

绍兴市信访局（市统一政务咨询投诉举报平台管理办公室）2021年部门预算

一、绍兴市信访局（市政务平台办）概况

（一）主要职能。

1. 负责处理公民、法人或其他组织通过信访渠道给市委、市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. 负责向市委、市政府反映信访中提出的重要建议、意见和问题，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法规的建议，为市委、市政府科学决策提供服务。

3. 负责办理上级机关和市委、市政府及其领导同志转办、交办的信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实。

4. 协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题和异常、突发信访事件。负责处理和化解疑难复杂信访问题，协调处理越级上访。

5. 综合协调指导全市信访工作，起草有关信访工作政策规定，推动党中央、省委和市委关于信访工作决策部署的贯彻落实。总结推广信访工作经验，提出加强和改进信访工作的意见和建议。检查、指导各级党委、政府和市直有关单位的信访工作。

6. 开展信访工作宣传和信息发布，负责全市人民意见征集、民生实事项目的调研采集。

7. 负责管理市统一政务咨询投诉举报平台，及时提供预警信息，指导全市政务服务热线工作。

8. 承担市政府的信访事项复查复核具体办理工作。

9. 完成市委、市政府交办的其他任务。

（二）部门预算单位构成。

从预算单位构成看，绍兴市信访局（市政务平台办）部门预算包括：局本级预算、局属事业单位绍兴市政务热线服务中心预算。

二、绍兴市信访局（市政务平台办）2021年部门预算安排情况说明

（一）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021年收支预算情况的总体说明。

按照综合预算管理的原则，绍兴市信访局（市政务平台办）所有收入和支出均纳入部门预算管理。收入包括：一般公共预算拨款收入等；支出包括：一般公共服务支出、教育支出、社会保障和就业支出、卫生健康支出、住房保障支出等。绍兴市信访局（市政务平台办）2021年收支总预算2525.88万元。

（二）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021年收入预算情况说明。

绍兴市信访局（市政务平台办）2021年收入预算2525.88万元，其中：一般公共预算拨款收入2525.88万元，占100.0%；政府性基金收入0.00万元，占0.0%；专户资金0.00万元，占0.0%；上年结转0.00万元，占0.0%。

（三）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021年支出预算情况说明。

绍兴市信访局（市政务平台办）2021年支出预算2525.88万元。

1.按支出功能分类，包括一般公共服务支出2280.44万元、教育支出20.00万元、社会保障和就业支出78.67万元、卫生健康支出47.38万元、住房保障支出99.39万元。

2.按支出用途分类，包括人员支出719.31万元，占28.5%；日常公用支出146.86万元，占5.8%；项目支出1659.71万元，占65.7%。

结转下年0.00万元。

（四）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021年财政拨款收支预算情况的总体说明。

绍兴市信访局（市政务平台办）2021年财政拨款收支总预算2525.88万元。包括：一般公共预算拨款收入2525.88万元；

支出包括：一般公共服务支出 2280.44 万元、教育支出 20.00 万元、社会保障和就业支出 78.67 万元、卫生健康支出 47.38 万元、住房保障支出 99.39 万元。

（五）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021 年一般公共预算当年拨款情况说明。

1. 一般公共预算当年拨款规模变化情况。

绍兴市信访局（市政务平台办）2021 年一般公共预算当年拨款 2525.88 万元，比 2020 年执行数增加 185.9 万元，主要原因是 2021 年新增宣传经费和课题研究费。

2. 一般公共预算当年拨款结构情况。

一般公共服务支出（类）2280.44 万元，占 90.3%；教育支出（类）20.00 万元，占 0.8%；社会保障和就业支出（类）78.67 万元，占 3.1%；卫生健康支出 47.38 万元，占 1.9%；住房保障支出（类）99.39 万元，占 3.9%。

3. 一般公共预算当年拨款具体使用情况。

（1）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）安排 483.98 万元，主要用于本级的基本支出。

（2）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）安排 1639.71 万元，主要用于信访接待劝返、信访事项督查督办等项目支出。

（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）安排 156.75 万元，主要用于下属事业单位的基本支出。

（4）教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）安排 20.00 万元，主要用于业务培训支出。

