

项目支出绩效自评表

（ 2021 年度）

项目名称	信访事务工作经费							
主管部门	新乡县信访局			实施单位	新乡县信访局			
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	21.2	30.78	30.78	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	21.2	30.78	30.78	—	100%	—	
	上年结转资金	0	0	0	—		—	
	其他资金	0	0	0	—		—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	受理群众来信、来电、接待来访，保障信访业务工作正常开展，完成中央、省、市、县信访工作责任目标。			受理群众来信、来电、接待来访，保障信访业务工作正常开展，完成中央、省、市、县信访工作责任目标。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	指标 1：受理信访案件完成率	≥80%	100%	5	5	
			指标 2：保障差旅天数	360 天	180 天	3	1.5	预算经费不足
			指标 3：信访信息系统运行	≥1 次	1 次	2	2	
		质量指标	指标 1：信访案件按信访条例办结规范性	规范	规范	20	20	
		时效指标	指标 1：完成周期	2021 年 12 月 31 日	2021 年 12 月 31 日前完成	10	10	部分票据未及时支付
		成本指标	指标 1：项目总成本	≤30.78 万元	30.78 万元	10	10	
	效益指标 (30分)	社会效益指标	指标 1：保障信访业务正常开展	有效保障	有效保障	30	30	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	指标 1：信访群众满意度	≥85%	90%	5	5	
			指标 2：内部员工满意度	≥90%	90%	5	5	
总分					100	98.5		

项目支出绩效自评表

（ 2021 年度）

项目名称		李丹学费及信访专项经费						
主管部门		新乡县信访局		实施单位	新乡县信访局			
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	0	11.43	11.43	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	0	11.43	11.43	—	100%	—	
	上年结转资	0	0	0	—	0	—	
	其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	受理群众来信、来电、接待来访，保障信访业务工作正常开展，完成中央、省、市、县信访工作责任目标			受理群众来信、来电、接待来访，保障信访业务工作正常开展，完成中央、省、市、县信访工作责任目标				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	指标 1: 受理信访案件完成率	≥80%	100%	5	5	
			指标:2: : 保障差旅天数	360 天	365 天	3	3	
			指标 3: 信访信息系统运行	≥1 次	1 次	2	2	
		质量指标	指标 1: 信访案件按信访条例办结规范性	规范	规范	10	10	
		时效指标	指标 1: 完成周期	2021 年 12 月 31 日前完成	2021 年 12 月 31 日前完成	10	10	
		成本指标	指标 1: 信访专项经费	≤10.43 万元	10.43 万元	10	10	
	指标 2: 李丹学费		≤1 万元	1 万元	10	10		
	效益指标 (30分)	社会效益指标	指标 1: 保障信访业务正常开展	有效保障	有效保障	30	30	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	指标 1: 内部员工满意度	≥90%	90%	5	5	
总分					100	100		

部门（单位）项目支出自评汇总表

部门（单位）名称		新乡县信访局			汇总时间				
序号	项目名称	全年预算数	执行数	执行率	产出指标 得分率	效益指标 得分率	满意度指标 得分率	自评得分	偏差原因
1	信访事务工作经费	30.78	30.78	100%	98.5%	100%	100%	98.5	预算经费不足， 部分票据未支付
2	李丹学费及信访工作经费	11.43	11.43	100%	100%	100%	100%	100	
3									
4									
5									
.....									

项目支出绩效自评总结报告

一、项目支出基本情况

本部门项目支出包括信访事务工作经费、李丹学费及信访专项经费，年初总体预算 21.2 万元，调整经费后全年预算数 41.21 万元，全年执行数为 41.21 万元。

