

# 绍兴市越城区信访局 2021 年度部门决算 公开报告

## 目录

一、概况.....	(1)
(一) 部门职责.....	(1)
(二) 机构设置.....	(1)
二、2021 年度部门决算公开表.....	(2)
三、2021 年度部门决算情况说明.....	(2)
(一) 收入支出决算总体情况说明.....	(2)
(二) 收入决算情况说明.....	(2)
(三) 支出决算情况说明.....	(2)
(四) 财政拨款收入支出决算总体情况说明.....	(3)
(五) 一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	(3)
(六) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	(6)
(七) 政府性基金预算财政拨款支出决算总体情况说明.....	(6)
(八) 国有资本经营预算财政拨款支出决算总体情况说明.....	(7)
(九) 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明.....	(8)
(十) 机关运行经费支出说明.....	(10)
(十一) 政府采购支出说明.....	(10)
(十二) 国有资产占有情况说明.....	(11)
(十三) 预算绩效情况说明.....	(11)
四、名词解释.....	(23)

## 一、概况

### （一）部门职责

1. 负责处理公民、法人或其他组织通过信访渠道给区委、区政府及其领导同志的来信、来电、网上信访事项，接待群众来访。

2. 负责向区委、区政府反映信访中的重要问题，提出相应意见、建议；综合分析研判信访信息，开展调查研究，提出制定修改完善有关政策制度的建议，为区委、区政府科学决策提供服务。

3. 负责办理上级机关和区委、区政府及其领导同志转办、交办的信访事项；督促检查通报重要信访事项的办理落实情况；承担区政府信访事项复查具体办理工作。

4. 协调处理跨镇街、跨部门的重要信访问题；协调处理越级上访、异常上访、突发信访事件；协调处理和化解疑难复杂信访问题。

5. 综合指导协调全区信访工作（含区统一政务咨询投诉举报平台信访工作），起草有关信访工作政策制度，提出加强和改进信访工作的意见和建议，总结提炼推广信访工作经验，推动区委、区政府关于信访工作决策部署的贯彻落实。

6. 开展信访工作宣传和信息发布，规模推进全区信访工作机构和信访队伍建设，组织开展信访干部培训。

7. 完成区委、区政府交办的其他任务。

### （二）机构设置

从预算单位构成看，绍兴市越城区信访局部门决算包括：局本级决算。

## **二、2021 年度部门（单位）决算公开表**

详见附表。

## **三、2021 年度部门（单位）决算情况说明**

### **（一）收入支出决算总体情况说明**

2021 年度收入总计 1,123.78 万元，支出总计 1,123.78 万元，与 2020 年度相比，各增加 164.95 万元，上升 17.20%，主要原因在于行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加 170 余万金额。

### **（二）收入决算情况说明**

本年收入合计 1,123.78 万元；包括财政拨款收入 1,122.78 万元（其中，一般公共预算 1,122.78 万元，政府性基金预算 0 万元，国有资本经营预算 0 万元），占收入合计 99.91%；上级补助收入 0 万元，占收入合计 0%；事业收入 0 万元，占收入合计 0%；经营收入 0 万元，占收入合计 0%；附属单位上缴收入 0 万元，占收入合计 0%；其他收入 1.00 万元，占收入合计 0.09%。

### **（三）支出决算情况说明**

本年支出合计 1,122.78 万元，其中基本支出 714.24 万元，占 63.61%；项目支出 408.54 万元，占 36.39%；上

缴上级支出 0 万元，占 0%；经营支出 0 万元，占 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。

#### **（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明**

2021 年度财政拨款收入总计 1,122.78 万元，支出总计 1,122.78 万元，与 2020 年相比，各增加 166.94 万元，增长 17.47%。主要原因是行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加 170 余万金额；财政拨款支出年初预算数 963.53 万元，完成年初预算的 116.53%，主要原因是行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加 170 余万金额。

#### **（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明**

##### **1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况。**

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 1,122.78 万元，占本年支出合计的 100.00%。与 2020 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 166.94 万元，增长 17.47%。主要原因是：行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加 170 余万金额。

##### **2. 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况。**

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 1,122.78 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 849.81 万元，占 75.69%；国防（类）支出 0 万元，占 0%；公共安全（类）支出 0 万元，占 0%；教育（类）支出 0 万元，占 0%；

