

# 2017 年广州市信访局决算公开报告

# 目 录

## 第一部分 广州市信访局 概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门决算单位构成

## 第二部分 广州市信访局 2017 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

## 第三部分 广州市信访局 2017 年部门决算情况

说明

## 第四部分 名词解释

附件 广州市信访局 2017 年部门整体绩效管理  
情况

# 第一部分 广州市信访局 概况

## （一）部门主要职责

广州市信访局的主要职责是：

1. 贯彻执行党和国家有关信访工作的方针、政策和法律、法规，执行市委、市政府有关信访工作的决策和部署并组织实施；负责研究、草拟有关信访工作的政策及法规，制定规章制度。

2. 处理群众和境外人士来信、来访、来邮（电子邮件）和网上信访；及时、准确地向市委、市政府反馈来信、来访、来邮（电子邮件）和网上信访中提出的重要建议、意见和问题；综合分析信访动态和信息，开展调查研究，向市委、市政府提出完善政策、改进工作的意见和建议。

3. 承办中央、省和市领导交办的信访事项，督促检查领导有关批示件的落实情况；向市直部门和区转送、交办、督办有关信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实；负责协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题；负责办理信访复查、复核工作。

4. 组织开展信访矛盾排查调处工作，及时向市委、市政府报告重大矛盾排查调处情况；协调有关部门处置群众上访和非正常上访事件，维护市委、市政府信访秩序；协调处理基层信访部门在信访工作中遇到的复杂问题和重要事项；协调有关部门做好我市群众到省进京非正常上访的劝返工作。

5. 指导全市信访业务工作，督促、检查、协调、指导市直部门和区信访业务工作；负责信访工作宣传、信访发布和经验交流；

组织信访干部的业务培训；指导全市信访部门信息化建设。

6. 承办人大代表、政协委员向市领导直接反映的信访事项；负责市信访工作联席会议办公室的日常工作。

7. 承办市委、市政府和上级信访部门交办的其他事项。

## **（二）部门决算单位构成**

我部门没有下属单位，按照部门决算编制要求单独编制本部门决算。

## 第二部分 广州市信访局 2017 年部门决算表

### 收入支出决算总表

公开 01 表

单位：万元

部门：广州市信访局

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、财政拨款收入	1	2,414.78	一、一般公共服务支出	26	1,610.44
二、上级补助收入	2	0.00	二、外交支出	27	0.00
三、事业收入	3	0.00	三、国防支出	28	0.00
四、经营收入	4	0.00	四、公共安全支出	29	0.00
五、附属单位上缴收入	5	0.00	五、教育支出	30	0.00
六、其他收入	6	0.00	六、科学技术支出	31	93.09
	7		七、文化体育与传媒支出	32	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	33	205.05
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	34	32.99
	10		十、节能环保支出	35	0.00
	11		十一、城乡社区支出	36	0.00

## 收入支出决算总表

公开 01 表

单位：万元

部门： 广州市信访局

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	12		十二、农林水支出	37	0.00
	13		十三、交通运输支出	38	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	39	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	40	0.00
	16		十六、金融支出	41	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	42	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	43	0.00
	19		十九、住房保障支出	44	473.53
	20		二十、粮油物资储备支出	45	0.00
	21		二十一、其他支出	46	0.00
<b>本年收入合计</b>	22	2,414.78	<b>本年支出合计</b>	47	2,415.10
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	0.00
年初结转和结余	24	0.50	年末结转和结余	49	0.18

## 收入支出决算总表

公开 01 表

单位：万元

部门：广州市信访局

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
<b>总计</b>	25	2,415.28	<b>总计</b>	50	2,415.28

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。

## 收入决算表

公开 02 表  
单位：万元

部门： 广州市信访局

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上 缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		2,414.78	2,414.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,610.13	1,610.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及 相关机构事务	97.72	97.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	97.72	97.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相 关机构事务	1,512.41	1,512.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	1,112.39	1,112.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室） 及相关机构事务支出	400.02	400.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	93.09	93.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	93.09	93.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00



## 收入决算表

公开 02 表

单位：万元

部门：广州市信访局

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上 缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		2,414.78	2,414.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	93.09	93.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	205.05	205.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	201.27	201.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位 离退休	201.27	201.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业 支出	3.77	3.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就 业支出	3.77	3.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育 支出	32.99	32.99	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	19.05	19.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务 支出	19.05	19.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	13.95	13.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## 收入决算表

公开 02 表

单位：万元

部门：广州市信访局

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上 缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		2,414.78	2,414.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	13.95	13.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	473.53	473.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	473.53	473.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	134.20	134.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	339.33	339.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

## 支出决算表

公开 03 表

单位：万元

部门：广州市信访局

项 目		本年支出合 计	基本支出	项目支出	上缴上级支 出	经营支出	对附属单位补 助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		2,415.10	1,824.27	590.83	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,610.44	1,112.71	497.74	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机 构事务	97.72	0.00	97.72	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	97.72	0.00	97.72	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机 构事务	1,512.72	1,112.71	400.02	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	1,112.71	1,112.71	0.00	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相 关机构事务支出	400.02	0.00	400.02	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	93.09	0.00	93.09	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	93.09	0.00	93.09	0.00	0.00	0.00

## 支出决算表

公开 03 表

单位：万元

部门： 广州市信访局

项 目		本年支出合 计	基本支出	项目支出	上缴上级支 出	经营支出	对附属单位补 助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		2,415.10	1,824.27	590.83	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	93.09	0.00	93.09	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	205.05	205.05	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	201.27	201.27	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	201.27	201.27	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	3.77	3.77	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	3.77	3.77	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	32.99	32.99	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	19.05	19.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	19.05	19.05	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	13.95	13.95	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	13.95	13.95	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	473.53	473.53	0.00	0.00	0.00	0.00

## 支出决算表

公开 03 表

单位：万元

部门：广州市信访局

项 目		本年支出合 计	基本支出	项目支出	上缴上级支 出	经营支出	对附属单位补 助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		2,415.10	1,824.27	590.83	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	473.53	473.53	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	134.20	134.20	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	339.33	339.33	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