（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）安排 52.44 万元，主要用于按规定为单位职工缴纳基本养老保险支出。

（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）安排 26.22 万元，主要用于按规定为单位职工缴纳职业年金支出。

（7）卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）安排 20.26 万元，主要用于按规定为行政单位职工缴纳基本医疗保险支出。

（8）卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）安排 7.93 万元，主要用于按规定为事业单位职工缴纳基本医疗保险支出。

(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)安排 19.20 万元,主要用于按规定为单位职工缴纳公务员医疗补助支出。

(10) 住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)安排 78.85 万元,主要用于按规定比例为职工缴纳的公积金支出。

(11) 住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项)安排 0.03 万元,主要用于按规定发给符合条件职工(含离退休人员)发放的补贴支出。

(12) 住房保障支出(类)住房改革支出(款)购房补贴(项)安排 20.51 万元,主要用于按房改政策规定,向符合条件职工(含离退休人员)发放的用于购买住房的补贴。

(六) 关于绍兴市信访局(市政务平台办)2021 年一般公共预算基本支出情况说明。

绍兴市信访局(市政务平台办)2021 年一般公共预算基本支出 866.17 万元,其中:

人员经费 719.31 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、城镇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、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出；

公用经费 146.86 万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、维修（护）费、会议费、培训费、公务接待费、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）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021 年政府性基金预算支出情况说明。

绍兴市信访局（市政务平台办）2021 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

（八）关于绍兴市信访局（市政务平台办）2021 年一般公共预算“三公”经费预算情况说明。

1. 因公出国（境）费用：根据因公出国（境）计划和实际工作需要，将临时追加安排。2020 年预算安排 0.00 万元，与上年持平。

2. 公务接待费：2021 年安排公务接待费预算 16.41 万元，比上年预算数减少 8.8%。主要用于接待国内来宾接待和信访工作相关联络等支出。减少的主要原因是本着合理编制预算、勤俭节约的原则，适当减少 2021 年公务接待费预算。

3. 公务用车购置及运行维护费：2021 年安排公务用车购置及运行维护费预算 0.00 万元，与上年预算数持平。其中，公务用车购置支出 0.00 万元（含购置税等附加费用），主要用于经批准购置的 0 辆公务用车，其中：轿车 0 辆；商务（面包）车 0 辆，客车 0 辆；公务用车运行维护费支出 0.00 万元，主要用于所需的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。持平主要原因是已进行公务用车改革。

（九）其他重要事项的情况说明。

1. 机关运行经费。

2021 年绍兴市信访局（市政务平台办）本级一家行政单位的机关运行经费财政拨款预算 117.10 万元。比上年预算增加 8.27 万元，增长 7.6%，主要是人员增加，日常公用经费增加，福利费、工会经费提取增加。

2. 政府采购情况。

2021 年绍兴市信访局（市政务平台办）各单位政府采购预算总额 1445.84 万元，其中：政府采购货物预算 5.75 万元、政府采购工程预算 0.00 万元、政府采购服务预算 1440.09 万元。

3. 国有资产占有使用情况。

截至 2020 年 12 月 31 日，绍兴市信访局（市政务平台办）所属各预算单位共有车辆 0 辆，其中，应急机要通信用车 0 辆、

一般执法执勤用车 0 辆、行政执法专用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、老干部服务用车 0 辆、其他用车 0 辆。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），单位价值 200 万元以上大型设备 0 台（套）。

2021 年部门预算未安排购置车辆、单位价值 50 万元以上通用设备、单位价值 100 万元以上专用设备及单位价值 200 万元以上大型设备。

4. 绩效目标设置情况。

2021 年绍兴市信访局（市政务平台办）财政性资金安排的项目（涉密特费、债务还本付息项目暂不列入）、财政专项资金和政府投资项目均实行绩效管理，共涉及 12 个项目，当年资金安排 1659.71 万元，其中一般公共预算当年拨款 1659.71 万元。

三、名词解释

1. 财政拨款收入：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和政府性基金预算财政拨款。

2. 专户资金：教育收费作为本部门的事业收入，纳入财政专户管理的资金。

3. 事业收入：事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入，不含专户资金收入。

4. 事业单位经营收入：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。

5. 其他收入：预算单位在“一般公共预算”“政府性基金”、“专户资金”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等之外取得的各项收入（含上级补助预算收入和附属单位上缴预算等收入）。