科学技术（类）支出 0 万元，占 0%；文化旅游体育与传媒（类）支出 0 万元，占 0%；社会保障和就业（类）支出 215.11 万元，占 19.16%；卫生健康（类）支出 0 万元，占 0%；节能环保（类）支出 0 万元，占 0%；城乡社区（类）支出 0 万元，占 0%；农林水（类）支出 0 万元，占 0%；交通运输（类）支出 0 万元，占 0%；资源勘探工业信息等（类）支出 0 万元，占 0%；商业服务业等（类）支出 0 万元，占 0%；金融（类）支出 0 万元，占 0%；援助其他地区（类）支出 0 万元，占 0%；自然资源海洋气象等（类）支出 0 万元，占 0%；住房保障（类）支出 57.85 万元，占 5.15%；粮油物资储备（类）支出 0 万元，占 0%；灾害防治及应急管理（类）支出 0 万元，占 0%；其他（类）支出 0 万元，占 0%；债务还本（类）支出 0 万元，占 0%；债务付息（类）支出 0 万元，占 0%。

### 3. 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2021 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 963.53 万元，支出决算为 1,122.78 万元，完成年初预算的 116.53%，主要原因是行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加 170 余万金额。其中：

一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算为 340.98 万元，支出决算为 436.15 万元，完成年初预算的 127.91%，决算数

大于预算数的主要原因津贴补贴追加近 40 万元，奖金追加 20 万元，其他工资福利支出增加 25 万元。

一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）专项业务（项）。年初预算为 540.46 万元，支出决算为 413.66 万元，完成年初预算的 76.54%，决算数小于预算数的主要原因厉行勤俭节约且年中矛调中心账户独立，越城区社会矛盾纠纷调处化解在中心专项运维经费项目划拨到矛调中心。

社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为 22.88 万元，支出决算为 143.69 万元，完成年初预算的 628.02%，决算数大于预算数的主要原因是行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加金额。

社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为 11.44 万元，支出决算为 71.42 万元，完成年初预算的 624.3%，决算数大于预算数的主要原因行政单位和事业单位养老和职业年金上线后，向财政局申请追加金额。

住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 36.62 万元，支出决算为 44.77 万

元，完成年初预算的 122.26%，决算数大于预算数的主要原因 21 年调整 20 年及 21 年公积金。

住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 11.15 万元，支出决算为 13.09 万元，完成年初预算的 117.40%，决算数大于预算数的主要原因 21 年调整 20 年及 21 年公积金。

#### **（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明**

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出 714.24 万元，其中：

人员经费 680.02 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、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、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、对个人和家庭的补助、退休费、医疗费补助、奖励金。

公用经费 34.22 万元，主要包括：办公费、邮电费、物业管理费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

#### **（七）政府性基金预算财政拨款支出决算总体情况**

本部门 2021 年度无政府性基金预算财政拨款收支安排，故无相关数据。

##### **1. 政府性基金预算财政拨款支出决算总体情况。**

2021 年度政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，占本年支出合计的 0%。与 2020 年相比，政府性基金预算财政拨款支出增加/减少 0 万元，增长/下降 0%。主要原因是：本部门 2021 年度无政府性基金预算财政拨款收支安排，故无相关数据。

## **2. 政府性基金预算财政拨款支出决算结构情况。**

2021 年度政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，主要用于以下方面：科学技术（类）支出 0 万元，占 0%；文化旅游体育与传媒（类）支出 0 万元，占 0%；社会保障和就业（类）支出 0 万元，占 0%；节能环保（类）支出 0 万元，占 0%；城乡社区（类）支出 0 万元，占 0%；农林水（类）支出 0 万元，占 0%；交通运输（类）支出 0 万元，占 0%；资源勘探信息等（类）支出 0 万元，占 0%；金融（类）支出 0 万元，占 0%；其他（类）支出 0 万元，占 0%；债务付息（类）支出 0 万元，占 0%；抗疫特别国债安排（类）支出 0 万元，占 0%。

## **3. 政府性基金预算财政拨款支出决算具体情况。**

2021 年度政府性基金预算财政拨款支出年初预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，主要原因是本部门 2021 年度无政府性基金预算财政拨款收支安排，故无相关数据。