## 财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门： 广州市信访局

单位：万元

收入			支出				
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预 算财政拨款	政府性基金预 算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	2,414.78	一、一般公共服务支出	29	1,610.44	1,610.44	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	30	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	31	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	32	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	33	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	34	93.09	93.09	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	35	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	36	205.05	205.05	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	37	32.99	32.99	0.00
	10		十、节能环保支出	38	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	39	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	40	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	41	0.00	0.00	0.00

## 财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门： 广州市信访局

单位： 万元

收入			支出				
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预 算财政拨款	政府性基金预 算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
	14		十四、资源勘探信息等支出	42	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	43	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	44	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	45	0.00	0.00	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	46	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	47	473.53	473.53	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	48	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、债务还本支出	50	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、债务付息支出	51	0.00	0.00	0.00
<b>本年收入合计</b>	24	2,414.78	<b>本年支出合计</b>	52	2,415.10	2,415.10	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	0.50	年末结转和结余	53	0.18	0.18	0.00
一般公共预算财政拨款	26	0.50		54			

## 财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门： 广州市信访局

单位： 万元

收入			支出				
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预 算财政拨款	政府性基金预 算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
政府性基金预算财 政拨款	27	0.00		55			
<b>总计</b>	28	2,415.28	<b>总计</b>	56	2,415.28	2,415.28	0.00

注：本表反映部门本年度财政拨款的总收支和年末结转结余情况。



## 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表  
单位：万元

部门：广州市信访局

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		2,415.10	1,824.27	590.83
201	一般公共服务支出	1,610.44	1,112.71	497.74
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	97.72	0.00	97.72
2010308	信访事务	97.72	0.00	97.72
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	1,512.72	1,112.71	400.02
2013101	行政运行	1,112.71	1,112.71	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	400.02	0.00	400.02
206	科学技术支出	93.09	0.00	93.09
20605	科技条件与服务	93.09	0.00	93.09
2060503	科技条件专项	93.09	0.00	93.09
208	社会保障和就业支出	205.05	205.05	0.00

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表  
单位：万元

部门： 广州市信访局

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		2,415.10	1,824.27	590.83
20805	行政事业单位离退休	201.27	201.27	0.00
2080501	归口管理的行政单位离 退休	201.27	201.27	0.00
20899	其他社会保障和就业支 出	3.77	3.77	0.00
2089901	其他社会保障和就业支 出	3.77	3.77	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	32.99	32.99	0.00
21007	计划生育事务	19.05	19.05	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	19.05	19.05	0.00
21011	行政事业单位医疗	13.95	13.95	0.00
2101101	行政单位医疗	13.95	13.95	0.00
221	住房保障支出	473.53	473.53	0.00

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门： 广州市信访局

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		2,415.10	1,824.27	590.83
22102	住房改革支出	473.53	473.53	0.00
2210201	住房公积金	134.20	134.20	0.00
2210203	购房补贴	339.33	339.33	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。

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门： 广州市信访局

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	653.55	302	商品和服务支出	203.55
30101	基本工资	202.02	30201	办公费	20.77
30102	津贴补贴	413.27	30202	印刷费	3.28
30103	奖金	14.48	30203	咨询费	0.00
30104	其他社会保障缴费	3.77	30204	手续费	0.07
30106	伙食补助费	0.00	30205	水费	0.70
30107	绩效工资	0.00	30206	电费	2.93
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	0.00	30207	邮电费	24.78
30109	职业年金缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30199	其他工资福利支出	20.00	30209	物业管理费	0.00
303	对个人和家庭的补助	962.65	30211	差旅费	1.43
30301	离休费	0.00	30212	因公出国（境）费用	0.00
30302	退休费	198.05	30213	维修(护)费	0.20
30303	退职（役）费	0.00	30214	租赁费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30215	会议费	0.13
30305	生活补助	0.00	30216	培训费	0.32
30306	救济费	0.00	30217	公务接待费	1.00
30307	医疗费	13.95	30218	专用材料费	0.00
30308	助学金	0.00	30224	被装购置费	0.00

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门： 广州市信访局

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
30309	奖励金	21.15	30225	专用燃料费	0.00
30310	生产补贴	0.00	30226	劳务费	9.37
30311	住房公积金	134.20	30227	委托业务费	24.00
30312	提租补贴	0.00	30228	工会经费	12.58
30313	购房补贴	339.33	30229	福利费	7.34
30314	采暖补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	4.74
30315	物业服务补贴	0.00	30239	其他交通费用	51.20
30399	其他对个人和家庭的补助支出	255.98	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	38.71
			310	其他资本性支出	4.52
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	4.19
			31003	专用设备购置	0.33
			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

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表  
单位：万元

部门： 广州市信访局

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
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31020	产权参股	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			304	对企事业单位的补贴	0.00
			30401	企业政策性补贴	0.00
			30402	事业单位补贴	0.00
			30403	财政贴息	0.00
			30499	其他对企事业单位的补贴	0.00
			307	债务利息支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30707	国外债务付息	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
	人员经费合计	1,616.20		公用经费合计	208.07

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

## 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

部门： 广州市信访局

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
12.35	3.00	6.56	0.00	6.56	2.79	7.30	1.57	4.74	0.00	4.74	0.99

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

## 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表  
单位：万元

部门： 广州市信访局

项 目		年初结转和 结余	本年收入	本年支出			年末结转和 结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20822	大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082299	其他大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120801	征地和拆迁补偿支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21211	农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121100	农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00



## 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表

部门： 广州市信访局

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
22908	彩票发行销售机构业务费安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290805	体育彩票销售机构的业务费支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290808	彩票市场调控资金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2296003	用于体育事业的彩票公益金支出	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。

## 第三部分 广州市信访局 2017 年部门决算情况 说明

### 一、2017 年度收入支出决算总体情况说明

#### (一) 年度收入总体情况

广州市信访局 2017 年度总收入 2415.28 万元，其中本年收入 2414.78 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 2414.78 万元，比上年决算数增加 126.95 万元，增长 5.55%，主要变动情况：一是增加新进人员相关经费；二是根据各项政策性因素的调整相应增加基本支出；三是根据业务工作需要调整信息化项目经费。

2. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

3. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平。

4. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平。

5. 其他收入 0 万元，与上年决算数持平。

#### (二) 年度支出总体情况

广州市信访局 2017 年度总支出 2415.28 万元，其中本年支出 2415.10 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 1824.27 万元，比上年决算数增加 202.58 万元，增长 12.49%，主要变动情况：一是增加新进人员相关经费；二是根据各项政策性因素的调整相应增加基本支出。

2. 项目支出 590.83 万元，比上年决算数减少 75.60 万元，下降 11.34%，主要变动情况：根据业务工作需要调整信息化项

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、2017 年度财政拨款收入支出总表说明

### （一）2017 年度财政拨款收入说明

广州市信访局 2017 年度财政拨款收入合计 2414.78 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 2414.78 万元，比上年决算数增加 126.95 万元，增长 5.55%；主要变动情况：一是增加新进人员相关经费；二是根据各项政策性因素的调整相应增加基本支出；三是根据业务工作需要调整信息化项目经费；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 0%。

### （二）2017 年度财政拨款支出说明

广州市信访局 2017 年度财政拨款支出合计 2415.10 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 2415.10 万元，比年初预算数增加 499.69 万元，增长 26.09%；主要变动情况：增加新增人员经费以及因政策性调整增加住房保障经费等；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 0%。

分功能科目看，一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关（款）97.72万元，主要用于信访事务支出；一般公共服务（类）

党委办公厅（室）及相关机构事务（款）1512.72万元，主要用于工资福利支、日常公用经费以及各项目支出；科学技术支出（类）科技条件与服务（款）93.09万元，主要用于信访信息化建设项目支出；社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）201.27万元，主要用于退休费以及离退休管理费；社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业（款）支出3.77万元，主要用于工勤人员社会保险支出；医疗卫生与计划生育支出（类）计划生育事务（款）19.05万元，主要用于计划生育达标奖励金支出；医疗卫生与计划生育支出（类）行政单位医疗（款）13.95万元，主要用于在职人员和退休人员的医疗费；住房保障支出（类）住房改革支出473.53万元，主要用于住房公积金以及购房补贴支出。

### （三）2017年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

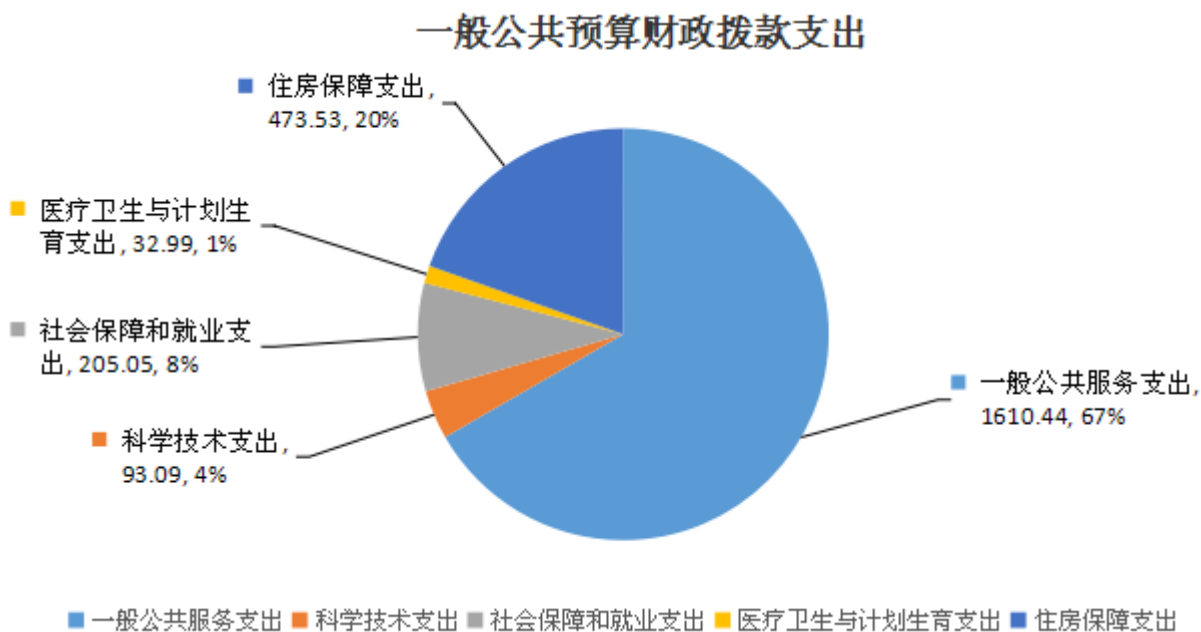
本部门2017年度公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公共预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从市本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

#### 1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况。

本部门2017年度一般公共预算财政拨款支出2415.10万元，占本年支出合计的100%。与2016年相比，一般公共预算财政拨款支出增加126.98万元，增长5.55%。主要原因：一是增加新进人员相关经费；二是根据各项政策性因素的调整相应增加基本支出；三是根据业务工作需要调整信息化项目经费。

主要用于以下方面：一般公共服务1610.44万元，占67%；科

学技术支出93.09万元，占4%；社会保障和就业支出205.05万元，占8%；医疗卫生与计划生育支出32.99万元，占1%；住房保障支出473.53万元，占20%。



## 2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况。

2017年度一般公共预算财政拨款支出年初预算1915.41万元，支出决算2415.1万元，完成年初预算的126.09%，其中：

(1) 一般公共服务支出——政府办公厅（室）及相关机构事务——信访事务97.72万元，完成年初预算的110.67%，主要用于信访工作专项经费项目。预决算产生差异的主要原因是根据实际工作支出，调整年初预算。

(2) 一般公共服务支出——党委办公厅（室）及相关机构事务——行政运行1112.71万元，完成年初预算145.46%，主要用于工资福利支出、日常公用经费支出、公务用车运行维护费以及其他对个人和家庭的补助支出等。预决算产生差异的主要原因是增加新进人员的相关支出以及根据相关政策年中调增基本支出预算等。