6. 动用历年结转结余：指单位在预计用当年的“财政拨款收入”“专户资金”“事业收入”“事业单位经营收入”“其他收入”“上年结转”等不足以安排当年支出的情况下，使用历年结转结余弥补本年收支缺口的资金。

7. 上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

8. 基本支出：是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，包括人员支出和日常公用支出。

9. 项目支出：是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。

10. 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）指行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

11. 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）指开展信访工作等方面的支出。

12. 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。

13. 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。

2021年市级部门收支预算总表

部门名称:

【205001】绍兴市信访局本级, 【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位: 元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	25,258,772.17	一般公共服务支出	22,804,378.01
二、政府性基金预算拨款收入		政府办公厅(室)及相关机构事务	22,804,378.01
三、专户资金		行政运行	4,839,768.54
四、事业收入(不含专户资金)		信访事务	16,397,060.00
五、事业单位经营收入		事业运行	1,567,549.47
六、上级补助预算收入		住房保障支出	993,874.80
七、附属单位上缴预算收入		住房改革支出	993,874.80
八、其他收入		购房补贴	205,116.00
		住房公积金	788,460.00
		提租补贴	298.80
		卫生健康支出	473,856.00
		行政事业单位医疗	473,856.00
		公务员医疗补助	191,968.44
		事业单位医疗	79,297.56
		行政单位医疗	202,590.00
		教育支出	200,000.00
		进修及培训	200,000.00
		培训支出	200,000.00
		社会保障和就业支出	786,663.36
		行政事业单位养老支出	786,663.36
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	524,442.24
		机关事业单位职业年金缴费支出	262,221.12
本年收入合计	25,258,772.17	本年支出合计	25,258,772.17
九、动用历年结转结余			
十、上年结转		对附属单位补助支出	
其中:一般公共预算结转		上缴上级支出	
政府性基金结转			
财政专户结转		结转下年	
单位资金			
收入总计	25,258,772.17	支出合计	25,258,772.17

2021年市级部门支出预算总表

部门名称: 【205001】绍兴市信访局本级, 【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位: 元

科目编码	科目名称	总计	基本支出		项目支出	对附属单位补助支出	上缴上级支出	事业单位经营支出
			人员支出	公用经费				
**	**	1	2	3	4	7	8	9
	合计	25,258,772.17	7,193,148.60	1,468,563.57	16,597,060.00			
201	一般公共服务支出	22,804,378.01	4,938,754.44	1,468,563.57	16,397,060.00			
20103	政府办公厅(室)及相关机构事务	22,804,378.01	4,938,754.44	1,468,563.57	16,397,060.00			
2010301	行政运行	4,839,768.54	3,668,801.04	1,170,967.50				
2010308	信访事务	16,397,060.00			16,397,060.00			
2010350	事业运行	1,567,549.47	1,269,953.40	297,596.07				
205	教育支出	200,000.00			200,000.00			
20508	进修及培训	200,000.00			200,000.00			
2050803	培训支出	200,000.00			200,000.00			
208	社会保障和就业支出	786,663.36	786,663.36					
20805	行政事业单位养老支出	786,663.36	786,663.36					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	524,442.24	524,442.24					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	262,221.12	262,221.12					
210	卫生健康支出	473,856.00	473,856.00					
21011	行政事业单位医疗	473,856.00	473,856.00					
2101101	行政单位医疗	202,590.00	202,590.00					
2101102	事业单位医疗	79,297.56	79,297.56					
2101103	公务员医疗补助	191,968.44	191,968.44					
221	住房保障支出	993,874.80	993,874.80					
22102	住房改革支出	993,874.80	993,874.80					
2210201	住房公积金	788,460.00	788,460.00					
2210202	提租补贴	298.80	298.80					
2210203	购房补贴	205,116.00	205,116.00					

2021年市级部门财政拨款收支预算总表

部门名称:

