5.5 | 11.64 | 7.26 | | 5.5 | | 5.5 | 1.76 |

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。

表八

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：深圳市信访局

公开 08 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 | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | |
|----|--|--|------|------|------|------|--|
| 合计 | | | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| | | | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |

注：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。本表本年度无发生额。

表九

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：深圳市信访局

公开 09 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 |
| | | | | |

| | | | | |
|----|--|------|------|------|
| | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| 合计 | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。本表本年度无发生额。

三、深圳市信访局 2020 年度部门决算情况说明

(一) 收入支出决算总体情况说明

2020 年度收入合计 3,949.57 万元，其中：本年度收入 3,945.29 万元(含其他收入 8.45 万元)，年初结转和结余 4.28 万元；与 2019 年度收入合计 8,758.39 万元相比，减少 4,808.82 万元，减少 54.91%。主要原因：一是 2019 年机构改革后，深圳市信访局从 2020 年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算收入大幅减少。

2020 年度支出合计 3,949.57 万元，其中：本年度支出 3,936.84 万元，年末结转和结余 12.73 万元；与 2019 年度支出合计 8,758.39 万元相比，减少 4,808.82 万元，减少 54.91%。主要原因：一是 2019 年机构改革后，深圳市信访局从 2020 年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算支出大幅减少。

(二) 收入决算情况说明

2020 年度本年收入合计 3,945.29 万元，其中：财政拨款收入 3,936.84 万元，包括一般公共服务支出 2,974.08 万元、教育支出 39.26 万元、社会保障和就业支出 312.34 万元、卫生健康支出 58.42 万元、住房保障支出 552.74 万元；其他收

入 8.45 万元（银行利息收入）。比 2019 年度本年收入合计 8,754.10 万元减少 4,808.81 万元，减少 54.93%。主要原因：一是 2019 年机构改革后，深圳市信访局从 2020 年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算支出大幅减少。

（三）支出决算情况说明

2020 年度本年支出合计 3,936.84 万元，其中：基本支出 2,125.64 万元，包括一般公共服务支出 1,296.18 万元、社会保障和就业支出 218.31 万元、卫生健康支出 58.42 万元、住房保障支出 552.74 万元；项目支出 1,811.20 万元，包括一般公共服务支出 1,677.91 万元、教育支出 39.26 万元、社会保障和就业支出 94.03 万元。比 2019 年度支出合计 8,754.10 万元减少 4,817.26 万元，减少 55.03%。主要原因：一是 2019 年机构改革后，深圳市信访局从 2020 年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算支出大幅减少。

（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明

2020 年度财政拨款收入 3,936.84 万元，全部为一般公共预算收入。与 2020 年初一般公共预算财政拨款预算收入 3,380

万元相比，增加**556.84**万元，增加**16.47%**，主要原因：一是随调入人员增加而相应增加人员经费；二是根据实际工作需要增加信访业务经费。

2020年度财政拨款支出**3,936.84**万元，全部为一般公共预算支出。与**2020**年初一般公共预算财政拨款预算支出**3,380**万元相比，增加**556.84**万元，增加**16.47%**，主要原因：一是**2020**年采购项目支出按规定使用了以前年度结转资金；二是根据实际工作需要增加信访业务经费。

（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

1. 财政拨款支出决算总体情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出合计**3,936.84**万元，其中：基本支出**2,125.64**万元，项目支出**1,811.20**万元。与**2019**年度支出合计**8,754.10**万元、基本支出**2,456.36**万元、项目支出**6,297.74**万元相比，分别减少**4,817.26**万元、减少**330.72**万元、减少**4,486.54**万元。主要原因：一是**2019**年机构改革后，深圳市信访局从**2020**年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算支出大幅减少。

2. 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2020年度一般公共预算财政拨款年初预算**3,380**万元，支出合计**3,936.84**万元，完成年初预算的**116.47%**。主要用于以

下方面：

一般公共服务支出2,974.08万元，占75.55%；年初预算为2,547万元，完成年初预算的116.77%。决算数大于预算数的主要原因是：一是2020年执行中按规定使用了以前年度结转资金；二是根据实际工作需要，追加信访业务经费。

教育支出39.26万元，占1%；年初预算为100万元，完成年初预算的39.26%。决算数小于预算数的主要原因是：受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，故决算支出比年初预算大幅减少。

社会保障和就业支出312.34万元，占7.93%；年初预算为187万元，完成年初预算的167.03%。决算数大于预算数的主要原因是：根据国家政策和人员增加，支出相应增加。

卫生健康支出58.42万元，占1.48%；年初预算为45万元，完成年初预算的129.82%。决算数大于预算数的主要原因是：根据国家政策和人员增加，支出相应增加。

住房保障支出552.74万元，占14.04%。年初预算为502万元，完成年初预算的110.11%。决算数大于预算数的主要原因是：根据国家政策和人员增加，支出相应增加。

（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020年度一般公共预算财政拨款基本支出数2,125.64万元，与2019年支出数2,456.36万元相比，减少330.72万元，

减少 13.46%，主要原因：一是 2019 年机构改革后，深圳市信访局从 2020 年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算支出减少。

从基本支出类别来看：人员经费 1,979.29 万元，主要包括基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、其他社会保障缴费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、医疗费、奖励金、住房公积金、提租补贴、购房补贴、采暖补贴、物业服务补贴、其他对个人和家庭的补助支出；公用经费 146.34 万元，主要包括办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、其他资本性支出。

（七）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

1. “三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

2020 年一般公共预算财政拨款开支的“三公”经费支出 7.26 万元，与 2020 年全年预算数 17.14 万元相比，减少 9.88 万

元，减少**57.64%**；与**2019**年决算数**8.17**万元相比，减少**0.91**万元，减少**11.14%**。主要是因疫情影响，公务接待费有所减少。

2. “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

2020年因公出国出(境)经费支出**0**万元，我市因公出国(境)经费按零基预算原则编制，年度中根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此因公出国(境)经费年预算数为零。与**2020**年预算**0**万元相比无增减变化，与**2019**年决算数**0**万元相比，无增减变化，主要原因是：**2020**年无出国团组，无因公出国(境)经费支出。

(2) 公务用车购置及运行费

2020年公务用车购置及运行费支出**5.50**万元，与**2020**年全年预算相比无增减变化；与**2019**年决算数**5.12**万元相比，增加**0.38**万元，增加**6.91%**。**2020**年汽车保有量**1**辆，为**1**辆商务车。与**2019**年对比，汽车保有量减少**1**辆，减少**50%**。减少的为**1**辆中巴车，该车已于**2017**年封存，我局实际在用车辆为**1**辆。汽车保有量减少的原因是根据市财政局要求，我局中巴车于**2019**年底进行拍卖，**2020**年初已进行销账处置。

1. 公务车运行维护费

2020年公务车运行维护费**5.50**万元，与**2020**年全年预算**5.5**万元（**2020**年预算公开草案因四舍五入取整数，该预算为**6**

万元，实际预算为**5.5**万元）相比无增减变化，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等支出。与**2019**年决算数**5.12**万元相比，增加**0.38**万元，增加**6.91%**，主要原因是：因车辆老化，增加了车辆维修费。

2. 公务用车购置费

2020年公务用车购置费实际支出**0**万元，与**2020**年全年预算**0**万元相比无增减变化，与**2019**年决算数**0**元相比，无增减变化，主要原因是：市信访局**2020**年未预算公务用车购置费。

（3）公务接待费

2020年公务接待费支出**1.76**万元，主要用于国内相关单位交流工作及接受国家、省相关部门检查指导工作所发生的接待支出，共接待**13**批次，总人数**122**人（不包括陪同人员）。与**2020**年全年预算**11.64**万元（**2020**年预算公开草案因四舍五入取整数，该预算为**12**万元，实际预算为**11.64**万元）相比，减少**9.88**万元，减少**84.88%**，与**2019**年决算数**3.05**万元相比，减少**1.29**万元，减少**42.30%**，主要原因是：因疫情影响，来访接待团组有所减少。

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

市信访局**2020**年度无政府性基金预算。

（九）国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明

市信访局**2020**年度无国有资本经营预算。

（十）2020年度预算绩效情况说明

1. 预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，深圳市信访局已按要求编制整体支出绩效目标，并围绕政策落实、年度计划实施、重点工作任务和重大项目开展以及资金管理使用等情况，开展整体支出绩效自评。（部门整体绩效评价报告，详见附件1）

组织对2020年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中，一级项目8个，二级项目22个，共涉及财政资金1,811.20万元，占一般公共预算项目支出总额的100%。

组织对信访大厅运行项目等项目开展部门评价，共涉及8个项目，涉及财政资金1,034.44万元。该项目部门自行开展绩效评价，从评价情况来看，信访大厅运行项目等项目立项符合部门职责和相关管理规定，绩效目标合理，评价指标体系较完善，评价标准较科学；项目业务管理制度较完善，业务监控有效性较好，各项业务工作有序开展；财务管理制度规范，建立了相应的财务监控措施和手段，有效防控各类财务风险；任务完成质量较高，产出、效果完成情况较好；通过项目实施，对相关业务开展起到了较好的支撑和带动作用，社会效益较显著，服务对象满意度较高。

2. 部门决算中项目绩效自评结果

深圳市信访局在2020年度部门决算中反映信访大厅社工

服务、信访维稳专项、信访局门户网站运行维护等项目绩效自评结果，具体各项目支出自评表，详见附件 2。

(1) 信访大厅社工服务项目绩效自评综述：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 **36** 万元，执行数 **35.84** 万元，预算执行率 **99.6%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了信访大厅社工服务相关工作。

(2) 信访维稳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 **99.4** 分。项目全年预算数 **138.88** 万元，执行数 **137.82** 万元，预算执行率 **99.2%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了信访维稳等保障工作。

(3) 信访局门户网站运行维护项目绩效自评综述：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 **24** 万元，执行数 **23.92** 万元，预算执行率 **99.7%**。项目绩效目标完成情况：通过购买服务，安排了一名专业技术人员完成了信访局门户网站信息采集、发布、统计及日常技术支持等工作。

(4) 信访局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 **99.2** 分。项目全年预算数 **75.9** 万元，执行数 **73.48** 万元，预算执行率 **96.8%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了外出调研、外出培训、固定资产清查盘点、党建活动等。

(5) 大厅保安服务项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 **96.4** 分。项目全年预算数 **50** 万元，执行数

44.46 万元，预算执行率 88.9%。项目绩效目标完成情况：通过聘请保安维护信访大厅秩序。

（6）局网络与信息化建设维保服务项目绩效自评综述：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 70.84 万元，执行数 70.84 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：通过购买服务，安排 3 名技术人员完成了网络与信息化办公保障服务、网络与信息化内容运营保障服务网络与信息化管理、技术保障服务等工作。

（7）电子政务运行维护项目绩效自评综述：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 42.98 万元，执行数 42.98 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：完成了网上信访系统、市领导电子邮件系统日常维护工作。

（8）深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 94.7 分。项目全年预算数 37.4 万元，执行数 17.42 万元，预算执行率 46.6%。项目绩效目标完成情况：完成了深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设的尾款支付工作。

（9）公务接待项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 93.5 分。项目全年预算数 4.36 万元，执行数 1.77 万元，预算执行率 40.6%。项目绩效目标完成情况：及时完成了 2020 年度公务接待工作。

(10) B座办公楼物业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**99.5**分。项目全年预算数**117.71**万元，执行数**117.7**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了B座物业管理工

(11) 市网上信访信息系统运行维护项目绩效自评综述：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**20.48**万元，执行数**20.48**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了信息资料及数据库维护工

