国家信访局
2024 年度部门决算

二〇二五年七月

目　录

第一部分 国家信访局概况 1
一、部门职责 2
二、机构设置 3
第二部分 国家信访局2024年度部门决算表 4
一、收入支出决算总表 5
二、收入决算表 6
三、支出决算表 7
四、财政拨款收入支出决算总表 8
五、一般公共预算财政拨款支出决算表 9
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表 10
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表 11
八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表 12
九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表 13
第三部分 国家信访局2024年度部门决算情况说明 14
一、收入支出决算总体情况说明 15
二、本年收入决算情况说明 16
三、本年支出决算情况说明 17
四、财政拨款收入支出决算总体情况说明 18
五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明 18
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明 21
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明 ... 22
八、机关运行经费支出说明 23
九、政府采购支出说明 24
十、国有资产占用情况说明 24
十一、关于2024年度预算绩效情况说明 24
第四部分　名词解释 36
第五部分　附件 41

第一部分

国家信访局概况

一、部门职责

（一）负责处理国内群众、境外人士、法人及其他组织通过信访渠道给党中央、国务院及领导同志的来信来电，接待来访。

（二）负责向党中央、国务院及中共中央办公厅、国务院办公厅反映来信来电来访中提出的重要建议、意见和问题，综合研判信访信息，开展调查研究，提出制定修改完善有关方针、政策和法律法规的建议。

（三）承担督促检查领导同志有关批示件落实情况的责任，承办中央领导同志交办信访事项的落实，向地方和部门转办、交办信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实。

（四）综合协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题。

（五）综合协调指导全国信访工作，起草有关信访工作的方针、政策和法律、法规草案，推动中央关于信访工作决策部署的贯彻落实，总结推广各地区、各部门信访工作经验，提出改进和加强信访工作的意见和建议，检查、指导中央党、政、军各部门的信访工作和地方党、政机关的信访工作。

（六）建立和完善信访信息汇集分析机制，指导信访信息系统建设和应用。

（七）承担中央信访工作联席会议的日常工作，督促落实联席会议决定的事项。

（八）协调信访工作的宣传和信息发布，协调信访工作外事活动和对外交流。

（九）承办党中央、国务院及中共中央办公厅、国务院办公厅交办的其他事项。

二、机构设置

根据上述工作职责，国家信访局内设13个职能机构，分别是：办公室、综合指导司、办信一司、办信二司、来访接待司（对外称“中共中央办公厅、国务院办公厅人民来访接待室”）、研究室、督查室、人事司、机关党委、国家投诉受理办公室、离退休干部办公室、机关服务中心和信息中心。

国家信访局部门决算包括：局本级决算、离退休干部办公室决算、机关服务中心决算和信息中心决算。

第二部分

国家信访局2024年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

部门：国家信访局　　金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	19,572.91	一、一般公共服务支出	32	10,685.56
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	180.03
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8	878.44	八、社会保障和就业支出	39	2,228.57
	9		九、卫生健康支出	40	497.53
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	980.85
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	20,451.35	**本年支出合计**	58	14,572.53
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	1,615.24	年末结转和结余	60	7,494.06
	30			61	
总计	**31**	22,066.59	**总计**	**62**	22,066.59

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开02表

部门：国家信访局　　金额单位：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
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		**20,451.35**	**19,572.91**					**878.44**
201	一般公共服务支出	16,770.89	15,892.45					878.44
20140	信访事务	16,770.89	15,892.45					878.44
2014001	行政运行	6,000.76	5,732.26					268.50
2014002	一般行政管理事务	33.00	33.00					
2014003	机关服务	839.13	229.19					609.94
2014004	信访业务	2,124.72	2,124.72					
2014099	其他信访事务支出	7,773.28	7,773.28					
205	教育支出	140.61	140.61					
20508	进修及培训	140.61	140.61					
2050803	培训支出	140.61	140.61					
208	社会保障和就业支出	2,026.32	2,026.32					
20805	行政事业单位养老支出	2,026.32	2,026.32					
2080501	行政单位离退休	1,028.48	1,028.48					
2080503	离退休人员管理机构	211.51	211.51					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	414.34	414.34					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	371.99	371.99					
210	卫生健康支出	497.53	497.53					
21011	行政事业单位医疗	497.53	497.53					
2101101	行政单位医疗	497.53	497.53					
221	住房保障支出	1,016.00	1,016.00					
22102	住房改革支出	1,016.00	1,016.00					
2210201	住房公积金	620.00	620.00					
2210202	提租补贴	65.00	65.00					
2210203	购房补贴	331.00	331.00					

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

部门：国家信访局　　金额单位：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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		**14,572.53**	**11,073.11**	**3,499.42**			
201	一般公共服务支出	10,685.56	7,366.16	3,319.39			
20140	信访事务	10,685.56	7,366.16	3,319.39			
2014001	行政运行	6,026.13	6,026.13				
2014002	一般行政管理事务	4.70		4.70			
2014003	机关服务	799.43	799.43				
2014004	信访业务	2,066.84		2,066.84			
2014099	其他信访事务支出	1,788.46	540.61	1,247.85			
205	教育支出	180.03		180.03			
20508	进修及培训	180.03		180.03			
2050803	培训支出	180.03		180.03			
208	社会保障和就业支出	2,228.57	2,228.57				
20805	行政事业单位养老支出	2,228.57	2,228.57				
2080501	行政单位离退休	1,028.48	1,028.48				
2080503	离退休人员管理机构	211.51	211.51				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	659.05	659.05				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	329.53	329.53				
210	卫生健康支出	497.53	497.53				
21011	行政事业单位医疗	497.53	497.53				
2101101	行政单位医疗	497.53	497.53				
221	住房保障支出	980.85	980.85				
22102	住房改革支出	980.85	980.85				
2210201	住房公积金	586.32	586.32				
2210202	提租补贴	63.52	63.52				
2210203	购房补贴	331.00	331.00				

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：国家信访局　　金额单位：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
一、一般公共预算财政拨款	1	19,572.91	一、一般公共服务支出	33	9,846.82	9,846.82		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37	180.03	180.03		
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	2,228.57	2,228.57		
	9		九、卫生健康支出	41	497.53	497.53		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	980.85	980.85		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	19,572.91	**本年支出合计**	59	13,733.80	13,733.80		
年初财政拨款结转和结余	28	1,154.62	年末财政拨款结转和结余	60	6,993.74	6,993.74		
一般公共预算财政拨款	29	1,154.62		61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	20,727.53	**总计**	64	20,727.53	20,727.53		

