

# 2021年广州市白云区信访局部门整体 支出绩效自评报告

## 一、基本情况

### (一) 部门概况

#### 1、主要职责

(1) 贯彻执行党和国家以及省、市、区有关信访工作的方针、政策、法律、法规、决策和部署。负责研究、制订我区有关信访工作的规章制度。

(2) 处理群众和境外人士来信、来访、来邮（电子邮件）和网上信访，及时、准确向区委、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、区政府提出完善规章制度、改进工作的意见和建议。

(3) 承办上级信访部门、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，及时向区委、区政府报告重大矛盾排查调处情况。协调有关部门处置群众上访，维护正常的信访秩序。协调处理区直部门和镇街在信访工作中

遇到的复杂问题和重要信访事项。协调有关部门做好我区群众到市、省及进京上访的劝返工作。

(5) 指导、督促、检查、协调区直部门和镇街的信访工作。负责信访工作宣传、信息发布、经验交流、业务培训等工作。负责信访信息化建设工作。

(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、机构设置情况

本单位内设机构 3 个，分别是综合督办科、来信办理科、来访接待科。

### (二) 年度总体工作和重点工作任务

2021 年，在区委、区政府正确领导下，区信访局深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚决贯彻落实中央决策部署和省、市、区工作要求，强力推进重复信访专项治理，积极推进“四办”机制改革创新，深入化解信访突出问题，认真履行“为民解难、为党分忧”的政治责任，有效维护群众合法权益和社会大局稳定。市委办公厅主办的《每天快报》以《白云区严把“三关”扎实推进重复信访专项治理工作》为题介绍了我区先进工作经验。

1、领导重视，坚持高位推动信访工作。一是区委、区政府高度重视信访工作，2021 年共 13 次召开区委常委会专题研究部署信访工作，区委书记先后于 3 月 20 日、4 月 12 日召开

信访突出问题处置工作会议，研究重点信访个案的化解措施。**二是**充分发挥信访工作联席会议制度作用，于2021年1月21日、2021年5月26日、2021年11月25日先后召开白云区信访工作联席会议全体会议和白云区信访工作联席会议（扩大）会议，对重点工作进行安排部署。**三是**28名区领导根据《2021年白云区领导公开接访安排表》共重点约访、带案下访群众37批130人次，协调解决重大疑难信访事项25宗。

**2、高效落实，积极推进信访制度改革。****一是**认真落实信访事项“四办”工作机制。制定并印发实施方案，制定试点工作任务清单纳入“令行禁止、有呼必应”平台。在确保办理质量的前提下，受理、转交、办理、答复各环节的时限均作大幅压缩截至目前，纳入“四办”工作机制信访事项纳入“四办”工作机制信访事项共643宗。**二是**建立镇（街）信访工作联席会议制度。24个镇街于2021年3月31日前全部建立信访工作联席会议，为打通信访工作的“第一站”和“最后一公里”奠定坚实基础。**三是**建立信访工作月量化考核机制，进一步压实我区各级信访工作责任，维护好信访秩序。**四是**根据上级文件要求制订《广州市白云区群众信访诉求综合服务中心（信访超市）标准化建设工作方案》，不断推进“信访超市”整改提升工作，继续完善“信访超市”工作制度，加大对涉进驻单位职责的信访事项的协调处理力度，对涉及多个部门的第一时间联调联办，共接访群众123批230人次，召开信访协调会64次，协调化解信访事项38宗。**五是**依法规范信访秩序。配合区公安

分局共对 43 名信访违法人员处以刑事拘留,维护正常的信访秩序。

**3、压实责任，扎实推进重点信访工作。**一是完善信访工作制度。印发《白云区领导包案处理重点信访事项制度》《广州市白云区信访维稳应急处置总体方案》《广州市白云区群众进京上访处置办法》，对领导包案、进京到省市区上访劝返工作流程予以完善。二是强力推进第一批重复信访治理工作。上级交办我区重复信访事项共 353 宗，通过每月向区委常委会汇报、区委政法工作例会点名批评办结进度不理想的责任单位，每周通报、点对点指导等措施，已全部报结。三是认真行使信访工作“改进工作”“完善政策”“给予处分”三项建议权，截至目前，共发出《通报》3 份、《工作建议函》7 份、《提醒函》10 份、《督办函》17 份。