【205001】绍兴市信访局本级, 【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位: 元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年收入	25,258,772.17	一、本年支出	25,258,772.17
(一) 一般公共预算拨款	25,258,772.17	一般公共服务支出	22,804,378.01
(二) 政府性基金预算拨款		政府办公厅(室)及相关机构事务	22,804,378.01
(三) 国有资本经营预算拨款		行政运行	4,839,768.54
二、上年结转		信访事务	16,397,060.00
(一) 一般公共预算拨款		事业运行	1,567,549.47
(二) 政府性基金预算拨款		住房保障支出	993,874.80
(三) 国有资本经营预算拨款		住房改革支出	993,874.80
		购房补贴	205,116.00
		住房公积金	788,460.00
		提租补贴	298.80
		卫生健康支出	473,856.00
		行政事业单位医疗	473,856.00
		公务员医疗补助	191,968.44
		事业单位医疗	79,297.56
		行政单位医疗	202,590.00
		教育支出	200,000.00
		进修及培训	200,000.00
		培训支出	200,000.00
		社会保障和就业支出	786,663.36
		行政事业单位养老支出	786,663.36
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	524,442.24
		机关事业单位职业年金缴费支出	262,221.12
		二、年终结转结余	
收入总计	25,258,772.17	支出总计	25,258,772.17

2021年市级部门一般公共预算支出表

部门名称：【205001】绍兴市信访局本级，【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位：元

科目编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
**	**	1	2	3	4	5
	合计	25,258,772.17	8,661,712.17	7,193,148.60	1,468,563.57	16,597,060.00
201	一般公共服务支出	22,804,378.01	6,407,318.01	4,938,754.44	1,468,563.57	16,397,060.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	22,804,378.01	6,407,318.01	4,938,754.44	1,468,563.57	16,397,060.00
2010301	行政运行	4,839,768.54	4,839,768.54	3,668,801.04	1,170,967.50	
2010308	信访事务	16,397,060.00				16,397,060.00
2010350	事业运行	1,567,549.47	1,567,549.47	1,269,953.40	297,596.07	
205	教育支出	200,000.00				200,000.00
20508	进修及培训	200,000.00				200,000.00
2050803	培训支出	200,000.00				200,000.00
208	社会保障和就业支出	786,663.36	786,663.36	786,663.36		
20805	行政事业单位养老支出	786,663.36	786,663.36	786,663.36		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	262,221.12	262,221.12	262,221.12		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	524,442.24	524,442.24	524,442.24		
210	卫生健康支出	473,856.00	473,856.00	473,856.00		
21011	行政事业单位医疗	473,856.00	473,856.00	473,856.00		
2101102	事业单位医疗	79,297.56	79,297.56	79,297.56		
2101103	公务员医疗补助	191,968.44	191,968.44	191,968.44		
2101101	行政单位医疗	202,590.00	202,590.00	202,590.00		
221	住房保障支出	993,874.80	993,874.80	993,874.80		
22102	住房改革支出	993,874.80	993,874.80	993,874.80		
2210202	提租补贴	298.80	298.80	298.80		
2210203	购房补贴	205,116.00	205,116.00	205,116.00		
2210201	住房公积金	788,460.00	788,460.00	788,460.00		

2021年市级部门一般公共预算基本支出表

部门名称：【205001】绍兴市信访局本级，【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位：元

经济分类科目		一般公共预算基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
**	**	1	2	3
	合计	8,661,712.17	7,193,148.60	1,468,563.57
301	工资福利支出	7,192,281.00	7,192,281.00	
30103	奖金	77,284.00	77,284.00	
30107	绩效工资	587,719.92	587,719.92	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	524,442.24	524,442.24	
30109	职业年金缴费	262,221.12	262,221.12	
30110	职工基本医疗保险缴费	281,887.56	281,887.56	
30111	公务员医疗补助缴费	191,968.44	191,968.44	
30112	其他社会保障缴费	26,930.52	26,930.52	
30113	住房公积金	788,460.00	788,460.00	
30199	其他工资福利支出	1,577,000.00	1,577,000.00	
30101	基本工资	1,261,752.00	1,261,752.00	
30102	津贴补贴	1,612,615.20	1,612,615.20	
302	商品和服务支出	1,468,563.57		1,468,563.57
30207	邮电费	38,736.00		38,736.00
30211	差旅费	200,000.00		200,000.00
30213	维修(护)费	15,000.00		15,000.00
30215	会议费	33,200.00		33,200.00
30216	培训费	38,164.00		38,164.00
30217	公务接待费	22,000.00		22,000.00
30226	劳务费	30,000.00		30,000.00
30227	委托业务费	5,000.00		5,000.00
30228	工会经费	66,683.28		66,683.28
30229	福利费	466,062.29		466,062.29
30239	其他交通费用	258,238.00		258,238.00
30299	其他商品和服务支出	110,980.00		110,980.00
30201	办公费	158,500.00		158,500.00
30202	印刷费	26,000.00		26,000.00
303	对个人和家庭的补助	867.60	867.60	
30309	奖励金	660.00	660.00	
30302	退休费	207.60	207.60	

