

# 2023 年度天河区信访局部门重点项目 绩效评价报告

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

广州市天河区信访局是区政府的工作部门，设行政单位 1 个，本部门无下属单位，部门预算为局本级预算。区信访局 2023 年设一级项目 1 个，项目名称为信访各项工作经费。项目内容主要是根据《信访工作条例》等政策规定，开展相关信访业务工作。

### （二）项目立项依据

根据《信访工作条例》及我局主要职责，针对信访工作面临的新情况、新问题，深入贯彻落实习近平总书记关于信访工作重要指示批示精神，按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，努力实现信访总量稳中有降、信访结构持续向好、信访上行趋势明显扭转，以及信访事项及时受理率、按期办结率、群众满意率明显提升的工作目标，更好地维护群众合法权益、维护社会和谐稳定，为奋力实现老城市新活力和“四个出新出彩”提供有力信访保障。

### （三）项目绩效目标

坚持以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为遵循，根据《信访工作条例》及我局“三定方案”，

认真处理群众来信、做好群众来访接待工作；通过与区属单位沟通协调，加强矛盾排查及调处，从源头上预防和减少群众进京和到省市集体走访；通过引进律师参与信访工作，推动依法解决信访问题，不断提高我区信访工作法治化水平；通过举办培训班、收听收看省市信访业务培训会、购买发放《信访工作条例》等多种形式开展培训，进一步提升全区信访干部依法依规依程序处理信访事项的业务能力素质；做好重大活动期间我区群众进京到省劝返工作，努力实现“三个不发生”的工作目标。

#### （四）项目资金来源及使用情况

该项目资金为预算内财政资金，年初资金预算数 192.44 万元，年度资金预算数 179.66 万元，实际支出数 179.60 万元，执行率 99.97%。项目资金严格按照预算内资金管理，专款专用，请示审批使用流程规范，符合财务管理制度。

#### （五）项目实施情况

项目组织实施严格按照预算资金使用，政府采购、购买服务等严格按照上级规章制度及我局内控制度实施，项目实施进度与计划进度无差异，该项目已于 2023 年 12 月底完成。

## 二、评价结论与绩效分析

### （一）总体结论

2023 年以来，在区委区政府的坚强领导下，在省、市信访部门的大力指导下，天河区信访局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，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，积极推动《信访工作条例》落细落实，深化信访问题源头治理，充分发挥信访安全保障作用，顺利完成各项目标任务，全区信访形势持续向好。

## （二）项目绩效分析

1.我局 2023 年信访各项工作经费项目共设 4 个产出指标，其中，时效指标为群众来信来访及时受理率和重点信访事项按期办结率均为 100%，达到了预期目标；质量指标为做好重大活动期间信访保障工作和协调处置群众进京到省市走访，2023 年全国两会、“一带一路”高峰论坛等重点时期，我区均实现“三个不发生”的工作目标。

2.我局 2023 年信访各项工作经费项目共有 3 个效益指标：信访案件存量持续减少、信访秩序持续改善、群众合法权益得到有效维护，项目实施能有效维护群众合法权益、维护社会和谐稳定，为天河在广州奋力实现老城市新活力和“四个出新出彩”提供有力信访保障。

## 三、项目主要绩效或成功经验

2023 年度，信访局坚持以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为遵循，认真贯彻落实中央和省、市、区关于信访工作的一系列决策部署，主动适应新时代社会主要矛盾的变化，加强信访矛盾纠纷排查和源头治理，加大信访工作责任制落实力度，稳步推进依法分类处理信访诉求进程，妥善解决信访突出问题，着力将问题解决在基层，

将矛盾化解在基层，不断提高信访工作水平，全年信访事项办理办结率和办理质量不断提高，化解工作成效明显，实现了重点时期“三个不发生”的工作目标，完成了国家和省、市、区交办的信访工作任务，有效维护了我区社会稳定，信访总体形势平稳可控。

#### 四、存在问题或不足

（一）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）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。

#### 五、相关建议

（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。