**项目支出绩效评价报告**

**项目名称： 信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目**

**项目类别：**   **社会发展类**

**实施单位： 东湖区信访局**

**主管部门： 东湖区信访局 （盖章）**

**评价机构： 江西信达管理咨询有限公司 （盖章）**

**评价年度：**  **2020年度**

**2021年 8 月 10 日**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目绩效评价人员** | | | |
| 姓名 | 单位 | 职称/职务 | 签名 |
| 熊坤 | 江西信达管理咨询有限公司 | 部门经理 |  |
| 熊清 | 江西信达管理咨询有限公司 | 研究员 |  |
| 姚贞越 | 江西信达管理咨询有限公司 | 研究员 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 评价组组长  (签名): |  | 年 月 日 | |
| 中介机构  （盖章）: |  | 年 月 日 | |
| 注：1.纳入部门评价的项目须填写此表，自评项目无须填写；  2.评价小组须不低于3人，如未委托第三方中介机构，则最后一行无需填写；  3.所有评价人员必须亲笔签名，否则评价无效。 | | | |

目录

[前 言 2](#_Toc30907)

[一、基本情况 4](#_Toc9321)

[（一）项目概况 4](#_Toc17360)

[（二）项目绩效目标 8](#_Toc12602)

[二、绩效评价工作开展情况 9](#_Toc11596)

[（一）绩效评价目的、对象和范围 9](#_Toc13973)

[（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等 10](#_Toc746)

[（三） 绩效评价工作过程 16](#_Toc846)

[三、综合评价情况及评价结论 19](#_Toc14377)

[（一）综合评价情况 20](#_Toc1273)

[（二）评价结论 21](#_Toc29713)

[四、绩效评价指标分析 21](#_Toc7965)

[（一）项目决策情况 21](#_Toc2608)

[（二）项目过程情况 24](#_Toc17607)

[（三）项目产出情况 26](#_Toc8258)

[（四）项目效益情况 28](#_Toc12287)

[五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 30](#_Toc3689)

[（一）主要经验及做法 30](#_Toc11701)

[（二）存在的问题及原因分析 31](#_Toc13796)

[六、有关建议 33](#_Toc27151)

[（一）增强绩效指标设置能力 33](#_Toc10906)

[（二）提升预算编制精准性 33](#_Toc18505)

[（三）增强资金使用规范性 34](#_Toc11773)

[七、其他需要说明的问题 34](#_Toc27273)

**前 言**

财政支出绩效评价是财政管理体制改革的重大课题，也是建设廉洁高效政府的关键措施。通过绩效评价，可以强化支出责任，优化资源配置，提高财政资金的使用效益。预算绩效管理是一种以支出结果为导向的预算管理模式，是政府绩效管理的重要组成部分，是预算绩效管理的重要手段；结合社会经济发展需要和相关标准，运用合理的绩效评价目标，对财政资金的经济性、效率性和效益性做出客观公正的评判。

为加强新形势下东湖区的信访工作，妥善处理群众信访问题，把信访窗口前移、工作重心下移，通过开门接访、主动约访、带案下访、上门回访等形式，主动掌握群众的思想和动态，及时改进信访工作，区信访局申报设立了信访事务专项资金（含驻京劝返经费），用于用于信访日常接待、重大会议及活动维稳、赴京越级上访人员和非访人员的安全劝返、应急值班等方面开支，同时维护我区社会和谐稳定。

为深入贯彻落实《预算法》文件精神，认真履行全面实施绩效管理的“十九大”精神，强化预算支出责任，提高财政资金使用效益，根据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》、《项目支出绩效管理评价办法》、《中共江西省委 江西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》、《江西省财政厅关于贯彻落实〈中共江西省委 江西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉若干措施的通知》、《南昌市委 南昌市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》、《南昌市财政局关于开展2021年度预算绩效管理有关工作的通知》（洪财办[2021]7号）和《东湖区财政局关于开展2021年度预算绩效管理有关工作的通知》（东财字[2021]14号）等文件的要求，开展本次绩效评价工作。