## **（八）国有资本经营预算财政拨款支出决算总体情况**



**本部门 2021 年度无国有资本经营预算财政拨款收支安排，故无相关数据。**

**1. 国有资本经营预算财政拨款支出决算总体情况。**

2021 年度国有资本经营预算财政拨款支出 0 万元，占本年支出合计的 0%。

**2. 国有资本经营预算财政拨款支出决算结构情况。**

2021 年度国有资本经营预算财政拨款支出 0 万元，主要用于以下方面：国有资本经营（类）支出 0 万元，占 0%。

**3. 国有资本经营预算财政拨款支出决算具体情况。**

2021 年度国有资本经营预算财政拨款支出年初预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，主要原因是本部门 2021 年度无国有资本经营预算财政拨款收支安排，故无相关数据。

**（九）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明**

**1. “三公”经费一般公共预算财政拨款支出决算总体情况说明。**

2021 年度“三公”经费一般公共预算财政拨款支出预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，2021 年度“三公”经费支出决算数等于预算数的主要原因是 2021 年无“三公”相关经费支出需求。

**2. “三公”经费一般公共预算财政拨款支出决算具体情况说明。**

2021 年度“三公”经费一般公共预算财政拨款支出决算中，因公出国（境）费用支出决算为 0 万元，占 0%，与 2020 年度相比，增加/减少 0 万元，增长/下降 0%，主要原因是 2021 年无“三公”相关经费支出需求；公务用车购置及运行维护费支出决算为 0 万元，占 0%，与 2020 年度相比，增加/减少 0 万元，增长/下降 0%，主要原因是 2021 年无“三公”相关经费支出需求；公务接待费支出决算为 0 万元，占 0%，与 2020 年度相比，增加/减少 0 万元，增长/下降 0%，主要原因 2021 年无“三公”相关经费支出需求。具体情况如下：

（1）因公出国（境）费预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元。决算数等于预算数的主要原因是年初预算安排合理。全年使用一般公共预算财政拨款支出涉及因公出国（境）团组 0 个；累计 0 人次。

（2）公务用车购置及运行维护费预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元。决算数等于预算数的主要原因是年初预算安排合理。

公务用车购置预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元（含购置税等附加费用）。决算数等于预算数的主要原因是年初预算安排合理。主要用于经批准购置的 0 辆公务用车；

公务用车运行维护费预算数为 0 万元，支出 0 万元。决算数等于预算数的主要原因是年初预算安排合理。2021 年度，本级及所属单位开支一般公共预算财政拨款的公务用车保有量为 0 辆。

(3) 公务接待费预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元。国内公务接待 0 批次，累计 0 人次。决算数等于预算数的主要原因是年初预算安排合理。其中：

外事接待支出 0 万元，接待 0 批次，累计 0 人次。

其他国内公务接待支出 0 万元，接待 0 批次，累计 0 人次。

#### **(十) 机关运行经费支出说明**

2021 年度机关运行经费年初预算数为 33 万元，支出决算为 34.22 万元，完成年初预算的 103.7%，决算数大于预算数的主要原因新进事业人员后追加；比 2020 年度增加减少 0.87 万元，下降 2.5%，主要原因是厉行勤俭节约。

#### **(十一) 政府采购支出说明**

2021 年度政府采购支出总额 10.98 万元，其中：政府采购货物支出 10.83 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 0.15 万元。授予中小企业合同金额 10.98 万元，占政府采购支出总额的 100.00%。其中，授予小微企业合同金额 0 万元，占授予中小企业合同金额的 0%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，工程

采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 100%。

## **(十二) 国有资产占有情况说明**

截至 2021 年 12 月 31 日，越城区信访局共有车辆 0 辆，其中，副部（省）级及以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 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）。

## **(十三) 预算绩效情况说明**

### **1. 预算绩效管理工作开展情况。**

根据预算绩效管理要求，越城区信访局组织对 2021 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中，2 个项目支出，涉及资金 377.88 万元，占一般公共预算项目支出总额的 92.50%。

组织对绍兴市统一政务咨询投诉举报平台越城区二级平台 1 个项目开展了部门评价，涉及一般公共预算支出 53.52 万元，政府性基金预算支出 0 万元，国有资本经营预算支出 0 万元。其中，对绍兴市统一政务咨询投诉举报平台越城区二级平台项目委托局内评审机构开展绩效评价。从评价情况来看，该项目运行优秀。本年无政府性基金预算项目，本年无国有资本经营预算项目。

