

广州市番禺区信访局 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. 区信访局部门主要职责：

（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、拟订有关信访工作的制度，并组织实施。

（2）处理群众和境外人士来信、来访、来电、来邮（电子邮件）和网上信访；及时、准确向区委、区政府反馈来信、来访、来电、来邮（电子邮件）和网上信访中提出的重要建议、意见和问题；研究、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；向区直部门和镇、街道转送、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区群众到省（市）进京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、指导区直部门和镇、街道信访业务工作；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；负责区信访工作联席会议办公室的日常工作。

（7）承办区委、区政府和上级信访部门交办的其他事项。

2. 部门机构设置

本部门内设办公室（督办调研科）和业务科。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1. 年度总体工作

（1）建立“双向落实、三级督办”机制，压实责任，推动信访工作全面提质增效

区信访局始终坚持以人民为中心，坚持以人民满意为标准，大力推动“双向落实，三级督办”机制落地生根，强化各级信访部门的主体责任，提升信访工作质能，推进信访矛盾化解。“双向落实，三级督办”即：双向溯源、双向交办、双向牵头、双向考核、双向问责；部门镇街、区信联办、区委常委会区政府常务会三级督办。

（2）聚焦初信初访力促“事要解决”，争取“人民满意”

区信访局坚持落实首办责任制，根据《广东省提高初次信访事项办理效能工作规定（试行）》，制定《番禺区信访局包案督办初次信访事项工作方案》，对我区的初信初访事项分层级进行包案督办。坚持清单式管理，梳理形成《〈初次信访事项办理情况进度表〉填报要点》，逐一明确各项办理指标和具体注意事项，督促责任单位严格落实相关填报要求。深入开展全员包案机制，落实好“日清日结”。

（3）重视信访矛盾源头化解，及时处置不稳定苗头隐患

建立重点信访事项、信访人工作台账，明确责任领导、责任人、工作措施，压实镇（街）、职能部门主体责任。注重弱信号的捕捉，构建区、镇（街）、村（居）三级涉访信息预警工作网络，发动社工、网格员、物业等社会力量，通过信访值班、预警报送、稳控情况等工作群，及时捕捉掌握各类信访舆情、警情，从源头上发现隐患苗头。

（4）真抓真包，认真做好越级上访治理处置工作

对于重点进京上访人员，均责成属地镇街成立工作专班对信访人进行劝返，按照“三到位一处理”原则努力把问题解决在基层。对于进京上访案件，自2021年8月23日起，我区严格按照上级关于实施进京访闭环管理由区党政主要领导包案的要求，将5批进京上访事项纳入闭环管理包案督办清单。

2. 重点工作任务

（1）深入推进“最多访一次”活动。推行“最多访一次”工作指引，并结合“急事急办、简事快办、烦事精办、难事认真办”的原则开展日常信访工作，切实提高信访事项办理质量和时效，确保群众诉求得到及时回应，千方百计为群众纾困解难，减轻群众“访累”。以“最多访一次”活动为抓手，形成条块结合、上下联动、源头处理、多元预防调处化解矛盾纠纷的工作机制，整合资源力量，强化及时受理、高效办理、精准回访，做好疏导、释法等工作，切实提升信访事项及时受理率、按期办结率和群众满意率。

（2）探索信访工作改革创新，提升信访机构运转效能。结合推进“最多访一次”，完善信访事项受理转办制度，加强信访工作基础业务规范化建设。创新“互联网+信访”工作机制，进一步畅通网上信访主渠道，推动社情民意在网上了解、更多矛盾纠纷在网上解决。建立健全第三方专业力量参与信访工作机制，完善人民调解、政府法律顾问等参与调处信访纠纷制度。加强全区信访干部思想政治建设、能力建设和廉政作风建设，通过开展研讨班、培训班等不断提升其履职能力，有效发挥信访部门服务保障作用。

（3）全力推进信访矛盾风险排查化解。持续深入打好

信访矛盾化解攻坚战，继续开展“春风送暖解民忧”，保质保量加快“国专件”、“省专件”办理，推进及时化解，实现“事心双解”。加大未办结存量信访问题的督办，继续加大信访矛盾攻坚和类案化解工作力度，减少信访问题存量，坚决防止存量信访问题局部集中爆发。组织各镇街围绕重点领域、重点行业开展排查，特别排查受疫情影响可能引发重大群体性事件、大规模进京集体访的风险，以及具有自杀自残或危害社会极端倾向的扬言类信访事项，建立台账，落实责任部门、落实包案领导、落实化解措施，抓实特定利益群体和重点人员稳控，把隐患消除在萌芽、矛盾解决化解在基层、问题解决在当地。

