

国家信访局 2019 年度部门决算

二〇二〇年七月

目 录

第一部分 国家信访局概况	3
一、部门职责	4
二、机构设置	5
第二部分 国家信访局 2019 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 2019 年度部门决算情况说明	15
一、关于 2019 年度收入支出决算总体情况说明	16
二、关于 2019 年度本年收入决算情况说明	16
三、关于 2019 年度本年支出决算情况说明	18

四、关于 2019 年度财政拨款收入支出决算总体情况说明·····	20
五、关于 2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说 明·····	21
六、关于 2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说 明·····	24
七、关于 2019 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 2019 年度预算绩效情况说明·····	27
九、其他重要事项的情况说明·····	35
第四部分 名词解释·····	36
第五部分 附件·····	36

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 2019 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	金额	项目 栏次	行次	金额
		1			2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	18,402.79	一、一般公共服务支出	29	13,192.27
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	30	0.00
三、上级补助收入	3	0.00	三、国防支出	31	0.00
四、事业收入	4	0.00	四、公共安全支出	32	0.00
五、经营收入	5	0.00	五、教育支出	33	192.94
六、附属单位上缴收入	6	0.00	六、科学技术支出	34	0.00
七、其他收入	7	470.89	七、文化旅游体育与传媒支出	35	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	36	3,496.78
	9		九、卫生健康支出	37	0.00
	10		十、节能环保支出	38	0.00
	11		十一、城乡社区支出	39	0.00
	12		十二、农林水支出	40	0.00
	13		十三、交通运输支出	41	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	42	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	43	0.00
	16		十六、金融支出	44	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	45	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	46	0.00
	19		十九、住房保障支出	47	883.44
	20		二十、粮油物资储备支出	48	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	49	0.00
	22		二十二、其他支出	50	0.00
	23			51	
本年收入合计	24	18,873.68	本年支出合计	52	17,765.43
用事业基金弥补收支差额	25	0.00	结余分配	53	0.00
年初结转和结余	26	1,641.44	年末结转和结余	54	2,749.68
	27			55	
总计	28	20,515.12	总计	56	20,515.12

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

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		18,873.68	18,402.79	0.00	0.00	0.00	0.00	470.89
201	一般公共服务支出	14,097.36	13,626.47	0.00	0.00	0.00	0.00	470.89
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	14,097.36	13,626.47	0.00	0.00	0.00	0.00	470.89
2010301	行政运行	7,655.01	7,655.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	412.20	412.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010303	机关服务	715.50	244.61	0.00	0.00	0.00	0.00	470.89
2010308	信访事务	1,930.00	1,930.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	298.99	298.99	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	3,085.66	3,085.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	200.92	200.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20508	进修及培训	200.92	200.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2050803	培训支出	200.92	200.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	3,647.40	3,647.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	3,647.40	3,647.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	952.00	952.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	207.36	207.36	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	819.75	819.75	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	1,668.29	1,668.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	928.00	928.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	928.00	928.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	560.00	560.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210202	提租补贴	65.00	65.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	303.00	303.00	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。

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		17,765.43	12,472.97	5,292.47	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	13,192.27	8,092.75	5,099.53	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	13,192.27	8,092.75	5,099.53	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	7,101.70	7,101.70	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	69.99	0.00	69.99	0.00	0.00	0.00
2010303	机关服务	692.05	692.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2010308	信访事务	1,648.59	0.00	1,648.59	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	298.99	298.99	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	3,380.95	0.00	3,380.95	0.00	0.00	0.00
205	教育支出	192.94	0.00	192.94	0.00	0.00	0.00
20508	进修及培训	192.94	0.00	192.94	0.00	0.00	0.00
2050803	培训支出	192.94	0.00	192.94	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	3,496.78	3,496.78	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	3,496.78	3,496.78	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	952.00	952.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	207.36	207.36	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	718.05	718.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	1,619.37	1,619.37	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	883.44	883.44	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	883.44	883.44	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	572.71	572.71	0.00	0.00	0.00	0.00
2210202	提租补贴	61.51	61.51	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	249.22	249.22	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

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	18,402.79	一、一般公共服务支出	30	12,744.83	12,744.83	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	31	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	32	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	33	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	34	192.94	192.94	0.00
	6		六、科学技术支出	35	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	36	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	37	3,496.78	3,496.78	0.00
	9		九、卫生健康支出	38	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	39	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	40	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	41	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	42	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	43	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	44	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	45	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	46	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	47	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	48	883.44	883.44	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	49	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	50	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、其他支出	51	0.00	0.00	0.00
	23			52			
本年收入合计	24	18,402.79	本年支出合计	53	17,317.99	17,317.99	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	1,038.32	年末财政拨款结转和结余	54	2,123.12	2,123.12	0.00
一、一般公共预算财政拨款	26	1,038.32		55			
二、政府性基金预算财政拨款	27	0.00		56			
	28			57			
总计	29	19,441.11	总计	58	19,441.11	19,441.11	0.00

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。

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		17,317.99	12,025.52	5,292.47
201	一般公共服务支出	12,744.83	7,645.30	5,099.53
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	12,744.83	7,645.30	5,099.53
2010301	行政运行	7,101.70	7,101.70	0.00
2010302	一般行政管理事务	69.99	0.00	69.99
2010303	机关服务	244.61	244.61	0.00
2010308	信访事务	1,648.59	0.00	1,648.59
2010350	事业运行	298.99	298.99	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	3,380.95	0.00	3,380.95
205	教育支出	192.94	0.00	192.94
20508	进修及培训	192.94	0.00	192.94
2050803	培训支出	192.94	0.00	192.94
208	社会保障和就业支出	3,496.78	3,496.78	0.00
20805	行政事业单位离退休	3,496.78	3,496.78	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	952.00	952.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	207.36	207.36	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	718.05	718.05	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	1,619.37	1,619.37	0.00
221	住房保障支出	883.44	883.44	0.00
22102	住房改革支出	883.44	883.44	0.00
2210201	住房公积金	572.71	572.71	0.00
2210202	提租补贴	61.51	61.51	0.00
2210203	购房补贴	249.22	249.22	0.00

