

# 2021 年度 山东省信访局部门决 算

# 目 录

## 第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

## 第二部分 2021 年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

## 第三部分 2021 年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

十、其他重要事项情况说明

十一、预算绩效情况说明

**第四部分 名词解释**

**第五部分 附件**

# 第一部分

## 部门概况

## 一、部门职责

山东省信访局是省政府办公厅的部门管理机构，同时承担省委信访相关工作，其主要职责是：

（一）处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向省委、省政府及其领导同志的来信，办理通过互联网、手机短信、微信、公众号、客户端、传真、电话等形式提出的信访事项，接待到省委、省政府上访的群众。

（二）负责汇总分析通过信访渠道向省委、省政府提出的重要意见建议。征集社会各界对省委、省政府工作和全省经济社会发展的意见建议，向省委、省政府报告。

（三）承办党中央、国务院以及中央和国家有关机关批转的信访事项，承办省委、省政府批转的信访事项。

（四）对紧急重大的信访问题和跨地区、跨部门、跨行业以及人事分离、人户分离、人事户分离的信访问题，进行查办或者协调处理。

（五）向有关市县和部门转送、交办和督查来信来访问题，并审查处理结果。对省委、省政府批转和上级机关交办的信访事项，做好处理结果的反馈。

（六）综合分析、调查研究来信来访反映的情况和问题，及时向省委、省政府反映，并提出解决问题的意见或者建议。

（七）加强信访法规宣传教育，维护信访秩序。指导各

市、省直各部门（单位）的信访以及人民建议征集工作。

（八）完成省委、省政府交办的其他任务。

（九）职能转变。按照党中央、国务院关于转变政府职能、深化放管服改革，深入推进审批服务便民化的决策部署，认真落实省委、省政府深化“一次办好”改革的要求，组织推进本系统转变政府职能，坚持以人民为中心，落实首办责任制，加大对信访事项的督查督办工作力度，确保“件件有着落、事事有回音”，切实维护群众合法权益，不断提高人民群众满意度。

## 二、机构设置

从单位构成看，山东省信访局部门决算包括：山东省信访局本级决算、山东省信访局驻北京工作办公室决算、山东省政府信访事项复查复核委员会办公室决算、局属事业单位决算。

纳入山东省信访局 2021 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、山东省信访局本级
- 2、山东省信访宣传教育中心
- 3、山东省信访局驻北京工作办公室
- 4、山东省政府信访事项复查复核委员会办公室
- 5、山东省信访分析研究中心

## 第二部分

# 2021 年度部门决算表

# 收入支出决算总表

公开 01 表

部门：山东省信访局

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	4,709.26	一、一般公共服务支出	32	3,556.39
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	
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		八、社会保障和就业支出	39	715.18
	9		九、卫生健康支出	40	256.70
	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	181.01
	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	
<b>本年收入合计</b>	27	4,709.26	<b>本年支出合计</b>	58	4,709.28
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	8.78	年末结转和结余	60	8.77
	30			61	
<b>总计</b>	31	4,718.04	<b>总计</b>	62	4,718.04

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。



# 收入决算表

部门：山东省信访局

公开 02 表  
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
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		4,709.26	4,709.26					
201	一般公共服务支出	3,556.38	3,556.38					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,215.56	3,215.56					
2010301	行政运行	2,120.86	2,120.86					
2010350	事业运行	297.56	297.56					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	797.14	797.14					
20105	统计信息事务	340.82	340.82					
2010599	其他统计信息事务支出	340.82	340.82					
208	社会保障和就业支出	715.18	715.18					
20805	行政事业单位养老支出	578.09	578.09					
2080501	行政单位离退休	316.52	316.52					
2080502	事业单位离退休	12.58	12.58					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	155.18	155.18					

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
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	93.81	93.81					
20808	抚恤	137.09	137.09					
2080801	死亡抚恤	137.09	137.09					
210	卫生健康支出	256.70	256.70					
21011	行政事业单位医疗	256.70	256.70					
2101101	行政单位医疗	237.28	237.28					
2101102	事业单位医疗	19.42	19.42					
221	住房保障支出	181.01	181.01					
22102	住房改革支出	181.01	181.01					
2210201	住房公积金	181.01	181.01					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

# 支出决算表

部门：山东省信访局

公开 03 表  
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
功能分类 科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		4,709.28	3,571.31	1,137.96			
201	一般公共服务支出	3,556.39	2,418.43	1,137.96			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,215.57	2,418.43	797.14			
2010301	行政运行	2,120.87	2,120.87				
2010350	事业运行	297.56	297.56				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	797.14		797.14			
20105	统计信息事务	340.82		340.82			
2010599	其他统计信息事务支出	340.82		340.82			
208	社会保障和就业支出	715.18	715.18				
20805	行政事业单位养老支出	578.09	578.09				
2080501	行政单位离退休	316.52	316.52				
2080502	事业单位离退休	12.58	12.58				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	155.18	155.18				

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
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	93.81	93.81				
20808	抚恤	137.09	137.09				
2080801	死亡抚恤	137.09	137.09				
210	卫生健康支出	256.70	256.70				
21011	行政事业单位医疗	256.70	256.70				
2101101	行政单位医疗	237.28	237.28				
2101102	事业单位医疗	19.42	19.42				
221	住房保障支出	181.01	181.01				
22102	住房改革支出	181.01	181.01				
2210201	住房公积金	181.01	181.01				

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

部门：山东省信访局

公开 04 表  
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
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	4,709.26	一、一般公共服务支出	33	3,556.39	3,556.39		
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				
	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	715.18	715.18		
	9		九、卫生健康支出	41	256.70	256.70		
	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				

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
	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	181.01	181.01		
	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				
<b>本年收入合计</b>	27	4,709.26	<b>本年支出合计</b>	59	4,709.28	4,709.28		
年初财政拨款结转和结余	28	8.78	年末财政拨款结转和结余	60	8.77	8.77		
一般公共预算财政拨款	29	8.78		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				
<b>总计</b>	32	4,718.04	<b>总计</b>	64	4,718.04	4,718.04		

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

部门：山东省信访局

公开 05 表  
金额单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计		4,709.28	3,571.31	1,137.96
201	一般公共服务支出	3,556.39	2,418.43	1,137.96
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,215.57	2,418.43	797.14
2010301	行政运行	2,120.87	2,120.87	
2010350	事业运行	297.56	297.56	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	797.14		797.14
20105	统计信息事务	340.82		340.82
2010599	其他统计信息事务支出	340.82		340.82
208	社会保障和就业支出	715.18	715.18	
20805	行政事业单位养老支出	578.09	578.09	
2080501	行政单位离退休	316.52	316.52	
2080502	事业单位离退休	12.58	12.58	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	155.18	155.18	

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
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	93.81	93.81	
20808	抚恤	137.09	137.09	
2080801	死亡抚恤	137.09	137.09	
210	卫生健康支出	256.70	256.70	
21011	行政事业单位医疗	256.70	256.70	
2101101	行政单位医疗	237.28	237.28	
2101102	事业单位医疗	19.42	19.42	
221	住房保障支出	181.01	181.01	
22102	住房改革支出	181.01	181.01	
2210201	住房公积金	181.01	181.01	

