

2018 年广州市信访局部门决算报告

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 2018 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
- 九、非税收入征缴情况表

第三部分 广州市信访局 2018 年部门决算情况说明

第四部分 广州市信访局 2018 年部门整体绩效管理 情况

第五部分 名词解释

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

按照部门决算编报要求，纳入我部门广州市信访局 2018 年部门决算编报范围的单位共 1 个，包括局本级 1 个预算单位。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 2018 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门： 广州市信访局

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、财政拨款收入	1	3159.61	一、一般公共服务支出	26	2272.26
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	17.18
	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	242.31
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	34	40.39
	10		十、节能环保支出	35	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：广州市信访局

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	36	0.00
	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	587.41
	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
本年收入合计	22	3159.61	本年支出合计	47	3159.55
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：广州市信访局

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
年初结转和结余	24	0.18	年末结转和结余	49	0.24
总计	25	3159.79	总计	50	3159.79

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。

表 2

收入决算表

部门：广州市信访局

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	3159.61	3159.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2272.31	2272.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及 相关机构事务	74.09	74.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	74.09	74.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及 相关机构事务	2198.22	2198.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	1488.08	1488.08	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	710.14	710.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	17.18	17.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	17.18	17.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：广州市信访局

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	3159.61	3159.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	17.18	17.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支 出	242.31	242.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退 休	79.26	79.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单 位离退休	79.26	79.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就 业支出	163.05	163.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就 业支出	163.05	163.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生 育支出	40.39	40.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	23.75	23.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：广州市信访局

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	3159.61	3159.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务 支出	23.75	23.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	16.65	16.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	16.65	16.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	587.41	587.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	587.41	587.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	153.24	153.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	434.18	434.18	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：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	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	3159.55	2346.23	813.32	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2272.26	1476.12	796.13	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	74.09	0.00	74.09	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	74.09	0.00	74.09	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2198.16	1476.12	722.04	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	1488.03	1476.12	11.90	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	710.14	0.00	710.14	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	17.18	0.00	17.18	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	17.18	0.00	17.18	0.00	0.00	0.00

支出决算表

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	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	3159.55	2346.23	813.32	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	17.18	0.00	17.18	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	242.31	242.31	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	79.26	79.26	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位 离退休	79.26	79.26	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业 支出	163.05	163.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就业 支出	163.05	163.05	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育 支出	40.39	40.39	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	23.75	23.75	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支 出	23.75	23.75	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	16.65	16.65	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

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	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	3159.55	2346.23	813.32	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	16.65	16.65	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	587.41	587.41	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	587.41	587.41	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	153.24	153.24	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	434.18	434.18	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

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	3159.61	一、一般公共服务支出	29	2272.26	2272.26	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	17.18	17.18	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	242.31	242.31	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支 出	37	40.39	40.39	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

财政拨款收入支出决算总表

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
	13		十三、交通运输支出	41	0.00	0.00	0.00
	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	587.41	587.41	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
本年收入合计	24	3159.61	本年支出合计	52	3159.55	3159.55	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	0.18	年末结转和结余	53	0.24	0.24	0.00
一般公共预算财政拨款	26	0.18		54			

财政拨款收入支出决算总表

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			
总计	28	3159.79	总计	56	3159.79	3159.79	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

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	3159.55	2346.23	813.32
201	一般公共服务支出	2272.26	1476.12	796.13
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	74.09	0.00	74.09
2010308	信访事务	74.09	0.00	74.09
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	2198.16	1476.12	722.04
2013101	行政运行	1488.03	1476.12	11.90
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	710.14	0.00	710.14
206	科学技术支出	17.18	0.00	17.18
20605	科技条件与服务	17.18	0.00	17.18
2060503	科技条件专项	17.18	0.00	17.18
208	社会保障和就业支出	242.31	242.31	0.00
20805	行政事业单位离退休	79.26	79.26	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

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	3159.55	2346.23	813.32
2080501	归口管理的行政单位离退休	79.26	79.26	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	163.05	163.05	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	163.05	163.05	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	40.39	40.39	0.00
21007	计划生育事务	23.75	23.75	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	23.75	23.75	0.00
21011	行政事业单位医疗	16.65	16.65	0.00
2101101	行政单位医疗	16.65	16.65	0.00
221	住房保障支出	587.41	587.41	0.00
22102	住房改革支出	587.41	587.41	0.00
2210201	住房公积金	153.24	153.24	0.00
2210203	购房补贴	434.18	434.18	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

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	1355.45	302	商品和服务支出	293.94
30101	基本工资	267.48	30201	办公费	27.13
30102	津贴补贴	846.48	30202	印刷费	1.64
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.18
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	1.98
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	70.18	30206	电费	3.31
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	27.59
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	1.43	30211	差旅费	3.93
30113	住房公积金	153.24	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	16.65	30213	维修（护）费	15.70
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