(3) 一般公共服务支出——党委办公厅(室)及相关机构事务——其他党委办公厅(室)及相关机构事务支出400.02万元,完成年初预算81.38%,主要用于市人民来访接待厅专项维护费、2017年信息系统运行维护费、我市复查复核委员会专家库、云客服服务外包项目等。预决算产生差异的主要原因是删减市信访维稳考核工作奖励金项目以及部份项目根据合同进度,结转明年支付。

(4) 科学技术支出——科技条件与服务——科技条件专项93.09万元,完成年初预算60.05%,主要用于信访信息化建设项目等。预决算产生差异主要原因是部份项目根据合同进度,结转明年支付。

(5) 社会保障和就业支出——行政事业单位离退休——归口管理的行政单位离退休201.27万元,完成年初预算167.74%,主要用于退休干部工资福利支出和离退休管理费支出。预决算产生差异的主要原因是新增退休人员以及根据相关政策增加退休费支出,年中已办理调整预算。

(6) 社会保障和就业支出——其他社会保障和就业支出——其他社会保障和就业支出3.77万元,完成年初预算66.37%,主要用于缴交工勤人员养老保险等社会保障支出。预决算产生差异的根据实际缴纳支出。

(7) 医疗卫生与计划生育支出——行政事业单位医疗——行政单位医疗13.95万元,完成年初预算107.31%,主要用于在职人员和退休人员的医疗费支出。预决算产生差异的主要原因是按规定据实计算列支。

(8) 医疗卫生与计划生育支出——计划生育事务——其他计划生育支出19.05万元，完成年初预算111.40%，主要用于发放计划生育工作达标奖励金。预决算产生差异的主要原因是增加新调入人员支出。

(9) 住房保障支出——住房改革支出——住房公积金134.2万元，完成年初预算的157.12%，主要用于反映行政事业单位按照人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。预决算产生差异的主要原因是增加新调入人员支出以及根据相关政策调整预算等。

(10) 住房保障支出——住房改革支出——购房补贴339.33万元，完成年初预算的%，主要用于按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工发放的用于购买住房的补贴。预决算产生差异的主要原因是增加新调入人员支出以及因政策性调整，增加住房改革补贴等。

#### **(四) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明**

本部门2017年度一般公共预算财政拨款基本支出决算反映的是公共预算财政拨款基本支出部分按经济分类科目实际支出明细情况。

本部门2017年度公共预算财政拨款本年基本支出1824.27万元，其中人员经费1616.2万元，主要包括工资福利支出653.55万元和对个人和家庭的补助962.65万元；公用经费208.07万元，包括商品和服务支出203.55万元和其他资本性支出4.52万元。

#### **(五) 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况**

本部门 2017 年度无政府性基金预算财政拨款收支情况,与

2016 年度相比增长 0 万元，增长 0%。

### 三、2017 年度财政拨款“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

广州市信访局 2017 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 7.30 万元，完成预算 12.35 万元的 59.11%。其中：因公出国（境）费支出决算为 1.57 万元，完成预算 3.00 万元的 52.33%；公务用车购置及运行费支出决算为 4.74 万元，完成预算 6.56 万元的 72.26%；公务接待费支出决算为 0.99 万元，完成预算 2.79 万元的 35.48%。

2017 年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央“八项规定”精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

与上年相比，2017 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比上年增加 2.62 万元，增长 55.98%。其中：因公出国（境）费支出决算增加 1.57 万元，2016 年没有此项目支出；公务用车购置及运行费支出决算增加 0.57 万元，增长 13.67%；公务接待费支出决算增加 0.48 万元，增长 94.11%。因公出国（境）费支出增加的主要情况：2016 年没有发生因公出国（境）经费，2017 年参加赴台文化交流活动 1 人次；公务用车购置及运行费支出增加的主要情况：2017 年车辆维修费和燃油费增加；公务接待费支出增加的主要情况：2017 年接待人次、批次增加。

#### (二)“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明



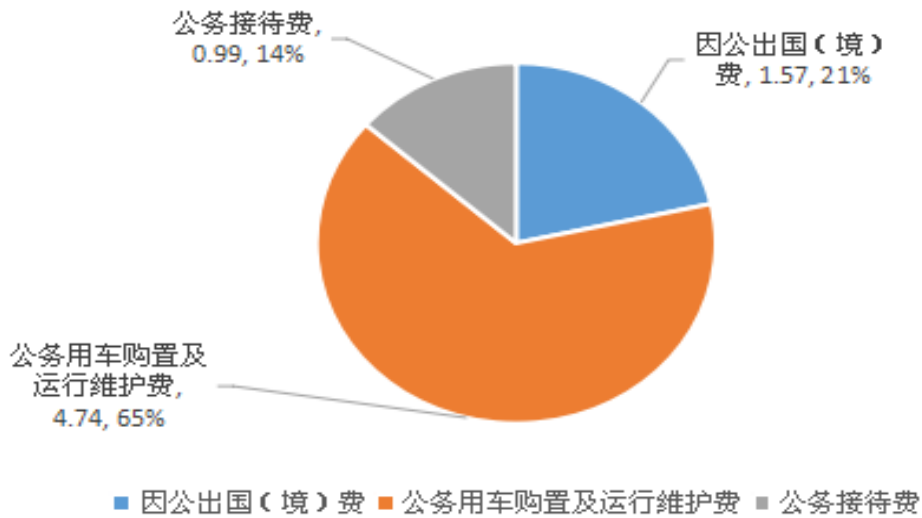
2017 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 1.57 万元，占 21.51%；公务用车购置及运行费支出 4.74 万元，占 64.93%；公务接待费支出 0.99 万元，占 13.56%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出 1.57 万元。全年使用财政拨款安排局机关 1 个单位出国团组 1 个、累计 1 人次。开支内容包括：参加文化交流活动支出 1.57 万元，主要用于参加赴台进行穗台公职人员书法摄影文化交流活动，通过海峡两岸文化互动，共同体验和传承中国传统文化精髓，增进穗台两地公职人员的文化交流和互相了解。