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

部门：山东省信访局

公开 06 表  
金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	2,578.43	302	商品和服务支出	421.13	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	477.77	30201	办公费	6.06	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	715.20	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	751.37	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.01	30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	63.44	30205	水费	4.44	310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	155.18	30206	电费	38.18	31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	93.81	30207	邮电费	12.80	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	101.47	30208	取暖费	43.75	31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	39.17	30211	差旅费		31006	大型修缮	
30113	住房公积金	181.01	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	571.75	30215	会议费		31010	安置补助	

人员经费			公用经费						
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	
30301	离休费	40.42	30216	培训费		31011	地上附着物和青苗补偿		
30302	退休费	146.71	30217	公务接待费	2.08	31012	拆迁补偿		
30303	退职(役)费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置		
30304	抚恤金	137.09	30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置		
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置		
30306	救济费		30226	劳务费		31022	无形资产购置		
30307	医疗费补助	117.61	30227	委托业务费	22.58	31099	其他资本性支出		
30308	助学金		30228	工会经费	41.04	312	对企业补助		
30309	奖励金	128.97	30229	福利费		31201	资本金注入		
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	6.04	31203	政府投资基金股权投资		
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	93.87	31204	费用补贴		
30399	其他对个人和家庭的补助	0.96	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴		
			30299	其他商品和服务支出	150.28	31299	其他对企业补助		
						399	其他支出		
						39906	赠与		
						39907	国家赔偿费用支出		
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
						39999	其他支出		
<b>人员经费合计</b>		<b>3,150.19</b>	<b>公用经费合计</b>						<b>421.13</b>

注：本表反映部门本年度按经济分类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

部门：山东省信访局

公开 07 表  
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
31.00	8.00	16.00		16.00	7.00	11.30		9.22		9.22	2.08

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。

# 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：山东省信访局

公开 08 表  
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							

本部门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

部门：山东省信访局

公开 09 表  
金额单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计				

本部门没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

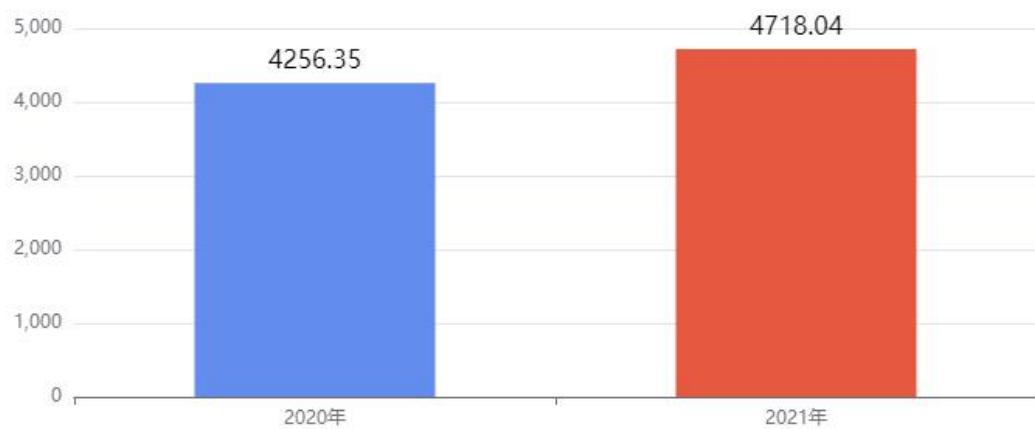
## **第三部分**

# **2021 年度部门决算情况说明**

## 一、收入支出决算总体情况说明

2021 年度收、支总计 4,718.04 万元。与 2020 年度相比，收、支总计各增加 461.69 万元，增长 10.85%。主要是人员增加，新增专项业务工作，人员经费及项目经费增加。

图1：收入支出决算变动情况  
(单位：万元)

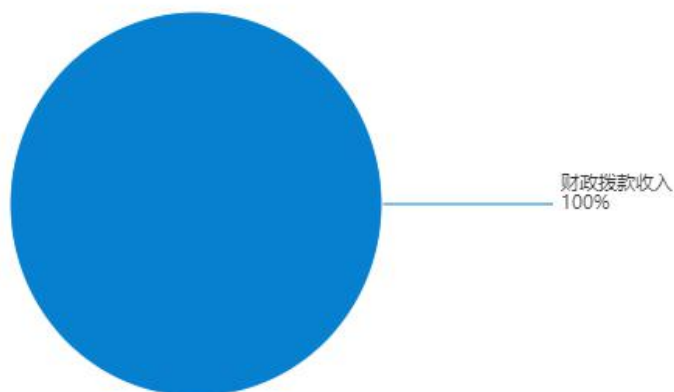


## 二、收入决算情况说明

### (一) 收入决算结构情况

本年收入合计 4,709.26 万元，其中：财政拨款收入 4,709.26 万元，占 100%。

图2：本年收入构成情况



## （二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入 4,709.26 万元。与 2020 年度相比，增加 463.83 万元，增长 10.93%。主要是人员增加，新增专项业务工作，人员经费及项目经费增加。

2、上级补助收入 0 万元。与上年决算数一致。

3、事业收入 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营收入 0 万元。与上年决算数一致。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与上年决算数一致。

6、其他收入 0 万元。与上年决算数一致。

## 三、支出决算情况说明

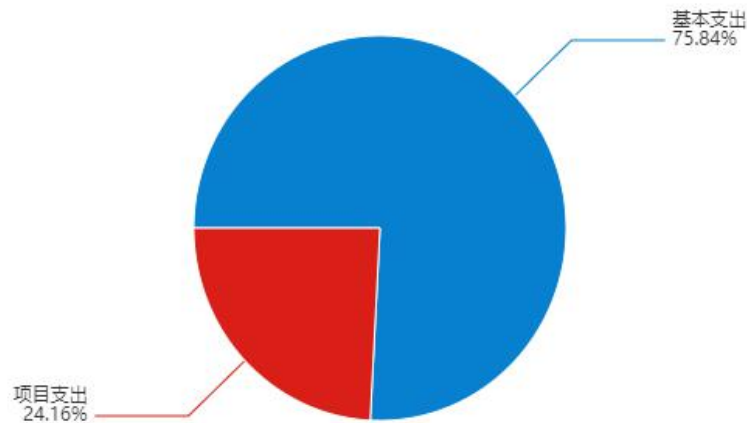
### （一）支出决算结构情况

本年支出合计 4,709.28 万元，其中：基本支出 3,571.31



万元，占 75.84%；项目支出 1,137.96 万元，占 24.16%。

图3：本年支出构成情况



## （二）支出决算具体情况

1、基本支出 3,571.31 万元。与 2020 年度相比，增加 258.09 万元，增长 7.79%。主要是年中部分工作人员晋职晋档，且新进多名在职人员，人员经费增加。

2、项目支出 1,137.96 万元。与 2020 年度相比，增加 203.61 万元，增长 21.79%。主要是根据省委省政府工作部署，新增专项业务工作，项目支出增加。