(12) 信访大厅运行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**99.5**分。项目全年预算数**90**万元，执行数**90**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了信访大厅办公用品、上访人用品采购，宣传手册印刷，信访大厅家具更换，信访大厅设备维修等工作。

(13) 市信访大厅律师服务项目绩效自评综述：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**78**万元，执行数**78**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：聘请常驻律师完成了相关法律服务工作。

(14) 公务用车运行维护项目绩效自评综述：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**2**万元，执行数**2**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了公务用车运行维护工

(15) B座办公楼水电项目绩效自评综述：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**22.27**万元，执行数**21.09**万元，预算执行率**94.7%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了B座办公楼水电费缴纳工作。

(16) 信访维稳专项经费（突发信访事项费用）项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分**99.8**分。项目全年预算数**60.40**万元，执行数**59.25**万元，预算执行率**98.1%**。项目绩效目标完成情况：完成了突发信访事件的相关保障工作。

(17) 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**99.5**分。项目全年预算数**87.08**万元，执行数**87.08**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：及时保障了应急项目、重大政治任务保障项目顺利开展。

(18) 心理咨询室项目绩效自评综述：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**30**万元，执行数**29.90**万元，预算执行率**99.7%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了对信访工作人员开展心理咨询服务，调适情绪、纾解抑郁等工作，以便更好开展信访工作。

(19) 培训项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分**99.3**分。项目全年预算数**40.13**万元，执行数**39.26**万元，预算执行率**97.8%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了对大厅所有工作人员进行相关上岗培训以及应急处置培训工

作。

(20) 办公设备购置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**99.5**分。项目全年预算数**88**万元，执行数**87.81**万元，预算执行率**99.8%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了办公设备采购工作。

(21) 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**165.46**万元，执行数**165.46**万元，预算执行率**100%**。项目绩效目标完成情况：及时完成了以前年度采购项目的支付工作。

发现的主要问题及原因：(1) 由于预算和绩效管理一体化要求及提高资金使用效益的需要，个别项目预算绩效目标编制还不够细化，项目资金需达到的数量目标、质量目标、效益目标不够具体、量化。(2) 由于年内工作计划有所调整，个别项目绩效目标实际完成数与计划数有所偏差。(3) 由于部分子项目无法按历史数据精确预估实际发生数，预算精准性不高，执行率有待提高。

下一步改进措施：(1) 做好预算编制工作，预算编制前根据年度内单位可预见的工作任务，确定年度预算目标，具体细化各预算指标，科学合理编制部门预算，着力提升资源配置效率和使用效益。(2) 根据以往预算管理经验，对各项支出预算做精细测算，对近三年预算执行相关数据的计划数与实际数进行统计，

分析变化规律，在此基础上，结合深圳市信访局职能项目特点，对于临时交办类等不确定性因素较强的工作，在历史数据分析的基础上进行适当的区间浮动。（3）建立预算执行分析机制，定期通报各处室预算执行情况，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。

3. 部门评价项目绩效评价结果

《信访大厅运行项目支出部门评价报告》，详见附件3。

（十一）其他重要事项情况说明

1. 机关运行经费支出情况说明。本单位2020年度机关运行经费支出146.34万元，与2020年初预算163万元相比，减少16.66万元，减少10.22%；与2019年决算数157.69万元相比，减少11.35万元，减少7.20%。主要原因：一是2019年机构改革后，深圳市信访局从2020年开始不再编列与市政府公开电话系统有关的预算；二是受疫情影响，落实中央“过紧日子”的要求，财政压减一般性经费开支，导致年度预算支出减少。

2. 政府采购支出情况说明。本单位2020年度政府采购支出总额340.60万元，其中：政府采购货物支出12.98万元，政府采购服务支出327.62万元。授予中小企业合同金额117.70万元，占政府采购支出总额的34.56%；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。截止 2020 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 辆，为一般公务用车；市信访局无单价 50 万元（含）以上通用设备及单价 100 万元（含）以上专用设备。

4. 单位需要说明的其他特殊事项。市信访局无需要说明的其他特殊事项。

四、名词解释

(一) 财政拨款收入：指当年从市级财政取得的公共预算财政拨款。

(二) 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入资金，不包括教育收费资金。

(三) 经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入资金。

(四) 其他收入：指除行政事业单位取得的除财政拨款收入、事业收入、教育收费、附属单位上缴收入、事业单位经营收入以外的各项收入资金，包括债务收入、投资收益等。

(五) 上年结转和结余：指以前年度支出预算因客观条件变化未执行完毕、结转到本年度按规定用途继续使用的资金，既包括财政拨款的结转和结余，也包括事业收入、经营收入和其他收入的结转和结余。

(六) 一般公共服务(类)支出：指政府提供一般公共服务的支出。主要为保障机构正常运转、开展城市管理活动所发生的基本支出和项目支出。深圳市信访局主要用于保障机构正常运转、履行职责所等支出。

(七) 教育(类)支出：指政府教育事务支出。深圳市信访局主要用于职业能力规划和培训业务支出。

(八) 社会保障和就业(类)支出：指政府在社会保障与就业方面的支出。包括社会保障与就业管理事务、民政管理事务、财

政对社会保险基金补助、行政事业单位离退休、企业改革补助、就业补助、抚恤、退役安置、社会福利、残疾人事业、城市居民最低生活保障、自然灾害生活救助、红十字会事务等。深圳市信访局主要是用于行政机关开支的离退休人员经费。

(九) 医疗卫生与计划生育(类)支出：主要反映政府医疗卫生方面的支出。深圳市信访局主要是用于医疗保险缴费等。

(十) 住房保障(类)支出：指政府用于住房方面的支出。包括保障性安居工程支出、住房改革支出、城乡社区住宅支出等。深圳市信访局主要用于按照国家政策规定向职工发放住房公积金、提租补贴、购房补贴等。

(十一) 其他支出：指除以上支出(类)以外的其他政府支出。

(十二) 结余分配：事业单位对非财政补助结余按规定计算缴纳的企业所得税、提取的职工福利基金和转入事业基金等。

(十三) 年末结转和结余资金：是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继续使用的资金，既包括财政拨款的结转和结余，也包括事业收入、经营收入和其他收入的结转和结余。

(十四) 基本支出：是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。

(十五) 项目支出：是指在基本支出之外为完成特定的行政工作任务或事业发展目标所发生的支出。

(十六) 机关运行经费：指为保障行政单位(含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、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

(十七)“三公”经费：指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费和公务接待费。其中，因公出国(境)费反映单位工作人员公务出国(境)的住宿费、国际旅费、国外城市间交通费、伙食补助费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置费、租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出；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。

附件 1

2020 年度部门整体支出 绩效评价报告

部门名称（公章）：深圳市信访局

填报人：莫小瑜

联系电话：**88133178**

目 录

一、单位基本情况.

| | |
|---------------------|---|
| (一) 单位主要职 能..... | 1 |
|---------------------|---|

| | |
|------------------------|---|
| (二) 年度总体工作和重点工作任务..... | 2 |
|------------------------|---|

二、主要履职绩效分析

| | |
|---------------------|---|
| (一) 主要履职目 标..... | 4 |
|---------------------|---|

| | |
|---------------------|---|
| (二) 主要履职情 况..... | 5 |
|---------------------|---|

| | |
|---------------------|---|
| (三) 履职绩效情 况..... | 5 |
|---------------------|---|

三、总体评价和整改情况

| | |
|------------------------|----|
| (一) 预算绩效管理主要经验、做法..... | 22 |
|------------------------|----|

| | |
|--------------------------|----|
| (二) 整体支出绩效存在问题及改进措施..... | 23 |
|--------------------------|----|

| | |
|-----------------|----|
| (三) 后续工作计划..... | 24 |
|-----------------|----|

| | |
|-----------------------|----|
| 四、整体支出绩效评价指标评分情况..... | 29 |
|-----------------------|----|

一、单位基本情况

（一）单位主要职能

深圳市信访局的主要职能包括：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；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）年度总体工作和重点工作任务

1. 深入推进信访系统疫情防控工作。一是精心组织信访系统疫情防控工作，全面推行网上信访。二是做好涉疫信访诉求办理工作。组建涉疫诉求办理工作专班，对涉疫信访事项第一时间转送交办和督办，确保“事事有回音”。三是在疫情一线培养锻炼干部，派出干部到街道参加疫情防控和指导复工复产工作。

2. 开展信访事项全口径梳理，提高初信初访办理质量。一是规范入口办理。出台《信访事项入口分类办理规则》，不断优化信访件办理方式。二是坚持依法分类，把依法履职事项逼出信访程序。对属依法履职的事项，督促有权处理部门作出行政处理意见，并导入行政复议等法定救济途径。三是建立群众来访预约制度。

3. 深入推动重点信访案件“三到位一处理”审核制度改革，切实提升信访工作能力和水平。探索建立案审“三到位”终结制度、赋予信访部门信访事项调查核实权及健全信访监督体系。

4. 坚持新时代“枫桥经验”，高位推动重复信访治理。一是总结推广群众诉求服务“光明模式”。二是完成国家信访局向我市交办国专件、省信访局向我市交办的省专件的化

解任务。三是扎实推动市领导包案工作。四是推动重复信访治理。

5. 加强信访工作载体建设，不断推动信访业务智能化、规范化。一是启动市人民来访接待厅升级改造。二是推进省一体化信访信息系统试运行。三是夯实基层信访工作基础。

二、单位主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

1. 深入学习贯彻党的十九届五中全会精神，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，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。

（二）主要履职情况

2020年，在市委、市政府的坚强领导下，全市信访系统认真贯彻落实习近平总书记重要指示批示和党中央、国务院决策部署，深入学习贯彻习近平总书记出席深圳经济特区建立40周年庆祝大会和视察广东、深圳重要讲话和重要指示精神，围绕改革发展稳定大局，坚持以服务市委、市政府中心工作为主线，坚持以人民为中心的发展思想，坚持新发展理念，对标对表国家治理体系和治理能力现代化，深化信访制度改革，聚焦信访矛盾化解主责主业，建立健全信访监督体系，深入推进信访矛盾化解攻坚和重复信访治理，有效应对各种风险挑战，积极作为，扎实工作，确保了信访形势平稳向好。

（三）履职绩效情况。

深圳市信访局组织相关人员对《深圳市财政局关于做好市本级 2021 年预算绩效管理工作的通知》(深财绩〔2021〕1 号)和评价指标体系进行了专题研究和深入学习,依据通知要求对 2020 年度部门整体支出开展绩效评价。本次绩效评价评价指标体系总分为 100 分,评价得分为 96.07 分。具体得分情况如下:

表 1-1 绩效评价得分一览表

| 一级指标 | 分值 | 二级指标 | 分值 | 得分 | 得分率 |
|------|----|------|----|-------|----------|
| 部门决策 | 20 | 预算编制 | 10 | 10 | 100.00 % |
| | | 目标设置 | 10 | 10 | 100.00 % |
| 部门管理 | 20 | 资金管理 | 8 | 7.59 | 94.88 % |
| | | 项目管理 | 4 | 4 | 100.00 % |
| | | 资产管理 | 3 | 3 | 100.00 % |
| | | 人员管理 | 2 | 2 | 100.00 % |
| | | 制度管理 | 3 | 3 | 100.00 % |
| 部门效益 | 60 | 经济性 | 6 | 5 | 83.33 % |
| | | 效率性 | 20 | 19.48 | 97.40 % |
| | | 效果性 | 25 | 23 | 92.00 % |
| | | 公平性 | 9 | 9 | 100.00 % |

| | | | |
|----|---------|-------|------------|
| 合计 | 10 0 | 96.07 | 96.07 % |
|----|---------|-------|------------|