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
金额单位：万元

部门：国家信访局

人员经费			公用经费						
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	
301	工资福利支出	8,397.29	302	商品和服务支出	2,694.30	307	债务利息及费用支出	0.00	
30101	基本工资	2,219.98	30201	办公费	142.26	30701	国内债务付息	0.00	
30102	津贴补贴	2,514.42	30202	印刷费	15.24	30702	国外债务付息	0.00	
30103	奖金	144.12	30203	咨询费	15.64	310	资本性支出	31.50	
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	1.73	31001	房屋建筑物购建	0.00	
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	61.91	31002	办公设备购置	25.56	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	718.05	30206	电费	284.30	31003	专用设备购置	0.00	
30109	职业年金缴费	1,619.37	30207	邮电费	259.96	31005	基础设施建设	0.00	
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	94.13	31006	大型修缮	0.00	
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	288.50	31007	信息网络及软件购置更新	0.00	
30112	其他社会保障缴费	0.00	30211	差旅费	46.08	31008	物资储备	0.00	
30113	住房公积金	572.71	30212	因公出国（境）费用	0.00	31009	土地补偿	0.00	
30114	医疗费	400.79	30213	维修（护）费	156.19	31010	安置补助	0.00	
30199	其他工资福利支出	207.85	30214	租赁费	7.65	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00	
303	对个人和家庭的补助	902.42	30215	会议费	28.59	31012	拆迁补偿	0.00	
30301	离休费	553.55	30216	培训费	24.50	31013	公务用车购置	0.00	
30302	退休费	108.11	30217	公务接待费	1.55	31019	其他交通工具购置	0.00	
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00	
30304	抚恤金	193.44	30224	被装购置费	0.00	31022	无形资产购置	0.00	
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	31099	其他资本性支出	5.94	
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	104.83	399	其他支出	0.00	
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	206.23	39906	赠与	0.00	
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	88.51	39907	国家赔偿费用支出	0.00	
30309	奖励金	0.77	30229	福利费	8.80	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00	
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	39.03	39999	其他支出	0.00	
30399	其他对个人和家庭的补助	46.55	30239	其他交通费用	431.96				
			30240	税金及附加费用	0.00				
			30299	其他商品和服务支出	386.72				
人员经费合计		9,299.71	公用经费合计						2,725.81

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

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
96.00	37.00	51.00	0.00	51.00	8.00	60.80	20.23	39.03	0.00	39.03	1.55

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。

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 2019 年度部门决算情况说明

一、关于 2019 年度收入支出决算总体情况说明

国家信访局 2019 年度收、支总计 20,515.12 万元，与 2018 年相比，收、支总计各增加 3,429.50 万元，增幅 20.1%。

（一）收入决算具体情况

1.一般公共预算财政拨款收入 18,402.79 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 2018 年度决算数增加 4,279.59 万元，增幅 30.30%，主要原因是落实机关事业单位养老保险制度改革等政策增加缴费预算，以及增加信息化建设投入。

2.其他收入 470.89 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、房产出租收入等，比 2018 年度决算数减少 87.06 万元，降幅 15.60%，主要原因是房产出租收入比上年减少。

3.年初结转和结余 1,641.44 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 2018 年度决算数减少 763.03 万元，减少 31.7%，主要原因是 2019 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 13,192.27 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 2018 年度决算数增加 1,744.75 万元，增加 15.2%，主要原因是 2019 年度信息化建设支出增加。

2.教育（类）支出 192.94 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 2018 年度决算数减少 139.24 万元，减少 41.9%，主要原因是出国培训任务减少，相应减少支出。

3.社会保障和就业（类）支出 3,496.78 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 2018 年度决算数增加 1,232.77 万元，增加 54.5%，主要原因是落实机关事业单位养老保险制度改革政策，2019 年度补缴以前年度缴费支出。

4.住房保障支出（类）支出 883.44 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 2018 年度决算数减少 71.47 万元，减少 7.5%，主要原因是购房补贴发放减少。

5.年末结转和结余 2,749.68 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 2018 年度决算数增加 662.68 万元，增加 31.8%，主要原因是 2019 年末结转和结余资金增加。