3、上缴上级支出 0 万元。与上年决算数一致。

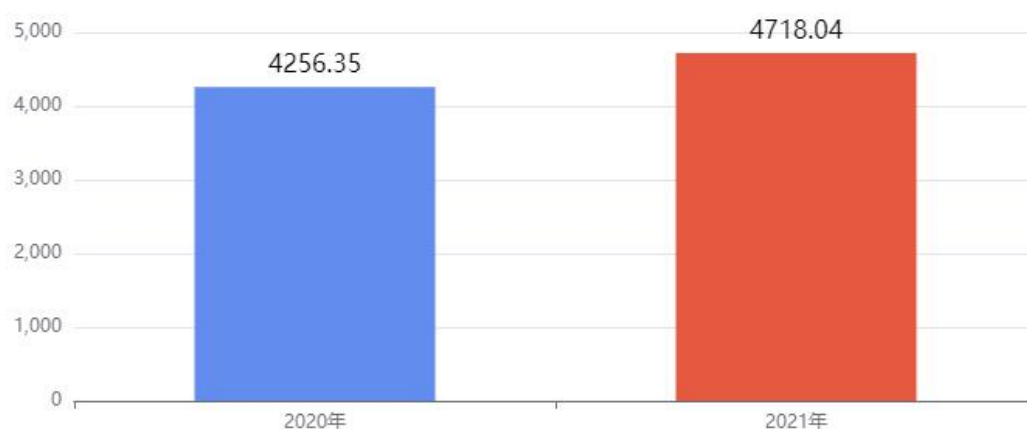
4、经营支出 0 万元。与上年决算数一致。

5、对附属单位补助支出 0 万元。与上年决算数一致。

## 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、支总计 4,718.04 万元。与 2020 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 461.69 万元，增长 10.85%。主要是人员增加，新增专项业务工作，人员经费及项目经费增加。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况  
(单位：万元)

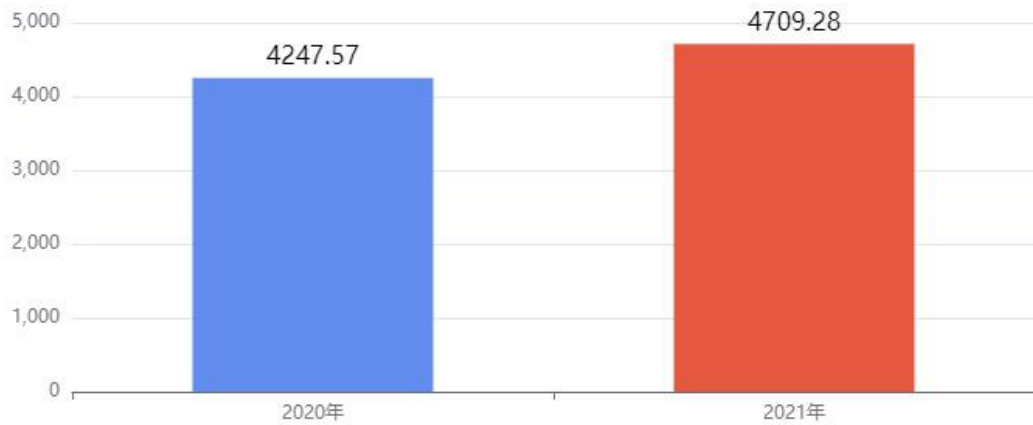


## 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

### (一) 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 4,709.28 万元，与 2020 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 461.71 万元，增长 10.87%。主要是人员增加，新增专项业务工作，人员经费及项目经费增加。

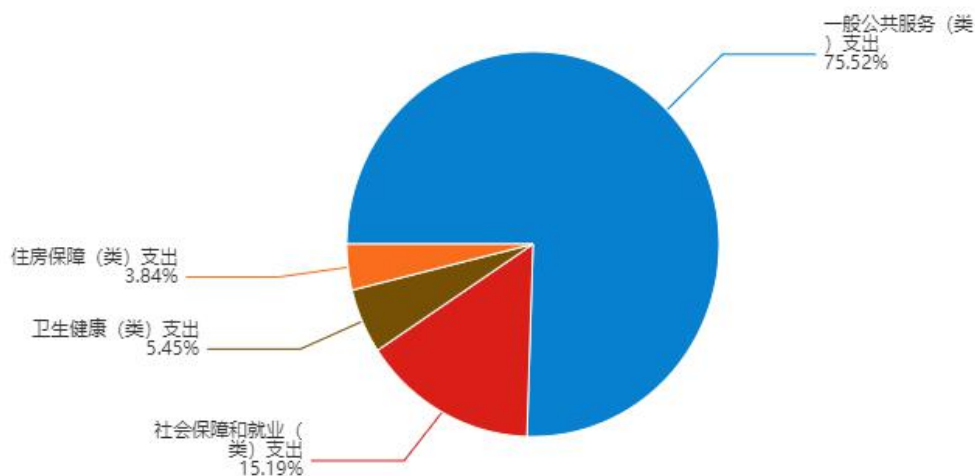
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况  
(单位：万元)



## (二) 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 4,709.28 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 3,556.39 万元，占 75.52%；社会保障和就业(类)支出 715.18 万元，占 15.19%；卫生健康（类）支出 256.7 万元，占 5.45%；住房保障（类）支出 181.01 万元，占 3.84%。

图6：一般公共预算财政拨款支出决算结构



### （三）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 3,534.82 万元，支出决算为 4,709.28 万元，完成年初预算的 133.23%。决算数大于年初预算数的主要原因是人员增加，年中部分工作人员晋职晋档，且根据省委省政府工作部署，新增专项业务工作，年中财政追加安排人员及项目经费。其中：

1、一般公共预算服务支出（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 1,633.32 万元，支出决算为 2,120.87 万元，完成年初预算的 129.85%。决算数大于年初预算数的主要原因是在职人员晋职晋档，工资津补贴等支出增加，且新进多名在职人员，年中追加安排部分人员经费。

2、一般公共服务支出（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 231.8 万元，支出决算为 297.56 万元，完成年初预算的 128.37%。决算数大于年初预算数的主要原因是在职人员晋职晋档，工资津补贴等支出增加，且新进多名在职人员，年中追加安排部分人员经费。

3、一般公共服务支出（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 402 万元，支出决算为 797.14 万元，完成年初预算的 198.29%。决算数大于年初预算数的主要原因是根据省委省政府工作部署，新增专项业务工作，年中财政追加安排项目经费。

4、一般公共服务支出（类）统计信息事务（款）其他统计信息事务支出（项）。年初预算为 340.82 万元，支出决算为 340.82 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

5、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项）。年初预算为 320.37 万元，支出决算为 316.52 万元，完成年初预算的 98.8%。决算数小于年初预算数的主要原因是 2021 年多名离退休干部去世。

6、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）事业单位离退休（项）。年初预算为 12.58 万元，支出决算为 12.58 万元，完成年初预算的 100%。与年初预算基本持平。

7、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150.76万元，支出决算为155.18万元，完成年初预算的102.93%。决算数大于年初预算数的主要原因是人员增加，年中追加安排部分财政拨款预算。

8、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75.39万元，支出决算为93.81万元，完成年初预算的124.43%。决算数大于年初预算数的主要原因是人员增加，年中追加安排部分财政拨款预算。

9、社会保障和就业支出(类)抚恤(款)死亡抚恤(项)。年初预算为0万元，支出决算为137.09万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是年中多名离退休干部去世，追加安排抚恤金经费。