本年无部门整体支出绩效评价。本年无下属部门或单位整体支出绩效评价。

## 2. 部门决算中项目绩效自评结果。

越城区在 2021 年度部门决算中反映信访工作经费及越城区社会矛盾纠纷调处化解在中心专项运维经费项目绩效自评结果。

信访工作经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分 96 分，自评结论为“优秀”。项目全年预算数为 368.49 万元，执行数为 305.11 万元，完成预算的 82.8%。项目绩效目标完成情况：一是进京赴省越级访在去年大幅下降的基础上今年再下降，降幅全市领先，被市局点名表扬连续 69 月保持信访零扰序。二是圆满完成全国两会、建党百年、党的十九届六中全会等重要节会信访保障任务，实现“进京走访少、无大规模集聚、无个人极端事件、无信访问题引发的负面炒作”的一少三无工作目标，为各项活动顺利举行营造了良好的社会环境。三是并严格按照《关于加强驻京信访工作人员队伍建设的意见》、《关于规范驻京信访工作财务管理的意见》文件中的要求，厉行勤俭节约，规范各项经费支出。发现的问题及原因：一是驻京信访工作组人员管理有待加强；二是驻京信访经费的使用需要更加规范及合理。下一步改进措施：一是促进信访工作的合理化布局，加强信访治理的统

筹力度，强化分类与专业化治理体系；二是根据工作安排及时完成各项驻京、驻杭工作及重要节会点的工作部署，加强驻京、驻杭信访工作的时效性；三是健全驻京、驻杭信访工作经费的使用规范制度对驻京各项费用及各重要节会点报销进行严格的审核审查。

## 项目支出绩效自评表（一般项目）

（ 2021 年度 1 编号 ）

项目名称	信访工作经费					
主管部门	越城区信访局	实施单位			绍兴市越城区统一政务咨询投诉举报处理中心	
项目资金（万元）		年初预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	368.49	305.107951	10	82.80%	8
	其中：当年财政拨款					
	上年结转资金					
	其他资金					
年度总	预期目标		实际完成情况			

体目标	<p>力争圆满完成 2021 年度各项重大会议和区级以上重大活动的信访维稳工作，不发生影响重大的信访事件；在全区经济建设及拆迁大推进背景下，积极保持信访工作“双降”的良好态势，其中赴京信访继续保持在 30% 以上降幅，继续保持全区零非访。并严格按照《关于加强驻京信访工作人员队伍建设的意见》、《关于规范驻京信访工作财务管理的意见》文件中的要求，明确区驻京信访人员的配置、工作补贴、费用报销等相关制度，规范各项信访工作。</p>				<p>进京赴省越级访在去年大幅下降的基础上今年再下降，降幅全市领先，被市局点名表扬，连续 69 月保持信访零扰序。圆满完成全国两会、建党百年、党的十九届六中全会等重要节会信访保障任务，实现“进京走访少、无大规模集聚、无个人极端事件、无信访问题引发的负面炒作”的一少三无工作目标，为各项活动顺利举行营造了良好的社会环境。并严格按照《关于加强驻京信访工作人员队伍建设的意见》、《关于规范驻京信访工作财务管理的意见》文件中的要求，厉行勤俭节约，规范各项经费支出。</p>			
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
	产出指标（50分）	数量指标	影响重大的信访件发生率	0%	0%	20	20	
		时效指标	根据工安及完各项信访维稳工作	有所提升	应对各类突发信访事件，精准保障各项重大活动及会议的顺利举行，做好驻京、驻杭的信访维稳工作	30	30	

	社会效益指标	维护好信访环境、过理法信程解信人合诉求。期京访有下，续保持非访。	有所提高	进京赴省越级访降幅全市领先，被市局点名表扬，连续 69 月保持信访零扰序。圆满完成全国两会、建党百年、党的十九届六中全会等重要节会信访保障任务。	30	30	
满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	服务对象满意度	100%	合理高效解决不同信访人的诉求，有效化解各类信访矛盾。以人民为中心，压实信访工作责任制。	10	8	偏差原因：群众满意度未达 100%，改进措施：做好深入细致的教育疏导工作，把政策解释到位，进而取得其理解、谅解。
总分					100	96	



