

**2021 年度
枣庄市信访局
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

1、处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向市委、市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，接待到市委、市政府上访的群众。

2、负责汇总分析通过信访渠道向市委、市政府提出的重要意见建议，征集社会各界对市委、市政府工作和全市经济社会发展的意见建议，向市委、市政府报告。

3、承办省委、省政府及省直有关机关批转的信访事项，承办市委、市政府批转的信访事项。

4、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，进行查办或协调处理。

5、向有关区(市)、枣庄高新区和部门(单位)转送、交办和督促检查来信来访问题，并审查处理结果。对市委、市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。

6、综合分析、调查研究人民群众来信来访反映的情况和问题，及时向市委、市政府领导反映，并提出解决问题的意见或建议。

7、加强信访法规宣传教育，维护信访秩序。指导各区(市)、枣庄高新区和市直各部门(单位)的信访以及人民建

议征集工作。

8、完成市委、市政府交办的其他任务。

9、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、省政府和市委、市政府深化“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。

10、协助做好驻地维稳工作，协助办理信访事项。承担进京上访的协调处置、重大活动期间信访服务保障等有关工作。

二、机构设置

从单位构成看，枣庄市信访局部门决算包括：枣庄市信访局本级、枣庄市信访综合服务中心和枣庄市驻京信访值班办公室。

纳入枣庄市信访局 2021 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、枣庄市信访局本级
- 2、枣庄市信访综合服务中心
- 3、枣庄市驻京信访值班办公室

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：枣庄市信访局

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	826.47	一、一般公共服务支出	32	750.40
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	3.03
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	53.97
	9		九、卫生健康支出	40	25.26
	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	35.73
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	826.47	本年支出合计	58	868.40
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	41.98	年末结转和结余	60	0.05
	30			61	
总计	31	868.45	总计	62	868.45

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：枣庄市信访局

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		826.47	826.47					
201	一般公共服务支出	708.49	708.49					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	708.49	708.49					
2010301	行政运行	345.14	345.14					
2010308	信访事务	282.44	282.44					
2010350	事业运行	80.91	80.91					
205	教育支出	3.03	3.03					
20508	进修及培训	3.03	3.03					
2050803	培训支出	3.03	3.03					
208	社会保障和就业支出	53.97	53.97					
20805	行政事业单位养老支出	53.97	53.97					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	36.09	36.09					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	17.88	17.88					

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
210	卫生健康支出	25.26	25.26					
21011	行政事业单位医疗	25.26	25.26					
2101101	行政单位医疗	12.28	12.28					
2101102	事业单位医疗	4.04	4.04					
2101103	公务员医疗补助	8.94	8.94					
221	住房保障支出	35.72	35.72					
22102	住房改革支出	35.72	35.72					
2210201	住房公积金	35.72	35.72					

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：枣庄市信访局

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		868.40	546.45	321.95			
201	一般公共服务支出	750.40	428.45	321.95			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	750.40	428.45	321.95			
2010301	行政运行	345.14	345.14				
2010308	信访事务	324.35	2.40	321.95			
2010350	事业运行	80.91	80.91				
205	教育支出	3.03	3.03				
20508	进修及培训	3.03	3.03				
2050803	培训支出	3.03	3.03				
208	社会保障和就业支出	53.97	53.97				
20805	行政事业单位养老支出	53.97	53.97				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	36.09	36.09				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	17.88	17.88				

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
210	卫生健康支出	25.26	25.26				
21011	行政事业单位医疗	25.26	25.26				
2101101	行政单位医疗	12.28	12.28				
2101102	事业单位医疗	4.04	4.04				
2101103	公务员医疗补助	8.94	8.94				
221	住房保障支出	35.73	35.73				
22102	住房改革支出	35.73	35.73				
2210201	住房公积金	35.73	35.73				

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：枣庄市信访局

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	826.47	一、一般公共服务支出	33	750.40	750.40		
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	3.03	3.03		
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	53.97	53.97		
	9		九、卫生健康支出	41	25.26	25.26		
	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	35.73	35.73		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	826.47	本年支出合计	59	868.40	868.40		
年初财政拨款结转和结余	28	41.98	年末财政拨款结转和结余	60	0.05	0.05		
一般公共预算财政拨款	29	41.98		61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	868.45	总计	64	868.45	868.45		

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：枣庄市信访局

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		868.40	546.45	321.95
201	一般公共服务支出	750.40	428.45	321.95
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	750.40	428.45	321.95
2010301	行政运行	345.14	345.14	
2010308	信访事务	324.35	2.40	321.95
2010350	事业运行	80.91	80.91	
205	教育支出	3.03	3.03	
20508	进修及培训	3.03	3.03	
2050803	培训支出	3.03	3.03	
208	社会保障和就业支出	53.97	53.97	
20805	行政事业单位养老支出	53.97	53.97	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	36.09	36.09	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	17.88	17.88	

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
210	卫生健康支出	25.26	25.26	
21011	行政事业单位医疗	25.26	25.26	
2101101	行政单位医疗	12.28	12.28	
2101102	事业单位医疗	4.04	4.04	
2101103	公务员医疗补助	8.94	8.94	
221	住房保障支出	35.73	35.73	
22102	住房改革支出	35.73	35.73	
2210201	住房公积金	35.73	35.73	

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：枣庄市信访局

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	491.60	302	商品和服务支出	45.78	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	119.83	30201	办公费	12.15	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	129.19	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	86.59	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	28.22	30205	水费	1.47	310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	36.09	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	17.88	30207	邮电费	1.78	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	16.32	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	8.94	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	0.67	30211	差旅费		31006	大型修缮	
30113	住房公积金	37.57	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	10.29	30214	租赁费	0.21	31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	9.07	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		30216	培训费	0.02	31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费	9.07	30217	公务接待费	0.29	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		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		30227	委托业务费	0.97	31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	5.78	312	对企业补助	
30309	奖励金		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	4.37	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	18.04	31204	费用补贴	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		31205	利息补贴	
			30299	其他商品和服务支出	0.70	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	
人员经费合计		500.67	公用经费合计					45.78

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

部门：枣庄市信访局

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
6.40		6.00		6.00	0.40	4.66		4.37		4.37	0.29

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：枣庄市信访局

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							

注：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：枣庄市信访局

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				

注：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。

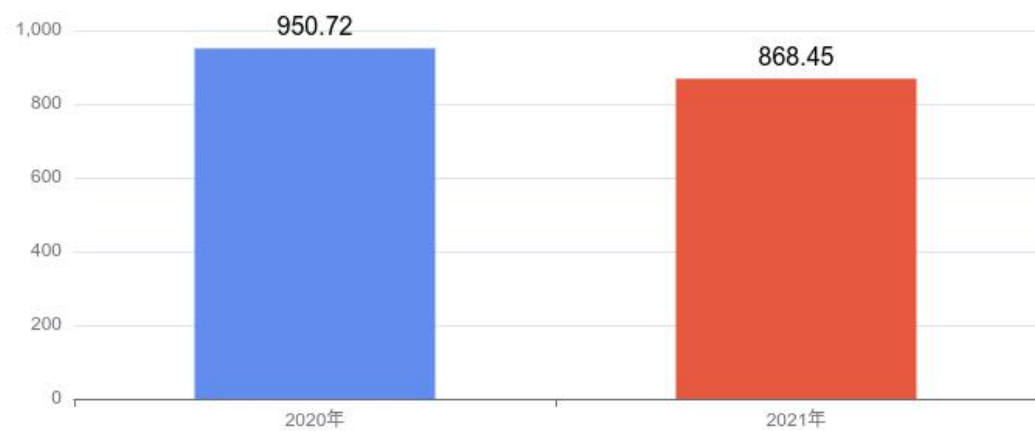
第三部分

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 868.45 万元。与 2020 年度相比，收、支总计各减少 82.27 万元，下降 8.65%，主要是减少信访局人民满意窗口创建专项经费和积案化解经费收支。

图1：收入支出决算变动情况
(单位：万元)

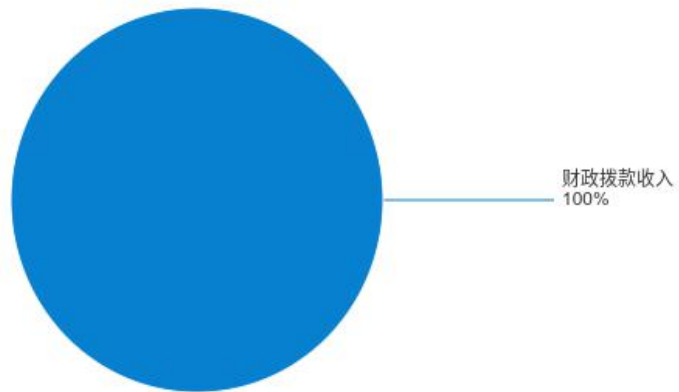


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

本年收入合计 826.47 万元，其中：财政拨款收入 826.47 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 826.47 万元。与 2020 年度相比，减少 109.25 万元，下降 11.68%，主要是减少信访局人民满意窗口创建专项经费和信访积案化解经费收入。

