2021年深圳市信访局部门决算

目　　录

第一部分：深圳市信访局概况

一、部门主要职责

二、部门机构设置

三、部门决算单位构成

第二部分：深圳市信访局2021年部门决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

第三部分：深圳市信访局2021年部门决算情况说明

第四部分：名词解释

附件：重点项目支出绩效评价报告

第一部分：深圳市信访局 概况

一、部门主要职责

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、部门机构设置

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。

三、部门决算单位构成

深圳市信访局没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分：深圳市信访局2021年部门决算表

表1

收入支出决算总表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

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	4,465.32	一、一般公共服务支出	31	3,419.44
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	44.45
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	38	308.71
	9		九、卫生健康支出	39	60.60
	10		十、节能环保支出	40	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

收入			支出		
项　　目	行次	决算数	项　　目	行次	决算数
栏　　次		1	栏　　次		2
	11		十一、城乡社区支出	41	0.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	632.14
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

收入			支出		
项　　目	行次	决算数	项　　目	行次	决算数
栏　　次		1	栏　　次		2
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	4,465.32	**本年支出合计**	57	4,465.32
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	4.28	年末结转和结余	59	4.28
总计	30	4,469.61	**总计**	60	4,469.61

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 2

收入决算表

部门：深圳市信访局　　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	4,465.32	4,465.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,419.44	3,419.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,419.44	3,419.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	3,419.44	3,419.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	44.45	44.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20508	进修及培训	44.45	44.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2050803	培训支出	44.45	44.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	308.71	308.71	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	308.71	308.71	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	104.58	104.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 2

收入决算表

部门：深圳市信访局　　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	4,465.32	4,465.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	140.04	140.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	64.09	64.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	60.60	60.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	60.60	60.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	60.60	60.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	632.14	632.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	632.14	632.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	199.14	199.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	433.00	433.00	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。

表 3

支出决算表

部门 ：深圳市信访局　　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	4,465.32	2,277.98	2,187.34	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,419.44	1,355.18	2,064.25	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,419.44	1,355.18	2,064.25	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	3,419.44	1,355.18	2,064.25	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	44.45	0.00	44.45	0.00	0.00	0.00
20508	进修及培训	44.45	0.00	44.45	0.00	0.00	0.00
2050803	培训支出	44.45	0.00	44.45	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	308.71	230.06	78.64	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	308.71	230.06	78.64	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	104.58	25.94	78.64	0.00	0.00	0.00

表 3

支出决算表

部门：深圳市信访局　　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	4,465.32	2,277.98	2,187.34	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	140.04	140.04	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	64.09	64.09	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	60.60	60.60	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	60.60	60.60	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	60.60	60.60	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	632.14	632.14	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	632.14	632.14	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	199.14	199.14	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	433.00	433.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

表 4

财政拨款收入支出决算总表

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	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	4,465.32	一、一般公共服务支出	33	3,419.44	3,419.44	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	44.45	44.45	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	308.71	308.71	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	60.60	60.60	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

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	国有资本经营预算财政拨款
栏　　次		1	栏　　次		2	3	4	5
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	632.14	632.14	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

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	国有资本经营预算财政拨款
栏　　次		1	栏　　次		2	3	4	5
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	4,465.32	**本年支出合计**	59	4,465.32	4,465.32	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	4.28	年末财政拨款结转和结余	60	4.28	4.28	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	4.28		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	4,469.61	**总计**	64	4,469.61	4,469.61	0.00	0.00

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 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	4,465.32	2,277.98	2,187.34
201	一般公共服务支出	3,419.44	1,355.18	2,064.25
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,419.44	1,355.18	2,064.25
2010308	信访事务	3,419.44	1,355.18	2,064.25
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	44.45	0.00	44.45
20508	进修及培训	44.45	0.00	44.45
2050803	培训支出	44.45	0.00	44.45
208	社会保障和就业支出	308.71	230.06	78.64
20805	行政事业单位养老支出	308.71	230.06	78.64
2080501	行政单位离退休	104.58	25.94	78.64