自评结论	优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>	总分高于 90 分（含）的结论为“优”，90~80 分（含）为“良”，80~60 分（含）为“中”，低于 60 分为“差”。	
项目负责人（签字）：		分管领导（签字）：	

指标权重：预算执行率 10%、产出指标 50%、效益指标 30%、满意度指标 10%，换算好后填入相应得分栏。

越城区社会矛盾纠纷调处化解在中心专项运维经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分 95 分，自评结论为“优秀”。项目全年预算数为 105 万元，执行数为 72.77 万元（包含划拨到矛调中心的 24.3 万），完成预算的 69.31%。项目绩效目标完成情况：一是矛调中心运行质效提升；二是建立健全区级矛调中心“六大”运行机制及相关配套机制，整合各部门资源，采取“7+10+X”（常驻、轮驻、随驻）方式入驻，以“协同应用系统”为依托，实行一窗受理、专窗调处，并由中心审核结案，实现全流程闭环；逐步打通各平台、各部门线上系统，变多头登记、多次办理为统一登记、一次办理，提升办理质效。吸纳“越姐姐”家事纠纷调解、团区委“青

小调”等社会组织及品牌调解室进驻，为群众提供专业化、优质化服务。。发现的问题及原因：一是矛调中心运行质效还存在进步空间；二是群众满意度存在进步空间。下一步改进措施：一是进一步完善、细化，建立健全县级社会矛盾纠纷调处化解中心各项机制，并落实运行；二是下一步加大化解协调力度，用心用情用力解决群众诉求，对群众负责，进一步提高群众满意度。

## 项目支出绩效自评表（一般项目）

（ 2021 年度 2 编号 ）

项目名称	越城区社会矛盾纠纷调处化解在中心专项运维经费					
主管部门	越城区区委区政府	实施单位			绍兴市越城区社会矛盾纠纷调处化解中心	
项目资金（万元）		年初预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	105	72.770568	10	69.31	7
	其中：当年财政拨款					

		上年结转资金						
		其他资金						
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	<p>深化信访联合接待与矛盾纠纷多元化解的结合，建立联合接待、联合调处、联合帮扶新型工作机制，建立人民社会矛盾纠纷调处化解中心，重点部门集中常驻、一般部门轮流入驻、涉事部门随叫随驻的“一站式接待、一揽子调处、一条龙服务”工作模式实体化有效运作。</p>				<p>矛调中心运行质效提升。建立健全区级矛调中心“六大”运行机制及相关配套机制，整合各部门资源，采取“7+10+X”（常驻、轮驻、随驻）方式入驻，以“协同应用系统”为依托，实行一窗受理、专窗调处，并由中心审核结案，实现全流程闭环；逐步打通各平台、各部门线上系统，变多头登记、多次办理为统一登记、一次办理，提升办理质效。吸纳“越姐姐”家事纠纷调解、团区委“青小调”等社会组织及品牌调解室进驻，为群众提供专业化、优质化服务。全年，共受理群众各类诉求 7946 件，接待群众 8230 人次，结案率达 97.7%。</p>			
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
	产出指标（50分）	数量指标	入驻矛调中心工作人员	工位数 20	窗口：常驻 17 人+轮驻 15 人二楼：14 人	20	20	
			全年化解有效	结案率大 ≥ 95	接待群众 8230 人次，结案率达 97.7%	20	20	

		信访矛盾	%				
	质量指标	整合力量资源	市排名	矛调中心运行质效考核排全市第三	10	9	还存在进步空间。根据省委建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心协调小组要求，进一步完善、细化，建立健全县级社会矛盾纠纷调处化解中心各项机制，并落实运行
效益指标	社会效益指标	合理有效的信访流程	有所提高	实行一窗受理、专窗调处，并由中心审核结案，实现全流程闭环	30	30	
满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	群众满意度	有所提升	群众满意率达 97.3%	10	9	还有上升空间，下一步加大化解协调力度，用心用情用力解决群众诉求，对群众负责，进一步提高群众满意度。

总分		100	95	
自评结论	优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>	总分高于 90 分（含）的结论为“优”，90~80 分（含）为“良”，80~60 分（含）为“中”，低于 60 分为“差”。		
项目负责人（签字）：	分管领导（签字）：			