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。

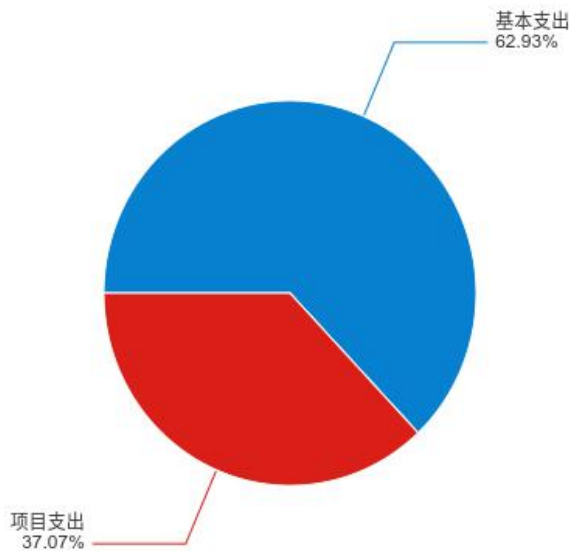
三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

本年支出合计 868.4 万元，其中：基本支出 546.45 万元，

占 62.93%；项目支出 321.95 万元，占 37.07%。

图3：本年支出构成情况



（二）支出决算具体情况

1、基本支出 546.45 万元。与 2020 年度相比，增加 89.7 万元，增长 19.64%，主要是增加精神文明奖金支出和人员职务晋升工资晋级增加支出。

2、项目支出 321.95 万元。与 2020 年度相比，减少 130.04 万元，下降 28.77%，主要是减少信访局人民满意窗口创建专项经费和积案化解经费支出。

3、上缴上级支出 0 万元。与上年决算数一致。

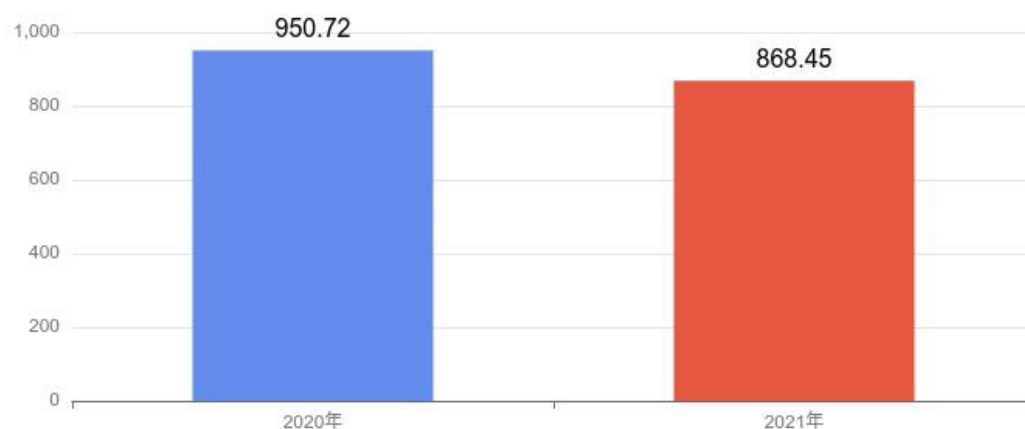
4、经营支出 0 万元。与上年决算数一致。

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 868.45 万元。与 2020 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 82.27 万元，下降 8.65%，主要是减少信访局人民满意窗口创建专项经费和积案化解经费财政拨款收支。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况
(单位：万元)

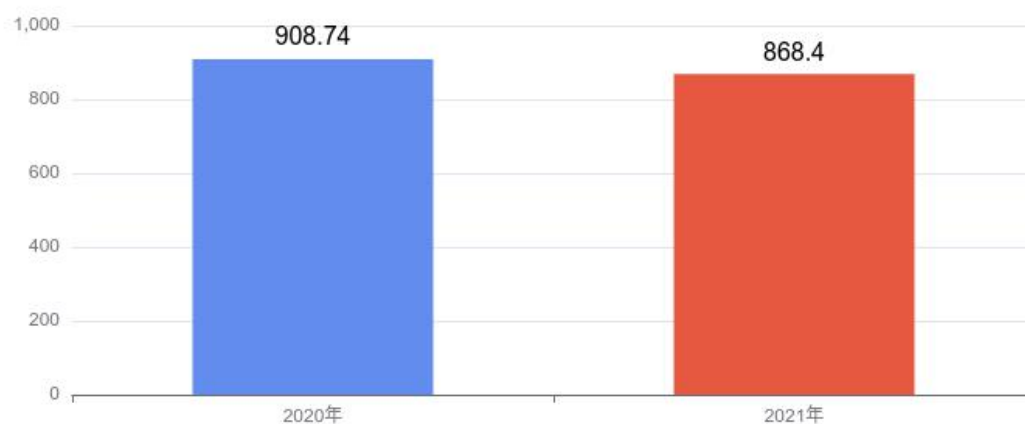


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(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 868.4 万元，占本年支出合计的 100%。与 2020 年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少 40.34 万元，下降 4.44%，主要是减少信访局人民满意窗口创建专项经费和积案化解经费支出。

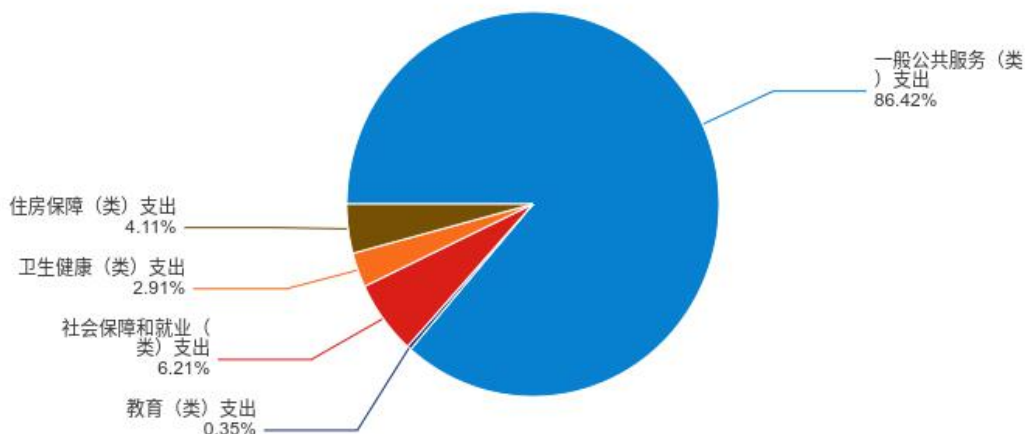
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况
(单位：万元)



(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 868.4 万元，主要用于以下方面：一般公共预算服务(类)支出 750.4 万元，占 86.42%；教育(类)支出 3.03 万元，占 0.35%；社会保障和就业(类)支出 53.97 万元，占 6.21%；卫生健康(类)支出 25.26 万元，占 2.91%；住房保障(类)支出 35.73 万元，占 4.11%。

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 726.09 万元，支出决算为 868.4 万元，完成年初预算的 119.6%。决算数大于年初预算数的主要原因是追加精神文明奖金、全国两会期间信访经费等支出。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 271.5 万元，支出决算为 345.14 万元，完成年初预算的 127.12%。决算数大于年初预算数的主要原因是追加精神文明奖金支出和人员晋升职务职级支出。

2、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）信访事务（项）。年初预算为 258 万元，支出决

算为 324.35 万元，完成年初预算的 125.72%。决算数大于年初预算数的主要原因是追加全国两会期间信访经费支出，积案化解资金上年度结转于今年支出。

3、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 81.03 万元，支出决算为 80.91 万元，完成年初预算的 99.85%。与年初预算基本持平。

4、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）。年初预算为 3.03 万元，支出决算为 3.03 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）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为 36.53 万元，支出决算为 36.09 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 年度退休人员 1 人减少支出。

6、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 18.27 万元，支出决算为 17.88 万元，完成年初预算的 97.87%。决算数小于年初预算数的主要原因是 2021 年度退休人员 1 人减少支出。

7、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 12.57 万元，支出决算为 12.28 万元，完成年初预算的 97.69%。决算数小于年初预算数的主要原因是 2021 年度退休人员 1 人减少支出。