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。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：国家信访局　　金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		**13,733.80**	**10,234.37**	**3,499.42**
201	一般公共服务支出	9,846.82	6,527.43	3,319.39
20140	信访事务	9,846.82	6,527.43	3,319.39
2014001	行政运行	5,757.63	5,757.63	
2014002	一般行政管理事务	4.70		4.70
2014003	机关服务	229.19	229.19	
2014004	信访业务	2,066.84		2,066.84
2014099	其他信访事务支出	1,788.46	540.61	1,247.85
205	教育支出	180.03		180.03
20508	进修及培训	180.03		180.03
2050803	培训支出	180.03		180.03
208	社会保障和就业支出	2,228.57	2,228.57	
20805	行政事业单位养老支出	2,228.57	2,228.57	
2080501	行政单位离退休	1,028.48	1,028.48	
2080503	离退休人员管理机构	211.51	211.51	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	659.05	659.05	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	329.53	329.53	
210	卫生健康支出	497.53	497.53	
21011	行政事业单位医疗	497.53	497.53	
2101101	行政单位医疗	497.53	497.53	
221	住房保障支出	980.85	980.85	
22102	住房改革支出	980.85	980.85	
2210201	住房公积金	586.32	586.32	
2210202	提租补贴	63.52	63.52	
2210203	购房补贴	331.00	331.00	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门：国家信访局　　金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	6,982.75	302	商品和服务支出	2,239.41	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	1,857.40	30201	办公费	83.92	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	2,603.59	30202	印刷费	16.90	30702	国外债务付息	
30103	奖金	143.61	30203	咨询费	1.55	310	资本性支出	27.24
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.66	31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资		30205	水费	38.95	31002	办公设备购置	24.67
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	659.05	30206	电费	205.05	31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	329.53	30207	邮电费	90.88	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费		30208	取暖费	122.87	31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费	439.44	31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费	26.53	31008	物资储备	
30113	住房公积金	586.32	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费	497.53	30213	维修（护）费	90.60	31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出	305.72	30214	租赁费	17.55	31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	984.97	30215	会议费	22.91	31012	拆迁补偿	
30301	离休费	537.43	30216	培训费	2.28	31013	公务用车购置	
30302	退休费	257.54	30217	公务接待费	0.90	31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金	154.88	30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	2.58
30306	救济费		30226	劳务费	62.00	399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	36.88	39907	国家赔偿费用支出	
30308	助学金		30228	工会经费	133.00	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30309	奖励金	1.09	30229	福利费		39909	经常性赠与	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	40.61	39910	资本性赠与	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	321.42	39999	其他支出	
30399	其他对个人和家庭的补助	34.04	30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出	484.52			
人员经费合计		7,967.72	公用经费合计					2,266.65

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。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

部门：国家信访局　　金额单位：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							

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

说明：国家信访局没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 08 表

部门：国家信访局　　金额单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

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。

说明：国家信访局没有国有资本经营预算，也没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表

部门：国家信访局　　金额单位：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
76.43	30.00	40.63		40.63	5.80	46.21	4.69	40.61		40.61	0.90

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。

第三部分

国家信访局2024年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

国家信访局2024年度收、支总计22066.59万元，与2023年相比，收、支总计各增加5834.37万元，增长35.74%。

（一）收入决算具体情况

1.一般公共预算财政拨款收入19572.91万元，为国家信访局及所属单位当年从中央财政取得的资金，比2023年度决算数增加6263.17万元，增长47.06%，主要原因是根据工作需要，增加一次性项目支出。

2.其他收入878.44万元，为国家信访局及所属单位在财政拨款收入、事业收入、经营收入、附属单位上缴收入之外取得的收入，例如：存款利息收入、房产出租收入、非同级财政拨款收入等，比2023年度决算数增加326.11万元，增长59.04%，主要原因是非同级财政拨款收入增加。

3.年初结转和结余1615.24万元，为国家信访局及所属单位以前年度支出预算尚未完成，结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，既包括财政拨款结转和结余，也包括其他收入的结转和结余，比2023年度决算数减少754.91万元，降低31.85%，主要原因是2024年初结转和结余资金减少。

（二）支出决算具体情况

1.一般公共服务（类）支出10685.56万元，主要用于国家信访局及所属单位为保障机构正常运转、开展信访业务活动所发生的基本支出和项目支出，比2023年度决算数增加241.21万元，增长2.31%。

2.教育（类）支出180.03万元，主要用于国家信访局及所属单位开支的教育培训支出，比2023年度决算数增加47.92万元，增长36.27%，主要原因是工作实际需要，培训任务增加，相应增加支出。

3.社会保障和就业（类）支出2228.57万元，主要用于国家信访局及所属单位离退休人员和离退休管理机构相关支出，以及基本养老保险和职业年金缴费支出，比2023年度决算数减少294.11万元，降低11.66%，主要原因是人员减少，相应减少支出。

4.卫生健康支出（类）支出 497.53万元，主要用于国家信访局及所属单位离退休人员和离退休管理机构公费医疗支出，比2023年度决算增加10.01万元，增长2.05%。主要原因：行政单位医疗支出增加。

5.住房保障支出（类）支出980.85万元，主要用于国家信访局及所属单位按照国家政策规定向职工发放的住房公积金、提租补贴、购房补贴等住房改革方面的支出，比2023年度决算数减少49.46万元，降低4.8%，主要原因是受申领人数等因素影响，购房补贴发放减少。

6.年末结转和结余7494.06万元，为本年度或以前年度预算尚未完成，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金，既包括财政拨款结转和结余，也包括其他收入的结转和结余，比2023年度决算数增加5878.82万元，增长363.96%，主要原因是年底下达基建投资项目尚未支付，经费结转下年度使用。

二、收入决算情况说明

国家信访局 2024 年度本年收入合计 20451.35 万元，其中：一般公共预算财政拨款收入 19572.91 万元，占 95.7%；其他收入 878.44 万元，占 4.3%。

图 1　2024 年度本年收入比重图

三、支出决算情况说明

国家信访局 2024 年度本年支出合计 14572.53 万元，其中：按功能分类支出划分为一般公共服务支出 10685.56 万元，占比 73.33%；教育支出 180.03 万元，占比 1.24%；社会保障和就业支出 2228.57 万元，占 15.29%；卫生健康支出 497.53 万元，占比 3.41%；住房保障支出 980.85 万元，占比 6.73%。按经济分类划分为基本支出 11073.11 万元，占比 75.99%；项目支出 3499.42 万元，占比 24.01%；无经营性支出。两种分类方式的比重图如下：

