

石家庄市鹿泉区信访局

2024 年度整体支出绩效自评报告

贯彻落实石家庄市鹿泉区人民政府《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（鹿发〔2019〕8号）文件精神，遵循“科学性、规范性、客观性和公正性”的原则，石家庄市鹿泉区信访局对2024年整体支出情况实施了财政支出绩效自我评价，形成本评价报告。

一、部门基本情况

（一）部门概况

石家庄市鹿泉区信访局为区委工作机关，机构规格正科级，我局现有正式职工17人，下设四个内设机构：办公室、督办室、接访科、网上信访科。截止2024年12月31日固定资产原值164.25万元。根据“鹿办字【2019】16号文件”批准，我局承担以下具体职能：

（1）研究提出全区信访工作思路，起草本区信访工作相关规定。

（2）办理人民群众来信，接待群众来访，受理群众网上投诉，查办信访案件，承办区领导电子信箱日常工作，负责人民群众建议征集工作。

（3）调查研究和综合分析全区信访形势及信访工作状况，总结推广各地各部门信访工作经验，提出改进和加强信访工作的意见和建议。

(4) 参与组织、协调、指导全区社会治安综合治理和维护社会政治稳定工作，协助保障国家、省、市、区重大政治活动顺利进行，参与处理影响社会政治稳定的突发性、群体性事件。

(5) 督促检查和指导全区各乡（镇、区）、区直部门的信访工作，对乡（镇、区）、区直部门信访工作年度责任目标进行考核，对全区社会综合治理和维护社会政治稳定年度责任目标中有关信访工作进行考核。

(6) 协助国家、省、市信访局处理鹿泉区群众进京上访工作，综合协调处理跨地区、跨部门、跨行业的重要信访问题，协助公安机关维护区委、区政府机关正常工作秩序。

(7) 负责省、市、区领导及省直、市直、区直部门领导公开接访和包联案件的组织协调工作。

(8) 承担石家庄市鹿泉区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) 完成区委、区政府以及国家信访局、省信访局、市信访局交办的其他任务。

（二）部门收支预决算情况

本部门 2024 年度本年收入 689.23 万元，使用非财政拨款结余 0 万元，年初结转和结余 0.13 万元；本年支出 689.23 万元，结余分配 0 万元，年末结转和结余 0.13 万元。

（三）部门整体支出绩效目标、指标

（一）部门总体绩效目标

一是做好信访苗头隐患排查化解，进一步健全和完善区、乡、村三级排查管理机制，促使矛盾隐患问题及时有效化解在基层。

二是抓好进京赴省非接待场所涉访的治理。

三是狠抓信访事项办理“三率”提升。始终将信访事项办理“三率”提升作为年度重点工作推动工作落实。

四是大力开展信访积案攻坚行动。围绕当前影响我区社会和谐稳定的重点领域、重点群体，集中交办，限期化解。及时筛选特殊救助疑难信访案件，申请区级配套资金进行救助，确保实现案结事了、息诉罢访。

五是督促 13 个乡镇（区）群众工作站参照区里的工作模式，推动区信访接待中心工作进一步科学化、规范化。

六是加强信访干部的教育培训。

七是做好信访维权方式的宣传，通过各种渠道宣传，提高群众了解信访，维护自身权益的认识。

（二）分项绩效目标

1、信访苗头排查化解更加细化

绩效目标：调查研究和综合分析全区信访形势及信访工作状况，排查重要信访苗头隐患，超前开展工作，并向区委、区政府反馈重要信息，对待普遍性、倾向性的社会“热点”问题进行专题调研，提供对策建议和报告。

绩效指标：重大信访维稳任务完成率达到 90%以上。

2、信访案件办理质量更高

绩效目标：直接或牵头办理重要信访案件；督促、协调有关乡镇和部门办理由中央、省、市领导同志和中央、省、市机关批转交办，以及区委、区政府领导批示交办的信访案件。

绩效指标：信访事项及时受理率达到 100%，信访事项按期答复率达到 100%。

3、信访事项实现较大幅度下降

绩效目标：负责区信访工作联席会议办公室的日常工作。参与处理涉及群体矛盾且影响政治稳定和社会安定的突发性、群体性事件。接待处理我区群众进京、赴省、到市上访；协助公安机关维护区党委、政府机关门口及周边办公秩序。

绩效指标：全区信访形势总体平稳可控，全区无重大信访事件发生。

4、加强群众工作中心建设

绩效目标：利用群众工作中心平台，整合与群众工作紧密相关的职能部门资源，构建群众工作大数据平台。创新信访信息综合分析方法，利用好群众工作中心各部门接待窗口，深入挖掘信访大数据，及时掌握预警性、倾向性矛盾隐患，及早采取妥善应对措施。

绩效指标：充分发挥“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”的作用，成为群众信访事项的“终结站”。群众信访接待率达到 100%。

5、推进来电来信业务和群众建议征集工作

绩效目标：受理人民群众电话、电邮信访事项，办理人民群众给区委、区政府和领导同志的来信，承办中央、省、市领导同志指示以及国家、省、市信访局、中央国家机关、省市直机关、和各大新闻单位等转来的我区群众来信。人民建议征集工作。负责区委、区政府人民群众建议征集办公室的日常工作，为我区征集到优秀可行的人民建议。

绩效指标：及时受理人民群众来电来信业务。

6、推进信访工作法治化建设。

绩效目标：认真宣传贯彻国务院《信访条例》和《河北省信访条例》，积极引导群众以理性合法方式逐级表达诉求，依法规范信访秩序，对违反两个《信访条例》的行为，向有关部门提出双向责任追究的意见和建议。

