

国家信访局 2018 年度部门决算

二〇一九年七月

目 录

第一部分 国家信访局概况.....	3
一、主要职能.....	4
二、内设机构.....	5
第二部分 国家信访局 2018 年度部门决算表.....	6
一、收入支出决算总表.....	7
二、收入决算表.....	8
三、支出决算表.....	9
四、财政拨款收入支出决算总表.....	10
五、一般公共预算财政拨款支出决算表.....	11
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表.....	12
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表.....	13
八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表.....	14
第三部分 国家信访局 2018 年度部门决算情况说明.....	15
一、关于 2018 年度收入支出决算总体情况说明.....	16
二、关于 2018 年度本年收入决算情况说明.....	17
三、关于 2018 年度本年支出决算情况说明.....	18

四、关于 2018 年度财政拨款收入支出决算总体情况说明....	19
五、关于 2018 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说 明.....	20
六、关于 2018 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算情况 说.....	24
七、关于 2018 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决 算情况说明.....	25
八、关于 2018 年度预算绩效情况说明.....	26
九、其他重要事项的情况说明.....	30
第四部分 名词解释.....	31
第五部分 附件.....	36

第一部分

国家信访局概况

一、主要职能

（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、内设机构

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 2018 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表
金额单位：万元

部门：国家信访局

收 入			支 出		
项 目 栏 次	行次	决算数 1	项 目 栏 次	行次	决算数 2
一、财政拨款收入	1	14,123.20	一、一般公共服务支出	28	11,447.52
二、上级补助收入	2		二、外交支出	29	
三、事业收入	3		三、国防支出	30	
四、经营收入	4		四、公共安全支出	31	
五、附属单位上缴收入	5		五、教育支出	32	332.18
六、其他收入	6	557.95	六、科学技术支出	33	
	7		七、文化体育与传媒支出	34	
	8		八、社会保障和就业支出	35	2,264.01
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	36	
	10		十、节能环保支出	37	
	11		十一、城乡社区支出	38	
	12		十二、农林水支出	39	
	13		十三、交通运输支出	40	
	14		十四、资源勘探信息等支出	41	
	15		十五、商业服务业等支出	42	
	16		十六、金融支出	43	
	17		十七、援助其他地区支出	44	
	18		十八、国土海洋气象等支出	45	
	19		十九、住房保障支出	46	954.91
	20		二十、粮油物资储备支出	47	
	21		二十一、其他支出	48	
	22			49	
本年收入合计	23	14,681.15	本年支出合计	50	14,998.63
用事业基金弥补收支差额	24		结余分配	51	
年初结转和结余	25	2,404.47	年末结转和结余	52	2,087.00
	26			53	
总计	27	17,085.62	总计	54	17,085.62

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

收入决算表

公开 02 表
金额单位：万元

部门：国家信访局

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补 助收入	事业 收入	经营收入	附属单位上缴 收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏 次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		14,681.15	14,123.20					557.95
201	一般公共服务支出	10,757.81	10,279.28					478.53
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	10,757.81	10,279.28					478.53
2010301	行政运行	6,344.71	6,344.71					
2010302	一般行政管理事务	31.80	27.00					4.80
2010303	机关服务	692.64	221.44					471.20
2010308	信访事务	1,632.77	1,630.24					2.53
2010350	事业运行	247.27	247.27					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,808.62	3,295.67					
205	教育支出	302.67	223.25					79.42
20508	进修及培训	302.67	223.25					79.42
2050803	培训支出	302.67	223.25					79.42
208	社会保障和就业支出	2,670.67	2,670.67					
20805	行政事业单位离退休	2,670.67	2,670.67					
2080501	归口管理的行政单位离退休	1,392.08	1,392.08					
2080503	离退休人员管理机构	207.37	207.37					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	1,071.22	1,071.22					
221	住房保障支出	950.00	950.00					
22102	住房改革支出	950.00	950.00					
2210201	住房公积金	520.00	520.00					
2210202	提租补贴	60.00	60.00					
2210203	购房补贴	370.00	370.00					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

支出决算表

公开 03 表
金额单位：万元

部门：国家信访局

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		14,998.63	10,874.63	4,124.00			
201	一般公共服务支出	11,447.52	7,655.71	3,791.82			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	11,447.52	7,655.71	3,791.82			
2010301	行政运行	6,741.01	6,741.01				
2010302	一般行政管理事务	26.69		26.69			
2010303	机关服务	667.43	667.43				
2010308	信访事务	1,677.45		1,677.45			
2010350	事业运行	247.27	247.27				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,087.67		2,087.67			
205	教育支出	332.18		332.18			
20508	进修及培训	332.18		332.18			
2050803	培训支出	332.18		332.18			
208	社会保障和就业支出	2,264.01	2,264.01				
20805	行政事业单位离退休	2,264.01	2,264.01				
2080501	归口管理的行政单位离退休	1,108.22	1,108.22				
2080503	离退休人员管理机构	207.37	207.37				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	948.42	948.42				
221	住房保障支出	954.91	954.91				
22102	住房改革支出	954.91	954.91				
2210201	住房公积金	539.41	539.41				
2210202	提租补贴	61.94	61.94				
2210203	购房补贴	353.57	353.57				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表
金额单位：万元

部门：国家信访局

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	14,123.20	一、一般公共服务支出	28	10,994.20	10,994.20	
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	29			
	3		三、国防支出	30			
	4		四、公共安全支出	31			
	5		五、教育支出	32	252.76	252.76	
	6		六、科学技术支出	33			
	7		七、文化体育与传媒支出	34			
	8		八、社会保障和就业支出	35	2,264.01	2,264.01	
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	36			
	10		十、节能环保支出	37			
	11		十一、城乡社区支出	38			
	12		十二、农林水支出	39			
	13		十三、交通运输支出	40			
	14		十四、资源勘探信息等支出	41			
	15		十五、商业服务业等支出	42			
	16		十六、金融支出	43			
	17		十七、援助其他地区支出	44			
	18		十八、国土海洋气象等支出	45			
	19		十九、住房保障支出	46	954.91	954.91	
	20		二十、粮油物资储备支出	47			
	21		二十一、其他支出	48			
本年收入合计	22	14,123.20	本年支出合计	49	14,465.89	14,465.89	
年初财政拨款结转和结余	23	1,826.57	年末财政拨款结转和结余	50	1,483.88	1,483.88	
一般公共预算财政拨款	24	1,826.57		51			
政府性基金预算财政拨款	25	0		52			
	26			53			
总计	27	15,949.77	总计	54	15,949.77	15,949.77	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表
金额单位：万元

部门：国家信访局

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		14,465.89	10,428.64	4,037.25
201	一般公共服务支出	10,994.20	7,209.72	3,784.48
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	10,994.20	7,209.72	3,784.48
2010301	行政运行	6,741.01	6,741.01	
2010302	一般行政管理事务	21.89		21.89
2010303	机关服务	221.44	221.44	
2010308	信访事务	1,674.92		1,674.92
2010350	事业运行	247.27	247.27	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,087.67		2,087.67
205	教育支出	252.76		252.76
20508	进修及培训	252.76		252.76
2050803	培训支出	252.76		252.76
208	社会保障和就业支出	2,264.01	2,264.01	
20805	行政事业单位离退休	2,264.01	2,264.01	
2080501	归口管理的行政单位离退休	1,108.22	1,108.22	
2080503	离退休人员管理机构	207.37	207.37	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	948.42	948.42	
221	住房保障支出	954.91	954.91	
22102	住房改革支出	954.91	954.91	
2210201	住房公积金	539.41	539.41	
2210202	提租补贴	61.94	61.94	
2210203	购房补贴	353.57	353.57	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

金额单位：万元

部门：国家信访局

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	6,518.89	302	商品和服务支出	2,814.34
30101	基本工资	1,378.07	30201	办公费	119.13
30102	津贴补贴	2,509.45	30202	印刷费	7.88
30103	奖金	124.38	30204	手续费	1.46
30106	伙食补助费		30205	水费	51.35
30107	绩效工资		30206	电费	292.52
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	948.42	30207	邮电费	267.61
30109	职业年金缴费		30208	取暖费	108.08
30110	职工基本医疗保险缴费		30209	物业管理费	310.22
30111	公务员医疗补助缴费		30211	差旅费	23.35
30112	其他社会保障缴费		30213	维修（护）费	174.98
30113	住房公积金	539.41	30214	租赁费	123.85
30114	医疗费	807.72	30215	会议费	11.20
30199	其他工资福利支出	211.44	30216	培训费	7.97
303	对个人和家庭的补助	1,058.20	30217	公务招待费	6.95
30301	离休费	626.57	30226	劳务费	75.50
30302	退休费	361.28	30227	委托业务费	108.60
30304	抚恤金	44.17	30228	工会经费	111.16
30305	生活补助	5.48	30229	福利费	16.86
30307	医疗费补助		30231	公务用车运行维护费	48.77
30309	奖励金	1.20	30239	其他交通费用	454.02
30399	其他对个人和家庭的补助支出	19.50	30299	其他商品和服务支出	492.89
			310	资本性支出	37.21
			31002	办公设备购置	20.44
			31007	信息网络及软件购置更新	16.78
人员经费合计		7,577.09	公用经费合计		2,851.56