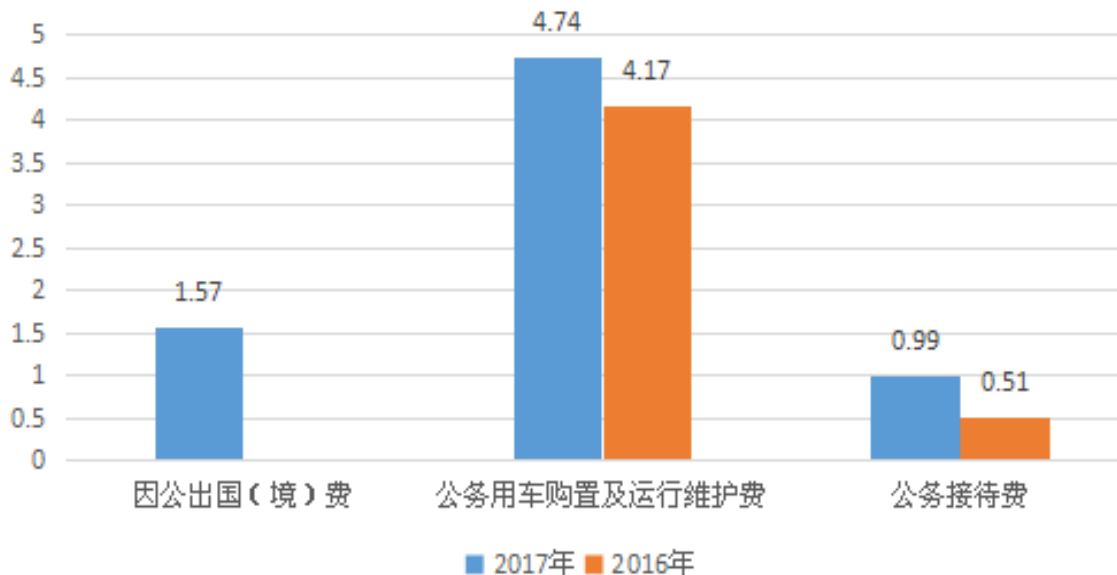
2. 公务用车购置及运行维护费支出 4.74 万元，其中：公务用车购置支出为 0 万元，2017 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 4.74 万元，2017 年局机关公务用车保有量为 2 辆，主要用于机要文件交换和应急处置所需燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等。

3. 公务接待费支出 0.99 万元，主要用于本部门与国内相关单位交流工作情况及接受相关部门检查指导工作发生的接待支出。2017 年，局机关共接待国外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 9 次，接待人数共 97 人，主要用于接待餐费支出。

### “三公”经费本年支出结构



### “三公”经费各项与上年对比



#### (三) 会议费一般公共预算财政拨款支出情况。

会议费是指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。本部门2017年度会议费决算2.88万元，完成预算6.46万元的44.58%，比上年减少1.76万元，下降37.93%。下降的主要原因：一是根据当年实际情况召开会议次数减少；二是更加严格的控制会议规格、精简会议人数和会期。

全年开支较大的会议分别是：

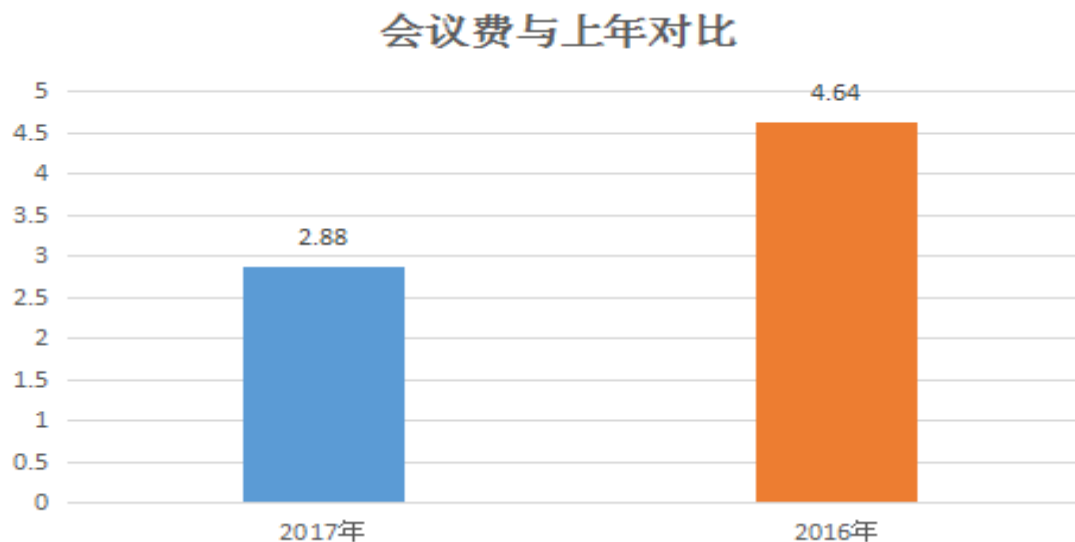
1. 全市信访工作电视电话会议，历时半天，参会人数 146 人，共支出 1.45 万元，占会议费 50.35%，其场地租用费 1.05 万元；租车费 0.12 万元；会议设备租赁 0.28 万元。

2. 2017年全国“两会”期间广州市信访维稳工作总结座谈会，历时半天，参会人数70人，共支出0.63万元，占会议费21.88%，其中场地租用费0.32万元；印刷费0.31万元。

3. 全市信访维稳专题会议，历时半天，参会人数38人，共支出0.28万元，占会议费9.72%，其中场地租用费0.28万元。

4. 全市信访工作会议历时半天，参会人数91人，共支出0.21万元，占会议费7.29%，其中场地租用费0.21万元。

5. 全省部署开展信访突出问题治理专项行动视频会议，历时半天，参会人数 23 人，共支出 0.21 万元，占会议费 7.29%，其中场地租用费 0.21 万元。



#### 四、其他重要事项的情况说明

##### (一) 机关运行经费支出情况

2017 年本部门机关运行经费支出 208.07 万元，比上年

增加 42.69 万元，增长 25.81%。主要增减变动情况是：是增加新进人员经费以及聘用临时人员标准提高等。

## （二）政府采购支出情况说明

2017 年本部门政府采购支出总额 121.83 万元，其中：政府采购货物支出 4.64 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 117.19 万元。授予中小企业合同金额 121.83 万元，占政府采购支出总额的 100%。

