

2020 年广州市信访局 部门决算

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 2020 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、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 十、非税收入征缴情况表

第三部分 广州市信访局 2020 年部门决算情况说明

第四部分 预算绩效管理情况

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到非接待场所上访事件，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接待场所上访的劝返工作。

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。

局本部内设处室 7 个，分别是办公室、督查处、调研处、来信办理处、来访接待处、复查复核处、网上信访办理处。

（二） 部门决算单位构成

我部门没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分 广州市信访局 2020 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、一般公共预算财政拨款收入	1	3,852.43	一、一般公共服务支出	31	2,596.86
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	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	86.41
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	0.19	八、社会保障和就业支出	38	330.05
	9		九、卫生健康支出	39	33.62
	10		十、节能环保支出	40	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	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	805.58
	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： 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
	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	3,852.63	本年支出合计	57	3,852.52
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	1.36	年末结转和结余	59	1.47
总计	30	3,853.99	总计	60	3,853.99

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： 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	3, 852. 63	3, 852. 43	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 19
201	一般公共服务支出	2, 596. 96	2, 596. 77	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 19
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2, 596. 96	2, 596. 77	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 19
2010301	行政运行	1, 793. 05	1, 792. 85	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 19
2010308	信访事务	74. 81	74. 81	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	729. 11	729. 11	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
206	科学技术支出	86. 41	86. 41	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20605	科技条件与服务	86. 41	86. 41	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2060503	科技条件专项	86. 41	86. 41	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	3,852.63	3,852.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.19
208	社会保障和就业支出	330.05	330.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	330.05	330.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	131.01	131.01	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	133.41	133.41	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	65.63	65.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	33.62	33.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	33.62	33.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	33.62	33.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	805.58	805.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

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	3,852.63	3,852.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.19
22102	住房改革支出	805.58	805.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	196.09	196.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	609.50	609.50	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	3,852.52	2,940.46	912.06	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2,596.86	1,771.21	825.65	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,596.86	1,771.21	825.65	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,792.94	1,771.21	21.73	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	74.81	0.00	74.81	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	729.11	0.00	729.11	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	86.41	0.00	86.41	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	86.41	0.00	86.41	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	86.41	0.00	86.41	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	330.05	330.05	0.00	0.00	0.00	0.00

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	3,852.52	2,940.46	912.06	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	330.05	330.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	131.01	131.01	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	133.41	133.41	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	65.63	65.63	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	33.62	33.62	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	33.62	33.62	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	33.62	33.62	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	805.58	805.58	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	805.58	805.58	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	196.09	196.09	0.00	0.00	0.00	0.00

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	3,852.52	2,940.46	912.06	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	609.50	609.50	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： 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	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	3,852.43	一、一般公共服务支出	33	2,596.86	2,596.86	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	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	86.41	86.41	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	330.05	330.05	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	33.62	33.62	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： 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	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	805.58	805.58	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： 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	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	3,852.43	本年支出合计	59	3,852.52	3,852.52	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.37	年末财政拨款结转和结 余	60	0.28	0.28	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.37		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	3,852.80	总计	64	3,852.80	3,852.80	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： 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	3,852.52	2,940.46	912.06
201	一般公共服务支出	2,596.86	1,771.21	825.65
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,596.86	1,771.21	825.65
2010301	行政运行	1,792.94	1,771.21	21.73
2010308	信访事务	74.81	0.00	74.81
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	729.11	0.00	729.11
206	科学技术支出	86.41	0.00	86.41
20605	科技条件与服务	86.41	0.00	86.41
2060503	科技条件专项	86.41	0.00	86.41
208	社会保障和就业支出	330.05	330.05	0.00
20805	行政事业单位养老支出	330.05	330.05	0.00
2080501	行政单位离退休	131.01	131.01	0.00