1. 部门决策情况

该指标主要考核预算编制合理性及规范性，绩效目标完整性及明确性。指标权重 20.00 分，得分 20.00 分，得分率 100.00%。

(1) 预算编制情况

①深圳市信访局部门预算编制符合经济社会发展目标、国民经济和社会发展规划以及中期财政规划，重点反映了本部门贯彻落实市委、市政府重大方针政策和决策部署情况以及继续严格落实中央、省、市有关厉行节约要求，服务全市大局，全力保障重点支出，坚决落实市委、市政府重大战略部署和重点工作安排，严控“三公”经费以及会议、差旅、培训等一般性经费支出。

②切实提高预算可执行性，强化预算约束刚性。通过对本部门工作早做谋划，提前做好项目前期工作，坚持先有项目、后有预算，先有预算、后有支出。加大项目储备，全部项目资金编制对应到具体项目和使用处室，以便提高部门预算到位率和可执行性。

③注重规划统筹，实现中长期财政收支平衡。进一步推进中期财政规划管理，科学安排跨年度工作和经费保障，合理测算中长期刚性支出规模，区分项目资金总需求与分年度需求，编制分年度项目支出预算，做好中长期规划与年度预算的有机衔接，确保实现中长期财政收支平衡。

④坚持权责对等，强化部门预算执行主体责任。注重支

出预算和支出政策的合理性，主动接受社会各界的监督质询，明确深圳市信访局预算管理权责、推进单位内控制度建设，着力构建覆盖财政资金分配、管理、使用全流程的内控机制。

⑤全面实施绩效管理，提高财政资金使用效益。紧紧围绕提升财政资金使用效益，将绩效理念和方法深度融入预算编制、执行和监督全过程，注重成本效益分析，关注支出结果和政策目标实现程度，健全以结果导向配置公共资源的绩效管理机制。强化绩效主体责任，用好用足财政资金，不断提升公共服务提供质量和保障水平，切实提高人民群众在共建共享发展中的获得感和满意度。在预算编制环节突出绩效导向：将绩效关口前移，对新出台重大政策、项目，结合预算评审、项目审批等开展事前绩效评估，评估结果作为申请预算的必备要件，防止“拍脑袋决策”，从源头上提高预算编制的科学性和精准性。加强绩效目标审核，未按要求设定绩效目标或审核未通过的，不安排预算。

（2）绩效目标设置

深圳市信访局在预算编制环节全面设置部门整体绩效目标、政策及项目绩效目标，并对绩效目标负责。2020年，深圳市信访局根据深圳市财政关于预算编制和项目预算绩效管理的有关要求，结合信访局主要职责，将所有的二级项目（共22个）纳入2020年部门预算绩效目标管理，从数量、质量、时效、成本，以及效益、可持续影响、满意度等方面对绩效目标进行了细化。绩效目标与预算同步编制、同步审核、同步批复、同步公开。

2. 部门管理情况

该指标主要考核资金管理、项目管理、资产管理、人员管理及制度管理。指标权重 20 分，得分 19.59 分，得分率 97.95%。

(1) 资金管理

① 政府采购执行情况

根据《深圳经济特区政府采购条例》《深圳经济特区政府采购条例实施细则》和市政府采购主管部门的相关政策规定，深圳市信访局按照“一项目一小组”原则设立采购工作小组，规范本局采购行为，根据预算编制深圳市信访局的政府采购计划并实施，提出政府采购需求并确认采购文件，建立健全内部政府采购事项集体研究、合法性审查和内部会签相结合的议事决策机制，按照规定程序确定中标或者成交供应商，签订政府采购合同并履行验收、结算、付款以及合同约定的其他义务，本着节约经费，提高资金使用效益。2020 年深圳市信访局政府采购计划金额合计数 422.32 万元，实际政府采购金额合计 336.40 万元，政府采购执行率 79.66%。政府采购政策功能的执行和落实情况较好，对于自行采购，深圳市信访局按照“风险可控、分级授权、保证质量、提高效率”的原则，分类组织实施自行采购。

② 财务合规性

深圳市信访局预算执行均参照局财务管理制度及有关规定，预算调整严格履行调整报批手续，各项资金管理、费用标准及支出严格按照预算批复、业务需求及相关规定执行，

不存在超范围、超标准支出，不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。依照规定规范执行会计核算制度，不存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况。

③预决算信息公开情况

深圳市信访局根据市财政通知文件对于预决算公开要求进行预决算信息公开，按照规定在“深圳政府在线——政务公开——资金信息——各部门财政预决算”栏目和深圳市信访局门户网站公开了预决算信息，在及时准确公开预算信息的基础上，主动接受监督，及时回应社会关注热点问题，耐心做好解释说明工作，避免公众误解，并向财政及时上报公开情况。

（2）项目管理

深圳市信访局根据各处室职能分工，制定年度项目预算编制进度方案，对项目进行科学合理的分类，明确项目预算立项标准、报送格式。完善财务管理制度，对立项标准、申报程序、文本制度、审批原则等做出具体规定。各处室结合年度工作计划，进行调研论证，确定预算项目，做好经费测算，经集体研究和处室负责人签字确认后，报局办公室汇总。局办公室对年度项目需求进行统筹规划，结合有关政策文件，编制年度项目支出预算，经局党组会议审议通过后按程序报送市财政，确保程序和内容都合法合规。收到批复后，局办公室将项目指标分解到各处室，严格按照序时进度监督项目支出。项目预算一经批复，原则上不予调整，确需调整的，按有关规定申报审批。

(3) 资产管理

至 2020 年 12 月 31 日，账面资产总额为 7,992.80 万元，主要由以下两部分构成：流动资产 3,452.90 万元，占资产总额的 43.20%，为银行存款、其他应收款；非流动资产 4,539.90 万元，占资产总额的 56.80%（其中：固定资产净值 481.17 万元（固定资产原值：1,506.40 万元，固定资产累计折旧：1,025.23 万元），占资产总额的 6.02%。主要为通用设备、家具用具；无形资产净值 4,058.73 万元（无形资产原值：4,278.14 万元，无形资产累计摊销：219.41 万元），占资产总额的 50.78%，为软件类无形资产）。

①**资产管理体制和制度建设方面**。深圳市信访局通过建立健全资产管理制度，合理配备资产，资产使用率 100%。2020 年共处置资产原值合计 44.84 万元，产生处置收益 17.16 万元（公开拍卖车辆粤 BV6630 获得），已全额上缴财政。管理和使用坚持统一政策、统一领导、分级管理、职责到人、物尽其用的原则。资产归口管理部门负责对单位资产管理进行指导和监督，对纳入政府采购范围的资产进行统一购置。成立了由一把手负总责的“资产管理领导小组”，具体负责单位资产的采购、分配、清查，以及资产使用、维护过程中的监督任务。各处室确定专人负责资产的日常工作，包括资产的登记、统计、维护、保管等，并对所管资产的安全完整负有职责。

②**运行机制和管理方式**。资产管理由财务部门进行价值

核算并设置专人进行资产实物卡片管理及使用状况监督；

③**信息化建设方面**。通过使用资产管理系统严格管理资产卡片，包括卡片的增加、删除、查询、打印、汇总等。正确、全面、及时地记录资产的增加、减少、使用等状况，真实地反映和监督资产的增减变动和实际状况。

（4）财政供养人员管理

深圳市信访局经市机构编制管理部门核定行政编制 39 名，截至 2020 年 12 月 31 日，实有在编人数 39 人。通过及时做好人员工资福利发放工作，落实养老保险改革措施到位，有力保障了日常工作的正常运转。

（5）制度管理

①**提高政治站位，守牢政治底线**。深圳市信访局把党的政治建设摆在首位，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

②**深入推进预算管理体制**改革。深圳市信访局围绕“建立全面规范透明、标准科学、约束有力的预算制度，全面实施绩效管理”的要求，进一步提升预算管理的全面性、规范性和透明度，增强预算执行刚性约束，全面加强预算绩效管理，在进一步提升财政资源供给效率的同时，不断提高财政资金使用的质量和效益。按照预算和绩效管理一体化的要求，深圳市信访局建立“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的全过程

预算绩效管理机制，将绩效理念和方法深度融入预算编制、执行、监督全过程，做到“花钱必问效、无效必问责”，大幅提升预算管理水平和政策实施效果。

③加强内部控制管理。深圳市信访局建立以班子成员为内控领导小组，局办公室为内部控制牵头部门，纪检小组为内控评价与监督部门的内部控制体系，并构建了健康的权利运行机制，制订了一系列财政资金业务管理内部控制制度，确保决策权、执行权、监督权相互制约、相互协调，加强内部管理。

④落实议事会议制度。凡属“三重一大”事项一律提交局党组会议集体表决通过，依据制度规范财务管理和会计核算。

3. 部门绩效

该指标主要考核经济性、效率性、效果性和公平性，指标权重 60 分，得分 56.48 分，得分率 94.13%。

经济性：

深圳市信访局“三公”经费预算数为 17.14 万元，实际支出为 7.26 万元，“三公”经费实际支出数小于预算安排的“三公”经费数，“三公”经费控制率 42.36%。反映了深圳市信访局较好的执行了严控“三公”经费的要求。

深圳市信访局日常公用经费调整预算数为 160.26 万元，决算数为 146.34 万元，日常公用经费决算数小于日常公用经费调整预算数。日常公用经费控制率 91.31%。反映深圳市信访局对机构运行成本的实际控制程度得当。

效率性：

(1) 预算执行率

深圳市信访局组织相关工作人员深入学习《中华人民共和国预算法》《深圳市本级部门预算准备金使用管理办法(暂行)》等相关法律法规和文件,有力促进预算执行责任的落实。2020年深圳市信访局年度预算总指标(不含冻结指标)为**3,976.86**万元,2020年实际支出**3,936.84**万元,预算完成率为**98.99%**。其中:

①基本支出预算执行情况

深圳市信访局2020年度预算总指标(不含冻结指标)为**2,131.60**万元。深圳市信访局2020年实际基本支出金额为**2,125.64**万元,预算完成率为**99.72%**。

②项目支出预算执行情况

2020年度预算总指标(不含冻结指标)为**1,845.26**万元,深圳市信访局2020年实际项目支出金额为**1,811.20**万元,预算完成率为**98.15%**。

(2) 重点工作完成情况及项目完成及时性。

深圳市信访局及时完成了市委、市政府和上级部门下达或交办的重要事项或工作,反映出深圳市信访局对重点工作的落实程度高,相关工作能及时完成。

①案审制度改革取得历史性突破。案审改革“1+4”文件于2020年12月顺利通过市委深改委会议审议,探索建立案审“三到位”终结制度、赋予信访部门信访事项调查核实权及健全信访监督体系三项重大改革举措正式得到市委支持。

②2020年11月13日，国务院副秘书长、国家信访局局长李文章同志带队到深圳调研，高度肯定了深圳信访工作，特别是群众诉求服务“光明模式”得到国家信访局高度肯定。

（3）主要工作及成效：

①深入推进“不忘初心、牢记使命”主题教育常态化、制度化，扎实履行党建和廉政建设主体责任。一是带头严格落实第一议题制度。二是扎实开展“一对一”挂点街道活动。局。三是提拔重用一批忠诚干净担当好干部。树立能者上、庸者下的用人导向。四是强化对党员干部谈话提醒教育。召开全局廉政工作会议，局主要领导带头给干部上廉政党课。五是加大党员干部教育培训力度。两名信访干部先后荣获全国和全市劳动模范称号，信访部门和信访干部形象进一步提升。