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表
 金额单位：万元

部门：国家信访局

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
98.73	37.00	53.40		53.40	8.33	77.60	21.88	48.77		48.77	6.95

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。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表
金额单位：万元

部门：国家信访局

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

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。

第三部分

国家信访局 2018 年度部门决算情况说明

一、关于 2018 年度收入支出决算总体情况说明

国家信访局 2018 年度收、支总计 17,085.62 万元，与 2017 年相比，收、支总计各减少 1,207.92 万元，降幅 6.6%。

（一）收入决算具体情况

1. 财政拨款收入 14,123.20 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 2017 年决算数减少 1,749.91 万元，降幅 11.0%，主要原因是 2017 年存在补发津贴补贴，而 2018 年不存在。

2. 其他收入 557.95 万元，为国家信访局及所属单位在“财政拨款收入”之外取得的收入，例如：存款利息收入、房产出租收入等，比 2017 年决算数减少 236.14 万元，降幅 29.7%，主要原因是房产出租收入比上年减少。

3. 年初结转和结余 2,404.47 万元，为国家信访局及所属单位以前年度支出预算因客观条件变化未执行完毕、结转 to 本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 2017 年决算数增加 778.13 万元，增加 47.9%，主要原因是 2017 年部分项目执行进度较缓。

（二）支出决算具体情况

1. 一般公共服务（类）支出 11,447.52 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 2017 年决算数增加 301.65 万元，增加 2.7%，主要原因是 2018 年度预算执行统筹使用了 2017 年度结转资金。

2. 教育（类）支出 332.18 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 2017 年决算数减少 38.08 万元，减少 10.3%，主要原因是培训任务减少，相应减少支出。

3. 社会保障和就业（类）支出 2,264.01 万元，主要用于国家信访局及所属单位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，比 2017 年决算数减少 1,325.05 万元，减少 36.9%，主要原因是退休人员养老金改由社会保险机构发放，相应减少支出。

4. 住房保障支出（类）支出 954.91 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 2017 年决算数增加 228.94 万元，增加 31.5%，主要原因是执行国家统一规范的津贴补贴政策，公积金缴费基数和购房补贴增加

5. 年末结转和结余 2,087.00 万元，为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，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 2017 年决算数减少 375.38 万元，减少 15.2%，主要原因是 2018 年预算执行较好。

二、关于 2018 年度本年收入决算情况说明

国家信访局 2018 年度本年收入合计 14,681.15 万元，其中：财政拨款收入 14,123.20 万元，占 95.2%；其他收入 557.95 万元，占 4.8%。

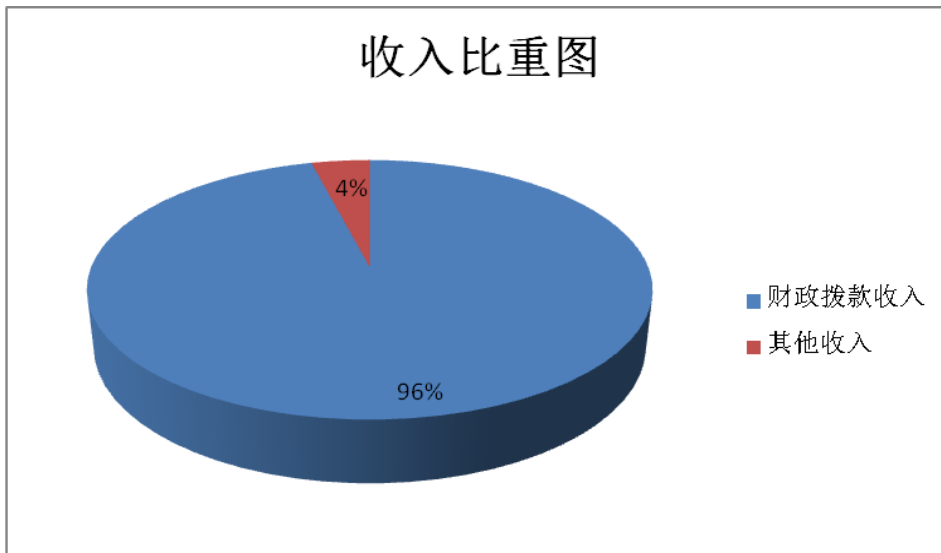


图 1 2018 年度本年收入比重图

三、关于 2018 年度本年支出决算情况说明

国家信访局 2018 年度本年支出合计 14,998.63 万元，其中：按功能分类支出划分为一般公共服务支出 11,447.52 万元，占比 76.3%，教育支出 332.18 万元，占比 2.2%，社会保障和就业支出 2,264.01 万元，占 15.1%，住房改革支出 954.91 万元，占比 6.4%。按经济分类划分为基本支出 10,874.63 万元和项目支出 4,124.00 万元，无经营性支出。两种分类方式的比重图如下：