表 5

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	3,852.52	2,940.46	912.06
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	133.41	133.41	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	65.63	65.63	0.00
210	卫生健康支出	33.62	33.62	0.00
21007	计划生育事务	33.62	33.62	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	33.62	33.62	0.00
221	住房保障支出	805.58	805.58	0.00
22102	住房改革支出	805.58	805.58	0.00
2210201	住房公积金	196.09	196.09	0.00
2210203	购房补贴	609.50	609.50	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	2,392.40	302	商品和服务支出	238.13
30101	基本工资	321.47	30201	办公费	23.08
30102	津贴补贴	1,033.23	30202	印刷费	0.39
30103	奖金	2.06	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	1.70
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	1.58
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	133.41	30206	电费	3.85
30109	职业年金缴费	65.63	30207	邮电费	31.51
30110	职工基本医疗保险缴费	0.84	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	1.12	30211	差旅费	0.00
30113	住房公积金	196.09	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	5.12
30199	其他工资福利支出	638.56	30214	租赁费	0.30

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	294.98	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	247.84	30217	公务接待费	0.24
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	1.01
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	7.50
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	42.43
30309	奖励金	33.62	30229	福利费	26.13
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	4.24
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	64.13
30399	其他对个人和家庭的补助	13.53	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	24.92
			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
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	14.94
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	13.55
			31003	专用设备购置	1.39
			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
			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	2,687.39		公用经费合计	253.07

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。

表 7

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
22.28	0.00	22.04	17.88	4.16	0.24	22.37	0.00	22.12	17.88	4.24	0.24

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。

本报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

表 8

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。

本表本年度无发生额。

国有资本经营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		
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
223	国有资本经营预算支出	0.00	0.00	0.00
22301	解决历史遗留问题及改革成本支出	0.00	0.00	0.00
2230102	“三供一业”移交补助支出	0.00	0.00	0.00
2230103	国有企业办职教幼教补助支出	0.00	0.00	0.00
2230104	国有企业办公共服务机构移交补助支出	0.00	0.00	0.00
2230105	国有企业退休人员社会化管理补助支出	0.00	0.00	0.00
2230106	国有企业棚户区改造支出	0.00	0.00	0.00
2230107	国有企业改革成本支出	0.00	0.00	0.00
2230108	离休干部医药费补助支出	0.00	0.00	0.00
2230199	其他解决历史遗留问题及改革成本支出	0.00	0.00	0.00
22302	国有企业资本金注入	0.00	0.00	0.00

表 9

国有资本经营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		
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
2230201	国有经济结构调整支出	0.00	0.00	0.00
2230202	公益性设施投资支出	0.00	0.00	0.00
2230203	前瞻性战略性新兴产业发展支出	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。

表 10

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	纳入财政专户管理
栏次	1	2	3
合计	0.12	0.12	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	0.12	0.12	0.00
利息收入	0.00	0.00	0.00
财政专户存款利息收入	0.00	0.00	0.00
非经营性国有资产收入	0.11	0.11	0.00
行政单位国有资产处置收入	0.11	0.11	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	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度非税收入征缴情况。
本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

第三部分 广州市信访局 2020 年部门决算情况说明

一、2020 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 2020 年度总收入 3,853.99 万元，其中本年收入 3,852.63 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 3,852.43 万元，比上年决算减少 27.66 万元，下降 0.7%。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；三是根据工作需要减少信息化建设项目经费；四是认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约，减少一般性经费支出。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算持平。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，因部门决算编报口径调整，本年新增此项收入纳入决算编报范围，我部门本年无发生额。

4. 上级补助收入 0 万元，与上年决算持平。

5. 事业收入 0 万元，与上年决算持平。

6. 经营收入 0 万元，与上年决算持平。

7. 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算持平。

8. 其他收入 0.19 万元，比上年决算减少 0.44 万元，下降 69.8%，主要变动情况是在职人员社会养老保险代扣代缴专户利息收入减少。

（二）年度支出总体情况

广州市信访局 2020 年度总支出 3,853.99 万元，其中本年支出 3,852.52 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 2,940.46 万元，比上年决算增加 163.96 万元，增长 5.9%，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；三是认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约，减少一般性经费支出。

2. 项目支出 912.06 万元，比上年决算减少 191.41 万元，下降 17.3%，主要变动情况：一是根据工作需要减少信息化建设项目经费；二是认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约，减少一般性经费支出。