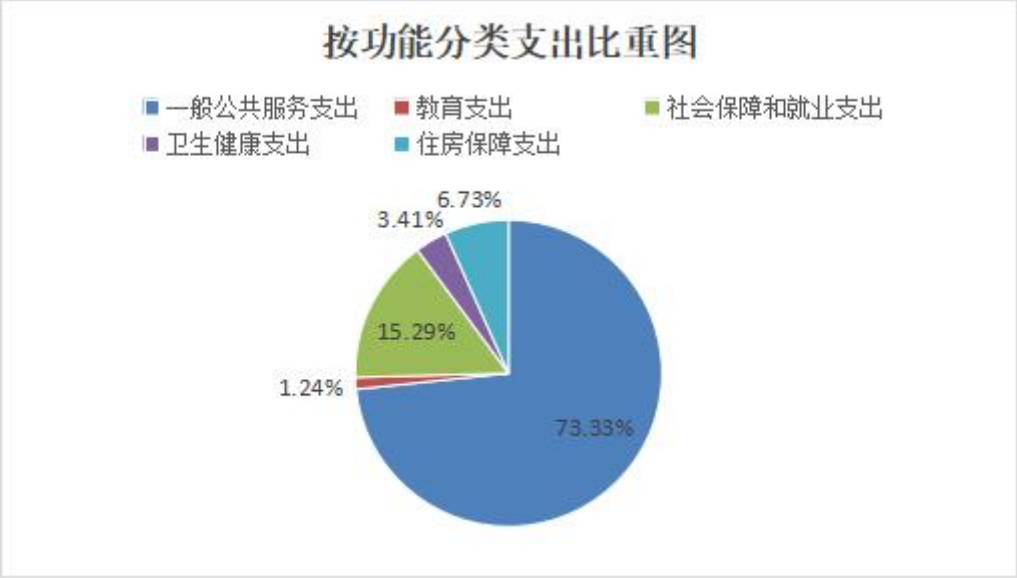

图 2　2024 年度按功能分类支出比重图

图 3　2024 年度按经济分类支出比重图

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

国家信访局 2024 年度财政拨款收支总决算 20727.53 万元。与 2023 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 5551.7 万元，增长 36.58%。主要原因是根据工作需要，增加一次性项目支出。

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）财政拨款支出决算总体情况

国家信访局2024年度财政拨款支出13733.8万元，占总支出94.24%。与2023年度相比，财政拨款支出减少287.41万元，降低2.05%。主要原因是一次性项目支出减少。一般公共预算财政拨款支出，既包括使用本年从中央财政取得的财政拨款发生的支出，也包括使用上年度财政拨款结转和结余资金发生的支出。

（二）财政拨款支出决算结构情况

国家信访局2024年度财政拨款支出13733.8万元，主要用于以下方面：**一般公共服务（类）**支出9846.82万元，占71.7%；**教育（类）**支出180.03万元，占1.31%；**社会保障和就业（类）**支出2228.57万元，占16.23%；**卫生健康支出（类）**支出497.53万元，占3.62%；**住房保障（类）**支出980.85万元，占7.14%。

（三）财政拨款支出决算具体情况

国家信访局2024年度财政拨款支出年初预算为15068.55万元，支出决算为13733.8万元，完成年初预算的91.14%。其中：

1.一般公共服务（类）信访事务（款）行政运行（项）。年初预算为5717.32万元，支出决算为5757.63万元，完成年初预算的100.71%。决算数大于预算数的主要原因是2024年度预算执行中追加了预算，相应增加支出。

2.一般公共服务(类)信访事务(款)一般行政管理事务(项)。年初预算为590.53万元，支出决算为4.7万元，完成年初预算的0.8%。决算数小于预算数的主要原因是年中按规定将部门机动经费调剂用于其他科目。

3.一般公共服务（类）信访事务（款）机关服务（项）。年

初预算为222.6万元，支出决算为229.19万元，完成年初预算的102.96%。决算数大于预算数的主要原因是2024年度预算执行中追加了预算，相应增加支出。

4.一般公共服务（类）信访事务（款）信访业务（项）。年初预算为2325.72万元，支出决算为2066.84万元，完成年初预算的88.87%。决算数小于预算数的主要原因是相关工作未按计划开展。

5.一般公共服务(类)信访事务(款)其他信访事务支出(项)。年初预算为2457.85万元，支出决算为1788.46万元，完成年初预算的72.77%。决算数小于预算数的主要原因是相关工作未按计划开展。

6.教育（类）进修及培训（款）培训支出（项）。年初预算为180.61万元,支出决算为180.03万元,完成年初预算的99.68%。决算数小于预算数的主要原因相关工作未按计划开展。

7.社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）。年初预算为1017.2万元，支出决算为1028.48万元，完成年初预算的101.11%。决算数大于预算数的主要原因是2024年度预算执行中追加了预算，相应增加支出。

8.社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）离退休人员管理机构(项)。年初预算为207.19万元,支出决算为211.51万元，完成年初预算的102.09%。决算数大于预算数的主要原因是2024年度预算执行中追加了预算，相应增加支出。

9.社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）机关事

业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为899.34万元，支出决算为659.05万元，完成年初预算的73.28%。决算数小于预算数的主要原因是2024年度预算执行中调减了预算，相应减少支出。

10.社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为371.99万元，支出决算为329.53万元，完成年初预算的88.59%。决算数小于预算数的主要原因是职业年金发放减少。

11.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算为0万元，支出决算为497.53万元。决算数大于预算数的主要原因是2024年度预算执行中调剂了预算，相应增加支出。

12.住房保障（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为676万元，支出决算为586.32万元，完成年初预算的86.73%。决算数小于预算数的主要原因是住房公积金发放减少。

13.住房保障（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算为66.2万元，支出决算为63.52万元，完成年初预算的95.95%。决算数小于预算数的主要原因是提租补贴发放减少。

14.住房保障（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算为336万元,支出决算为331万元,完成年初预算的98.51%。决算数小于预算数的主要原因是购房补贴发放减少。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

国家信访局2024年度财政拨款基本支出10234.37万元，其

中：人员经费 7967.72 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、住房公积金、医疗费、其他社会保障缴费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出；**公用经费 2266.65 万元，**主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、公务用车购置、其他资本性支出。