## （三）国有资产占用情况

截至 2017 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 2 辆，其中，定向化保障岗位用车 0 辆、机要通信应急保障用车（综合保障业务用车）2 辆、一般执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆；单位价值 50 万元以上通用设备 2 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。（详见附件）

以部门为主体开展的项目绩效评价报告。（详见附件）

## （五）非税收入征缴情况说明。

本部门 2017 年度各类非税收入合计 0.021 万元，纳入预算管理已缴国库 0.021 万元。其中：国有资源（资产）有偿使用收入 0.001 万元，占 4.76%，主要是指银行利息所得；其他收入 0.02 万元，占 95.24%，主要是指变卖报纸所得。

科目名称	合计	纳入预算管理已缴国库小计	纳入财政专户管理已缴国库小计
栏次	1	2	3
合计	0.020	0.021	0.000
一、政府性基金收入	0.000	0.000	0.000
二、专项收入	0.000	0.000	0.000
三、行政事业性收费收入	0.000	0.000	0.000
四、罚没收入	0.000	0.000	0.000
五、国有资本经营收入	0.000	0.000	0.000
六、国有资源（资产）有偿使用收入	0.000	0.000	0.000
利息收入	0.000	0.001	0.000
其他利息收入	0.000	0.001	0.000
七、捐赠收入	0.000	0.000	0.000
八、政府住房基金收入	0.000	0.000	0.000
九、其他收入	0.020	0.020	0.000
其他收入	0.020	0.020	0.000
其他收入	0.020	0.020	0.000

## 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。

**用事业基金弥补收支差额：**指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

**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：**指事业单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：

## 广州市信访局整体绩效管理情况

根据党的十九大“全面实施绩效管理”的精神、以及各级财政预算绩效管理的要求，我局积极推进预算绩效管理，有效开展部门整体支出绩效和项目绩效等各项管理工作，以预算绩效目标为轴心，对所有财政资金实施预算编制和预算执行的多环节追踪问效管理。

组织申报 2017 年度预算项目支出绩效目标 11 项，申报覆盖率 100%，其中向社会公开一般公共预算项目支出绩效目标 11 项，公开覆盖率 100%。通过对绩效目标的有效管理，对推动本部门预算管理取得显著效果，对提升部门预算绩效管理科学性，为后续开展的项目绩效运行跟踪监控和项目绩效评价提供了标尺。

我局没有 500 万元以上一般公共预算项目支出，因此年中没有开展相关项目支出绩效跟踪监控。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我局开展了一系列的绩效评价管理工作。

### 一、项目（政策）绩效评价

**（一）绩效评价管理工作总体情况。**根据财政预算管理要求，我部门今年组织对 2017 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 13 个项目，自评覆盖率达到 100%，共涉及资金 590.83 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 13 个，共 590.83 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%；没有政府



性基金支出项目,因此没有开展相关绩效自评。

**(二) 绩效自评的情况。**结合部门决算管理工作,我局按要求对所有财政资金安排的项目进行了绩效评价。从评价情况来看,我局财政资金安排项目立项依据充分,绩效目标设置合理,同时从产出和效益两方面设置个性化指标,能有效贴合反映绩效目标实现情况,财务资料真实、完整、全面,使用规范,手续完善,并积极开展绩效运行监控工作,及时了解项目支出进度,预警支出进度慢的项目,项目过程质量控制良好,预算编制、执行及使用效益情况均达到了预期的绩效目标。其中,信访工作专项经费项目绩效自评综述:根据年初设定的绩效目标,信访工作专项经费项目自评得分为**98.75**分。项目全年预算数为**81.56**万元,执行数为**81.22**万元,完成预算的**99.58%**。主要产出和效果:一是畅通信访渠道,提高信访事项办理质效,大力推进信访问题化解。圆满完成党的十九大、全国“两会”、省第十二次党代会及“财富”论坛等重大会议活动信访工作任务。2017年市、区两级信访部门共受理群众信访事项**32439**件次,我局受理群众信访事项**19317**件次。二是大力推进信访工作制度改革,打造律师参与信访工作新模式,购买常年律师顾问服务,为信访群众免费提供法律服务**1486**人次;三是充分发挥信访工作为党委政府决策服务的作用,深入调研,多次到**11**区以及外市开展调研,形成多篇调研报告,完善我市联席会议组织架构和工作制度,推动政策层面解决信访问题;四是举办了全市信访干部培训班,提升信

访干部队伍能力素质。发现的主要问题及原因：一是序时支出进度较慢，由于实际工作安排，项目经费每月序时支出进度较慢，经费支出主要支出集中在下半年；二是年中发生预算调整，由于党的十九大及“财富”论坛等特别期间信访工作任务安排，年中发生追加预算 9.76 万元。下一步改进措施：一是科学制定工作计划，合理开展各项工作；二是维护预算的严谨性，加强预算科学化、精细化管理。

**（三）以部门为主体开展的项目绩效评价报告。**我局以部门为主体开展的项目绩效评价报告的主要内容如下：

1. 广州市“云信访”综合业务延伸及补充系统建设项目（“云信访”二期）项目绩效评价报告

（1）项目概况。

①项目基本情况。为了进一步畅通信访渠道，降低群众信访成本，提高信访工作效率，完善并扩展我市云信访系统服务功能和服务渠道，在本期项目中建设移动信访（广州信访 APP 及微信信访公众号）、视频接访、接访室音视频记录等功能。

②项目资金情况。本项目总预算资金为 150 万元，项目实际合同总额为 146.6750 万元，其中 2016 部门预算安排资金 75 万元；2017 年部门预算安排资金 75 万元。截止 2017 年底，仅剩 6.6 万元的建设合同质保金未支付，其余已按合同全部支付完成。