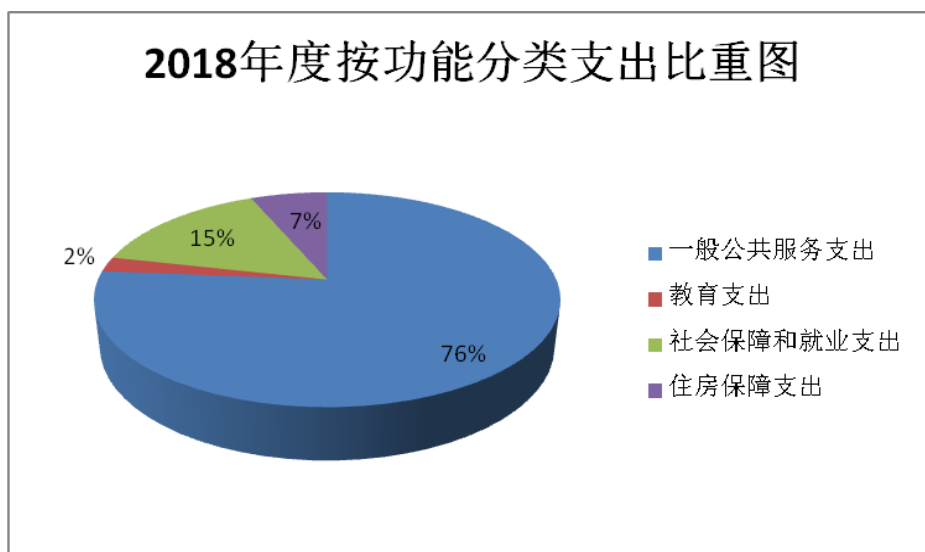


图 2 2018 年度按功能分类支出比重图

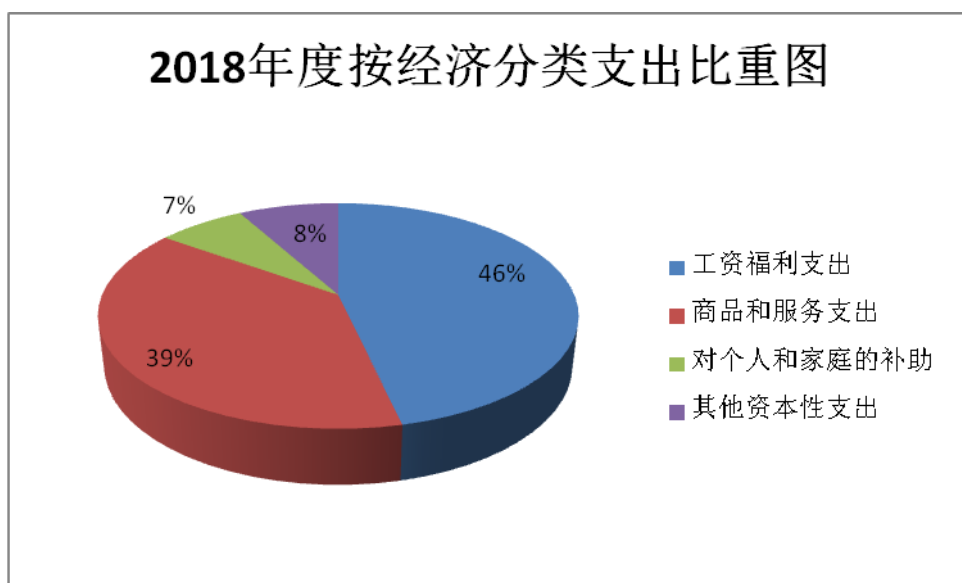


图 3 2018 年度按经济分类支出比重图

四、关于 2018 年度财政拨款收入支出决算总体情况说明

国家信访局 2018 年度财政拨款收支总决算 15,949.77 万元。与 2017 年相比，财政拨款收、支总计各减少 1,015.22 万元，减少 6.0%。

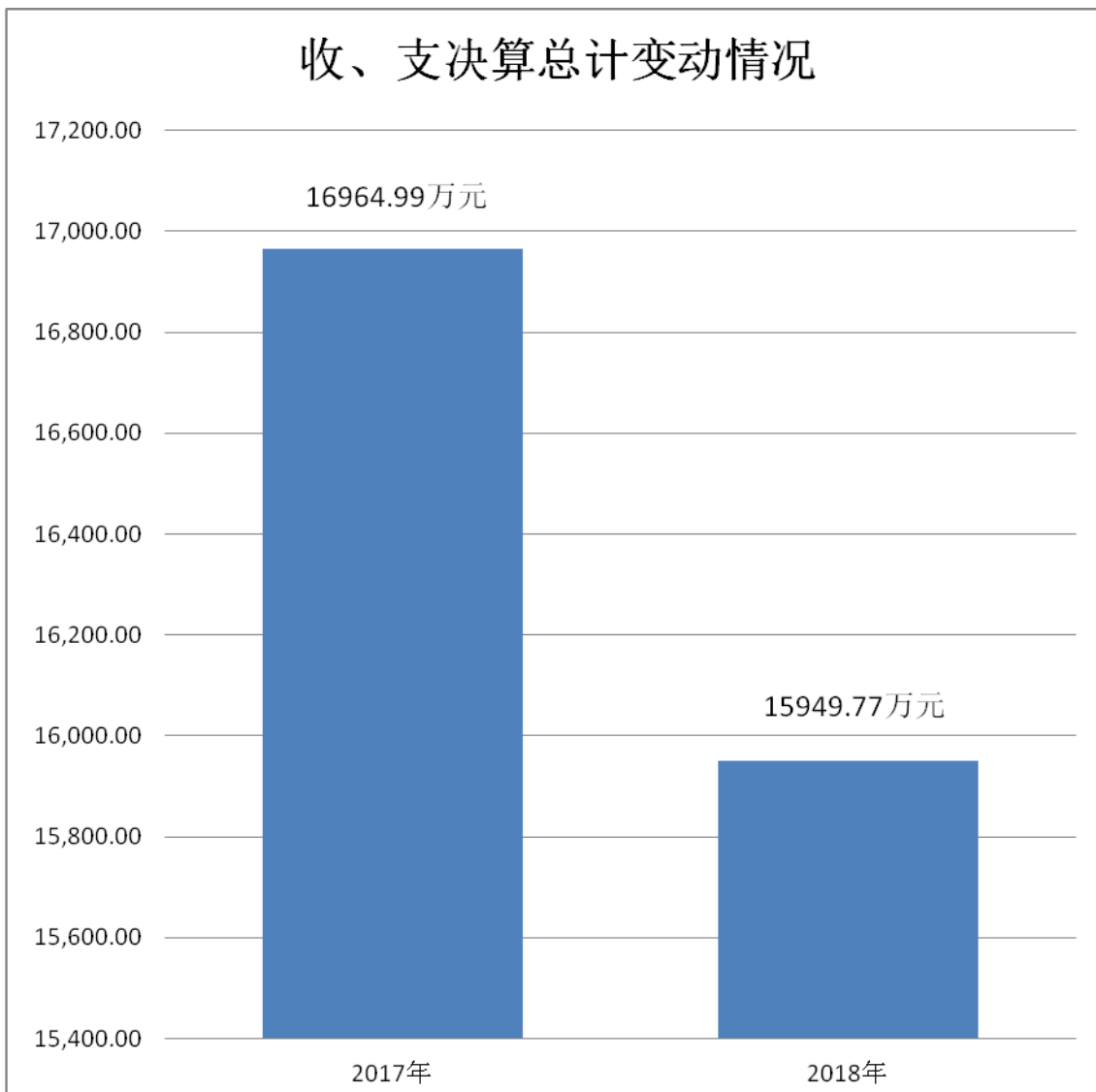


图 4 收、支决算总计变动情况

五、关于 2018 年度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 2018 年度财政拨款支出 14,465.89 万元，占总支出 95.3%。与 2017 年相比，财政拨款支出减少 615.94 万元，减少了 4.1%。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 2018 年度财政拨款支出 14,465.89 万元，主要用于以下方面：**一般公共服务（类）**支出 10,994.20 万元，占 76.0%；**教育（类）**支出 252.76 万元，占 1.7%；**社会保障和就业（类）**支出 2,264.01 万元，占 15.7%；**住房保障（类）**支出 954.91 万元，占 6.6%。具体是：

1. **一般公共服务（类）**支出 10,994.20 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 2017 年决算增加 533.51 万元，增长 5.1%，主要原因是一次性支出增加。

2. **教育（类）**支出 252.76 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 2017 年决算数减少 53.34 万元，减少 17.4%，主要原因是中组部选派挂职干部和信访系统高级公务员培训费项目支出减少。

3. **社会保障和就业（类）**支出 2,264.01 万元，主要用于国家信访局及所属单位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，比 2017 年减少 1,325.05 万元，减少 36.9%，主要原因是退休人员养老金改由社会保险机构发放，相应减少支出。

4. **住房保障支出（类）**支出 954.91 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 2017 年决算数增加 228.94 万元，增长 31.5%，主要原因是执行国家统一规范的津贴补贴政策，公积金计缴基数增加。

(三) 财政拨款支出决算具体情况

国家信访局 2018 年度财政拨款支出年初预算为 13,921.71 万元，支出决算为 14,465.89 万元，完成年初预算的 103.6%。其中：

1. **一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)行政运行(项)**。年初预算为 5,317.46 万元，支出决算为 5,683.81 万元，完成年初预算的 126.8%。决算数大于预算数的主要原因是动用部门机动经费等解决以前年度医药费缺口。

2. **一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)一般行政管理事务(项)**。年初预算为 462.40 万元，支出决算为 21.89 万元，完成年初预算的 4.7%。决算数小于预算数的主要原因是经批准全额动用了部门机动经费。

3. **一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)机关服务(项)**。年初预算为 218.24 万元，支出决算为 221.44 万元，完成年初预算的 101.5%。决算数大于预算数的主要原因是 2018 年中财政部追加人员经费。

4. **一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)信访事务(项)**。年初预算为 1,770.24 万元，支出决算为 1,674.92 万元，完成年初预算的 94.6%。决算数小于预算数的主要原因是个别项目工作没有完成。

5. **一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)事业运行(项)**。年初预算为 237.64 万元，支出决算为 247.27 万元，完成年初预算的 104.1%。决算数大于预算数的主要原因是 2018 年中财政部追加人员经费。

6. 一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)。年初预算为1,808.62万元,支出决算为2,087.67万元,完成年初预算的115.4%。决算数大于预算数的主要原因是2018年度预算执行统筹使用了2017年度结转资金。

7. 教育(类)进修及培训(款)培训支出(项)。年初预算为223.25万元,支出决算为252.76万元,完成年初预算的113.2%。决算数大于预算数的主要原因是2018年度预算执行统筹使用了2017年度结转资金。

8. 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2,729.60万元,支出决算为1,108.22万元,完成年初预算的40.6%。决算数小于预算数的主要原因是离退休人员的基本养老金改由社保统一发放,相应减少支出。

9. 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204.26万元,支出决算为207.37万元,完成年初预算的113.2%。决算数大于预算数的主要原因是2018年中财政部追加人员经费。

10. 社会保障和就业(类)行政事业单位离退休(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项)。年初预算为0万元,支出决算为948.32万元。决算数大于预算数的主要原因是按照国家统一要求,落实社保政策改革。

11. 住房保障(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)。

年初预算为 520 万元，支出决算为 539.41 万元，完成年初预算的 103.7%。决算数大于预算数的主要原因是 2018 年度预算执行统筹使用了 2017 年度结转资金。

12. 住房保障（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算为 60 万元，支出决算为 61.94 万元，完成年初预算的 103.2%。决算数大于预算数的主要原因是 2018 年度预算执行统筹使用了 2017 年度结转资金。

13. 住房保障（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算为 370 万元，支出决算为 353.57 万元，完成年初预算的 95.6%。决算数小于预算数的主要原因是由于工作原因部分人员的购房补贴未能及时发放，相应减少支出。

六、关于 2018 年度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 2018 年度财政拨款基本支出 10,428.64 万元，其中：**人员经费 7,577.09 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 2,851.55 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、关于 2018 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

国家信访局 2018 年度“三公”经费财政拨款支出预算为 98.73 万元，2018 年度支出决算为 77.60 万元，完成预算的 78.6%，比 2018 年预算减少 21.13 万元，降幅 21.4%，其中：因公出国（境）费支出决算为 21.88 万元，完成预算的 59.1%；公务用车购置及运行费支出决算为 48.77 万元，完成预算的 91.3%；公务接待费支出决算为 6.95 万元，完成预算的 83.4%。

2018 年决算支出 77.60 万元，比 2017 年度决算支出数减少 12.59 万元，降幅为 14.0%。其中：因公出国（境）费支出决算减少 13.31 万元，减少 37.8%；公务用车购置及运行费增加 0.17 万元，与去年基本持平；公务接待费支出决算减少 0.55 万元，与去年基本持平。

2018 年度国家信访局认真贯彻落实中央“八项规定”和厉行节约、反对浪费等要求，进一步从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比年初预算数和 2017 年度决算数均有所节约。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2018 年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）

