

2018 年中共深圳市委深圳市人民政府信访局部门预算草案

本预算草案根据《中华人民共和国预算法》、我部门的职能和主要工作任务编制。草案所列内容准确真实完整，依法接受市人民代表大会审查监督。

部门法人签字：

第一部分 部门概况

一、主要职能

贯彻执行上级有关信访工作的法律、法规和政策；草拟相关地方性信访工作法规、规章和政策；负责指导、协调、督办全市信访工作，处理市委、市政府及上级单位交办的来信、来访、来电和网络信访事项；负责组织协调市委、市政府领导同志参加市信访大厅值班和“直通车”接访活动；处理信访人向市政府提出的复查、复核信访事项；组织指导对重大信访案件的公开听证。负责人民建议的征集、整理、交办、办理和督办。负责市信访大厅窗口单位的管理、协调和服务；组织指导我市信访群众越级上访的劝返工作；协助有关执法机关做好非正常上访行为的依法处置。负责市政府“12345”公开电话工作，管理公开电话系统；建立和完善信访信息报送制度；负责信访法规政策宣传；组织开展信访系统人员培训；组织实施信访工作绩效考评和信访工作责任追究制度。负责市信访稳定备用金的管理使用。

二、机构编制及交通工具情况

中共深圳市委深圳市人民政府信访局共设 6 个处，行政编制 39 人，实有在编人数 35 人；退休 8 人；从基本支出工资福利列支的雇员（含老工勤）23 人。已实行公务用车改革，实有车辆 1 辆，属于定编车辆。

三、2018 年主要工作目标

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年主要工作目标包括：1. 学习贯彻落实党的十九大精神，用习近平新时期中国特色社会主义理论指导信访工作；2. 做好改革开放四十年及全国、省两会等重点时期信访工作；3. 减存量控增量，继续化解积案，实现“零积案”目标；4. 进一步深化诉访分离、法定途径分类处理和网上信访等信访工作制度改革措施，并重点研究对改革成果的推广和应用，切实把信访工作纳入法治轨道；5. 进一步抓好信访信息化建设，推进 12345 平台整合工作；6. 加大督办力度、严格责任追究，加大重复、越级上访治理力度；7. 进一步抓好对缠访闹访的打击力度，维护正常信访秩序；8. 加大矛盾纠纷排查和化解力度，推动从从顶层设计和政策层面、初信初访、基层预防等方面进行源头治理，抓

好重点信访事项办理情况的督促检查；9. 抓好《信访工作责任制实施办法》和《信访工作责任制实施细则》的贯彻落实，推动信访工作责任落实；10. 加强人民意见建议征集和提出信访建议工作；11. 继续加强信访重点问题调研和分析研判，当好市委市政府参谋助手；11. 加强信访干部队伍建设。

第二部分 部门预算收支总体情况

2018 年中共深圳市委深圳市人民政府信访局部门预算收入 16,446 万元，比 2017 年增加 11,699 万元，增加 246%，其中：财政预算拨款 16,446 万元。

2018 年中共深圳市委深圳市人民政府信访局部门预算支出 16,446 万元，比 2017 年增加 11,699 万元，增加 246%。其中：人员支出 1,512 万元、公用支出 184 万元、对个人和家庭的补助支出 31 万元、项目支出 14,719 万元。

预算收支增加主要原因说明：根据我市相关会议精神，开展市政府热线全面整合工作，将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台，实现“一个号码管服务”，增加市政府热线整合接听购买服务及家俱采购项目预算，导致 2018 年预算收支大幅增加。

第三部分 部门预算支出具体情况

一、中共深圳市委深圳市人民政府信访局本级

中共深圳市委深圳市人民政府信访局本级预算收入 16,446 万元，包括人员支出 1,512 万元、公用支出 184 万元、对个人和家庭的补助支出 31 万元、项目支出 14,719 万元。

（一）人员支出 1,512 万元，主要是在职人员工资福利支出、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、住房公积金等。