指标权重：预算执行率 10%、产出指标 50%、效益指标 30%、满意度指标 10%，换算好后填入相应得分栏。

3. 财政评价项目绩效评价结果。无。

4. 部门评价项目绩效评价结果。

绍兴市统一政务咨询投诉举报平台越城区二级平台项目绩效评价综述：根据年初设定的绩效目标，项目评分得分为 95 分，评价结论为“优”。项目全年预算数为 66.97 万元，执行数为 53.52 万元，完成预算的 79.92%。项目绩效目标完成情况：秉持公开、透明、便捷、高效理念，破除壁垒、整合资源，形成服务规范、体验便捷、建设集约、资源共享的“智慧信访”，全面服务“最多跑一次”改革，进一步提高行政效能，促进政府治理现代化，增强群众获得感和满意度。坚持“机构统一管理、电话统一接

听、数据统一接入、事项统一流转”的原则，进一步加大力度，把群众的来信、来访、来电和网上投诉全部整合纳入统一平台，实现“三来一投”全覆盖，真正做到“一号接听、一网受理”，让群众足不出户、随时随地都能反映诉求。

说明：部门评价项目是指本部门自行开展的评价对象为本部门政策、项目、整体支出或下属单位整体支出的绩效评价；财政评价项目是指以由财政部门开展的评价对象为本部门政策、项目或整体支出的绩效评价项目。

#### **四、名词解释**

1. 财政拨款收入：指本级财政部门当年拨付的财政预算资金，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

2. 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

3. 经营收入：指事业单位在专业业务活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

4. 上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

5. 附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

6. 其他收入：指预算单位在“财政拨款”、“事业收入”、“经营收入”、“上级补助收入”、“附属单位上缴收入”等之外取得的各项收入。

7. 使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

8. 年初结转和结余：指预算单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

9. 年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金。

10. 基本支出：指预算单位为保障其正常运转，完成日常工作任务所发生的支出，包括人员经费支出和日常公用经费支出。

11. 项目支出：指预算单位为完成其特定的行政工作任务或事业发展目标所发生的支出。

12. 上缴上级支出：填列事业单位按照财政部门和主管部门的规定上缴上级单位的支出。

13. 经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

14. 附属单位补助支出：填列事业单位用财政补助收入之外的收入对附属单位补助发生的支出。

15. “三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是指部门用一般公共预算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，不含教学科研人员学术交流；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）及燃费、维修费、过桥过路费、保险费等支出；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。

16. 机关运行经费：指为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专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。

17. 一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

18. 一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）专项业务（项）：反映党委办公厅的相关机构开展专项业务活动所发生的支出。

19. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：反



映机关把事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险支出。

20、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

21. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）指反映行政事业单位按人事部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金

22. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）指反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工（含离退休人员）、军队（含武警）向转役复员离退休人员发放的用于购买住房的补贴。

## 项目支出绩效评价报告

项目名称 绍兴市统一政务咨询投诉举报平台越城区二级平台

项目单位 绍兴市越城区统一政务咨询投诉举报处理中心

主管部门 越城区信访局

评价方式：部门（单位）评价  财政评价

评价机构：第三方机构  部门（单位）评价组  财政评价组

2022年3月30日

浙江省财政厅（制）

一、项目基本信息			
项目负责人	林玲	联系电话	13625858957
地 址	绍兴市越城区延安东路 481号	邮编	312000
项目起止时间	2021年1月1日~2021年12月31日		
计划安排资金（万元）	66.97	实际到位资金（万元）	53.52
其中：中央财政		其中：中央财政	
省财政		省财政	
市县财政	66.97	市县财政	53.52
其它		其它	

实际支出（万元）		
<b>二、项目支出明细情况</b>		
支出内容 (经济科目)	计划支出数	实际支出数
行政支出	66.97	53.52
支出合计	66.97	53.52
<b>三、评价报告摘要</b>		
概况	以群众满意为目标，以问题为导向，全面服务“最多跑一次”改革，进一步提高行政效能，促进政府治理现代化，增强群众获得感和满意度。	
项目绩效目标	预 期	实 际