3. 上缴上级支出 0 万元，与上年决算持平。

4. 经营支出 0 万元，与上年决算持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算持平。

二、2020 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2020 年度财政拨款收入说明

广州市信访局 2020 年度财政拨款收入合计 3,852.43 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 3,852.43 万元，比上年决算数减少 27.66 万元，下降 0.7%，主要变动情况主要变动情况：一是增加新进人员相关经费；二是政策性调资；三是根据工作需要减少信息化建设项目经费；四是认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约，减少一般性经费支出；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）；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--%(上年基数为 0，不可比)。

（二）2020 年度财政拨款支出说明

广州市信访局 2020 年度财政拨款支出合计 3,852.52 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 3,852.52 万元，比年初预算数增加 175.54 万元，增长 4.8%，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)；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--%(预算基数为 0，不可比)。

三、2020 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

广州市信访局 2020 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 22.37 万元，完成预算 22.28 万元的 100.4%，决算数超过预算数主要原因是使用粤通卡账户上年结转资金。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%(预算基数为 0，不可比)；公务用车购置及运行费支出决算为 22.12 万元，完成预算 22.04 万元的 100.4%，决算数超过预算数主要原因是使用粤通卡账户上年结转资金（其中：公务用车购置支出决算为 17.88 万元，完成预算 17.88 万元的 100%；公务用车运行费支出决算为 4.24 万元，完成预算 4.16 万元的 101.9%，决算数超过预算数

主要原因是使用粤通卡账户上年结转资金)；公务接待费支出决算为 0.24 万元，完成预算 0.24 万元的 100%。

2020 年度“三公”经费支出决算大于预算数的主要情况：使用粤通卡账户上年结转资金。

(二) “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2020 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%；公务用车购置及运行费支出 22.12 万元，占 98.9%；公务接待费支出 0.24 万元，占 1.1%。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局机关 1 个单位出国团组 0 个、累计 0 人次。开支内容包括：2020 年无因公出国(境)支出。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 22.12 万元，其中：公务用车购置支出为 17.88 万元，2020 年公务用车购置数 1 辆。公务用车运行及维护支出 4.24 万元，2020 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 0.24 万元，主要用于部门与国内相关单位交流工作情况发生的接待支出。2020 年，局机关 1 个单位共接待国外、境外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 2 次，接待人数共 24 人。主要包括用于接待餐费支出。

四、其他重要事项的情况说明

(一) 机关运行经费支出情况

2020年本部门机关运行经费支出 253.07 万元，比上年决算数减少 48.64 万元，降低 16.1%。主要增减变动情况是：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约，减少办公费、差旅费、维修（护）费、培训费、公务接待费以及委托业务费等支出。

（二）政府采购支出情况说明

2020年本部门政府采购支出总额 320.57 万元，其中：政府采购货物支出 22.75 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 297.82 万元。授予中小企业合同金额 320.57 万元，占政府采购支出总额的 100%，其中：授予小微企业合同金额 132.98 万元，占政府采购支出总额的 41.5%。

（三）国有资产占用情况

截至 2020 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；单价 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 2020 年度各类非税收入合计 0.12 万元，纳入预算管理 0.12 万元；纳入财政专户管理 0 万元。其中：政府性基金收入 0 万元，占 0%；专项收入 0 万元，占 0%；行政事业性收费收入 0 万元，占 0%；罚没收入 0 万元，占 0%；国有资本经营收入 0 万元，占 0%；国有资源（资产）有偿使用收入 0.12 万元，占

100%，包括财政专户存款利息收入 0.0012 万元以及行政单位国有资产处置收入 0.11 万元；捐赠收入 0 万元，占 0%；政府住房基金收入 0 万元，占 0%；其他收入 0 万元，占 0%。

第四部分 预算绩效管理情况

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。

一、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 2020 年度 6 个一般公共预算项目（一级项目）支出开展绩效自评，共涉及资金 912.06 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。

本部门没有对预算项目开展重点绩效评价。

组织部门整体支出绩效自评（无下属单位），涉及一般公共预算支出 3852.52 万元，政府性基金预算支出 0 万元。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。

