

# 2020 年度（信访服务窗口建设）项目 绩效评价报告

项目名称：信访服务窗口建设

主管部门：深圳市坪山区信访局

## 一、项目概况

### （一）项目背景、立项依据

为贯彻执行《信访条例》及相关法律、法规和政策，进一步深化信访工作制度改革,按上级部署要求和年度工作安排，对区人民来访接待厅所按照“阳光信访、责任信访、法治信访”的原则进一步加强规范化建设。

该项目的实施是为了推动各单位依法处理化解信访矛盾，充分发挥信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”作用，为群众提供诉求表达、纠纷调处、法律咨询、心理咨询等服务,从而更好维护社会和谐稳定。

### （二）项目管理的组织架构和职责分工

深圳市坪山区人民来访接待中心接访部为本项目的主管部门，负责本项目的实施，编制项目预算，负责项目的日常监督与管理，跟进项目实施情况。

### （三）项目资金管理情况

#### 1.项目资金预算和分配情况

该项目主要用于保障大厅接访窗口的日常有效运转，完善配齐信访大厅窗口软硬件设施，维护大厅上访秩序等方面。2020年信访服务窗口建设项目全年预算总金额为130万元，年中调减18.3万元。

#### 2.项目资金管理和使用情况

截至2020年12月31日,信访服务窗口建设项目经费已基本全部支出，共计支出111.68万元，预算执行率为99.98%。

该项目资金的使用管理严格按照区信访局内部财务管理制度执行，原始凭证和记账凭证完整，未出现资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

#### **（四）项目绩效目标及实现情况**

该项目的年度总体绩效目标为：贯彻执行《信访条例》及相关法律、法规和政策，进一步深化信访工作制度改革。对坪山区人民来访接待厅按“暖心接访”、“阳光信访、责任信访、法治信访”的原则进一步加强规范化建设，严格按照《依法分类处理信访诉求工作规则》做好信访事项登记、转交、办结等工作，做到情况明、职责清、流程顺，依法依规、科学高效处理信访人诉求，有效化解矛盾纠纷。

本单位基本实现该项目 2020 年的年度绩效目标。如：保障接访窗口的正常运转，保障率 100%；“暖心接访”、做到“来访必接、来访必登、来访必调”，接待率 100%；访前调解率 $\geq 90\%$ ；引导公民依法合理表达诉求、理性维权等。

## **二、项目绩效评价结论和分析**

### **（一）项目绩效评价结论**

本年度信访服务窗口建设项目支出整体情况较好，基本完成年度工作目标，该项目的实施推动了全区各单位依法化解信访矛盾，充分发挥了信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”作用，更好地维护了社会的和谐稳定。从年度项目实施评价情况来看，项目基本完成了申请时设定的绩效目标，取得了一定的成效。

## （二）项目绩效分析

### 1.项目决策

该项目严格按照区财政部门要求，依据相关政策和管理规定，结合自身履职和年度工作计划，设置了与本单位履职相适应的项目绩效目标，并报区财政局及人大审议通过。

### 2.项目管理

2020年该项目资金共安排111.68万元，实际到位111.68万元，资金到位率为100%，到位及时率为100%。该项目严格执行本单位财务管理制度等相关制度，资金支出依据充足，不存在虚列项目支出、截留、挤占、挪用、超标准支出等情况。该项目组织实施规范，项目组织机构分工明确，在项目实施过程中，严格执行有关项目管理制度。

### 3.项目绩效

（1）项目产出数量目标。本单位已完成“保障接访窗口的正常运转、做到‘暖心接访’、做到‘来访必接、来访必登、来访必调’”等数量目标要求。

（2）项目产出质量目标。该项目实施质量均达标，妥善做好了窗口服务工作。

（3）项目产出时效目标。该项目已按照项目计划及时完成各项工作。

（4）项目产出成本目标。该项目预算控制较好，项目支出均控制在预算支出范围内，不存在项目超出预算支出的情况。

（5）项目社会效益目标。该项目主要在规范人民来访接待厅

信访秩序方面起促进作用，引导群众依法合理表达诉求想法。

(6)服务对象满意度。本单位针对该项目服务对象以回访调查方式，了解其满意程度。据调查结果显示，满意度较高。

### **三、取得的成效**

#### **(一) 财务管理体系健全，财务制度执行有效**

信访服务窗口建设项目严格按照制度规范执行，有效保障资金安全。在实施期间资金支出做到了专款专用，各款项支付凭证、发票符合资金使用范围。同时，资金拨付有完整审批程序和手续。

#### **(二) 项目各项活动顺利开展，完成效果良好**

信访服务窗口建设项目各项工作均按照计划及时完成，项目预算执行情况良好，为群众提供了诉求表达、纠纷调处、法律咨询、心理咨询等服务,有效引导了群众依法合理表达诉求，群众满意度较高,项目完成效果良好。

### **四、存在的问题**

本单位在申请年度部门预算时同步编报设定了本项目支出的绩效目标，并按规范将绩效目标分解为相应的绩效指标，由于我单位在机构改革后成立不久，预算绩效管理工作处于起步阶段，各项绩效指标的细化量化工作有待进一步规范。

### **五、相关建议和整改措施**

往后年度编报项目支出预算时，我单位将进一步结合实际情况，根据项目内容和项目特性设置绩效目标，依据绩效目标设定绩效指标，充分考虑绩效指标的清晰、细化、可衡量程度，从而更好考核项目绩效目标与实施情况的相符程度，以进一步提高单

位的预算管理水平。