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门 ：深圳市信访局　　单位：万元

项　　目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	4,465.32	2,277.98	2,187.34
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	140.04	140.04	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	64.09	64.09	0.00
210	卫生健康支出	60.60	60.60	0.00
21011	行政事业单位医疗	60.60	60.60	0.00
2101101	行政单位医疗	60.60	60.60	0.00
221	住房保障支出	632.14	632.14	0.00
22102	住房改革支出	632.14	632.14	0.00
2210201	住房公积金	199.14	199.14	0.00
2210203	购房补贴	433.00	433.00	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	1,966.32	302	商品和服务支出	172.56
30101	基本工资	780.69	30201	办公费	30.00
30102	津贴补贴	354.89	30202	印刷费	0.05
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	140.04	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	64.09	30207	邮电费	19.93
30110	职工基本医疗保险缴费	60.60	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.18
30112	其他社会保障缴费	0.00	30211	差旅费	1.91
30113	住房公积金	199.14	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	13.58
30199	其他工资福利支出	366.87	30214	租赁费	4.62

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	139.10	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	104.04	30217	公务接待费	1.38
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	10.49
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	8.45
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	9.96
30309	奖励金	35.06	30229	福利费	2.40
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	3.50
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	46.56
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	19.55
			307	债务利息及费用支出	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	0.00
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.00
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	0.00
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门 ：深圳市信访局　　单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	2,105.42		公用经费合计	172.56

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。

表 7

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：深圳市信访局　　单位：万元

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
8.89	0.00	5.50	0.00	5.50	3.39	7.08	0.00	5.50	0.00	5.50	1.58

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 8

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　　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

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

本部门本年度无政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余。

表 9

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　　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	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。

本部门本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

第三部分：深圳市信访局2021年部门决算情况说明

一、2021年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

深圳市信访局2021年度总收入4,469.61万元，其中本年收入4,465.32万元。具体情况如下：

1.一般公共预算财政拨款收入 4,465.32万元，比上年决算数增加 528.49 万元，增长 13.4%。主要原因：一是因实际工作需要，增加信访业务经费；二是增加基建类项目经费；三是因人员增加，增加人员及公用经费。

2.政府性基金预算财政拨款收入 0万元，与上年决算数持平。

3.国有资本经营预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

4.上级补助收入0万元，与上年决算数持平。

5.事业收入0万元，与上年决算数持平。

6.经营收入0万元，与上年决算数持平。

7.附属单位上缴收入0万元，与上年决算数持平。

8.其他收入 0万元，比上年决算数减少 8.45 万元，下降100.0%。主要原因：基本户应缴财政专户款上缴导致利息收入减少。

（二）年度支出总体情况

深圳市信访局2021年度总支出4,469.61万元，其中本年支

出 4,465.32万元。具体情况如下：

1.基本支出2,277.98万元,比上年决算数增加152.34万元，增长7.2%。主要原因：因人员增加，增加人员及公用经费。

2.项目支出2,187.34万元,比上年决算数增加376.14万元，增长20.8%。主要原因：**一是**因实际工作需要，增加信访业务经费；**二是**增加基建类项目经费。

3.上缴上级支出0万元，与上年决算数持平。

4.经营支出0万元，与上年决算数持平。

5.对附属单位补助支出0万元，与上年决算数持平。

二、2021年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2021年度财政拨款收入说明

深圳市信访局2021年度财政拨款收入合计4,465.32万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 4,465.32万元，比上年决算数增加 528.49万元，增长 13.4%；主要原因：一是因实际工作需要，增加信访业务经费；二是增加基建类项目经费；三是因人员增加，增加人员及公用经费；政府性基金预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要原因：我局无政府性基金预算；国有资本经营预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要原因：我局无国有资本经营预算。

（二）2021年度财政拨款支出说明

深圳市信访局2021年度财政拨款支出合计4,465.32万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 4,465.32万元，比年初预算数增加 807.05万元，增长 22.1%；主要原因：一是因实际工作需要，增加信访业务经费；二是增加基建类项目经费；三是因人员增加，增加人员及公用经费；政府性基金预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要原因：我局无政府性基金预算；国有资本经营预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要原因：我局无国有资本经营预算。