（二）公用支出 184 万元，主要包括公用综合定额经费、水电费、物业管理费、车辆运行维护费和工会经费等公用经费。

（三）对个人和家庭补助支出 31 万元，主要是离退休人员经费等。

（四）项目支出 14,719 万元，具体包括：

1. 12345 公开电话系统运行 12,890 万元，主要用于市政府热线全面整合接听购买服务及家俱采购。

2. 信访大厅运行 451 万元，主要用于市信访大厅日常维护、信访大厅社工、法律服务室及招标信访大厅物业、保安业务等。

3. 信访专项 404 万元，主要用于信访调研、人员培训、信访案件处理等业务。

4. 前期费 50 万元，主要用于市政府热线整合工程咨询费等前期费支出。

5. 待支付以前年度采购项目 626 万元，主要用于 2017 年及以前年度进入政府采购程序（已实施招标）待支付尾款的政府采购项目。

6. 信息管理 185 万元，主要用于信访信息系统升级改造及日常维护业务；

7. 严控类项目 12 万元，主要用于接待来访单位及公务用车日常油料、维修、保险等业务；

8. 预算准备金 100 万元，主要用于年度预算执行中临时增加工作所需开支。

第四部分 政府采购预算情况

中共深圳市委深圳市人民政府信访局政府采购项目纳入 2018 年部门预算共计 13,830 万元，其中包括 2018 年当年政府采购项目指标 13,204 万元和 2018 年待支付以前年度政府采购项目指标 626 万元。（待支付以前年度政府采购项目主要用于 2017 年及以前年度已实施招标待支付尾款的政府采购项目）

第五部分 “三公”经费财政拨款预算情况

一、“三公”经费的单位范围

中共深圳市委深圳市人民政府信访局因公出国（境）费用、公务接待费、公务用车购置和运行维护费开支单位包括本局机关。

二、“三公”经费财政拨款预算情况说明

2018年“三公”经费财政拨款预算18万元，与2017年“三公”经费财政拨款预算持平。

1. 因公出国（境）费用。2018年预算数0万元。为进一步规范因公出国（境）经费管理，我市因公出国（境）经费完全按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位2018年因公出国（境）经费预算数为零，在实际执行中根据计划据实调配。

2. 公务接待费。2018年预算数12万元，与2017年持平。主要用于接待各级来访调研单位餐费及住宿费用开支。

3. 公务用车购置和运行维护费。2018年预算数6万元，其中：公务用车购置费2018年预算数0万元，与2017年预算数持平；公务用车运行维护费2018年预算数6万元，与2017年预算数持平。实有车辆1辆。车辆运行费主要用于车辆维修、过桥过路、燃油费、停车费、保险费等开支。

第六部分 部门预算绩效管理情况

一、实施部门预算绩效管理的单位范围

中共深圳市委深圳市人民政府信访局实施部门预算绩效管理的单位范围包括市信访局本级。

二、实施部门预算绩效管理的项目情况及工作要求

2018 年中共深圳市委深圳市人民政府信访局共 1 个预算项目纳入部门预算绩效管理和编制预算绩效目标（具体见附表）。相关项目在年度预算执行完毕或项目完成后，需于次年 3 月底前开展预算绩效自评或绩效评价，形成绩效报告报送财政部门备案。财政部门结合实际情况，选取部分项目或单位实施重点绩效评价。

第七部分 名词解释

（一）财政预算拨款收入，反映市财政当年拨付的预算资金。

（二）其他收入，反映除“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“附属单位缴款”等之外取得的收入。主要是利息收入等。

（三）上年结转和结余，反映以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

（四）培训支出，反映按照省市相关规定，对全市信访工作人员进行培训的支出。

（五）财政对其他社会保险基金的补助，反映财政对基本养老保险基金的补助支出。

（六）归口管理的行政单位离退休，反映实行归口管理的行政单位开支的离退休人员经费。

（七）行政单位医疗，反映行政部门集中安排的行政单位基本医疗保险缴费支出。

（八）住房公积金，反映按照《住房公积金管理条例》和其他相关规定，由单位及其在职职工分别按照一定比例缴存的长期住房储备。

（九）购房补贴，反映根据国家有关规定，对住房未达标职工发放的住房货币化改革补贴资金。

（十）其他支出，反映除上述项目以外其他不能够划分到具体科目的支出项目。

（十一）年末结转和结余，反映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。

（十二）基本支出，反映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。

（十三）项目支出，反映在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的

支出。

(十四)“三公”经费，财政安排的因公出国(境)费、公务用车购置和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、伙食费及培训费等支出；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、保险费、过桥过路费支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待支出。