②深入推进信访系统疫情防控工作，推动疫情防控取得决定性胜利。一是精心组织信访系统疫情防控工作。第一时间印发《做好全市信访系统疫情防控工作的紧急通知》和《暂时关闭全市信访接待场所接访群众和实行网上信访的通知》，紧急关闭全市各单位信访接待场所。二是做好涉疫信访诉求办理工作。组建涉疫诉求办理工作专班，对涉疫信访事项第一时间转送交办和督办，确保“事事有回音”。三是在疫情一线培养锻炼干部。派出干部到街道参加疫情防控和指导复工复产工作，组织党员志愿者参加所在社区疫情防控工作。四是主动开展“后疫情时期”重点信访矛盾调研。提前谋划“后疫情时期”信访矛盾调处工作，草拟调研报告，供市领导决策参考。

③全力以赴做好深圳经济特区建立**40**周年等特别防护期信访保障工作，顺利实现“三个不发生”的预期目标。一是做好特区建立**40**周年信访保障工作。坚持以大概率思维应对小概率事件，牵头制定信访保障方案和劝返分流方案，在宝安、南山、龙华、龙岗设置四个劝返分流点。市区街道三级联动，信访部门主动靠前指挥，圆满完成各项保障任务，顺利实现“三个不发生”的预期目标，受到市委书面表扬和市委主要领导批示肯定。二是驻京工作保障有力。党的十九届五中全会期间，做到了进京“零非访”和“零集体访”。三是坚守信访底线。印发工作方案，成立处置工作领导小组，统筹做好市人民来访接待厅疑似精神障碍信访人员的应急处置。

④开展信访事项全口径梳理，提高初信初访办理质量。一是规范入口办理。出台《信访事项入口分类办理规则》，把所有信访事项全口径分为转送、交办、督办和调查**4**大类，并对每类提出不同办理要求，聚焦问题化解。二是建立群众来访预约制度。全年共收到预约来访**946**件，实际来访仅**250**件，其余事项均通过职能部门提前介入得到妥善处置。三是信访业务流程改革持续推进。聚焦化解矛盾和监督履职的信访运行机制逐渐固化，矛盾化解主业理念深入人心。

⑤深入推动重点信访案件“三到位一处理”审核制度改革，切实提升信访工作能力和水平。一是案审改革列入市委重点改革项目。**2020**年**12**月**11**日，案审改革“**1+4**”文件顺利通过市委全面深化改革委员会会议审议，探索建立案审“三到位”终结制度、赋予信访部门信访事项调查核实权及健

全信访监督体系三项重大改革举措正式得到市委支持，信访部门和信访工作有望做到理念重塑、职能重塑、作风重塑。二是集中交办列入案审的重点信访案件。主动摸排**79**宗重点案交办给有关单位，并要求按照“三到位”标准推动化解。三是探索开展案审实践。全年共对**60**宗案审件进行审核。

⑥探索信访监督工作，树立信访工作权威。一是把落实信访责任制纳入市委巡察范围。有效贯通信访监督与巡察监督，与市委巡察办联合印发《关于建立市委巡察机构与市信访局工作协调机制的实施意见》，将党政机关及领导干部落实信访工作责任制纳入巡察范围。配合市委巡察办开展巡察工作。二是用足用好信访建议权。向相关单位发出信访建议函，督促有关部门完善政策、改进工作。三是深入开展扫黑除恶工作。向市扫黑除恶办、市公安局及时移送案件线索。

⑦坚持新时代“枫桥经验”，高位推动重复信访治理。在光明区召开了全市群众诉求服务“光明模式”推广现场会，全市总结推广社会矛盾源头化解“光明模式”。同时，开展“光明模式”调研，不断总结经验做法，配合省信访局在媒体宣传推介“光明模式”。

⑧加强信访载体和组织建设，不断推动信访业务智能化、规范化。一是启动市人民来访接待厅升级改造。学习借鉴浙江安吉矛调中心建设模式，开展市人民来访接待厅升级改造项目勘察、设计和立项工作。二是推进省一体化信访信息系统试运行和本地化改造。协调省里支持我市开展本地化改造，推动新系统与深圳市信访局业务流程改革相衔接。三是夯实

基层信访工作基础。指导深汕特别合作区成立信访工作联席会议及办公室，制定工作规则。督促龙岗区成立区人民来访接待厅布吉分行，方便群众就近反映诉求。

公平性：

深圳市信访局建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制，并及时回复所有群众信访意见。

公众或服务对象满意度：

深圳市信访局坚持以人民为中心，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，社会公众满意度情况较好。

三、总体评价和整改措施。

（一）预算绩效管理工作经验、做法

深圳市信访局深入学习贯彻党的十九大精神，积极响应中央关于建立全面预算绩效管理的号召，积极落实市委、市政府交办的相关绩效工作，进一步增强对绩效管理的认识，并将绩效管理的意识贯穿日常工作中，有利改善了本部门的日常工作。主要经验及做法具体如下：

1. 加强培训，增强意识

积极参与市财政组织的业务培训讲座。通过培训，进一步加深了对全面预算绩效管理的认识，提升了实施全面预算绩效管理的责任感和紧迫感，增强了开展预算绩效的实操技能，为顺利开展预算绩效评价工作提供了保障。

2. 坚持预算法定

增强法治观念，强化纪律意识，严肃财经纪律，更加注

重强化约束，着力提升制度执行力，维护法律的权威性和制度的刚性约束力。明确各处室预算主体责任，切实强化预算约束，加强对权力运行的制约和监督。

3. 坚持目标引领。

按照建立现代财税体制的要求，坚持目标导向和问题导向相结合，完善管理手段，创新管理技术，推进预算和绩效管理一体化，以信息化推进预算管理现代化，利用市财政开发的智慧财政系统加强预算绩效管理工作，提高预算管理规范化、科学化、标准化水平和预算透明度。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

2020年，深圳市信访局在部门整体支出绩效存在的不足主要有：预算资金使用计划性有待加强。下一步改进措施：完善用款计划管理，更科学合理的编制资金使用计划，进一步细化收支项目，按项目、按时间、按进度支出，提高资金的使用效益。

（三）后续工作计划

1. 深入学习习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，进一步增强做好新时代先行示范区信访工作的责任感使命感。以抓好建党100周年信访工作为主线，严格落实信访工作责任制，聚焦信访矛盾化解主责主业，以先行示范区的担当作为，推动党中央关于信访工作的决策部署在深圳率先落地见效。

2. 以先行示范区的改革魄力和担当精神，深入推进信访制度改革。一是争取在深圳开展信访制度综合改革试点。

二是深入推进重点信访案件“三到位一处理”审核制度改革，制定案审改革任务清单，确保案审改革落地落实。三是全面改革信访考核机制，探索构建契合改革精神、彰显特区特色、走在全国前列的信访考核新体系。

3. 扎实推进信访监督工作落地见效，不断提高信访部门权威。一是用足用好信访部门信访事项调查核实权。建立健全调查核实程序，推进调查核实权规范化行使。二是强化信访部门信访事项处理建议权。主动发现政策漏洞和履职不当，从源头上预防和减少信访问题的发生。三是有效贯通信访监督与巡察监督。配合市委巡察办开展巡察工作，推动信访工作责任制落实落地。

4. 坚决打好重复信访治理攻坚战，努力推动信访矛盾源头化解。一是深入开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作。力争在2023年8月前建立健全治理重复信访、化解信访积案的长效机制。二是持续抓好领导接访包案工作。及时总结各级领导干部接访包案解难题的好经验、好做法，依法及时就地解决群众的“烦心事、揪心事、操心事”。三是深入推进信访法治化。强化信访部门源头分类处理甄别建议和考核督办职责。

5. 坚持和发展新时代“枫桥经验”，不断夯实信访工作基层基础。一是加强群众来访接待场所建设。对标先行示范区标准提升改造市人民来访接待厅。二是完善和推广群众诉求服务“光明模式”。深入开展“信访工作示范县”建设，打造新时代“枫桥经验”在特大城市创新发展的升级版。

6. 抓好干部队伍建设，打造忠诚干净担当干部队伍。一是加强信访督查专员工作。切实发挥信访督查专员作用，把信访部门打造成干部培训基地。二是加强全市信访干部专业化和法治化建设。强化信访干部业务培训，提升信访干部履职能力。三是加强信访理论研究。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

深圳市信访局 2020 年度部门整体支出绩效评价指标评分表

| 评价指标 | | | | | | 指标说明 | 评分标准 | 评价得分 |
|------|----|------|----|----------|----|--|--|------|
| 一级指标 | | 二级指标 | | 三级指标 | | --- | --- | |
| 名称 | 分值 | 名称 | 分值 | 名称 | 分值 | --- | --- | |
| 部门决策 | 20 | 预算编制 | 10 | 预算编制合理性 | 5 | 部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合市委、市政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。 | 1.部门预算编制、分配符合本部门职责、符合市委、市政府方针政策和工作要求（1分）； 2.部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配（1分）； 3.专项资金预算编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题（1分）； 4.功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目之间频繁调剂（1分）； 5.部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，不存在项目支出进度慢、完成率低、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况（1分） | 5 |
| | | | | 预算编制规范性 | 5 | 部门（单位）预算编制是否符合财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求。 | 1.部门（单位）预算编制符合财政部门当年度关于预算编制的各项原则和要求，符合专项资金预算编制、项目库管理、新增项目事前绩效评估等要求（5分）； 2.发现一项不符合的扣1分，扣完为止。 本指标需对照相应年度由财政部门印发的部门预算编制工作方案、通知和有关制度文件，根据实际情况评分。 | 5 |
| | | 目标设置 | 10 | 绩效目标完整性 | 3 | 部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分，是否符合客观实际。 | 1.部门（单位）按要求编报部门整体和项目的绩效目标，实现绩效目标全覆盖（3分）； 2.没按要求编报绩效目标或绩效目标不符合要求的，一项扣1分，扣完为止。 | 3 |
| | | | | 绩效指标明确性 | 7 | 部门（单位）设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门（单位）绩效目标的明细化情况。 | 1.绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务，与部门年度任务数或计划数相对应（2分）； 2.绩效指标中包含能够明确体现部门（单位）履职效果的社会、经济、生态效益指标（2分）； 3.绩效指标具有清晰、可衡量的指标值（1分）； 4.绩效指标包含可量化的指标（1分）； 5.绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况（1分）。 | 7 |
| 部门管理 | 20 | 资金管理 | 8 | 政府采购执行情况 | 2 | 部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况；政府采购政策功能的执行和落实情况。 | 1.政府采购执行率得分=政府采购执行率×1分 政府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）×100% 如实际采购金额大于采购计划金额，本项得0分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展计划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。 2.政府采购政策功能的执行和落实情况（1分），落实不到位的酌情扣分。 | 1.59 |
| | | | | 财务合规性 | 3 | 部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、 | 1.资金支出规范性（1分）。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，按事项完成进度支付资金的，得1分，否则酌情扣分。 2.资金调整、调剂规范性（1分）。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模10% | |