2021年市级部门一般公共预算“三公”经费表

部门名称：

【205001】绍兴市信访局本级，【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位：元

单位名称	“三公”经费合计	因公出国（境）费用	公务用车购置及运行费用			公务接待费
			小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
**	1	2	3	4	5	6
合计	164,110.00					164,110.00
市信访局	164,110.00					164,110.00
绍兴市信访局本级	162,110.00					162,110.00
绍兴市政务热线服务中心	2,000.00					2,000.00

2021年市级部门政府性基金支出预算表

部门名称:

【205001】绍兴市信访局本级 , 【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位: 元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
**	**	1	2	3
	合计			

绍兴市信访局没有政府性基金预算拨款安排的支出，故本表无数据。

2021年市级部门项目支出表

部门名称:

【205001】绍兴市信访局本级, 【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位:元

类型	项目名称	项目单位	合计	本年拨款		财政拨款结转结余		财政专户管理资金	单位资金
				一般公共预算	政府性基金预算	一般公共预算	政府性基金预算		
		合计	16,597,060.00	16,597,060.00					
重大宣传、活动类项目	信访宣传经费	绍兴市信访局本级	712,000.00	712,000.00					
其他专项公用类项目	信访工作经费	绍兴市信访局本级	1,595,900.00	1,595,900.00					
信息化运行维护类项目	信访综合平台系统维保经费	绍兴市信访局本级	310,050.00	310,050.00					
大型会议培训类	信访重点培训经费	绍兴市信访局本级	110,000.00	110,000.00					
重大宣传、活动类项目	信访重点工作宣传经费	绍兴市信访局本级	240,000.00	240,000.00					
专项公务接待费	公务接待费	绍兴市信访局本级	142,110.00	142,110.00					
重大课题调研、规划类项目	课题研究经费	绍兴市信访局本级	493,500.00	493,500.00					
大型会议培训类	培训费	绍兴市信访局本级	90,000.00	90,000.00					
其他专项公用类项目	积案化解专班专项经费	绍兴市信访局本级	130,800.00	130,800.00					
设备购置类项目	设备更新经费	绍兴市信访局本级	42,500.00	42,500.00					
其他专项公用类项目	呼叫中心服务费	绍兴市信访局本级	12,715,200.00	12,715,200.00					
设备购置类项目	设备更新经费	绍兴市政务热线服务中心	15,000.00	15,000.00					

