

2023 年度广州市天河区信访局 部门整体支出绩效自评报告

一、部门基本情况

（一）部门职能

区信访局是区政府工作部门，负责贯彻执行党和国家有关信访工作的方针、政策和法律、法规；处理群众和境外人士来信、来访和网上信访；承办中央、省、市和区领导交办的信访事项；组织开展信访矛盾排查调处工作；指导全区信访工作等。主要职能：

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、草拟有关信访工作的政策，制订规章制度。

2. 处理群众和境外人士来信、来访和网上信访；及时、准确地向区委、区政府反馈来信、来访和网上信访中提出的重要建议、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；向区属部门和街道转送、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

处理跨部门、跨街道的重要信访问题；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；协调处理区属部门及街道在信访工作中遇到的复杂问题和重要事项。

5. 指导全区信访业务工作，督促、检查、协调区属部门和街道信访业务工作；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。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2023年，天河区信访局共收到群众信访事项31631件，同比上升85.81%，其中：群众来访760件，来信6744件，网信24127件，网信件占信访件总量76.28%。其中，市场监管类、政法类、城乡建设类、教育类、劳动和社会保障类分别占我区收到群众信访件总量的18.42%、11.67%、8.85%、4.73%、3.29%。一是**狠抓信访积案化解**。2023年，中央交办我区第三批重复信访积案253件，已全部向市信访局申请报结，汇报办结率100%；7月中央信联办交办我区重点信访事项400件，汇报办结率100%。今年以来，累计办理上级部门交办、督办件667件，已办结666件，汇报办

结率 99.85%，如期完成 2023 年度中央下达 12 万元信访疑难资金的使用任务。二是**狠抓“国求初”信访事项压减**。制定印发工作方案，优化调整领导小组架构，落实“部门+街道”双责任制，2023 年，国家信访局登记涉我区“国求初”信访事项 3963 件，同比去年同期上升 24.62%，相较 8 月压减 37.01%；2023 年全区纳入满意度评价总量为 23433 件，全区满意率 97.96%，参评率 85.22%，综合效能 93.71%。

（三）部门整体支出绩效目标

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，强化使命担当，认真分析信访情况动态变化，科学预判信访走势，进一步增强信访工作的前瞻性、系统性和针对性；规范业务办理，加强指导督办，切实提高信访事项规范化办理水平；加强矛盾排查，落实源头治理，着力将矛盾化解在基层；全力做好重大活动期间的信访工作，努力实现“三个不发生”的工作目标。

（四）部门整体收支情况

1. 部门整体收入情况

2023 年本单位预算收入 810.88 万元，调整预算数 739.04 万元，决算数 733.88 万元，决算数比上年增加 50.05 万元，增长率 7.32%。其中，财政拨款预算收入 810.88 万元，调整预算数 739.04 万元，决算数 733.88 万元，决算数比上年增加 50.05 万元，增长率 7.32%。

2. 部门整体支出情况

2023年，本单位年一般公共预算初预算支出810.88万元，调整预算支出739.04万元，决算支出733.88万元（其中，基本支出554.28万元，占比为75.53%；项目支出179.6万元，占比为24.47%），部门预算执行率99.30%。从经济性质分类来看，工资福利支出515.53万元，占比70.25%；商品和服务支出201.56万元，占比27.46%；资本性支出16.79万元，占比2.29%。具体见下表。

部门预算按经济分类执行情况

	实际支出数（万元）	占比
一、工资福利支出	515.53	70.25%
二、商品和服务支出	201.56	27.46%
三、对个人和家庭的补助	0	
四、债务利息及费用支出	0	
五、资本性支出（基本建设）	0	
六、资本性支出	16.79	2.29%
七、对企业补助（基本建设）	0	
八、对企业补助	0	
九、对社会保障基金补助	0	
十、其他支出	0	
合计	733.88	

（五）部门整体绩效管理情况

2023年本部门预算申报时编制了部门整体和重点项目绩效

目标和绩效指标，部门整体共设立产出指标 3 个，其中数量指标 1 个，质量指标 1 个，时效指标 1 个；部门整体共设立效益指标 3 个，其中社会效益指标 1 个，可持续性指标 1 个，服务对象满意度指标 1 个。

二、绩效自评情况

（一）自评结论

根据《部门整体支出绩效自评表》评分标准，天河区信访局 2023 年部门整体支出绩效评价得分为 99.32 分。

（二）履职效能分析

指标得分 40 分，自评得分 40 分。本单位结合部门特点，围绕年度工作任务及重点工作任务，有针对性设置了 2023 年度部门整体支出绩效目标，包括 3 个产出指标和 3 个效益指标。

（1）部门整体绩效目标产出指标完成情况

2023 年共设置产出指标 3 个，每个指标评分为 6 分、6 分、8 分，其中完成率 100%的指标有 3 个，合计得分为 20 分。

（2）部门整体绩效目标效益指标完成情况

2023 年共设置效益指标 3 个，每个指标评分为 6 分、6 分、8 分，其中完成率 100%的指标有 3 个，合计得分为 20 分。

（三）管理效率分析

管理效率指标包括预算编制、预算执行、信息公开、绩效管理、采购管理、资产管理、运行成本七个方面。管理效率指标分值为 50 分，自评得分 50 分。

三、存在的主要问题

一是信访督查督办不够到位。信访督办工作力度不高，办法不多，主要以电话督办和书面督办为主，受限于人手不足，一定程度存在“一催了之”“一督了之”的情况。对上级交督办重点信访事项重视不够，部分督办事项存在“重形式办结轻实体化解”问题。二是信访基础业务效能有待提升。初次信访办理质量仍存在差距，在信访件办理方面，对短期内确难以化解的信访事项，指导我区各经办机构用好用足办理时限不够到位。

四、下一步改进措施

（一）持续深入推进全区信访法治化工作。紧紧围绕“权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意”的总体目标，指导区属各部门、各街道严格落实“五个法治化”的实践要求，用好信访工作法治化“路线图”和行动指南，做到依法规范开展工作、依法受理处理问题、依法维护群众合法权益、依法维护信访秩序。

（二）持续推进信访问题源头治理和积案化解。根据上级有关工作要求，充分发挥区信访工作联席会议作用，指导各部门、各街道持续深入排查化解矛盾纠纷，深入推进信访领域“六源治理”工作，发现问题早介入、早处置，从源头上预防和减少信访问题的发生，实现信访数据指标年度同比“两保持三下降”，实现信访积案“问题解决、群众满意、不再信访”。

（三）扎实推进信访基础业务办理工作。加强信访工作业务培训，突出基础业务薄弱环节整治，层层传导压实责任，加强初

信初访办理质效，用心用情推动群众诉求的解决，切实按照“三到位一处理”的原则，减少和避免“初转重、信转访”，防止矛盾积累上行。