

广州市荔湾区信访局 2021 年部门整体支出 绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况

1. **机构设置和人员配备情况。**广州市荔湾区信访局下设广州市荔湾区荔湾区信访局（本级）和广州市荔湾区信访受理中心一个事业单位。截至 2021 年 12 月 31 日，本单位财政核定编制在职人员为 17 人；年末实有在职人员为 25 人，其中公共预算财政拨款（补助）开支人数 15 人，其他人员 10 人。

2. **职能配置情况。**（1）贯彻执行党和国家以及省有关信访工作的方针、政策和法律、法规，执行市委、市政府和区委、区政府有关信访工作的工作部署并组织实施。（2）处理群众和境外人士的有关信访事项；及时、准确地向区委、区政府反馈信访人提出的重要建议、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）承办上级交办的信访事项，督查有关批示件的落实情况；向区属单位转送、交办、督办有关信访事项，督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；按层级管理权限，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，建立和完善信访信息汇集分析机制，及时向区委、区政府报告重大矛盾排查调处情况。（5）协调处理区属单位在信访工作中遇到的复杂问题和重要事项。（6）指导、

督促、检查、协调区属单位的信访业务工作；负责信访工作宣传、信息发布和经验交流；组织信访业务培训；指导全区信访部门信息化建设。（7）承办人大代表、政协委员向区领导直接反映的信访事项。（8）完成区委、区政府和上级相关部门交办的其他任务。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1. 部门整体支出的目标完成情况。贯彻执行党和国家的政策法规，认真落实信访工作责任，依法规范信访秩序，积极推进“阳光信访、责任信访、法治信访”。通过省一体化信访信息系统交转办的信访案件办结率 100%，全年发出督办函 264 份。切实做好各个重点时期的信访保障工作。

2. 主要任务完成情况。一是为区人民来访接待大厅及办公室的正常运行提供后勤保障，提升人民群众的满意度。做好公务接待的有效衔接和沟通工作，确保公务接待的质量，提升服务对象的满意度。二是保障区人民来访接待大厅及信访事务的正常运行，为提高处理信访事务的业务水平和效率提供后勤保障和法律支持。三是确保了我区信访工作的有序进行，完成上级下达工作目标和交办工作任务。

（三）部门整体支出情况

广州市荔湾区信访局 2021 年度整体支出年初预算数：843.65 万元，整体支出预算调整数：106.87 万元，整体年度实际支出数：822.26 万元，预算完成率 86.51%，预算调整率 12.67%。

（四）部门整体绩效管理情况

广州市荔湾区信访局 2021 年度部门整体绩效目标设置四个关键指标，分别是：信访信息化平台共享使用率、案件办结率、办公正常运行率、群众满意度。2021 年 7 月对部门整体绩效运行进行年中监控。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

广州市荔湾区信访局 2021 年度部门整体绩效目标关键指标：**一是**信访信息化平台共享使用率，节省办公开支，提高工作效率，预期实现值：90%，该指标完成；**二是**案件办结率，全年办结信访事项宗数/全年受理信访事项总数*100%，预期实现值：90%，该指标完成；**三是**办公正常运行率，区人民来访接待大厅及局办公场所正常运行，没有出现断水断电、安保人员缺位等的情况，预期实现值：100%，该指标完成；**四是**群众满意度，专项项目服务对象对项目开展的满意度水平，预期实现值：98%，该指标完成。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

1. 项目名称：信访超市建设经费，完成情况：区信访局按照“边建边研边用”的工作思路，建立健全信访超市日常管理、干部队伍建设等制度机制，形成一套规范的规章制度，保障荔湾区信访超市的高效、规范、有序运行。

2. 项目名称：办公室水电、物业管理费等，完成情况：2016 年 12 月起，区人民来访接待大厅搬至广州市荔湾区芳村大道西塞坝路 2 号之三独立办公，并自行支付水电及物业管理费等费用。同时，按照省、市相关要求，做到布局合理、

设备齐全。进一步完善我区人民来访接待大厅和网上信访的设备设施建设，人民群众信访环境安全有序。

3. 项目名称：公务接待费，完成情况：厉行节约，在有关费用零支出的情况下，做好公务接待的有效衔接和沟通工作，确保公务接待的质量。

4. 项目名称：信息系统维护及法律顾问费，完成情况：一是保证了区人民来访接待大厅及信访事务的正常运行，包括网上信访、视频监控等软硬件的维护。二是为来访群众提供了现场法律咨询服务，为重点突出信访事项研判调处提供了有力的法律支持。

5. 项目名称：信访工作经费，完成情况：一是对涉及辖区群众到省、市有关部门集体访、非正常接待场所上访的情况，及时按要求处置。二是积极和省、市有关部门协调沟通，做好研判分析，防止矛盾上行。三是协调区内单位、街道落实处置工作，加强排查稳控，认真化解信访诉求。

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

任务 1. 年度支出预算数 60.40 万元，预算完成数 57.63 万元，执行率 95.41%。

任务 2. 年度支出预算数 12 万元，预算完成数 12 万元，执行率 100%。

任务 3. 年度支出预算数 204.94 万元，预算完成数 179.49 万元，执行率 87.58%。

（四）主要工作成效

一是为区人民来访接待大厅及办公室的正常运行提供后勤保障，提升人民群众的满意度。做好公务接待的有效衔

接和沟通工作，确保公务接待的质量，提升服务对象的满意度。

二是保障区人民来访接待大厅及信访事务的正常运行，为提高处理信访事务的业务水平和效率提供后勤保障和法律支持。

三是确保了我区信访工作的有序进行，做好进京和赴外地开展有关处置工作，完成省、市等上级部门交办的任务和目标。

三、存在的主要问题

一是绩效评价在目标设定上不够精细，且不能实现多元化。当前我局的绩效目标仅停留在固有指标的设定，如水电费缴纳完成率，较为简单。

二是难以建立科学客观的考核标准，因绩效考核标准不够科学，主观性强，难以确保绩效评价是与工作密切相关的客观性指标。

四、下一步改进措施

一是在绩效评价中确定科学完善的评价原则。评价原则是公正、规范、合理进行绩效评价的准则，是整个绩效评价顺利进行的有效保证。

二是绩效评价方法要注意适当性、可操作性。在绩效评价过程中要从本组织特点和实际出发，本着全面、集中、多层次的角度进行全方位的评价。

三是加强对绩效评价实施主体的培训。通过采取培训的

方式有效减少主观人为因素、提高掌握绩效评价的实效性，避免一些失误现象。