二、绩效评价工作开展情况

绩效自评覆盖范围包括：信访事务工作经费 30.78 万元，信访专项经费及李丹学费 11.43 万元。

项目用途：县委、县政府派驻北京、郑州、新乡市信访工作组值班、协调工作费用；局协调处理中央、省、市有关部门集体访、个访、化解集体访、重访、重信等考核协调工作费用；办理中央、省、市交办信访案件办理办公等费用；正常接待群众来访、来信、来电、网络等信访工作办公、接待等费用；解决重信重访专项治理活动案件，以及诉求时间过长有困难以及信访群众诉求合理，难以划分责任主体的信访案件；维修维护办公设备，购置办公用品，宣传信访工作，保障信访信息系统日常办公顺利开展及李丹报销的学费。

信访工作项目由局办公室、接访和法律咨询股、办信股（网络咨询办公室）、督查股、协调联络股、信访事项复查办公室共同实施。项目实施过程中，明确项目管理和实施的具体责任人，强化资金的使用和监督。在项目采购环节，我

局严格按照有关财政预算管理规定，通过政府采购管理平台进行采购。

三、绩效自评结果及分析

（一）自评分数情况及分析

我局逐项对照财政支出绩效评价指标体系，认真组织对信访工作项目进行自查考评，信访事务工作经费自评得分98.5分。

信访专项经费及李丹学费自评得分100分。

综合评价等级为“优”。

（二）绩效指标完成情况及分析

从实际受理案件及时完成率、保障差旅天数、质量达标率、社会效益、社会公众或服务对象满意率等进行考核，根据评分细则，指标分值90分，得分88.5分。

1、产出指标分值50分，得分48.5分：由于预算经费不足，部分票据未能及时支付，扣1.5分。

2、社会效益分值30分，得分30分：促进了社会和谐发展，全县信访秩序得到全面规范。

2021年被评为“河南省信访工作先进单位”、“全市信访工作成绩突出单位”。

3、满意度指标10分，得分10分：通过对信访群众对信访案件办理情况的满意度进行问卷调查，及部门工作人员满意度调查，根据评分标准，本项指标得满分。

（三）预算执行情况分析

2021年该项目年初预算金额共计21.2万元，项目根据工作需要逐步进行，实际到位资金42.21万元，资金到位率100%。截止2021年12月31日，项目资金实际支付42.21万元，资金使用执行率100%，节约了开支，同时该目标按计划顺利完成，信访工作开展顺利，成效明显，目标完成质量较好。

（四）项目绩效目标未完成原因分析

项目绩效目标均在2021年12月31日前完成。

四、自评发现的问题及整改措施

信访工作项目主要用于受理信访事项办公、差旅、宣传等信访综合事务性工作，纳入项目绩效评价进行量化时不宜操作：

1. 我县重信重访率高居不下。2021年度我县信访的重信重访率较高，其中赴京重访率83.33%，去省重访率54.83%，来信重信率61.78%，网上投诉重复率34.41%。

2. 信访积案化解任务繁重。中央联席办交办的第一批114件重复信访积案，回流案件11件仍在收尾，第二批交办的20件，上级要求2021年12月底前化解55%以上，2022年6月30日前化解85%以上，化解任务繁重。

3. 个别老户赴京隐患大。我县仍有大量的信访老户有待化解，特别是个别老户长期在北京打工，给问题化解、人员稳控带来较大困难，增加了赴京登记的风险。

4. 新问题不断出现，如民工讨薪、楼盘集访等。

整改措施：1. 狠抓源头，充分利用县综治中心信访接待大厅“大平台”，发挥接访、调解、法律咨询、心理疏导等综合作用，将群众吸附在基层。

2. 继续抓好及时受理率、按期办结率、群众满意率“三率”及网信占比工作，确保三率和网信占比各项指标全面提升。

3. 高度重视问题楼盘化解工作，抓好信访矛盾化解攻坚工作。

4. 加强信访队伍建设，开展积案化解工作，规范信访秩序，切实维护群众的合法权益，提高干部职工的履职水平。

五、绩效自评工作建议及预算安排建议

建议加大绩效评价基础理论和实务操作的培训力度，提高项目实施单位绩效管理水平和项目地绩效管理，规范财政支出行为，提高项目资金使用效益。建议加大信访工作项目预算安排资金。

