

2022 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. 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. 负责征集、办理对本市政治、经济、文化、社会和生态文明建设等各项事业发展的重要建议；收集、整理、报告市内外群众、法人及其他组织通过来信、来访、来电和电子邮件等方式对市委、市政府工作提出的重要建议。

8. 承办市委、市政府和上级信访部门交办的其他事项。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2022 年，在省委、省政府和市委的坚强领导下，市政府深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面贯彻落实《信访工作条例》（以下简称《条例》），牢记为民解难、为党分忧的政治责任，积极做好《条例》普法、疫情防控等背景下信访服务保障，用心用情用功做好“送上门来的群众工作”，全市信访形势总体平稳可控、持续向好。国家交办广州市国重件、省交办信访积案和重点类案化解率 100%、

全省排名三个第一。全市信访事项办理群众参评率明显上升，满意度评价综合得分全省排名第二。

（三）部门整体收支情况

2022 年我局全年财政拨款 4206.74 万元，其中市本级财政拨款年度预算 4206.74 万元，市本级财政拨款支出 4206.74 万元，其中基本支出 3091.55 万元，预算完成率 99.99%；项目支出 1115.19 万元，预算完成率 99.97%，整体预算完成率 99.92%，支出进度全市排名第 9 名，预算执行总体情况良好，达到整体绩效目标。

（四）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 4206.74 万元。从评价情况来看，我局能较好地完成各项重点工作任务，财政资金安排项目立项依据充分，绩效目标设置合理，同时从产出和效益两方面设置个性化指标，能有效贴合反映绩效目标实现情况，财务资料真实、完整、全面，使用规范，手续完善。预算执行期间能积极开展绩效运行监控工作，及时了解项目支出进度，预警支出进度慢的项目，项目过程质量控制良好，预算编制、执行及使用效益情况均达到了预期的绩效目标。根据我局《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

2022 年我局整体支出绩效自评结果为“优”，评分为 98 分，其中管理效能自评分 48 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
1. 加强信访机关建设	在强化党建引领上有新收获，在强化为民解难上有新突破，在强化职责使命上有新担当。	1. 制发《关于在全市信访系统深入推进信访“家文化”建设的意见》获市委主要领导批示肯定， 2. 与广州地铁集团、中铁四局共建“幸福号列车”党群服务驿站，启动仪式被中央、省市媒体报道，国务院副秘书长、国家信访局局长李文章现场参观给予肯定， 3. 报送《党建引领打造广州信访“家文化”》获得省“先锋杯”创新大赛三等奖，
2. 推进信访改革创新	党建引领擦亮广州信访品牌；提升应急处突能力；打造智慧信访；建立“便民、智能”信访生态链。	1. 创新运用“一月一题”工作机制，做法获国家信访局《人民信访》杂志刊发，《广州市关于义务教育阶段“双减”政策实施后引发的信访热点问题的调研报告》获原省委书记李希同志批示。 2. 制发《广州市信访工作“控总量、治重访”十条措施》，源头治理控总量，攻坚化解减存量，全重复信访率同比下降。 2. 部署开展国满件、省满件攻坚冲刺行动，成立“向明工作室”，创新“五步工作法”，制发满意度评价《九条措施》和《五条规则》，信访群众满意率同比上升。

3. 提升信访 办理质效	提高受理办理质量，减少重复信访和矛盾上行；全面提升信访事项“五率一占比”；推动新时代“枫桥经验”在广州落实落地、开花结果。	1. 优化信访事项办理流程，综合办理效能同比提升，全市及时受理率 100%，按期办结率 99.99%。 2. 国家交办我市国重件审核认定化解化解率 100%，进度和质量两项指标在全省均排名第一。省交办信访积案和重点类案以及市自排信访积案化解率 100%。 3. 坚持和发展枫桥经验，融入社会治理积极探索和创新打造新时代广州版“枫桥经验”，创新“家人、家事、家书、家访、家常话”信访“家文化”
-----------------	---	---