为了解东湖区信访局信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目的产出和效益，以及资金使用的合理性和规范性，根据绩效评价有关文件及相关规定，按照绩效评价工作的一般准则，采用因素分析法、数据对比法等评价方法，同时辅以问卷调查、深度访谈、财务核查等证据收集方法，对“信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目”的使用及其效果实施绩效评价并形成绩效评价报告。现将评价情况报告如下：

# 

# 一、基本情况

## （一）项目概况

### 1、项目背景

为保持各级人民政府同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，国务院第76次常委会议通过了《信访条例》，并自2005年起施行。《信访条例》第三条规定“各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当做好信访工作，认真处理来信、接待来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，接受人民群众的监督，努力为人民群众服务。各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当畅通信访渠道，为信访人采用本条例规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。任何组织和个人不得打击报复信访人”；第五条规定“各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。县级以上人民政府应当建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，通过联席会议、建立排查调处机制、建立信访督查工作制度等方式，及时化解矛盾和纠纷。各级人民政府、县级以上人民政府各工作部门的负责人应当阅批重要来信、接待重要来访、听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题”。

为认真执行国务院新修订的《信访条例》，进一步落实南昌市委办公厅、市政府办公厅《关于进一步加强信访工作的若干意见》，东湖区委办公室、区政府办公室印发了《关于进一步加强信访工作的若干意见》(东办发[2005]24号）文件，明确了信访工作的各项要求。文件同时明确“要加强信访部门基础设施建设，按要求改善接待场所、候访场所条件，确保信访部门能正常开展工作。信访部门业务经费，每年按照区人口0.2元标准安排，从2006年起列入同级财政预算”，以后年度资金安排结合受上年度资金使用情况和当年度工作安排影响，每年项目安排金额不等。信访专项资金的使用由区信访工作领导小组提出报同级政府审批”。故区信访局申报了信访专项经费项目和驻京劝返长效工作组工作经费，用以开展信访日常工作和驻京劝返工作，后项目经区财政局合并为信访事务专项资金（含驻京劝返经费）。

### 2、主要内容及实施情况

**主要内容：**信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目中信访专项经费主要用于劝返处置辖区群众赴省、到市、来区信访，做好省、市、区重大会议、重要活动期间信访维稳保障，以及开展日常信访应急值班工作；驻京劝返长效工作组工作经费主要用于做好赴京上访人员信息掌握、接站处置工作，防止“非指定接待场所上访”发生，做好在京“非指定接待场所上访”发生当天的接访处置工作，做好与各责任单位赴京劝返工作组的交接工作，做好与省、市驻京工作及相关部门的对接工作，及时掌握我区赴京访数据和排名情况，协调相关问题，做好与北京市公安部门的对接工作，争取其对东湖区工作的大力支持。

**实施情况：**信访事务包含区信访局接待大厅日常接待来访群众工作，和驻京劝返非接待场所上访群众。日常接访由来访群众填写来访登记表，写明上访内容，区信访局根据上访内容，通过江西信访网上服务中心系统（系统功能包含上访登记时间、转送时间、上访群众的基本信息、来访形式和诉求等），依据区直部门职能划分，将其转至相关单位受理，并要求其在规定时限内出具意见书，受访群众若对处理结果不满意，可向区政府申请复查，由多部门联合裁定。整个上访事件办结后，区信访局在来访登记表中填写接待记录，记录事件受理或解决情况。

针对重大疑难杂案，区信访局制定有信访任务分解表，明确了责任单位，问题解决后会填写销案登记表，登记上访人信息，诉求和调处情况以及销案理由，并由责任单位和包案领导签署意见，由上访人签署承诺书或停访协议，避免上访人因已解决问题重复上访。