二、关于 2019 年度本年收入决算情况说明

国家信访局 2019 年度本年收入合计 18,873.68 万元，其中：

一般公共预算财政拨款收入 18,402.79 万元，占 97.5%；其他收入 470.89 万元，占 2.5%。

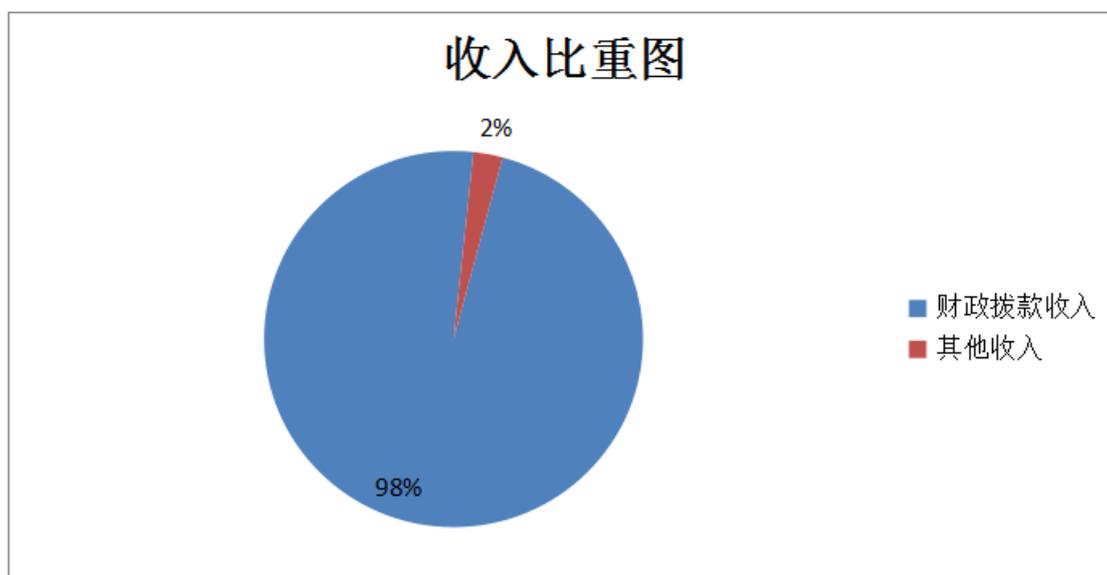


图 1 2019 年度本年收入比重图

三、关于 2019 年度本年支出决算情况说明

国家信访局 2019 年度本年支出合计 17,765.43 万元，其中：按功能分类支出划分为一般公共服务支出 13,192.27 万元，占比 74.3%；教育支出 192.94 万元，占比 1.1%；社会保障和就业支出 3,496.78 万元，占 19.7%；住房改革支出 883.44 万元，占比 5.0%。按经济分类划分为基本支出 12,472.97 万元和项目支出 5,292.47 万元，无经营性支出。两种分类方式的比重图如下：

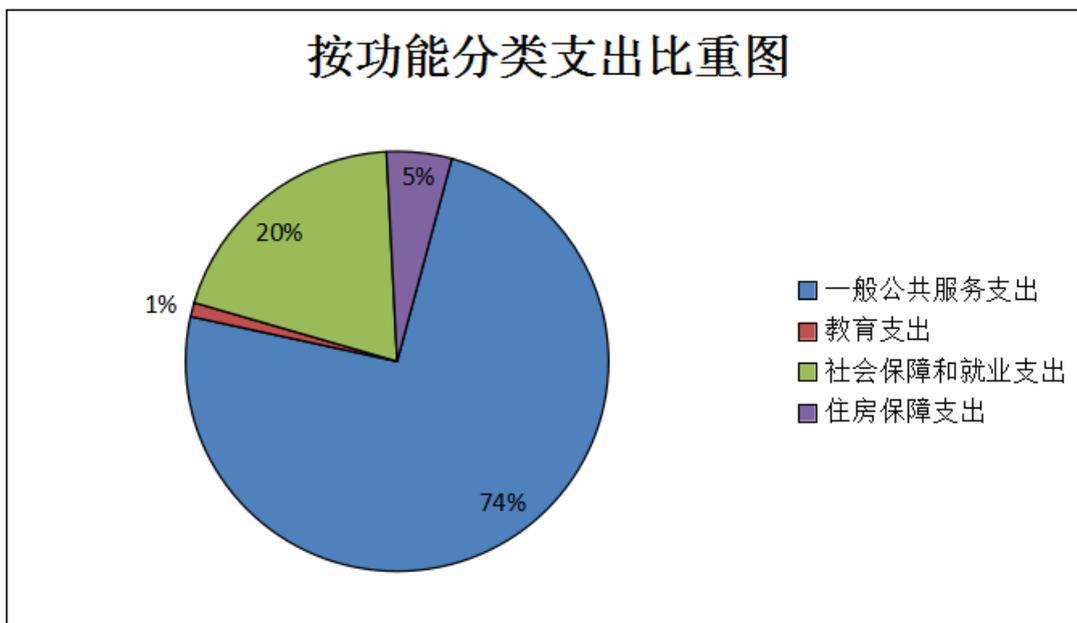


图 2 2019 年度按功能分类支出比重图

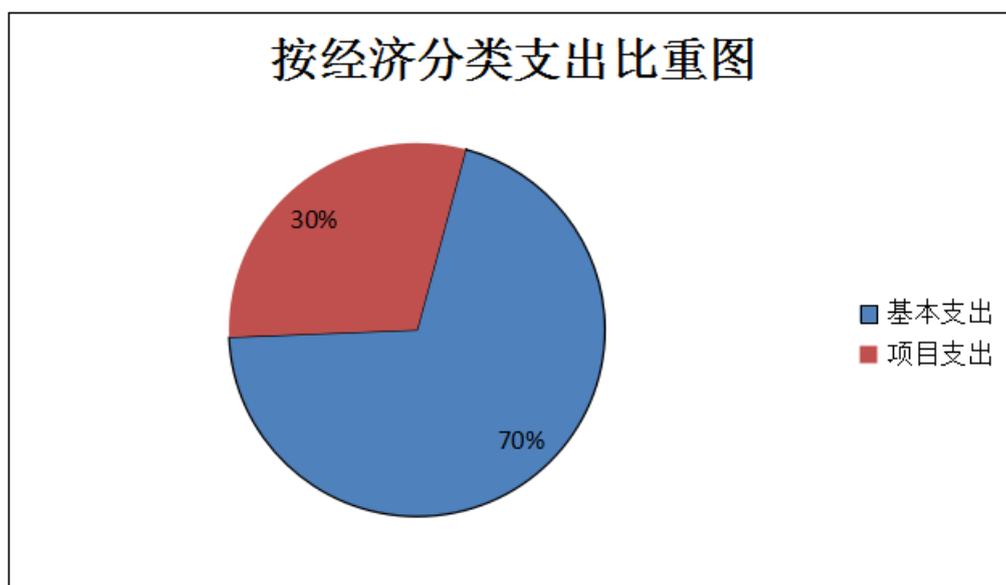


图 3 2019 年度按经济分类支出比重图

四、关于 2019 年度财政拨款收入支出决算总体情况说明

国家信访局 2019 年度财政拨款收支总决算 19,441.11 万元。与 2018 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 3,491.41 万元，增加 21.9%。主要原因是落实机关事业单位养老保险制度改革等政策增加缴费预算，以及增加信息化建设投入。