六、其他需要说明的问题

无

部门（单位）整体绩效自评表

（ 2021 年度）

部门（单位）名称	新乡县信访局	
年度履职目标	<p>目标 1：受理人民群众给县委、县政府及领导同志的来信来电，接待来访，为来信来电来访群众提供有关法律、法规和政策咨询服务。</p> <p>目标 2：承办上级领导机关、本级领导机关及其负责人转办、交办的信访事项，向乡（镇、区）和有关部门转办、交办信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实，实施信访责任追究制。对党委政府信访工作责任制履行情况、信访工作的执行情况定期进行检查。</p> <p>目标 3：协调处理跨地区跨行业跨部门的信访突出问题和突发信访事件；对重要信访事项实施个案监督，并提出对有关责任单位和责任人的处理意见和建议。</p> <p>目标 4：负责征集、处理人民群众对本县政治、经济、文化、社会和生态文明等各项建设事业发展的重要建议；总结推广信访工作经验，提出改进和加强信访工作的意见和建议；组织信访干部培训；负责信访工作的宣传和信息发布；组织协调、指导、推动全县信访系统信息化建设。及时化解人民内部矛盾，组织开展矛盾纠纷排查调处工作；做好涉及群众利益诉求不安定因素的排查和消除工作。</p> <p>目标 5：负责向县委、县政府反映来信来电来访中提出的重要建议、意见和问题。综合研判信访信息，分析信访形势，开展调查研究，提出制定修改完善有关政策和法律法规的建议。</p>	
年度主要任务	任务名称	主要内容
	任务 1 承办上级领导机关、本级领导机关及其负责人转办、交办的信访事项，向乡（镇、区）和有关部门转办、交办信访事项	承办中央、省、市、县领导机关及其负责人转办、交办的信访事项，向乡（镇、区）和有关部门转办、交办信

				访事项		
	任务 2 协调处理跨地区跨行业跨部门的信访突出问题和突发信访事件			协调处理跨地区跨行业跨部门的信访突出问题 and 突发信访事件、重信重访、赴京访专项治理活动案件		
	任务 3 疑难信访救助资金使用			疑难信访救助资金 10.86 万元规范使用		
	任务 4 全国两会、十九届六中全会、建党 100 周年等重要时期赴京零上访			高度重视，做好全国两会、十九届六中全会、建党 100 周年等期间的信访维稳工作，实现零赴京目标		
	任务 5 领导接访、约访常态化			领导接访、约访常态化		
预算情况	部门预算总额（万元）			249.1		
	1、资金来源：（1）财政性资金			249.1		
	（2）其他资金			0		
	2、资金结构：（1）基本支出			227.9		
	（2）项目支出			21.2		
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	完成值	分值	得分
投入指标 (15分)	工作目标	年度履职目标相关性	相关	相关	3	3
		工作任务科学性	科学	科学	3	3
		绩效指标合理性	合理	合理	3	3
	预算配置	预算编制完整性	完整	完整	3	3
		专项资金细化率	细化	细化	3	3
过程指标	预算执行	预算执行率	≥90%	100%	2	2

(25分)		预算调整率	≤20%	9.23%	1	1
		结转结余率	≤20%	0%	2	2
		“三公经费”控制率	≤95%	62.50%	2	2
		政府采购执行率	≥90%	100%	2	2
		决算真实性	一致	一致	2	2
	财务管理	资金使用合规性	合规	合规	2	2
		管理制度健全性	健全	健全	2	2
		预决算信息公开性	合规	合规	2	2
		资产管理规范性	规范	规范	2	2
	绩效管理	绩效监控完成率	100%	100%	2	2
		绩效自评完成率	100%	100%	2	2
		部门绩效评价完成率	100%	100%	1	1
		评价结果应用率	80%	60%	1	0.75
产出指标 (30分)	重点工作任务 完成	重点工作1计划完成率	100%	完成	3	3
		重点工作2计划完成率	100%	完成	3	3
		重点工作3计划完成率	100%	完成	3	3
		重点工作4计划完成率	100%	完成	3	3
		重点工作5计划完成率	100%	完成	3	3
	履职目标实现	年度工作目标1实现率	100%	100%	3	3
		年度工作目标2实现率	100%	100%	3	3
		年度工作目标3实现率	100%	100%	3	3
年度工作目标4实现率		100%	60%	3	1.8	

