

广州市荔湾区信访局 2022 年部门整体支出 绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门职能

广州市荔湾区信访局的主要职责是：

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）部门整体收支情况

全年预算数 879.34 万元，执行数 865.76 万元，完成预算的 98.50%。

按资金来源分，一般公共预算财政拨款支出 865.76 万元，政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，国有资本经营预算财政拨款支出 0 万元，其他资金支出 0 万元。按支出性质看，基本支出 561.78 万元，项目支出 303.98 万元。年末结转和结余 1.19 万元。

（三）部门整体支出绩效目标

1. 贯彻执行党和国家的政策法规，做好我区的信访工作和维持日常信访工作秩序。2. 做好国家、省、市交办的重点领域、重复访人员和专项信访事项跟踪督办协调工作，及其他交办的任务和目标。3. 协调区属相关单位做好驻点、赴外等劝返处置工作。4. 进一步提升业务规范化水平。5. 推动我区信访工作智能化升级，保障信息化系统的正常运行。6. 把信访工作与法治宣传相结合，引导信访群众通过法定程序表达诉求、依靠法律手段解决纠纷，推进“阳光信访、责任信

访、法治信访”建设，更好服务人民群众。7. 为区人民来访接待大厅及局办公场所的正常运行提供后勤保障，切实依法及时就地解决群众合理诉求。8. 进一步规范公务接待管理，厉行勤俭节约，做好我局公务接待工作。

（四）部门年度重点工作任务

1. 信访基础业务及信访保障工作，实施内容：贯彻执行党和国家的政策法规，一是做好国家、省、市交办的重点领域、重复访人员和专项信访事项跟踪督办协调工作；二是协调区属相关单位做好驻点、赴外等劝返处置工作；三是推动特殊疑难案件“案结事了”；四是做好日常来访、来信、来电及网信等信访事项的处理工作；五是完成区委、区政府和上级相关部门交办的其他任务。

2. 信息维护及法律顾问保障工作，实施内容：一是保障我区信访工作智能化运行，推动智慧信访升级；二是把信访工作与法治宣传相结合，引导信访群众通过法定程序表达诉求、依靠法律手段解决纠纷。

3. 信访业务后勤保障及公务接待工作，实施内容：一是做好“暖心接访”工作，切实依法及时就地解决群众合理诉求；二是及时支付办公场所的水电费，保障日常信访工作的正常运行；三是聘请物业管理公司，安排安保人员全天候值勤维持接访大厅的正常办公秩序，同时保障接访大厅卫生环境的整洁；四是根据公务接待的相关规定要求，做好我局公务接待工作。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

我局积极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%，处理群众复查复核信访事项 37 件，化解重点信访事项 319 件，全年发出督办函 226 份。2022 年，切实做好上级有关重大会议和活动期间信访保障工作任务。针对信访业务工作，推行“五个一”机制，合力推动重点信访事项化解，自评 100 分。

（二）各重点工作任务绩效目标完成情况分析

1. 信访基础业务及信访保障工作。在新形势下，以“三到位一处理”的要求维护信访秩序，提升我区信访工作群众满意度，充分做好信访保障工作，较好的完成该项任务。

2. 信息维护及法律顾问保障工作。一是充分利用智能化系统进行跟踪督办，以及高效、快捷处理群众信访诉求；二是推进“阳光信访、责任信访、法治信访”建设，引导群众“识法”、“信法”、“用法”，较好的完成该项任务。

3. 信访业务后勤保障及公务接待工作。一是为区人民来访接待大厅及局办公场所的正常运行提供后勤保障，提高群众满意率；二是进一步规范公务接待管理，厉行节约，反对铺张浪费，加强党风廉政建设，较好的完成该项任务。

（三）主要工作成效

1. 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。

2. 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。

3. 确保我区信访稳定工作的有序进行，做好有关协调处置工作，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

部门绩效管理不够科学，对项目绩效目标的设定，理解、认识不到位，未能准确结合工作实际，细化、量化各项指标，导致项目绩效目标不够明确，可衡量性较低。

四、下一步改进措施

进一步明确分工，强化责任担当，提升整体效能。做好固定资产管理工作，进一步增强资产管理制度优化和细化。提高对预算绩效管理的认识，充分理解财政绩效评价指标体系，注重绩效目标、评价指标的关联性，更加科学合理地确定部门绩效目标和评价目标。在绩效评价中确定科学完善的评价原则，注意适当性、可操作性。