10、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174.35万元，支出决算为237.28万元，完成年初预算的136.09%。决算数大于年初预算数的主要原因是人员增加，年中追加安排部分财政拨款预算。

11、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)。年初预算为19.42万元，支出决算为19.42万元，完成年初预算的100%。与年初预算基本持平。

12、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 174.01 万元，支出决算为 181.01 万元，完成年初预算的 104.02%。决算数大于年初预算数的主要原因是人员增加，年中追加安排部分财政拨款预算。

## 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决算 3,571.32 万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费 3,150.19 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、其他社会保障缴费、住房公积金、离休费、退休费、抚恤金、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费 421.13 万元，主要包括：办公费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、公务接待费、委托业务费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出等。

## 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”经费支出决算总体情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出年初预算为 31 万元，支出决算为 11.3 万元，比年初预算减少 19.7

万元，完成年初预算的 36.45%，决算数小于年初预算数的主要原因是继续认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约有关要求，进一步从严控制“三公”经费支出。

## （二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费年初预算为 8 万元，支出决算为 0 万元，比年初预算减少 8 万元，完成年初预算的 0%，决算数小于年初预算数的主要原因是受疫情影响，未组织因公出国（境）团组。全年支出涉及因公出国（境）团组 0 个，累计 0 人次。

2、公务用车购置及运行维护费年初预算为 16 万元，支出决算为 9.22 万元，比年初预算减少 6.78 万元，完成年初预算的 57.63%，决算数小于年初预算数的主要原因是进一步规范车辆使用管理，降低公务用车使用频率，压减公务用车运行费。其中：

公务用车购置费支出 0 万元，2021 年山东省信访局本级等单位使用财政拨款购置公务用车 0 辆。

公务用车运行维护费 9.22 万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、车辆保险等支出。截至 2021 年 12 月 31 日，山东省信访局本级等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 8 辆。

3、公务接待费年初预算为 7 万元，支出决算为 2.08 万元，



比年初预算减少 4.92 万元，完成年初预算的 29.71%，决算数小于年初预算数的主要原因是受疫情影响，公务接待量减少。其中：

国内接待费 2.08 万元，主要用于接待外地机关人员到我单位考察调研、执行任务、学习交流、检查指导、请示汇报工作等公务活动，共计接待 12 批次、60 人次（含外事接待 0 批次、0 人次）；

国（境）外接待费 0 万元，共计接待 0 批次、0 人次。

## **八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明**

本部门没有政府性基金财政拨款收支。

## **九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明**

本部门没有国有资本经营预算财政拨款支出。

## **十、其他重要事项情况说明**

### **（一）机关运行经费支出情况**

2021 年度机关运行经费支出 391.13 万元，比年初预算数减少 1.87 万元，下降 0.48%。主要原因是受疫情影响，“三公”经费支出下降。

### **（二）政府采购支出情况**

2021 年度政府采购支出总额 425.58 万元，其中：政府采购货物支出 57.79 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 367.79 万元。授予中小企业合同金额 424.58 万元，

占政府采购支出总额的 99.77%，其中：授予小微企业合同金额 265.93 万元，占政府采购支出总额的 62.49%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 99.73%。

### （三）国有资产占用情况

截至 2021 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 8 辆，其中，符合规定领导干部用车 0 辆、机要通信用车 1 辆、应急保障用车 3 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 2 辆、其他用车 2 辆，其他用车主要是单位用于机要通信和应急保障之外公务用途的车辆，如中型载客车等；单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套）；单位价值 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

## 十一、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，山东省信访局按照“谁用款、谁评价”的原则，组织所属单位对 2021 年度省级预算项目支出进行全面自评，涵盖项目 9 个，涉及预算资金 1,137.96 万元，占部门预算项目支出总额的 100%。

组织开展部门整体支出绩效自评，涉及预算资金 4,718.04 万元，其中财政拨款 4,718.04 万元。

组织对山东省信访信息系统二期建设项目等 1 个项目开

展了部门评价，涉及预算资金 186 万元。

（二）项目绩效自评结果。山东省信访局 2021 年度省级预算项目支出绩效自评的 9 个项目中，9 个项目自评等级为优。从自评情况看，项目立项程序完整、规范，设置了明确的绩效目标，财务相关管理制度较健全，预算执行及时、有效，群众满意度较高，实现了预期。

今年在部门决算中反映了 2021 年度预算项目支出绩效自评情况，以及全省信访业务经费等 3 个项目的绩效自评表。其中，山东省信访信息系统二期建设、人民网网民留言办理系统二期建设等项目绩效自评结果随 2021 年度决算向省级人大常委会报告。

1、全省信访业务经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 99 分。全年预算数为 515 万元，执行数为 496.38 万元，完成预算的 96.38%。项目绩效目标完成情况：项目立项程序完整、规范，设置了明确的绩效目标，预算执行及时、有效，群众满意度较高，实现了预期。

2、山东省信访信息系统二期建设项目项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 97 分。全年预算数为 186 万元，执行数为 186 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：项目立项程序完整、规范，设置了明确的绩效目标，预算执行及时、有效，群众满意度较高，基本实现

了预期。

3、人民网网民留言办理系统二期建设项目项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为98分。全年预算数为8.82万元，执行数为8.82万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：项目立项程序完整、规范，设置了明确的绩效目标，预算执行及时、有效，群众满意度较高，基本实现了预期。

2021年度预算项目支出绩效自评情况汇总表和省级预算项目支出绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）部门整体支出绩效自评结果。部门整体支出绩效自评结果为100分，等级为优。从自评情况来看，预算执行及时、规范，为部门履职提供合理、及时的资金支持，帮助部门整体绩效目标圆满完成。部门整体绩效目标完成情况：圆满完成了年初制定的部门整体绩效目标。

（四）部门评价项目绩效评价结果。山东省信访信息系统二期建设项目，绩效评价综合得分为97分，等级为优。

部门评价报告详见“第五部分 附件”。

（五）财政评价项目绩效评价结果。本部门没有向省级人大常委会报告的财政评价项目。

## 第四部分

### 名词解释

**一、财政拨款收入：**指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，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。

**二、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。

**三、事业收入：**指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

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

**五、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。

**六、其他收入：**指单位取得的除上述“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”等以外的各项收入。

**七、使用非财政拨款结余：**指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

**八、年初结转和结余：**指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，或项目已完成等产生的结余资金。

**九、结余分配：**指事业单位缴纳的所得税以及从非财政

拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

**十、年末结转和结余：**指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

**十一、基本支出：**指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

**十二、项目支出：**指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

**十三、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。

**十四、“三公”经费：**指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（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维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、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。

**十五、机关运行经费：**指为保障行政单位（包括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。

**十六、一般公共服务支出（类）政府办公厅（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。

**十七、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）：**反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

**十八、一般公共服务支出（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）：**反映除上述项目以外的其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。

**十九、一般公共服务支出（类）统计信息事务（款）其他统计信息事务支出（项）：**反映除上述项目以外的其他统计信息事务支出。

**二十、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项）：**反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）开支的离退休经费。