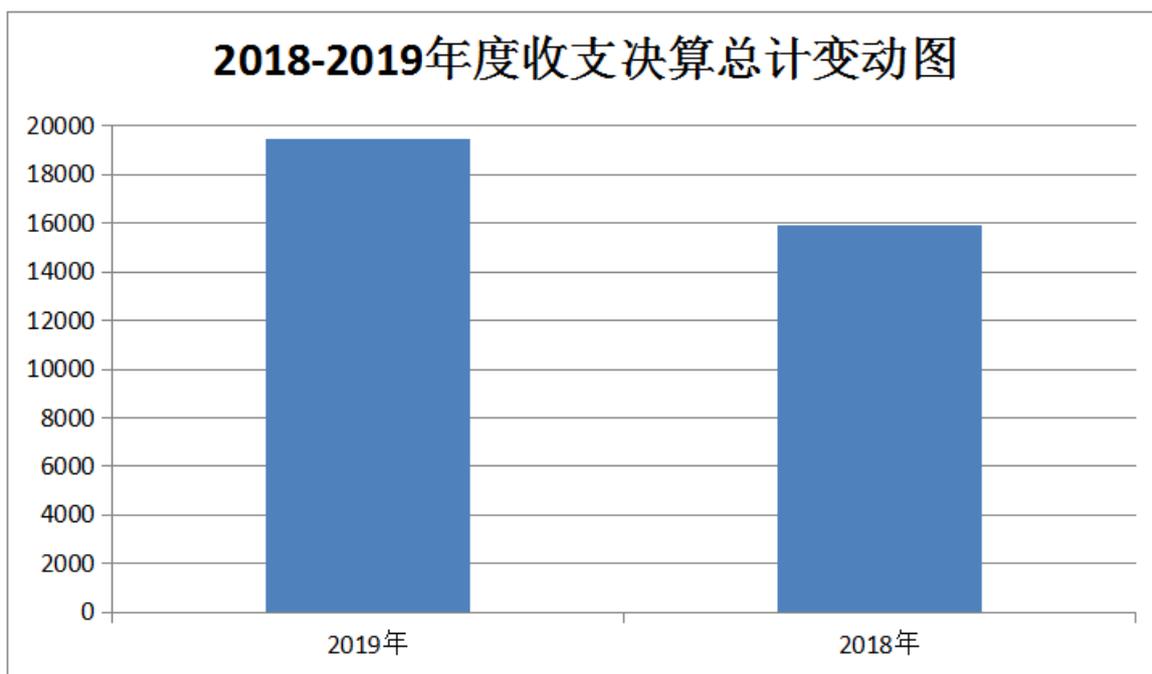


图 4 收、支决算总计变动情况

五、关于 2019 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 2019 年度财政拨款支出 17,317.99 万元，占总支出 97.5%。与 2018 年度相比，财政拨款支出增加 2,852.10 万元，增加了 19.7%。主要原因是落实机关事业单位养老保险制度改革等政策增加缴费支出，以及增加信息化建设支出。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 2019 年度财政拨款支出 17,317.99 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 12,744.83 万元，占 73.6%；教育（类）支出 192.94 万元，占 1.1%；社会保障和就业（类）

支出 3,496.78 万元，占 20.2%；住房保障（类）支出 883.44 万元，占 5.1%。

（三）财政拨款支出决算具体情况

国家信访局 2019 年度财政拨款支出年初预算为 13,546.80 万元，支出决算为 17,317.99 万元，完成年初预算的 98.1%。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 5,868.55 万元，支出决算为 7,101.70 万元，完成年初预算的 121.0%。决算数大于预算数的主要原因是执行中追加了实施准备期养老保险个人缴费预算。

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 812.99 万元，支出决算为 69.99 万元，完成年初预算的 8.6%。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和个别项目预算执行进度延迟。

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 244.61 万元，支出决算为 244.61 万元，完成年初预算的 100%。

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 1,930.00 万元，支出决算为 1,648.59 万元，完成年初预算的 85.4%。决算数小于预算数的主要原因是个别项目预算执行进度延迟。

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 298.99 万元,支出决算为 298.99 万元,完成年初预算的 100%。

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 3,085.66 万元,支出决算为 3,380.95 万元,完成年初预算的 109.6%。决算数大于预算数的主要原因是 2019 年度预算执行统筹使用了 2018 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 200.92 万元,支出决算为 192.94 万元,完成年初预算的 96.0%。

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 814.68 万元,支出决算为 952.00 万元,完成年初预算的 116.9%。决算数大于预算数的主要原因是 2019 年度预算执行统筹使用了 2018 年度结转资金。

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 207.26 万元,支出决算为 207.36 万元,完成年初预算的 100%。

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 957.07 万元,支出决算为 718.05 万元,完成年初预算的 75.0%,决算数小于预算数的主要原因是 2019 年基本养老保险单位缴费按国家统一规

定下调费率，实际支出相应减少。

11.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 317.77 万元，支出决算为 1,619.37 万元，完成年初预算的 509.6%。决算数大于预算数的主要原因是 2019 年财政部追加职业年金缴费预算。

12.住房保障（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 560 万元，支出决算为 572.71 万元，完成年初预算的 102.3%。决算数大于预算数的主要原因是 2019 年度预算执行统筹使用了 2018 年度结转资金。