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
303	对个人和家庭的补助	692.03	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	1.25
30302	退休费	241.16	30217	公务接待费	1.50
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	22.18
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	2.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	14.76
30309	奖励金	24.53	30229	福利费	21.69
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	3.66
30399	其他对个人和家庭的补助	426.35	30239	其他交通费用	56.45
			30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	88.98
			310	资本性支出	4.81

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

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
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	4.81
			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
			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

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

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
			31099	其他资本性支出	0.00
			312	对企业补助	0.00
			31201	资本金注入	0.00
			31203	政府投资基金股权投资	0.00
			31204	费用补贴	0.00
			31205	利息补贴	0.00
			31299	其他对企业补助	0.00
			307	债务利息及费用支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			30703	国内债务发行费用	0.00
			30704	国外债务发行费用	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

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

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
			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	2047.48		公用经费合计	298.75

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

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
19.25	3.00	13.46	0.00	13.46	2.79	5.34	0.18	3.66	0.00	3.66	1.50

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

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
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

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

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
229	其他支出	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。

非税收入征缴情况表

部门：广州市信访局

单位：万元

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财政专户小计
栏次	1	2	3
合计	0.04	0.04	0.00
一、政府性基金收入	0.00	0.00	0.00
二、专项收入	0.00	0.00	0.00
三、行政事业性收费收入	0.00	0.00	0.00
四、罚没收入	0.00	0.00	0.00
五、国有资本经营收入	0.00	0.00	0.00
六、国有资源（资产）有偿使用收入	0.00	0.00	0.00
七、捐赠收入	0.00	0.00	0.00
八、政府住房基金收入	0.00	0.00	0.00
九、其他收入	0.04	0.04	0.00
其他收入	0.04	0.04	0.00
其他收入	0.04	0.04	0.00

注：本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

第三部分 广州市信访局 2018 年部门决算情况说明

一、 2018 年度收入支出决算总体情况说明

广州市信访局 2018 年度收、支总计 3159.79 万元。与 2017 年相比，收、支总计各增加 744.51 万元，增长 30.83%。

（一）年度收入总体情况

广州市信访局 2018 年度总收入 3159.79 万元，其中本年收入 3159.61 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 3159.61 万元，占 100.00%，比上年决算数增加 744.82 万元，增长 30.84%。主要变动情况：一是增加新进人员相关经费，二是政策性调资，三是增加养老保险缴费，四是根据业务工作需要增加项目经费。

2. 上级补助收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

3. 事业收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

4. 经营收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

5. 其他收入 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

广州市信访局 2018 年度总支出 3159.79 万元，其中本年支出 3159.55 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 2346.23 万元，占 74.26%，比上年决算数增加 521.96 万元，增长 28.61%。主要变动情况：一是增加新进人员相关经费，二是政策性调资，三是增加养老保险缴费。

2. 项目支出 813.32 万元，占 25.74%，比上年决算数增加

222.49 万元，增长 37.66%。主要变动情况：一是增加了市人民来访接待厅物业管理费，二是根据业务工作需要增加云客服服务外包项目经费。

3. 上缴上级支出 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元，占 0.00%，与上年决算数持平。

二、2018 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2018 年度财政拨款收入说明

广州市信访局 2018 年度财政拨款收入合计 3159.61 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 3159.61 万元，比上年决算数增加 744.82 万元，增长 30.84%；主要变动情况：一是增加新进人员相关经费，二是政策性调资，三是增加养老保险缴费，四是根据业务工作需要增加项目经费；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--%(上年基数为 0，不可比)。

（二）2018 年度财政拨款支出说明

广州市信访局 2018 年度财政拨款支出合计 3159.55 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 3159.55 万元，比年初预算数增加 126.13 万元，增长 4.16%；主要变动情况：一是增加新进人员相关经费，二是政策性调资；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--%(预算基数为 0，不可比)。

分功能科目看，

1. 一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关（款）信访事务（项）74.09 万元，占 2.35%，主要用于信访专项工作经费支出；

2. 一般公共服务（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）1488.03 万元，占 47.10%，主要用于工资福利支出、日常公用经费以及公务交通补贴支出；

3. 一般公共服务（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出（项）710.14 万元，占 22.48%，主要用于开展信访业务相关经费支出；

4. 科学技术支出（类）科技条件与服务（款）科技条件专项（项）17.18 万元，占 0.54%，主要用于信访信息化建设项目支出；

5. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）79.26 万元，占 2.51%，主要用于退休费以及离退休管理费支出；

6. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）163.05 万元，占 5.16%，主要用于在职人员社会保险支出；