三、2021年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

深圳市信访局 2021年度“三公”经费财政拨款支出决算为7.08万元，完成预算8.89万元的79.6%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0万元，完成预算 0万元的 0%；公务用车购置及运行费支出决算为5.5万元，完成预算5.5万元的100%（其中：公务用车购置支出决算为 0万元，完成预算 0万元的 0%；公务用车运行费支出决算为5.5万元，完成预算5.5万元的100%）；公务接待费支出决算为1.58万元,完成预算3.39万元的46.6%。

2021年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：因疫情影响，公务接待费有所减少。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2021年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0.0%；公务用车购置及运行费支出5.5万元，占77.7%；公务接待费支出1.58万元，占22.3%。具体情况如下：

1.因公出国（境）费支出0万元。全年使用财政拨款安排出国（境）团组0个、累计0人次。

2.公务用车购置及运行维护费支出5.5万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行及维护支出5.5万元，公务用车保有量为1辆，主要用于机要保障用车使用过程中所发生的燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。

3.公务接待费支出1.58万元，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，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待14次，接待人数共106人。主要包括其他省市信访局、督查专员来深圳调研、督查等发生的接待支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2021年本部门机关运行经费支出172.56万元，比上年决算数增加26.22万元，增长17.92%。主要增减变动情况是：本年度人员增加，按定额标准相应增加机关运行经费。

（二）政府采购支出情况说明

2021年本部门政府采购支出总额307.97万元，其中：政府

采购货物支出82.27万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出225.7万元。授予中小企业合同金额121.37万元，占政府采购支出总额的39.41%，其中：授予小微企业合同金额0万元，占授予中小企业合同金额的0.0%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的4.47%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的52.15%。

（三）国有资产占用情况

截至2021年12月31日，本部门共有车辆1辆，其中，其他用车1辆，其他用车主要是单位机要保障用车；单价50万元以上通用设备0台（套），单价100万元以上专用设备0台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况

绩效管理工作总体情况。根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对2021年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目6个，二级项目24个，共涉及资金2,187.34万元，占一般公共预算项目支出总额的100.0%；共组织对信访大厅运行项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出659.22万元，政府性基金预算支出0万元。评价结果表明项目立项依据充分，能围绕主要职能和年度任务开展工作，预算绩效管理总体较为规范，重点工作资金安排到位，各项工作按照计划执行，较好地完成了预期产出目标，取得了良好的社会效益，有效保障了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。组织部门整体支出绩效自评，涉及一般公共

预算支出 4,465.32 万元，政府性基金预算支出 0 万元。从评价情况来看，我部门深入贯彻落实习近平法治思想，抢抓中国特色社会主义法治先行示范城市建设的重大战略机遇，采取务实举措推动信访制度综合改革工作，及时高质量完成了市委、市政府和上级部门下达或交办的重要事项或工作，资金使用效益较好。

绩效自评结果。我部门今年开展了部门整体支出及信访专项、信访大厅运行管理、信息管理等项目绩效自评。

部门整体支出绩效自评综述：全年预算数 4,732.48 万元，执行数 4,465.32 万元，完成预算的 94.4%。部门整体支出绩效目标完成情况与效益主要是：一是扎实推动“党建信访”建设，党对信访工作的全面领导进一步加强；二是扎实推进信访制度改革，信访工作治理体系和治理能力现代化水平进一步提高；三是扎实做好集中治理重复信访、化解信访积案专项工作，“为民解难、为党分忧”职责使命进一步落实。四是扎实做好信访干部队伍建设，基层信访工作基础进一步牢固一是信访干部“全员包案”成效显著；五是紧紧围绕市委、市政府中心工作，切实履行“为民解难、为党分忧”的政治责任，依法及时就地解决群众合理诉求，有力推动信访法治化建设，完善监督体系；六是扎实做好特别防护期信访安全保障工作，“三个不发生”的工作成绩进一步保持。发现的问题及原因主要是：我部门虽然取得了一些成绩，但距离组织要求和群众期待还有差距：一是信访类案化解机制有待完善。涉众金融等重点领域信访问题依然高发，构建信访问题全周期治理的工作体系还有很长的路要走。二是信访干部队伍综合素质有待继续提升。信访干部理论思维和制度性解决信访问题