8、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 4.09 万元，支出决算为 4.04 万元，完成年初预算的 98.78%。决算数小于年初预算数的主要原因是 2021 年度退休人员 1 人减少支出。

9、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）。年初预算为 9.13 万元，支出决算为 8.94 万元，完成年初预算的 97.92%。决算数小于年初预算数的主要原因是 2021 年度退休人员 1 人减少支出。

10、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 31.94 万元，支出决算为 35.73 万元，完成年初预算的 111.87%。决算数大于年初预算数的主要原因是年中追加精神文明奖金住房公积金支出。

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 546.45 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 500.67 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、退休费等。

公用经费 45.78 万元，主要包括：办公费、水费、邮电费、租赁费、培训费、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 6.4 万元，支出决算为 4.66 万元，比年初预算减少 1.74 万元，完成年初预算的 72.81%，决算数小于年初预算数的主要原因是疫情原因减少公务外出，减少公车运行维护费支出。

（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 0 万元，支出决算为 0 万元，与 2021 年预算基本持平，年初无预算。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 6 万元，支出决算为 4.37 万元，比年初预算减少 1.63 万元，完成年初预算的 72.83%，决算数小于年初预算数的主要原因是疫情原因减少公务外出活动，减少公车运行维护费支出和公务接待费支出。其中：

公务用车购置费支出 0 万元，2021 年枣庄市信访局等单

位使用财政拨款购置公务用车 0 辆。

公务用车运行维护费 4.37 万元，主要是按规定保留的公务用车的燃油费、维修费、保险费等支出。截至 2021 年 12 月 31 日，枣庄市信访局等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 3 辆。

3、公务接待费年初预算为 0.4 万元，支出决算为 0.29 万元，比年初预算减少 0.11 万元，完成年初预算的 72.5%，决算数小于年初预算数的主要原因是减少公务接待业务活动减少公务接待支出。其中：

国内接待费 0.29 万元，主要用于日常工作业务发生的接待费支出，共计接待 4 批次、40 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 45.78 万元，比年初预算数减少 1.5 万元，下降 3.17%，主要原因是人员退休减少机关运

行支出。

（二）政府采购支出情况

2021 年度政府采购支出总额 2.2 万元，其中：政府采购货物支出 2.2 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 0 万元。授予中小企业合同金额 2.2 万元，占政府采购支出总额的 100%，其中：授予小微企业合同金额 2.2 万元，占政府采购支出总额的 100%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%。

（三）国有资产占用情况

截至 2021 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 3 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 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 2 辆，其他用车主要是市驻京信访值班办公室用于信访值班工作业务用车；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，枣庄市信访局按照“谁用款、谁评价”的原则，组织所属单位对 2021 年度市级预算项目支出进行全面自评，涵盖项目 11 个；涉及预算资金 321.95 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 868.45 万元，其中财政拨款 868.45 万元。

组织对差旅经费等 1 个项目开展了部门评价，涉及预算资金 10 万元。

（二）项目绩效自评结果。枣庄市信访局 2021 年度市级预算项目支出绩效自评的 11 个项目中，11 个项目自评等级为优。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范。

今年在部门决算中反映了 2021 年度所有预算项目支出绩效自评结果，以及差旅经费、信访维稳经费等 4 个项目的绩效自评表。

1、差旅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 100 分。全年预算数为 10 万元，执行数为 10 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：项目支出规范性程度进一步提升，资金使用比较规范。

2、信访维稳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 100 分。全年预算数为 40 万元，执行数为 21.95 万元，完成预算的 54.87%。项目绩效目标完成情况：此项目有序开展，维护社会稳定项目绩效目标实现，争取下一步保持良好状态。

3、全国“两会”期间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，项目自评得分为100分。全年预算数为2万元，执行数为2万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：此项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用情况规范。

4、办公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100分。全年预算数为10万元，执行数为10万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：此项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用情况规范。

2021年度预算项目支出绩效自评情况汇总表和市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81.51分，等级为良。从自评情况来看，年度工作计划清晰明确，整体统筹与中长期发展规划契合，部门整体绩效目标与部门职责较为匹配，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在部分项目产出指标低于预期、项目实施进展慢等问题。部门整体绩效目标完成情况：部门整体绩效目标已完成，预算执行情况良好，部门履职认真严谨，资产使用情况符合相关规定。

（四）部门评价项目绩效评价结果。差旅费项目，绩效评

价综合得分为 100 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。本部门没有向市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）信访事务（项）：反映各级政府用于接待群众来信来访方面的支出。

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）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。

十九、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）：反映各部门安排的用于培训的支出。教育部门的师资培训，党校、行政学院等专业干部教育机构的支出，以及退役士兵、转业士官的培训支出，不在本科目反映。

二十、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。

二十一、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職業年金支出。

二十二、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。

二十三、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。

二十四、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）：反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

二十五、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：枣庄市信访局

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
本级支出项目绩效自评				
1	机关-办公经费		100	优
2	机关-差旅经费		100	优
3	机关-维修（护）费		100	优
4	机关-劳务经费		100	优
5	机关-信访维稳经费		100	优
6	机关-全国“两会”期间信访工作经费		100	优
7	机关-信访积案化解经费		100	优
8	事业-办公费经费		100	优
9	事业-差旅经费		100	优
10	事业-租赁经费		100	优
11	事业-信访维稳经费		100	优

注：1. “资金使用单位”为具体使用资金的机关本级或下级单位；

2. 自评等级：自评得分在 90（含）-100 为“优”，80（含）-90 为“良”，60（含）-80 为“中”，60 分以下为“差”；

3. 表格中两部分的项目总数应与“1、预算绩效管理工作开展情况”“2、项目绩效自评结果”中表述的自评项目数量保持一致。如因项目涉密等原因造成项目数量不一致，需说明。

市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		办公经费（机关）		主管单位		[102001] 枣庄市信访局			
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	10	10	10	10	100.00%	10.00	
		其中：当年财政拨款	10	10	10	-	100.00%	-	
		上年结转资金							
		其他资金	0	0	0	-	-	-	
年初预期目标				目标实际完成情况					
文件打印数量 50000 份，办公用品购置数量 24 次/年。及时购置办公用品，保证日常工作的运行。				通过项目实施，完成文件打印数量 50000 份，办公用品购置数量 24 次/年，保证了日常工作的运行，资金使用比较规范，工作人员满意度 100%。					
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（50分）	数量指标	文件打印数量	50000 份	50000 份	7.5	7.5		
			办公用品购置数量	24 次/年	24 次/年	7.5	7.5		
		质量指标	验收合格率	100%	100%	15	15		
		时效指标	文件打印、办公用品购置时间	12 月 31 日前	12 月 31 日前	10	10		
	成本指标	相关费用	10 万元	10 万元	10	10			
	效益指标（30分）	社会效益指标	推动职能工作有序开展	效益显著	效益显著	15	15		
		可持续影响指标	对职能工作顺利开展的保障程度	效益显著	效益显著	15	15		
满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	工作人员满意度	100%	100%	10	10			
总分		100							

市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		差旅经费（机关）		主管单位		[102001] 枣庄市信访局			
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	10	10	10	10	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	10	10	10	10	-	100.00%	-
		上年结转资金							
		其他资金	0	0	0	0	-	-	-
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况				
		值班天数 50 天，值班人数 19 人，相关人员到岗率 100%，保证相关人员出差费，维护民生利益、促进经济发展。			通过项目的实施，完成值班天数 50 天，值班人数 19 人，相关人员到岗率 100%，保障了日常维稳出差，防范化解重大风险、维护民生利益、促进经济发展。				
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 (50分)	数量指标	值班天数	50 天	50 天	7.5	7.5		
			值班人数	19 人	19 人	7.5	7.5		
		质量指标	相关人员到岗率	100%	100%	15	15		
		时效指标	文件打印、办公用品购置时间	12 月 31 日前	12 月 31 日前	10	10		
		成本指标	相关人员的住宿费（元/人）	500 元/人	500 元/人	3	3		
			相关人员的伙食费、市内交通费（元/人）	180 元/人	180 元/人	3	3		
	项目总经费		10 万元	10 万元	4	4			
	效益指标 (30分)	经济效益	维护群众合法权益	效益显著	效益显著	10	10		
		社会效益指标	维护和谐稳定的社会环境	效益显著	效益显著	10	10		
		可持续影响指标	促进信访秩序良好的发展	效益显著	效益显著	10	10		
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	出差人员满意度	100%	100%	10	10			
总分		100							