2020年区信访局以开展“疑难突出信访问题专项治理行动”和“集中治理重复信访法制化、信息化、专业化建设，取得了“一降和三个没有发生”的良好成效。2020年区委常委会两次听取了全区工作汇报，部署研究全区信访工作，并以区信访工作联席办名义下发了《关于切实做好2020年全国“两会”期间信访工作的通知》和《关于切实做好党的十九届五中全会期间信访稳定工作的通知》，对全国两会和十九届五中全会期间信访稳定工作做了全面部署，区领导亦高位推动了各项信访工作的开展调度，多次协调调度大规模集访事项。同时，区信访局按照市信访局工作要求开展了专项行动，根据不同类型案件特点，围绕化解、稳定、依法处置等不同工作目标，按照“四定五包”和“三到位一处理”的工作要求，因人因事施策，逐案成立工作专班，制定化解稳定方案、规范办理程序。2020年未发生大规模进京集体非访，未发生因信访问题引发的群体性和极端恶性事件、未发生因信访问题处理不当引发的负面炒作，为维护社会和谐稳定做出了较大贡献，并荣获了全省“三无”县区。

### 3、资金投入和使用情况

信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目共计投入113.22万元，其中包含信访专项资金32.22万元，驻京劝返长效组工作经费81万元。实际使用共计109.36万元：其中信访事务专项资金实际使用47.04万元，驻京劝返经费使用62.32万元。各项资金使用具体情况如下表所示：

表1 信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目资金使用明细表

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 序号 | 资金用途 | | 金额 |
| 信访专项资金 | 1 | 值班费 | | 168100 |
| 2 | 信访及帮扶经费 | | 130800 |
| 3 | 付临时工工资 | | 24371.9 |
| 4 | 机管局饭卡充值 | | 57343 |
| 5 | 退休人员绩效奖 | | 18580.86 |
| 6 | 培训费 | | 3423 |
| 7 | 住宿费 | | 3817 |
| 8 | 邮电费 | | 3012 |
| 9 | 电费 | | 8000 |
| 10 | 电话费 | | 1392.33 |
| 11 | 交通费 | | 2416.7 |
| 12 | 误餐费、加班餐费 | | 4347 |
| 13 | 防洪物资 | | 3038.8 |
| 14 | 办公用品、食品采购及走访困难户 | | 9853.3 |
| 15 | 书刊采购 | | 16444.61 |
| 16 | 耗材及维修费 | | 1685 |
| 17 | 防疫物资 | | 1767.13 |
| 18 | 购职工互助保险及医保 | | 8354 |
| 19 | 其他 | | 3682.3 |
| 小计 | | | 470428.93 |
| 驻京劝返经费 | 1 | | 驻京补贴、出差补贴及新冠检测费用 | 299975.5 |
| 2 | | 餐费及杂费 | 5562.64 |
| 3 | | 水费 | 430 |
| 4 | | 电费 | 4500 |
| 5 | | 邮电费 | 2544 |
| 6 | | 购买日用品、交煤气费等 | 31948.51 |
| 7 | | 住宿费 | 234082 |
| 8 | | 交通费 | 2010.3 |
| 9 | | 误餐费 | 1580 |
| 10 | | 购防疫物资 | 1541.1 |
| 11 | | 劝返经费 | 39000 |
| 小计 | | | 623174.05 |
| 总计 | | | | 1093602.98 |

资金使用规范性有待增强，部分支出不应从项目中列支，如购买职工互助保险、发放献血补贴和补发退休人员绩效奖等，项目资金使用管理有待加强。

## （二）项目绩效目标

### 1、总体目标

根据区信访局提供的项目预算绩效目标申报表，项目总体目标为：

**（1）驻京劝返长效工作组工作经费**

加强东湖区驻京劝返工作，切实维护社会和谐稳定。

**（2）信访专项经费**

加强东湖区群众赴省、到市、来区信访劝返处置工作和信访应急维稳值班保障工作，切实维护社会和谐稳定。

### 2、阶段性目标

根据区信访局提供的项目预算绩效目标申报表，项目阶段性目标为：

**（1）驻京劝返长效工作组工作经费**

减少全区赴京非指定接地场所上访发生量，防止出现赴京重复非指定接待场所上访（按月度计算），实现赴京访数量稳中有降的目标。

**（2）信访专项经费**

劝返处置群众赴省、到市、来区上访2000人次以上；确保群众赴省、到市、来区上访总量较上年同比下降；确保省、市、区重大会议、重要活动期间平稳有序，不发生重大、极端事件。