7. 医疗卫生与计划生育支出（类）计划生育事务（款）其他计划生育事务支出（项）23.75万元，占0.75%，主要用于计划生育达标奖励金支出；

8. 医疗卫生与计划生育支出（类）行政单位医疗（款）行政单位医疗（项）16.65万元，占0.53%，主要用于在职人员和退休人员的医疗费支出；

9. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）153.24万元，占4.84%，主要用于住房公积金支出；

10. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）434.18万元，占13.74%，主要用于购房补贴支出。

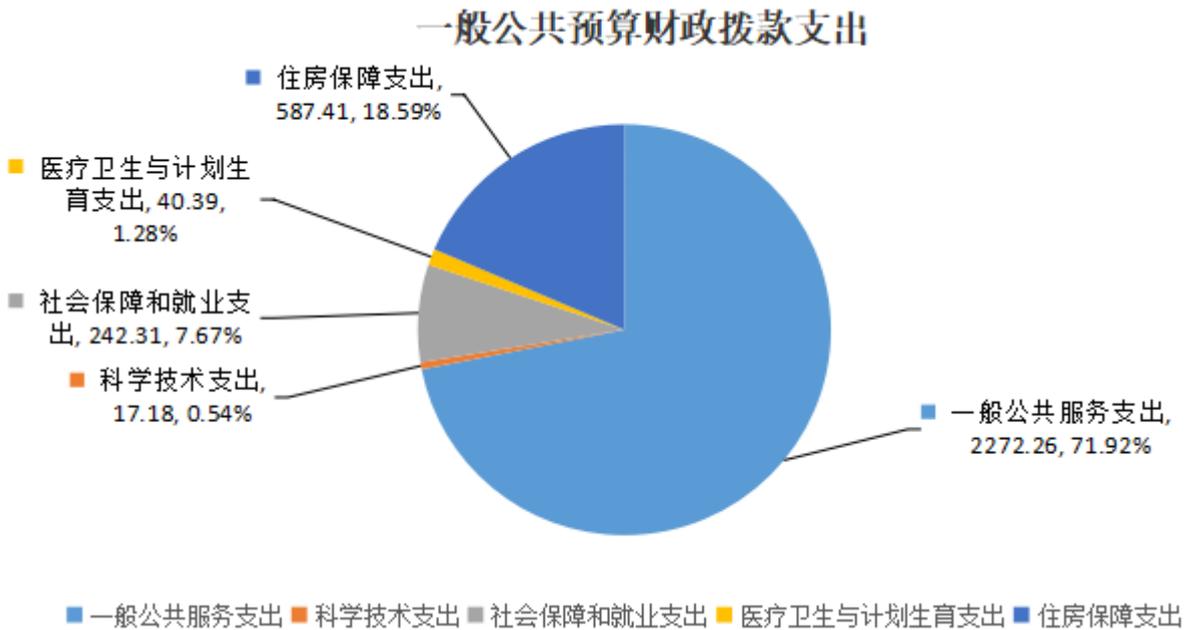
（三）2018年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门2018年度一般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2018年度一般公共预算财政拨款支出3159.55万元，占本年支出合计的100.00%。与2017年相比，一般公共预算财政拨款支出增加744.45万元，增长30.82%。主要原因：一是增加新进人员相关经费，二是政策性调资，三是增加养老保险缴费，四是根据业务工作需要增加项目经费。

主要用于以下方面：一般公共服务（类）2272.26万元，占71.92%；科学技术支出（类）17.18万元，占0.54%；社会保障和就业支出（类）242.31万元，占7.67%；医疗卫生与计划生育支出（类）40.39万元，占1.28%；住房保障支出（类）587.41万元，占18.59%。



2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2018年度一般公共预算财政拨款支出年初预算3033.42万元，支出决算3159.55万元，完成年初预算的104.16%。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74.09万元，完成年初预算的72.78%。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1488.03万元，完成年初预算122.92%。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710.14万元，完成年初预算74.80%。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17.18万元，完成年初预算19.09%。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79.26万元，完成年初预算87.04%。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从2018年7月起，退休人员基本养老金纳入机关事业单位养老保险支付，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163.05万元，完成年初预算133.42%。预决算产生差异的主要原因是根据实际社保缴纳支出以及根据相关政策增加退休人员经费预算。

(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16.65万元，完成年初预算91.67%。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23.75万元，完成年初预算110.47%。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153.24万元，完成年初预算的127.60%。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，增加住房公积金预算等。

(10) 住房保障支出——住房改革支出——购房补贴434.18万元，完成年初预算的141.57%。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，增加住房改革补贴预算等。

