

2022 年度广州市信访局 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 机构设置
- 三、部门决算单位构成

第二部分：广州市信访局 2022 年度部门决算表

- 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、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分：广州市信访局 2022 年度部门决算情况说 明

第四部分：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：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）承办市委、市政府和上级信访部门交办的其他事项。

二、部门机构设置

局本部内设处室 8 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、人民建议征集处。

三、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 2022 年度部门决算表

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	4,206.74	一、一般公共服务支出	31	2,778.79
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	182.65
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	377.74
	9		九、卫生健康支出	39	2.52
	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	865.04
	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	4,206.74	本年支出合计	57	4,206.74
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	0.00	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	4,206.74	总计	60	4,206.74

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	4, 206. 74	4, 206. 74	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
201	一般公共服务支出	2, 778. 79	2, 778. 79	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2, 778. 79	2, 778. 79	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010301	行政运行	1, 880. 14	1, 880. 14	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010308	信访事务	198. 38	198. 38	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	700. 27	700. 27	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
206	科学技术支出	182. 65	182. 65	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20605	科技条件与服务	182. 65	182. 65	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2060503	科技条件专项	182. 65	182. 65	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	4,206.74	4,206.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	377.74	377.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	377.74	377.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	86.49	86.49	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	195.06	195.06	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	96.18	96.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	2.52	2.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	2.52	2.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	2.52	2.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	865.04	865.04	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	4,206.74	4,206.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	865.04	865.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	218.86	218.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	646.18	646.18	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	4,206.74	3,091.55	1,115.19	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2,778.79	1,846.25	932.54	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,778.79	1,846.25	932.54	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,880.14	1,846.25	33.89	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	198.38	0.00	198.38	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	700.27	0.00	700.27	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	182.65	0.00	182.65	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	182.65	0.00	182.65	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	182.65	0.00	182.65	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	377.74	377.74	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	4, 206. 74	3, 091. 55	1, 115. 19	0. 00	0. 00	0. 00
20805	行政事业单位养老支出	377. 74	377. 74	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2080501	行政单位离退休	86. 49	86. 49	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	195. 06	195. 06	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	96. 18	96. 18	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
210	卫生健康支出	2. 52	2. 52	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
21007	计划生育事务	2. 52	2. 52	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2100799	其他计划生育事务支出	2. 52	2. 52	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
221	住房保障支出	865. 04	865. 04	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
22102	住房改革支出	865. 04	865. 04	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2210201	住房公积金	218. 86	218. 86	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	4, 206. 74	3, 091. 55	1, 115. 19	0. 00	0. 00	0. 00
2210203	购房补贴	646. 18	646. 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。

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	4,206.74	一、一般公共服务支出	33	2,778.79	2,778.79	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	182.65	182.65	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	377.74	377.74	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	2.52	2.52	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	865.04	865.04	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	4,206.74	本年支出合计	59	4,206.74	4,206.74	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结 余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		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	4,206.74	总计	64	4,206.74	4,206.74	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	4, 206. 74	3, 091. 55	1, 115. 19
201	一般公共服务支出	2, 778. 79	1, 846. 25	932. 54
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2, 778. 79	1, 846. 25	932. 54
2010301	行政运行	1, 880. 14	1, 846. 25	33. 89
2010308	信访事务	198. 38	0. 00	198. 38
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	700. 27	0. 00	700. 27
206	科学技术支出	182. 65	0. 00	182. 65
20605	科技条件与服务	182. 65	0. 00	182. 65
2060503	科技条件专项	182. 65	0. 00	182. 65
208	社会保障和就业支出	377. 74	377. 74	0. 00
20805	行政事业单位养老支出	377. 74	377. 74	0. 00
2080501	行政单位离退休	86. 49	86. 49	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	4, 206. 74	3, 091. 55	1, 115. 19
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	195. 06	195. 06	0. 00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	96. 18	96. 18	0. 00
210	卫生健康支出	2. 52	2. 52	0. 00
21007	计划生育事务	2. 52	2. 52	0. 00
2100799	其他计划生育事务支出	2. 52	2. 52	0. 00
221	住房保障支出	865. 04	865. 04	0. 00
22102	住房改革支出	865. 04	865. 04	0. 00
2210201	住房公积金	218. 86	218. 86	0. 00
2210203	购房补贴	646. 18	646. 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。