# 二、绩效评价工作开展情况

## （一）绩效评价目的、对象和范围

### 1、绩效评价的目的

根据财政支出项目设定的预期目标，选择合适的评价指标和标准，运用科学的评价方法，对资金使用全过程及其支出的经济性、效率性和效益性进行客观公正的综合评价，以衡量财政资金的使用绩效，分析检验支出项目是否达到预期目标。同时，及时总结经验，分析存在问题，进一步改进和加强资金管理，提高财政资金的使用效益。根据财政绩效评价的要求和项目实际情况，本次绩效评价的目的主要有：

①了解各项目资金的使用情况、项目成效及社会效益等信息；

②发现和找出资金使用中或项目管理中的不足和问题，并进行深入研究和分析；

③针对绩效评价中发现的项目中存在的不足和问题，提出有针对性和可行性的改进建议，为改善后续工作提供有效借鉴，以促进资金使用效率的提高和项目效益的增强。

### 2、绩效评价的对象和范围

本次预算绩效评价的对象和范围为纳入东湖区信访局信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目的预算资金，合计113.2万元。

## （二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等

### 1、绩效评价的原则

绩效评价应当遵循以下基本原则：

①科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

②公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

③分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

④绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

### 2、评价指标体系

**（1）绩效评价指标体系设计原则**

绩效评价指标是指衡量绩效目标实现程度的考核工具，应当遵循以下原则：

①相关性原则。应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。

②重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

③可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。

④系统性原则。应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

⑤经济性原则。应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

**（2）绩效评价指标体系设计思路**

从绩效指标设计的基本原则分析，结合项目实际情况，评价指标设计应重点包括四部分内容，一是项目决策指标，即通过评价项目立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性及资金分配合理性来分析项目决策是否科学合理；二是项目过程指标，即通过评价项目资金到位率、预算资金执行率、资金使用合规性、管理制度健全性及制度执行有效性来分析项目实施过程所采取的组织措施是否完备；三是项目产出指标，即从产出的数量指标、质量指标、时效指标和成本指标分析项目各项工作是否及时执行到位，检测是否符合预期质量要求，检测成本是否合理等；四是项目效益指标，即通过对实施项目评估评审工作产生的社会效益以及可持续影响等方面进行全面分析，以验证信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目资金的使用是否产生了积极良好的效果，是否达成了预期目标。通过对社会公众及服务对象进行满意度调查，了解其对项目实施效果的满意情况以及项目评估评审工作开展情况的真实态度。

**（3）绩效评价指标体系设计流程**

首先对预算资金的功能进行梳理，包括资金性质、支出范围、实施内容、工作任务、受益对象等，明确信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目的功能特性，确定预算执行能够取得的直接产出成果有哪些，进而确定产出数量指标；其次逐项对照上级下达的任务要求、工作计划设定值、行业标准值、预算相应匹配值等，合理选择产出质量指标；然后将预算执行的各项工作进行分解，确定各项工作的完成时限，确定产出时效指标；再根据预算资金和已设立的产出数量指标，通过成本分析确定产出成本指标；最后根据信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目实施产生的影响确定社会效益指标、可持续影响指标及项目满意度指标。

**（4）绩效评价指标体系**

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）有关要求设置，本次绩效评价指标体系包括决策、过程、产出、效益及满意度5个一级指标，12个二级指标、25个三级指标。绩效评价指标体系详见附件。