七、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

国家信访局 2024 年度“三公”经费财政拨款支出预算为 76.43 万元，2024 年度支出决算为 46.21 万元，完成预算的 60.46%。其中：因公出国（境）费支出决算为 4.69 万元，完成预算的 15.63%；公务用车购置及运行费支出决算为 40.61 万元，完成预算的 99.95%；公务接待费支出决算为 0.9 万元，完成预算的 15.52%。“三公”经费支出决算数小于预算数的主要原因是 2024 年度国家信访局认真贯彻落实中央八项规定精神和习惯过紧日子要求，从严控制“三公”经费开支，因而减少支出。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2024 年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费支出决算 4.69 万元，占 10.15%；公务用车购置及运行费支出决算 40.61 万元，占 87.88%；公务接待费支出决算 0.9 万元，占 1.95%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）情况

按照批准的因公出国（境）计划，2024 年度共执行因公出国（境）团组数 1 个；全年因公出国（境）累计 1 人次；全年因公出国（境）费支出 4.69 万元。

2. 公务用车购置及运行维护情况

2024 年度，国家信访局没有购置车辆，年末实际保有量为 15 辆，全年公务用车运行维护费支出 40.61 万元，平均每辆 2.71 万元。主要用于机要文件交换、保障老干部用车、市内因公出行所需车辆燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等。

3. 公务接待情况

2024 年度，国家信访局使用一般公共预算财政拨款支出的公务接待 10 批次、152 人次，全部为国内公务接待，没有外宾接待支出。国内公务接待支出主要是用于与国内相关单位交流工作情况、与相关部门协同工作及接受相关部门检查指导工作发生的工作餐等支出。国家信访局没有发生国（境）外公务接待支出。

八、机关运行经费支出说明

2024 年度机关运行经费支出 2266.65 万元，比 2023 年度决算数增加 318.58 万元，增长 16.35%。主要原因是执行中按规定使用

了以前年度结转资金。

九、政府采购支出说明

2024 年度国家信访局政府采购支出总额 1967.42 万元，全部为财政资金，其中：政府采购货物支出 171.7 万元、政府采购工程支出 3 万元、政府采购服务支出 1792.72 万元。授予中小企业合同金额 1820.69 万元，占政府采购支出总额的 92.54%，其中：授予小微企业合同金额 1015.5 万元，占授予中小企业合同金额的 55.78%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 9.16%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 90.84%。

十、国有资产占用情况说明

截至 2024 年 12 月 31 日，国家信访局共有车辆 15 辆，其中，副部（省）级及以上领导干部用车 1 辆、机要通信用车 2 辆、应急保障用车 2 辆、特种专业技术用车 1 辆、离退休干部用车 3 辆、其他用车 6 辆，其他用车主要是其他一般公务等所用车辆；单价 100 万元以上设备（不含车辆）0 台（套）。

十一、关于 2024 年度预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，国家信访局组织对 2024 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中，一级项目 7 个、二级项目 16 个，共涉及资金 5105.75 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。

国家信访局组织对“信息化运行维护费”（一级项目）、“全

国信访信息系统维护费”、“国家信访信息系统应用拓展项目”（二级项目）等3个项目开展了部门评价，涉及一般公共预算支出1639.34万元。主要是委托第三方机构对上述项目开展重点绩效评价。从评价情况来看，项目立项依据充分、程序规范，预算编制经过科学论证，资金投入与年度目标基本匹配，预算按进度执行，项目相关财务管理制度健全，项目实施过程规范，但也存在自评质量有待进一步提升，绩效指标设置不够科学合理等问题。

（二）部门决算中项目绩效自评结果

国家信访局在2024年度中央部门决算中反映了“信访研究宣传立法专项”、“资产运行维护”、“信息化运行维护”和“信访干部培训专项”4个项目绩效自评结果。

1.信访研究宣传立法专项项目综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为94.7分。全年预算数为536.20万元，执行数为413.57万元，完成预算的77.1%。项目绩效目标完成情况：推进信访工作法治化，制定印发《关于着力推进信访工作法治化的意见》并抓好落实，编撰出版《信访工作法治化学习读本》和典型案例汇编，加强法治化“路线图”培训推广；统筹规划发展，深入实施“十四五”规划并启动“十五五”规划前期工作，编撰全国信访年度报告和调研报告选编；强化宣传普法，宣传贯彻党的二十届三中全会精神，开展“信访局长访谈”等专题宣传，运营维护830万粉丝的微信公众号，《人民信访》全年刊发稿件280余篇，同步做好法律顾问管理及普法培训工作。存在的问题及原因：预算执行率较低，主要是在线访谈等重点宣传活动由于组织

方式调整导致实际支出较少；数量指标未完成，主要是微信发稿量基于工作实际开展情况进行了调整。下一步改进措施：细化重点宣传活动方案，积极推进方案实施，提高预算执行率；认真落实工作责任，积极拓展信息源，增加微信发稿量。

2.资产运行维护项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为98.0分。全年预算数为120.00万元，执行数为120.00万元，完成预算的100.0%。项目绩效目标完成情况：完成对办公业务楼房屋建筑及设备设施的管理和日常检修维护，保障办公业务楼及设备设施运行完好，立足现有条件不断改善办公环境，保证来访群众接待业务工作顺利开展，助力信访法治化有序推进。存在的问题及原因：接待环境保障与优化有进一步提升空间；项目实施对保障接待办公顺利开展的作用数据有待挖掘。下一步改进措施：加强对项目实施效益数据及典型示例的挖掘，不断总结与改进，持续保障项目实施效果。

3.信息化运行维护项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为88.5分。全年预算数为1639.34万元，执行数为1032.99万元，完成预算的63.0%。项目绩效目标完成情况：做好数据中心日常运维，确保与31个省级数据中心互联互通；完成信创替代设备运维，保障业务用电子设备正常运转；维护智能办公平台等应用系统稳定运行；完成数据交换标准第九次修订及系统功能升级；开发法治化配套功能75项并上线信访信息预警平台；补充硬件设备及系统软件，优化系统运行环境。通过项目实施，保障全国信访信息系统及网络安全稳定运行，实现“五个不

发生”目标。存在的问题及原因：预算执行率较低，主要是因政府采购程序等原因，信访视频指挥调度平台等工作出现延迟；因兼容性问题，终端电脑发生电源故障、硬盘损坏等故障及打印机发生故障较多，设备完好率、系统持续稳定运行时间比率等指标未达预期。下一步改进措施：积极协调，加快信访视频指挥调度平台等采购进度；持续进行电脑等设备优化及关键部件迭代升级，确保设备完好、系统持续稳定运行，提升满意度。