(四) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门2018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2018年度一般公共预算财政拨款本年基本支出2346.23万元，其中人员经费2047.48万元，主要包括工资福利支出1355.45万元、对个人和家庭的补助692.03万元；公用经费298.75万元，包括商品和服务支出293.94万元、其他资本性支出0万元，各经济分类科目支出金额没有异常偏高的情况。

(五) 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

1. 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

本部门 2018 年度政府性基金预算财政拨款收入 0 万元。支出 0 万元，与 2017 年度相比增加 0 万元，增长--%(上年基数为 0，不可比)，其中基本支出 0 万元，项目支出 0 万元。

2. 政府性基金预算财政拨款支出决算的具体情况本部门 2018 年度无政府性基金预算财政拨款支出情况。

三、 2018 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 2018 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 5.34 万元，完成预算 19.25 万元的 27.74%。其中：因公出国(境)费支出决算为 0.18 万元，完成预算 3.00 万元的 6.00%；公务用车购置及运行费支出决算为 3.66 万元，完成预算 13.46 万元的 27.19%；公务接待费支出决算为 1.50 万元，完成预算 2.79 万元的 53.76%。

2018 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。

(二) “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2018 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国(境)费 0.18 万元，占 3.37%；公务用车购置及运行费支出 3.66 万元，占 68.54%；公务接待费支出 1.50 万元，占 28.09%。具体情况如下：

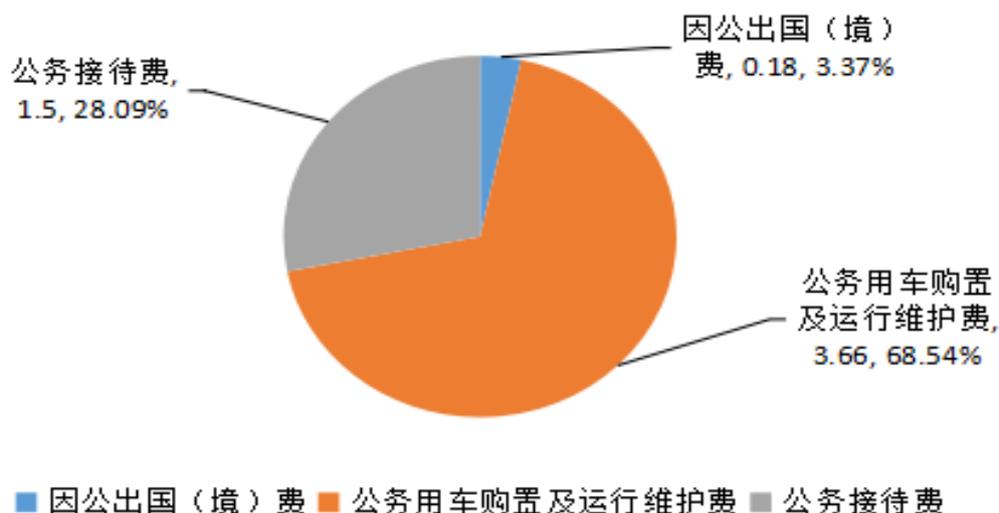
1. 因公出国(境)费支出 0.18 万元。全年使用财政拨款安

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 0.18 万元，主要用于支付 2017 年参加赴台进行穗台公职人员书法摄影文化交流活动的机票费用。

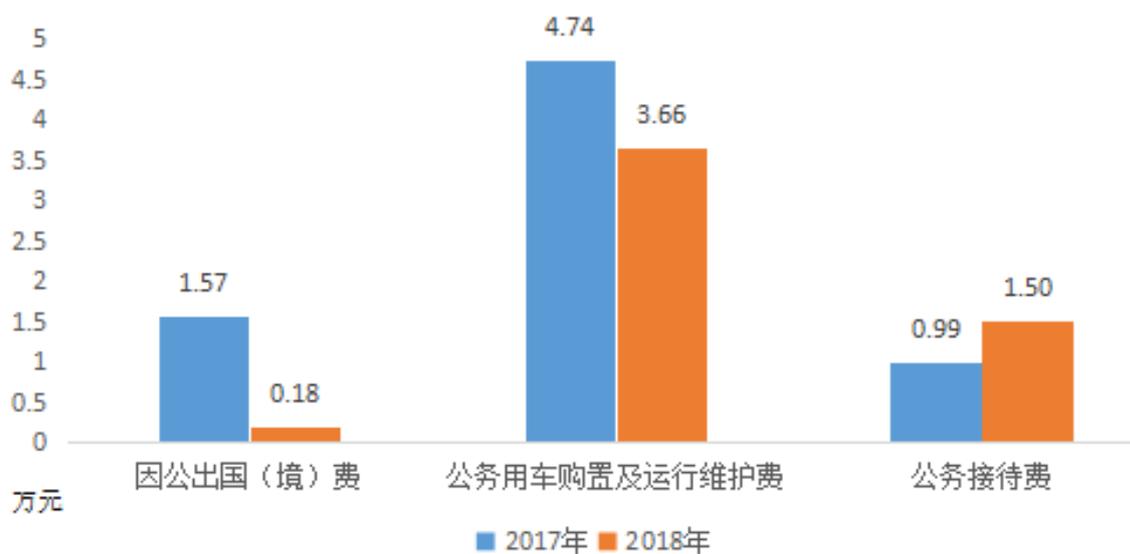
2. 公务用车购置及运行维护费支出 3.66 万元。其中：公务用车购置支出为 0 万元，2018 年公务用车购置数 0 辆；公务用车运行及维护支出 3.66 万元，2018 年，局机关 1 个单位公务用车保有量为 2 辆，主要用于机要文件交换和应急处置所需燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、停车费等。