<p>完成情况</p>	<p>依托政务统一平台形成的咨询投诉举报大数据，及时回应解决群众反映热点、焦点问题，定期梳理、分析和研判群众反映的社情民意、社会动态以及对政府管理和服 务提出的意见、建议，为各级政府科学决策改革提供参 考依据。</p>	<p>秉持公开、透明、便捷、高效理念，破除壁垒、整合资源，形成服务规范、体验便捷、建设集约、资源共享的“智慧信访”，全面服务“最多跑一次”改革，进一步提高行政效能，促进政府治理现代化，增强群众获得感和满意度。坚持“机构统一管理、电话统一接听、数据统一接入、事项统一流转”的原则，进一步加大力度，把群众的来信、来访、来电和网上投诉全部整合纳入统一平台，实现“三来一投”全覆盖，真正做到“一号接听、一网受理”，让群众足不出户、随时随地都能反映诉求。</p>
<p>评价结论</p>	<p>优秀</p>	
<p>主要绩效情况</p>	<p>项目立项依据充分、决策程序合规、组织保障有力、实施中业务制度健全和执行有效一贯、管理中制度健全和有效到位，对维护社会稳定起到积极作用，政务热线服务指数提升。</p>	

<p>主要问题及原因分析</p>	<p>评价过程中，发现项目资料未及时归档。</p>		
<p>相关建议</p>	<p>提高内部协作机制，项目结束后，项目资料整理齐全，及时归档。</p>		
<p><b>四、评价人员</b></p>			
<p>姓名</p>	<p>职称/职务</p>	<p>单 位</p>	<p>签字</p>
<p>评价组组长（签字）：    <div style="text-align: right;">年 月 日</div> 项目负责人（签字）：    <div style="text-align: right;">年 月 日</div> 项目分管领导（签字）：    <div style="text-align: right;">年 月 日</div> </p>			

## 五、评价报告文字部分（报告综述）

### （一）项目概况

#### 1、立项背景及依据

本项目为 2021 年度绍兴市统一政务咨询投诉举报平台越城区二级平台，由绍兴市越城区信访局负责，根据省、市相关文件要求，以人民为中心的发展思想，主动顺应“互联网+”发展趋势、数据开放时代，秉承公开、透明、便捷、高效理念，破除壁垒、整合资源，加强统一政务咨询投诉举报平台建设，形成服务规范、体验便捷、建设集约、资源共享的“智慧信访”，全面服务“最多跑一次”改革，进一步提高行政效能，促进政府治理现代化，增强群众获得感和满意度。真正做到”一号接听、一网受理“，让群众足不出户、随时随地都能反映诉求。

#### 2、立项程序

本项目已列入绍兴市人民政府绍政发[2021]4 号《绍兴市人民政府关于下达 2021 年绍兴市国民经济和社会发展规划的通知》的要求，符合立项程序。

#### 3、绩效目标

依托政务统一平台形成的咨询投诉举报大数据，及时回应解决群众反映热点、焦点问题，定期梳理、分析和研判群众反映的社情民意、社会动态以及对政府管理和服务提出的意见、建议，为各级政府科学决策改革提供参考依据。

#### 4、组织实施

已制定相应的业务管理制度和组织机构，业务管理制度合法、合规、完整，有完善的组织机构；实施中遵守相关法律法规和相关管理制度的规定，项目调整合规，项目实施的人员条件、场地设备比较固定和明确，信息通知及时。

#### 5、资金管理

2021 年度安排资金 66.97 万元，其中：市财政资金 66.97 万元，实际支出 53.52 万元。

### （二）绩效分析及评价结论

#### 1.评价对象和范围、评价实施过程与评价方法。

评价对象和范围：“政务平台”办公经费、劳务费、租车费、其他杂费等。

评价实施过程：首先是组建本项目的绩效评价小组，组织小组人员学习讨论有关情况，对小组人员进行分工和合作，收集与本项目有关的业务和财务等资料，建立项目绩效评价指标及评分标准，通过分析对比有关收集的资料和问卷调查对指标进行评分，得出本项目绩效评价结果。

评价方法：主要采用分析法和比较法。

## 2.绩效分析

(1) 项目立项依据充分、立项程序合规、目标设立合理、目标设立明确。

(2) 项目预算 66.97 万元，实际支出为 53.52 万元，项目完成情况为：

答复期限 $\leq$ 1 个月，无超期件

平台综合利用率=100%，做到推行“最多跑一次”改革中，信访部门承担建设和完善统一平台，进一步整合热线电话、网络等受理平台，加强平台受理和部门监管执法的衔接，提升运行效能的职责。