| | | | | | | |
|---------|------|---|---|--|---|---|
| | | | | 挪用项目资金情况。 | 以内的，得1分；超出10%的，超出一个百分点扣0.1分，直至1分扣完为止。 3.会计核算规范性（1分）。规范执行会计核算制度得1分，未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核算不规范，酌情扣分。 4.发生超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出，该项指标得0分。 | 3 |
| | | | 预决算信息公开性 | 3 部门（单位）在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映部门（单位）预决算管理的公开透明情况。 | 1.部门预算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 2.部门决算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 3.涉密部门（单位）按规定不需要公开相关预决算信息的直接得分。 | 3 |
| | 项目管理 | 4 | 项目实施程序 | 2 部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范，包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。 | 1.项目的设立、调整按规定履行报批程序的，得1分； 2.项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定的，得1分； 评价时发现项目不符合上述条件的，酌情扣分。 | 2 |
| 项目监管 | | | 2 部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的专项资金和专项经费分配给市、区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。 | 1.资金使用单位、基层资金管理单位建立有效资金管理和绩效运行监控机制，且执行情况良好（1分）； 2.各主管部门按规定对主管的财政资金（含专项资金和专项经费）开展有效的检查、监控、督促整改（1分），如无法提供开展检查监督相关证明材料，或被评价年度部门主管的专项资金绩效评价结果为差的，得0分。 | 2 | |
| | 资产管理 | 3 | 资产管理安全性 | 2 部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用于反映和考核部门（单位）资产安全运行情况。 | 1.资产配置合理、保管完整，账实相符（1分）； 2.资产处置规范，有偿使用及处置收入及时足额上缴（1分）（如不适用直接得分）。 | 2 |
| 固定资产利用率 | | | 1 部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例，用以反映和考核部门（单位）固定资产使用效率程度。 | 固定资产利用率=（实际在用固定资产总额/所有固定资产总额）×100% 1.固定资产利用率≥90%的，得1分； 2.90%>固定资产利用率≥75%的，得0.7分； 3.75%>固定资产利用率≥60%的，得0.4分； 4.固定资产利用率<60%的，得0分。 | 1 | |
| | 人员管理 | 2 | 财政供养人员控制率 | 1 部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。 | 财政供养人员控制率=本年度在编人数（含工勤人员）/核定编制数（含工勤人员） 1.财政供养人员控制率≤100%的，得1分； 2.财政供养人员控制率>100%的，得0分。 | 1 |
| 编外人员控制率 | | | 1 部门（单位）本年度使用劳务派遣人员数量（含直接聘用的编外人员）与在职人员总数（在编+编外）的比率。 | 1.比率<5%的，得1分； 2.10%≤比率≤15%的，得0.5分； 3.比率>15%的，得0分。 | 1 | |

| | | | | | | | | |
|------|----|------|----|-----------------------|----|---|---|------|
| | | 制度管理 | 3 | 管理制度健全性 | 3 | 部门(单位)制定了相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等制度并严格执行,用以反映部门(单位)的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。 | 1.部门制定了财政资金管理、财务管理、内部控制等制度(0.5分); 2.上述财政资金管理、财务管理、内部控制等制度得到有效执行(1.5分); 3.部门按照预算和绩效管理一体化的要求制定本部门全面实施预算绩效管理的制度或工作方案,组织指导本级及下属单位开展事前评估、绩效目标编报、绩效监控、绩效评价和评价结果应用等工作(1分)。 | 3 |
| 部门绩效 | 60 | 经济性 | 6 | 公用经费控制率 | 6 | 部门(单位)本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率,用以反映和考核部门(单位)对机构运转成本的实际控制程度。 | 1.“三公”经费控制率=“三公”经费实际支出数/“三公”经费预算安排数×100% (1)“三公”经费控制率<90%的,得3分; (2)90%≤“三公”经费控制率≤100%的,得2分; (3)“三公”经费控制率>100%的,得0分。 2.日常公用经费控制率=日常公用经费决算数/日常公用经费调整预算数×100% (1)日常公用经费控制率<90%的,得3分; (2)90%≤日常公用经费控制率≤100%的,得2分; (3)日常公用经费控制率>100%的,得0分。 | 5 |
| | | 效率性 | 20 | 预算执行率 | 6 | 部门(单位)部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况,反映和考核部门(单位)预算执行的及时性和均衡性。 | 1.一季度预算执行率得分=(一季度部门预算支出进度/序时进度25%)×1分 2.二季度预算执行率得分=(二季度部门预算支出进度/序时进度50%)×1分 3.三季度预算执行率得分=(三季度部门预算支出进度/序时进度75%)×1分 4.四季度预算执行率得分=(四季度部门预算支出进度/序时进度100%)×1分 5.全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2分 其中:全年平均执行率=∑(每个季度的执行率)÷4 季度支出进度=季度末月份累计支出进度(即3、6、9、12月月末支出进度) | 5.98 |
| | | | | 重点工作完成情况 | 8 | 部门(单位)完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况,反映部门对重点工作的办理落实程度。 | 重点工作是指中央和省相关部门、市委、市政府、市人大交办或下达的工作任务。全部按期保质保量完成得8分;一项重点工作没有完成扣4分,扣完为止。 注:重点工作完成情况可以参考市委、市政府督查部门或其他权威部门的统计数据(如有)。 | 8 |
| | | | | 项目完成及时性 | 6 | 部门(单位)项目完成情况与预期时间对比的情况。 | 1.所有部门预算安排的项目均按计划时间完成(6分); 2.部分项目未按计划时间完成的,本指标得分=已完成项目数/计划完成项目总数×6分。 | 5.5 |
| | | 效果性 | 25 | 社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等 | 25 | 部门(单位)履行职责、完成各项重大政策和项目的效果,以及对经济发展、社会发展或生态环境所带来的直接或间接影响。 | 根据部门(单位)职责,结合部门整体支出绩效目标,合理设置个性化绩效指标,通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评分,未实现绩效目标的酌情扣分(25分)。根据部门(单位)履职内容和性质,从社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等方面,至少选择三个方面对工作实效和效益进行评价。 1.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(9分); 2.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(8分); 3.维护社会和谐与稳定(8分)。 | 23 |

| | | | | | | | | |
|----|-----|-----|-----|----------|-----|--|---|-------|
| | | | 9 | 群众信访办理情况 | 3 | 部门(单位)对群众信访意见的完成情况及及时性,反映部门(单位)对服务群众的重视程度。 | <p>1.建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制(1分);</p> <p>2.当年度群众信访办理回复率达100%(1分);</p> <p>3.当年度群众信访及时办理回复率达100%,未发生超期(1分)。</p> | 3 |
| | | 公平性 | | 服务对象满意度 | 6 | 反映社会公众或部门(单位)的服务对象对部门履职效果的满意度。 | <p>社会公众或服务对象是指部门(单位)履行职责而影响到的部门、群体或个人,一般采用社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的,可参考市统计部门的数据、年度市直民主评议政风行风评价结果等数据,或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行分档计分。</p> <p>1.满意度≥95%的,得6分;</p> <p>2.90%≤满意度<95%的,得4分;</p> <p>3.80%≤满意度<90%的,得2分;</p> <p>4.满意度<80%的,得1分。</p> | 6 |
| 总分 | 100 | --- | 100 | --- | 100 | --- | --- | 96.07 |

附件 2-1

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 信访大厅社工服务 | | | | | | | |
|--------------|-----------------|------------|-------------------|-----------------|---------|------|-------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 360,000.00 | 360,000.00 | 358,400.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 360,000.00 | 360,000.00 | 358,400.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成信访大厅社工服务相关工作。 | | | 完成信访大厅社工服务相关工作。 | | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 社工咨询、调解、家访、 辅导 | ≥100 人次 | ≥100 人次 | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|-----------|-------|-------|-----|------|---|
| | | 质量指标 | 社工持证上岗率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 社工服务及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 维护社会和谐与稳定 | 有效维护 | 有效维护 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标,较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看,还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-2

| 项目名称 | 信访维稳专项 | | | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|------|------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 1,388,830.00 | 1,388,830.00 | 1,378,224.13 | 10 | 0.99 | 9.90 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 1,388,830.00 | 1,388,830.00 | 1,378,224.13 | — | 0.99 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体目标 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 标 | 完成信访维稳等保障工作。 | | | 完成信访维稳等保障工作。 | | | | |
| 年度绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|------------------------------------|-------|-------|----|------|---|
| | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 信访维稳保障到位率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |
| | | 质量指标 | 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案率 | ≥90% | ≥90% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 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案及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 进京上访劝返率 | 提高 | 提高 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标,较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看,还有进一步提升的空间。 |

| | | | | | | | | |
|--|----|--------|---------|------|------|-----|------|---|
| | | | 进京上访数量 | 降低 | 降低 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标,较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看,还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.4 | — |

附件 2-3

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|---|--------|-------|-------------|
| 项目名称 | 信访局门户网站运行维护 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 300,000.00 | 240,000.00 | 239,200.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 300,000.00 | 240,000.00 | 239,200.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 目标 | 预期目标 | | | | *实际完成情况 | | | |
| | 购买一名技术人员完成网站信息采集、发布、统计及日常技术支持等工作。 | | | | 通过购买服务，安排了一名专业技术人员完成了信访局门户网站信息采集、发布、统计及日常技术支持等工作。 | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 | 数量指标 | 技术人员 | =1 名 | =1 名 | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|--------------------|-------|-------|----|------|---|
| | (50分) | 质量指标 | 信访局门户网站运行维护服务验收合格率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 信访局门户网站运行维护及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 系统安全性提高 | 有效提高 | 有效提高 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | | 信息事故发生数 | 减少 | 减少 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |

| | | | | | | | | |
|--|----|--------|---------------------|------|------|-----|------|---|
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 使用信访信息系统 社会人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-4

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 信访局专项 | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------|------------|------------|------------------------------|--------|------|------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 981,659.00 | 758,982.00 | 734,754.60 | 10 | 0.97 | 9.70 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 981,659.00 | 758,982.00 | 734,754.60 | — | 0.97 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成外出调研、外出培训、固定资产清查盘点、党建活动等。 | | | 完成了外出调研、外出培训、固定资产清查盘点、党建活动等。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 | 数量指标 | 党建活动完成率 | =100% | =100% | 7 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|-----------|------|------|-----|------|---|
| | (50分) | | 外出调研次数 | ≥1次 | ≥1次 | 7 | 7 | |
| | | 质量指标 | 党建活动参与率 | ≥80% | ≥80% | 8 | 8 | |
| | | | 外出调研参与率 | ≥80% | ≥80% | 7 | 7 | |
| | | 时效指标 | 外出调研完成及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | | 党建活动完成及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 7 | 7 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 党员党性得到提高 | 有效提高 | 有效提高 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.2 | — |

附件 2-5

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|---------------|------------|------------|-----------------|--------|------|------|------------------------------|
| 项目名称 | 大厅保安服务 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 500,000.00 | 500,000.00 | 444,600.00 | 10 | 0.89 | 8.90 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 500,000.00 | 500,000.00 | 444,600.00 | — | 0.89 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 聘请保安维护信访大厅秩序。 | | | 通过聘请保安维护信访大厅秩序。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 保安配备人数 | =14人 | =12人 | 10 | 8 | 因预算有限,对保安要求有所提高,造成保安的工资标准提升, |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|------------|-------|-------|-----|------|---|
| | | | | | | | | 人员安排有所减少 |
| | | 质量指标 | 保安资质达标率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 保安配备完成及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 信访大厅安全得到提高 | 有效提高 | 有效提高 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标,较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看,还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 96.4 | — |