费支出决算 21.88 万元，占 28.2%；公务用车购置及运行费支出决算 48.77 万元，占 62.8%；公务接待费支出决算 6.95 万元，占 9.0%。

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，2018 年度共执行因公出国（境）团组数 1 个；全年因公出国（境）累计 6 人次；全年因公出国（境）费支出 21.88 万元。

2. 公务用车购置及运行维护情况

2018 年度，国家信访局没有购置车辆，年末实际保有量为 16 辆，全年公务用车运行维护费支出 48.77 万元，平均每辆 3.05 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

2018 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 82 批次、354 人次，包含外事接待 2 批次、11 人次。国内公务接待支出中，外宾接待支出 2.29 万元，主要用于国家信访局与丹麦议会监察专员署开展交流与合作发生的接待支出；其他国内公务接待支出 4.66 万元，一是用于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，二是用于公安、公交、地方信访部门等为处置非接待场所有关人员发生的工作餐等费用。国家信访局没有发生国（境）外公务接待支出。

八、关于 2018 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 2018 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 18 个，共涉及资金 4,398.51 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。

共组织对“全国信访信息系统维护费”和“办公业务楼运行维护费”2 个项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出 962.75 万元。对上述 2 个项目，均委托第三方机构开展绩效评价。从评价情况来看，上述项目立项符合部门职责和相关管理规定，绩效目标合理，评价指标体系较完善，评价标准较科学；项目业务管理制度较完善，业务监控有效性较好，各项业务工作有序开展；财务管理制度规范，建立了相应的财务监控措施和手段，有效防控各类财务风险；任务完成质量较高，产出、效果完成情况较好；通过项目实施，对相关业务开展起到了较好的支撑和带动作用，社会效益较显著，服务对象满意度较高。

（二）部门决算中项目绩效自评结果

国家信访局在 2018 年度中央部门决算中反映“信访研究宣传立法专项”项目绩效自评结果。

“信访研究宣传立法专项”项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，“信访研究宣传立法专项”项目自评得分为 98.4 分。项目全年预算数为 524.97 万元，预算执行数为 440.39 万元，完成预算的 83.9%。主要产出和效果：一是组织编写《中国信访制度研究》，形成了《改革开放 40 年人民群众关注的热点问题变化情况分析与启示》；二是组织做好 2018 年度信访理论研究课题工

作，7项研究课题通过结项，带动形成了一批内部理论研究成果；三是建好传统媒体和新媒体平台，按期编辑出版《人民信访》杂志，全年发布网站信息1330条，微信信息272条，微信公众号粉丝量突破百万，进一步提升宣传舆论引导工作水平。发现的主要问题及原因：信访工作对全社会的宣传、舆论引导力度有待加强，尤其是大力宣传法治信访。下一步改进措施：积极采取有力措施，进一步改进手段、方式方法，使信访宣传工作更能适应新媒体时代的要求，适应法治信访的建设需要。

信访研究宣传立法专项项目绩效自评表

(2018 年度)

项目名称		信访研究宣传立法专项						
主管部门及代码		国家信访局 292		实施单位	国家信访局本级			
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：	502.00	524.97	440.39	10.0	83.9%	8.4
		其中：本年一般公共预算拨款	502.00	447.00	362.42	--	81.1%	--
		其他资金	0.00	77.97	77.97	--	100.0%	--
年度总体目标完成情况	预期目标				目标实际完成情况			
	<p>1、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；</p> <p>2、做好信访立法前期准备，为将信访立法纳入国家立法规划做好有关准备工作；</p> <p>3、在继续用好传统媒体的同时，充分发挥新媒体的传播优势，开展信访宣传工作；编印《人民信访》，加强信访工作舆论宣传引导，为信访工作创新发展提供强有力的舆论支持。</p>				<p>1. 组织编写《中国信访制度研究》，形成了《改革开放 40 年人民群众关注的热点问题变化情况分析与启示》；组织做好 2018 年度信访理论研究课题工作，7 项研究课题通过结项，同时带动了信访系统内部理论研究，指导国家信访局信访理论研究（北京、上海）基地开展工作，形成了一批内部理论研究成果。2. 向原国务院法制办报送了建议将《信访法》列入《国务院 2018 年立法工作计划》的报告，向全国人大常委会法工委报送了建议将《信访法》列为十三届全国人大常委会立法规划项目的立项报告。对原国务院法制办反馈的 513 条意见建议进行逐条梳理分析。目前，信访立法已被列入十三届全国人大常委会立法规划中需要继续研究论证项目。3. 建好传统媒体和新媒体平台，按期编辑出版《人民信访》杂志，全年发布网站信息 1330 条，微信信息 272 条，微信公众号粉丝量突破百万。面向全国信访系统开展“微信创作大赛”“市（县）委书记谈信访”“改革·足迹 信访访谈 1+1”等活动，进一步提升宣传舆论引导工作水平。</p>			
绩效指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	预期指标值	实际完成指标值	分值	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	《人民信访》发行量	≥120 万册	120 万册	20.0	20.0	
	产出指标	数量指标	修订或出台信访工作法规制度数	≥2 项	8 项	20.0	20.0	按照建设法治信访的要求，加快立法工作进程
	产出指标	数量指标	舆情周报、专报报送数量	≥60 期	60 期	30.0	30.0	
	产出指标	时效指标	《人民信访》发行时间	每月 25 日前	每月 25 日前	10.0	10.0	
	满意度指标	服务对象满意度指标	读者满意度	≥95%	96%	10.0	10.0	
	总分						100.0	98.4

(三) 以中央部门为主体开展的重点绩效评价结果

《全国信访信息系统维护费项目绩效评价报告》，具体内容详见附件。

九、其他重要事项的情况说明

(一) 关于机关运行经费支出

2018 年度国家信访局机关运行经费支出 2,851.55 万元，比 2017 年度增加 743.61 万元，增加 35.3%。主要原因是 2018 年度经批准动用部分部门机动经费用于机关运行支出。

(二) 关于政府采购支出

2018 年度国家信访局政府采购支出总额 1,648.85 万元，全部为财政资金，其中：政府采购货物支出 280.05 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 1,368.79 万元。授予中小企业合同金额 768.25 万元，占政府采购支出总额的 46.6%，其中，授予小微企业合同金额 59.37 万元，占政府采购支出总额的 3.6%。

(三) 关于国有资产占用情况

截至 2018 年 12 月 31 日，国家信访局共有车辆 16 辆，其中，部级领导干部用车 1 辆、一般公务用车 14 辆、非执法执勤特种专业技术用车 1 辆；单价 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

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 to 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）政府办公厅（室）及相关机构事务（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。

信访事务（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。

其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（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、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。

九、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、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。

十一、“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。

十二、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

国家信访局全国信访信息系统维护费项目绩效评价报告

为加强财政项目资金绩效管理，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《关于人大预算审查监督重点向支出预算和政策拓展的指导意见》等相关文件规定，国家信访局委托第三方评价机构对全国信访信息系统维护费项目开展了绩效评价，现将有关情况报告如下：

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 项目立项背景

为贯彻落实《中华人民共和国信访条例》（国务院令 第 431 号）关于密切联系群众，保护信访人合法权益，维护信访秩序的相关工作要求，进一步畅通信访渠道，提高工作效率，降低信访群众因长途跋涉带来的人力财力开支等现实需求。同时，为贯彻落实《中共中央 国务院<关于进一步加强新时期信访工作的意见>》关于完善信访诉求表达方式，确保信访渠道畅通，通过开通信访绿色邮政、专线电话、网上信访等多种渠道，引导群众更多地以书信、传真、电子邮件等书面形式表达诉求，确保民情、民意、民智顺畅上达。国家信访局于 2006 年开始建设全国信访信息系统一期工程，目的是建立“全国信访信息系统”，为群众反映问题、提出意见建议、查询办理情况提供便利条件，为督查信访工作提

供工作平台，确保群众诉求得到及时反映和有效处理，从而满足加强和改进新时期信访工作的要求。国家信访局采取“边建、边用”的方式，于2012年4月完成一期工程验收之前，前期投入的设备已陆续“出保”。为解决这一问题，国家信访局自2010年起向财政部申请设立“全国信访信息系统维护费项目”，以保障“全国信访信息系统”的正常运行。

2013年11月，党的十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》做出“改革信访工作制度，实行网上受理信访制度，健全及时就地解决群众合理诉求机制”部署。作为落实举措之一，国家信访局新建了依托电子政务外网和互联网的“国家信访信息系统”，并将原“全国信访信息系统”的部分功能，如投诉查询系统、满意度评价系统等并入“国家信访信息系统”中。该系统于2015年1月投入使用，2016年纳入全国信访信息系统维护费项目进行运行维护。

2016年，按照国家信访局局长办公会要求，将托管在新华网的国家信访局门户网站迁回，由国家信访局承建。、该网站于2018年11月投入使用并纳入全国信访信息系统维护费项目进行运行维护。

2017年5月，国家信访局对原“全国信访信息系统”专网部分进行升级改造，改造后成为国家信访局智能办公系统。、该系统于2017年8月投入使用，2018年纳入全国信访信息系统维护费项目进行运行维护。