绩效指标：全年组织信访法律法规等宣传活动不少于 5 次。

二、自评工作开展情况

（一）自评的组织工作

我局高度重视 2024 年部门预算项目支出绩效自评工作，成立评价工作组，对本级预算项目自评结果进行审核，同时要求各股室分管领导具体负责，按照要求积极开展自评工作，认真填报项目支出绩效自评表。绩效评价工作组查阅了相关资金拨付文件、资金支付凭证、绩效目标完成情况等相关基础资料，对预算执行的有效性、绩效管理示范合规以及产出情况进行分析。

（二）自评的方法和过程

根据本部门项目特点，绩效评价方法主要采用综合指数评价法。以定量评价方法为主，确实不能以量化指标进行评价的，在公众评判和定性分析的基础上，进行评价。

根据部门职责定位和各项工作履职情况进行综合评价，给出总得分，满分 100 分，得出综合绩效评价等级。部门整体支出综合绩效评价分为 4 个等级：得分 ≥ 85 分为优秀； $75 \leq \text{得分} < 85$ 分为良好； $60 \leq \text{得分} < 75$ 分为一般；得分 < 60 分为较差。

三、部门整体支出绩效目标实现情况及指标分析

（一）总体绩效目标实现情况

2024 年在区委、区政府的坚强领导下，在各部门和各乡（镇、区）的大力支持配合下，区信访局完成了以下工作：

（1）进京访大幅下降。

（2）化解大批信访积案。严格落实领导接访包案机制，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，以“张飞绣花”的功夫集中力量化解疑难复杂、上级交办的信访事项，努力实现控增量、减存量、防变量。

（3）圆满完成上级交办的维稳任务。下大力做好全国两会、暑期安保、二十届三中全会、建国 75 周年等信访服务保障任务，合理劝返和分流上访群众。

(4) 信访事项办理质效得到较大提升。到期应结信访事项 3127 件，已全部按期办结。信访事项及时受理率为 100%，按期答复率为 100%。

(5) 及时化解省领导信箱交办的信访事项。

(6) 复查复核渠道进一步畅通。

(7) 依法治访有力有效。

(二) 分项绩效目标实现情况及指标分析

1、信访苗头排查化解更加细化

绩效目标：调查研究和综合分析全区信访形势及信访工作状况，排查重要信访苗头隐患，超前开展工作，并向区委、区政府反馈重要信息，对待普遍性、倾向性的社会“热点”问题进行专题调研，提供对策建议和报告。

绩效指标：重大信访维稳任务完成率达到 100%。

2、信访案件办理质量更高

绩效目标：直接或牵头办理重要信访案件；督促、协调有关乡镇和部门办理由中央、省、市领导同志和中央、省、市机关批转交办，以及区委、区政府领导批示交办的信访案件。

绩效指标：信访事项及时受理率达到 100%，信访事项按期答复率达到 100%。

3、信访事项实现较大幅度下降

绩效目标：负责区信访工作联席会议办公室的日常工作。参与处理涉及群体矛盾且影响政治稳定和社会安定的突发性、群体性事件。接待处理我区群众进京、赴省、到市上访；协助公安机关维护区党委、政府机关门口及周边办公秩序。

绩效指标：全区信访形势总体平稳可控，全区无重大信访事件发生。

4、加强群众工作中心建设

绩效目标：利用群众工作中心平台，整合与群众工作紧密相关的职能部门资源，构建群众工作大数据平台。创新信访信息综合分析方法，利用好群众工作中心各部门接待窗口，深入挖掘信访大数据，及时掌握预警性、倾向性矛盾隐患，及早采取妥善应对措施。

绩效指标：充分发挥“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”的作用，成为群众信访事项的“终结站”。群众信访接待率达到100%。

5、推进来电来信业务和群众建议征集工作

绩效目标：受理人民群众电话、电邮信访事项，办理人民群众给区委、区政府和领导同志的来信，承办中央、省、市领导同志指示以及国家、省、市信访局、中央国家机关、省市直机关、和各大新闻单位等转来的我区群众来信。人民建议征集工作。负责区委、区政府人民群众建议征集办公室的日常工作，为我区征集到优秀可行的人民建议。

绩效指标：及时受理人民群众来电来信业务。

6、推进信访工作法治化建设。

绩效目标：认真宣传贯彻国务院《信访条例》和《河北省信访条例》，积极引导群众以理性合法方式逐级表达诉求，依法规范信访秩序，对违反两个《信访条例》的行为，向有关部门提出双向责任追究的意见和建议。

绩效指标：全年组织信访法律法规等宣传活动5次。

四、评价结论和评价等级

本年度我部门切实解决了一批信访突出问题，认真开展了信访苗头隐患排查工作，加强了重点区域值班工作，并严格落实领导接访约访下访和包案制度，积极推进信访工作信息化、网络化、阳光化、法制化发展，且在重点时期扎实做好了信访稳定工

作，部门整体工作开展有序，信访工作达到了预期效果，实现了我部门的绩效目标。

通过评价总得分 100 分，部门整体综合绩效评定结论为优秀。

五、存在的问题及改进措施

（一）存在的主要问题

虽然我们做了大量的工作，但仍然存在一些问题和不足，主要表现在：一是非访量居高不下，重复上访仍是影响我区信访稳定的重要隐患；二是接访难度不断增加。上访群众素质高低不一，个别群众借上访之机提出一些不符合政策、不切实际的无理或过高要求，不达目的不回，在机制方面对这些人员没有相应的强制措施。

（二）针对问题提出具体的改进措施或建议

在以后的项目中，我部门以群众工作中心为依托，以完善体制机制为保障，扎实工作，狠抓落实，大力宣传《信访工作条例》，深入排查化解信访苗头隐患，切实解决各类信访问题，合理制定绩效目标预期产出效益和效果，更为详细的制定项目实施方案。