**二十一、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老**



**支出（款）事业单位离退休（项）：**反映事业单位开支的离退休经费。

**二十二、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。

**二十三、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。

**二十四、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）：**反映按规定用于烈士和牺牲、病故人员家属的一次性和定期抚恤金以及丧葬补助费。

**二十五、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：**反映财政部门安排的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位，下同）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。

**二十六、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：**反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

二十七、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、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。

## 第五部分

# 附 件

## 2021 年度项目支出绩效自评情况汇总表

部门：山东省信访局

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
省对下转移支付项目绩效自评				
省本级支出项目绩效自评				
1	全省信访业务经费	山东省信访局本级	99	优
2	北京信访工作及劝返分流经费	山东省信访局本级	96	优
3	信访事项听证及律师咨询工作经费	山东省信访局本级	98	优
4	省派基层工作组经费补助	山东省信访局本级	100	优
5	弥补垫付省派基层工作组经费	山东省信访局本级	100	优
6	山东省信访信息系统二期建设项目	山东省信访局本级	97	优
7	人民网网民留言办理系统二期建设项目	山东省信访局本级	98	优

# 省级预算项目支出绩效自评表

(2021年度)

项目名称		全省信访业务经费			主管部门	山东省信访局		
<b>项目预算执行情况</b> (10分)		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	315	515	496.38	10	100%	9	
	其中：当年财政拨款	315	515	496.38	-	100%	-	
	上年结转资金				-		-	
	其他资金							
<b>年度总体目标</b>		<b>年初预期目标</b>			<b>目标实际完成情况</b>			
		处理人民群众向省委、省政府及其领导同志的来信，接待到省委、省政府上访的群众。承办党中央、国务院及其他中央机关和省委、省政府领导同志批示交办的信访事项。对紧急重大的信访问题和跨地区、跨部门的信访问题，进行查办或协调处理。			及时处理群众来信，接待上访群众，按时完成上级交办的信访事项。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
<b>年度绩效指标</b>	产出指标 (60分)	数量指标	加大工作指导、调度、督导力度，对各地推进联合接访情况督察	3-4次督查	大于4次	10	10	
		质量指标	设备验收合格率	100%	100%	10	10	
		质量指标	维护省委、省政府两个来访接待室运行，严格履行物业服务合同	100%	100%	10	10	
		质量指标	信访信息系统平台稳定性	100%	100%	5	5	
		数量指标	印刷《山东信访》杂志	每月一期	12期	10	10	
		时效指标	到地市学习交流工作完成及时率	100%	100%	5	5	
		时效指标	按项目实施进度按时完成	按实施进度按时完成	按时完成	10	10	
	效益指标 (20分)	社会效益指标	社会稳定	推动信访突出矛盾化解，促进社会和谐稳定。	推动信访突出矛盾化解，促进社会和谐稳定。	10	10	
		可持续影响指标	为民办事效率	提高党和政府为民办事的效率和形象。	提高党和政府为民办事的效率和形象。	10	10	
	社会公众或服务对象满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	上级主管部门满意度	≥90%	≥90%	5	5	
服务对象满意度指标		公众认可率	≥90%	≥90%	5	5		
<b>总分</b>		<b>99</b>						

# 省级预算项目支出绩效自评表

(2021年度)

金额单位: 万元

项目名称		山东省信访信息系统二期建设项目			主管部门		山东省信访局		
项目预算执行情况 (10分)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分		
	年度资金总额	186	186	186	10	100%	10		
	其中:当年财政拨款	186	186	186	-		-		
	上年结转资金				-		-		
	其他资金								
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况				
		在原有山东省信访信息系统的基础上,以政务外网和互联网为依托,充分利用OCR识别、智能语音等AI技术,结合信访数据和业务特点,搭建信访业务办理平台和信访业务智能辅助平台,为实现信访工作部门业务流程规范化、工作处理法治化、治理能力现代化提供科技支撑和技术保障。			项目自2020年11月10日启动,2021年5月10日上线,试运行5个月,全部完成了项目建设的内容。截止2021年10月,系统共16568家在使用机构,16617使用用户。总计登录用户1114622人次。网上投诉系统收到32585信访件。省长信箱11316件。省内总登记信访件108529件。办理622365件次。收到国家90133件次。数据交换总计收到国家信访局数据782907条。交换国家信访局1166392条。整个系统各功能正常,无论从性能、稳定性、业务功能、交互操作性上都基本达标。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
年度绩效指标	产出指标 (70分)	数量指标	软件开发	1套	1套	10	10		
		质量指标	验收合格率	100%	100%	10	10		
		时效指标	项目完成及时效	100%	100%	15	15		
			系统故障响应时间	≥30分钟	≥30分钟	15	12	有一次解决时间超过30分钟,下一步加强技术力	
		成本指标	系统开发成本	186	186	10	10		
	系统维护成本		三年免费质保	三年免费质保	10	10	系统建设提供三年免费质保服务		
	效益指标 (10分)	社会效益指标	为民办事效率	提高信访案件办事效率。	提高信访案件办事效率。	10	10		
社会公众或服务对象满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	工作人员使用满意度	≥90%	≥90%	10	10			
总分		97							

# 省级预算项目支出绩效自评表

(2021年度)

金额单位: 万元

项目名称		人民网网民留言办理系统二期建设项目			主管部门		山东省信访局	
项目预算执行情况 (10分)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	8.82	8.82	8.82	10	100%	10	
	其中: 当年财政拨款	8.82	8.82	8.82	-		-	
	上年结转资金				-		-	
	其他资金							
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		提高人民网网民留言办理工作效率和质量, 全面提升工作水平, 及时处理网民留言中的问题, 维护社会稳定, 提高党和政府为民办事的效率和形象。 本次建设需要在二期系统的基础上, 进行如下功能的建设和改进: 1. 对用户总量达到20000个的情况进行系统优化, 实现大并发量。 2. 组织及权限管理调整 调整机构管理功能, 增加省级、地市、区县、乡镇/街道四级组织的业务处理单位9000多个, 并增加所有相应单位的业务办理人员使用权限及分级授权功能。 3. 办理环节修改为全省省级、地市、区县、乡镇/街道四级组织的业务处理所有单位应用。 4. 修改原查询、统计功能, 增加查询条件。 5. 实现人民网举报、获取评价新增接口对接。			2019年5月12日人民网网民留言办理系统项目完成建设并部署于山东省政务云上。同日, 系统开始试运行。试运行至今已经3个月, 期间没有发生重大系统故障。针对系统试运行情况, 形成如下意见: 1、项目文档资料齐全、规范, 符合验收要求。 2、系统采用J2EE架构, 具有较好的可移植性、可维护性, 支持集中管理及分布式部署的管理模式, 较好地适应后续信息系统建设的要求。 3、项目完成了人民网留言自动抽取、反馈、留言转办、留言退回、留言办理、留言审核、分级授权、扩展接口、统计分析、系统日志等功能建设, 完成了合同约定的内容。 4、系统经过前期的试运行, 运行稳定可靠。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	产出指标 (70分)	数量指标	软件开发	1套	1套	10	10	
		质量指标	验收合格率	100%	100%	10	10	
		时效指标	项目完成及时效	100%	100%	15	15	
			系统故障响应时间	≥2小时	≥2小时	15	15	
		成本指标	系统开发成本	8.82	8.82	10	10	
	系统维护成本		三年免费质保	三年免费质保	10	10	约定提供软件三年免费质保服务	
效益指标 (10分)	社会效益指标	为民办事效率	提高人民网留言回复效率。	提高人民网留言回复效率。	10	10		
社会公众或服务对象满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	工作人员使用满意度	≥90%	≥90%	10	8	统计报表功能, 实际应用中还需要改进, 增加一些选择项。	
总分		98						