的能力和水平与信访新形势还不够完全匹配，群众工作能力和政策水平仍有提升空间。下一步改进措施主要是：对这些问题，我部门将采取坚决有力措施认真解决：以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为指导，以做好党的二十大信访安全保障工作为主线，依法及时就地解决群众合理诉求，不断深化拓展“金字塔”信访格局，为深圳“双区”建设贡献信访力量。持续打好重复信访治理攻坚战，着力建设信访部门“矛盾终点站”。一是全力做好特别防护期信访安全保障工作；坚持把信访安全保障工作作为政治任务来抓，加强风险研判和信息预警，持续完善进京访事项“五步工作法”。二是持续做好第二批集中治理重复信访、化解信访积案专项工作。严格落实“三到位一处理”要求，充分运用第一批经验做法，高标准做好第二批重复信访治理工作；三是提高国家满意度评价件办理效能。以群众满意作为信访工作的最高标准，全力推进“全员包案”，探索信访“扫码”预约制和可视化接访制，实现群众“最多访一次”甚至“一次不用访”。抓好干部队伍建设，奋力打造忠诚干净担当干部队伍。一是加强信访阵地建设。与高等院校合作建立大学生信访实习和理论研究基地，探索建设前海群众诉求服务平台，全力将市区两级人民来访接待厅打造成党员干部善做群众工作的培训阵地；二是做好信访考核。聚焦重点信访工作建立科学合理的考核体系，以责任落实推动工作落实；三是狠抓党风廉政建设。坚持严管就是厚爱，把廉政风险防范纳入信访业务监管流程，全流程营造风清气正政治生态。

信访专项项目绩效自评综述：全年预算数为 457.29 万元，

执行数为 431.38 万元，完成预算的 94.3%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：2021 年，在市委、市政府的坚强领导和省信访局的有力指导下，我部门紧紧围绕建党 100 周年信访安全保障工作这条主线，牢记为民解难、为党分忧职责，认真排查信访风险隐患，扎实做好集中治理重复信访、化解信访积案专项工作和群众诉求服务“光明模式”推广工作，圆满完成了建党 100 周年庆祝活动等 6 个重要节点信访安全保障任务。

信访大厅运行管理项目绩效自评综述：全年预算数为 666.99 万元，执行数为 659.22 万元，完成预算的 98.8%。项目情况介绍：用于信访大厅日常行政运行所需；绩效目标设置情况：我部门结合主要履职将该项目纳入 2021 年部门预算绩效目标管理，从数量、质量、时效、成本、效益、满意度等方面对绩效目标进行了细化。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。

信息管理项目绩效自评综述：全年预算数为 390.71 万元，执行数为 389.67 万元，完成预算的 99.7%。项目情况介绍：完成电子政务运行维护、网络与信息化内容运营保障服务网络与信息化管理、省一体化信访信息系统改造、省一体化信访信息系统维保、市群众信访诉求服务“光明模式”指挥系统建设；绩效目标设置情况：我部门结合主要履职将该项目纳入 2021 年部门预算绩效目标管理，从数量、质量、时效、成本、效益、满意度等方面对绩效目标进行了细化。绩效目标完成情况：项目产出、效益指标完成得较好，按时按质按量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、省一体化信访信息系统改造、维保、市群众信访诉求服务“光明模式”指挥系统建设等工作，提高了市信访局行政运行的效率。

预算准备金项目绩效自评综述：全年预算数为 23 万元，执行数为 22.96 万元，完成预算的 99.8%。项目情况介绍：预算准备金是在一般性项目支出预算中按一定比例预留的部门机动经费，以满足年度预算行中因临时增加工作确需安排的资金需求。具体资金使用用途如下：①应对预算执行中突发应急工作等临时性急需开支；②因市委或上级部门临时安排工作任务的新增开支；③按有关规定审核安排的因公出国（境）经费；④其他不可预见的开支；绩效目标设置情况：结合履职及工作计划，细化项目绩效指标，明确相应目标值；绩效目标完成情况：基本达到了年初设定的各项工作目标，保障我部门各项临时性、突发性项目和工作任务能得以开展并及时完成，有效维护我市社会和谐稳定。