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

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	2,577.76	302	商品和服务支出	279.49
30101	基本工资	365.95	30201	办公费	19.64
30102	津贴补贴	1,100.46	30202	印刷费	1.72
30103	奖金	1.50	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	1.51
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	195.06	30206	电费	4.31
30109	职业年金缴费	96.18	30207	邮电费	32.96
30110	职工基本医疗保险缴费	1.07	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	37.21
30112	其他社会保障缴费	1.71	30211	差旅费	0.86
30113	住房公积金	218.86	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	5.22
30199	其他工资福利支出	596.97	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

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	232.04	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.06
30302	退休费	224.87	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	1.55
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	7.70
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	34.68
30309	奖励金	2.52	30229	福利费	28.56
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	4.74
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	68.70
30399	其他对个人和家庭的补助	4.66	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	29.84
			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：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	2.25
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	1.12
			31003	专用设备购置	1.13
			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

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

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
			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
			39909	经常性赠与	0.00
			39910	资本性赠与	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	2,809.80		公用经费合计	281.74

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

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

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。

表 8

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

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 9

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维护费			公务接待 费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4.97	0.00	4.74	0.00	4.74	0.24	4.97	0.00	4.74	0.00	4.74	0.24

注：本表反映部门本年度财政拨款“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；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分：广州市信访局 2022 年度部门决算情况说明

一、2022 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 2022 年度总收入 4,206.74 万元，其中本年收入 4,206.74 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 4,206.74 万元，比上年决算数增加 545.39 万元，增长 14.9%。主要变动情况：一是新增人员导致增加相关人员经费；二是因机关养老保险和职业年金基数调整导致增加社保缴费经费；三是根据实际工作需要，增加云客服服务外包项目以及信息化建设项目经费等。

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 0.18 万元，下降 100%。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全部作为非税收入上缴财政国库。

（二）年度支出总体情况

广州市信访局 2022 年度总支出 4,206.74 万元，其中本年支出 4,206.74 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 3,091.55 万元，比上年决算数增加 331.18 万元，增长 12%。主要变动情况：一是新增人员导致增加相关人员经费支出；二是因机关养老保险和职业年金基数调整导致增加社保缴费支出。

2. 项目支出 1,115.19 万元，比上年决算数增加 214.11 万元，增长 23.8%。主要变动情况是根据实际工作需要，增加云客服服务外包项目以及信息化建设项目支出等。

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、2022 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2022 年度财政拨款收入说明

广州市信访局 2022 年度财政拨款收入合计 4,206.74 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 4,206.74 万元，比上年决算数增加 545.39 万元，增长 14.9%；主要变动情况：一是新增人员导致增加相关人员经费；二是因机关养老保险和职业年金基数调整导致增加社保缴费经费；三是根据实际工作需要，增加云客服服务外包项目以及信息化建设项目经费等；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）；主要变动情况：与上年决算数持平；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）；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2022 年度财政拨款支出说明

广州市信访局 2022 年度财政拨款支出合计 4,206.74 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 4,206.74 万元，比年初预算数增加 113.26 万元，增长 2.8%；主要变动情况：一是根据实际工作需要，增加云客服服务外包项目以及信息化建设项目经费等；二是政策性调整，减少慰问金等人员经费支出；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）；主要变动情况：与年初预算数持平；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）；主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2022 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 2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 4.97 万元，完成全年预算 4.97 万元的 100%，比上年决算数增加 1.94 万元，增长 63.9%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（基数为 0，不可比），比上年决算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；公务用车购置及运行维护费支出决算为 4.74 万元，完成预算 4.74 万元的 100%，比上年决算数增加 1.94 万元，增长 69.6%；其中：公务