第八部分 其他需要说明情况

(一) 机关运行经费

2018年中共深圳市委深圳市人民政府信访局机关运行经费财政拨款预算184万元，比2017年预算减少2万元，减少1%。主要是实有在职人员减少。

(二) 其他

本单位无政府性基金预算支出、国有资本经营预算支出和上级专项转移支付支出预算。

部门收支预算总表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

收 入		支 出	
项目	2018年预算数	项目	2018年预算数
一、财政拨款	16,446	一、一般公共服务支出	15,841
一般公共预算拨款	16,446	政府办公厅(室)及相关机构事务	15,791
一般性经费拨款	16,446	信访事务	15,791
财政专项资金拨款		其他一般公共服务支出	50
政府投资项目拨款		其他一般公共服务支出	50
政府性基金预算拨款		二、教育支出	110
国有资本经营预算拨款		进修及培训	110
财政专户拨款		培训支出	110
二、事业收入		三、社会保障和就业支出	241
三、事业单位经营收入		财政对其他社会保险基金的补助	26
四、其他收入		其他财政对社会保险基金的补助	26
		行政事业单位离退休	215
		归口管理的行政单位离退休	2
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	152
		机关事业单位职业年金缴费支出	61
		四、医疗卫生与计划生育支出	42
		行政事业单位医疗	42
		行政单位医疗	42
		五、住房保障支出	211
		住房改革支出	211
		住房公积金	152
		购房补贴	59
本年收入合计	16,446	本年支出合计	16,446
上级补助收入		对附属单位补助支出	
附属单位上缴收入		上缴上级支出	
用事业基金弥补收支差额		结转下年	
上年结余、结转			
收 入 总 计	16,446	支 出 总 计	16,446

部门收入预算总表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	收入总计	本年收入											上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转	
		财政预算拨款									事业收入	事业单位经营收入					其他收入
		一般公共预算拨款					政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款	财政专户拨款								
		小计	小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款	政府投资项目拨款											
市信访局	16,446	16,446	16,446	16,446													
市信访局本级	16,446	16,446	16,446	16,446													

部门支出预算总表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	支出总计	基本支出	项目支出	其中：	
				2018年政府采购项目	待支付以前年度政府采购项目
市信访局	16,446	1,727	14,719	13,204	626
市信访局本级	16,446	1,727	14,719	13,204	626

基本支出预算表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

支出项目类别	总计	财政预算拨款								事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转
		一般公共预算拨款					政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款	财政专户拨款							
		小计	小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款	政府投资项目拨款										
市信访局	1,727	1,727	1,727	1,727												
市信访局本级	1,727	1,727	1,727	1,727												
工资福利支出	1,512	1,512	1,512	1,512												
基本工资	988	988	988	988												
津贴补贴	91	91	91	91												
机关事业单位基本养老保险缴费	173	173	173	173												
职业年金缴费	61	61	61	61												
城镇职工基本医疗保险缴费	42	42	42	42												
其他社会保障缴费	5	5	5	5												
住房公积金	152	152	152	152												
商品和服务支出	184	184	184	184												
办公费	30	30	30	30												
印刷费	15	15	15	15												
邮电费	20	20	20	20												
差旅费	2	2	2	2												
维修(护)费	30	30	30	30												
租赁费	1	1	1	1												
公务接待费	2	2	2	2												
劳务费	5	5	5	5												
工会经费	15	15	15	15												
福利费	2	2	2	2												
公务用车运行维护费	4	4	4	4												
其他交通费用	38	38	38	38												
其他商品和服务支出	20	20	20	20												
对个人和家庭的补助支出	31	31	31	31												
退休费	2	2	2	2												
奖励金	29	29	29	29												