其他日常工作开展的项目绩效自评综述：全年预算数为 915.09 万元，执行数为 684.11 万元，完成预算的 74.8%。包括公务用车运行维护、深圳市信访局信创项目等项目，均按要求设定了绩效目标，纳入 2021 年部门预算绩效目标管理。绩效目标完成情况：项目产出、效益指标均完成得较好，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，圆满完成了建党 100 周年庆祝活动等 6 个重要节点信访安全保障任务。

以市级部门为主体开展的重点绩效评价结果。详见附件《重点项目支出绩效评价报告》。

第四部分：名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

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。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业事位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

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

基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

经营支出：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所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

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、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

附件：

重点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》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、各类人员经费。人员经费主要用于邀请心理咨询师、社会工作者、律师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。

2021 年度财政预算安排“信访大厅运行项目”项目资金 666.99 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 666.99 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 666.99 万元，实际支出 659.22 万元，资金使用率 98.83%。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。

表 1：2021 年信访大厅运行项目资金管理和使用情况表 单位：元

一级项目名称	二级项目名称	指标金额	已支付金额	未支付金额	预算执行进度
信访大厅运行项目	B 座办公楼水电	131,000.00	130,790.61	209.39	**99.84%**
	B 座办公楼物业管理	1,177,005.00	1,176,995.00	10.00	**100.00%**
	大厅安检项目	584,331.56	576,851.45	7,480.11	**98.72%**
	大厅保安服务	1,150,000.00	1,080,000.00	70,000.00	**93.91%**
	大厅信访辅助服务项目	604,564.00	604,556.14	7.86	**100.00%**
	市信访大厅律师服务	975,000.00	975,000.00	0.00	**100.00%**
	消防整改	190,004.44	190,004.44	0.00	**100.00%**
	信访大厅社工服务	448,000.00	448,000.00	0.00	**100.00%**
	信访大厅运行管理	1,410,000.00	1,410,000.00	0.00	**100.00%**
	总计	**6,669,905.00**	**6,592,197.64**	**77,707.36**	**98.83%**

（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：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；安检人员 4 名；社工咨询、调解、家访、辅导≥100 人次。

质量目标：常驻律师资质达标率=100%；心理咨询师资质达标率=100%；社工持证上岗率=100%；设备及安检工作人员满足安检工作需要。

工作时效：常驻律师到位时效性为及时；上班时间不少于 8 小时；社工服务及时性为及时。

成本指标：成本节约率≥0%

服务对象满意度：工作人员满意度为满意。

社会效益目标：信访法律服务水平得到提升；信访大厅环境得到有效改善；保障信访大厅接访正常秩序、落实文明管理服务的措施、提供文明的服务信访窗口；有效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《2022 年市本级预算绩效管理工作方案》（深财绩〔2022〕3 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，深刻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《2021 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 96.95 分，项目绩效情况为“优”。其中，项目决策总分 20.00 分，得分为 20.00，得分率为 100.00%；项目过程总分 25.00 分，得分为 24.95 分，得分率为 99.60%；项目产出总分 35.00 分，得分

为 34.00 分，得分率为 97.14%；项目效益总分 20.00 分，得分为 18.00 分，得分率为 90.00%（**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

1．从项目决策角度分析

表 2-1 项目决策绩效指标得分情况表

一级指标	权重	得分	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
项目决策	20	20	项目立项	8	立项依据充分性	5	5
					立项程序规范性	3	3
			绩效目标	6	绩效目标合理性	4	4
					绩效指标明确性	2	2
			资金投入	6	预算编制科学性	4	4
					资金分配合理性	2	2

立项依据充分性：根据 2021 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3分，实得3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4分，实得4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2分，实得2分。

预算编制科学性、资金分配合理性：为了贯彻落实中央八项规定，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，与工作任务相匹配。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。

2．从项目过程角度分析

表2-2 项目过程绩效指标得分情况表

一级指标	权重	得分	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
项目	25	24.95	资金管理	15	资金到位率	4	4

一级指标	权重	得分	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
过程					预算执行率	4	3.95
					资金使用合规性	7	7
			组织实施	10	管理制度健全性	4	4
					制度执行有效性	6	6