**4、畅通渠道，全面提升信访工作效能。**一是全力推进国评件的满意度评价，截至目前，我区承办的国评件信访部门满意率、责任单位满意率在全市各区排名均为第四。二是认真做好人民网留言办理工作，2021 年，共受理人民网网友留言 699 宗，办结 678 宗，办结率达 96.99%。三是认真落实省市关于初信初访规范办理的工作要求，强化办理过程的规范化和工作效能，综合办理效能 80.58%，在全市各区排名第一。三是充分发挥信访复查复核监督纠错的功能。2021 年，我局办结信访复查事项 69 宗，向市信访局反馈复查复核征求意见 14 宗，撤销有权处理机关依法履职不到位的 28 宗答复意见并要求责任单位

重新办理。**四是**坚持“一站式”联合接访。牵头召集相关镇街、职能部门和公职律师联合接访，2021年，共组织联合接访61次，协调处理信访事项36宗，圆满解决21宗。**五是**圆满完成全国“两会”、建党100周年等特殊防护期的工作任务。

### **（三）部门整体收支情况**

#### **1、部门整体支出绩效目标**

根据党的十九大“全面实施绩效管理”的精神、以及各级财政预算绩效管理的要求，我部门积极推进预算绩效管理，有效开展部门整体支出绩效和项目（政策）绩效等各项管理工作，以预算绩效目标为轴心，对所有财政资金实施预算编制和预算执行的多环节追踪管理。在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我局开展了一系列的绩效评价管理工作。区信访局坚持抗击疫情与解决诉求两手抓、两手硬，深入研判信访风险，提高办理质量效率，及时回应群众关切，有效化解了一批群众反映突出的信访诉求，忠诚履行了“为民解难、为党分忧”的职责使命，为维护疫情防控期间全区社会大局稳定充分发挥了信访服务保障作用，确保了全区信访形势平稳可控。

#### **2、年度收入总体情况**

广州市白云区信访局2021年度总收入834.15万元，其中本年收入832.57万元。具体情况如下：

（1）一般公共预算财政拨款收入832.56万元，比上年决算数增加28.73万元，增长3.6%。主要变动情况：增加区群众信访诉求综合服务中心（信访超市）标准化建设整改提升经费。

(2) 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

(3) 国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

(4) 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

(5) 事业收入 0 万元，与上年决算数持平。

(6) 经营收入 0 万元，与上年决算数持平。

(7) 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算数持平。

(8) 其他收入 0.01 万元，比上年决算数减少 1.54 万元，下降 99.2%。主要变动情况：2021 年没有申请政府雇员生育津贴，2020 年广州市医疗保险服务中心拨付 1 名政府雇员生育津贴。

### 3、年度支出总体情况

广州市白云区信访局 2021 年度总支出 834.15 万元，其中本年支出 832.57 万元。具体情况如下：

(1) 基本支出 562.4 万元，比上年决算数减少 110.49 万元，下降 16.4%。主要变动情况：一是根据区财政局要求政府雇员工资经费和政府雇员公用经费由基本支出转为项目支出；二是贯彻落实《党政机关厉行节约反对浪费条例》和中央“八项规定”，进一步压缩经费支出。

(2) 项目支出 270.16 万元，比上年决算数增加 139.24 万元，增长 106.3%。主要变动情况：一是根据区财政局要求政府雇员工资经费和政府雇员公用经费由基本支出转为项目支出；