# 山东省信访局 信访信息系统建设二期项目 支出绩效评价报告

## 一、项目基本情况

### （一）立项环境和条件

#### 1、山东省信访局网络和硬件设备环境

山东省信访局在用网络有互联网、电子政务外网公共服务域（原政务外网）、电子政务外网行政服务域（原政务专网）3套网络。山东省信访局有两个机房，其中主机房建于2006年，2011年由省委接访楼搬迁到省府前街办公楼3楼，建筑面积260平方米，设计为24小时无人值守机房，部署有视频会议系统。另一机房在省委接访楼2楼，主要用于放置部分网络设备和视频监控设备。

#### 2、山东省信访信息系统情况

2014年5月，根据国家信访局工作部署，山东省信访局开始依托省政务云平台（浪潮云）政务外网公共服务域建设了原山东省信访信息系统，2015年1月正式上线，2015年12月通过了项目验收。2021年5月升级改造后的新山东省信访信息系统正式上线，同年11月通过了项目验收。

### （1）系统功能和业务应用情况

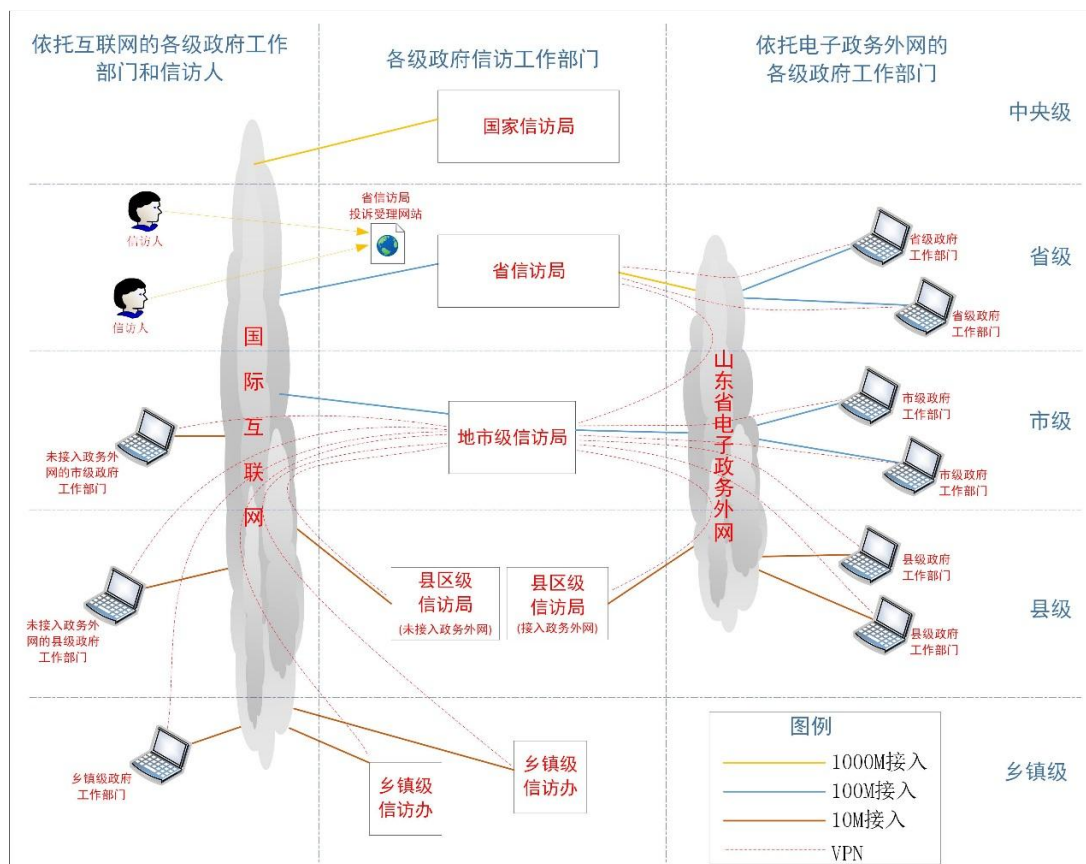
在2021年项目评审的山东省信访信息系统建设方案中，应用软件开发有如下内容：网上信访系统、信访事项办理系统、督查督办系统、复查复核系统、手机信访APP系统、微



信公众服务平台、领导电子信箱系统、信访积案化解管理系统、信访办理进度推送与提醒系统、行政区划变更系统、网上信访分类推送系统、信访件批量办理系统等共 12 个系统应用，系统功能扩展完善包括人民建议征集系统、全省信访数据统计分析系统、人事判重辅助系统、智能数据交换平台等 4 个系统应用。共计 16 个功能模块。

目前，山东省各级部门都接入了山东省信访信息系统，系统账号有 2.3 万余个。自 2021 年 5 月上线以来，省、市、县三级信访部门登记来信 13 万余件，登记来访 9 万余件，登记网上信访 16 万余件，接收国家信访局信访件 26 万余件。

## (2) 山东省信访信息系统网络平台系统架构



图表 网络平台系统架构图

### (3) 计算资源现状

山东省信访信息系统部署在山东省电子政务云平台上，在政务网区用于部署应用程序的虚拟主机 20 台，GPU 服务器 2 台，NAS10T，堡垒机两台。

### (4) 存储资源现状

山东省信访信息系统在电子政务云平台上 有 10T 的存储资源，目前使用约 6T。

### (5) 原系统与现系统建设关联

原山东省信访信息系统 2015 年 1 月上线，系统运行 6 年来，在信访工作中发挥了重要作用，但随着信息化、智能化要求的提高，在使用过程中存在操作过程复杂、容易卡死现象，在信访日常工作中智能化程度较低。随着时代技术的发展，现用系统无法与当下大数据分析技术和智能技术相结合，不利于省委、省政府深化“一次办好”改革的要求工作的开展，需要重新规划建设。本项目立项建设就是在原山东省信访信息系统基础上，进行业务系统升级改造和搭建智能辅助平台。

项目名称	基于网络	建设内容	与本项目关联内容	建设年份	应用成效	验收情况
山东省信访信息系统	电子政务外网和	系统升级改造包括网上信访系统、信访	原有功能模块进行重新	2021 年	应用良好。目前，全省各	2021 年 11 月完成项目验

项目名称	基于网络	建设内容	与本项目关联内容	建设年份	应用成效	验收情况
	互联网	事项办理系统、督查督办系统、复查复核系统、手机信访 APP 系统、微信公众平台、领导服务平台、领导电子信箱系统、信访积案化解管理系统、信访办理进度推送与提醒系统、行政区划变更系统、网上信访分类推送系统、信访件批量办理系统等共 12 个系统应用	开发，同时增加人民建议征集系统、全省信访数据统计分析系统、人事判重辅助系统、智能辅助平台、智能数据交换平台。		级各部门都接入了山东省信访信息系统。	收。