（三）部门整体收支情况

区信访局整体支出绩效目标为依法依规开展各级群众来信、来访、来电、来邮、网上信访事项办理，妥善回应各级群众来访诉求。督办国家、省、市信访局及上级有关部门交办的信访案件，区领导批示交办件，重大集体上访和群体性事件，各镇街、各部门办理的重大疑难信访案件。分析研究信访工作积极建言献策，不断提高信访工作专业化、法治化。2021 年预算 750.28 万元，全年实际执行 741.64 万元，预算完成率为 99%。从部门整体收支情况来看，我部门基本按照年初制定预算目标完成相关工作任务。

（四）部门整体绩效管理情况

2021 年，我部门设置了 3 个产出数量指标和 5 个社会效益指标，做到个性化、细化、量化，能够反映部门工作内容、

工作质量和工作成效。总体上我部门整体支出绩效目标完成情况良好。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

2021 年全年预算数 750.28 万元，执行数 741.64 万元，完成预算的 99%。从评价情况来看，我局较好完成了 2021 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目绩效情况较为理想，总体上达到了全过程预算绩效管理的要求。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

2021 年我部门全年报送信访工作动态、信息及业务类调研文章篇数 28 篇；组织收听信访业务类电视电话会议、业务培训 5 场；每周组织专业律师、专家接访群众；信访业务培训率（参加培训信访工作人员人数/全区信访工作人员数）为 98%；信访事项按期办结率为 98%；信访事项及时受理率为 98%；信访案件按时转送交办率为 98%。

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

2021 年区信访局共办理群众信访事项 5381 件，人民网网友至市委书记、市长留言 314 件，100%依法依规依程序办理，做到“件件有着落、事事有回音”。2021 年发出涉稳涉访苗头隐患信息提醒函 78 份，100%回收形成报表台账。对于到省、到市初次上访案件和突出集访，全部点对点通报到责任单位，对于初次上访事项要求必须落实二次接访，将信访“最后一公里”转化为信访服务“零距离”。

（四）主要工作成效

一方面深入开展信访矛盾纠纷排查化解工作，另一方面围绕“为民服务解难题”的目标，以“爱心接访”“解难下基层、就地化风险”、领导接访为抓手，大力开展风险隐患源头化解和治理工作，实行区领导接访下访，要求镇街每天安排领导在接待场所接访；稳控重点人员，在做好中央信访联席办及市信联办交办的重点人员稳控工作的同时，要求各镇街加强排查交办名单以外，对可能组织集体到省上访或进京非正常上访，有可能采取过激行为的人员，将其列入必须落实稳控责任的重点人员范围，防止这部分人员失控进京上访、滋事或组织集体到省上访；强化信息研判，按省、市信联办要求，特殊防护期间启动重要敏感信访信息报告制度；加强组织领导，一方面强化值班，每天安排公务员 24 小时值班，局领导带班，另一方面加强劝返接离工作，我局派员到省、市信访局驻点，力求第一时间处理突发事件，各镇街成立应急劝返工作小组，全力做好劝返接离工作。

三、存在的主要问题

（一）目标管理意识有待提高。预算绩效目标管理制度有待进一步完善。

一是绩效指标不够完整和全面，没能整体反映全方位的工作任务。二是绩效监控运行工作不够深入，监控不够全面，对指标的完成情况未能进行全面描述，不利于有效监控项目实施度。

（二）项目管理不够科学严谨，项目实施计划性不足。

各项项目缺乏明确的实施方案和实施进度，有可能导致项目实施出现偏差，不利于实施的方案和进度进行有效的监

控，让项目实施起来缺乏条理性，过程缺乏清晰度。

四、下一步改进措施

（一）提高目标管理意识，完善预算绩效目标管理制度

合理设置绩效指标体系，优化指标设置，提升绩效管理意识。设置的项目绩效评价指标应更加贴切围绕项目内容，反映出项目产出的时效性，质量性。

（二）加强绩效管理的监控管理，确保项目执行无误

需要提高项目过程监督管理。一方面继续加强督导工作力度，另一方方面也需要完善整改反馈机制，对于落实不到位明确责任人，并且就问题原因提出整改方案。

（三）提高预算管理水平，逐步强化绩效管理建设

一是需要紧密结合工作计划，按计划有效推进项目的实施。二是提高绩效运行监控结果运用，强化动态管理，结合具体的绩效考核指标及工作计划把绩效监控落实到位。三是在现有的绩效运行监控工作上进行进一步深化，覆盖全部工作任务，借助绩效监控工作来核实工作是否按计划开展。

五、附件

部门整体支出绩效自评表，以及认为其它需要作为绩效自评报告附件的有关文件、资料等