为保证上述国家信访信息系统、智能办公系统、国家信访局

门户网站的正常运行，国家信访局 2018 年继续向财政部申请“全国信访信息系统维护费项目”，旨在通过购买第三方运维服务，购置软、硬件等方式，对网络信息安全、网络信息保密保障、全国信访数据中心基础设施及系统运行、“国家信访信息系统”应用软件运行等进行运行维护。

2. 项目组织管理机构

该项目由国家信访局信息中心（以下简称“信息中心”）作为业务牵头部门，负责前期需求提出、费用测算，中期项目实施涉及的招投标、项目管理，后期工作验收、项目总结等工作；由国家信访局办公室财务处（以下简称“财务处”）负责项目资金的申报、资金支出、会计核算等。

3. 项目的主要内容及完成情况

2018 年，该项目计划开展的主要工作内容包括七个方面，分别为：一是对全国信访数据中心机房空调、不间断电源、机房环境等提供运维服务，保障全国信访数据中心机房稳定运行。主要包括空调、不间断电源、机房环境、物理环境维护保养等。二是对全国信访数据中心各类信息设备和软件实施系统维护。主要包括数据中心运维，小型机、操作系统、数据库、网络设备、安全设备等软硬件运维。三是通过租用相关网络线路和设备，对信访信息系统互联互通、群众网上投诉提供保障。主要包括租用中南海电信局外网网站线路、马家楼中南海电信局线路、月坛 8 号院到甲八号院联通线路、密码机、中国电信外网网站线路、中南海电信局保密数据网线路、国家投诉查询系统 12303 公众查询线路

等。四是通过国家信访局门户网站运维，实现外网网站的可靠运行。主要包括网站信息发布、数据维护、汉语繁体版支持、域名服务、网站设计等。五是通过应用软件修改、应用软件运维、计算机等办公设备采购更新等，保障应用系统的正常应用。六是通过系统信息安全等级保护和分级保护为信息系统的安全运行提供保障。七是对各省的信访信息系统管理员进行培训。

截至 2018 年 12 月 31 日，项目完成了各项运维工作，且未出现安全事件，国家信访信息系统、智能办公系统、国家信访局门户网站运行正常。

4. 项目预算及执行情况

2018 年，该项目预算批复金额为 983.14 万元，其中：2018 年当年财政拨款 762.75 万元，以前年度结转资金 220.39 万元。

截至 2018 年 12 月 31 日，该项目实际支出 783.14 万元，结转 200.00 万元。

（二）项目绩效目标

1. 项目绩效总目标

该项目绩效总目标为：一是确保全国信访数据中心正常运转和安全稳定运行，使全国信访数据中心与 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并进行正常的数据交换。二是确保信访信息系统应用软件正常使用。三是对信访信息系统应用工作进行指导和部署，推动信访信息系统应用工作的深化。四是确保国家信访局门户网站和国家信访信息系统的正常运行。

2. 项目绩效年度目标

项目年度绩效目标为：一是确保全国信访数据中心正常运转和安全稳定运行，使全国信访数据中心与 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并进行正常的数据交换。二是确保信访信息系统应用软件正常使用,保证国家信访局涉密信息系统正常运转，解决好省级信访数据中心应用软件的使用问题，确保应用软件正常使用，保证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。三是对信访信息系统应用工作进行指导和部署，推动信访信息系统应用工作的深化。四是确保国家信访信息系统应用软件正常使用。五是确保国家信访局门户网站和国家信访信息系统的正常运行。

项目申报 2018 年度立项材料时，填报的年度绩效指标情况，见表 1。评价期间，项目单位根据 2018 年实际执行内容，增加了部分产出数量指标、质量指标及效益指标，见表 2。

表 1 项目年度绩效指标表（立项申报版本）

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量指标	数据中心设备维护量（台套）	323
	质量指标	设备完好率（%）	95%
	时效指标	设备/系统故障恢复时间（小时）	≤4
满意度指标	使用部门满意率（%）	满意率	95%

表 2 项目年度绩效指标表（评价期间完善版）

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量指标	数据中心设备维护量	323 台/套
		非涉密信息系统安全运维数量	2 套
		涉密信息系统安全运维数量	1 套
		安全设备采购	1 台/套
		全国信访数据中心基础设施运行维护	1 批
		国家信访信息系统应用软件运维	1 批
		应用软件现场及热线支持服务	1 批
	质量指标	数据中心设备完好率（%）	≥95%
		非涉密信息系统正常运行率	≥95%
		涉密信息系统正常运行率	≥95%
		全国信访数据中心基础设施正常运行率	≥95%
		国家信访信息系统应用软件正常运行率	≥95%
	进度指标	驻场运维方按期进驻率	≥97%
		设备采购按期到货率	≥97%
运费服务按期验收率		≥97%	
系统运行维护响应时间		≤4 小时	
成本指标	项目预算控制数	762.75 万元	
效益指标	社会效益	通畅信访渠道,为群众提供更为便捷的网上信访通道,节省信访成本	进一步规范信访工作行为,创新工作机制,整合信息资源,减少信访事项重复登记,缩短交办信访事项的在途时间和经费成本,同时通畅信访渠道,为群众提供更为便捷的网上信访通道,节省信访成本
		强化行政机关和信访工作机构的责任,促进信访工作公开透明	强化行政机关和信访工作机构的责任,为促进信访工作公开透明提供有力支撑,为实现“群众少跑腿、数据多跑路”提供了重要支撑
	可持续影响	进一步引导群众多上网、少走访,逐步把网上信访作为解决信访问题的主渠道	促进并引导群众多上网、少走访,逐步把网上信访作为解决信访问题的主渠道
满意度指标	服务对象满意度指标	使用信访信息系统社会人员满意度	≥95%
		使用信访信息系统工作人员满意度	≥95%

二、项目单位绩效报告情况

（一）及时布置绩效报告编报工作

按照《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）（以下简称“285号文”）、《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预〔2013〕53号）（以下简称“53号文”）及有关文件要求，2019年3月，国家信访局在项目执行終了以后，及时组织项目单位开展绩效自评工作，要求项目单位对照项目申报书、年度绩效目标，对项目的执行情况、资金使用管理情况和项目产出效果情况进行认真总结和自评，并将有关情况上报财政部。

（二）认真编制项目绩效报告

接到通知后，项目单位根据批复的项目绩效目标，运用较为科学合理的评价指标及评价方法，自行对项目支出的经济性、效率性和效益性进行评价总结，并从项目概况、项目资金使用及管理情况、组织实施情况、绩效情况、需说明的问题、附表等6个方面认真编制项目财政支出绩效报告。经过评价机构审核，所提交的绩效报告格式符合绩效评价管理办法规定，内容全面、依据充分、真实完整、数据准确、逻辑清晰。

（三）全面总结项目绩效情况

根据项目财政支出绩效报告，2018年全国信访信息系统维护费项目经费主要用于保障项目单位在信访信息系统运行维护方面的各项工作支出。项目绩效报告认为：本项目目标较为明确，具有明确的服务对象。但项目实施计划有待进一步制定，项目实施方案需进一步细化；各级管理者及参与者责任主体明确，财务管理制度健全，项目的管理能够确保项目的顺利完成；按预期目标实现了年度绩效指标、长期绩效指标、效率绩效指标。

三、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

本次绩效评价按照财政部“加强财政支出管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，提高财政资金使用效益”要求，受国家信访局委托，北京金凯伟业咨询有限公司（以下简称“评价机构”）对2018年度全国信访信息系统维护费项目的执行情况和资金使用情况进行绩效评价。目的是促进项目单位总结经验、发现问题、改进工作，进一步加强项目管理，提高资金使用效益。

（二）绩效评价原则、方式方法

评价机构本着科学规范、公开公正、绩效相关的原则，采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合的方式，运用成本效益分析法、比较法、专家评议法等分析方法，对项目投入、过程、产出、效果四方面进行综合评价。

（三）评价指标体系

评价机构根据285号文及53号文相关精神，结合全国信访信息系统维护费项目的特点，在与国家信访局信息中心协商的基础上，最终确定了全国信访信息系统运行维护费项目绩效评价指标体系。

本次绩效评价综合绩效级别依据《关于规范绩效评价结果等级划分标准的通知》（财预便〔2017〕44号）文确定，分为4个等级：

综合得分在90-100分（含90分）为优；

综合得分在 80-89 分（含 80 分）为良；

综合得分在 60-79 分（含 60 分）为中；

综合得分在 0-59 分为差。

如果项目缺乏用来说明现有绩效的资料，或者主管部门与项目单位无法对部门的绩效目标完成情况等达成一致，则项目定级结果为无法显示成效。

（四）绩效评价工作过程

1. 准备阶段

2019 年 3 月上旬为准备阶段：在明确委托方要求的前提下，评价机构组建了项目工作组，入户辅导项目单位撰写绩效报告、准备资料、完善绩效目标申报表；然后完成项目资料收集、整理和分析等工作，编制符合项目特点的绩效评价工作方案；辅导项目单位完善绩效报告，形成绩效报告终稿；最后完成专家遴选、专家工作手册制定、专家培训等相关工作，组建绩效评价专家组，包括 1 名信息化专家、1 名绩效管理专家、1 名财政财务专家。