项目支出预算表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

支出项目类别	总计	财政拨款								事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转
		小计	一般公共预算				政府性基金	国有资本经营	财政专户							
			小计	一般性经费	财政专项资金	政府投资项目										
市信访局	14,719	14,719	14,719	14,719												
市信访局本级	14,719	14,719	14,719	14,719												
12345公开电话系统运行	12,890	12,890	12,890	12,890												
12345前台接听购买服务	12,764	12,764	12,764	12,764												
12345公开电话系统运行管理经费	122	122	122	122												
12345系统运行维护	4	4	4	4												
信访大厅运行	451	451	451	451												
大厅运行管理经费	116	116	116	116												
大厅保安服务费	42	42	42	42												
物业管理	118	118	118	118												
其他	175	175	175	175												
信访专项	404	404	404	404												
信访专项培训	110	110	110	110												
信访调研	96	96	96	96												
信访案件处理	198	198	198	198												
前期费	50	50	50	50												
前期费	50	50	50	50												
待支付以前年度采购项目	626	626	626	626												
待支付以前年度采购项目	626	626	626	626												
信息管理	185	185	185	185												
信息化系统维护	155	155	155	155												
网上信访	30	30	30	30												
严控类项目	12	12	12	12												
公务接待	10	10	10	10												
公务用车购置及运行	2	2	2	2												
预算准备金	100	100	100	100												
预算准备金	100	100	100	100												

财政拨款收支总体情况表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

收 入		支 出	
项目	2018年预算数	项目	2018年预算数
一、一般公共预算拨款	16,446	一、一般公共服务支出	15,841
一般性经费拨款	16,446	政府办公厅（室）及相关机构事务	15,791
财政专项资金拨款		信访事务	15,791
政府投资项目拨款		其他一般公共服务支出	50
二、政府性基金预算拨款		其他一般公共服务支出	50
三、国有资本经营预算拨款		二、教育支出	110
四、财政专户拨款		进修及培训	110
		培训支出	110
		三、社会保障和就业支出	241
		财政对其他社会保险基金的补助	26
		其他财政对社会保险基金的补助	26
		行政事业单位离退休	215
		归口管理的行政单位离退休	2
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	152
		机关事业单位职业年金缴费支出	61
		四、医疗卫生与计划生育支出	42
		行政事业单位医疗	42
		行政单位医疗	42
		五、住房保障支出	211
		住房改革支出	211
		住房公积金	152
		购房补贴	59
本年收入合计	16,446	本年支出合计	16,446
上年结余、结转		结转下年	
收 入 总 计	16,446	支 出 总 计	16,446

一般公共预算支出情况表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
市信访局			16,446	1,727	14,719
市信访局本级			16,446	1,727	14,719
	2010308	信访事务	15,791	1,232	14,559
	2019999	其他一般公共服务支出	50		50
	2050803	培训支出	110		110
	2080501	归口管理的行政单位离退休	2	2	
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	152	152	
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	61	61	
	2082799	其他财政对社会保险基金的补助	27	27	
	2101101	行政单位医疗	42	42	
	2210201	住房公积金	152	152	
	2210203	购房补贴	59	59	

政府性基金预算支出情况表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
市信访局					
市信访局本级					

注：市信访局无政府性基金预算支出

国有资本经营预算支出情况表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
市信访局					
市信访局本级					

注：市信访局无国有资本经营预算支出

上级专项转移支付支出预算表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	科目编码 _C	科目名称	项目名称	项目金额
市信访局				
市信访局本级				

注：市信访局无上级专项转移支付支出

2018年政府采购项目支出预算表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

单位	编号	采购品目	金额
市信访局			13,204
市信访局本级			13,204
	A	货物类	460
	A03	一般设备	372
	A9900	其他货物	88
	C	服务类	12,745
	C0300	信息技术、信息管理软件的开发设计	50
	C1000	物业管理	118
	C1600	保安服务	42
	C9900	其他服务	12,535

注：本表只反映2018年当年政府采购项目，不包括“待支付以前年度政府采购项目”。

“三公”经费财政拨款预算情况表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

预算单位	年度	“三公”经费 财政拨款预算 总额	因公出国 (境)费	公务 接待费	公务用车购置及 运行维护费		
					小计	公务用车 购置费	公务用车运 行维护费
市信访局	2017年	18		12	6		6
	2018年	18		12	6		6
市信访局本级	2017年	18		12	6		6
	2018年	18		12	6		6