		年度工作目标 5 实现率	100%	100%	3	3
效益指标 (30分)	履职效益	信访案件及时受理率	≥90%	100%	5	5
		信访案件及时结案率	≥90%	90%	5	5
		可持续影响：信访政策 制度长效机制健全	健全	健全	10	10
	满意度	内部职工满意度	≥90%	90%	5	5
		投诉案件处理满意度	≥90%	90%	5	5
	<p>注：1. 自评采用打分评价的形式，满分为 100 分；各部门（单位）可根据指标的重要程度自主确定各项三级指标的权重分值，各项指标得分加总得出该项目绩效自评的总分。原则上一级指标分值统一设置为：投入指标 15 分、过程指标 25 分、产出指标 30 分、效益指标 30 分；2. 未完成原因分析及改进措施：说明偏离目标、不能完成目标的原因及改进措施。3. 定性指标根据指标完成情况分为达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间 100%-80%（含），80%-60%（含）、60%-0%合理确定分值。定量指标完成指标值的，记该指标所默全部分值；未完成的，按照完成值与指标值的比例计分。</p>					

2021年新乡县信访局整体自评总结报告

一、基本情况

（一）新乡县信访局年度部门总目标及主要任务

1. 协调指导全县信访工作，起草有关信访工作的政策，推动中央和省委、省政府、市委、市政府以及县委、县政府关于信访工作决策部署的贯彻落实。

2. 受理人民群众给县委、县政府及领导同志的来信来电，接待来访，为来信来电来访群众提供有关法律、法规和政策咨询服务。

3. 负责向县委、县政府反映来信来电来访中提出的重要建议、意见和问题。综合研判信访信息，分析信访形势，开展调查研究，提出制定修改完善有关政策和法律法规的建议。

4. 承办上级领导机关、本级领导机关及其负责人转办、交办的信访事项，向乡（镇、区）和有关部门转办、交办信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实，实施信访责任追究制。对党委政府信访工作责任制履行情况、信访工作的执行情况定期进行检查。

5. 协调处理跨地区跨行业跨部门的信访突出问题和突发信访事件；对重要信访事项实施个案监督，并提出对有关责任单位和责任人的处理意见和建议。

6. 总结推广信访工作经验，提出改进和加强信访工作的

意见和建议；组织信访干部培训；负责信访工作的宣传和信息发布；组织协调、指导、推动全县信访系统信息化建设。及时化解人民内部矛盾，组织开展矛盾纠纷排查调处工作；做好涉及群众利益诉求不安定因素的排查和消除工作。

7. 承担新乡县人民政府信访事项复查委员会的日常工作，负责县政府受理的信访事项复查工作，研究提出复查意见并监督执行。

8. 承担新乡县信访工作联席会议的日常工作，督促落实联席会议决定的事项。

9. 完成县委、县政府交办的其他任务。

（二）年度部门整体预算绩效目标、绩效指标设定情况。

我局对照部门目标和任务设定绩效目标，绩效指标中投入管理指标设定分值 15 分，过程指标设定分值 25 分，产出指标设定分值 30 分，效益指标设定分值 30 分。

二、绩效自评工作开展情况

新乡县信访局 2021 年基本支出 229.89 万元，项目支出 42.21 万元。基本支出其中：1、人员工资 209.58 万元，包括基本工资、津贴补贴、社保缴费、其他对个人和家庭补助支出等 2、日常公用经费 20.31 万元，包括办公费、印刷费、邮电费、差旅费、福利费、工会经费、公车运行费、其他交通费用等；项目支出 42.21 万元，包括信访工作经费 21.2 万元以及追加的经费 11.43 万元。