市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		全国“两会”期间信访工作经费		主管单位		[102001] 枣庄市信访局		
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	40	21.95	21.95	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	40	21.95	21.95	-	100.00%	-	
	上年结转资金							
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标		年初预期目标		目标实际完成情况				
		值班天数 50 天，值班人数 19 人，值班人员到岗率 100%。值班人员按时到岗，维护社会稳定。		通过项目的实施，完成值班天数 50 天，值班人数 19 人，值班人员到岗率 100%。维护社会稳定争取下一步保持良好状态，省、市领导满意度 100%。				
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 (50分)	数量指标	值班天数	50 天	50 天	7.5	7.5	
			值班人数	19 人	19 人	7.5	7.5	
		质量指标	值班人员到岗率	100%	100%	15	15	
		时效指标	值班人员按时到岗	12 月 31 日前	12 月 31 日前	10	10	
		成本指标	值班人员的伙食费 (元/人)	100 元/人	100 元/人	5	5	
	值班人员的交通费 (元/人)		80 元/人	80 元/人	5	5		
	效益指标 (30分)	社会效益	维护地方信访稳定， 社会安定	效益显著	效益显著	10	10	
		社会效益	维护和谐稳定的社会 环境	效益显著	效益显著	10	10	
		可持续影响	确保信访持续可控	效益显著	效益显著	10	10	
	满意度 指标 (10分)	社会公众或服务对 象满意度	省、市领导满意度	100%	100%	10	10	
总分		100						

市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		信访维稳经费		主管单位		[102001] 枣庄市信访局			
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	8	8	10	100.00%	10.00	
		其中：当年财政拨款	8	8	8	-	100.00%	-	
		上年结转资金							
		其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况				
		接待赴省进京上访人数 1700 人，群众来访接访率 100%，群众来访及时处理，维护社会稳定。			通过此项目的，实施完成接待赴省进京上访人数 1700 人，群众来访接访率 100%，维护了和谐稳定的社会环境，有效的保证了社会安保秩序，促进了信访秩序的良好发展，上访人员满意度 100%。				
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 (50分)	数量指标	接待赴省进京上访人数	1700 人	1700 人	15	15		
		质量指标	群众来访接访率	100%	100%	7.5	7.5		
			信访事项按期办理率	100%	100%	7.5	7.5		
		时效指标	信访事项即时受理率	100%	100%	10	10		
			项目完成时间	12 月 31 日前	12 月 31 日前				
	成本指标	费用超出预算标准控制率	0%	0%	5	5			
		项目总费用	8 万元	8 万元	5	5			
	效益指标 (30分)	经济效益	维护群众合法利益	效益显著	效益显著	10	10		
		社会效益	维护和谐稳定的社会环境	效益显著	效益显著	10	10		
		可持续影响	促进信访秩序的良好发展	效益显著	效益显著	10	10		
满意度指标 (10分)	社会公众或服务对象满意度	上访人员满意度	100%	100%	10	10			
总分		100							

枣庄市市级预算部门 2021 年度 部门整体绩效评价报告

部门名称 枣庄市信访局

评价机构 山东山审会计师事务所有限公司

委托机构 枣庄市财政局

目 录

一、部门基本情况.....	1
(一) 部门职能.....	1
(二) 机构划分.....	2
二、部门收支情况.....	2
(一) 年度收入情况.....	2
(二) 年度支出情况.....	3
(三) 部门资产负债情况.....	4
三、评价组织实施.....	4
(一) 评价目的.....	4
(二) 评价依据.....	5
(三) 评价方式方法.....	6
(四) 评价思路及指标体系.....	6
(五) 评价工作安排.....	7
四、总体评价结论及意见.....	9
(一) 总体评价结论.....	9
(二) 总体评价意见.....	10
五、绩效管理和实现过程分析.....	11
(一) 战略及职责目标.....	11
(二) 资金资源配置.....	12
(三) 管理效率.....	13
(四) 成本控制.....	17

(五) 履职效能.....	19
(六) 满意度	22
六、存在的问题	23
(一) 绩效指标不合理，无法有效反映部门履职效果..	23
(二) 预算刚性约束较差，成本控制力度不足.....	23
(三) 管理制度不够健全，固定资产管理机制仍有待完善	24
(四) 进京上访批次人数较多、重复信访问题突出	24
七、相关建议.....	24
(一) 把握核心战略定位，梳理完善整体目标.....	24
(二) 健全预算统筹机制，夯实预算约束力度.....	25
(三) 强化部门内部管理，提升整体管理水平	25
(四) 做好基层信访工作，妥善处置信访案件.....	25

2021 年度枣庄市信访局部门整体 绩效评价报告

一、部门基本情况

(一) 部门职能

根据《枣庄市信访局职能配置、内设机构和人员编制规定》，枣庄市信访局是枣庄市政府工作部门，由市政府办公室统一领导和管理，同时承担市委相关的信访工作，为正县级单位。主要职责见表 1。

表 1 枣庄市信访局部门职责

序号	部门职责
1	处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向市委、市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，接待到市委、市政府上访的群众。
2	负责汇总分析通过信访渠道向市委、市政府提出的重要意见建议。征集社会各界对市委、市政府工作和全市经济社会发展的意见建议，向市委、市政府报告。
3	承办省委、省政府及省直有关机关批转的信访事项，承办市委、市政府批转的信访事项。
4	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。
5	向有关区（市）、枣庄高新区和部门（单位）转送、交办和督查来信来访问题，并审查处理结果、对市委、市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。
6	综合分析、调查研究来信来访反映的情况和问题，及时向市委、市政府反映，并提出解决问题的意见或者建议。
7	加强信访法规宣传教育，维护信访秩序、指导各区（市）、枣庄高新区和市直各部门（单位）的信访以及人民建议。
8	完成市委、市政府交办的其他任务。
9	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、省政府和市委、市政府深化“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）机构划分

根据《枣庄市信访局职能配置、内设机构和人员编制规定》（室字〔2019〕62号）文件，枣庄市信访局内设责任科室6个，其中，职能类科室6个，包括办公室（挂调研科牌子）、接访科、办信科（挂网络信访科牌子）、督查科、基层机关党组织和枣庄市人民政府信访事项复查复核办公室。

截至2021年底，局机关共有行政编制22名；实有在职人员20名。

枣庄市信访局除枣庄市信访局机关（以下简称“局机关”）外，下设单位共2个，包括枣庄市信访综合服务中心和枣庄市驻京信访值班办公室。

二、部门收支情况

（一）年度收入情况

2021年枣庄市信访局年初部门收入预算共计726.09万元，其中一般公共预算财政拨款收入726.09万元，上年结转结余0.00万元。

截至2021年12月31日，枣庄市信访局全年决算收入868.45万元，较年初预算增加142.36万元，其中一般公共预算财政拨款收入826.47万元，上年结转结余41.98万元。

枣庄市信访局2019-2021年度部门全年决算收入变动情况见表2。

表2 枣庄市信访局 2019-2021 年度部门全年决算收入变动情况表

单位：万元

年度	一般公共预算财政拨款	上级补助收入	其他收入	用事业基金弥补收支差额	年初结转结余	合计	总量增长率
2019	864.50				173.74	1,038.24	29.77%
2020	935.72				15.00	950.72	-8.43%
2021	826.47	-			41.98	868.45	-8.65%

由上表可见，枣庄市信访局近三年收入情况整体呈现出逐年下降的趋势，但一般公共预算和结转结余有所波动。在整体收入方面 2021 年度收入较 2019 年度减少 169.79 万元，总体预算规模下降 16.35%，主要原因为财政压减经费。2020 年整体收入较 2019 年虽然呈现下降趋势，但由于工资调整、年中追加人员奖励金等因素导致 2020 年度一般公共预算财政拨款收入相较以前年度有所增长。

（二）年度支出情况

2021 年枣庄市信访局年初部门支出预算 726.09 万元，包括基本支出 468.09 万元，项目支出 258.00 万元。年中追加调整 142.36 万元，其中追加基本支出 78.41 万元，主要用于部门人员基本工资、津贴补贴和离退休人员经费调整费用；追加项目支出 63.95 万元，主要为两会期间信访值班等项目支出。

2021 年度调整后部门支出决算数为 868.45 万元，其中：基本支出 546.45 万元，占 62.93%；项目支出 321.95 万元，占 37.07%；年末结转和结余（含结余分配）0.05 万元，预算

执行率为 99.99%。

2019-2021 年度，部门支出预算变动情况见表 3。

表 3 枣庄市信访局 2019-2021 年度部门支出预算变动情况表

单位：万元

年度	基本支出	项目支出	合计	总量增长率
2019	378.61	644.63	1,023.24	——
2020	456.75	451.99	908.74	-11.19%
2021	546.45	321.95	868.40	-4.44%

