

2021 年度广州市信访局部门整体 支出绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况。

1. 部门机构设置。

本部门内设处室 7 个，分别是办公室、督查处、调研处、来信办理处、来访接待处、复查复核处、网上信访办理处。

2. 部门主要职能。

（1）贯彻执行党和国家有关信访工作的方针、政策和法律、法规，执行市委、市政府有关信访工作的决策和部署并组织实施；负责研究、草拟有关信访工作的政策及法规，制定规章制度。

（2）处理群众和境外人士来信、来访、来邮（电子邮件）和网上信访；及时、准确地向市委、市政府反馈来信、来访、来邮（电子邮件）和网上信访中提出的重要建议、意见和问题；综合分析信访动态和信息，开展调查研究，向市委、市政府提出完善政策、改进工作的意见和建议。

（3）承办中央、省和市领导交办的信访事项，督促检查领导有关批示件的落实情况；向市直部门和区转送、交办、督办有关信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实；负责协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题；负责办理信访复查、复核工作。

（4）组织开展信访矛盾排查调处工作，及时向市委、市

政府报告重大矛盾排查调处情况；协调有关部门处置群众上访和到非接待场所上访事件，维护市委、市政府信访秩序；协调处理基层信访部门在信访工作中遇到的复杂问题和重要事项；协调有关部门做好我市群众到省进京非接待场所上访的劝返工作。

（5）指导全市信访业务工作，督促、检查、协调、指导市直部门和区信访业务工作；负责信访工作宣传、信访发布和经验交流；组织信访干部的业务培训；指导全市信访部门信息化建设。

（6）承办人大代表、政协委员向市领导直接反映的信访事项；负责市信访工作联席会议办公室的日常工作。

（7）承办市委、市政府和上级信访部门交办的其他事项。

3. 年度总体工作和重点工作任务。

2021年，我局在市委市政府的坚强领导和省信访局的有力指导下，深入学习领会习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，牢记为党分忧、为民解难的政治责任，坚持人民至上、信访为民，坚持接诉即办、有呼必应，坚持底线思维、依法信访，忠诚履行服务党和国家大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定四项核心职责，为加快实现老城市新活力、“四个出新出彩”作出信访部门应有贡献。省市领导多次批示，《人民信访》《法治日报》《广东信访反映》《广州日报》等多次刊发我市信访工

作经验做法。全市信访形势总体平稳可控、持续向好，呈现来访下降、来信下降、网信上升的“两降一升”，总体稳中有升（及时受理率、按期答复率、满意率、化解率上升）、有降（进京访量、重复信访率、督办倒流率下降）、有进（创新具有广州特色信访工作机制有进步）、有优（信访考核指标数据有优化）良好态势。

（二）部门整体收支情况。

2021 年我局全年财政拨款 3834.35 万元，其中市本级财政拨款年度预算 3664.35 万元，市本级财政拨款支出 3661.45 万元，其中基本支出 2760.38 万元，预算完成率 99.91%；项目支出 901.08 万元，预算完成率 99.95%，整体预算完成率 99.92%，支出进度全市排名第 6 名，预算执行总体情况良好。

（三）部门整体绩效管理情况。

根据财政预算绩效管理要求，我局对部门整体支出绩效开展自评，涉及一般公共预算支出 3831.45 万元。从评价情况来看，从评价情况来看，我局整体资金使用绩效良好，按照绩效管理工作要求，能积极开展绩效运行监控工作，及时了解资金支出进度，提高资金使用效益，确保完成预期的绩效目标，较好地保障 2021 年部门职责履行和重点工作任务的完成。2021 年我局修订《广州市信访局财务管理规定》，明确每月预算支出执行情况须报局党组会议审议，且各项目绩效自评结果将作为下一年度部门预算资金安排的重要依据，进一步加强绩效管理工作。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述。

2021 年我局整体支出绩效自评结果为 93.16 分，其中管理效能自评分 43.16 分，履职效能评分为 50 分。从评价结果来看，我局能较好地完成各项重点工作任务，财政资金使用达到预期绩效目标，充分发挥了资金使用效益。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析。

各项任务绩效目标完成情况			
任务内容	任务绩效目标	目标完成情况	履职效能评分
1. 有效化解各类信访矛盾。	增强信访治理效能	1. 严格落实信访部门全员包案督办，全年推动化解信访事项 8.91 万件，按期答复率 99.99%。 2. 强力推进重复信访治理和信访积案化解，信访存量矛盾风险得到有效缓解。中央交办我市第一批重复信访事项化解率为 98.85%。 3. 2021 年，全市信访事项及时受理率和按期答复率 99.99%，信访部门满意率、责任单位满意率同比上升，重访占比同比下降。	18
2. 持续提高信访工作专业化、法治化、信息化水平	提升信访工作专业化能力、提高信访工作法治水平、推进信访信息化建设。	1. 创新工作机制。深化信访事项“四办”机制，创新群众满意度“五步工作法”，探索人民调解、法律服务、社会力量、心理疏导、困难帮扶进信访“五进机制”，完善“三跨三分离”与外省市协调联动机制，推动涉“一案多投”重点辖区建立临时党支部，尝试“每月一题”围绕重点民生领域信访问题进行研判化解和常态调处，协调税务、人社等事权部门成功调处社保费征缴多年争议。 2. 提升法治信访水平。充分发挥信访复查复核纠错职能和法律人才聚集优势，定期利用局微信群进行全局法律知识分享，定期更新编印新出台的政策法规，定期邀请局法律顾问来局作法律讲座，指导推进全市 11 个区全部建立复查复核律师工作室，依法做好复查复核案件办理，以市人民政府名义作出的 193 件信访复查复核文书均被省人民政府予以维持。 3. 推进智慧信访建设。全力推广省一体化系统应用，主动争取“穗智访”一期项目立项建设，全面升级办公 OA 系统和手机端应用延伸，初步联通“粤平安”信访超市，开始着手打造广州信访智能化接访大厅、手机信访平台和远程接访平台，初步提升我市信访工作信息化水平。	18