3. 公务接待费支出 1.50 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。2018 年，局机关 1 个单位共接待国外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 12 次，接待人数共 112 人，主要包括主要用于接待餐费，以及接待租车费支出。

“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

广州市信访局部门2018年度会议费决算1.21万元，完成预算5万元的24.20%。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。比上年减少1.67万元，下降57.99%。下降的主要原因是：一是根据当

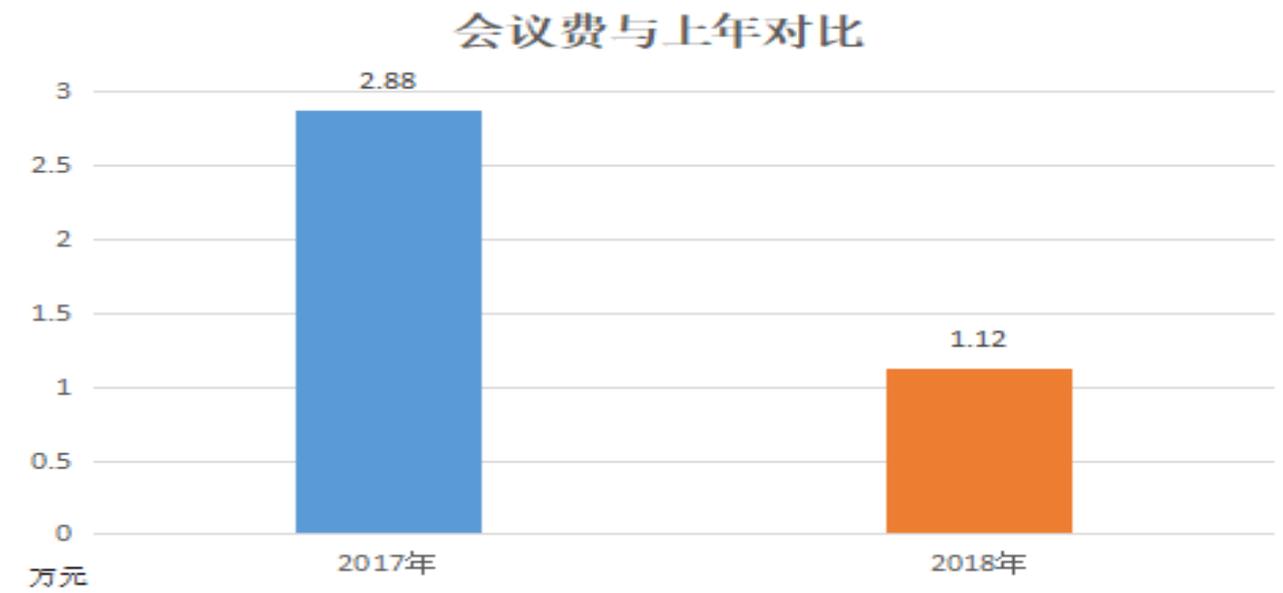
年实际情况召开会议次数减少；二是更加严格的控制会议规格、精简会议人数和会期。

全年开支较大的会议分别是：

1. 全市信访局长会议暨信访业务平台揭牌信访微信小程序和城市服务功能开通仪式，会历时半天，参会人数 53 人，共支出 0.46 万元，占会议费 38.01%，其中：会议设备租赁费 0.46 万元。

2. 全市信访工作会议，历时半天，参会人数 77 人，共支出 0.43 万元，占会议费 35.54%，其中租车费 0.16 万元，文件资料印刷费 0.27 万元。

3. 全市信访工作专题会议，历时半天，参会人数 94 人，共支出 0.32 万元，占会议费 26.45%，其中：租车费 0.11 万元，文件资料印刷费 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