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

我局 2022 年市本级财政拨款项目年度预算 1115.56 万元，预算支出 1115.19 万元，预算完成率 99.97%，其中物业管理费 99.65%以及信访工作专项经费 99.96%，其余项目预算执行率均达 100%，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. 强化政治统领，坚持党的全面领导。一是高位推动掌方向。市委市政府高度重视信访工作，今年先后 3 次召开市委常委会会议、2 次召开市政府常务会议专题传达学习上级精神，研究贯彻落实意见，市委书记先后 30 次、市长先后 55 次就信访工作作出批示、提出要求。二是条例宣贯重遵循。全市信访系统学习贯彻落实《信访工作条例》，5 月份会同省信访局在流花湖公园共同举办条例宣传月启动仪式，市信访局主要领导先后 3 次进行条例宣讲，全力做好“送上门来的群众工作”。三是领导带头促合力。市主要领导率先垂范、带头接访包案、化解稳控，市委常委、副市长全年包案处理 102 宗群众“急难愁盼”问题，

示范和带动各区、市直部门以及各街（镇）党政领导干部包案，有效解决了一批群众“急难愁盼”的切身利益问题

2. 注重提质增效，推进信访工作高质量发展。一是推进枫桥经验与信访“家文化”有效融合。坚持和发展枫桥经验，创新信访“家文化”，制发《关于在全市信访系统深入推进信访“家文化”建设的意见》获市委主要领导批示肯定，与广州地铁集团、中铁四局共建“幸福号列车”党群服务驿站，报送《党建引领打造广州信访“家文化”》获得省“先锋杯”创新大赛三等奖。二是推进业务优化与制度改革相互促进。优化信访事项办理流程，综合办理效能同比提升 5.91%，全市及时受理率 100%，按期办结率 99.99%。创新运用“一月一题”工作机制，做法获国家信访局《人民信访》杂志刊发，源头治理控总量，攻坚化解减存量，多措并举防变量，全市重复信访量同比下降 9.46%，重复信访率同比下降 27.52%。三是推进积案化解率与群众满意率全面提升。深入开展信访积案治理百日攻坚行动，全力督导推进重点领域的信访矛盾化解，国家交办我市国重件审核认定化解化解率 100%，进度和质量两项指标在全省均排名第一。省交办信访积案和重点类案以及市自排信访积案化解率 100%。部署开展国满件、省满件攻坚冲刺行动，成立“向明工作室”，创新“五步工作法”，制发满意度评价《九条措施》和《五条规则》，全市信访事项办理群众参评率同比上升 35.51%，信访群众满意率同比上升 21.25%

3. 狠抓信访保障，全力维护社会稳定大局。一是圆满完成特殊防护期信访保障任务。市领导先后 5 次召开全市性信访工作会议动员部署，组织全市信访系统严格落实市委常委会会议“五个到位”部署要求，研究制发《广州市加强党的二十大信访安全保障决战攻坚措施》（简称 14 条），市政府常务会议专题听取汇报，永航市长给予充分肯定。二是稳妥处置涉防疫临时用工人员劳资纠纷聚集。在市领导亲自指挥下，市信联办牵头成立联合临时指挥部，通过明确思路、加强政策指引、强化联合处置、化解合理诉求，11 月 18 日以来我市特殊群体规模集访持续高发态势逐步得到有效遏制，群体聚集“维权”的规模、频次明显下降。

三、存在的主要问题

（一）预算绩效管理理念有待加强。

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）部分项目资金支付进度不均衡。

我局 2022 年市本级财政拨款项目预算支出 1115.19 万元，预算完成率 99.97%，但存在部分项目支出进度不均衡，如信访工作专项经费 1-11 月预算支出进度仅为 46.87%。

（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，

存在主观人为因素影响，有失客观全面。

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）加强项目资金管理。

预算批复后，负责相关项目处室应细化项目实施方案，在项目实施期间，对预算执行实施监控，确保资金对应绩效目标执行，推进项目按计划落实。

（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，进一步提高绩效评价的公证合理。