

附件 2

2023 年度广州市增城区信访局整体支出 绩效自评报告

一、部门基本情况

（一）部门职能

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

2023年度总体工作：全面开展“《信访工作条例》落实年”活动，多措并举推进信访工作法治化建设；集中开展信访问题源头治理三年攻坚行动，提升基层矛盾纠纷吸附能力，减少矛盾上行；常态化推进治理重复信访、化解信访积案工作；开展“千名信访干部千镇行解民忧”活动，带头挂点联系镇街，主动下沉到村社、问题楼盘开展现场接访约访下访，积极协调信访事项化解。

2023年度重点工作任务：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；三是维护区人民来访接待室安全和秩序，维护区社会大局和谐稳定。

（三）部门整体支出绩效目标

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活动，全力攻坚化解重点信访事项，全力做好驻京劝返和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。

（四）部门整体收支情况

我部门 2023 年全年预算拨款 783.16 万元，实际支出 774.90 万元，预算执行率为 98.95%。财政拨款收入 774.90 万元，其中：基本支出 580.13 万元，专项拨款 194.77 万元。全年实际支出数 774.90 万元，其中：基本支出 580.13 万元，专项经费支出 194.77 万元。

（五）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。

2023 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、绩效自评情况

（一）自评结论

本部门整体支出绩效自评总分为 92.10。其中，履职效能自评 46.80 分，管理效能自评 45.30 分。

（二）履职效能分析

2023 年我部门全面开展“《信访工作条例》落实年”活动，多措并举推进信访工作法治化建设，推动《信访工作条例》进社区、进单位、进乡村约 15 次，发放宣传材料 1000 余份；推动《信访工作条例》进党校课堂，主动将信访工作作为党性教育内容纳入教学培训。集中开展信访问题源头治理三年攻坚行动，提升基层矛盾纠纷吸附能力，减少矛盾上行，我区求决类初次信访事项一次性化解率为 98.10%，群众“到国家信访局登记求决类初次信访事项”数量同比下降 43.21%，下降幅度在全市各区中排名第 3；常态化推进治理重复信访、化解信访积案工作，推动多宗“骨头案”有效化解；开展“千名信访干部千镇行解民忧”活动，带头挂点联系镇街，主动下沉到村社、问题楼盘开展现场接访约访下访，积极协调信访事项化解。2023 年，全区信访形势总体平稳，全系统群众满意率达到 99.84%，信访秩序良好，社会大局和谐稳定。

在履职效能方面，2023 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，提高群众满意度。完成情况：根据业务部门的统计，2023年网信占比率为88.67%，群众满意度为99.84%，较好的完成了年初设定的绩效目标。

重点工作任务三：维护区人民来访接待室安全和秩序，保障社会大局和谐稳定。绩效目标：保证不发生极端恶性信访事件。完成情况：我区2023年全年没有发生极端恶劣信访事件，社会大局和谐稳定。

履职效能方面扣分原因一是部门预算资金支出率为98.95%，未达100%；二是年初绩效目标产出指标设定不合理，实际完成率较目标值有偏差。

（三）管理效率分析

管理效率指标下设预算编制、预算执行、信息公开、绩效管理、采购管理、资产管理、运行成本等模块，满分为50分，我局自评得分为45.30，扣分主要是由于绩效管理制度不够细化，年初绩效指标设定不够科学合理，另外采购管理、资产管理水平还有待进一步提高。

三、存在的主要问题

存在的问题主要有：一是在绩效指标设置方面，年初绩效指标设定不够合理，产出指标设定数量过少。二是在实施管理方面，各科室联动程度不够，信息共享更新不及时。

四、下一步改进措施

一是要改善预算管理和绩效管理工作，进一步做好年初预算编制，尤其是年初绩效指标量化和申报工作；二是在执行中各科室要加强信息数据共享，密切关注预算支出进度，及时合理调整预算。