2018年本部门机关运行经费支出298.75万元，比预算数增加20.26万元，增长7.27%。主要增减变动情况是：增加新进人员经费

（二）政府采购支出情况说明

2018年本部门政府采购支出总额540.14万元，其中：政府采购货物支出13.04万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出527.10万元。授予中小企业合同金额352.94万元，占政府采购支出总额65.34%，其中：授予小微企业合同金额343.68万元，占政府采购支出总额的63.63%。

（三）国有资产占用情况

截至2018年12月31日，本部门共有车辆2辆，其中，岗位保障用车0辆、机要通信用车1辆、应急保障用车1辆、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）非税收入征缴情况说明

本部门2018年度各类非税收入合计0.04万元，纳入预算管理已缴国库0.04万元；纳入财政专户管理已缴国库0万元。其中：政府性基金收入0万元，占非税收入0.00%，包括无收入；专项收入0万元，占0.00%，包括无收入；行政事业性收费收入

0 万元，占 0.00%；罚没收入 0 万元，占 0.00%；国有资本经营收入 0 万元，占 0.00%；国有资源（资产）有偿使用收入 0 万元，占 0.00%；其他收入 0.04 万元，占 100.00%，包括变卖报纸所得。

第四部分 部门整体绩效管理情况

根据党的十九大“全面实施绩效管理”和中共中央国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》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 2018 年度预算项目支出绩效目标 14 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 14 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 2018 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 14 个项目，自评覆盖率达到 100.00%，共涉及资金 813.32 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 14 个，共 813.32 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100.00%；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99.48分。项目全年预算数为71.80万元，执行数为71.51万元，完成预算的99.60%。主要产出和效果：一是2018年，我局组织召开全市信访工作会议5次，市信访联席会议召集人9次组织专题研究部署重点信访工作任务；二是开展市领导包案化解信访事项工作，依法依规解决了一大批人民群众的利益问题；三是2018年，我市对国家、省交办的217件信访矛盾化解攻坚重点案件已全部报结，上级转交和本市自排的395宗信访突出问题已全部化解，有效维护了群众合法权益和社会和谐稳定；四是中央巡视组交办的1072件信访件均已按规定时限全部办结，受到省、市领导的充分肯定。发现的主要问题及原因：序时支出进度较慢，由于实际工作安排，该项目经费上半年序时支出进度较慢，经费支出主要集中在下半年。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. 广州市信访局云客服服务外包项目绩效评价报告。

（1）项目概况。

①项目基本情况。云客服服务项目在 2016 年云信访平台建设完成后正式启动，近年来，云客服服务项目受到市民的一致好评，并得到了上级领导的肯定。该项目立足于方便群众、服务群众，使群众足不出户即可进行信访活动，“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，由“被动告知变主动服务”。前端方便群众通过“网站”“手机 APP（含视频信访）”“微信公众号”等方式可直接与客服在线咨询、在线视频信访。后端对前端受理的相关信访事项进行交转办理、协调、督办、回访、审定、统计等工作，并定期对云客服基础数据进行采集、整理、分析等工作。

②项目资金情况。云客服服务项目年初预算安排 200 万元，由于该项目的合同期限是由 2018 年 4 月到 2019 年 3 月，因此按照合同约定，2018 年实际应支付 177.33 万元，剩余 22.67 万元待合同结束，验收合格后支付。

（2）项目绩效情况。

①项目绩效目标。云客服服务外包项目是立足于方便群众、服务群众，使群众足不出户即可进行信访活动，“让数据多跑腿，

群众少走路”，同时转变服务模式，由“被动告知变主动服务”。前端方便群众通过“网站”“手机 APP（含视频信访）”“微信公众号”等方式可直接与客服在线咨询、在线视频信访。后端对前端受理的相关信访事项进行交转办理、协调、督办、回访、审定、统计等工作，并定期对云客服基础数据进行采集、整理、分析等工作。

②项目绩效目标完成情况。云客服“云信访网站”“手机 APP”“微信公众号”在线接访量与质量有效提升，方便群众足不出户进行信访活动，并得到上级领导的称赞。客服人员管理科学规范，制度完善，工作质量得到认可。