①决策：占权重20分。用于考核项目立项、绩效目标及资金投入三个方面。

②过程：占权重15分，用于考核资金管理及组织实施两个方面。

③产出：占权重35分，用于考核产出数量、产出质量、产出时效及产出成本四个方面。

④效益：占权重25分，用于考核社会效益、可持续影响两个方面。

⑤满意度：占权重5分，用以考核社会公众对项目实施的满意度。

### 3、评价方法

主要采用了文件核查、深度访谈、财务核查、实地调研及问卷调查等方法，以掌握项目详细情况，并对采集的数据作详细的分析和统计。文件核查主要用以核实项目立项的规范性以及项目运行的各项要求，从而确定评价的标准和范围；深度访谈则是对项目实施负责人进行，用以从整体上把握项目的基本情况；财务核查则是通过专业财务人员通过查看项目相关财务凭证，掌握信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目资金的使用情况；实地调研则是通过研究员调查实地情况，了解掌握信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目的产出和效果；问卷调查则是对信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目的相关受益群体进行，了解其对信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目实施的真实看法及满意状况。

### 4、评价标准

绩效评价标准是指衡量财政支出绩效目标完成程度的尺度。对于评价指标而言，需要通过评价标准来判别评价指标的状况和优劣程度。是评价工作的基本准绳和标尺，是最后进行评价计分的依据，它决定了评价目标能否实现以及评价结果是否公平准确。绩效指标评价标准主要有：

**（1）计划标准**

以预先制定的计划、目标、预算或定额等数据作为绩效评价标准。计划值作为评价的指标旨在通过将实际完成值与预定值对比，找出两者的差异，从而达到评价目的。但由于容易受主观因素影响，计划标准的制定要求较高。

**（2）行业标准**

以某一具体行业许多个体或某项财政经费的相关指标数据为样本，运用数理统计方法，计算和制定的该行业评价标准。行业标准可方便财政部门对各类支出的绩效情况进行纵向的或横向的比较分析；行业标准具有易取得性、权威性和客观性，广为评价工作者使用，然而行业标准的充分应用需要强大的数据资料库做支撑。

**（3）历史标准**

以绩效评价指标的历史数据作为样本，运用一定的统计学方法，计算出各类指标的平均历史水平。在运用历史标准进行评价时，要对其根据价格指数、统计口径或核算方法的变化对历史标准进行修订和完善。

**（4）经验标准**

根据长期的财政经济活动管理实践，由在该领域中具有丰富经验的专家学者，在经过严密分析与研究，得到的有关指标标准。该标准适用于缺乏同行业标准比较时用。即便行业标准与经验标准两者都可得到并使用，如果前者不如后者有权威性时，为保证评价结果的认可度，也应当选择经验标准，而不是选择行业标准。

**5、评价依据**

（1）《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）；

（2）《中共江西省委 江西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（赣发〔2019〕8 号）；

（3）《中共南昌市委 南昌市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（洪发〔2019〕13 号）；

（4）《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10 号）；

（5）《南昌市财政局关于开展2021年度预算绩效管理有关工作的通知》（洪财办[2021]7号）；

（6）《东湖区财政局关于开展2021年度预算绩效管理有关工作的通知》（东财字[2021]14号）；

（7）《信访条例》；

（8）《关于进一步加强信访工作的若干意见》(东办发[2005]24号）；

（9）《东湖区信访工作责任制实施细则》；

（10）《关于规范赴省、到市接访劝返工作的规定》；

（11）《东湖区关于规范来区信访秩序的规定》

（12）《信访专项经费预算绩效目标申报表》、《驻京劝返长效工作组工作经费预算绩效目标申报表》；

（13）《关于下达二〇二〇年预算支出指标的通知》（东财字[2020]22号）；

（14）《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》；

（15）其他相关资料。

## 绩效评价工作过程

实施本次绩效评价，首先根据项目预先设立的绩效目标、项目管理办法、专项资金管理办法、项目实施方案等资料，选择合适的评价指标和标准，同时明确本次绩效评价的目的、方法、评价的原则、评价标准、时间安排等，形成绩效评价工作方案。提交部门审核，并根据审核意见进一步修改和完善绩效评价工作方案。然后运用科学的评价方法，对资金使用全过程及其支出的经济性、效率性和效益性进行客观公正的综合评价，以衡量预算绩效管理培训项目资金的使用绩效，同时分析其是否达到预期目标，并以书面形式分析绩效优劣的原因、造成的不良后果及影响，提出改进的意见和建议，最后撰写绩效评价报告。