（2）项目绩效情况

①项目绩效目标。在本期项目中建设移动信访（广州信访 APP 及微信信访公众号）、视频接访、接访室音视频记录等功能，

进一步完善及扩展我市云信访系统服务功能和服务渠道，降低群众信访成本，提高信访工作效率。

②项目绩效目标完成情况。从经济角度看，经过本项目的建设，已完成移动信访（广州信访 APP 及微信信访公众号）以及视频接访等建设，方便群众利用手机信访，通过视频接访方式反映诉求，在一定程度上减少群众越级上访、集体上访、重复上访，同时也大大减少群众上访的旅途成本。从管理方面看，规范了信访业务办理工作，有效整合信访数据资源，畅通信访渠道，为群众在当地提出信访事项，查询信访事项处理情况提供快捷、便利的信息化手段，为各级党委、政府和领导同志及时掌握信访情况、解决信访问题、指导信访工作提供了便捷的服务。

一是资金使用率指标。年初指标值是 100%，指标值完成情况：91.2%，除 6.6 万元的建设合同质保金未支付，其余已按合同全部支付完成；

二是政府资源在各部门之间共享指标。年初指标值是优，指标值完成情况：现项目系统是对全市各级所有涉及信访的单位部门开放一体使用，联通共享使用的单位数共 1818 个。

三是人工受理申请的复杂度指标。年初指标值：良好，指标值完成情况：通过本项目的移动信访（广州信访 APP 及微信信访公众号）、视频接访等建设，使群众不受空间限制，通过手机即可信访投诉，在一定程度上减少部分群众到指定场所上访的人数。

四是全局性指标。年初指标值：优，指标值完成情况：是

全市信访统一使用的系统，同时与省信访局实现无缝对接，已实现接收国家及省下发的数据和将我市信访数据上报到省。

(3) 存在问题。在项目执行过程中因部分软件开发进度较慢，导致项目进度稍微延迟，因此部分支付进度较慢。

(4) 相关建议。一是加强设计阶段管理，在软件开发过程中，主动学习先进单位的工作经验，多方面考虑，稳定固化方案，对于难点、重点问题应在设计阶段给予充分考虑，以防事后变更，项目期限延长；二是加强合同管理，增加激励措施。在保证项目建设满足验收合格的基础上，在合同中增加激励措施，督促、鼓励施工单位严格控制质量，按时完成，争创优质项目。

(四) 重点项目绩效评价报告。本部门没有重点项目需进行绩效评价。

## 二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按财政预算绩效管理要求，组织对本部门开展整体支出绩效评价，部门整体财政资金支出 2415.1 万元，其中一般公共预算支出 2415.1 万元。从评价情况来看，我局较好完成了 2017 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出绩效情况较为理想，总体上达到了全过程预算绩效管理的要求。（有关列表内容如下：）

部门整体财政支出	支出总额（万元）	2415.1	部门整体预算完成率：	96.02%
	其中：一般公共预算支出	2415.1		
年度目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	全面贯彻落实中央、省、市的部署，以开展信访工作“责任落实年”为抓手，紧紧围绕“三个理顺”（理顺工作重心、理顺工作关系、理顺干部队伍）工作思路，全力打造“阳		全年市、区两级信访部门受理群众信访事项 32439 件次，比上年增长 37.2%。我局受理群众信访事项 19317 件次，比上年增长 44.2%，其中群众来访 2830 批 6762 人次，分别比上年增长 106.6%和下降 3.1%；来信 3433 件，比上年增长	

	光信访”“责任信访”和“法治信访”，进一步深化信访工作制度变革和信访法治化建设，切实维护群众合法权益，促进社会和谐稳定。	36.2%；网上投诉 13054 件，比上年增长 37.3%。全年收到信访事项复查复核申请 178 宗，比上年增长 64.81%；办结复查复核案件 159 宗，纠错率（包括发回重新办理及程序纠正）为 33.96%，减少 5.82 个百分点。	
主要任务（重要事项）	任务（重要事项）绩效目标	任务（重要事项）绩效目标完成情况	任务（重要事项）涉及实际支付财政资金（万元）
1.依法及时就地解决信访突出问题	1.抓好排查化解。 2.抓好业务规范。 3.抓好督导落实。	1.48 宗国家、省、市、区信访积案全部办结。 2.全年粤信案等重点信访事项办结率 100%。	70.71
2.深入推进信访工作制度变革	1.推进依法分类处理信访诉求工作。 2.完善复查复核工作机制，建立我市信访事项复查复核工作专家库。 3.打造律师参与信访工作新模式。	1.大力推进依法分类处理信访诉求工作，已有 35 个市直部门和 11 个区全部完成依法分类处理信访诉求清单制定工作并在各自的门户网站上公开。 2.全年公职律师与社会律师共同参与信访值班（办公）117 人次，接待群众 127 批 233 人次，提供法律意见和法律咨询 133 份（项）。	18.35
3.不断提高信访信息化建设水平	1.推进各区网上信访微信公众号、手机 APP “两个平台”建设。 2.加强“云客服”运营管理。 3.加大信息化自主创新力度。	1.11 个区微信公众号已全部上线运行，手机 APP 已完成功能开发。 2.全年我市受理群众网上投诉占本级信访总量的 67.6%。 3.“云客服”人员共向群众提供咨询指引服务 7368 次，无一宗投诉。 4.云信访”系统经市科学创新委员会认证为广州市科学技术成果。	126.91
4.深入推进信访宣传、调研、培训工作	1.利用多种媒体渠道开展信访宣传。 2.深入分析调研信访突出问题。 3.对全市信访干部开展信访业务培训。	1.多篇文稿在《人民信访》等刊物上发表，树立“广州信访”良好形象。 2.形成多篇调研文章，为领导决策提供参考。 3.为信访干部讲授各领域理论和实践知识，不断提升素质、增进交流、调适情绪。	19.01

（一）根据本部门的职责、2017 年度工作完成情况及完成工作后所取得的效果。

2017 年，广州市信访局在市委、市政府正确领导下，全面贯彻中央、省、市的部署，以开展信访工作“责任落实年”