13.住房保障（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算为 65 万元，支出决算为 61.51 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 303.00 万元，支出决算为 249.22 万元，完成年初预算的 82.3%。决算数小于预算数的主要原因是部分购房补贴未能及时发放，相应减少支出。

六、关于 2019 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 2019 年度财政拨款基本支出 12,025.52 万元，其中：人员经费 9,299.71 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 2,725.81 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 2019 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 2019 年度“三公”经费财政拨款支出预算为 96.00 万元，2019 年度支出决算为 60.80 万元，完成预算的 63.3%。其中：因公出国（境）费支出决算为 20.23 万元，完成预算的 54.70%；公务用车购置及运行费支出决算为 39.03 万元，完成预算的 76.5%；公务接待费支出决算为 1.55 万元，完成预算的 19.4%。“三公”经费支出决算数小于预算数的主要原因是，2019 年度国家信访局认真贯彻落实中央“八项规定”和过紧日子要求，进一步从严控

制“三公”经费开支。

(二) “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2019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 20.23 万元，占 33.3%；公务用车购置及运行费支出决算 39.03 万元，占 64.2%；公务接待费支出决算 1.55 万元，占 2.5%。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，2019 年度共执行因公出国（境）团组数 1 个；全年因公出国（境）累计 7 人次；全年因公出国（境）费支出 20.23 万元。

2.公务用车购置及运行维护情况

2019 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 39.03 万元，平均每辆 2.60 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

2019 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 12 批次、252 人次，包含外事接待 1 批次、7 人次。国内公务接待支出中，外宾接待支出 0.44 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 1.11 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 2019 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 2019 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 6 个、二级项目 21 个，共涉及资金共计 6,448.39 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。

组织对“全国信访信息系统维护费”二级项目开展了部门评价，涉及一般公共预算支出 822.04 万元。主要是委托第三方机构对该项目开展绩效评价。从评价情况来看，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 2019 年度中央部门决算中反映了“信访研究

宣传立法专项”和“信息化运行维护”2个一级项目绩效自评结果。

1. “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87.55分，全年预算数为704.58万元，执行数为489.46万元，完成预算的69.5%。项目绩效目标完成情况：在信访理论研究、建立法律顾问制度、信访舆论宣传引导等方面成果突出，全部实现了年初所确定的各项绩效目标。发现的主要问题及原因：推动中央部委根据机构改革情况调整分类处理清单的力度需要进一步加大，信访正面宣传需要进一步加强，对信访舆情中反映的突出问题分析研究需要进一步深入。下一步改进措施：积极采取有力措施，有针对性地推动部分部委尽快调整依法分类处理清单，在此基础上推动典型案例汇编工作；进一步改进手段、方式方法，使信访宣传工作更好地适应新媒体时代的要求，把握舆论引导的领导权、主动权。

信访研究宣传立法专项项目绩效自评表

(2019 年度)

项目名称	信访研究宣传立法专项						
主管部门	国家信访局		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：	660.00	704.58	489.46	10.0	69.50%	6.95
	其中：财政拨款	620.00	620.00	489.46	--		--
	上年结转资金	40.00	84.58	84.58	--		--
	其他资金	0.00	0.00	0.00	--		--
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>一是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>二是推进信访立法，加强普法宣传。</p> <p>三是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>四是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。</p>			<p>一是 2019 年度信访理论研究课题共形成 38 篇内部结项成果和 8 篇外部结项成果，对加强对信访工作的全面领导等问题进行了专题研究，指导信访立法工作实践，在设立国家信访局信访理论研究北京、上海基地的同时，指导推动部分地方信访部门与科研院所等单位合作开展理论研究，信访系统理论研究氛围更加浓厚。</p> <p>二是系统梳理分析各地各部门对《信访法（草案送审稿）》的意见建议，重新梳理编写信访立法相关材料，向司法部报送建议将《信访法》列入国务院 2020 年立法工作计划的报告；制定出台《信访事项首办责任制实施意见》等 12 项配套措施；制定《涉法涉诉事项概念及认定规则》，通过信访业务大讲堂、培训会等方式进行解读，进一步加强对访诉分离工作的指导。</p> <p>三是信访宣传舆论工作紧紧围绕庆祝新中国成立 70 周年主线，切实加强正面宣传，中央主要新闻媒体，以及都市媒体、网络媒体对重要会议、重点工作进行深入报道，与新华网合作开展 13 期在线访谈，邀请信访系统先进楷模、地方领导干部介绍典型经验和感人故事，访谈实录和报道在新华网和国家信访局门户网站刊发，并被多家网站转载，取得良好宣传效果，加强新媒体建设，微信公众号全年发稿 305 篇，粉丝量近 150 万人，比 2018 年底增加 37 万余人，加强舆情监测和舆论引导，报送舆情专报、周报、年报 55 期，为做好相关工作提供了参考。编印《人民信访》按计划完成宣传报道任务，重点宣传习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，持续年度重点工作开展情况，总结推广了一批各地典型经验和信访干部的先进事迹。</p> <p>四是完成法律顾问聘任，确定 1 家律所为法律顾问，通过完善工作指派和评价、每月例行沟通制度，加强对法律顾问的日常管理和使用；全年共出具工作任务指派单 41 次，参与提供服务的律师 12 人，没有出现行政复议被撤销、行政诉讼败诉的情况，有效提升工作规范化水平，降低了法律风险。</p>			