项目执行率= $53.52/66.97=79.92\%$ 。

项目完成及时性：按预算目标在 2021 年 12 月 31 日前完成。

### (3) 项目实施的效益

2021 年“绍兴市统一政务咨询投诉举报平台越城区二级平台”正常运行，秉持公开、透明、便捷、高效理念，破除壁垒、整合资源，形成服务规范、体验便捷、建设集约、资源共享的“智慧信访”，全面服务“最多跑一次”改革，进一步提高行政效能，促进政府治理现代化，增强群众获得感和满意度。坚持“机构统一管理、电话统一接听、数据统一接入、事项统一流转”的原则，进一步加大力度，把群众的来信、来访、来电和网上投诉全部整合纳入统一平台，实现“三来一投”全覆盖，真正做到“一号接听、一网受理”，让群众足不出户、随时随地都能反映诉求。

### (4) 项目管理水平



组织实施方面：项目业务制度健全、执行有效。

财务管理方面：财务制度健全、财务管理一贯有效、资金分配合理、资金到位及时、预算执行率为 100%、资金使用符合有关规定。

#### （5）满意率

全区服务指数月平均分 76.48 分，排名全市第 4。

3.评价结论：本项目经评价得分为 95 分，优秀。

#### （三）主要经验及做法

项目立项依据充分、决策程序合规、组织保障有力、实施中业务制度健全和执行有效一贯、管理中制度健全和有效到位。

#### （四）主要问题分析

评价过程中，发现项目资料未及时归档。

#### （五）相关建议

提高内部协作机制，项目结束后，项目资料整理齐全，及时归档。

#### （六）附件

## 项目支出绩效评价指标体系框架（参考）

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价要点	分值	得分
------	------	------	------	------	----	----

业务指标	项目立项	立项依据充分性	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合“事权与支出责任相匹配”原则；⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	4	4
		立项程序合规性	项目申请、设立过程是否符合相关要求。	①项目是否按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料是否符合相关要求；③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策等。	2	2
		目标设立合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。	①项目是否有绩效目标；②项目实施内容与绩效目标是否具有相关性；③项目预期产出和效益目标是否符合正常的业绩水平；④是否与预算投资额或资金量相匹配。	4	4
		目标设立明确性	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③是否与项目总体目标相对应。	3	3
	组织实施	业务制度健全性	业务管理制度和组织机构是否健全。	①是否已制定相应的业务管理制度和组织机构；②业务管理制度是否合法、合规、完整。③是否有组织机构保障。	5	5
		执行有效性	项目实施是否符合相关规定。	①是否遵守相关法律法规和相关管理制度的规定；②项目调整是否合规；③项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位；④项目资料是否齐全并及时归档。	5	5
	产出完成	数量完成率	产出数量目标是否实现。	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。	4	4
		质量达标率	产出质量是否达标。	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。	4	4
		完成及时性	产出时效目标是否完成。	项目实际完成时间与计划完成时间的比较。	4	4
		成本节约率	完成项目计划工作目标的实际成本与计划成本相比，是否有节	成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。	4	4

			约。			
	项目效益	实施效益	项目实施所产生的效益。	①预期效益目标完成情况；②项目实施所产生的经济效益、社会效益、生态效益、可持续性影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	15	15
财务指标	财务管理	财务制度健全性	是否建立财务管理制度，财务管理制度是否全面。	①是否已制定相应的财务管理制度；②管理制度是否合法、合规、完整。	4	4
		财务管理有效性	项目财务管理是否按照制度执行。	与项目有关的财务管理是否遵守相关法律法规、财务管理制度规定。	4	4
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否合理测算，与补助单位或地方实际是否相适应。	①预算资金分配依据是否充分；②资金分配是否合理，是否符合相关标准，是否与项目单位或地方实际相适应。	4	4
		资金到位及时性	资金到位率。	资金是否按照规定时间及时到位，包括财政资金、自筹资金等，到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。	4	4
		预算执行率	项目预算资金是否按照计划执行。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	10	8
		资金使用合规性	项目资金使用是否合规。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度的规定；②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	8	8
满意度指标	满意度	社会公众或服务对象的满意度。	社会公众或服务对象包括项目的主管部门、项目实施单位、与项目相关的其他政府部门、项目的直接和间接受益者、公众等其他利益方。	12	9	
总分					100	95