为抓手，紧紧围绕“三个理顺”（理顺工作重心、理顺工作关系、理顺干部队伍）工作思路，全力打造“阳光信访”“责任信访”和“法治信访”，进一步深化信访工作制度改革和信访法治化建设，切实维护群众合法权益，促进社会和谐稳定。全年市、区两级信访部门受理群众信访事项 32439 件次，比上年增长 37.2%。广州市信访局受理群众信访事项 19317 件次，比上年增长 44.2%，其中群众来访 2830 批 6762 人次，分别比上年增长 106.6%和下降 3.1%；来信 3433 件，比上年增长 36.2%；网上投诉 13054 件，比上年增长 37.3%。群众反映的热点问题主要是城市建设、政法、劳动社保、环境保护、商贸旅游等，占信访总量的 60%。全年收到信访事项复查复核申请 178 宗，比上年增长 64.81%；办结复查复核案件 159 宗，纠错率（包括发回重新办理及程序纠正）为 33.96%，减少 5.82 个百分点。

1. 坚持重点突破，依法及时就地解决信访突出问题，财政支出70.71万元。抓好部署推动，根据省、市有关部署，市信访局牵头组织开展信访突出问题治理专项行动。抓好排查化解，成功将48宗国家、省、市、区信访积案全部办结，实现了“清仓见底”的目标。抓好业务规范，组织开展信访基础业务规范化自查和整改工作，进一步规范信访事项的登记、受理、转送交办、办理、送达、录入、督查督办等环节。抓好督导落实，成立积案清理督导小组，推动各区及市直有关部门狠抓积案化解工作。全年粤信案等重点信访事项办结率100%。

2. 坚持法治引领，深入推进信访工作制度变革，财政支出18.35万元。完善复查复核工作机制，建立我市信访事项复查复核工作专家库。大力推进依法分类处理信访诉求工作，已有35个市直部门和11个区全部完成依法分类处理信访诉求清单制定工作并在各自的门户网站上公开，受到省信访局高度肯定。积极探索诉访分离的实践运用，加强解释指引工作，全年市人民来访接待厅没有发生上访人作出过激行为现象。打造律师参与信访工作新模式，创新引入广州市中立法律服务社免费提供法律咨询和案件指引服务，群众反响良好。全年公职律师与社会律师共同参与信访值班（办公）117人次，接访群众127批233人次，提供法律意见和法律咨询133份（项）。

3. 坚持开拓创新，不断提高信访信息化建设水平，财政支出126.91万元。加大移动信息平台建设力度，推进各区网上信访微信公众号、手机APP“两个平台”建设，11个区微信公众号已全部上线运行，手机APP已完成功能开发。加强“云客服”运营管理，“云客服”人员共向群众提供咨询指引服务7368次，无一宗投诉。全年我市受理群众网上投诉占本级信访总量的67.6%，“多上网、少走访”良性信访格局已经形成。加大自主创新力度，“云信访”系统经市科学创新委员会认证为广州市科学技术成果；“五合一”信访信息化体系在历时四个月的“广东省直单位工作技能暨市县机关工作技能邀请赛”决赛中荣获工作创优类第三名。

4. 坚持面向基层，深入推进信访宣传、调研、培训工作，财政支出19.01万元。开展信访宣传，创新开设信访工作系列专题，并多篇文稿在《人民信访》等刊物上发表，同时利用报刊及官方网站等平台开展宣传，有力提升信访工作社会参与度，树立“广州信访”良好形象。深入分析调研，围绕发挥联席会议机制作用、信访突出问题化解、信访法治化建设等专题广泛开展调研，形成多篇调研报告，促成我市联席会议组织架构和工作制度的完善。加强业务指导，通过微信群等新平台传达工作部署，收集反馈信息，打造市、区信访部门高效便捷交流渠道。开展信访业务培训，为信访干部讲授各领域理论和实践知识，不断提升素质、增进交流、调适情绪。

（二）说明本部门 2017 年度未完成的工作情况，或者工作中存在的问题，并说明改进和努力的方向。

#### 1.存在问题。

当前我市的信访工作仍存在一些“短板”，还有不少问题亟待解决。这些问题主要有：我市矛盾纠纷仍呈高发多发态势；重复上访比重仍偏高，治理重复越级访的任务仍然艰巨；信访基础业务规范化建设还有较大提升空间，部分信访事项办理还不够高效规范；诉访分离工作进展有限；督办落实刚性不足等。

#### 2.改进和努力方向。

（1）深入研究把握并科学运用新时代信访工作特点规律。

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想



义思想为指导，认真落实省委、市委开展“大学习、深调研、真落实”的统一部署，积极开展信访理论研究，完善信访形势定期分析研判制度，切实增强信访工作的前瞻性、系统性和针对性。

## （2）进一步推进信访工作回归本位。

紧紧围绕“事要解决”目标导向，全力打好信访矛盾化解攻坚战。修改完善我市信访工作考核办法和实施细则。按照省信访局关于信访业务流程再造的统一部署，建立以解决问题为核心的运行机制，构建“受理—分类—督办”新流程，不断提高信访基础业务规范化建设水平。建立我市信访事项依法终结报备常态化工作机制，实现信访事项的有序退出。健全完善并严格执行完善市信访事项复查复核委员会和专家库相关规章制度，强化信访“三级终结”的权威性和公信力。

## （3）进一步提高信访工作专业化、法治化、信息化水平。

一是着力提升信访工作专业化能力，依法维护群众合法权益，提高信访工作公信力。二是着力提高信访工作法治化水平，严格贯彻落实依法分类处理信访诉求工作规则，全面落实诉访分离制度，推进涉法涉诉信访问题准确分流、有序导入、及时办理、妥善化解。三是着力推进信访信息化建设，为了解群众诉求、排查矛盾纠纷、评估工作实效、预测趋势走向提供有力支撑。

## （4）进一步推动信访工作责任落实到位。

进一步健全市信访工作联席会议机制，形成各尽其责、齐抓共管解决信访突出问题的合力。健全信访督查机制，不断巩固强化各司其职、齐抓共管的信访工作大格局。

(5) 进一步树立信访干部队伍的良好形象。

严格按照党的建设总要求和习近平总书记提出的“信念过硬、政治过硬、责任过硬、能力过硬、作风过硬”新要求抓好队伍管理教育，着力加强信访干部队伍的政治建设、能力建设和作风建设，努力打造一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访干部队伍。