2021年市级部门预算项目绩效目标表

部门名称: 【205001】绍兴市信访局本级, 【205002】绍兴市政务热线服务中心

单位: 元

单位编码	单位名称(项目名称)	资金安排					总体绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	计算符号	指标值	计量单位	指标权重
		总计	一般公共预算	政府性基金	专户资金	其他资金								
205	市信访局													
205001	绍兴市信访局本级													
	信访宣传经费	712,000.00	712,000.00				为深化“三驻三服务”活动,进一步提升绍兴市12345政务热线事项办理质量与效率,全力助推我市“最多跑一次”改革,向社会公众展示改革成果,每月公布服务指数。深入贯彻学习落实《中国共产党信访工作条例》,拍摄宣传片1部,电视新闻报道1次,报纸报导1次,提升全体基层信访干部的业务能力,向社会公众普及法律知识。	产出指标	数量指标	宣传形式种类	≥	3	种	10
								产出指标	数量指标	播发稿件数量	≥	2	篇	10
								满意度指标	服务对象满意度指标	公众满意度	≥	90	(%)	30
								效益指标	社会效益指标	印刷物使用率	≥	80	(%)	30
								产出指标	数量指标	服务指数发布次数	=	12	次	10
								产出指标	时效指标	服务指数发布及时性	定性	及时		10
	信访工作经费	1,595,900.00	1,595,900.00				1.用于保障市信访联席会议驻京工作组在京期间的各项工作,确保驻京工作组工作人员在京的正常运作,维护我市在京正常信访秩序。用于进京上访、非访处置工作的沟通、协调、联络等,为全力做好我市驻京信访非访工作,减少非访数量。对非访人员处置过程中,非访人员失控后,要求及时掌握其赴京动向,及时通报驻京工作组,联系责任单位做好稳控工作,确实减少非访人员进京,维护政治安定。 2.通过该专项资金,确保劝返赴京、去省、来市上访群众工作的顺利开展。 3.整合到政务投诉平台后,将继续确保投诉、抄告单、反馈等渠道畅通,对网民反映问题及时作出答复。 4.通过该专项资金,确保全国信访信息系统畅通运行。 5.建立信访案件统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈的业务闭环,优化职能资源配置、行政管理流程再造,推动政府职责体系和组织体系的重新构建,进一步提高政府治理能力。 6.提高我市信访工作有效化解,并为来访群众提供更完善的咨询疏导服务。	效益指标	社会效益指标	四级走访总量同比下降率	≥	20	(%)	20
								产出指标	成本指标	资金节约率	≥	1	(%)	10
								产出指标	数量指标	专家评审会审次数	≥	8	次	20
								满意度指标	服务对象满意度指标	个案对象满意度	≥	80	(%)	15
								满意度指标	服务对象满意度指标	督导组满意度	≥	90	(%)	15
								产出指标	数量指标	督导调研次数	≥	50	次	20
	信访综合平台系统维保经费	310,050.00	310,050.00				对老系统进行日常维护、系统维护、故障处理等方面内容的维护,完善信访综合平台维护团队体系建设等。合理使用资金,规范支出,使其社会效益突出	产出指标	质量指标	故障排除速度	≤	2	小时	20
								产出指标	质量指标	系统故障率	≤	2	(%)	20
								效益指标	可持续影响指标	系统使用年限指数	=	1		20
								满意度指标	服务对象满意度指标	使用人群满意度	≥	90	(%)	20
								产出指标	数量指标	基本系统维护次数	=	12	次	20