3. 维护市人民来访接待厅秩序	确保接待大厅安全有序	做好信访服务保障工作，圆满完成全国“两会”、建党 100 周年、十九届六中全会、第 130 届广交会和省市党委全会等重点时期信访服务保障工作。市人民来访接待厅为群众提供了良好有序的接待场所，安全性 100%，群众能依法依规有序上访，未发生极端恶性事件。	14
-----------------	------------	--	----

（三）各重点任务项目支出完成情况分析。

我局 2021 年市本级财政拨款项目年度预算 901.53 万元，预算支出 901.08 万元，预算完成率 99.95%，其中 2019 年信息化建设项目、2021 年信息系统运行维护项目、社会工作及心理辅导服务项目、业务用房物业管理费以及云客服服务外包项目预算执行率达 100%，其余项目预算执行率均已达 99.66% 以上，所有项目均达到预期绩效目标，资金使用效益良好。

（四）主要工作成效。

1. 进一步提升了信访工作办理质效。一是信访办理全员包案。全年推动化解信访事项 8.91 万件，按期答复率 99.99%。二是信访治理不断优化。中央交办我市第一批重复信访事项化解率为 98.85%。三是信访法治提升水平。以市人民政府名义作出的 193 件信访复查复核文书均被省人民政府予以维持。四是信访工作成效明显。2021 年，全市信访事项及时受理率和按期答复率 99.99%，信访部门满意率、责任单位满意率同比上升，重访占比同比下降。

2. 进一步推进了信访工作创新发展。一是有效创新信访制度机制。深化信访事项“四办”机制，创新群众满意度“五步工作法”，探索信访“五进机制”，完善“三跨三分离”与外省市协调联动机制等。二是有效压实信访工作责任。注

重发挥联席会议机制作用，加强全市信访工作跟踪督导。制定《关于因违法行为导致信访问题产生的责任追究办法（试行）》，常态落实信访工作“三项建议权”，压实信访工作责任。三是有效推进智慧信访建设。完成“穗智访”一期项目立项建设，初步联通“粤平安”信访超市，开始着手打造广州信访智能化接访大厅、手机信访平台和远程接访平台，初步提升我市信访工作信息化水平。四是有效夯实信访基层基础。积极参与市域社会治理现代化，推动全市建立信访工作联席会议制度并正式运行，推进“市级信访群众之家”、“区级信访超市”、街（镇）和村（居）群众信访诉求服务中心（站点）建设并初步运行，全力构建适应群众需求、符合时代特征的信访工作新模式。

3. 进一步发挥了信访服务保障作用。一是坚持当好党委政府参谋助手。向市委市政府、省市领导报送信访工作报告9篇，得到省市领导批示12件次。二是做好信访服务保障工作。圆满完成全国“两会”、建党100周年、十九届六中全会、第130届广交会和省市党委全会等重点时期信访服务保障工作。

三、存在的主要问题

（一）绩效管理意识不强。

项目支出相关处室绩效管理主动意识不强，重项目支出，轻预算管理；重资金分配，轻绩效评价；重资金支出，轻绩效管理。

（二）绩效目标设置不够合理。

在进行绩效指标设置时，较注重产出指标，部分项目缺乏服务对象满意度指标，导致指标设置不够全面。

（三）绩效评价形式比较单一。

整体绩效评价形式主要采取自评的方式，形式比较单一，不够客观全面。

四、下一步改进措施

（一）加强宣传，提高绩效评价认同感。

加大对绩效管理的宣传，充分认识绩效管理的重要性，强化全过程预算绩效管理理念。根据本局工作职责和年度重点工作任务，科学设置整体绩效目标和绩效指标。加强预算执行绩效监督管理，落实绩效管理责任。项目完成后，及时进行项目绩效评价，根据评价结果，科学安排下一年度部门预算。

（二）科学设置，提高绩效目标全面性。

进一步加强服务对象满意度调查工作，通过采取科学的方法，全面收集服务对象满意度资料，更好反映服务效能，提高工作实效。

（三）多方评价，提高绩效评价公正性。

除了积极开展整体绩效自评外，可以适当引进第三方评价，利用专家和第三方机构的专业性和中立性，使绩效评价更加公证合理。