注：为进一步规范因公出国(境)经费管理，我市因公出国(境)经费完全按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位2018年因公出国(境)经费预算数为零，在实际执行中根据计划据实调配。

部门预算绩效管理项目情况表

单位名称：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

单位：万元

实施单位	项目名称	预算金额			预算执行时间
		合计	一般公共 预算拨款	其他资金	
市信访局	市政府热线全面整合	12434	12434		2018.1.1-2018.12.31
市信访局本级	市政府热线全面整合	12434	12434		2018.1.1-2018.12.31

项目支出绩效目标表

2018 年

项目名称	市政府热线全面整合(12345热线接听购买服务)		项目类别	经常性项目	
项目主管部门	中共深圳市委深圳市人民政府信访局		项目实施单位	中共深圳市委深圳市人民政府信访局(行政)	
项目周期	1 年		项目属性	新增项目	
预算金额	124,340,000.00	其中：财政拨款	124,340,000.00	其它资金	0.00
中期目标□ 总体描述	整合全市12个部门17条政务服务热线，形成12345统一政务服务平台平台，完成12345平台700个座席及1084人的接听服务人员和管理支撑人员配备，完成全市政府服务热线整合工作，建立12345运营管理机制，建立12345宣传推广机制，12345平台试运营，统一使用12345一个热线号码对市民服务。				
年度目标□ 总体描述	全面落实国家“互联网+政务服务”、省“两建”工作部署，在新型智慧城市、电子政务整体框架下，以12345热线平台为基础，实现市级部门非紧急服务热线电话“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”，建立国内领先的统一政府咨询投诉平台，提升各部门专业化服务水平，优化办理流程，完善管理体制，不断提升人民群众满意度，建立12345考核管理办法和其他完善工作。				
绩效内容	绩效指标	目标内容			
投入目标	测算依据	按照市财政委审定，接听购买服务12434万元			
	资金支出进度	项目总投资12434万元□ 2018年第一季度2486.8万元□ 2018年第四季度3730.2万元□ 2019年第二季度4973.6万元□ 2019年第三季度1243.4万元□			
产出目标	数量目标	人工接听座席700席□ 话务员 1050人□ 管理支撑团队人员 34人□ 12345运营管理机制 一套□ 12345业务考核机制 一套□ 12345宣传推广机制 一套□ 12345平台约 6000平米的办公配套□			
	质量目标	7*24小时服务□ 15秒内人工接通率95%□ 投诉举报初次来电回访率要求达到100%。 短信、微信、APP、网站等其他渠道受理响应时间不超过3分钟； 电子信箱受理响应时间不超过24小时。 退单率（工单记录错误等原因后台退给前台的工单占转后台处理总工单数的比例≤3%） 受话满意率≥97% 受理单质量差错率≤3% 平均事后处理时间≤90秒 复杂工单转办时效≤2工作日 咨询类来电一次性解答率要求不低于95%； 乙方责任投诉率≤0.1% 普通工单转办时效≤1工作日 紧急、特级工单转办时效≤30分钟			
	工作时效	2018年4月底前完成12345运营管理机制、宣传推广机制和业务考核机制建设□ 2018年5月12345正式运营□			
效益目标	服务对象满意度达到97%；□ 促进深圳市服务型政府建设进度，推进政府职能转变。□ 提高政府服务热线服务的管理水平和监管力度。□ 督促政府工作人员提高市民投诉、举报案件处理效率；□ 向市民提供电话、短信、网站、微信公众号、手机APP等全渠道的政务服务，提升公共服务能力。□ 促进各市直部门转变工作作风，更切实的为市民服务。□ 促进政务公开，提升各市直部门的政务透明度。□ 集约化配置全市政务服务热线资源，节约行政运营成本。□ 提升政府公共服务能力。目前深圳市各市直部门热线人工话务接通率平均在70%的水平，甚至个别部门话务接通率只有50%。深圳市政府热线整合暨优化咨询投诉服务体系采购项目验收上线后能够提供7*24小时□ 全天候服务，有效综合利用人工座席资源，将人工话务接通率提升到95%的水平。□				