附件 2-6

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 局网络与信息化建设维保服务 | | | | | | | |
|--------------|--|------------|------------|---|--------|------|-------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 708,400.00 | 708,400.00 | 708,400.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 708,400.00 | 708,400.00 | 708,400.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 目标 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| | 购买 3 名技术人员完成网络与信息化办公保障服务、网络与信息化内容运营保障服务网络与信息化管理、技术保障服务等工作。 | | | 通过购买服务,安排 3 名技术人员完成了网络与信息化办公保障服务、网络与信息化内容运营保障服务网络与信息化管理、技术保障服务等工作 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |

| | | | | | | | | |
|----|---------------|--------|------------------------|-------|-------|----|------|---|
| 指标 | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 技术人员 | =3名 | =3名 | 10 | 10 | |
| | | 质量指标 | 局网络与信息化 建设维保服务验收合格率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 局网络与信息化 建设维保服务完成及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 信息事故发生数 | 减少 | 减少 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | | 系统安全性提高 | 有效提高 | 有效提高 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡 |

| | | | | | | | | |
|--|----|--------|-----------------|------|------|-----|------|-----------------------------|
| | | | | | | | | 量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 使用信访信息系统工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-7

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|---------------------------|------------|-------------------|---------------------------|--------|------|-------|-------------|
| 项目名称 | 电子政务运行维护 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 334,596.00 | 429,796.00 | 429,792.98 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 334,596.00 | 429,796.00 | 429,792.98 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成网上信访系统、市领导电子邮件系统日常维护工作。 | | | 完成网上信访系统、市领导电子邮件系统日常维护工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 信访局桌面、网络、智能化系统维保采 | =100% | =100% | 7 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|--|------|--------|-------------------------------|-------|-------|---|---|--|
| | | | 购完成率 | | | | | |
| | | | 信息安全服务采购 完成率 | =100% | =100% | 7 | 7 | |
| | | 质量指标 | 信访局桌面、网络、 智能化系统维保险 收合格率 | =100% | =100% | 8 | 8 | |
| | | | 信息安全服务验收 合格率 | =100% | =100% | 7 | 7 | |
| | | 时效指标 | 信息安全服务完成 及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | | 信访局桌面、网络、 智能化系统维保完 成及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 7 | 7 | |
| | 效益指标 | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |

| | | | | | | | | |
|--|-------|--------|---------------------|------|------|-----|------|---|
| | (40分) | 社会效益指标 | 系统安全性提高 | 有效提高 | 有效提高 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标, 较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看, 还有进一步提升的空间。 |
| | | | 信息事故发生数 | 减少 | 减少 | 10 | 9.75 | 该项指标属于定性指标, 较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看, 还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 使用信访信息系统 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | | 总分 | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-8

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|----------------------------------|------------|------------|-----------------------------------|--------|------|------|-------------|
| 项目名称 | 深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 184,000.00 | 374,000.00 | 174,222.46 | 10 | 0.47 | 4.70 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 184,000.00 | 374,000.00 | 174,222.46 | — | 0.47 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设的尾款支付工作。 | | | 完成了深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设的尾款支付工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 (50分) | 产出指标 | 数量指标 | 项目尾款支付完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |
| | | 质量指标 | 项目尾款支付准确率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|-----------|------|------|-----|------|---|
| | | 时效指标 | 项目尾款支付及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 40 | 40 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 94.7 | — |

附件 2-9

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|---------------------|-----------|------------|-----------|--------------------|--------|------|------|-------------|
| 项目名称 | 公务接待 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 102,500.00 | 436,00.00 | 17,653.00 | 10 | 0.40 | 4.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 102,500.00 | 436,00.00 | 17,653.00 | — | 0.40 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成公务接待工作。 | | | 完成了 2020 年度公务接待工作。 | | | | |
| 年度绩效 指标 (50分) | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 | 数量指标 | 接待工作完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |
| | | 质量指标 | 接待工作差错率 | ≤5% | ≤5% | 20 | 20 | |

| | | | | | | | | |
|----|---------------|--------|----------|------|------|-----|------|---|
| | | 时效指标 | 接待及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 接待能力提升情况 | 提升 | 提升 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 被接待人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| 总分 | | | | | | 100 | 93.5 | — |

附件 2-10

| 项目名称 | B 座办公楼物业管理 | | | | | | | | |
|--------------|---------------|--------------|--------------|----------------|--------|-------|-------|-------------|--|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | | |
| | 年度资金总额 | 1,292,400.00 | 1,177,100.00 | 1,177,005.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | | |
| | 其中：当年财政拨款 | 1,292,400.00 | 1,177,100.00 | 1,177,005.00 | — | 1.00 | — | | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | | |
| 目标 | 完成 B 座物业管理工作。 | | | 完成了 B 座物业管理工作。 | | | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 | |
| | (50分) | 产出指标 | 数量指标 | 物业管理工作完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |
| | | 质量指标 | 物业管理工作验收 | =100% | =100% | 20 | 20 | | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|-------------|------|------|-----|------|---|
| | | | 收合格率 | | | | | |
| | | 时效指标 | 物业管理工作完成及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 大楼办公得到保障 | 有效保障 | 有效保障 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-11

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|-----------------|------------|----------------------|-----------------|--------|------|-------|-------------|
| 项目名称 | 市网上信访信息系统运行维护 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 300,000.00 | 204,800.00 | 204,800.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 300,000.00 | 204,800.00 | 204,800.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成信息资料及数据库维护工作。 | | | 完成信息资料及数据库维护工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 市网上信访信息系统运行 维护完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|------------------------|-------|-------|----|------|---|
| | | 质量指标 | 市网上信访信息系统运行 维护验收合格率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 市网上信访信息系统运行 维护完成及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 市网上信访信息系统故障 率 | 降低 | 降低 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标,较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看,还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 使用信访信息系统社会人 员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | | 总分 | | | | | 100 | 99.5 |

附件 2-12

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | | 信访大厅运行管理 | | | | | | |
|----------|---|-----------|------------|--|------------|------|------|-------|
| 主管部门 | | 深圳市信访局 | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金（万元） | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | | 年度资金总额 | 900,000.00 | 900,000.00 | 899,991.05 | 10 | 1.00 | 10.00 |
| | | 其中：当年财政拨款 | 900,000.00 | 900,000.00 | 899,991.05 | — | 1.00 | — |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体目标 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| | 完成信访大厅办公用品、上访人用品采购工作，宣传手册印刷工作，信访大厅家具更换工作，信访大厅设备维修工作等。 | | | 完成了信访大厅办公用品、上访人用品采购工作，宣传手册印刷工作，信访大厅家具更换工作，信访大厅设备维修等工作。 | | | | |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成 | *分 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
|-----------------|------|-----------------|-------|-------|----|-----|-------------|
| | | | | 值 | 值 | | |
| 年度绩效指标 (50分) | 数量指标 | 信访大厅宣传手册印刷完成率 | =100% | =100% | 5 | 5 | |
| | | 信访大厅家具更换完成率 | =100% | =100% | 5 | 5 | |
| | | 信访大厅设备维修完成率 | =100% | =100% | 5 | 5 | |
| | 质量指标 | 信访大厅宣传手册验收合格率 | =100% | =100% | 5 | 5 | |
| | | 信访大厅家具更换验收合格率 | =100% | =100% | 5 | 5 | |
| | | 信访大厅设备维修验收合格率 | =100% | =100% | 5 | 5 | |
| | 时效指标 | 信访大厅宣传手册印刷完成及时性 | 及时 | 及时 | 5 | 5 | |
| | | 信访大厅家具更换及时性 | 及时 | 及时 | 5 | 5 | |
| | | 信访大厅设备维修及时性 | 及时 | 及时 | 5 | 5 | |
| | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 5 | 5 | |
| | 效益指标 | 经济效益指标 | 无 | 无 | 0 | 0 | |

| | | | | | | | | |
|--|-------|--------|------------|------|------|-----|------|---|
| | (40分) | 社会效益指标 | 信访大厅环境得到改善 | 有效改善 | 有效改善 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-13

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|-------------------|------------|------------|-------------------|--------------|------|-------|-------------|
| 项目名称 | 市信访大厅律师服务 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 884,000.00 | 780,000.00 | 780,000.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 884,000.00 | 780,000.00 | 780,000.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 聘请常驻律师完成相关法律服务工作。 | | | 聘请常驻律师完成相关法律服务工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 常驻律师 | 不少于1名执业律师和5名 | 不少于1名执业律师和5名 | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|---------------|-------|-------|-----|------|---|
| | | | | 实习律师 | 实习律师 | | | |
| | | 质量指标 | 常驻律师资质 达标率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 常驻律师到位 及时率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 提升法律服务 水平 | 得到提升 | 得到提升 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-14

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|---------------|-----------|-----------------|---------------|--------|------|-------|-------------|
| 项目名称 | 公务用车运行维护 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 20,000.00 | 20,000.00 | 19,988.34 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 20,000.00 | 20,000.00 | 19,988.34 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成公务用车运行维护工作。 | | | 完成公务用车运行维护工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 公务用车运行 维护完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|-------------------|----------|-------|-----|------|---|
| | | 质量指标 | 公务用车运行维护 验收合格率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 公务用车运行维护 完成及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 保障公务用车正常 运行 | 有效保 障 | 有效保障 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标,较难以 数据形式直观精准地加以衡量 和考核。目前从该项目效益来 看,还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-15

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|-------------------|------------|--------------|-------------------|--------|------|------|-------------|
| 项目名称 | B 座办公楼水电 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 500,000.00 | 222,692.00 | 210,947.54 | 10 | 0.95 | 9.50 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 500,000.00 | 222,692.00 | 210,947.54 | — | 0.95 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成 B 座办公楼水电费缴纳工作。 | | | 完成 B 座办公楼水电费缴纳工作。 | | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 水电费缴纳完 成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|------------------------|-------|-------|-----|------|---|
| | | 质量指标 | 水电费缴纳准确率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 水电费缴纳及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 因水电费缴纳不及时发生的办公大楼停水停电事故 | =0起 | =0起 | 20 | 20 | |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-16

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 信访维稳专项经费（突发信访事项费用） | | | | | | | |
|--------------|--------------------|------------|-----------------|-------------------|--------|------|------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 500,000.00 | 604,000.00 | 592,491.73 | 10 | 0.98 | 9.80 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 500,000.00 | 604,000.00 | 592,491.73 | — | 0.98 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成突发信访事件的相关保障工作。 | | | 完成了突发信访事件的相关保障工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 (50分) | 数量指标 | 突发信访事件 保障到位率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|-----------------|------|------|-----|------|---|
| | | 质量指标 | 突发信访事件 差错率 | =0% | =0% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 突发信访事件 保障及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 重大不良影响 事件 | =0起 | =0起 | 20 | 20 | |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意 度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.8 | — |

附件 2-17

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 预算准备金 | | | | | | | |
|--------------|------------------------|--------------|------------|------------------------|--------|------|-------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 1,000,000.00 | 870,819.00 | 870,819.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 1,000,000.00 | 870,819.00 | 870,819.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 保证应急项目、重大政治任务保障项目顺利开展。 | | | 保证应急项目、重大政治任务保障项目顺利开展。 | | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | (50分) | 数量指标 | 资金需求划拨完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |
| | | 质量指标 | 经费使用合规性 | 符合相关规定 | 符合相关规定 | 20 | 20 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|------------|------|------|----|------|---|
| | | 时效指标 | 资金支出及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 保障相关业务顺利开展 | 有效保障 | 有效保障 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标, 较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看, 还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | | 总分 | | | | | 100 | 99.5 |