二是增加区群众信访诉求综合服务中心（信访超市）标准化建设整改提升经费。

（3）上缴上级支出 0 万元，与上年决算数持平。

（4）经营支出 0 万元，与上年决算数持平。

（5）对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算数持平。

#### （四）部门整体绩效管理情况

根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对 2021 年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，二级项目 11 个，共涉及资金 270.16 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。

组织部门整体支出绩效自评，涉及一般公共预算支出 832.56 万元。从评价情况来看，通过对绩效目标的有效管理，对推动本部门预算管理取得良好效果，对提升部门预算绩效管理打好了科学而坚实的基础。

## 二、综合评价分析

全年预算数 848.99 万元，执行数 832.57 万元，完成预算的 98.01%。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（政策）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。主要绩效目标完成情况见下表：

2021 年度部门整体支出主要绩效目标完成情况表

部门名称:		广州市白云区信访局		
	部门整体支出目标	关键指标	预期实现值	指标完成情况
年度绩效目标	2021 年以来，在区委、区政府正确领导下，区信访局深入学习贯彻习近平总书	我区群众信访形势整体平稳	全区信访形势平稳可控	信访矛盾化解攻坚克难，进一步深化信访工作制度改革，重点时期信访稳定工作落实到位，重复

<p>记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚决贯彻落实中央决策部署和省、市、区工作要求，强力推进重复信访专项治理，积极推进“四办”机制改革创新，深入化解信访突出问题，认真履行“为民解难、为党分忧”的政治责任，有效维护群众合法权益和社会大局稳定。市委办公厅主办的《每天快报》以《白云区严把“三关”扎实推进重复信访专项治理工作》为题介绍了我区先进工作经验。</p>	<p>提高全区信访工作的法治化水平</p>	<p>为区信访局开展工作提供法律意见，提高我区信访法治化水平</p>	<p>信访专项治理成效显著。 通过聘请1名律师担任我局法律顾问，长期进驻白云区综治信访维稳中心参与群众来访接待、参与重大疑难信访事项调查处理、承办信访复查案件及矛盾化解攻坚重点信访事项，为区信访局依法开展工作提供法律意见，进一步提高我区工作效能。</p>
	<p>实现区综治信访维稳中心的有序运转</p>	<p>完善“信访超市”硬件及相关工作制度</p>	<p>打造具有广州特色的“区级群众信访诉求综合服务中心（信访超市），对“信访超市”标准化建设升级改造。整合信访工作资源，通过从信访量较大的职能部门抽调信访干部进驻区群众信访诉求综合服务中心（信访超市），构建联合接访、依法分流、直接调处、多方联动、三级联调、全程督查的信访工作新机制。</p>
	<p>及时到场、妥善处置</p>	<p>维护我区社会大局和谐稳定</p>	<p>充分发挥人民调解在化解信访矛盾中的重要作用，及时协同推进信访矛盾化解。</p>
<p>其中：部门年度整体预期预算完成率：96%</p>			<p>2021年部门年度整体预算完成率为98.25%</p>

部门整体支出绩效目标完成情况与效益主要是：2021年，按照上级关于疫情防控工作的决策部署和区委、区政府有关工作要求，区信访局坚持抗击疫情与解决诉求两手抓、两手硬，深入研判信访风险，提高办理质量效率，及时回应群众关切，有效化解了一批群众反映突出的信访诉求，忠诚履行了“为民解难、为党分忧”的职责使命，为维护疫情防控期间全区社会大局稳定充分发挥了信访服务保障作用，确保了全区信访形势平稳可控。从评价情况来看，预算编制、执行及使用效益情况均达到了预期的绩效目标，通过开展绩效评价，及时找出项目管理中存在的问题及其原因，积极采取改进措施，加强项目的规划与科学论证，健全项目资金的核算与管理制度，改进资金

使用管理方式，逐步形成内部规范的良性机制，提高了管理水平和资金使用效益。部门整体支出绩效自评分为 94.92 分。

### **三、存在的主要问题**

执行过程中上半年支付进度较慢。

### **四、下一步改进措施**

科学制定计划，合理安排工作，争取按时完成支付。