2. 实施阶段

2019 年 3 月中旬为实施阶段：实施期间，评价机构结合项目特点进行现场访谈、调研，在现场调研的基础上，评价机构于 2019 年 3 月 22 日下午召开了项目专家内部讨论会，会议就项目的疑难点充分交流并交换了意见，并于当天召开了现场评价会议，就现场调研、现场评价中发现的问题与项目单位相关人员进行了沟通，专家组根据沟通情况对该项目进行综合评价。

3. 评价分析阶段

2019年3月下旬为评价分析阶段：评价机构根据收集到的项目相关资料以及专家组意见，对项目投入、过程、产出、效果进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，并提交相关单位征求意见。最终，根据反馈意见修改形成绩效评价报告正式稿报送委托方。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目投入情况分析

1. 项目立项情况分析

（1）项目立项规范性

该项目预算编报“一上”阶段（2017年7月），召开了由信息中心、财务处共同参与的项目预算论证会，就项目截至2017年年中的预算执行情况及2018年项目工作计划和预算进行讨论，并通过该项目2018年预算“一上”申请额度。会后，由信息中心根据该项目近两年合同签订情况，结合2018年度计划开展的工作内容，编制了该项目2018年度《项目申报文本》《项目预算明细表》和《项目支出绩效目标申报表》等立项申报材料，经财务处初核、局长办公会审核通过后统一上报财政部。项目经“一下”“二上”后，于2018年3月30日获得财政部“二下”批复。项目立项程序较规范。

但是，留存的《项目预算明细表》只有一级、二级费用名称，无三级费用测算过程，且项目单位在“二下”预算批复后，未根据批复的预算细化项目年度工作内容、具体预算，导致该项目计划工作内容与预算批复的对应关系不够清晰。同时，该项目作为

延续性项目虽已实施 8 年，但项目以前年度（含起始年度）立项资料情况留存不足，如《项目可行性研究报告》《专家论证意见》等，相关资料留存不够完整。

（2）绩效目标合理性

项目设立的目的是通过对全国数据中心的服务器、网络设备、安全设备开展运行维护，对局机关的计算机、打印机、扫描仪等办公设备进行维护，保障信访信息系统的正常运行。项目总体绩效目标符合《中华人民共和国信访条例》关于“密切联系群众，保护信访人合法权益，维护信访秩序的相关工作要求，进一步畅通信访渠道，提高工作效率，降低信访群众因长途跋涉带来的人力财力开支”的要求；符合《中共中央 国务院〈关于进一步加强新时期信访工作的意见〉》中“完善信访诉求表达方式……建立全国信访信息系统”的要求；符合《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中“改革信访工作制度，实行网上受理信访制度，健全及时就地解决群众合理诉求机制”的工作部署；符合国家信访局信息中心“负责指导全国信访信息系统建设，以及应用软件的研发、运行、维护及相关服务公司的管理；负责组织全国信访数据中心的建设、运行、维护、安全、保密及相关服务公司的管理；负责局机关计算机网络基础建设、运行、维护及相关服务公司的管理；负责局机关计算机等办公自动化设备和软件的采购、维护及相关服务公司的管理；负责国家信访局互联网网站的维护及管理；负责指导组织和指导信访信息化培训”的职责职能。项目绩效目标政策依据充分、与信息中心职能相符，项目总

体绩效目标设置较为合理。但是，原“全国信访信息系统”经过多年建设与调整，部分功能已并入“国家信访信息系统”，原“全国信访信息系统”专网部分升级改造为国家信访局智能办公系统，且增加了国家信访局门户网站运行维护内容，但项目名称未根据运维内容的变化情况及时调整，项目年度绩效目标的边界容易混淆。

（3）绩效指标明确性

该项目在 2017 年 7 月填报的 2018 年度《项目绩效目标申报表》时，设置了 4 个三级指标，包括产出数量指标 1 个、质量指标 1 个、时效指标 1 个，满意度指标 1 个。项目设置的年度绩效指标缺少对系统运维数量、运维标准方面的衡量，缺少对成本控制的要求，缺少项目效益方面的体现。评价期间，项目单位综合考虑年度绩效指标应做到与 2018 年度项目具体执行内容对应，并与项目年度工作内容、年度预算相匹配，增加、更新了涵盖系统运维、设备采购、服务支持等内容的数量指标、质量指标、进度指标、成本指标、社会效益指标及可持续影响指标。完善后的绩效指标虽然与年度预算仍不够匹配，但做到了指标较为清晰、细化、可衡量，与项目年度任务相匹配。从这个角度上讲，提前达到了以评促改的目的。

2. 项目资金落实情况分析

该项目预算总额 983.14 万元（含以前年度结转资金 220.39 万元）于 2018 年 3 月获得财政部批复，并根据项目单位提交的《项目月度用款计划》分批次拨付。除 26.62 万元垫支预付款的结转

资金外，其余资金均足额到位，且到位及时。

（二）项目过程情况分析

1. 业务管理情况分析

（1）管理制度健全性

信息中心围绕信访信息系统运维服务，分别在运维服务实施、管理、信息安全保密、运费服务采购等方面制定了相关规章制度。包括：《国家信访局网络安全工作责任制实施细则》《网络安全管理手册》《全国信访数据中心机房制度》《国家信访信息系统软件应用现场及热线技术支持服务驻场人员管理制度》《国家信访局办公室关于印发〈计算机正版软件管理规定〉的通知》《国家信访局办公室关于印发〈国家信访局联网办公设备管理规定〉的通知》《国家信访局办公室关于印发〈计算机文件导入导出管理规定〉的通知》《国家信访局办公室关于印发〈国家信访局互联网政务安全邮箱使用管理办法〉的通知》《信息中心政府采购工作管理细则》《信息中心变更管理制度》等。这些制度、文件的制定，对该项目的实施予以规范，管理制度较为健全。

但是，项目存在较多需由第三方公司承担的工作内容，项目执行过程中涉及较多外部委托合同的签订，根据项目单位提交的业务管理制度及凭证等材料，发现该项目缺少合同管理制度，对合同签订缺少统一的制式要求，不利于项目合同的有效管理。

（2）执行有效性分析

制度履行有效性方面。该项目由信息中心统筹，其下设的应用处、技术处按小组对第三方公司进行管理，分设系统应用软件

运维组、全国信访数据中心运维组、桌面运维组、网络安全运维组共 4 个小组。各组的职责分工、执行依据详见图 5。

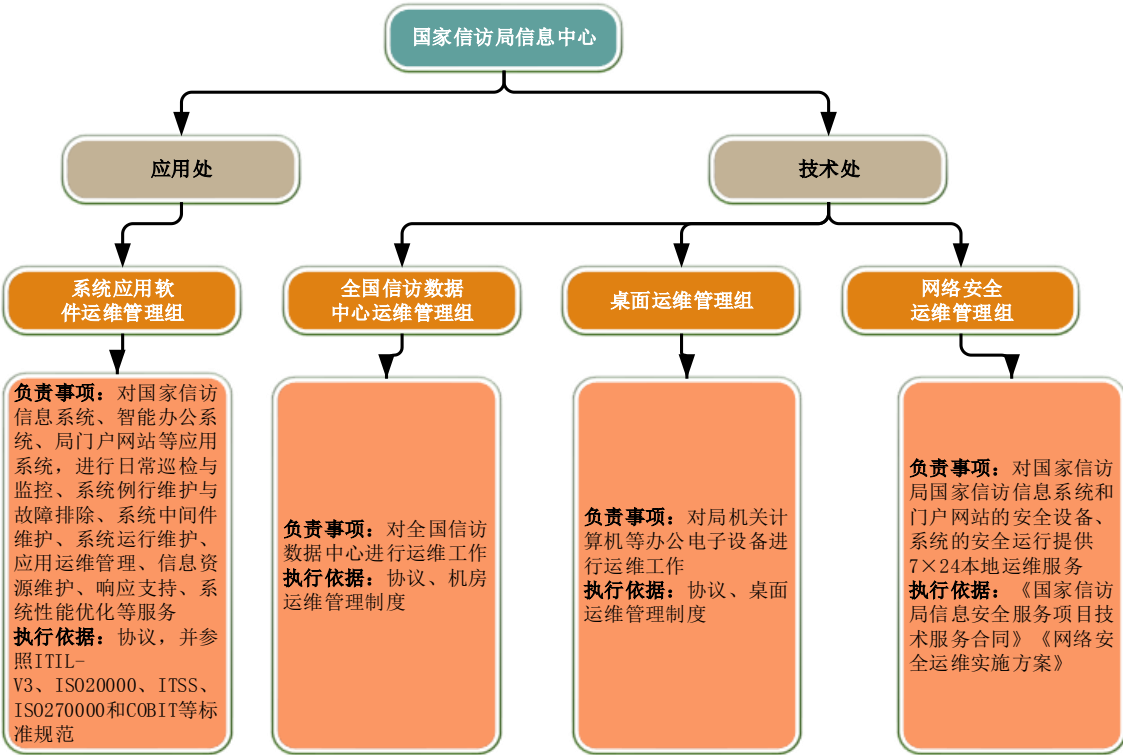


图 5 项目各小组职责分工及执行依据图

经核实，4 个小组均能按照相关协议/合同的约定、制度规定执行。但是，该项目委托第三方公司承担较多运维服务内容，相应的签订合同也较多，存在合同服务期限长短不一，部分合同跨年时间较长，合同金额呈现小、碎、散的特点，且项目合同管理不够有条理，导致从业务层面上难以对项目有整体清晰的了解。