	信访重点培训经费	110,000.00	110,000.00			贯彻中央、省有关信访工作的最新精神,通过培训使信访干部提高信访业务素质及业务水平,深入学习《中国共产党信访工作条例》	效益指标	社会效益指标	培训覆盖率	≥	60	(%)	30
							产出指标	数量指标	会议(培训)天数	=	2	天	15
							产出指标	数量指标	会议(培训)参加人数	=	200	人	15
							满意度指标	服务对象满意度指标	培训学员满意度	≥	85	(%)	30
							产出指标	时效指标	会议及时性	定性	2021年10月底前		10
	信访重点工作宣传经费	240,000.00	240,000.00			为深化“三驻三服务”活动,进一步提升绍兴市12345政务热线事项办理质量与效率,全力助推我市“最多跑一次”改革,向社会公众展示改革成果,每月公布服务指数次数。提升全体基层信访干部的业务能力,向社会公众普及法律知识。	产出指标	数量指标	服务指数发布次数	=	8	次	20
							产出指标	时效指标	服务指数发布及时性	定性	及时		20
							效益指标	可持续影响指标	提升群众监督力度	定性	有所提升		30
							满意度指标	服务对象满意度指标	公众满意度	≥	90	(%)	30
	公务接待费	142,110.00	142,110.00			及时化解群众与政府的矛盾,积极化解利益矛盾,切实做好信访维稳工作,为经济改革与发展,为全国政治大环境的和谐稳定的做出贡献	效益指标	社会效益指标	有效维护社会稳定	定性	有效		20
							满意度指标	服务对象满意度指标	接待来客满意度	≥	80	(%)	20
							产出指标	成本指标	单位成本	≤	80	元	20
							效益指标	社会效益指标	越级上访人数与上年比值	≤	100	(%)	20
							产出指标	数量指标	接待批次	≥	20	批	20
	呼叫中心服务费	12,715,200.00	12,715,200.00			1.坐席服务平台对接(采用50M CN2-VPN线路【主备】,采用100M政务网线路【主备】充分保障三大平台的运行及安全稳定。 2.按现有话务量测算,同时进行100%短线回访,热线中心等正常办公网络,大数据信息获取等。 3.根据招标文件要求,配备160名工作人员,115条线路。 4.为群众提供投诉咨询举报等途径,为群众解决难题,产生社会效益。	产出指标	数量指标	线路、坐席综合利用率	≥	100	(%)	10
							产出指标	数量指标	限期内答复比例	≥	95	(%)	10
							产出指标	数量指标	受理来电	=	980000	个	10
							产出指标	数量指标	电话线路	=	115	条	10
							效益指标	可持续影响指标	信息资源共享	=	100	(%)	10
							产出指标	数量指标	坐席数量	≥	115	个	10
							产出指标	数量指标	工作人员数量	≥	160	名	10
							满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥	95	(%)	10
							效益指标	社会效益指标	提高政府治理能力	定性	有所提高		10
							产出指标	质量指标	政府采购是否合规	定性	合规		10
	培训费	90,000.00	90,000.00			贯彻中央、省有关信访工作的最新精神,通过培训使信访干部提高信访业务素质及业务水平	效益指标	社会效益指标	培训覆盖率	≥	50	(%)	30
							满意度指标	服务对象满意度指标	培训学员满意度	≥	85	(%)	30
							产出指标	时效指标	会议及时性	定性	2021年10月底前		10
							产出指标	数量指标	会议(培训)天数	=	2	天	15
							产出指标	数量指标	会议(培训)参加人数	=	120	人	15
	积案化解专班专项经费	130,800.00	130,800.00			进一步贯彻落实习近平总书记关于信访工作重要指示批示精神,切实解决重复信访居高不下、信访积案不断产生的问题,维护群众合法权益,促进社会和谐稳定。全面推进重复信访积案的化解,以此带动全省重复信访比例大幅下降,重点领域和重点群体突出矛盾明显缓解,信访工作领域国家治理体系和治理能力现代化水平进一步提升。	满意度指标	服务对象满意度指标	专班人员满意度	≥	90	(%)	20
							产出指标	数量指标	专班组成人数	=	5	人	20
							效益指标	社会效益指标	重复访化解率	≥	60	(%)	30

							购置的资产盘点机1台、标签打印机1台。按照资产配置额购置摄影机1台。办公用高拍仪1台。碎纸机3台。中央空调一拖一1套。提高办公效率，提高业务水平。	产出指标	数量指标	督查次数	≥	55	次	30
	设备更新经费	42,500.00	42,500.00					满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度(%)	≥	90	(%)	25
								产出指标	数量指标	合同执行率	=	100	(%)	20
								产出指标	质量指标	质量合格率	≥	98	(%)	20
								效益指标	社会效益指标	设备使用率	≥	90	(%)	25
								产出指标	数量指标	设备购置完成率	≥	100	(%)	10
	课题研究经费	493,500.00	493,500.00				完成课题研究，形成结论性成果，对枫桥经验在信访工作中的实践给予重要理论基础并指明方向	产出指标	数量指标	完成调研/规划报告数量	≥	1	篇	15
								产出指标	时效指标	计划完成课题(规划)时间	=	12	月/年	10
								满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥	80	(%)	20
								效益指标	社会效益指标	成果刊发、媒体报道次数	≥	1	次	25
								产出指标	数量指标	完成专题研究报告数量	≥	1	篇	15
								产出指标	数量指标	上报建议、意见数量	≥	1	条	15
205002	绍兴市政务热线服务中心													
	设备更新经费	15,000.00	15,000.00				购置复印机1台，采购流程合规，设备使用率为100%，提高办公效率，增强文件形式多样化，节省办公时间。	效益指标	社会效益指标	设备使用率	≥	100	(%)	25
								产出指标	质量指标	质量合格率	≥	95	(%)	20
								产出指标	数量指标	合同执行率	=	100	(%)	15
								产出指标	数量指标	设备购置完成率	≥	100	(%)	15
								满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度(%)	≥	90	(%)	25