4.信访干部培训专项项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为98.0分。全年预算数为180.03万元，执行数为180.03万元，完成预算的100.0%。项目绩效目标完成情况：举办各级信访系统工作专题研讨班及培训班4期，安排123名中央单位及地方信访业务骨干到局内一线岗位锻炼，实现分层分类精准培训，提升干部业务能力。存在的问题及原因：干部业务能力增强、服务意识优化、法治素养强化等整体素质与工作质量提升情况缺乏有效数据支撑。下一步改进措施：加强对复杂案件及群众初访解决率、数字化工具运用率等数据的挖掘。

信访干部培训专项项目绩效自评表

（2024 年度）

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">信访干部培训专项</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">[292] 国家信访局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">国家信访局</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目资金
（万元）</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数</td><td>全年执行数</td><td>分值</td><td>执行率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额：</td><td>180.61</td><td>180.03</td><td>180.03</td><td>10.0</td><td>100.00%</td><td>10</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款</td><td>140.61</td><td>140.61</td><td>140.61</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td>上年结转</td><td>40.00</td><td>39.42</td><td>39.42</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="4">预期目标</td><td colspan="4">实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="4">1.分级分类抓好信访系统干部培训，提升队伍整体素质。
2.做好两期中组部选派挂职锻炼干部的培训，切实做到挂有所获、挂有所得。
3.培养锻炼地方信访业务骨干，进一步坚定理想信念，提升干部业务能力。</td><td colspan="4">1.全年开展综合班次 4 期，举办全国信访局长专题研讨班、省级信访部门处长专题业务培训班（2 期连办），与中央组织部、中央社会工作部、中央政法委联合举办完善社会治理体系、维护社会安全稳定专题培训班，取得很好的理论成果和实践效果。
2.全年共安排 2 批中央单位及地方信访部门干部到我局一线岗位锻炼，培养锻炼中央单位中青年干部 48 人、地方信访部门干部 68 人，中央政法委选派 7 名新录用干部到我局开展短期实践锻炼，充分发挥信访部门培养锻炼干部的平台作用。</td></tr>
<tr><td rowspan="10">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td colspan="2">三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及
改进措施</td></tr>
<tr><td>成本指标</td><td>经济成本指标</td><td colspan="2">参加培训学员人均培训费</td><td>不超标准</td><td>未超标准</td><td>20</td><td>20</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="6">产出指标</td><td rowspan="3">数量指标</td><td colspan="2">培养实践锻炼、跟班学习干部人数</td><td>≥110 人</td><td>123 人</td><td>6</td><td>6</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">培训人数</td><td>≥300 人</td><td>366 人</td><td>6</td><td>6</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">培训班次</td><td>≥4 次</td><td>4 次</td><td>6</td><td>6</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">质量指标</td><td colspan="2">培训合格率</td><td>≥98%</td><td>100%</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">培训参与度</td><td>≥95%</td><td>98%</td><td>6</td><td>6</td><td></td></tr>
<tr><td>时效指标</td><td colspan="2">培训计划按期完成率</td><td>≥100%</td><td>100%</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>效益指标</td><td>社会效益指标</td><td colspan="2">信访工作质量</td><td>有所提高</td><td>着力推进信访工作法治化，持续深化矛盾源头预防化解，为维护群众合法权益及社会稳定作出积极贡献</td><td>10</td><td>9</td><td>工作质量提升情况缺少有效数据支撑；后续拟加强对复杂案件及群众初访解决率、数字化工具运用率等数据的挖掘</td></tr>
</table>

			信访系统干部整体素质	有所提高	持续开展分层分类精准培训，信访干部的政治素养和履职能力明显提升，干事创业的精气神持续提振	10	9	干部业务能力增强、服务意识优化、法治素养强化等整体素质提升情况缺乏有效数据支撑；后续拟加强挖掘
	满意度指标	服务对象满意度指标	受训学员满意率	≥95%	100%	10	10	
总分						100	98	

信访研究宣传立法专项项目绩效自评表

（2024 年度）

项目名称	信访研究宣传立法专项						
主管部门	［292］国家信访局		实施单位	国家信访局			
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额：	493.76	536.2	413.57	10.0	77.13%	7.7
	其中：财政拨款	473.76	473.76	351.13	--	0.0%	--
	上年结转	20.00	62.44	62.44	--	0.0%	--
	其他资金	0.00	0.00	0.00	--	0.0%	--

年度总体目标	预期目标	实际完成情况
	目标 1：做好《信访工作条例》贯彻落实工作，形成基本完备的配套政策制度体系； 目标 2：全面推进信访工作法治化，努力实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意； 目标 3:强化习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想理论研究，深入研究和探索信访工作改革发展中的重大问题，研究信访工作中的热点、难点问题，提升信访理论研究整体水平； 目标 4：编印《人民信访》，加强信访工作舆论宣传引导，加强网站，微信公众号、头条号等新媒体平台运维，提高内容质量，丰富表现形式，提升信访宣传的覆盖面和影响力，为信访工作创新发展提供有力的舆论支持； 目标 5：健全机关法律顾问队伍，不断提升机关依法决策、依法行政的水平 。	1.研究起草《关于着力推进信访工作法治化的意见》，推动以中办国办名义印发，抓好全系统贯彻落实； 2.做好《信访工作法治化学习读本》、《信访工作法治化典型案例汇编》复核反馈、推动出版工作； 3.做好信访工作法治化“路线图”和工作指南培训推广使用工作； 4.高标准编写《习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想学习读本》，为重要思想的学习贯彻提供权威解读； 5.深入推动实施《“十四五”时期信访工作发展规划》，做好“十五五”规划前期工作； 6.组织编撰《2023 全国信访情况年度报告》、《2023 全国信访工作调研报告选编》； 7.深入宣传解读党的二十届三中全会精神，及时报道局机关学习贯彻的重要会议、部署安排。联合新华网策划开展“着力推进信访工作法治化·信访局长访谈”等主题宣传活动。微信公众号用户关注总量超过 830 万人； 8.《人民信访》全年累计刊发稿件 280 余篇，共近 80 万字，编发图片、图表 300 余幅。做好局法律顾问日常管理工作，组织法律法规宣传和普法培训。