由上表可见，2021 年度枣庄市信访局部门支出预算数规模较上一年度下降 4.44%，主要原因为财政压减项目资金。

（三）部门资产负债情况

截至 2021 年 12 月 31 日，枣庄市信访局资产总额 396.36 万元，其中流动资产 95.85 万元，主要为货币资金 95.85 万元；非流动资产 300.51 万元，主要为固定资产净值 299.73 万元，无形资产净值 0.78 万元。

2021 年度枣庄市信访局新增资产共计 59.91 万元，其中通用设备 59.91 万元。

截至 2021 年 12 月 31 日，枣庄市信访局负债总额 0.05 万元，主要为应交税费 0.05 万元；净资产为 396.31 万元。

三、评价组织实施

（一）评价目的

按照枣庄市财政局关于全面开展部门整体绩效管理工作的通知（枣财绩〔2021〕12 号）的工作安排，组织实施枣庄市信访局部门整体绩效评价工作，全面梳理枣庄市信访局

部门整体目标设置、资金资源配置、部门管理效率、成本控制、履职效能、可持续发展能力等方面的情况，发现问题，提出建议，促进部门加强预算绩效管理，合理配置资金资源，推动部门整体绩效提升。

（二）评价依据

1.《中共中央、国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

2.《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〔2021〕2号）；

3.《山东省财政厅关于印发部门整体绩效管理试点工作方案的通知》（鲁财绩函〔2021〕2号）；

4.《枣庄市财政局关于印发枣庄市市级部门和单位整体绩效管理暂行办法的通知》（枣财绩〔2021〕2号）；

5.财政部、山东省及枣庄市出台的有关预算资金使用及管理的相关制度办法；

6.被评价单位提交的反映部门管理的佐证材料，包括但不限于部门整体目标、“三定”方案、部门年度工作计划、区域相关规划、管理制度文件、财务资料、预算审查及批复资料、预算执行过程资料、审计报告等；

7.被评价单位提交的反映部门履职结果的佐证材料；

8.评价工作组通过公开渠道查询、社会调查收集或专家咨询获取的相关资料。

（三）评价方式方法

本次评价通过案卷研究、现场调查等方法对枣庄市信访局部门整体绩效进行分析评价。

1.案卷研究法。通过对枣庄市信访局整体工作内容、预算收支安排、预算管理要求，年度预算资金支持内容的完成情况及相关预期效果实现情况等相关资料进行研究、比较、分析，提取重要信息。

2.现场调查法。通过对枣庄市信访局开展现场实地调研，实地了解单位职能履行情况、单位管理规范性和效率性、年度任务和核心业务完成情况等，获取第一手信息资料。

3.专家咨询法。在评价过程中，邀请绩效管理、财务管理、单位核心业务领域专家参与评价工作，对评价指标体系设计、部门绩效分析等提出咨询建议，确保工作方式、思路及结论科学合理。

（四）评价思路及指标体系

本次评价围绕部门整体战略和职责目标设置、资金资源配置、管理效率、运行成本、履职效能、可持续发展能力及满意度等维度，将评价重点聚焦于部门履职及管理过程的重点环节。战略和职责目标侧重于目标与职责、发展战略的契合程度；资金资源配置侧重于部门支出预算结构合理性及分配结果合理性、收入预算统筹情况；管理效率侧重于预算管理、资产管理等方面，从制度建设、制度落实的情况对部门

管理效率进行考核；成本管理侧重于部门对公用经费，特别是“三公”经费及培训费、会议费等重点支出的控制情况；履职效能聚焦于信访接待、网络信访、复查复核等方面；满意度采用政府绩效考核结果结合上访群众满意度进行评价。

结合部门实际情况，2021年度枣庄市信访局部门整体绩效评价指标体系包括四级指标，各级指标及评分标准详见附件1。

依据枣庄市财政局关于印发《枣庄市市级部门和单位整体绩效管理暂行办法的通知》（枣财绩〔2021〕2号）文件，确定本次绩效评价综合评定级别分为4个等级：

综合得分在90-100分为优；

综合得分在80-90分（不含90分）为良；

综合得分在60-80分（不含80分）为中；

综合得分在0-60分（不含60分）为差。

（五）评价工作安排

1.前期准备阶段

（1）成立评价工作组。根据被评价部门的特点，组建由相关行业的专业人员组成的工作组，并报委托方审核。经审核的工作组成员在评价过程中保持稳定。

（2）初次调研并收集相关资料。与被评价单位进行初次调研，向被评价单位讲解本次评价工作的重点，收集被评价单位的三定方案、相关发展规划、工作计划、预决算报告

及报表、以往年度设置的绩效目标及绩效评价结果等资料。

（3）编制评价实施方案。工作组在调研、了解被评价单位基本情况的基础上，细化编制综合评价实施方案，细化工作底稿。

（4）完善评价指标体系。结合部门情况细化整体绩效评价指标并组织相关专家进行审核论证，结合专家意见进行修改完善。

2.实施阶段

（1）非现场评价，依据评价部门提交的资料及各类公开资料进行实质审查，梳理部门管理情况，逐项核实部门目标实现情况。对于提交资料不完整、内容不清晰无法提供评价基础的，将形成需补充资料清单反馈单位补充完善或进行说明，确保评价结果依据明确。

（2）现场评价，依据前期资料审核情况，组成现场评价工作小组进驻被评价单位开展现场评价，复核已提交资料的真实性，就有关问题与被评价单位负责人员进行现场沟通，形成现场调研底稿及问题清单，对于被评价单位涉及的项目，参照项目支出绩效评价的方法，必要时开展调研调查等工作。

（3）梳理问题清单。工作组根据非现场评价及现场评价工作结果，梳理评价中发现的问题，送被评价单位就反映问题的真实性等征询意见，记入评价工作底稿。

（4）形成评价结论。工作组根据评价指标体系梳理、

汇总现场、非现场评价情况，讨论确定绩效评价得分及结果等级，完成初步评价。必要时，组织专家进行综合讨论。

3.撰写与提交报告阶段

(1) 撰写绩效评价报告。工作组在认真梳理、研究、分析现场评价和非现场评价情况的基础上，按照规定格式撰写绩效评价报告。评价报告初稿撰写完成后，经三级审核报送财政部门征询意见。

(2) 绩效评价结果反馈。报告初稿征询财政部门意见后，向被评价单位反馈评价报告，并征询意见。

(3) 修改完善并提交正式的绩效评价报告。评价工作组在根据报告初稿反馈意见，对报告内容进行完善，形成正式的绩效评价报告，并按要求报送市财政局。

四、总体评价结论及意见

(一) 总体评价结论

2021年度枣庄市信访局部门整体支出绩效评价得分为81.51分，综合评价等级为“良”，各一级指标得分情况见表4。

表4 枣庄市信访局2021年度部门整体绩效评价得分情况

一级指标	分值	得分	得分率
战略及职责目标	7.00	4.00	57.14%
资金资源配置	8.00	7.50	93.75%
管理效率	30.00	24.90	83.00%
运行成本	5.00	2.00	40.00%
履职效能	42.00	36.44	86.76%
满意度	8.00	6.67	83.38%
合计	100.00	81.51	81.51%

（二）总体评价意见

战略及职责目标方面：枣庄市信访局 2021 年度工作计划清晰明确，整体统筹与中长期发展规划契合，部门整体绩效目标与部门职责较为匹配，但仍存在部分指标设置偏保守、部门履职指标未紧扣部门职能等不合理的情况，难以全面反映部门履职方向。

资金资源配置方面：枣庄市信访局部门预算支出结构基本合理，与枣庄市信访局职能较为匹配；项目支出结构与基本履职需求相符。

管理效率方面：枣庄市信访局预算编制流程较为规范，但政府采购预算编制有待加强；部门整体预算执行率较高；固定资产管理责任明确、制度健全；管理制度体系有待完善。

成本控制方面：枣庄市信访局“三公”经费等五项经费控制力度仍有待加强；人均公用经费较上年有所增加，机关运行成本控制仍需加强。

履职效能方面：枣庄市信访局 2021 年部门整体绩效目标完成度较高，从信访接待、网络信访、复查复核等方面有效落实了国家统一部署，为信访工作建设做出了积极贡献，但重复信访治理仍有不足；枣庄市坚持市级领导每周三轮流接访，及时妥善解决群众反映的“急难愁盼”，2021 年度市级领导共接访 87 起，但枣庄市暂无获评全国信访工作示范县（市、区）的县（市、区）。

满意度方面：枣庄市信访局在 2021 年度各市信访机构考核中获得良好等次。此外，信访工作机构信访事项处理群众满意度、有权处理信访事项的行政机关信访事项群众满意度较高，均在 90%以上；网络渠道上访群众满意度为 61.74%，满意度较低。