	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
绩效 指标	产出指标	数量指标	《人民信访》发行量	≥120 万册	120 万册	5	5	
		数量指标	形成研究成果	≥35 项	46 项	5	5	
		数量指标	普法活动次数	≥1 次	2 次	5	5	
		数量指标	聘请法律专家人数	≥5 人	0	2	0	2019 年度工作中，未涉及到需要聘任专家提供法律服务的事务。下一年度，根据工作实际需要，适当调整指标。
		数量指标	舆情报告报送数量	≥60 期	55 期	5	4.6	近年来信访舆情形势好转，负面敏感舆情减少，舆情专报报送量有所下降。
		数量指标	推动中央部门修订依法分类处理信访诉求清单	≥20 个	21 个	5	5	
		数量指标	依法分类处理典型案例集	≥1 本	在《人民信访》刊发典型案例，但没有完成汇编	5	2	机构改革带来部门职责、法律法规调整，分类处理清单要相应调整，分类处理案例需要重新帅选。下一步，随着部门职责、法律法规的确定，继续推动典型案例汇编工作。
		质量指标	微信发稿量	≥220 篇	305 篇	5	4	
		质量指标	法律咨询服务准确率	≥90%	85.12%	5	4	指派单共计 41 次，其中 5 星 12 次（100%），4 星 26 次（80%），3 星 3 次（70%）。
		时效指标	《人民信访》发行时间	每月月底前	每月月底前	5	5	
		成本指标	项目总支出	不超预算控制数	不超预算控制数	3	3	

	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
绩效 指标	效益指标	社会效益指标	新媒体关注人数	≥200 万人	350 万	10	8	
		社会效益指标	研究成果转化率	≥80%	90%	10	10	绝大部分课题，如加强党对信访工作的全面领导、信访制度人民性、信访权的基本权利属性等在修改《信访法草案稿》，起草相关党内法规、撰写一些综合性材料时进行采纳、吸收和体现。
		社会效益指标	信访工作面临法律风险水平	进一步降低	行政复议申请、行政应诉减少。	10	10	2018 年行政复议申请 114 件，行政应诉 18 件。2019 年行政复议申请 75 件，行政应诉 0 件。
	满意度指标	服务对象满意度指标	读者满意度	≥95%	读者对刊物满意和基本满意占有效调查表总数的 98.3%	10	10	
总分						100	87.55	

2. “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，信息化运行维护项目自评得分为87.1分，全年预算数为2123.66万元，执行数为1932.87万元，完成预算的91.0%。项目绩效目标完成情况：在门户网站系统运维、全国信访数据中心运维、信访信息系统应用软件研发运维等方面成效明显，确保了国家信访信息系统正常运转，实现了年初所确定的绩效目标。发现的主要问题及原因：门户网站智能引导和来访接待大厅智能化改造、机房监控改造和精密空调安装等工作尚未彻底完成，影响了群众信访的时效性；另外运维公司更换，新的运维人员不够熟悉情况，故障响应速度尤其是夜间故障响应速度有待提升，下一步改进措施：将进一步加强项目事中、事后管理，力争当年项目建设任务当年全部完成，加强运维人员培训考核，提升群众信访工作的时效性，实现数据多跑路，群众少跑腿的信访工作信息化目标。

信息化运行维护项目绩效自评表
(2019 年度)

项目名称		信息化运行维护							
主管部门		国家信访局		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：		2163.66	2123.66	1932.87	10.0	91%	9.1
		其中：财政拨款		1423.66	1423.66	1232.87	--	0.0%	--
		上年结转资金		740.00	700.00	700.00	--	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				
	<p>一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。</p> <p>二是确保全国信访数据中心正常运转。全国信访数据中心已与 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实现互联互通并进行数据交换，同时存储着全国信访数据，该中心部署了大量的关键设备，因此，必须保证全国信访数据中心的正常、稳定、安全运转。</p> <p>三是确保信访信息系统应用软件正常使用。信访信息系统的应用软件由国家信访局负责组织统一开发，中央和地方分别部署了定制软件。做好全国信访数据中心的应用软件运行维护工作，对于保证国家信访局业务工作正常运转，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信访数据交换起着重要作用。同时，还要对国家信访局机关、地方部门和中央国家机关部委系统运维人员及系统应用骨干进行培训。</p> <p>四是确保门户网站系统正常运行。信访信息系统外网网站是宣传党和国家新时期信访工作的政策、法律法规，发布信访工作动态，普及信访知识和文化的重要窗口；国家投诉受理查询系统为信访群众提供方便、快捷的信访渠道，是党和国家密切联系群众的桥梁和纽带，现两网站均已在线运行，为此，必须保证网络安全稳定运行。</p>				<p>一是完成全国信访数据中心运维任务，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，完成了全国信访数据中心部分老旧服务器、网络设备等设备更新替代，确保信访信息系统正常运转和安全稳定运行。</p> <p>二是完成应用软件运行维护任务，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，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。</p> <p>三是继续完善国家信访信息系统。基于中央国家机关及地方机构调整，系统三级行政区划调整为五级的业务实际需求对国家信访信息系统数据交换标准进行了修订，并调整完善、部署上线了相关功能；开发上线了群众来信集中扫描功能，基本完成了来访接待大厅智能化升级改造工作；继续优化改造信访信息系统统计分析功能。开发上线信访问题专题分析功能，全力推进涉众专题和营商环境专题分析功能研发工作，进一步提升了信访业务数据智能化应用水平。</p> <p>四是进一步提升门户网站的交互能力。开发了网上投诉智能引导功能，进一步方便群众及时就地提出信访诉求。</p>				