调整手续完备性方面。2018 年年初财政部批复上年结转资金 220.39 万元，实际到位 193.77 万元，差异原因为：2017 年年底，国家信访局向财政部申请使用 26.62 万元结转和结余资金垫支预

付款，该变更内容调整手续完备。但是，2018 年实际支出的个别内容未履行调整手续，相应调整手续的完备性有待关注，如，弱电系统维保、浪潮 NF8460M4 机架式服务器、机关办公楼高压室内电容改造、智能办公系统集成等。

档案资料完备性方面。项目执行管理过程中涉及的采购招标文件、中标公示、服务合同或服务协议、月度报告、定期巡检报告、运维服务年度报告，以及周安全设备运行维护日志、《安全运维服务报告》等纸质和电子资料均有留存，项目关键业务工作的档案资料留存较为完备。

保障条件落实方面。项目由信息中心主任总负责，应用处处长、技术处处长作为小组负责人分别负责软件、硬件的运行维护组织实施工作。其中：系统应用软件运维组应用处配备 1 名实施人员、全国信访数据中心运维组技术处配备 2 名实施人员、桌面运维组技术处配备 1 名实施人员、网络安全运维组技术处配备 1 名实施人员。项目所需人员条件落实到位，能够有效保障项目的实施。

（3）项目质量可控性

项目采取了一定的质量控制措施。一是，系统应用软件运维方面，参照 ITIL-V3、ISO20000、ITSS、ISO270001 和 COBIT 等行业标准开展，对国家信访信息系统、智能办公系统、局门户网站等应用系统的运维工作等均能及时响应。二是，全国信访数据中心和桌面运维方面，按照 ITSS、ISO27001 及合同约定事项，能够对全国信访数据中心和局机关计算机的办公电子设备定期巡检，

且故障预判诊断排除和工作记录更新均能定时开展。三是，网络安全运维方面，按照 IS027001、《网络安全运维实施方案》及合同约定，能够对信访信息系统和门户网站的安全设备、系统安全运行提供 7×24 本地运维服务，无安全事件发生。

综上，项目执行过程中，项目单位能够按照国家、行业标准及合同约定等，定期召开项目推进会，及时总结、分析各运维小组工作进度及问题。同时，兼顾对第三方工程师开展运维工作指导，并按照要求对阶段成果进行检查验收，形成验收报告，项目质量可控性较好。

2. 财务管理情况分析

(1) 财务制度健全性

项目单位以前年度制定了较为健全的财务管理制度，2018 年结合本单位特点制发了 1 项预算管理制度。按类别划分，共包括预算管理、现金管理、资产管理、政府采购、财务报销等 5 个方面、12 项制度与办法，对项目执行过程中的基本财务管理予以明确规范。

(2) 资金使用合规性

项目实施过程中，财务处根据预算批复额度，协同信息中心编制《项目月度用款计划》，并报上级有关部门按时请款。项目资金额度到账后，财务处及时通知业务部门信息中心，由各运维组负责人提出项目用款请示，报财务处及局领导审批后执行。财务处对其提交的费用报销单、发票、合同等原始凭证及附件进行审核，确保经费支出的合法性、合规性和真实性，财务管理过程

较为严谨。

但是，从执行结果来看，一是该项目实际支出情况与 2018 年度预算细项无法一一对应，存在个别内容超预算范围支出情况（详见本报告表 1—1—3、其他支出）。二是部分合同存在跨期支付的情况，跨期支付时间与预算周期相比，存在较为明显的不合理性，如，《信访信息系统现场及热线技术支出服务项目合同》的服务期为“2018 年 12 月 12 日起，至 2019 年 12 月 11 日止”。

（3）财务监控有效性

项目单位财务监控较为有效。一是项目资金使用过程按照财政要求及相关财务管理办法执行，专款专用、单独核算，各项手续比较完备，工作流程较为清晰，实施过程中资金支出符合执行报批程序和手续。二是，实施了岗位责任制、内部审批控制、单据控制等基本会计管理制度，财务监控较为规范有效。

但是，专家认为，材料及低值易耗品的固定资产入库及领用方面还有提升空间。项目单位现行低值易耗品管理方式为，信息中心负责资产入库、出库管理，财务处负责资产价值台账管理，物品领用过程由申请人向财务处提交申请单，财务处收到申请单后计入财务账，此过程未进行入库、出库分离，以及对领用过程及实物资产的审核管理，存在资金与资产不一致的风险。

（三）项目绩效情况分析

1. 项目产出情况分析

（1）实际完成情况

截至 2018 年 12 月 31 日，项目各项运维工作均按计划完成。

项目年度产出数量绩效指标完成情况见表 3。

表3 项目绩效指标完成情况表（产出数量）

序号	指标内容	指标值	2018 年度实际完成值
1	数据中心设备维护量	323 台/套	376
2	非涉密信息系统安全运维数量	2 套	2 套
3	涉密信息系统安全运维数量	1 套	1 套
4	全国信访数据中心基础设施运行维护	1 批	1 批
5	国家信访信息系统应用软件运维	1 批	1 批
6	应用软件现场及热线支持服务	1 批	1 批

（2）完成及时情况

项目单位就 2018 年项目工作完成情况提交了 2018 年度网络安全运维报告清单、桌面运维成果清单、2018 年度全国信访数据中心运维实施资料及数据产出清单，上述清单包含监控月报、周报，信息安全简报，日常巡检报告，配置检查报告，漏洞漏扫报告，渗透测试报告，全国信访数据中心专网日巡检记录，机房保洁记录，全国信访数据中心软硬件设备清单等文档清单，并在评价会现场提供项目成果文件供专家审阅。项目实际完成情况较好，且完成及时。

（3）质量达标情况

该项目各项工作内容均按照合同约定完成验收。其中，数据中心设备完好率、非涉密信息系统正常运行率、涉密信息系统正常运行率、全国信访数据中心基础设施正常运行率、国家信访信息系统应用软件正常运行率等重要指标实际完成均达到 99.00% 以上，项目质量达标情况较好。项目年度产出质量绩效指标完成情

况见表 4。

表4 项目绩效指标完成情况表（产出质量）

序号	指标内容	指标值	2018 年度实际完成值
1	数据中心设备完好率（%）	≥95%	99.60%
2	非涉密信息系统正常运行率	≥95%	99.60%
3	涉密信息系统正常运行率	≥95%	99.60%
4	全国信访数据中心基础设施正常运行率	≥95%	99.60%
5	国家信访信息系统应用软件正常运行率	≥95%	99.60%
6	驻场运维方按期进驻率	≥97%	100%
7	设备采购按期到货率	≥97%	100%
8	运费服务按期验收率	≥97%	100%
9	系统运行维护响应时间	≤4 小时	0.8 小时

（4）成本控制情况

该项目采取了一定的成本控制措施。一是预算申报前，信息中心就拟采购设备进行市场询价、政府采购网比价，确保采购价格合理。二是在采购过程中，严格执行政府采购制度规定，特别是部分内容采用公开招标方式进行采购，一定程度上节约了财政资金。

2. 项目效益情况分析

社会效益方面。该项目作为信访信息系统应用的基础和保障，对信访信息系统满足日常信访业务需要，实现信访工作机构协同，避免多头交办、重复办理，提高工作效率等方面具有积极的促进作用。项目的实施，为实现“群众少跑腿、数据多跑路”提供了技术层面的保障，具有较为显著的社会效益。一方面，为改变信访工作办公方式、业务流程和管理方式，进一步规范信访工作行

为，创新工作机制，整合信息资源，减少信访事项重复登记，缩短交办信访事项的在途时间和经费成本提供了有力的技术支撑；另一方面，为各级领导同志及时掌握信访情况，解决信访问题，指导信访工作，畅通信访渠道，节省群众信访成本，强化行政机关和信访工作机构的责任，促进信访工作公开透明创造了有利条件。

可持续影响方面。项目的实施，对完善信访诉求表达方式，确保信访渠道畅通，倡导网上信访，引导群众多上网、少走访等具有积极的促进作用。同时，信访信息系统的安全无障碍运行，有助于民情、民意、民智顺畅上达，对逐步实现把网上信访作为解决信访问题主渠道的工作目标，具有积极的、长期的影响。

服务对象满意度方面。该项目在国家信访局机关部分司室发放了针对“信访信息系统现场及热线支持、现场服务质量”的满意度调查问卷，共回收 55 份有效问卷。经统计，使用信访信息系统工作人员满意程度较高，满意度达 98.00%以上。但是，该满意度调查问卷问题仅限于对技术支持人员服务态度及响应速度方面的评价，缺少对信访信息系统其他关键使用情况方面的调查和统计，且未提交关于外部人员（人民群众）的满意度调查资料，服务对象满意度调查工作开展不足。