五、绩效管理和实现过程分析

（一）战略及职责目标

目标依据充分性：按照市财政局统一要求，枣庄市信访局从信访事业发展的角度出发，根据部门职能、中长期发展规划及 2021 年度工作计划，围绕复查复核、信访接待、积案化解、平台维护等方面设置 2021 年度部门整体绩效目标和绩效指标，但“重复信访治理”等上级考核重点指标未在绩效目标表中体现。

绩效目标明确性：根据枣庄市信访局设置的部门预算整体绩效目标表，部门整体绩效目标均通过可衡量的指标值体现；绩效指标设置较为细化量化，指标值与绩效标准较为相符。

绩效指标科学性：枣庄市信访局按照部门职责及年度工作任务设置了 2021 年度部门整体绩效目标和绩效指标，但也存在绩效指标设置偏保守，部门履职指标未紧扣部门职能的情况。如“信访工作机构及时受理率”和“信访部门及时受理率”两项指标分别反映枣庄市信访局接访科和办信科的

信访受理情况，但无法反映枣庄市信访局整体的信访受理情况；信访工作机构及时受理率年度指标值为 $\geq 99.00\%$ ，该指标 2020 年度完成度为 99.93%，前三年度完成度均值为 99.91%。

（二）资金资源配置

预算支出结构与部门职能匹配性:枣庄市信访局预算支出结构包含一般公共服务、社会保障和就业等支出范围，与部门职能匹配；预算来源为一般公共预算财政拨款收入，预算金额基本能够有效支撑部门职能实现和规划目标落地。

项目支出结构与履职需求相符性:枣庄市信访局“信访维稳专项经费”、“信访积案化解专项经费”等项目预算支出使用方向与 2021 年度工作任务、工作计划相符，项目预算资金安排使用方向与政策、设施设备、人员等其他资源投入匹配度较高。

项目资金安排合理性:枣庄市信访局根据当年工作要点安排项目资金，如 2021 年需完成全国“两会”、建党 100 周年和党的十九届六中全会信访工作，枣庄市信访局在 2021 年预算中安排了全国两会信访经费。

预算编制完整性:2021 年度，枣庄市信访局年初收入预算 726.09 万元，全部为一般公共预算财政拨款收入。决算收入 868.45 万元，较年初预算收入增加 142.36 万元，其中一般公共预算收入预算 826.47 万元，上年结转结余 41.98 万元，但

对比预决算上年结转结余收入未纳入年初预算进行编制。

（三）管理效率

预算编制情况:枣庄市信访局部门预算编报流程较为规范，其中预算分为基本支出和项目支出两部分，基本支出又分为人员支出和公用支出，项目中涉及到子项目的，均有明确列示；基本支出人员经费按上年度末在职人员人数和国家规定的工资、津贴、补贴标准测算；日常公用经费按定额标准测算。项目支出由各个业务科室将专项预算统一报至财务部门，财务部门将其与基本支出预算汇总，上报至枣庄市财政局审批，统一纳入财政项目库管理。

预算执行效率:枣庄市信访局 2021 年度人员经费支出调整后预算共计 500.73 万元，决算支出共计 500.67 万元，人员经费预算完成率为 99.99%。公用经费支出共计 45.78 万元，预算安排公用经费总额共计 45.78 万元，预算完成率为 100.00%。项目支出共计 321.95 万元，调整后预算项目支出总额共计 321.95 万元，预算完成率为 100.00%。2021 年年末财政拨款结转和结余 0.05 万元。根据《枣庄市信访局 2021 年度部门预算》，2021 年度枣庄市信访局机关政府采购预算金额 0.00 万元，《部门决算报表》显示枣庄市信访局 2021 年度政府采购实际支出共计 2.98 万元，政府采购预决算差异率为 100.00%，部门政府采购预决算差异较大，政府采购预算编制仍有待加强。

预算刚性约束:2021 年度枣庄市信访局部门年初预算 726.09 万元，年中调整增加预算 142.36 万元，年中调整后收支预算 826.47 万元，调整的主要原因是调整人员费用 79.72 万元，主要用于发放 2021 年度调整职务工资及精神文明奖金；调整项目支出 63.95 万元，主要是追加两会期间值班经费；经测算，枣庄市信访局支出预算调整率为 19.60%，预算刚性约束有待提高。日常公用经费支出基本符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定，资金拨付有完整的审批程序和手续，符合部门预算批复的用途，但存在发票抬头不规范、慰问金发放部分人员未签字的情况。项目支出基本符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定，资金拨付有完整的审批程序和手续，符合部门预算批复的用途，未发现资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

管理制度健全性:枣庄市信访局制定了较为清晰完整的预算管理内部控制制度、国有资产管理内部控制制度等管理制度，但部门整体制度体系仍有待完善。枣庄市根据财政部《关于全面推进行政事业单位内部控制建设的指导意见》（财会〔2015〕24 号）和山东省财政厅《关于开展行政事业单位内部控制基础性评价工作的通知》（鲁财会〔2016〕24 号）要求，成立枣庄市内部控制工作领导小组，负责全局内部控制建设、实施和评价工作，同时编制了《枣庄市信访局

财务工作流程图汇总》，但尚未制定清晰明确的内部控制管理制度，制度体系建设仍有待加强。根据《中华人民共和国预算法》要求，以及《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》等有关规定，枣庄市信访局开展了2021年度部门预算项目绩效自评，预算绩效监控管理落实较为有效。通过与各业务科室的访谈和查阅相关档案资料发现，枣庄市信访局各部门职能明确、责任清晰，各项工作管理流程实施规范，各部门能够相互合作、沟通顺畅，部门整体运行情况良好，管理制度执行有效。

预决算公开情况:2021年6月30日枣庄市人民代表大会常务委员会审议通过了2020年枣庄市级财政决算，枣庄市信访局2020年决算公开时间为2021年8月3日，间隔34天，不符合财政部《地方预决算公开操作规程》(财办库〔2016〕143号)“第八条 政府预决算应当在本级人民代表大会或其常务委员会批准后20日内向社会公开”的规定。枣庄市信访局于2021年2月24日公开2021年度部门预算，2021年决算待审批后进行公开。

人力资源管理:根据《枣庄市信访局职能配置、内设机构和人员编制规定》(室〔2019〕62号)、《枣庄市信访综合服务中心职能编制规定》(枣编发〔2021〕73号)、《枣庄市人民政府驻北京办事处机构职能编制规定》(枣编发〔2021〕45号)，枣庄市信访局及所属事业单位共有行政编制22名、

事业编制 20 名，截至 2021 年 12 月 31 日，枣庄市信访局及所属事业单位实有行政人员 20 人、事业人员 10 人，无超编的情况。科室人员安排情况具体详见表 6。

表 6 枣庄市信访局 2021 年 12 月 31 日各科室人员安排情况表

科室	现有人数
局领导	6
督查科	2
接访科	4
办信科	2
办公室	4
机关基层党组织	1
复查复核办公室	1
市信访综合服务中心	5
市驻京信访值班办公室	5

枣庄市信访局接访科、督查科、办公室等科室由于工作量较多，所以科室人数相较其他科室人数更多，各科室人员分配合理，工作任务量与人员数量的配比度较高。

固定资产管理情况:为加强资产管理,枣庄市信访局印发《国有资产管理内部控制制度》，明确了流动资产、固定资产以及国有资产有偿使用等管理要求，明确了资产管理责任主体，其中，财务部门负责局机关固定资产的财务核算以及全局固定资产管理监督和检查等；各单位负责固定资产的预算编制、设备采购、验收入库、登记保管、领用发放、维修保养、调拨处置等具体管理工作。固定资产卡片列表显示的信息，固定资产利用率为 100.00%。经核实固定资产台账、固定资产清查报告等材料，枣庄市信访局资产管理

总体较为规范，但现场评价发现，2022年2月《枣庄市固定资产清查工作报告》中提出的新增资产帐务处理不及时等问题仍然存在。

（四）成本控制

公用经费控制:2021年度部门基本支出预算546.50万元，包括人员经费500.72万元，公用经费45.78万元。对比2020年支出情况看，2021年枣庄市信访局基本支出中的人员支出预算整体有所增加；人均公用经费支出呈现缓慢增长的趋势，从公用经费总额角度看，与2020年相比，2021年在部门实有人数未变动的情况下，公用经费仍有增长，行政运行成本控制有待加强。公用经费支出情况具体详见表7。

表7 枣庄市信访局2020-2021年度公用经费支出预算变动情况表

单位：人，万元

费用类型	2020年	2021年
人员经费	416.90	500.72
公用经费	39.85	45.78
在职人数	30.00	30.00
人均公用经费	1.33	1.52