	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
绩效指标	产出指标	成本指标	项目总成本	不超预算控制数	不超预算控制数	5	5	
		数量指标	数据中心设备维护量（台套）	≥323	345	15	15	
		时效指标	设备/系统故障恢复时间（小时）	≤4	≤4.5	15	12.0	
		质量指标	设备完好率（%）	≥95%	90%	15	12.0	
	效益指标	可持续影响指标	保障全国信访信息系统安全稳定运行	成效显著	成效较好	10	8.0	设备故障影响系统稳定，将加强对设备的巡查检修力度。
		社会效益指标	群众信访的互动性	得到提升	得到提升	5	4	
		社会效益指标	群众信访的便捷性	得到提升	得到提升	5	4	
		社会效益指标	群众信访的时效性	得到提升	得到提升	5	4	
		社会效益指标	绿色节能产品购置率（%）	≥95%	100%	5	5	
	满意度指标	服务满意度指标	服务满意率（%）	≥95%	94%	10	9	
总分						100	87.1	

（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

2019年度国家信访局机关运行经费支出 2,725.81 万元，比年初预算数减少 196.12 万元，减少 6.7 %，主要原因是落实过紧日子要求，压减一般性支出。

（二）关于政府采购支出

2019年度国家信访局政府采购支出总额 2,713.48 万元，全部为财政资金，其中：政府采购货物支出 339.11 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 2,374.37 万元。授予中小企业合同金额 2,138.18 万元，占政府采购支出总额的 78.8%，其中，授予小微企业合同金额 0.00 万元。

（三）关于国有资产占用情况

截至 2019 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 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）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

全国信访信息系统维护费项目绩效评价报告

为深入贯彻《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》《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）有关文件精神，进一步加强财政项目资金绩效管理，提高财政资金使用效益，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）项目背景

为畅通及改革优化信访渠道、满足群众信访合理诉求及各级信访业务工作需求，根据国务院《信访条例》（国务院令 第431号）、《中共中央 国务院〈关于进一步加强新时期信访工作的意见〉》（中发〔2007〕5号）等政策文件要求，国家信访局自2006年开始建设全国信访信息系统，后续根据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》做出的“实行网上受理信访制度”以及“加强信访宣传舆论导向”的部署，全国信访信息系统经历了向国家信访信息系统、国家信访局门户网站、

国家信访局智能办公系统的升级与拓展，为保证信访信息系统的正常运行，特申请“全国信访信息系统维护费”项目立项。

2019年度，项目单位继续通过购买运维服务的方式，用于保障服务器、交换机、数据库等设备设施、局机关办公电子设备设施正常运行，并完成网络信息安全及保密保障、应用软件运行维护、全国信访数据中心运维、全国信访信息系统人员培训、软件正版化工作等具体运维内容，以确保智能办公系统（局机关办公网-电子政务内网）、国家信访信息系统（电子政务外网）、国家信访局门户网站（互联网）安全、可靠、稳定运行。

（二）项目目标

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。二是确保全国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。四是进行网络信息安全、保密保障，确保国家信访局门户网站和国家信访信息系统的安全稳定运行。

（三）主要内容及预算支出情况

2019年度全国信访信息系统运行维护费项目以运行维护设备进行分类可分为两部分，一部分以全国信访数据中心为主，主要是服务器、网络设备、安全设备等；另一部分以局机关办公电子

设备为主，主要包括计算机、打印机、扫描仪等办公设备。以系统构成进行分类可分为智能办公系统（局机关办公网-电子政务内网）、国家信访信息系统（电子政务外网）、国家信访局门户网站（互联网）三类。从具体运维内容及组织管理角度，可分为网络信息安全及保密保障、应用软件运行维护、全国信访数据中心运维、全国信访信息系统人员培训、软件正版化采购 5 类 18 项具体工作。

该项目每三年为一个实施周期。2019-2021 年度项目总预算为 2528.25 万元，2019 年度该项目预算 1002.75 万元，当年预算 762.75 万元，以前年度结余资金 240.00 万元，财政部根据项目单位用款额度申请分批次拨付项目用款额度，项目资金足额及时到位。截至 2019 年 12 月 31 日，项目实际支出金额为 822.04 万元（含 2018 年结转资金 240.00 万元），预算执行率为 81.98%。

二、绩效评价工作情况及评价结论

（一）评价范围和目的

本次绩效评价对象为全国信访信息系统运行维护费项目，聚焦国家信访局 2019 年度全国信访信息系统维护费项目目标，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价。通过开展绩效评价工作，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议，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）评价指标体系

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，主要包括决策、过程、产出、效益四个方面，满分为100分。一是决策（20分），主要评价项目立项、绩效目标和资金投入情况，包括立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标的合理性、绩效指标的明确性、预算编制科学性、资金分配合理性等。二是过程（20分），主要评价资金管理和组织实施情况，包括资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性等。三是产出（30分），主要评价产出数量、产出质量、产出时效和产出成本完成情况，包括实际完成率、质量达标率、完成及时性、成本节约率等。四是效果（30分），主要评价项目实施效益和满意度实现情况，包括社会效益、可持续影响、满意度等。

（三）评价方法及实施

本次评价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、定性分析与定量分析相结合的方式方法，运用案卷研究、电话咨询、召开座谈会、专家咨询等多种方式，结合成本效益分析法、比较法、因素分析法、专家评判法等方法开展工作。对项目决策、过程、产出、效益四个方面进行综合评价，并提出改进意见和建议，以促进全国信访信息系统维护工作的规范化以及财政资金使用效益的有效提高。

（四）评价结论

该项目绩效评价得分为 86.52 分，综合评价等级为“良”。评价认为，项目保障了服务器等设备设施、计算机等局机关办公设备设施正常运行，完成了网络信息安全及保密保障、应用软件运行维护、全国信访数据中心运维、全国信访信息系统人员培训、软件正版化工作等具体运维内容，为智能办公系统（局机关办公网-电子政务内网）、国家信访信息系统（电子政务外网）、国家信访局门户网站（互联网）安全、可靠、稳定运行夯实了基础，取得了较好的效益。但项目实施过程中，仍存在年度绩效目标、年度预算、年度计划工作内容以及实际执行内容间的内部逻辑性不够统一，项目单位层面涵盖项目完整周期的实施方案及监管考核机制不完善等问题，合同签署、制度细化修订、预算执行进度及经费管理等方面还有待增强。