## (二) 目标和意义

在原有山东省信访信息系统的基础上，以政务外网和互联网为依托，充分利用 OCR 识别、智能语音等 AI 技术，结

合信访数据和业务特点，搭建信访业务办理平台和信访业务智能辅助平台，为实现信访工作部门业务流程规范化、工作处理法治化、治理能力现代化提供科技支撑和技术保障。建设目标如下：

1、业务流程标准化。把《信访条例》规定的程序要求和工作职责，在系统中固化规范，实现法规流程的信息化再造。整合来信、来访、网上投诉建议等多种信访渠道，通过微信、APP、互联网等多种方式，实现信访人多渠道、便捷化表达自己的诉求、进行信访事项查询和满意度评价，缓解走访压力，以便及时就地解决信访问题。

2、办理过程透明化。依托信访信息系统二期建设，实现信访事项网上流转、网上办理，信访事项办理环节、回访环节进展和结果公开透明，方便群众查询评价，接受社会监督。实现信访工作效率和质量的大幅度提升，实现对群众信访的“可查询、可跟踪、可督办、可评价”，提高信访工作满意度。

3、统计分析智能化。实现信息数据的自动采集、汇总和分析，提高信访数据深度运用的水平。通过对信访数据进行深度挖掘，及时发现信访热点问题、信访风险，识别社会新情况、发现社会新问题及问题背后的成因，从源头上预防和减少信访问题，使信访工作插上信息化的“翅膀”，从而成为反应社会矛盾的晴雨表，化解社会矛盾的调解器，成为加强社会治理、维持社会稳定的有效抓手，成为省委省政府决策的智囊团。

4、数据交换精细化。实现宏观上动态掌握向国家信访局上行数据量，微观上进行数据跟踪、数据反查、数据对比等精细化管理；实现对济南、青岛、济宁、临沂四市自建系统数据无缝对接。

通过信访信息系统二期建设，能够有效解决省信访局目前工作中的不足，更便捷地方便人民群众进行上访、提升领导决策分析科学性。

1、针对信访群众，通过多种渠道便捷反馈社情民意，降低信访上访成本，及时获悉信访事项处理进程，切实化解社会矛盾，促使更多的人民群众成为“朝阳群众”，督促促进政府转型，提升人民群众对政府信任度。

2、针对各级信访工作人员，把工作人员从繁琐、低效、重复的劳动中解放出来，解决工作中的短板与不足，专著提升化解水平、强化管理能力，同时查缺补漏、防止跑冒滴漏，督促各级信访工作人员和职能单位工作人员切实履行政策职责，维护与提升政府公信力。

3、针对各级信访局领导，能够通过分析研判定位准确问题导向，精准做出业务决策，促进将信访事项化解在早、化解在小、化解在基层，从小抓起、将信访苗头遏制在萌芽之中。。

### （三）立项依据

国家及省相关文件规定：

1、国家信访局办公室《关于加快推进信访业务智能辅助系统研发建设的通知》（国信办发〔2019〕17号）指出：

“各级信访部门要充分认识信访业务智能辅助系统建设应用的重要意义，摆上重要议事日程，列入年度计划，组建工作专班，选用最佳技术团队，确保工作质量和进度。”

2、《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》（中办发〔2013〕26号）

3、《国家信访信息系统数据交换技术规范（2020版）》

4、关于印发《山东省省级政务信息系统项目管理实施细则》的通知（鲁政管发〔2018〕1号）

5、时任国务院副秘书长、国家信访局局长舒晓琴在信访业务智能辅助系统开发建设推进会上强调：“提升信访业务智能化水平，打造更高水平的阳光信访、责任信访、法治信访，推动信访工作高质量发展。”（2019年2月26日）

14、国家信访局关于印发《概况要素及录入规则》等八项业务规则的通知（国信发〔2019〕4号）

## 二、项目绩效目标

通过对山东省信访局网络系统进行边界防护、接入用户认证、分时安全访问、行为审计等安全措施和优化升级，使信访局网络系统在政务外网公共服务域使用、维护、管理工作中，能够满足山东省电子政务外网对山东省信访局接入的要求。

在系统优化升级过程中，根据《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）、《山东省人民政府办公厅关于印发〈山东省升级部门单位预算绩效管理办法〉的通知》（鲁政办字〔2019〕

20号），以及项目申报绩效申报表和项目申报书，确定了项目绩效考核目标。

### 三、评价基本情况

#### （一）绩效评价目的

山东省信访局对信访信息系统二期建设项目经费执行情况和预算批复下达的项目绩效目标完成情况进行综合评价，提高单位自评科学化规范化水平，加强绩效评价应用，完善管理制度，提高预算精细化、精准化、精致化水平，进一步提高资金使用效益，更好履行职责。

#### （二）绩效评价对象和范围

本次绩效评价对象是针对山东省信访局信访信息系统二期建设项目，此项目的实施范围仅限在山东省信访局省本级。

#### （三）评价依据

项目评价依据主要是预算批复下达时确定的项目绩效指标，包括项目的产出数量、质量、时效、成本，以及经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度等。

#### （四）评价原则和评价方法

##### 1、绩效评价原则

本次绩效评价工作遵循“科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关”的原则，依据山东省信访局绩效考评工作相关规定进行，本着突出绩效、兼顾决策和管理的原则。

##### 2、评价方法

专家组根据绩效评价原则，采取审阅相关资料、听取单位汇报、现场答疑、集中评议等方式，按照评价指标以及合理设定的指标权重，从项目预算执行率和产出指标、效益指标、服务对象满意度指标三个一级指标对绩效情况进行评价。

原则上预算执行率和一级指标权重统一设置为：预算执行率 10%，产出指标 50%，效益指标 24%，服务对象满意度指标 16%。如有特殊情况确需调整的，除预算执行率指标分值权重不得改变外，其他指标权重可根据绩效目标设定情况适当调整，但分值加总后应等于 100 分，二级、三级指标应当根据指标重要程度、项目实施阶段等因素综合确定。

### （五）评价指标体系

指标体系总分为 100 分，包括项目预算执行率和产出指标、效益指标、服务对象满意度指标三个一级指标，7 个二级指标，25 个三级指标。

绩效评价指标体系说明表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	指标权重	依据来源	证据收集方式
项目预算资金执行情况（10分）	年度资金总额执行率		项目预算资金是否按计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）X 100%；	10	项目资金批复和财务支出数据	财务查询
产出指标（50分）	数量指标（30分）	软件系统开发	以软件开发功能模块满足项目采购需求为准	对照绩效目标表评价软件功能	30	合同	系统上线运行