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	每本刊物印刷成本	≤1.4 元	1.4 元	20	20	
	产出指标	数量指标	形成的研究成果数	≥18 个	30 个	9	9	
			出版图书	≥1 本	2 本	5	5	
			指导出台信访业务规范性文件	≥1 件	2 件	6	6	
			发行量（万册）	72 万册	72 万册	6	6	
			微信发稿量（篇）	≥350 篇	335 篇	6	4	基于工作实际开展情况进行了调整；后续拟加强指标值设定精准性及指标值约束力度

			舆情报告报送量（期）	≥55 期	55 期	8	8	
	效益指标	社会效益指标	信访工作法治化水平	有一定提升	通过系列研究工作的开展，信访工作法制化、专业化、规范化水平持续提升	10	9	项目效益有进一步提升空间；后续拟进一步继续深入推进信访工作法治化
			舆情对信访正面中性评价占比	≥85%	85%	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	《人民信访》读者满意度	≥95%	96.72%	10	10	
总分						100	94.7	

资产运行维护项目绩效自评表

（2024 年度）

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="8">资产运行维护</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">[292] 国家信访局</td><td>实施单位</td><td colspan="4">国家信访局</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目资金
（万元）</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数</td><td>全年执行数</td><td>分值</td><td>执行率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额：</td><td>120.00</td><td>120.00</td><td>120.00</td><td>10.0</td><td>100%</td><td>10</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款</td><td>120.00</td><td>120.00</td><td>120.00</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td>上年结转</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="4">预期目标</td><td colspan="5">实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="4">保障办公业务楼设备设施运行完好，保证来访接待业务顺利开展，确保国有资产保值增值。</td><td colspan="5">一年来，机关服务中心会同首华物业公司加强对办公业务楼房屋建筑及设备设施的管理和日常检修维护，保障了办公业务楼及设备设施运行完好，立足现有条件不断改善办公环境，保证来访接待和处理群众来京集体访及处置非正常访等业务工作顺利开展，助力信访法制化有序推进。</td></tr>
<tr><td rowspan="11">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td colspan="2">三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及
改进措施</td></tr>
<tr><td>成本指标</td><td>经济成本指标</td><td colspan="2">项目成本控制</td><td>≤120 万元</td><td>120 万元</td><td>20</td><td>20</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">产出指标</td><td rowspan="2">数量指标</td><td colspan="2">保养维护面积</td><td>9562 平方米</td><td>9562 平方米</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">绿化面积</td><td>1000 平方米</td><td>1000 平方米</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">质量指标</td><td colspan="2">设备设施零修合格率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">保障接访和办公运行事故率</td><td>≤1 次</td><td>0 次</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>时效指标</td><td colspan="2">完成对物业公司的考核</td><td>次年 2 月份前</td><td>已于 2025 年 2 月完成</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">效益指标</td><td rowspan="2">社会效益指标</td><td colspan="2">来访群众针对接待环境的投诉次数</td><td>≤4 次</td><td>4 次</td><td>10</td><td>9</td><td>接待环境保障与优化有进一步提升空间；后续拟加强总结与改进</td></tr>
<tr><td colspan="2">接待办公开展情况</td><td>接待工作顺利开展</td><td>圆满完成</td><td>10</td><td>9</td><td>项目实施对保障接待办公顺利开展的作用数据有待挖掘；后续拟加强对项目实施效益数据及典型示例的挖掘</td></tr>
<tr><td>满意度指标</td><td>服务对象满意度指标</td><td colspan="2">接待场所干部职工满意率</td><td>≥98%</td><td>98%</td><td>10</td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">总分</td><td>100</td><td>98</td><td></td></tr>
</table>

信息化运行维护项目绩效自评表

（2024 年度）

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="7">信息化运行维护</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="3">[292] 国家信访局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">国家信访局本级</td></tr>
<tr><td rowspan="4">项目资金
（万元）</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数</td><td>全年执行数</td><td>分值</td><td>执行率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额：</td><td>1638.67</td><td>1639.34</td><td>1032.99</td><td>10.0</td><td>63.01%</td><td>6.3</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款</td><td>1357.67</td><td>1357.67</td><td>751.32</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td>上年结转</td><td>281.00</td><td>281.67</td><td>281.67</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td></td><td>其他资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>--</td><td>0.0%</td><td>--</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="4">预期目标</td><td colspan="3">实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="4">一是贯彻落实《信访工作条例》、第九次全国信访工作会议精神和机构改革工作要求，加强对信访信息系统应用工作的指导和部署，根据行政区划、组织机构及信访业务最新调整对数据交换标准进行修订，对业务及统计功能进行升级改造，组织培训，进行系统优化升级，推动信访信息系统应用工作不断深入。
二是推进信访工作法治化，实现信访工作法治化路线图、工作指南信息化落地，推进全国矛盾纠纷多元化解平台数据打通工作，围绕信访法治化业务需求优化完善现有功能，搭建信访案件视频指挥调度平台。
三是购置部分硬件设备和系统软件，不断补强系统运行环境，保障全国信访数据中心以及办公用电子设备的年度更新，以确保系统安全稳定运行。
四是确保信访信息系统和网络安全稳定运行，做到“五个不发生”，即：不发生网络攻击、不发生数据泄露、不发生病毒感染、不发生网页篡改、不发生系统中断等重大网络安全事件，全面提高网络安全保障工作水平。
五是做好全国信访数据中心值守、日常巡检、设备维保等工作，确保数据中心服务器、网络、存储等设备稳定运行，与 31 个省级信访数据中心和新疆生产建设兵团信访数据中心保持互联互通和进行正常的数据交换。</td><td colspan="3">一是实现信访信息系统和网络安全稳定运行，做到“五个不发生”
二是完成全国信访数据中心值守、日常巡检、设备维保等工作，确保数据中心服务器、网络、存储等设备稳定运行，与 31 个省级信访数据中心和新疆生产建设兵团信访数据中心保持互联互通和进行正常的数据交换。
三是完成信创替代后的局机关计算机、打印机、扫描仪等办公电子设备运行维护和技术保障，确保网络畅通，保障局机关日常电子办公设备运转正常。
四是完成国家信访局智能办公平台、国家信访信息系统等应用软件正常运转和稳定使用，确保全国信访数据中心及时准确地与省级信访数据中心和部委进行正常的信访数据交换。
五是根据行政区划、组织机构及信访业务最新调整对数据交换标准进行第九次修订，对业务及统计功能进行升级改造，推动信访信息系统应用工作不断深入。
六是落实法治化要求，开发国家信访信息系统配套功能点 75 项，部署上线了具有十大功能模块的国家信访局信访信息预警平台。
七是购置了部分硬件设备及系统软件，进一步补强了系统运行环境。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
<tr><td>成本指标</td><td>经济成本指标</td><td>项目成本控制</td><td>≤1638.67 万元</td><td>1032.99 万元</td><td>20</td><td>20</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">产出指标</td><td>数量指标</td><td>数据中心设备维护量</td><td>≥330 台套</td><td>330 台套</td><td>10</td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">质量指标</td><td>前端运维问题响应时间</td><td>≤15 分钟</td><td>5 分钟</td><td>10</td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>设备完好率</td><td>≥96%</td><td>85%</td><td>10</td><td>7.1</td><td>终端电脑经常电源故障、硬盘损坏等故障；后续拟持续进行兼容性优化及关键部件迭代升级</td></tr>
</table>