### 1、绩效评价的业务流程

**（1）评价前期准备**

了解评价对象情况：根据相关文件的解读，了解预算绩效管理培训项目情况，确定本次绩效评价类型、适用的原理框架、评价重点领域及涉及到的相关方。

成立绩效评价团队：基于对项目的情况了解，选择合适人员组成绩效评价团队。并履行以下职责：

①编写评价任务大纲；

②指导并协助评价实施团队理解评价任务大纲内容；

③为开展评价活动提供必要的支持，组织协调各项评价活动；

④监督评价活动；

⑤实施评价质量控制；

⑥对评价活动中出现的问题做出及时回应；

⑦负责组织专家，审查绩效评价报告初稿，并判断其是否符合要求，审定绩效评价报告。

⑧实施各项绩效评价工作，完成任务大纲。

**（2）绩效评价实施**

评价证据的收集**：**绩效评价工作的科学合理开展建立在坚实的证据基础之上。绩效评价组决定从项目资金入手，安排2名成员到项目实施单位进行财务核查，一方面对专项资金支出合法性、合理性和合规性进行客观、公正的核查，另一方面通过对资金进行梳理汇总分类，掌握项目组织实施的情况。重点关注资金支出产生和效益。

同时，组织对项目负责人及组织实施参与者的深度访谈，以了解项目资金使用的整体情况，诸如覆盖人群、使用方式、组织形式、取得成果及存在问题等，为评价组调整工作重点提供信息支撑，也可对项目整体情况形成总体把握。

然后，对项目组织实施资料进行核实，这一阶段主要是进行项目相关证据的收集，为后续分析及报告撰写做好铺垫。

另外，对项目组织实施资料进行整理，了解项目实施受益群体范围，并进行问卷调查和组织座谈。

评价证据审核：对收集到的评价证据，保持职业怀疑，通过核实基础数据的全面性、真实性以及统计口径的一致性等，增加评价证据的可置信程度。

绩效分析与评级：运用既定的分析方法，根据收集整理的证据和设定的评分标准进行分析，对各项评价指标进行评分。通过加权计算出最终的评价分值，并相应确定绩效等级。

形成评价结论：评价结论按照既定要求在内外部组织讨论，从各评价维度对相关细节问题进行核实并权衡。评价结论说明了绩效目标的实现程度，应用项目绩效指标完成情况反映投入、产出与效果方面的成绩、经验与存在的问题，对评价指标目标值与实际值的差异情况、产生原因与预期后果等进行具体分析，对已实现的绩效目标总结相关经验与做法，对存在的问题分析影响项目绩效目标及资金预算使用的主要因素，并提出对应建设性意见以供被评价部门参考。

### 2、形成绩效评价报告

**（1）撰写绩效评价初稿**

评价组根据前述绩效分析和评价结论，按照要求提炼撰写绩效报告，并在项目组内部进行审核，主要关注报告格式是否规范，内容是否完整；绩效数据是否真实、可靠，是否进行了必要的核实工作；报告逻辑是否清晰，分析问题是否透彻。