附件 2-18

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|--------------|--|------------|------------|------------|---|------|-------|-------------|
| 项目名称 | 心理咨询室 | | | | | | | |
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 300,000.00 | 300,000.00 | 299,000.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 300,000.00 | 300,000.00 | 299,000.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 目标 | 预期目标 | | | | *实际完成情况 | | | |
| | 完成对信访工作人员开展心理咨询服务，调适情绪、纾解抑郁等工作，以便更好开展信访工作。 | | | | 完成了对信访工作人员开展心理咨询服务，调适情绪、纾解抑郁等工作，以便更好开展信访工作。 | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 | 数量指标 | 心理咨询室建设 | =100% | =100% | 7 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|--|--------|---------------|--------------------|-------|-------|----|------|--------------------------------|
| | (50分) | | 完成率 | | | | | |
| | | | 常驻心理咨询师 | =1名 | =1名 | 7 | 7 | |
| | | 质量指标 | 心理咨询师资质 达标率 | =100% | =100% | 7 | 7 | |
| | | | 心理咨询室建设 验收合格率 | =100% | =100% | 8 | 8 | |
| | | 时效指标 | 心理咨询师到岗 及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | | 心理咨询室建设 及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 7 | 7 | |
| | | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 |
| | 社会效益指标 | | 有效提升信访工 作人员工作效率 | 有效提升 | 有效提升 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难 以数据形式直观精准地加以衡 |

| | | | | | | | | |
|--|----|--------|---------|------|------|-----|------|-----------------------------|
| | | | | | | | | 量和考核。目前从该项目效益来看,还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-19

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 培训 | | | | | | | |
|--------------|------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------------------------|--------|------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 1,000,000.00 | 401,300.00 | 392,606.00 | 10 | 0.98 | 9.80 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 1,000,000.00 | 401,300.00 | 392,606.00 | — | 0.98 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 目标 | 预期目标 | | | | *实际完成情况 | | | |
| | 完成对大厅所有工作人员进行相关上岗培训以及应急处置培训工 作。 | | | | 完成了对大厅所有工作人员进行相关上岗培训以及应急处置培训 工作。 | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 | 数量指标 | 大厅应急处置演练 | =100% | =100% | 7 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|--|-------|------|-----------------------------|--------------|--------------|---|---|--|
| | (50分) | | 完成率 | | | | | |
| | | | 入驻大厅接访工作 人员上岗培训完成 率 | =100% | =100% | 7 | 7 | |
| | | 质量指标 | 入驻大厅接访工作 人员上岗培训合格 率 | =100% | =100% | 7 | 7 | |
| | | | 大厅应急处置演练 参与度 | 大厅所有工 作人员 | 大厅所有工作 人员 | 8 | 8 | |
| | | 时效指标 | 入驻大厅接访工作 人员上岗培训完成 及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | | 大厅应急处置演练 及时性 | 及时 | 及时 | 7 | 7 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 7 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|--------------------------|------|------|-----|------|---|
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 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 | 提高 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 入驻大厅接访工作人员上岗培训满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.3 | — |

附件 2-20

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 办公设备购置 | | | | | | | |
|--------------|-------------|-----------|-----------|--------------|--------|------|-------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 88,000.00 | 88,000.00 | 87,812.00 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 88,000.00 | 88,000.00 | 87,812.00 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成办公设备采购工作。 | | | 完成了办公设备采购工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 | 数量指标 | 办公设备购置完成数 | =10 台 | =10 台 | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|----|---------------|--------|-------------|-------|-------|-----|------|---|
| | (50分) | 质量指标 | 办公设备购置验收合格率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 办公设备购置及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 有效保障办公效率 | 有效保障 | 有效保障 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标，较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看，还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| 总分 | | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 2-21

项目支出绩效自评表

| 项目名称 | 待支付以前年度采购项目 | | | | | | | |
|--------------|------------------|--------------|---------------|------------------|--------|------|-------|-------------|
| 主管部门 | 深圳市信访局 | | | 实施单位 | 深圳市信访局 | | | |
| 项目资金 (万元) | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 | |
| | 年度资金总额 | 2,518,156.80 | 1,654,607.20 | 1,654,607.20 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 2,518,156.80 | 1,654,607.20 | 1,654,607.20 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 | 预期目标 | | | *实际完成情况 | | | | |
| 目标 | 完成以前年度采购项目的支付工作。 | | | 完成以前年度采购项目的支付工作。 | | | | |
| 年度绩效 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | *实际完成值 | *分值 | *得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 指标 | 产出指标 | 数量指标 | 以前年度采购项目支付完成率 | =100% | =100% | 10 | 10 | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------|--------|------------------|-------|-------|-----|------|---|
| | (50分) | 质量指标 | 以前年度采购项目支付准确率 | =100% | =100% | 20 | 20 | |
| | | 时效指标 | 以前年度采购项目支付及时性 | 及时 | 及时 | 10 | 10 | |
| | | 成本指标 | 成本节约率 | ≥0% | ≥0% | 10 | 10 | |
| | 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 社会效益指标 | 保障以前年度政府采购项目正常运行 | 有效保障 | 有效保障 | 20 | 19.5 | 该项指标属于定性指标, 较难以数据形式直观精准地加以衡量和考核。目前从该项目效益来看, 还有进一步提升的空间。 |
| | | 生态效益指标 | 无 | 无 | 无 | 0 | 0 | |
| | | 满意度指标 | 工作人员满意度 | ≥80% | ≥80% | 20 | 20 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 99.5 | — |

附件 3

2020 年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）项目背景、立项依据

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。

（二）项目管理的组织架构和职责分工

该项目由局办公室负责统筹管理，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。

（三）项目资金管理情况

1. 项目资金预算和分配情况

2020年度财政预算安排“信访大厅运行项目”项目资金**1,041.45**万元，项目资金用于保证深圳市人民来访接待厅运行的资金为**1,041.45**万元。

2. 项目资金管理和使用情况

项目资金支出按照《深圳市信访局财务管理制度》要求，严格履行先申报、后开支原则进行管理，支出发生后，严格按照费用报销程序办理报账手续。“信访大厅运行项目”项目资金预算 1,041.45 万元，实际支出 1,034.44 万元，资金使用率 99.33%。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。

（四）项目绩效目标及实现情况

1. 项目绩效目标

（1）项目总目标

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，充分发挥市信访局部门职能作用，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。

（2）年度绩效目标

数量目标：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；常驻心理咨询师 1 名；办公设备购置完成数 10 台。

质量目标：建设心理咨询室验收合格；社工持证上岗率**100%**；办公设备购置验收合格率**100%**。

工作时效：提高信访事项受理及时率；心理咨询室建设及时性：**2020年12月**；办公设备购置及时性：**2020年12月**。

服务对象满意度：购买社工服务满意度**≥80%**；购买律师服务满意度**≥80%**；提高群众信访评价满意率。

社会效益效益目标：信访窗口接待信访数量下降；维护社会和谐与稳定。

2. 项目绩效实现情况

为确保项目目标任务按计划完成，市信访局将该项目纳入绩效目标管理，在资金上重点保障，围绕预算编制，对项目资金的落实、项目组织实施以及实施的效果进行检查、分析评价。总体来看，项目预算支出均按照市信访局相关管理办法严格执行，项目实施程序较为规范，项目质量达标率高，项目产生效益基本达到设定目标，服务对象满意度较高。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

根据《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（深财绩〔2019〕5号）和《深圳市财政局关于做好市本级2021年预算绩效管理工作的通知》（深财绩〔2021〕1号）等相关文件的要求，从市信访局部门预算收支绩效评价入手，把思想认识统一到中共中央、国务院关于全面实施预算绩效管理的决策部署上来，深入学习领会

其精神实质，准确把握核心内涵，进一步增强责任感和紧迫感，把全面实施预算绩效管理作为当前和今后一段时间预算管理工作的重点，确保各项政策措施落到实处。建立绩效评价结果与预算决策挂钩机制，做到“有效要安排、低效要压减、无效要问责”。将绩效评价结果应用到以后年度部门预算编制和执行中。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表1）、评价方法

1. 评价原则

（1）科学规范原则。绩效评价应当严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）分级分类原则。绩效评价由各级财政部门、各预算部门根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 评价指标体系

依据《深圳市预算绩效评价共性指标体系框架》（深财绩〔2019〕11号）、《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号）文件要求，以项目资金分配、管理和使用的绩效情况为核心，以全过程预算绩效管理

的理念和思路，按照“项目决策-项目过程-项目产出-项目效益”设计评价指标体系,对项目支出进行绩效分析。

3. 评价方法

(1) 成本效益分析法。将一定时期内的总成本与总效益进行对比分析，以评价绩效目标实现程度。

(2) 调查取证法。收集绩效评价所需的预算绩效管理和市信访局的相关文件、数据等资料，按有关政策规定和绩效评价的方法进行整理和分析。

(三) 绩效评价工作过程

评价小组采取以下多种方式收集评价证据。通过这些方式，评价小组收集和整理了较为充分的关于政策实施和运行的证据信息。

(1) 案卷研究。评价小组认真研究了《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》等政策和相关资料，对项目背景进行了深入和全面的了解。

(2) 互联网检索。通过互联网检索收集了与本项目相关的政策法规，明确了政策实施的背景。

(3) 现场调研。召集项目涉及的市信访局相关处室开展了现场访谈，了解项目背景和项目实施情况，使评价小组对该项目有了更加鲜活和客观的认识。

(4) 报告撰写。评价小组完成了全部指标数据的汇总和分析，并撰写《2020年度信访大厅运行项目支出绩效评价报告》。

三、综合评价情况及评价结论

根据绩效评价指标体系，对“信访大厅运行”项目进行绩效评价，评价小组从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个方面进行客观评价，绩效评价得分为**97.96**分，项目绩效情况为“优”。其中，项目决策总分**28.00**分，得分为**27.00**，得分率为**96.43%**；项目过程总分**22.00**分，得分为**21.96**分，得分率为**99.82%**；项目产出总分**30.00**分，得分为**30.00**分，得分率为**100.00%**；项目效益总分**20.00**分，得分为**19.00**分，得分率为**95.00%**（附表1）。

总体来看，“信访大厅运行”项目实施进度正常，财政资金及时足额到位，项目目标任务按时按质基本完成，项目在资金管理、实施过程方面均取得了良好的成绩。项目支出绩效情况较为理想，基本达到了项目申请时设定的各项绩效目标。

四、绩效评价指标分析

（一）从项目决策角度分析

立项依据充分性：根据2020年工作安排，“信访大厅运行”项目主要是通过保障深圳市人民来访接待厅有效运行，畅通信访渠道，及时、有序、高效做好群众来访接待处理工作，切实维护群众合法权益，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

挥市信访局部门职能作用，优化整合力，项目立项依据充分，且能提供有关资料佐证相关依据，根据评价标准，该指标权重分**5**分，实得**5**分。

立项程序规范性：“信访大厅运行”项目按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求，为存量项目，根据评价标准，该指标权重分**6**分，实得**6**分。

绩效目标合理性：“信访大厅运行”项目设定的绩效目标依据充分，符合客观实际，用以反映和考核项目的绩效目标与项目实施情况相符，根据评价标准，该指标权重分**5**分，实得**5**分。

绩效指标明确性：“信访大厅运行”项目纳入市信访局部门预算绩效管理，并及时编制“项目支出绩效目标申报表”，设置绩效目标，总体规划目标明确，投入、产出目标明确，项目预期产出效益和效果目标明确，但绩效目标设定的绩效指标尚不够清晰、细化、可衡量，根据评价标准，该指标权重分**6**分，实得**5**分。