五、综合评价情况及评价结论

2018 年度项目综合得分 90.00 分，绩效评定结论为“优”。项目得分情况见图 6。

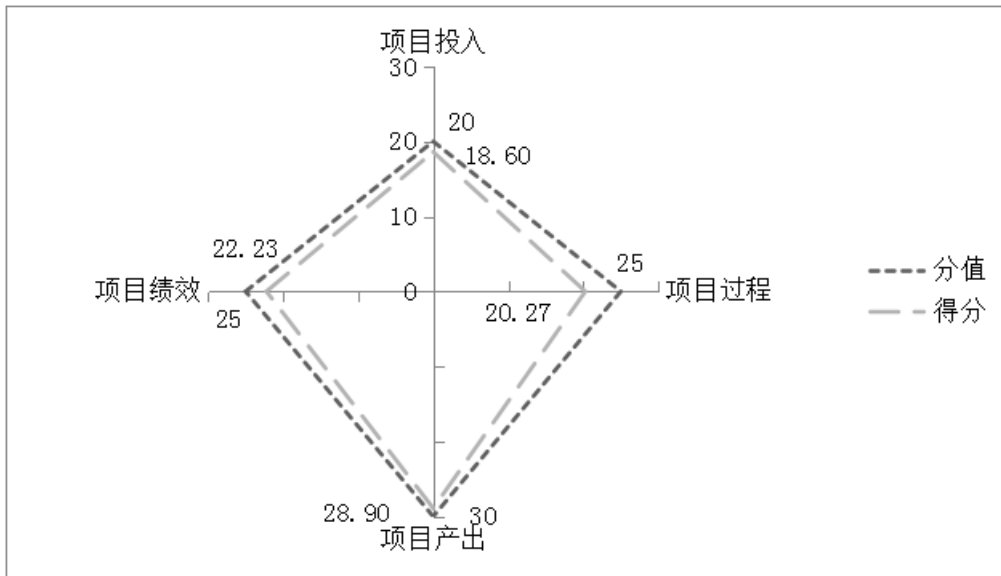


图 6 项目绩效评价得分情况

由图 6 可知，整体上，该项目投入、产出、效果 3 个方面完成情况较好，过程方面还有提高的空间。对项目一级评价指标内容的分析见表 6。

表 5 项目一级指标内容评价分析

评价内容	分值	评价得分	评价结论
项目投入	20.00	18.60	<p>1. 项目立项程序较规范。但是，项目相关资料留存不够完整，如：留存的《项目预算明细表》无三级费用测算过程，且在“二下”预算批复后，未根据批复的预算细化项目年度工作内容、具体预算；项目以前年度（含起始年度）立项资料情况留存不足，如《项目可行性研究报告》《专家论证意见》等。</p> <p>2. 项目总体绩效目标设置较为合理，项目名称未根据实际变化情况及时调整，项目年度绩效目标的边界容易混淆。完善后的年度绩效指标较为清晰、细化、可衡量，与项目年度任务相匹配，但与预算的匹配性不足。</p> <p>3. 除 26.62 万元垫支预付款的结转结余资金外，其余资金均足额到位，且到位及时。</p>
项目过程	25.00	20.27	<p>1. 项目业务管理制度较为健全，但合同管理制度有待制定。</p> <p>2. 项目由信息中心统筹，分设四个运维小组，各小组在项目执行过程中均能按照相关协议/合同的约定、制度规定执行。项目关键业务工作的档案资料留存较为完备，项目所需人员条件落实到位，结转资金垫支预付款的调整手续完备，但 2018 年实际支出的个别内容未履行调整手续。</p> <p>3. 项目财务管理制度较为健全，相关财务制度执行比较有效。但是，材料及低值易耗品的固定资产入库及领用方面尚存提升空间，存在个别内容超预算范围支出、部分合同存在跨期支付的情况，且跨期支付时间与预算周期相比，存在较为明显的不合理性。</p>

评价内容	分值	评价得分	评价结论
项目产出	30.00	28.90	1. 项目按照计划内容完成各项运维服务工作，实际完成情况较好，项目各项工作内容均按照合同规定获得验收，质量达标情况较好。 2. 项目采取了一定的成本控制措施，成本节约情况良好。
项目效果	25.00	22.23	1. 项目在指导信访工作，畅通信访渠道，节省群众信访成本，强化行政机关和信访工作机构的责任方面具有一定的社会效益及可持续影响。 2. 满意度调查问卷问题仅限于对技术支持人员服务态度及响应速度方面的评价，缺少对信访信息系统其他关键使用情况方面的调查和统计，且未提交关于外部人员的满意度调查资料，服务对象满意度调查工作开展不足。
合计	100.00	90.00	优

六、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

一是健全组织，完善制度。为进一步落实网络安全责任制，做好网络安全工作，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，按照《党委（党组）网络安全工作责任制实施办法》，结合项目单位实际情况，制定了《国家信访局网络安全责任制细则》，明确了各级抓好网络安全与信息化的职责与分工，为做好网络安全与信息化工作奠定了组织基础。同时，还修订了包括《网络安全事件应急预案》在内的各项规章制度，为项目实施制定了各项执行标准。

二是举行每周例会，增强网络安全意识。项目单位利用智能办公系统向全局发布《信息安全通知》，同时通过每周例会，对运维工作人员开展网络安全教育，增强网络安全意识。

三是建立应急突发情况反应机制，建立网站和系统的24小时值班制度，保障重大活动和节日期间的网络安全保障工作，及时处置问题，反馈运维状态。

四是加强项目管理、提升工作标准。坚持执行运维例会制度，建立运维考评制度，完善运维工作点评制度，加强运维人员的安全、管理教育，不断提高运维工作应急处置的能力水平。

（二）存在的主要问题及建议

1. 项目预算编制不够细化，个别立项材料留存不足，项目名称未根据项目内容变化及时调整

一是项目预算编制不够细化，留存的《项目预算明细表》无三级费用测算过程，且在“二下”预算批复后，未根据批复的预算细化项目年度工作内容、具体预算，导致该项目计划工作内容与预算批复的对应关系不够清晰。二是该项目作为延续性项目已实施8年，但项目以前年度（含起始年度）立项资料情况留存不足，如《项目可行性研究报告》《专家论证意见》等，相关资料留存不够完整。三是原“全国信访信息系统”经过多年建设与调整，部分功能已并入“国家信访信息系统”，原“全国信访信息系统”专网部分升级改造为国家信访局智能办公系统，且增加了国家信访局门户网站运行维护内容，但项目名称未根据运维内容的变化情况及时调整，项目年度绩效目标的边界容易混淆。

建议项目单位在今后年度立项申报工作中，按照财政部预算编制要求，完善立项申报材料，加强专家论证意见、可行性研究报告等工作和材料的准备。同时，细化预算编制，按照“单价*工作量”的方式，做到预算金额与内容匹配，执行内容与计划内容可对应，以对经费的使用起到指导作用。最后，注重加强对项目的动态管理，对有变化的内容及时调整。

2. 项目过程管控措施有待加强，合同管理制度有待制定

一是申报过程是以项目管理方式进行申报，但管理过程是以经费管理的方式进行管理，对项目本身而言，缺少整体层面上的布局规划。二是合同金额呈现小、碎、散的特点，项目合同管理不够有条理，且项目缺少合同管理制度，对合同签订缺少统一的制式要求，不利于项目合同的有效管理。三是个别内容超预算范围支出、部分合同存在跨期支付的情况，且2018年实际支出的个别内容未履行调整手续。四是材料及低值易耗品的固定资产入库及领用方面尚存提升空间。

建议项目单位一是以项目管理的方式管理项目。立项阶段通过充分论证编制完整可行的项目实施方案；执行阶段严格按照实施方案循序渐进，并根据实际情况执行变更程序，及时调整项目进度；验收阶段根据项目实施方案及合同要求进行验收并总结，为下一年度工作的开展积累经验。以此循序渐进，逐渐将项目管理过程形成良性闭环，最终达到节省人力的目的。二是尽快制定合同管理制度，加强合同管理，提高整合力度，将多个能够整合在一起的委托内容签订在一个合同中，减少合同数量，提高管理质量。三是规范资金支出，严格预算刚性，同时加强材料及低值易耗品的固定资产入库、领用管理。

3. 服务对象满意度调查工作开展不足，相关绩效支撑材料有待收集、整理

项目开展的服务对象满意度调查样本量不足，所设计的满意度调查问卷问题仅限于对技术支持人员服务态度及响应速度方面

的评价，缺少对信访信息系统其他关键使用情况方面的调查和统计，且未提交关于外部人员的满意度调查资料，服务对象满意度调查工作开展不足。

建议项目单位进一步优化满意度调查方式，充分认识信访信息系统运维工作的意义，将满意度调查嵌入项目实施全过程，及时发现信访信息系统存在不足之处，以便更好的完善系统，推进应用，不断提升信访信息化发展水平。