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 98.83%，根据评价标准，该指标权重分 4 分，实得 3.95 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 7 分，实得 7 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，构建了健康的权力运行机制，确保决策权、执行权、监督权相互制约、相互协调，并制定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，必须坚持问题导向、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 6 分，实得 6 分。

3．从项目产出角度分析

表 2-3 项目产出绩效指标得分情况表

一级指标	权重	得分	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
项目产出	35	34	产出数量	14	实际完成率	14	14
			产出质量	8	质量达标率	8	8
			产出时效	8	完成及时性	8	8
			产出成本	5	成本节约率	5	4

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 14 分，实得 14 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=1.17%，根据评价标准，该指标权重分5分，实得4分。

4. 从项目效益分析

表2-4 项目效益绩效指标得分情况表

一级指标	权重	得分	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
项目效益	20	18	项目效益	20	实施效益	10	8
					满意度	10	10

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，逐步建立涉法涉诉信访依法终结制度。引导信访人依照规定程序向有关政法机关提出，或者及时转同级政法机关依法办理。完善法院、检察院、公安、司法行政机关信访事项受理办理制度，落实便民利民措施，为群众提供便捷高效热情服务。完善诉讼、仲裁、行政复议等法定诉求表达

方式，使合理合法诉求通过法律程序得到解决。加强司法能力建设，不断满足人民群众日益增长的司法需求，让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义；通过建立心理咨询室，将心理咨询与信访工作有效融合，构建由信访工作人员、驻点心理咨询师、个案处理心理专家组成的信访工作小组，通过联动配合、优势互补，提高信访工作手段与过程的人性化程度，提升信访接待水平、化解矛盾纠纷、实现息诉止访、促进社会稳定和谐；通过保障深圳市人民来访接待厅有效运行，切实维护群众合法权益为本，保障正常的生产生活和工作秩序为目标，充分发挥部门职能作用，优化整合力，强化工作责任，及时妥善解决群众信访问题。2021 年，全市信访接待场所现场化解信访案件 0.33 万宗，提供法律咨询 0.85 万人次、心理咨询 0.48 万人次，帮扶救助群众 517 人次，收到群众表扬信和锦旗 129 件，做到“让群众满怀期待而来、高高兴兴而回”。但距离组织要求和群众期待还有差距：一是信访类案化解机制有待完善。涉众金融等重点领域信访问题依然高发，构建信访问题全周期治理的工作体系还有很长的路要走。二是信访干部队伍综合素质有待提升。根据评价标准，该指标权重分 10 分，实得 8 分。

满意度：通过信访大厅运行项目的实施，基本达到了各项预期的目标，工作人员对项目实施的满意程度为 100%，根据评价标准，该指标权重分 10 分，实得 10 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，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

一是党史学习教育不断推进。局党组安排党史学习 10 次，第一议题学习 43 次，局主要负责同志带头上党课。二

是党建引领信访工作卓有成效。全力打造信访部门党建示范基地，在市人民来访接待大厅成立联合党支部，建设同心党群服务中心，为来访群众提供一站式服务，实现“信访工作在哪里，党建工作就在哪里”。三是加强信访干部交流，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。四是树立实干作风。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。

六、存在的问题

（一）信访干部综合业务水平有待提升。业务能力强、法律政策水平高、理论功底扎实的干部较为欠缺，信访干部专业化、职业化存在短板。

（二）信访类案化解机制有待进一步完善。

七、相关建议和整改措施

（一）抓好干部队伍建设，奋力打造忠诚干净担当干部队伍。一是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。加强信访部门领导班子建设，优化领导班子年龄结构和知识结构，加强市直部门信访机构设置和信访干部配备。组织全市基层信访干部大轮训，

安排街道信访干部到市信访局跟班学习，以便有效提高信访干部业务水平。三是继续树立实干作风。

（二）深入推进信访制度综合改革，进一步推动信访工作依法治理、系统治理、源头治理。一是深化信访法治化改革。探索深圳信访工作新标准，建立访前法律工作室，安排律师深度参与接访，推动“普法”与信访无缝衔接，全面构建深圳信访工作新体系。二是创建信访工作示范县（区）。以创促建，对照创建标准补短板、强弱项、扬优势，全面提升信访工作规范化水平。三是深化信访类案源头治理。深化重点领域信访矛盾“大调研”，探索“诉访衔接”联动机制，总结推广一批类案化解经验。