			系统持续稳定运行时间比率（运行小时数/全年总小时数）	≥99.5%	95%	10	8.8	安可设备运行效率较低，故障频发，查找问题时间较长；后续拟持续进行兼容性优化及关键部件迭代升级
	效益指标	社会效益指标	国家信访信息系统安全性	得到提升	系统运行安全稳定，未发生重大网络安全事件	10	9	系统运行稳定率及问题精准定位速率、故障修复时间等有待进一步提升；后续拟持续优化升级，确保效益的最大化
		生态效益指标	绿色节能产品购置率	≥95%	100%	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用部门满意率	≥96%	90%	10	9.3	终端电脑经常电源故障、打印机故障较多，影响工作；后续拟持续进行兼容性优化及关键部件升级，提升满意度
总分						100	90.5	

（三）部门评价项目绩效评价结果

《全国信访信息系统维护费项目》具体内容详见附件。

第四部分　名词解释

一、财政拨款收入：指中央财政当年拨付的资金。

二、其他收入：指“财政拨款收入”以外的收入。主要是按规定动用的售房收入、存款利息收入等。

三、年初结转和结余：指以前年度支出预算因客观条件变化未执行完毕、结转到本年度按有关规定继续使用的资金。

四、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。

五、一般公共服务（类）信访事务（款）：指国家信访局用于保障机构正常运行、开展信访业务活动所发生的基本支出和项目支出。

行政运行（项）：指国家信访局机关（不含离退休干部办公室）用于保障机构正常运转的基本支出。

一般行政管理事务（项）：指国家信访局机关用于完成相关工作任务发生的项目支出。

机关服务（项）：指为国家信访局机关提供后勤保障服务的机关服务中心的支出。

信访业务（项）:指国家信访局机关为完成信访工作任务或事业发展目标，专项用于信访业务工作的项目支出。

事业运行（项）：指国家信访局所属事业单位（不含机关服务中心）用于保障机构正常运转的基本支出。

其他信访事务支出（项）：指国家信访局机关为完成信访工作任务或事业发展目标，用于专项业务工作的其他项目支出。

六、教育（类）进修及培训（款）培训支出（项）：指为配合信访业务工作开展，国家信访局对相关信访工作人员进行培训的支出。

七、社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）：指国家信访局所属行政单位开支的离退休人员经费和离退休干部管理机构为离退休人员提供管理和服务所发生的工作支出。

归口管理的行政单位离退休（项）：指国家信访局所属行政单位开支的离退休人员经费支出。

离退休人员管理机构（项）：指国家信访局所属离退休干部管理机构为离退休人员提供管理和服务所发生的工作支出。

机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：指机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

机关事业单位职业年金缴费支出（项）：指机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的职业年金支出。

八、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）： 反映行政事业单位医疗方面的支出。

行政单位医疗（项）：反映财政部门集中安排的行政单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

公务员医疗补助（项）：反映财政部门集中安排的公务员医疗补助经费。

九、住房保障支出（类）住房改革支出（款）：指按照国家政策规定向职工发放的住房公积金、提租补贴、购房补贴等住房

改革方面的支出。

住房公积金（项）：指按照《住房公积金管理条例》和其他相关规定，反映行政事业单位按人事部和财政部规定的职工工资和津贴补贴为缴存基数，按照一定比例缴存的长期住房储金。行政单位缴存基数包括国家统一规定的公务员职务工资、级别工资、机关工人岗位工资和技术等级（职务）工资、年终一次性奖金、特殊岗位津贴、规范后发放的工作性津贴和生活性补贴等；事业单位缴存基数包括国家统一规定的岗位工资、薪级工资、绩效工资、特殊岗位津贴等。单位和职工住房公积金缴存比例均不得低于 5%，不得高于 12%。

提租补贴（项）：指按照国家有关政策规定，自 2000 年开始，向在京职工（含离退休人员）因公有住房租金标准提高发放的补贴，人均标准 90 元/月。

购房补贴（项）：指根据《国务院关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》（国发〔1998〕23 号）规定，自 1998 年停止实物分房后，对无房和住房未达标职工发放的住房补贴。从 2005 年开始，在京中央单位按照《中共中央办公厅 国务院办公厅转发建设部等单位<关于完善在京中央和国家机关住房制度的若干意见>的通知》（厅字〔2005〕8 号）规定的标准执行，京外中央单位按照所在地人民政府住房分配货币化改革的政策规定和标准执行。

十、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。

十一、项目支出：指在基本支出之外为完成相关行政任务和事业发展目标所发生的支出。

十二、“三公”经费支出：纳入中央财政预决算管理的“三公”经费，是指中央部门用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十三、机关运行经费：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、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

第五部分　附件

附件

2024年度全国信访信息系统维护费项目
绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

自全国信访信息系统上线以来，已逐步实现信访事项的线上受理、转办、督办及反馈，成为群众表达诉求的主渠道。全国信访信息系统的正常运转离不开相关运维经费的持续保障，2024年度国家信访局继续申请设立“全国信访信息系统维护费”项目，旨在确保全国信访信息系统的安全稳定运行，保障信访工作的正常、高效开展。

2.项目主要内容

2024年度项目主要包括三类内容：一是基础软硬件运维，包括全国信访数据中心软硬件运维，信创项目运维，安全邮件系统运维，国家信访局门户网站运维，信息化设备维保、业务用设备配件及系统运行所需耗材购置等5项内容；二是应用软件运维，主要是为全国信访信息系统提供数据服务、现场及热线技术支持；三是网络安全运维，主要是安全设备维保及非涉密信息系统安全运维。