二、绩效自评结果

（一）部门整体支出绩效自评综述。

全年预算数 3852.76 万元，执行数 3852.52 万元，完成预算的 99.99%。从评价情况来看，我局较好完成了 2020 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。主要绩效目标完成情况见下表：

2020 年度部门整体支出主要绩效目标完成情况表

部门名称：		广州市信访局		
	部门整体支出目标	关键指标	预期实现值	指标完成情况
年度绩效目标	以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，深入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，紧紧围绕市委、市政府中心工作，坚持以人民为中心，努力打造更高水平的阳光信访、责任信访、法治信访，推动我市信访工作高质量发展。	着力预防化解各类信访矛盾纠纷。	有效防范遏制信访矛盾上行。	1. 通过主动建言献策积极服务于党委政府决策。充分发挥信访部门“第二研究室”的功能作用，全年形成重点调研报告 6 篇，编印《广州信访简报》46 期，其中 8 期获市领导批示肯定，为党委政府决策充分发挥了参谋助手作用。 2 通过整合多元社会力量融入共建共治共享社会治理格局。信访部门共协调运用第三方社会力量参与化解信访矛盾 800 余件次，安排律师参与接访群众 640 余人次，有效预防了信访矛盾上行。 3. 通过强化信息预警处置有效维护重点敏感时期信访秩序。全年共编发《每日信访动态》《信访信息专报》《涉稳涉访信息核查函》335 份，及时核查遏制信访矛盾激化。
		积极推进信访工作制度改革。	创新工作运行机制。	1. 以完善政策制度为牵引，着力推进同质化类案化解。2020 年积极推动了《广州市存量违法建设分类处理工作指引》、农村土地承包经营纠纷调解仲裁体系、《广州市互联网租赁自行车管理办法》《广州市物业管理条例》等制度规定的出台，努力实现从政策层面推动同质化类案的化解。 2. 以建立健全“四办”机制为导向，不断深化信访改革。全市信访事项及时受理率、按期办结率、群众满意率同比提高，有效提高了信访事项办理质量和效率。 3. 以强化“三项建议权”运用为抓手，充分压实各级信访责任。创新制定行使“三项建议权”工作方案，进一步压实了信访工作责任。 4. 以依法分类化解诉求为重点，进一步提高信访法治化水平。在全省率先成立复查复核律师工作室，将法律审查作为信访复查复核的必经环节和关键步骤，积极引导群众依法维权，进一步营造良好的法治信访环境。

	加强信访信息化建设。	增强“云信访”系统的“三个全覆盖”，从业务流程、工作管理、群众服务等方面深化扩展，不断提升网上信访应用，提高信访服务水平与满意度	以深化信息化手段运用为支撑，着力为信访工作提质增效。依托省一体化信访信息系统，进一步规范网上办理流程，把中央和省对信访“七率”的考核要求体现到我市的考核中，针对省的考核方案逐一查漏补缺，精心实施群众满意度评价，积极引导群众通过网信反映诉求。全年高标准办理“人民网”网友给市委书记、市长的留言，网上信访同比上升，已成为群众信访主渠道。
其中：部门年度整体预期预算完成率：100%			2020年部门年度整体预算完成率为99.99%

1. 部门整体支出绩效目标完成情况与效益。

2020年，广州市信访局始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入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，严格落实中央、省委、市委关于疫情防控和有序复工复产的工作部署，在省信访局的有力指导和市委市政府的正确领导下，坚持一手抓疫情防控、一手抓矛盾化解，促进了全市信访形势持续好转，有力维护了群众合法权益和社会大局稳定。2020年，我市“网升访降”格局继续巩固加强，群众进京到省上访量平稳可控，全市信访形势持续向好。

（1）坚持首位首抓、严格对标对表，牢牢把握信访工作正确政治方向。一是始终抓牢政治理论武装。坚持把政治建设摆在首位，制定完善《中国共产党广州市信访局党组“第一议题”学习制度》和《广州市信访局党组理论学习中心组学习制度》，全年共召开党组会议31次，组织中心组理论学习17次，有效促进了理论学习和实践运用进一步走深走实。二是始终抓严意识形态工作。严格落实意识形态工作责任制，把意识形态工作列入专题、年度民主生活会的重点检查内容。今年以来，局党组多次专题研究意识形态工作，7名领导班子成员均主动深入各党支部进