一是人均年服务时长指标。年初指标值是：1707 小时。指标值完成情况：人均年服务时长 1763 小时，云客服项目的服务人员出勤率达 95%。

二是服务达标率指标。年初指标是：90%以上。指标完成情况：94.13%，能按时准确的将案件转办到各信访部门或职能部门。

三是社会各界等有关部门对该项目的认可程度。年初指标值是：认可。指标值成情况：有关部门在使用云信访过程中认可云客服业务办理情况。

四是服务对象满意度。年初指标值是：满意。指标值成情况：服务对象在云信访进行在线咨询和在线视频信访过程中对云客服提供的服务评价达到满意以上。

(3) 存在问题。项目存在跨年支付问题，预算完成率未达

100%。

(4) 相关建议。加强预算科学化，准确预测合同实际支付金额，完善审核流程，加快支付进度，争取预算完成率 100.00%。

(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 3159.55 万元，其中一般公共预算支出 3159.55 万元。从评价情况来看，我局较好完成了 2018 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目绩效情况较为理想，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）	3159.55	部门整体预算完成率：	94.30%
	其中：一般公共预算支出	3159.55		
年度目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	<p>2018 年，广州市信访局认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，在市委、市政府的正确领导下，始终坚持围绕中心、服务大局，不断深化信访工作制度改革和工作创新，全力打好重点领域、重点群体、重点问题、重点人员信访矛盾化解攻坚战，着力提升信访工作专业化、法治化、信息化水平，为广州在全省实现“四个走在全国前列”当好“两个重要窗口”中勇当排头兵充分发挥了信访部门服务保障作用。</p>		<p>总体来看，通过全市各级各部门共同努力，2018 年我市依然保持和体现了“市、区多担当，矛盾不上交，全力保省保京”的工作要求，信访量呈现出底部大、顶部小的“正三角形”合理状态，属地吸附和化解矛盾富有成效，全市信访形势总体平稳可控。</p>	

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.牢牢把握高位推动这个导向,有效形成齐抓共管的信访工作大格局。	1.研究部署信访改革、矛盾化解等重点任务,压实信访工作责任。 2.推动解决全市信访工作中的重大问题。 3.市信访联席会议加强对全市信访工作的统筹指导。	1.召开全市信访会议5场次。 2.召开信访联席会议9场次。 3.15名党委政府领导包案化解信访事项化解率100%。	71.51
2.牢牢把握化解矛盾这个核心,综合施策推进信访突出问题“清仓见底去库存”。	1.健全完善四级矛盾纠纷排查网络。 2.深入开展重点信访矛盾化解攻坚行动。 3.不断深化矛盾化解方法途径的研究。	1.我市对国家、省交办的信访矛盾化解攻坚重点案件已全部报结。 2.上级转交和本市自排的信访突出问题已全部化解。 3.复查复核申请案件已全部按期办结无一投诉。	230.45
3.牢牢把握责任督导这个保障,着力提高完成重大专项任务的效能。	1.做好各重大专项任务中的信访工作。 2.充分利用信息化手段加强督查督办。 3.加强矛盾纠纷排查化解和重大信访信息预警处置。	1.中央巡视组交办的信访件均已按规定时限全部办结。 2.协助推动了扫黑除恶专项斗争和中央环保督查专项件的办理,受到省、市领导的充分肯定。	197.83
4.牢牢把握制度创新这个主题,确保信访工作制度变革不断向纵深推进。	1.创新信访工作运行机制。 2.不断深化信访考核工作改革。 3.积极加强工作创新和运用。	1.组建“受理、办理、督办”三个工作平台,实现与省局信访业务流程高度匹配。 2.严密组织对全市11个区和39个市直职能部门的考核。 3.加大移动信息平台建设力度,微信小程序、城市服务中正式开通“广州信访”应用。	199.91

(一) 根据本部门的职责、2018年度工作完成情况及完成工作后所取得的效果。

2018年,广州市信访局认真学习贯彻习近平新时代中国特

色社会主义思想和党的十九大精神，在市委、市政府的正确领导下，始终坚持围绕中心、服务大局，不断深化信访工作制度改革和工作创新，全力打好信访矛盾化解攻坚战，着力提升信访工作专业化、法治化、信息化水平，为广州在全省实现“四个走在全国前列”当好“两个重要窗口”中勇当排头兵充分发挥了信访部门服务保障作用。

1. 牢牢把握政治统领这个关键，把准把牢信访工作正确方向。始终坚持大事大抓，通过采取多种方式，组织全市信访系统学习领会，做到武装头脑、指导实践、推动工作。结合深入开展“大学习、深调研、真落实”工作，认真制定并实施 2020 年前全市信访工作规划，全力推动习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神的学习实践在我市信访工作领域落实落地。认真贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，对照习近平总书记视察广东重要讲话的新要求，分析全市信访形势，部署信访部门在服务保障我市实现“综合城市功能、城市文化综合实力、现代服务业、现代化国际化营商环境”方面出新出彩以及全市中心工作和重点工作上的思路举措，确保信访工作正确方向。

2. 牢牢把握高位推动这个导向，有效形成齐抓共管的信访工作大格局。市委、市政府高度重视信访工作，研究部署信访改革、矛盾化解等重点任务，压实信访工作责任。市领导经常深入基层一线调研指导，亲自接访或下访群众，包案化解重点信访矛盾，