预算编制科学性、资金分配合理性：为了贯彻落实党的八项规定，按照《深圳经济特区信访条例》《深圳市信访局财务管理制度》等有关文件规定的支出范围、标准，编制了“信访大厅运行”项目经费预算，预算编制经过了科学论证、与项目内容匹配、测算依据充分，按照标准编制，与工作任務相匹配。资金分配依据充分，体现厉行节约从严从紧安排的导向，符合市信访局工作实际需要。根据评价标准，该指标权重分**6**分，实得**6**分。

（二）从项目过程角度分析

资金到位率：“信访大厅运行”项目资金到位率 **100%**，根据评价标准，该指标权重分 **4** 分，实得 **4** 分。

预算执行率：“信访大厅运行”项目预算执行率 **99.33%**，根据评价标准，该指标权重分 **6** 分，实得 **5.96** 分。

资金使用合规性：“信访大厅运行”项目资金使用符合国家财经法规、《深圳市信访局财务管理制度》等有关财务管理制度要求，资金的拨付审批程序和手续完整，符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，根据评价标准，该指标权重分 **4** 分，实得 **4** 分。

管理制度健全性：市信访局设立内部控制领导小组和工作小组，构建了健康的权利运行机制，确保决策权、执行权、监督权相互制约、相互协调，并制订了一系列财政资金业务管理内部控制制度，加强内部管理。市信访局以内控建设为支撑，严格规范各项业务流程，不断提高财政管理水平，切实防范和化解各种风险。通过巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，统一思想认识，强化内控理念，坚持问题导向、目标导向、结果导向，让内控真正成为防止出错的“规”和“矩”，发现问题的“显微镜”和“放大镜”，整改问题的“鞭”和“尺”。健全议事决策制度，依据制度规范财务管理和会计核算，以确保项目资金专款专用，根据评价标准，该指标权重分 **4** 分，实得 **4** 分。

制度执行有效性：“信访大厅运行”项目开展过程中，市信访局对“信访大厅运行”项目实施过程实行监控，并定期归

集相关监控数据、资料，以确保项目符合预期计划设定执行，遵守相关法律法规和相关管理规定，未出现需要进行调整控制的情形，项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档，在人、财、物上提供充分的保障，并制定了工作方案，明确了工作目标、工作内容、职责分工、工作程序，保障了“信访大厅运行”项目顺利开展，根据评价标准，该指标权重分**4**分，实得**4**分。

（三）从项目产出角度分析

产出数量：“信访大厅运行”项目绩效目标产出数量指标实际完成率**100%**，根据评价标准，该指标权重分**8**分，实得**8**分。

产出质量：“信访大厅运行”项目绩效目标产出质量指标质量达标率**100%**，根据评价标准，该指标权重分**8**分，实得**8**分。

产出时效：“信访大厅运行”项目及时顺利开展，完成该项目实际所耗用的时间与计划未出现偏离，根据评价标准，该指标权重分**8**分，实得**8**分。

产出成本：“信访大厅运行”项目成本节约率=**0.67%**，根据评价标准，该指标权重分**6**分，实得**6**分。

（四）从项目效益分析

实施效益：“信访大厅运行”项目通过购买社工服务深入开展市信访局“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，促进了社会和谐稳定；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。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。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。根据评价标准，该指标权重分 12 分，实得 11 分。

满意度：购买社工服务满意度 $\geq 80\%$ 、购买律师服务满意度 $\geq 80\%$ 、提高了群众信访评价满意率，根据评价标准，该指标权重分 8 分，实得 8 分。

五、主要经验及做法

（一）坚持和发展新时代“枫桥经验”，不断夯实信访工作基层基础

一是加强群众来访接待场所建设。学习借鉴安吉县社会

矛盾纠纷调处化解中心运作经验，提升改造市人民来访接待厅，有序整合区级综治中心和信访中心，加强街道、社区基层群众来访接待场所规范化建设，提供“一站式”矛盾解纷服务，最大限度把矛盾消化在初始阶段。二是加强信访矛盾协调联动、多元化解。加强信访与人民调解、行政调解、司法调解等具有中国特色的非诉讼纠纷解决方式的联动，完善资源整合、科学分流、结论对接制度机制。善于借助社会组织力量，建立“两代表一委员”、律师、心理咨询师、专业调解人员等参与接待群众来访、化解信访矛盾制度，提高信访矛盾化解的有效性和公信力。三是深入推进“智慧信访”工作。把信访信息化建设与信访改革紧密结合，以信息化助推信访改革，建立信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判、考核分数网上打的“一网式”信访综合管理服务机制，努力建设全国领先的智慧信访大数据平台。四是深入推进信访法治化。坚持用法治思维和法治方式解决问题、化解矛盾，严格落实诉访分离和依法分类处理信访诉求，强化信访部门源头分类处理甄别建议和考核督办职责，探索建立复查复核新机制，借助信访考核把依法履职事项逼出信访程序，确保合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法的处理。

（二）抓好干部队伍建设，打造忠诚干净担当干部队伍

一是突出政治建设。始终牢记信访工作首先是政治工作，信访部门首先是政治机关，不断强化学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想的思想自觉、政治

自觉、行动自觉。二是提升履职能力。加强信访督查专员工作，着力把信访部门打造成干部培训基地。加强信访干部交流，既把善于做群众工作的优秀干部选调到信访岗位上来，也把长期在信访岗位工作、业绩突出的干部交流到其他重要岗位上去。三是树立实干作风。坚决克服信访工作中的形式主义、官僚主义，坚决杜绝不作为、慢作为、敷衍塞责的问题，努力建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的信访干部队伍，为全面提升深圳先行示范区信访工作能力和水平提供坚强的政治保障。

六、存在的问题

1. 绩效指标有待进一步明确清晰、量化完善。项目在申报时绩效不够细化、量化、清晰、明确。针对“信访大厅运行”项目开展主要内容等重点工作内容，有待设置更加明确、量化的绩效指标。

2. 绩效评价结果应用有待加强。

七、相关建议和整改措施

1. 在编制项目绩效目标时，结合项目预算及具体实施内容，针对“信访大厅运行”项目开展的主要内容等重点工作内容，匹配实施目标和资金需求，制定更加明确、细化、清晰的绩效指标内容；针对不确定性较大的工作内容，可以借鉴经常性的项目实施内容设置可操作性较强的指标内容，保证项目绩效目标编制更加量化、科学，项目实施更加有针对性。

2. 强化结果应用，将事前评估、绩效评价及监督检查

结果与下年度市信访局预算编制、项目申报、绩效考核等紧密挂钩，对监督检查发现严重问题的项目，督促落实整改，并对下年度部门预算编制、资金申请等进行重点审核，相应扣减预算安排规模。

附表 1：项目支出绩效评价指标体系框架

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标解释 | 指标说明 | 得分 |
|-------------|---------------|-------------|---|--|----|
| 决策 (28分) | 项目立项 (11分) | 立项依据充分性(5分) | 项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。 | 评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；（1分） ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；（1分） ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；（1分） ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；（1分） ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。（1 | 5 |

| | | | | | |
|--|---------------|-----------------|---|---|---|
| | | | | 分) | |
| | | 立项程序 规范性(6分) | 项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。 | 评价要点: ①项目是否按照规定的程序申请设立;(2分) ②审批文件、材料是否符合相关要求;(2分) ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。(2分) | 6 |
| | 绩效目标 (11分) | 绩效目标 合理性(5分) | 项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符 | 评价要点: (如未设定预算绩效目标,也可考核其他工作任务目标) ①项目是否有绩效目标(2分); ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性(1分); ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平(1分); | 5 |

| | | | | | |
|--|------------------|-----------------|--|--|---|
| | | | 情况。 | ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。 | |
| | | 绩效指标 明确性（6分） | 依据绩效目标设定的 绩效指标是否清晰、细 化、可衡量等，用以反 映和考核项目绩效目 标的明细化情况。 | 评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（2分）； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现（2分）； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应（2分）。 | 5 |
| | 资金投 入 （6分） | 预算编制 科学性（4分） | 项目预算编制是否经 过科学论证、有明确标 准，资金额度与年度目 标是否相适应，用以反 映和考核项目预算编 | 评价要点： ①预算编制是否经过科学论证（1分）； ②预算内容与项目内容是否匹配（1分）； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制（1分）； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配（1 | 4 |

| | | | | | |
|-------------|--------------|------------|--|---|---|
| | | | 制的科学性、合理性情况。 | 分)。 | |
| | | 资金分配合理性(2) | 项目预算资金分配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。 | 评价要点: ①预算资金分配依据是否充分,体现厉行节约从严从紧安排的导向(1分); ②资金分配额度是否合理,与项目单位或地方实际是否相适应(1分)。 | 2 |
| 过程 (22分) | 资金管理 (14) | 资金到位率(4分) | 实际到位资金与预算资金的比率,用以反映和考核资金落实情况 | 资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。 | 4 |

| | | | | | |
|--|-------------|--|---|--|------|
| | 分) | | 对项目实施的总体保障程度。 | 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。 | |
| | 预算执行率(6分) | | 项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。 | <p>预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。</p> <p>实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。</p> | 5.96 |
| | 资金使用合规性(4分) | | 项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况(4分)。 | <p>评价要点：</p> <p>①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规程的规定(1分)；</p> <p>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续(1分)；</p> <p>③是否符合项目预算批复或合同规定的用途(1分)；</p> <p>④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(1分)。</p> | 4 |

| | | | | | |
|--|------------------|-----------------|--|--|---|
| | 组织实 施 (8分) | 管理制度 健全性(4) | 项目实施单位的财务 和业务管理制度是否 健全,用以反映和考核 财务和业务管理制度 对项目顺利实施的保 障情况。 | 评价要点: ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2分); ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整(2分)。 | 4 |
| | | 制度执行 有效性(4分) | 项目实施是否符合相 关管理规定,用以反映 和考核相关管理制度 的有效执行情况(4 分)。 | 评价要点: ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定(1分); ②项目调整及支出调整手续是否完备(1分); ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归 档(1分); ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位 (1分)。 | 4 |

| | | | | | |
|-------------|--------------|-----------|---|--|---|
| 产出 (30分) | 产出数量 (8分) | 实际完成率(8分) | 项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 | <p>实际完成率= (实际产出数/计划产出数) ×100%。</p> <p>实际产出数: 一定时期(本年度或项目期)内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数: 项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内计划产出的产品或提供的服务数量。</p> | 8 |
| | 产出质量 (8分) | 质量达标率(8分) | 项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。 | <p>质量达标率= (质量达标产出数/实际产出数) ×100%。</p> <p>质量达标产出数: 一定时期(本年度或项目期)内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。</p> | 8 |
| | 产出时效 (8分) | 完成及时性(8分) | 项目实际完成时间与计划完成时间的比较,用以反映和考核项目产出时效目标的实现 | <p>实际完成时间: 项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。</p> <p>计划完成时间: 按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。</p> | 8 |

| | | | | | |
|-------------|---------------|---------------|---|---|----|
| | | | 程度。 | | |
| | 产出成本 (6分) | 成本节约率 (6分) | 完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的成本节约程度。 | <p>成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%，成本节约率大于0%得6分。</p> <p>实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。</p> <p>计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。</p> | 6 |
| 效益 (20分) | 项目效益 (20分) | 实施效益(12分) | 项目实施所产生的效益。 | <p>①信访窗口接待信访数量下降(6分)；</p> <p>②维护社会和谐与稳定(6分)；</p> | 11 |
| | | 满意度(8分) | 社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。 | 社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门(单位)、群体或个人。一般采用社会调查的方式。 | 8 |

| | | | | | |
|----|-----|-----|--|--|-----------|
| 总分 | 100 | 100 | | | 97.9 6 |
|----|-----|-----|--|--|-----------|