一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	指标权重	依据来源	证据收集方式
	质量指标 (5分)	软件完成合格率	软件功能满足建设部门需求	对照软件采购需求标书评测软件功能	5	软件采购标书	软件测试报告
	时效指标 (10分)	项目完成及时率	项目完成的时间和计划完成的时间比较,用以反映该项目时效目标的实现程度	对照绩效目标标表	5	项目施工报告	查看施工报告
		系统故障修复响应时间	30分钟内解决系统运行中出现故障	响应测试	5	项目承诺书	项目承诺书
	成本指标 (5分)	软件开发成本	项目采购价格	对照绩效目标标表	4	财务支出数据	查看财务支出
		年度维护成本增长率	软件验收合格后三年免费运维	对照绩效目标标表	1	项目承诺书及验收报告	项目投标文件查询
效益指标 (24分)	经济效益指标	人工	节省公务人员	对照绩效目标标表	4	项目财务报告	财务数据查询
		办公经费	减少办公经费支出	对照绩效目标标表	4	项目财务报告	财务数据查询
	社会效益指标	社会稳定	推动信访突出矛盾化解,促进社会和谐稳定	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
	生态效益指标	无直接生态效益	无直接生态效益	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
	可持续影响指标	社会稳定性	维护社会稳定	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
		为民办事效率	提高党和政府为民办事的效率和形象	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
满意度指标 (16分)	社会公众或服务对象满意度	上级主管部门满意度	上级主管部门满意度	对照绩效目标标表	8	验收报告	文件查询
	服务对象满意度	公众认可率	公众认可率	对照绩效目标标表	8	对办公人员进行问卷调查	问卷调查

## (六) 评价人员组成

序号	姓名	单位	专业	技术职称	分工
1	张广鑫	山东省信访局	财会专业	副主任	信访局信息化建设 人员管理
2	刘胜英	山东省信访局	计算机应用	正科级	信访局软硬件及网 络系统管理
3	王志昕	山东省信访局	计算机应用	工程师	信访局软硬件及网 络系统管理

### （七）绩效评价工作过程

#### 1、前期准备

按照《山东省省级财政支出绩效评价管理暂行办法》，成立项目绩效评价工作小组，并积极做好项目绩效评价相关材料准备；邀请有关专家，成立项目绩效专家评价小组。

#### 2、组织实施

按照《山东省省级财政支出绩效评价管理暂行办法》，项目绩效专家通过审阅相关资料、听取单位汇报、现场答疑、集中评议等方式较全面的掌握项目实施情况。

#### 3、分析评价

项目绩效专家根据掌握情况，依照绩效评价原则、评价指标和标准，撰写项目绩效评价报告，并将项目绩效评价报告反馈给项目绩效评价工作小组。根据绩效评价工作小组反馈意见，专家组修改绩效报告并形成正式报告，反馈给项目绩效评价工作小组。

### 四、综合评价情况及评价结论

#### 1、评价结论（附相关评分表）

经过集体评议，专家组成员一致认为该项目立项和执行过程符合山东省有关规定和规范，管理制度较为完善，保证了项目有效实施。项目的实施确保了山东省信访局信访信息系统二期项目建设按期完成，能够符合电子政务外网接入要求。该项目总体得分 97 分，绩效评级结果为优。

### 省级预算支出项目绩效评价得分表

项目名称：山东省信访局信访信息系统二期建设和人民网留言办理系统二期建设项目（A1：软件开发）

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据来源	证据收集方式
项目预算资金执行情况（10分）	年度资金总额执行率		项目预算资金是否按计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况	预算执行率 = (实际支出资金/实际到位资金) X 100%;	10	项目资金批复和财务支出数据	财务查询
产出指标（50分）	数量指标（30分）	软件系统开发	以软件开发功能模块满足项目采购需求为准	对照绩效目标标表评价软件功能	30	合同	系统上线运行
	质量指标（5分）	验收合格率	软件功能满足建设部门需求	对照软件采购需求标书评测软件功能	5	软件采购标书	软件测评报告
	时效指标（10分）	项目完成及时率	项目完成的时间和计划完成的时间比较，用以反映该项目时效目标的实现程度	对照绩效目标标表	5	项目施工报告	查看施工报告
		系统故障修复响应时间	30分钟内解决系统运行中出现故障	响应测试	2	项目承诺书	项目承诺书
	成本指标（5分）	系统开发成本	项目采购价格	对照绩效目标标表	4	财务支出数据	查看财务支出
		年度维护成本增长率	软件验收后三年免费运维	对照绩效目标标表	1	项目承诺书及验收报告	项目投标文件查询

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据来源	证据收集方式
效益指标 (24分)	经济效益指标	人工	节省公务人员	对照绩效目标标表	4	项目财务报告	财务数据查询
		办公经费	减少办公经费支出	对照绩效目标标表	4	项目财务报告	财务数据查询
	社会效益指标	社会稳定	推动信访突出矛盾化解,促进社会和谐稳定	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
	生态效益指标	无直接生态效益	无直接生态效益	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
	可持续影响指标	社会稳定性	维护社会稳定	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
		为民办事效率	提高党和政府为民办事的效率和形象	对照绩效目标标表	4	验收报告	文件查询
满意度指标(16分)	社会公众或服务对象满意度指标	上级主管部门满意度	上级主管部门满意度	对照绩效目标标表	8	验收报告	文件查询
		服务对象满意度	公众认可率	对照绩效目标标表	8	对办公人员进行问卷调查	问卷调查

## 2、现场评价情况分析

绩效目标已基本实现,并取得较好效果。我们认为主要得益于三个方面,一是得益于各级领导的高度重视和大力支持;二是得益于项目资金及时足额到位,为项目实施提供了资金保障;三是得益于对项目规范管理和各级信访工作者共同努力。

## 五、绩效评价指标分析情况

### 1、项目决策情况

项目决策符合经济社会发展规划和部门年度工作计划;是否根据需要制定中长期实施规划。项目符合申报条件;申报、批复程序符合相关管理办法;项目调整履行相应手续。

### 2、项目过程情况分析

### (1) 项目的实施进度

2021年5月10日，山东省信访局信访信息系统建设二期项目建设完毕，系统顺利上线运行。

### (2) 项目完成质量

山东省信访局信访信息系统二期建设项目是对标国家信访局相关标准，依托省政务云平台政务外网公共服务域，对原有信访信息系统进行智能化升级改造，新系统自上线以来平稳运行。

## 3、项目效益分析

(1) 项目预期目标完成程度。按照项目规划时限，山东省信访局按期完成了建设任务，预期设定目标亦均得以实现。

(2) 项目实施对经济和社会的影响。系统实施建成之后，依托省电子政务网络统一平台，有效整合利用原有的信访信息系统，最大限度地整合和利用现有的信息化基础设施和应用平台，通过山东省信访信息系统二期建设，实现山东信访核心业务的全部信息化应用、业务间有效衔接、信息高度共享，提高了工作效率，节约了时间成本、交通成本，缩短了业务处理处置的时间，提高了山东省信访整体的工作部署效率，提高了信访工作服务能力及信访工作质量。

## 六、绩效评价结果应用建议

建议有关部门酌情考虑项目绩效评价结果，并以此为依据，对绩效评优的项目，对系统升级改造等项目予以支持。

山东省信访局信访信息系统二期建设项目绩效评议为

优，充分说明了该项目从决策到立项、再到实施建设是正确的。系统上线后，业务办理流程更标准化、办理过程更透明化、统计分析更智能化、数据交换更加精细化。

## **七、存在的问题和建议**

目前项目建设资金略有不足，原先预设的功能模块受到一定程度影响，在智能辅助方面与规划还存在一定差距。建议下一步财政部门继续支持相关工作开展，加大对信访信息化工作的支持力度，着力提升信访信息系统的智能化水平，推动全省信访工作的规范化和标准化建设。