行意识形态教育，有效夯实了思想政治根基。三是始终抓紧政治要件建账纳账。定期梳理更新《贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署工作台账》，共归纳整理3大类41个方面的内容，认查查漏补缺、始终做到“三个必须”，确保习近平总书记重要批示指示精神和党中央决策部署在我市信访工作领域落地落实。

（2）坚持高位推动、强化矛盾攻坚，着力解决群众反映强烈的信访突出问题。一是借势借力高位推动工作落实。全年市委常委会会议3次组织学习习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，传达中央和省关于信访工作重要精神，审议通过了我市建立健全信访事项“四办”工作机制和充分行使信访工作“三项建议权”两个方案，高位推动信访工作落实。市信访联席会议3次召开全体会议研究部署信访工作，推动形成了信访联治、矛盾联调、工作联动的工作格局。二是领导包案促进解决民生问题。市委书记张硕辅、市长温国辉同志带头包“钉子案”“骨头案”，16名市委常委、副市长包案处理48宗信访事项，现已全部按期办结。三是畅通渠道解决群众涉疫诉求。及时制定印发《广州市新冠肺炎疫情防控期间信访受理转办督办指引》，开通涉疫事项办理“绿色通道”，对群众涉疫事项进行分类处理即时办结。疫情发生以来，转送办理涉疫情事项办结率达100%。四是持续攻坚推进信访积案化解。深入开展“春风送暖解民忧”活动，扎实推进集中治理重复信访、化解信访积案专项行动，省交办和市、区自排信访矛盾化解攻坚件已全部按期办结，“春风送暖”专项件通过各级领导带头领办督办已全部化解，对

省分两批转交的重复信访事项严格按照要求有序推进化解。

（3）坚持改革创新、健全制度机制，促进信访工作高质量发展。一是以完善政策制度为牵引，着力推进同质化类案化解。全年针对群众反映强烈的信访问题，会同相关职能部门共同调查研究，积极推动了《广州市存量违法建设分类处理工作指引》、农村土地承包经营纠纷调解仲裁体系、《广州市互联网租赁自行车管理办法》《广州市物业管理条例》等制度规定的出台，努力实现从政策层面推动同质化类案的化解。二是以建立健全“四办”机制为导向，不断深化信访改革。按照市委主要领导在接访调研时提出的要求，研究制定《关于建立健全信访事项“四办”工作机制实施方案》，建立工作制度，有效提高了信访事项办理质量和效率。“四办”机制实施以来，全市信访事项及时受理率、按期办结率、群众满意率均得以提高。三是以强化“三项建议权”运用为抓手，充分压实各级信访责任。创新制定行使“三项建议权”工作方案，进一步压实了信访工作责任。四是以依法分类化解诉求为重点，进一步提高信访法治化水平。在全省率先成立复查复核律师工作室，将机构改革后各区各部门的依法分类处理信访诉求清单及法律依据汇编成册下发执行。将法律审查作为信访复查复核的必经环节和关键步骤，结合开展“千名法律顾问解千案”等活动，引导群众依法维权，进一步营造良好的法治信访环境。五是以深化信息化手段运用为支撑，着力为信访工作提质增效。依托省一体化信访信息系统，进一步规范网上办理流程，把中央和省对信访“七率”的考核要求体现到我市的考核中。高标准办理“人民网”网友给市委书记、市长的留言，网上信访

已成为群众信访主渠道。

（4）坚持源头预防、融入社会治理体系，确保信访矛盾纠纷发现在早、防范在先、化解在小。一是充分发挥信访部门“第二研究室”的功能作用，全年形成重点调研报告6篇，编印《广州信访简报》44期，其中8期获张硕辅同志批示肯定，为党委政府决策充分发挥了参谋助手作用。二是坚持和发展新时代“枫桥经验”，将信访工作纳入市委“令行禁止、有呼必应”基层党建格局和综合调度平台，充分借助第三方社会力量助力信访矛盾调处。一年来，信访部门共协调运用第三方社会力量参与化解信访矛盾800余件次，安排律师参与接访群众640余人次，有效预防了信访矛盾上行。