坚持每月阅批群众来信来邮，亲自协调推动解决全市信访工作中的重大问题。市信访联席会议加强对全市信访工作的统筹指导，推动形成信访联治、矛盾联调、工作联动的工作格局。2018年，召开全市信访工作会议5次，市信访联席会议召集人9次组织专题研究部署重点信访工作任务；开展市领导包案化解信访事项工作，督促指导全市11个区落实及有关市直单位落实领导包案化解责任，依法依规解决了一大批人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

3. 牢牢把握化解矛盾这个核心，综合施策推进信访突出问题“清仓见底去库存”。始终坚持源头治理，健全完善市、区、镇（街）、村（居）四级矛盾纠纷排查网络，确保各类矛盾纠纷化解在早、化解在小、化解在基层。深入开展重点领域、重点群体、重点问题、重点人员信访矛盾化解攻坚行动，按照“解决问题、化解矛盾、息诉息访”的工作要求，逐案制定化解方案、落实化解责任、明确化解时限，以“钉钉子”和“啃硬骨头”精神推进信访突出问题化解。2018年，我市对国家、省交办的217件信访矛盾化解攻坚重点案件已全部报结，上级转交和本市自排的395宗信访突出问题已全部化解，有效维护了群众合法权益和社会和谐稳定。

4. 牢牢把握责任督导这个保障，着力提高完成重大专项任务的效果效能。扎实做好中央巡视、中央环保督察“回头看”、国务院大督查、扫黑除恶专项斗争等重大专项任务中的信访工作，

并组成 8 个专项督导组，着力推进矛盾化解工作在基层一线和末端得到有效落实。充分利用信息化手段加强督查督办，提高办理效率和办结质量。严密组织办理效果“回头看”活动，采取满意度测评、约访、致电等方式，直接向信访人了解案件办理满意度，对存在重复访风险隐患的，指导有权处理单位和属地跟进做好后续稳定工作，确保不出现反弹和倒流。全年，中央巡视组交办的 1072 件信访件均已按规定时限全部办结，受到省、市领导的充分肯定。

5. 牢牢把握制度创新这个主题，确保信访工作制度改革不断向纵深推进。紧跟省关于信访工作制度改革的决策部署，创新信访工作运行机制，组建“受理、办理、督办”三个工作平台，着力升级改造我市“云信访”业务综合处理系统，并于 2018 年 4 月 4 日正式上线运行，实现与省三大平台的高度匹配对接，形成了“一个口子进入、一个口子转出、一个口子督办”的工作机制。深入推进依法分类处理信访诉求工作，对全市 35 个市直部门和 11 个区的依法分类清单及法律依据汇编成册并印发实施，严格落实律师参与信访工作制度，挂牌成立驻市人民来访接待厅人民调解工作室，建立完善我市信访事项复查复核工作专家库，建立复查复核纠错机制，有力规范了全市依法分类工作。不断深化信访考核工作改革，严密组织迎接省按照新的信访考核办法实施的第一次考核，认真做好考核反馈问题的对照整改工作。研究制定《广州市解决群众信访诉求考核办法》、2018 年度考核方案及

评分细则,严密组织对全市11个区和39个市直职能部门的考核,全面、客观、准确地检验了各级各部门全年信访工作落实情况。着眼进一步畅通信访渠道,积极加强工作创新和运用,2018年在微信小程序、城市服务中正式开通“广州信访”应用,这在全国信访系统中尚属首创,我市“六合一”信访信息系统建设经验在全国网上信访工作深化推进会上作交流发言。

(二)说明本部门2018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:一些重点领域的信访矛盾仍比较突出;信访工作法治化水平有待进一步提高;少数单位信访工作责任落实还不够严格等。

2.改进和努力方向。

(1)着力促进各项改革措施的精细化、智能化提升。严格按照“事要解决”的目标导向,继续深化改革,不断完善我市信访改革各项实际举措,深入探索形成可复制、可推广的经验做法,积极推进中央、省关于信访改革的决策部署和措施制度在我市率先落实落地、结出成果。

(2)是着眼“减存控增”不断推进全市重点信访矛盾的化解稳定。紧盯当前各类信访热点难点问题持续发力,不断深化重点信访矛盾排查梳理,加强信访信息预警预测预防,着力压实属事、属地等不同单位的信访工作责任,促进全市信访突出问题的

化解，提高矛盾化解率。

（3）大力加强信访法治化建设。注重运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，严格落实依法分类工作，指导各区各部门认真修订完善机构改革后依法分类处理信访诉求清单，不断健全完善统筹协调、分流导入、承接办理、积极参与的工作机制。

（4）积极探索推动信访工作融入共建共治共享社会治理格局。准确分析把握社情民意出现的新变化新趋势，积极探索信访矛盾纠纷社会共治的方法途径，积极汇集各方力量，主动融入社会治理创新实践，推进形成齐抓共管的信访工作大格局。

第五部分 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。