从人均公用经费角度看，2021年度枣庄市信访局日常公用经费支出45.78万元，年末在职人数30人，人均公用经费支出1.52万元；2020年度枣庄市信访局日常公用经费支出39.85万元，年末在职人数30人，人均公用经费支出1.33万元。枣庄市信访局2021年度人均公用经费与上一年度相比增加14.87%。人均公用经费支出情况具体详见图1

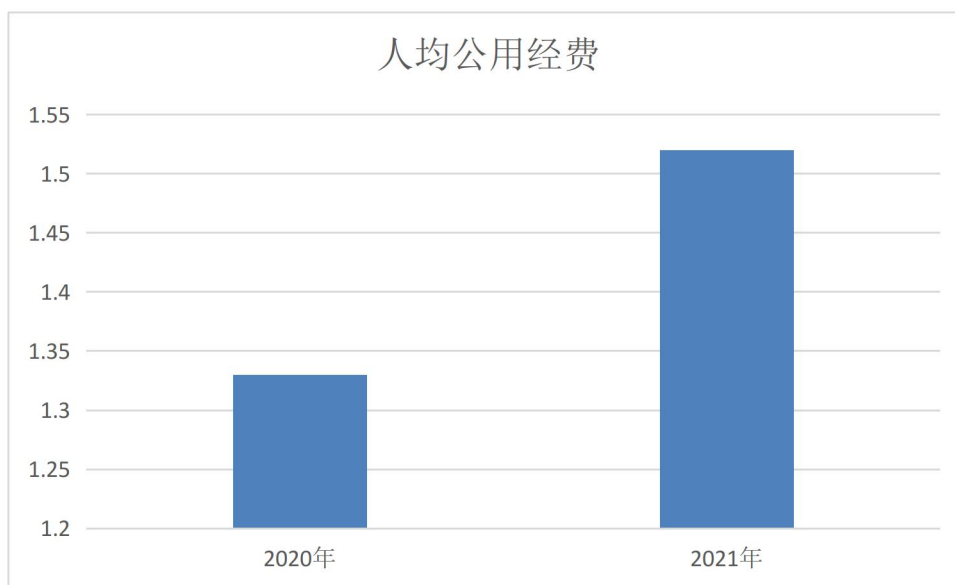


图 1 2020-2021 年枣庄市信访局人均公用经费变动情况

从 2021 年“三公”经费预决算数据看，2021 年度枣庄市信访局通过财政拨款支出安排因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费预算 6.58 万元，实际支出 4.66 万元，预决算差异率为 29.12%。从表 8 中可以看出，2021 年“三公”经费中，因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费、公务接待费实际支出金额小于预算金额且差异率均在 60%以内，部门“三公”经费预算控制情况较好。“三公”经费支出情况具体详见表 8。

表 8 山东省枣庄市信访局 2021 年度“三公”经费支出情况表

单位：万元

支出内容	预算金额	实际支出	差额	差异率	支出占比
因公出国（境）费	0.00	0.00	0.00	0.00%	100.00%
公务用车购置及运行维护费	6.00	4.37	1.63	27.10%	72.90%
公务接待费	0.58	0.29	0.29	50.00%	50.00%
“三公”经费合计支出	6.58	4.66	1.92	29.12%	70.88%

从近两年“三公”经费角度看，“三公”经费总量和人均支

出均有所增加。从表 9 可以看出，枣庄市信访局近两年“三公”经费支出总体呈现增长的趋势。2021 年“三公”经费支出 4.66 万元，较 2020 年“三公”经费总额 2.29 万元增长 59.59%，其中，2021 年“三公”经费增加的主要原因为公务用车运行费支出较大。2020-2021 年度“三公”经费支出情况具体详见表 9。

表 9 山东省枣庄市信访局 2020-2021 年度“三公”经费支出情况表

单位：万元

支出内容	2020 年	2021 年
因公出国（境）费	0.00	0.00
公务用车购置及运行维护费	2.92	4.37
公务接待费	0.00	0.29
“三公”经费合计支出	2.92	4.66

（五）履职效能

总体而言，枣庄市信访局 2021 年部门整体绩效目标完成度较高，从信访接待、网络信访、复查复核等方面有效落实了国家统一部署，为信访事业建设做出了积极贡献，但在重复信访占比治理、全国信访工作示范县（市、区）建设等方面仍有不足。

1. 信访接待

2021 年枣庄市信访局按照《接待来访群众工作规范》、《办理网上信访平台交办信访事项工作规范》、《信访条例》、《市信访局职责任务清单》的要求对信访案件进行受理，枣庄市信访局 2021 年度信访案件收到 752 个信访案件已全部受理并与有权处理信访事项的信访机关对接完毕，其中 750

件在规定时间内答复，按期答复率为 99.73%。

根据《市级领导干部包案化解信访事项台账》，明确 28 位市级领导包案化解 140 件信访积案，中央交办其余重复信访事项全部落实区（市）和市直部门县级领导包案。枣庄市信访局下发《关于加快推进“治重化积”专项工作的通知》，召开专项工作推进会议，联合市有关部门开展实地督导，切实提高化解质效，140 件市级领导包案信访积案实体性化解 131 件，程序性终结 9 件；1111 件中央交办首批重复信访事项全部上报化解；1183 件省信访局交办重复信访事项化解 1163 件。通过领导包案等方式，2021 年度枣庄市信访局信访积案治理得到显著成效。

2021 年，枣庄市信访局积极落实严格管控政策，对重点人员进行全面排查，及时通报，协作各街镇、部门对重点人群严格管控。全国“两会”、建党 100 周年和党的十九届六中全会期间，全市未发生进京聚集上访、涉访个人极端行为和负面舆情，圆满完成历次信访安全保障任务重大活动安保率 100%；进京访实现“降量退位”，共 294 批次、323 人次，同比分别下降 28.64%、32.99%，但 2021 年度进京上访人数排名全省第 5 位，仍处于中下游水平。

2.网络信访

枣庄市信访局按照《国家信访局办理群众来信工作规则》的要求，把国家局、省局督办事项，领导签批事项全部纳入

重点事项范围，建立工作台账，当日接收、当天交办。实行台账“销号制”，要求责任单位按照“五个一”的工作要求，做好接谈受理、调查处理、协调化解等工作的落实，推动事要解决、案结事了。2021年度111件国家交办第一批“治重化积”信访事项、1132件省交办第一批“治重化积”信访事项已全部上报化解。

由于部分责任单位对重点人员教育疏导和依法处置不到位、少数信访老户恶意重复登记等原因，全市重复网上信访占比高达63.78%，年内重复网上投诉超过100次有13人，进京重访登记5次以上的有10人，超过全省平均值。

3.复查复核

市信访事项复查复核办公室严格执行省复查办下发的《关于信访复查复核工作规范化考核的方案》的规定，及时受理相关信访事项，2021年度已办结案件数、已办结复查复合数合计191件，本年度信访人对信访答复意见态度不满意的自办案件共有206件，2021年度枣庄市信访事项复查复核率为92.71%，山东省各地市平均值为71.33%，枣庄市信访事项复查复核率位居全省前列。为保障信访事项可以按期复查复核，枣庄市信访局加强对区（市）信访事项复查工作指导，确保答复意见书准确规范，2021年度枣庄市信访事项复查复核率为100%。通过对案件复查复核有利于帮助基层发现问题、分析问题，并提出完善工作的建议，有效推动信访

业务规范化。

枣庄市信访局严格按照《信访事项听证办法》的有关规定开展听证工作，2021年度枣庄市信访局信访事项听证率为90.52%，山东省内各地市信访事项听证率平均值为79.21%，枣庄市信访事项复查复核率排名全省前三，充分发挥信访听证化解矛盾纠纷的积极作用，通过配合信访积案化解工作、重新听取信访人诉求、分析讨论案情等方式，实现提高听证率和促成积案化解的双赢。

4.社会效应

枣庄市严格落实《枣庄市治理信访突出问题责任追究暂行规定》，分级实施“红黄牌警告”和追责问责，推动形成“失责必问、问责必严”的工作氛围加强领导干部公开接访，坚持市级领导每周三轮流接访、枣庄市信访局班子成员每日坐班接访机制，及时妥善解决群众反映的“急难愁盼”，2021年度，市级领导共接访87起142人次。截至2021年12月31日，枣庄市暂无获评全国信访工作示范县（市、区）的县（市、区）。

（六）满意度

根据《2021年各市信访机构评分细则》，山东省信访局组织各市信访机关考核工作，枣庄市信访局获评“良好”等次；根据《信访事项办理群众满意度评价工作办法》，信访部门、责任单位群众满意率分别为100%、96.52%，同比均有提升，