截至2024年12月31日，除信创项目运维工作的合同未按计

划及时签订、相关资金未及时支出外，各项运维工作任务均已完成。

3.项目资金投入

2024 年，该项目批复的年初预算数为 1018.00 万元，其中当年财政拨款 898.00 万元，上年结转 120.00 万元。

截至 2024 年 12 月 31 日，项目全年预算数为 1018.55 万元，其中当年财政拨款 898.00 万元、上年结转资金 120.55 万元。项目实际支出 760.53 万元，预算执行率 74.67%。由于个别合同未及时签订、部分合同签订金额较预算偏低、设备维修实际需求存在变化等原因，实际支出与预算存在差异。

（二）项目绩效目标

一是确保信访信息系统和网络安全稳定运行，做到“五个不发生”，即不发生网络攻击、不发生数据泄露、不发生病毒感染、不发生网页篡改、不发生系统中断等重大网络安全事件，全面提高网络安全保障工作水平；二是做好全国信访数据中心值守、日常巡检、设备维保等工作，确保数据中心服务器、网络、存储等设备稳定运行，与 31 个省级信访数据中心和新疆生产建设兵团信访数据中心保持互联互通和进行正常的数据交换；三是完成信创替代后的局机关业务用计算机、打印机、扫描仪等电子设备运行维护和技术保障，确保网络畅通，保障局机关业务用电子办公设备运转正常；四是确保国家信访局智能办公平台、国家信访信息系统等应用软件正常运转和稳定使用，确保全国信访数据中心及时准确地与省级信访数据中心和部委进行正常的信访数据交换。

项目 2024 年度绩效指标设置情况见表 1。

表 1：项目年度绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
成本指标	经济成本指标	项目总成本	不超过预算
产出指标	数量指标	数据中心设备维护量	≥330 台套
	质量指标	前端运维问题响应时间	≤15 分钟
		系统持续稳定运行时间比率（运行小时数/全年总小时数）	≥99.5%
		设备/系统故障恢复时间	≤4 小时
		设备完好率	≥96%
效益指标	社会效益指标	网络安全事件发生率	小于 0.5%
		保障全国信访信息系统安全稳定运行	成效明显
满意度指标	服务对象满意度指标	使用部门满意率	≥96%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

为深入贯彻落实中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、《财政部关于贯彻落实<中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见>的通知》（财预〔2018〕167 号）等文件要求，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）文件精神，本次评价聚焦国家信访局 2024 年度全国信访信息系统维护费项目的目标及资金，全年经费总额 1018.55 万元，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议，为相关部门科学决策、规范管理提供参考，进一步优化项目发展方向，提高财政资金配置效率和使用效益。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价指标体系

1.评价原则和方法

本次评价本着科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明的原则，结合以往的工作经验，采用非现场评价、定性分析与定量分析相结合的方式方法，运用案卷研究、专家咨询、电话咨询等多种方式，结合成本效益分析法、比较法、因素分析法、专家评判法等多种方法，对项目进行综合评价，并提出改进意见和建议，以促进项目资金使用效益的有效提高。

2.评价指标体系及评价标准

本次评价指标体系根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）有关要求设置，包括决策、过程、产出及效益4个一级指标，10个二级指标和17个三级指标，满分为100分。

本次绩效评价综合评定级别，分为4个等级：综合得分在90（含）-100分为优；综合得分在80（含）-90分为良；综合得分在60（含）-80分为中；综合得分在0-60分为差。

（三）绩效评价工作过程

本次绩效评价工作分为三个阶段开展，一是准备阶段：组建评价工作组，辅导项目单位准备资料，完成项目资料收集、整理和分析，制定评价工作方案，细化评价指标体系及评分标准等工作；二是实施阶段：针对项目单位首轮提交的资料进行梳理，现场进一步辅导收集资料后，与项目单位相关人员就疑问点进行了解沟通，形成项目中期情况说明及初步评价结论，与相关单位进行充分沟通后形成正式评价意见；三是报告撰写阶段：根据评价结论撰写项目绩效评价报告，经内部三级复核后征求意见，根据

反馈的意见修改形成评价报告终稿，并在规定时间报送。

三、综合评价情况及评价结论

全国信访信息系统维护费项目综合评价得分85.19分，评价等级为“良”（见表2）。

表2：综合评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	20	17.90	89.50%
过程	20	17.99	89.95%
产出	30	25.30	84.33%
效益	30	24.00	80.00%
合　计	**100**	**85.19**	**85.19%**

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

该项目立项符合政策文件精神，符合对全国信访信息系统进行运行维护的现实需求，与部门职能职责相符，立项程序较为规范。但项目绩效指标设置不够合理，预算测算依据有待强化，预算内容较实际开展事项不够匹配，资金分配合理性有待提升。该指标分值20分，得分17.90分，得分率89.50%。

（二）项目过程情况

项目资金支出合规，财务和业务管理制度较为完善，制度执行总体有效。但由于部分工作实际需求存在变化等原因，预算执行率为74.67%。该指标分值20分，得分17.99分，得分率89.95%。

（三）项目产出情况

项目单位完成了基础软硬件运维、应用软件运维、网络安全

运维三方面的工作。但系统持续稳定运行时间比率、设备完好率等质量指标达成情况有待提升。该指标分值30分，得分25.30分，得分率84.33%。

（四）项目效益情况

项目的实施促进了全国信访信息系统的正常运转，在满足信访业务需要、提高信访工作质效方面发挥了技术保障作用。但项目在保障系统稳定运行、提升信访工作效率方面的效益有待进一步提升。该指标分值 30 分，得分 24.00 分，得分率 80.00%。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

一是成立了国家信访局网络安全与信息化领导小组和领导小组办公室，明确了各级职责与分工，为系统稳定运行奠定了组织基础；二是建立了国家信访局办公室、业务处室、第三方机构三方定期沟通机制，实时掌握工作进度及阶段性成果，有助于提升项目运行效率。

（二）存在的主要问题及原因分析

一是项目前期需求调研不够充分，实际执行内容与计划内容存在一定偏差；二是个别合同管理规范性有待提升，过程管控措施有待加强；三是问题定位精准性及问题处理及时性有待加强，系统稳定运行保障作用可进一步提升。

六、有关建议

一是加强项目前期论证工作，深入开展需求分析，强化预算测算依据并根据执行情况及时调整优化；二是建立合同标准化流

程与时间管控机制，明确审核要求，确保合同管理的规范性与严谨性；三是进一步强化对于服务供应商的服务质量监管，确保运维管理相关制度执行有效性，切实保障全国信访信息系统的安全稳定运行，有效提升信访工作质效。