绩效自评工作由局办公室负责，办公室、接访和法律咨

询股、办信股（网络咨询办公室）、督查股、协调联络股、信访事项复查办公室共同实施。工作实施过程中，明确项目管理和实施的具体责任人，强化资金的使用和监督。在项目采购环节，我局严格按照有关财政预算管理规定，通过政府采购管理平台进行采购。

三、综合评价结论

我局逐项对照财政支出绩效评价指标体系，认真组织对我局进行自查考评，投入管理指标自评得分 15 分，过程指标自评得分 24.75 分，产出指标自评得分 28.8 分，效益指标自评得分 30 分，综合得分 98.55 分。综合评价等级为“优”。

四、绩效目标实现情况分析

本部门预算支出总额 249.10 万元，包括基本支出 227.9 万元和项目支出 21.2 万元。本单位工作目标已完成，部门收入全部纳入预算管理，预算编制完整，所有支出都按照财政部门批复的资金执行，资金使用合规，财务管理制度健全，绩效管理依规定完成。

（一）部门资金情况分析

1、资金到位情况分析

2021 年资金来源均为财政拨款资金，包括预算资金 249.1 万元，追加资金 23 万元，共计 272.10 万元，批复后全部到位。

2、资金执行情况分析

截止 2021 年 12 月 31 日，财政拨付资金 272.10 万元已

全部执行到位，本年度资金结余结转 0 元。

3、资金管理情况分析

资金使用过程严格执行国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定。资金使用规范，会计核算真实、准确，预决算按时公开，资产管理规范，接受财政部门监督和审计部门审计。

4、产出指标完成情况分析

产出指标主要从重点工作任务完成率和履职目标实现率方面进行评价，产出指标满分 30 分，自评得分 28.8 分。得分情况如下：

重点工作及履职情况整体支出绩效目标完成总体情况较好，但还有部分工作未达到年初目标任务。根据部门年度目标和重点工作计划，根据评分标准，本项指标扣 1.2 分。

一是全力做好重要敏感节点时期的信访维稳工作。全国两会、建党 100 周年庆祝活动、党的十九届六中全会期间，统筹谋划，京地联动，采取多项过硬措施确保了多个重要敏感节点期间社会大局稳定，没有发生来自我县干扰。

二是坚持县级领导接访长效工作机制。确保每天一名县党政领导到接访大厅接待来访群众，年初以来共接访 554 批近 1837 人，其中县级党政领导接待 273 批 1323 人，均通过现场化解、转交、政策解释、调解、职能部门劝返等措施，有效将信访群众吸附在基层。

三是重信重访积案化解专项行动取得阶段性实效。中央联席办交办我县重信重访化解积案专项行动第一批 114 件，截至目前已化解 103 件，综合化解率 90.35%。第二批交办我县 20 件，正在化解中。

四是强化案件办理使群众满意。办理中央联席办及省市交办要结果信访案件 246 件。其中办理中央联席办交办的第一批重复信访积案 114 件，国务院“7.20”督察组利益诉求类案件 34 件，房地产领域信访案件 11 件，中央第九督导组案件 38 件，省政法教育整顿案件 7 件，市领导包案 4 件，使用救助资金 5.86 万元对三起信访案件信访人实施救助；省信访局百名党员干部分包千起信访案件 5 件，市信访局“我为信访群众解难题”案件 30 件。所有案件按期办结率 100%，群众满意率 90%以上。

五是疏导调解是化解信访疑难案件的有效补充。运用疏导调解手段化解了大量的基层矛盾纠纷，聘请 5 名老干部担任调解员，进驻司法局律师开展法律咨询、法律援助、心理疏导，使来信访接待与综治中心职能有效衔接，对减少信访存量、化解社会矛盾、维护社会稳定起到了积极作用。2021 年以来共调解各类矛盾纠纷 103 件，调解成功 61 件，化解成功率 59.2%。