三、绩效评价指标完成情况

（一）决策指标分析

该指标分值 20 分，评价得分 17.40 分。

该项目立项政策依据充分，符合信访信息系统建设过程中及建设完成后相关设备设施陆续“出保”需付费运维或“续保”的现实需求，与信息中心职能相符，立项程序比较规范，项目绩效目标及指标较明确，预算测算及资金分配整体较合理。但是，项目年度可行性研究、论证与服务供应商更换后的风险评估有待增强，绩效目标涵盖内容的完整性、绩效指标的精准性、预算编制

的细化程度及与申报文本内容的一致性有待提高。

（二）过程指标分析

该指标分值 20 分，评价得分 17.25 分。

该项目财务和业务管理制度较为齐全，预算资金根据用款计划分批次拨付，足额及时到位，预算执行率为 81.98%，但业务管理制度针对系统维护工作应达到的标准未形成制度汇编，缺少材料出入库管理制度，部分财务制度有待更新，项目单位层面的实施方案及管控过程文件、预算调整审批资料有待完善，项目管理过程规范性有待提升。

（三）产出指标分析

该指标分值 30 分，评价得分 26.86 分。

项目各项运维工作基本按计划完成，项目实施过程中采取了一定的成本节约措施，但机房改造及软件操作系统采购工作未按时开展，个别设备故障恢复时间及运维服务到场时间较计划值有一定出入，系统持续稳定率、设备完好率等质量指标还有待强化。

（四）效果指标分析

该指标分值 30 分，评价得分 25.01 分。

项目的实施，对实现全国信访信息系统应用及日常信访业务需要提供了基础保障，畅通了信访渠道，节省了群众信访成本，提高了信访工作效率，对逐步把网上信访作为解决信访问题主渠道的工作目标实现有一定的促进作用。项目单位针对使用部门、

参训人员分别开展了满意度调查，但针对运维服务的满意度调查分析有待加强。

四、发现的主要问题及原因

（一）项目年度绩效目标、年度预算与年度工作内容的匹配性有待进一步加强

一是项目预算额度较大，项目内容复杂，对于项目内容范围的确定和研究不足，立项管理不够充分。二是项目年度绩效目标及指标未完全涵盖项目内容，预算设置主要是从具体运维内容角度出发，项目年度工作计划内容主要从设备及系统构成角度出发，而实际工作内容则是在具体运维内容及设备系统构成的基础上进行了糅合。三是项目运维内容由原“全国信访信息系统”发展为“国家信访信息系统”，“智能办公系统”“门户网站”，但项目名称未根据运维内容的变化情况及时调整，项目目标定位与边界容易混淆。

（二）顶层方案、管控机制不完善，过程管理待提升

由于项目整体呈现“大”“碎”“散”特点，给项目过程管理带来了难度，管理水平仍需进一步提高。一是缺少项目单位层面涵盖项目完整周期的实施方案及监管考核机制，各项工作开展的计划性依据不足、整体管控性不强。二是相关设备设施及系统初始“出保”及陆续“续保”时间不一致，造成了一些合同的实际执行期限与本项目期限不够同步，影响精准判断项目内容与年

度绩效的对应关系，为项目管理带来了难度。三是针对耗材、资产变更响应、供应商变更风险管控未上升到制度层面，相关财务管理制度存在滞后现象，对于资金支出指导性不足。

（三）项目经费管理存在不足，资金执行率及资金支出监控需强化

2019年度项目预算执行率为81.98%，较2018年度79.66%有所提升，但仍有180.71万元资金结转结余，项目经费管理仍有进步空间。一是预算编制有待细化，无三级费用测算过程，部分子项测算缺乏具体的设备规格、型号、数量等明细内容。二是针对上一年度结转结余资金与当年预算额度申请间的衔接及继续支出跟踪管理不足。三是针对影响项目内容实施及资金支出进度的关键因素未提前预估并制定应急方案。

五、相关建议

（一）进一步明确项目定位与目标，提高项目不同申报文本与实际执行内容间的一致性

一是加强对项目年度运维内容的分析梳理及论证，有针对性的设置每一年具体的工作内容和相关要求，根据项目内容明确项目年度绩效目标，概括提炼、合理设计绩效指标。二是统一申报文本口径，同一角度出发设置项目年度绩效目标、指标、预算及计划内容，提高项目实际执行及资料收集内容与申报文本的匹配度。三是注重加强对项目运行维护内容的动态管理，对有变化的

内容及时调整，增强绩效考核的精准性、适用性。

（二）进一步发挥项目单位主体责任，提升项目精细化管理水平

建议项目单位提高项目管理主体意识，制定整体性工作方案，明确项目整体工作内容、细项工作进度、关键节点要求、风险预案等；逐渐规范跨年度合同，尽量统一各项合同的起止日期，严格合同管理，加强对第三方的监管，做好对第三方验收和总结工作；及时修订各项管理制度，加强资产变更管理、材料的出入库管理，完善风险控制管理。

（三）加强项目经费管理，提高预算执行率

建议项目单位认真编制预算，提高预算编制的准确性和科学性，做到预算金额与内容匹配、执行内容与计划内容对应，以对经费的使用起到指导作用；严格遵守项目预算的“刚性”原则，加强对上一年度结转结余资金的使用及跟踪管理，降低财政资金沉淀；结合往年项目执行情况，针对影响项目执行的关键因素进行分析并提前制定应急方案，若因客观因素影响确实不具备执行条件，则应尽早申请项目预算调整，提高项目预算执行率，从而进一步提高财政资金使用效益。