用车购置支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（基数为 0，不可比），比上年决算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；公务用车运行维护费支出决算为 4.74 万元，完成预算 4.74 万元的 100%，比上年决算数增加 1.94 万元，增长 69.6%；公务接待费支出决算为 0.24 万元，完成预算 0.24 万元的 100%，比上年决算数减少 0 万元，下降 1.9%。

2022 年度“三公”经费支出决算等于预算数的主要情况：严格按照预算批复，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出等于预算数。

2022 年度“三公”经费支出决算大于上年决算数的主要情况：一是其中一辆公务用车车龄较长，增加车辆维修费用支出；二是因信访督导工作等，增加燃油费用支出。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2022 年度“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维护费支出 4.74 万元，占 95.2%；公务接待费支出 0.24 万元，占 4.8%。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 4.74 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。公务用车运行维护费支出 4.74 万元，公务用车保有量为 2 辆，主要用于机要文件交换、应急处置及市内因公出行等费用开支。

3. 公务接待费支出 0.24 万元，主要用于国内公务来访人员公务的接待支出，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 1 次，接待人数共 23 人。主要包括接待永州市、祁阳市相关部门支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2022 年度本部门机关运行经费支出 281.74 万元，比上年决算数增加 3.26 万元，增长 1.2%。主要增减变动情况是：在职人员数量增加，导致差旅费、委托业务、其他交通费以及其他商品服务支出等支出增加。

（二）政府采购支出情况说明

2022 年度本部门政府采购支出总额 762.57 万元，其中：政府采购货物支出 8.76 万元、政府采购工程支出 6.41 万元、政府采购服务支出 747.4 万元。授予中小企业合同金额 762.57 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 709.97 万元，占授予中小企业合同金额的 93.1%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 100%。

（三）国有资产占用情况

截至 2022 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 2 辆，其中，机要通信用车 1 辆、应急保障用车 1 辆；单位价值 100 万元以上设

备（不含车辆）1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2022年度13个一般公共预算项目支出开展绩效自评，共涉及资金1115.19万元，占一般公共预算项目支出总额的100%。

共组织对“云客服服务外包项目”1个项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出298.67万元，政府性基金预算支出0万元，国有资本经营预算支出0万元。未委托第三方机构开展绩效评价。从评价情况来看，该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预期的绩效目标。通过该项服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，实现足不出户可信访、“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，真正由“被动告知变主动服务”，信访事项及时受理率、按期答复率不断提升，网上信访占比不断提升，成为我市群众信访主渠道。

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4206.74万元，政府性基金预算支出0万元，国有资本经营预算支出0万元。部门整体支出绩效评价无委托第三方机构具体实施。从评价情况来看，我局整体资金使用绩效良好，按照绩效管理工作要求，能积极开展绩效运行监控工作，及时了解资金支出进度，提高资金使用效益，确保完成预期的绩效目标，较好地保障2022年部门职责履行和重点工作任务的完成。

绩效自评结果。我部门今年开展了部门整体支出及云客服服务外包项目绩效自评。

部门整体支出绩效自评综述：全年预算数 4207.43 万元，执行数 4206.74 万元，完成预算的 99.98%。按照《部门整体支出绩效评价自评表》的评价指标，我部门整体支出绩效自评结果 98 分，达到“优”等级。

部门整体支出绩效目标完成情况与效益主要是：2022 年，在省委、省政府和市委的坚强领导下，市政府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，全面贯彻落实《信访工作条例》（以下简称《条例》），牢记为民解难、为党分忧的政治责任，积极做好《条例》普法、疫情防控等背景下信访服务保障，用心用情用力做好“送上门来的群众工作”，全市信访形势总体平稳可控、持续向好。国家交办广州市国重件、省交办信访积案和重点类案化解率 100%、全省排名三个第一。全市信访事项办理群众参评率明显上升，满意度评价综合得分全省排名第二。