（5）坚持党建引领、提升服务能力，着力建设人民群众满意的政治机关。一是压实主体责任、全面从严治党。研究制定《市信访局党组落实全面从严治党主体责任清单》，修订《市信访局关于做好“四风”问题“云治理”工作实施方案》，制定《广州市信访局政治生态研判分析工作办法（试行）》，建立政治生态研判分析指标体系，推动形成风清气正的良好政治生态。二是加强政治监督、深化廉政建设。局党组坚持定期听取党风廉政建设工作汇报，组织召开2020年度机关党建暨党风廉政建设工作会议，研究制定《广州市信访局党组贯彻落实〈关于推进政治监督具体化常态化、做到“两个维护”的若干措施〉工作方案》，积极会同派驻市府办纪检监察组6次开展纪律作风专项检查治理，确保广大党员干部不碰红线、不触底线。三是积极配合巡察、深化整改落实。针对市委巡察，严密制定《广州市信访局党组关

于配合市委巡察组开展巡察的工作方案》，组织召开局党组扩大会议研究审议巡察整改方案，严密组织巡察整改专题民主生活会，根据巡察反馈的主要问题，逐一研究整改措施，建立健全三级整改工作会议机制，确保巡察整改工作严格按计划推进并已取得阶段性成效。四是严格选人用人、建强干部队伍。有序开展干部选拔晋升，加强干部培训组织工作，开展领导干部个人有关事项报告专项整治，未发现瞒报漏报情况。五是坚持为民导向、深化文明实践。根据市直机关统一部署，在市人民来访接待厅部署开展新时代文明实践点试点建设，充分发挥党员先锋带动作用，深入开展为民、便民、利民志愿服务，严格落实接访场所疫情防控措施，不断深化“暖心接访”活动，着力把市人民来访接待厅打造为市民群众亲身感受新时代文明实践的重要窗口。

2. 主要存在问题。一是按照新发展理念做好信访工作的思路有待进一步梳理完善，对畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道需要进一步深化研究；二是当前我市信访总量仍处于高位状态，信访热点问题集中且新老问题交织，信访矛盾的化解力度有待进一步加强；三是一些责任单位依法分类处理信访诉求工作不够高效规范，信访工作责任机制执行不够有力，优化信访“七率”难度较大等。

3. 下一步改进措施。

一是坚持首位首抓，推进思想政治建设。以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为主题主线，不断深化理论武装，严格落实“第一议题”制度，持续抓好“大学习、深调研、真落实”工作，认真抓好政治要件建账纳账和查漏补缺，突出抓好中国共产党信访工作条例宣传活动，严格落实意识形态工作责

任制，始终严守党的政治纪律和政治规矩，不断夯实思想政治根基。

二是坚持党建引领，突出从严治党。强化党组主体责任和领导班子成员“一岗双责”，坚持领导带头，以上率下，严格执行全面从严治党机制措施和中央八项规定具体细则，加强干部队伍的选拔和管理教育，进一步丰富机关党建工作形式和载体，突出抓好政治生态研判分析，推动党风廉政工作有效落实。

三是持续深化改革，加大服务指导力度。坚持和发展新时代“枫桥经验”，按照省的统一部署，深入推进以“县级群众信访诉求综合服务中心标准化工程”“广东智慧信访二期工程”“广东法治信访工程”等“三大工程”建设，在市、区、街（镇）、村（居）四级全面推行“四办”工作机制，扎实开展“暖心接访”“新时代文明实践”活动，有效提升服务群众的实际能力。

四是建立长效机制，提升巡察整改成效。严格落实巡察整改方案，按照整改工作责任，集中力量抓细抓实整改和督办落实，实行整改台账销号制度，做好整改情况公开，配合做好巡察效果评估，确保形成长效化整改机制。