其中，群众满意率提高近6个百分点左右，但由于部分责任单位对网络渠道上访群众依法处置不到位、重视度低等原因，通过信件、电话、传真等方式上访的群众满意对信访部门的满意率仅有61.74%。

六、存在的问题

（一）绩效指标不合理，无法有效反映部门履职效果

一是枣庄市信访局部分指标重复、无法反映部门整体履职情况，如“信访工作机构及时受理率”和“信访部门及时受理率”两项指标分别反映市信访局接访科和办信科的信访受理情况，但无法反映市信访局整体的及时受理情况；二是虽然枣庄市信访局对大部分核心职能都设置了较为细化及量化的指标，但未对如重复信访治理等部门职能设置相对应的指标；三是个别指标缺乏前瞻性，例如信访工作机构及时受理率年度指标值为 $\geq 99.00\%$ ，该指标2020年度完成度为99.93%，前三年度完成度均值为99.91%。

（二）预算刚性约束较差，成本控制力度不足

一是2021年度枣庄市信访局部门年初预算726.09万元，年中调整增加预算142.36万元，支出预算调整率为19.60%，预算刚性约束较差；二是政府采购预算编制不够合理，2021年度市信访局局机关政府采购预算金额0.00万元，实际支出共计2.98万元，政府采购预决算差异率为100.00%。

(三) 管理制度不够健全，固定资产管理机制仍有待完善

一是枣庄市信访局编制了《枣庄市信访局财务工作流程图汇总》，但尚未制定清晰明确的内部控制管理制度，制度体系建设仍有待加强；二是仍存在新增资产帐务处理不及时资产等问题；三是本次评价过程中发现存在发票抬头不规范、未在政府采购网站购买机票且未附比价资料的情况。

(四) 进京上访批次人数较多、重复信访问题突出

一是 2021 年度进京上访群众共 294 批次、323 人次，上访群众批次人数排名全省第 5 位，处于中下游水平；二是由于部分责任单位对重点人员教育疏导和依法处置不到位、少数信访老户恶意重复登记等原因，枣庄市 2021 年度重复网上信访占比高达 63.78%，网络渠道上访群众满意度仅 61.74%。

七、相关建议

(一) 把握核心战略定位，梳理完善整体目标

一是结合枣庄市信访工作规划及指导意见，参照其他地市场发展经验，进一步梳理整体绩效目标，加快构建适用于本单位的预算绩效管理体系；二是根据《枣庄市市级部门和单位整体绩效管理暂行办法》及部门核心职能，做好长短结合，根据枣庄市目前信访工作现状及发展需求，设置指向明确、可量化的整体战略目标和年度整体绩效目标；三是进一步遴选核心业务指标，删除目前绩效指标体系中不合理、重

复的指标，从多个维度选取更为合理、更具有前瞻性的绩效指标。

（二）健全预算统筹机制，夯实预算约束力度

一是进一步加强和改进预算编制管理，实行“以事定钱”预算编制模式，夯实预算约束力度；二是规范政府采购预算编制，建立支出预算、资产配置预算与政府采购预算的协调机制，科学制定政府采购需求，降低政府采购预决算偏差值。

（三）强化部门内部管理，提升整体管理水平

一是健全内控管理机制，结合部门特点制定落实内控管理制度，制定清晰明确的内部控制管理制度，强化制度体系建设；二是规范资产配置管理，切实加强存量资产登记、核算、处置等各环节管理；三是严格按照财务管理办法的要求，执行资金拨付审批流程和手续，以提高经费的使用效率。

（四）做好基层信访工作，妥善处置信访案件

一是坚持质量与进度并重，对已经上报化解的重复信访事项，加强跟踪回访，防止发生反复，不断巩固化解成果；对于全市持续存在、未彻底解决的群体性、普遍性问题，进行专题研究部署，配齐配强牵头领导和工作队伍，配套落实政策制度，协调协作形成合力。二是加强调度指导，强化初信初访办理工作，强化首接首办、接诉即办、三周办结等工作机制，持之以恒抓好进京访治理，加强帮促指导，强化常态通报、定期调度、重点管理、约谈问责等措施，分类指导、

因案施策抓好集体访、涉法涉诉访、“三跨三分离”访化解处置，降低进京上访人数。深入开展信访基础业务素质提升培训活动，对新入职的工作人员进行点对点的带案培训或实地指导培训，提高网信工作人员的办案质量，提升上访群众满意度。

枣庄市信访局

项目支出绩效评价报告

2022年06月

目 录

一、 项目基本情况

- (一) 项目立项背景及实施目的
- (二) 项目预算安排和支出情况
- (三) 项目计划实施内容和实施情况

二、 项目绩效目标

- (一) 总体绩效目标
- (二) 2021 年度绩效目标

三、 评价基本情况

- (一) 绩效评价目的、对象和范围
- (二) 评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准
- (三) 绩效评价工作过程

四、 评价结论和绩效分析

- (一) 综合评价结论
- (二) 绩效分析

五、 存在问题及原因分析

六、 意见建议

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的

枣庄市信访局是市政府管理的行政机关。“差旅费”项目予以立项是依据本单位工作职能和日常工作需求，用于参加信访维稳活动、大型活动安保维稳的信访值班等发生的差旅费支出。

（二）项目预算安排和支出情况

“差旅费”项目结合 2021 年度参加大型安保维稳活动及日常信访维稳测算出差次数和人次。2021 年度预算金额为 10 万元，资金来源为财政拨款。支出 10 万元，预算完成率 100%。

（三）项目计划实施内容和实施情况

2021 年“差旅费”项目开展的时间为 2021 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日。主要用于 2021 年全国“两会”、建党 100 周年安保维稳值班及日常信访维稳活动等日常工作需求。项目计划完成时间为 2021 年 12 月 31 日。项目具体主管部门为枣庄市信访局。由枣庄市信访局各科室承担有关任务。资金由财政在年初预算进行批复。根据业务开展的情况，由业务科室进行申请用款。按照单位资金管理制度及支付的内控程序，予以拨付。

二、项目绩效目标

（一）总体绩效目标

根据绩效目标申报表和项目申报书，我单位将严格经费使用计划和要求支付，明确“差旅费”项目总体绩效目标。

（二）2021年度绩效目标

2021年度绩效目标为保障机关日常信访维稳出差业务，有效维持社会安保秩序。

三、评价基本情况

（一）评价目的

全面实施预算绩效管理，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高单位“差旅费”项目开展的工作效率及质量。评价对象为单位的“差旅费”项目。范围为2021年全年度的出差工作开展情况。

（二）评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

评价原则：公平原则，严格原则，客观考评原则，反馈原则。评价指标体系：“差旅费”绩效评价指标为项目产出指标（50分）：其中，数量指标，出差次数和人次，根据年度出差需求实际评估；质量指标，值班工作计划按期完成率，时效指标，工作预定完成及时率；成本指标，差旅费支出是否超出预算标准控制率。项目效益指标（30分）：社会效益指标，满足各部室需求，保持社会稳定；可持续影响指标，对职能工作开展保障程度。社会公众或服务对象满意度指标（10分）：值班人员、工作人员满意度，95%。满分总共为100分。具体以年度项目绩效目标明细申报为准。评价方法：

自评。评价标准：绩效评价以《中华人民共和国预算法》，《项目支出绩效评价管理办法》（财务[2020]10号）等有关法律、法规、规定为标准。

（三）绩效评价工作过程

本项目采取自评方式，结合评价内容，做到有计划，有安排，扎实开展本次自评工作。按照上级下达的项目支出绩效指标（产出指标、效益指标、满意度指标），针对产出数量、时效、成本，经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度程度等内容做出自我评价。

四、评价结论及绩效分析

（一）综合评价结论

2021年，“差旅费”资金管理规范、项目管理到位、政策执行有力、有效发挥了财政资金的使用效率，完成了资金管理和发放任务。综合考评得分100分，等级为“优”。

（二）绩效分析

2021年“差旅费”项目积极按照年度确定的绩效目标开展工作，较好的完成了年度确定的项目绩效产出情况。项目工作开展中，切实采取措施、尽职尽责，较好的完成了年初的绩效项目目标。

五、存在问题及原因分析

“差旅费”是行政事业单位的一项重要经常性支出项目，在行政事业单位中占有较大的比重。因安保维稳任务时

效性较强，存在差旅费支出进度呈现不均现象，下一步要继续增强出差审批的计划性，强化落实人员出差审批制度。

六、意见建议

加大对项目资金预算执行的管理，提高资金按进度实现支出。

