

2022 年度广州市增城区信访局部门 整体支出绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况

我局内设 2 个科室：办公室和接访科，1 个下属事业单位：广州市增城区网上信访受理中心。部门主要职责：

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，执行区委、区政府有关信访工作的决策和部署并组织实施；负责研究、拟订本区有关信访工作的有关制度并组织实施。

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、准确地向区委、区政府反馈来信、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，向区委、区政府提出完善政策、改进工作的意见和建议。

3. 承办中央、省、市和区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；向区直各部门和各镇街转送、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，及时向区委、区政府报告重大矛盾排查调处情况；协调有关部门（镇街）处置集体上访和非正常上访事件，维护区委、区政府信访秩序；协调处理各部门、各镇街等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（镇街）做好我区群众到市上省进京进行非正常上访的劝返工作。

5. 指导全区信访业务工作，督促、检查、协调、指导区直各部门和各镇街做好信访业务工作；负责信访工作宣传、信息发布和经验交流；组织信访干部的业务培训；指导全区信访部门信息化建设。

6. 承办人大代表、政协委员向区领导直接反映的信访事项；负责区加强信访工作和维护社会稳定协调领导小组办公室的日常工作。

7. 承办区委、区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 年我局总体绩效目标：贯彻落实中央和省、市、区关于信访工作的一系列决策部署，按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，坚持以人民为中心的发展思想，继续深化信访工作制度改革，以依法及时就地解决群众合理诉求为核心，深入推进区领导包案等工作，全力攻坚化解重点信访事项，全力做好重大活动期间的信访工作，维护我区信访工作秩序，推动我区信访工作高质量发展。

2022 年我局重点工作任务：一是按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，依法及时就地解决群众合理诉求；二是按照广州市信访局的要求，依托省一体化系统高质高效办理信访案件；三是维护区“信访超市”秩序，保障区人民来访接待室的安全和秩序。

（三）部门整体收支情况

我局 2022 年预算完成率为 93.01%，财政预算拨款收入 10,198,895.35 元，其中：基本支出 6,375,458.68 元，专项拨款 3,823,436.67 元。全年实际支出数 9,485,758.72 元，其中：全年基本支出 6,264,447.69 元，全年专项经费支出 3,221,311.03 元。

（四）部门整体绩效管理情况

根据财政预算绩效管理的要求，本部门积极推进绩效管理工作。年初根据部门职责履行目标设定整体绩效目标和具体绩效指标，在预算执行中对绩效进行监控，事后开展绩效自评和评价。

2022 年本部门较好地实现了总体绩效目标，依法维护群众合法权益，促进社会和谐稳定。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

本部门整体支出绩效自评总分为 94.15。其中，履职效能自评 49.30 分，管理效能自评 44.85 分。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

在履职效能方面，2022 年重点工作任务、绩效目标及完成情况如下：

重点工作任务一：按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，依法及时就地解决群众合理诉求。绩效目标：妥善处理信访矛盾纠纷，维护我区社会和谐稳定。深入调研，进行前瞻性研判，探索预防和化解社会矛盾长效机制，探索社会力量参与信访工作机制。完成情况：完成年初设定的目标值。

重点工作任务二：按照广州市信访局的要求，依托省一体化系统高质高效办理信访案件。绩效目标：推动网信成为群众信访主要渠道，及时受理，按期办结，争取群众满意，使得网信占比率 $\geq 80\%$ ，群众满意度 $\geq 90\%$ 。完成情况：根据业务部门的统计，2022 年网信占比率为 61.8%，群众满意度为 95.33%，较好的完成了年初设定的绩效目标。

重点工作任务三：维护区“信访超市”秩序，保障区人民来访接待室的安全和秩序。绩效目标：保证不发生极端恶性信访事件。完成情况：我区 2022 年全年没有发生极端恶劣信访事件，社会大局和谐稳定。

履职效能方面扣分主要是因为部门预算资金支出率为 93.01%，未达 100%。

管理效能指标满分为 50 分，我局自评得分为 44.85，扣分主要是因为绩效管理制度不够细化，面向中小企业预留采购份额预算执行率未达 100%等。

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

围绕着区信访局的中心工作，本部门的重点项目支出主要是社工项目经费。社工项目旨在通过外包聘请社会工作专业人员，采用专业的手法安抚信访者情绪，协助分析问题和解决方法，提供法律及政策资源援助等服务，以改善信访者的社会认知，促进理性维权。社工项目是我局探索社会力量参与信访工作机制的重要举措，我局 2022 年的社工项目经费预算为 36 万元，实际支出 36 万元。2022 年社工项目经费预算执行率为 100%，社工在我局开展信访工作中发挥了重要作用。

（四）主要工作成效

2022 年我局实现了整体绩效目标，在区委区政府和上级信访部门的正确指导下，在各镇街和机关单位的通力协作中，圆满完成了区领导包案、重复访治理、基层矛盾排查化解、重大活动保障、提高初次信访事项办理效能等工作，依法维护了群众合法权益。我区全年没有发生极端恶劣信访事件，社会大局和谐稳定。

三、存在的主要问题

一是部门预算执行率为 93.01%，未达 100%，预算管理工作需进一步改善。二是部门整体支出绩效管理工作还存在绩效目标申报不够全面、绩效指标量化不够等问题。

四、下一步改进措施

一是改善预算管理工作，进一步做好年初预算编制，密

切关注预算支出进度，及时合理调整预算。二是改善绩效管理工作，进一步做好年初绩效目标申报和绩效指标量化等工作。