五是深化矛盾攻坚，着力维护群众权益。严密组织民生领域信访突出问题、重复信访和涉法涉诉信访积案攻坚化解“三个专项行动”，严格落实各级领导接访包案制度，充分行使“三项建议权”压实各级信访工作责任，切实维护群众合理权益和社会和谐稳定，为广州“十四五”规划开局起步、实现老城市新活力、“四个出新出彩”充分发挥信访服务保障作用。

（二）项目绩效自评综述。

本部门 2020 年度项目、广州市信访服务外包项目的绩效自

评结果如下：

1. 广州市信访服务外包项目。

（1）项目概况。

云客服服务外包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”。前端方便群众通过官方网站、“微信公众号”等方式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。

社会工作及心理辅导服务项目，由信访社工提供专业心理辅导、社会工作个案和社区服务等专业服务方法，帮助上访群众舒缓情绪、梳理真实诉求，协助分析问题和解决方法，推进信访事项得到合理解决。

项目资金情况，广州市信访服务外包项目年初预算安排227.2万元，根据合同进度，实际支付222.67万元，2020年已及时办理预算调整。

（2）项目绩效情况。项目绩效目标完成情况与效益主要是：

1. 云客服全年在线为群众提供在线咨询、在线视频信访服务，协助转办信访事项，为群众提供了更加便捷的服务。

2. 心理和社会工作专业人员全年在市人民来访接待厅提供社工服务，从专业角度安抚上访群众情绪，协助分析和解决信访问题，为促进上访群众理性维权发挥了积极作用。

（3）主要存在问题。云客服、社工人员专业化程度有待进一步提高。

（4）下一步改进措施。加强业务培训，提高专业化水平。

2020 年度项目支出绩效自评表

单位：万元

项目名称	广州市信访服务外包项目						
主管部门	广州市信访局				实施单位	广州市信访局	
项目资金 （万元）			年度预算数	年度预算完成数	分值	预算完成率	得分
	总额		222.67	222.67	20	100%	20
	其中：财政拨款（市本级支出）		222.67	222.67			
	财政拨款（转移支付）						
	非财政拨款						
绩效目标完成情况	年度绩效目标内容				目标实际完成情况		
	1. 方便群众通过网站、“微信公众号”等方式可直接与客服在线咨询、在线视频信访。 2. 通过心理和社会工作专业人员，采用专业的方法安抚信访者情绪，协助分析问题和解决问题，提供法律及政策资源援助等服务，以改善信访者的社会认知，促进理性维权。				1. 云客服全年在线为群众提供在线咨询、在线视频信访服务，协助转办信访事项，为群众提供了更加便捷的服务。 2. 心理和社会工作专业人员全年在市人民来访接待提供社工服务，从专业角度安抚上访群众情绪，协助分析和解决信访问题，为促进上访群众理性维权发挥了积极作用。		
指标类别	一级指标	二级指标	年度指标	实际完成指	分值	得分	偏差原因分析及改

			值	标值			进措施
产出指标	数量指标	心理和社会工作专业	4 人以下	2	10	10.00	2020 年云客服工作人员流失 2 人。
		云客服人员出勤率	92%以上	100%	10	10.00	2020 年云客服人员出勤率 100%。
		社工服务人员	3	3	10	10.00	2020 年共有 3 名社工服务人员驻点服务。
	时效指标	合同进度款支付率	100%	100%	10	10.00	合同支付已完成。
效益指标	经济效益	对社工服务质量进行考核评估	优秀	优秀	10	10.00	社工服务考核评估为优秀。
	可持续影响指标	云客服服务达标率	90%以上	90%	10	10.00	经办案件按时转办各信访部门和职能部门,服务质量考核平均分均达到 90 分。
	服务对象满意度	服务对象满意度	10 件以下	0	10	10.00	查询社工、云客服提供信访咨询服务案件的满意度,收到投诉案件数为 0。
		专项服务对象满意度	80 分以上	95 分	10	10.00	服务满意度为 95%,折算成分值为 95 分。
总 分			100				

三、以本部门为主体开展的重点绩效评价结果。本部门没有开展重点绩效评价。

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。

特别说明：第三、第四部分情况说明因金额转化为万元时，四舍五入可能存在尾差。