附表 1　绩效评价指标体系

<table>
<tr><th colspan="6">评价指标</th><th rowspan="3">指标解释</th><th rowspan="3">评分标准</th><th rowspan="3">得分</th></tr>
<tr><th colspan="2">一级指标</th><th colspan="2">二级指标</th><th colspan="2">三级指标</th></tr>
<tr><th>名称</th><th>权重</th><th>名称</th><th>权重</th><th>名称</th><th>权重</th></tr>
<tr><td rowspan="9">项目决策</td><td rowspan="9">20</td><td rowspan="6">项目立项</td><td rowspan="6">8</td><td rowspan="5">立项依据充分性</td><td rowspan="5">5</td><td rowspan="5">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。</td><td>评价要点：</td><td rowspan="5">5</td></tr>
<tr><td>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）</td></tr>
<tr><td>②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；（1 分）</td></tr>
<tr><td>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）</td></tr>
<tr><td>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 分）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">立项程序规范性</td><td rowspan="4">3</td><td rowspan="4">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。</td><td>评价要点：</td><td rowspan="4">3</td></tr>
<tr><td>①项目是否按照规定的程序申请设立；（1 分）</td></tr>
<tr><td>②审批文件、材料是否符合相关要求；（1 分）</td></tr>
<tr><td>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。（1 分）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">绩效目标</td><td rowspan="4">6</td><td rowspan="4">绩效目标合理性</td><td rowspan="4">4</td><td rowspan="4">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</td><td>评价要点：</td><td rowspan="4">4</td></tr>
<tr><td>①项目是否有绩效目标；（1 分）</td></tr>
<tr><td>②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；（1 分）</td></tr>
<tr><td>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）</td></tr>
</table>

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
						目绩效目标与项目实施的相符情况。	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	2	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是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 完成两项及以上则得满分；一项未完成则扣 1 分，扣完为止。	2
		资金投入	6	预算编制科学性	4	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制的科学性、合理性情况。	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 分）	4
				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	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

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
						算资金分配的科学性、合理性情况。		
项目过程	25	资金管理	15	资金到位率	4	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对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。得分为资金到位率*4分。 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。 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。	4
				预算执行率	4	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。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。得分为预算执行率*4分。 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。	3.95
				资金使用合规性	7	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。	评价要点： 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；（2分） ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（2分） ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（2分） ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。（1分）	7
		组织实	10	管理制	4	项目实施单位的财务和业务	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）	4

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
		施		度健全性		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。	②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。（2 分）	
				制度执行有效性	6	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。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（2 分） ②项目调整及支出调整手续是否完备；（2 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）	6
项目产出	35	产出数量	14	实际完成率	14	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。	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。得分为实际完成率*14 分。 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。 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。	14
		产出质量	8	质量达标率	8	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	根据质量达标率酌情得分。 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	8

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
						质量目标的实现程度。	史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	
		产出时效	8	完成及时性	8	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程度。	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。 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。 项目实际完成时间与计划完成时间基本匹配，则得满分；否则根据情况酌情扣分。	8
		产出成本	5	成本节约率	5	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。	成本节约率=[（计划成本－实际成本）/计划成本]×100%。项目预算未经过较大调整，且成本节约率大于5%，则得满分；否则根据情况酌情扣分。 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。 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。	4
项目效益	20	项目效益	20	实施效益	10	项目实施所产生的效益。	通过信访大厅运行项目的实施，根据项目实施所产生的效益，对于信访法律服务水平得到提升；信访大厅环境得到有效改善；保障信访大厅接访正常秩序、落实文明管理服务的措施、提供文明的服务信访窗口；有效维护社会和谐与稳定的程度酌情得分。	8
				满意度	10	社会公众或服务对象对项目实施效果	通过信访大厅运行项目的实施，工作人员对项目实施的满意程度酌情得分。	10

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
						的满意程度。		
合计	**100**		**100**		**100**			**96.95**