发现的问题及原因主要是：**一是**预算绩效管理理念有待加强；**二是**部分项目资金支出进度不均衡；**三是**绩效评价形式比较单一。

下一步改进措施主要是：**一是**加强宣传，提高绩效评价认同感。加大对绩效管理的宣传，充分认识绩效管理的重要性，强化全过程预算绩效管理理念。**二是**加强项目资金管理。相关项目负责处室应细化项目实施计划，在项目实施期间，对预算执行实施监控，确保资金对应绩效目标执行，推进项目按计划落实；**三是**

多方评价，提高绩效评价公正性。除了积极开展整体绩效自评外，可以适当引进第三方评价，利用专家和第三方机构的专业性和中立性，进一步提高绩效评价公证合理。

云客服服务外包项目绩效自评综述：

全年预算数为 298.67 万元，执行数为 298.67 万元，完成预算的 100%。按照《项目支出绩效评价自评表》的评价指标，该项目自评结果 100 分，达到“优”等级。

项目绩效目标完成情况与效益主要是：该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预期的绩效目标。通过该项服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，实现足不出户可信访、“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，真正由“被动告知变主动服务”，信访事项及时受理率、按期答复率不断提升，网上信访占比不断提升，成为我市群众信访主渠道。云客服服务外包项目在云信访平台启动以来，收到市民群众的好评，并得到上级领导的肯定。

发现的问题及原因主要是云客服人员团队精神文明建设不足，集体荣誉感薄弱，缺乏凝聚力。

下一步改进措施主要是加强项目管理，进一步推广信访“家文化”，塑造团队文化。不断丰富和发展团队文化，增加团建活动频次，让云客服人员产生强烈的归属感，对信访事业产生认同感和责任感，以提升团队向心力和凝聚力。

项目支出绩效自评表

（2022 年度）

单位：万元

项目名称	云客服服务外包项目				项目级次	一级 ☐ 二级 ☒	
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)	1. 年度预算数		年度预 算数	年度预算 执行数	分值	预算完 成率	得分
	年度资金总额		298.67	298.67	10	100%	10
	其中：财政拨款（市本级支 出）		298.67	298.67			
	财政专户管理资金		0.00	0.00			
	其他资金		0.00	0.00			
绩效目标 情况（概 述）	年度预期绩效目标			目标实际完成情况			
	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”。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。			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”。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。			
绩效指标	一级指标	二级指 标	三级指标	实际完 成指标 值	分值（权 重）	自评得分	参考佐证材料名称
	产出指标	数量指标	云客服人员 出勤率	98%	50	50.00	客服人员出勤情况统计表
	效益指标	可持续影 响	云客服服务 达标率	98%	40	40.00	客服人员服务情况表
存在问题				团队精神建设不足，客服人 员集体荣誉感薄弱。			
改进措施				增加工会活动频次，增强员工归属感、责任感，提升向心力和凝聚力。			
总 分				100.00			
评价等级				☒ 优 90 分≤得分≤100 分； ☐ 良 80 分≤得分<90 分； ☐ 中 60 分≤得分<80 分； ☐ 差 得分<60 分			

注：原则上，预算执行率和一级指标权重统一设置为：预算执行率 10%、产出指标 50%、效益指标 30%、服务对象满意度指标 10%；对于不需要设置满意度指标的项目，其效益指标分

值权重相应可调增 10%。

以部门为主体开展的重点绩效评价结果。

我部门无委托第三方机构开展重点绩效评价项目，组织对“云客服服务外包项目”开展了重点绩效评价，从评价情况来看，该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预期的绩效目标。通过该项服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，实现足不出户可信访、“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，真正由“被动告知变主动服务”，信访事项及时受理率、按期答复率不断提升，网上信访占比不断提升，成为我市群众信访主渠道。

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、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

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 to 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：指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中：因公出国（境）费用具体包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费具体包括公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费具体包括按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费具体包括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。

说明：正文金额转换时因四舍五入，可能存在尾数误差。