六是全面实行乡镇信访工作联席会议机制。按照省市要求，在乡镇层面成立信访工作联席会议机制，对推动疑难信

访案件研判化解、协调部署整体工作和树立乡镇信访部门权威等方面具有十分重要的意义。截止 2021 年底，我县 7 个乡镇全部建立联席会议机制。

七是严厉打击违法信访维护信访秩序。加大对违法信访的依法处置力度，先后训诫 24 人，行政拘留 12 人，刑事拘留 3 人，对违法信访者起到了震慑效果，信访秩序明显好转。

八是做好灾后重建、防疫期间的信访工作。“7.20”全省特大洪涝灾害之后，信访部门把涉灾涉疫信访问题化解放在首位，确保受灾群众利益得到维护。8 月 1 日以来，县联席办下发多个文件要求乡镇、县直部门做好涉灾涉疫信访问题的排查化解办理工作，截止年底，我县共办理涉灾信访案件 2 件，群众满意率 100%。

5、效益指标情况分析

效益指标方面主要从履职效益和满意度 2 个方面进行考核评价，效益指标满分 30 分，自评得分 30 分。得分情况如下：

1. 履职效益：通过对信访群众对信访案件办理情况的满意度进行问卷调查，人民群众满意度良好。根据评分标准，本项指标得满分。

2. 社会公众满意度：采取实际询问方式，群众及部门工作人员满意度 $\geq 90\%$ 。根据评分标准，本项指标得满分。

五、发现的主要问题及改进措施

（一）存在的主要问题

1、**重信重访率高居不下**。2021 年度我县信访的重信重访率较高，其中赴京重访率 83.33%，去省重访率 54.83%，来信重信率 61.78%，网上投诉重复率 34.41%。

2、**信访积案化解任务繁重**。中央联席办交办的第一批 114 件重复信访积案，回流案件 11 件仍在收尾，第二批交办的 20 件刚交办，上级要求 2021 年 12 月底前化解 55%以上，2022 年 6 月 30 日前化解 85%以上，化解任务繁重。

3、**个别老户赴京隐患大**。尽管化解了大量的信访老户及很多信访积案，但仍有大量的信访老户有待化解，特别是个别老户长期在北京打工，给问题化解、人员稳控带来较大困难，增加赴京登记的风险。

4、**问题楼盘集访隐患较大**。小冀镇望锦花园、华凯国际，开发区新基翠竹园，古固寨紫荆花园等问题楼盘仍未彻底化解，存在越级上访隐患。

5、**民工讨薪问题日渐突出**。年末农民工工资问题的信访问题日渐增多，据统计 11 月份以来，我县涉及欠民工工资问题 5 起。

（二）改进措施

1、加强学习，提高工作人员业务素质，做好信访工作。

2、综合采取措施防止已报结信访案件的再次回流，确保市提出的“到 2022 年 6 月 30 日化解 85%以上，年终化解

100%”目标完成。

3、强化“访前调解”，狠抓源头治理，充分利用县综治中心信访接待大厅“大平台”，发挥接访、调解、法律咨询、心理疏导等综合作用，将群众吸附在基层。

4、坚决遏制赴京去省走访及群体性事件、个人极端事件发生，结合“三无”创建做好“零上访”工作，争创全国信访工作示范县。

5、多措施做好“访转网”，确保及时受理率、按期办结率、群众满意率“三率”各项指标全面提升，力争全部实现100%。

6、继续强化依法信访，加大违法信访处置力度，规范信访秩序。

六、绩效自评结果拟应用和公开情况

拟应用，在本单位公开。

七、绩效自评工作的经验、问题和建议

信访工作主要用于受理信访事项、差旅、培训、宣传、办公费等信访综合事务性工作，资金量小而分散，纳入项目绩效评价进行量化时不宜操作。建议加大绩效评价基础理论和实务操作的培训力度，提高项目实施单位绩效管理水平，促进项目实施单位加强项目地绩效管理，规范财政支出行为，提高项目资金使用效益。

建议加强部门系统管理，减少财务人员工作量。

八、其他需要说明的问题

无