**（2）绩效评价报告复核**

质量复核组将对评价团队提交的评价报告初稿进行复核，主要关注报告结论是否全面、准确；经验、教训的总结是否深刻，建议是否可行等。

**（3）形成评价报告终稿**

根据质量复核组提出的意见和建议，修改并完善评价报告。

# 三、综合评价情况及评价结论

该项目绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，总分设置为100分，等级划分为四档：

综合得分在 90（含）-100 分为优；

综合得分在 80（含）-90 分为良；

综合得分在 60（含）-80 分为中；

综合得分在 60 分以下为差。

## （一）综合评价情况

评价组围绕绩效评价指标体系，通过数据采集分析，实地核查、深度访谈及问卷调查等方式，对该项目绩效进行了客观、公正、合理、有效的评价，最终评价结果为89.51分，依据财政绩效评价等级划分，本项目绩效评价等级为“良”。

表2 信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目绩效评价得分一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 权重 | 得分 |
| 决策指标 | 项目立项 | 7 | 7 |
| 绩效目标 | 7 | 5.5 |
| 资金投入 | 6 | 4 |
| 过程指标 | 资金管理 | 9 | 5.93 |
| 组织实施 | 6 | 5 |
| 产出指标 | 产出数量 | 15 | 15 |
| 产出质量 | 10 | 9.58 |
| 产出时效 | 5 | 5 |
| 产出成本 | 5 | 2.5 |
| 效益指标 | 社会效益 | 15 | 15 |
| 可持续影响 | 10 | 10 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 5 | 5 |
| **合计** | | 100 | **89.51** |

## （二）评价结论

信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目基本达到预期目标，通过及时受理并解决来访群众诉求，2020年未发生大规模进京集体非访，未发生因信访问题引发的群体性和极端恶性事件、未发生因信访问题处理不当引发的负面炒作，为维护社会和谐稳定做出了较大贡献。

项目实施过程中未发现重大违规事项，但存在绩效指标设置规范性有待增强、预算编制精准性有待提升和资金使用规范性有待加强等问题。

# 四、绩效评价指标分析

## （一）项目决策情况

### 1、项目立项

**（1）立项依据充分性**

《关于进一步加强信访工作的若干意见》(东办发[2005]24号）文件明确“要加强信访部门基础设施建设，按要求改善接待场所、候访场所条件，确保信访部门能正常开展工作。信访部门业务经费，每年按照区人口0.2元标准安排，从2006年起列入同级财政预算”，以及“设立信访专项基金。区每年安排20万元，从2006年起列入同级财政预算，信访专项资金要用于解决突发性事件、信访积案、老户问题。信访专项资金的使用由区信访工作领导小组提出报同级政府审批”，故项目立项符合政策要求。东湖区信访局是主管信访工作的区委组成部门，主要职责包括“为人民群众来信来访提供服务保障，对来访群众进行统一登记、分类处理、负责来访情况综合分析、提供和编写有关信息”，故项目立项属于部门履职所需，未发现项目与相关部门或部门内部相关项目重复。

**（2）立项程序规范性**

信访事务专项资金（含驻京劝返经费）项目经区十六届人大五次会议批准设立，已获得区财政局批复，项目立项程序较为规范。

### 2、绩效目标

**（1）绩效目标合理性**

申报了信访专项经费项目和驻京劝返长效工作组工作经费，并均申报了项目绩效目标。项目绩效目标与实际工作紧密联系，项目预期产出和效果符合正常的业绩水平，与预算确定的资金量相匹配。

**（2）绩效指标明确性**

区信访局已将项目绩效目标细化分解为具体指标，但指标未进行区分，个别指标未明确具体任务数：如驻京劝返长效工作组工作经费的数量指标为“在车站及其他场所接外围劝返上访人员30人次以上；处置非接待场所上访人员20人次以上”，应当将其拆分为两条数量指标；信访专项经费项目数量指标为“劝返处置群众赴省、到市、来区上访2000人次以上，同比下降”，但未明确下降幅度具体目标。时效指标均为“2020年1月1日至2020年12月31日”，时效指标反映项目计划提供产品或服务的及时程度和效率情况，该指标下的三级指标主要反映项目内各项工作是否及时完成，相应拟完成指标值多以时间节点等形式表示，区信访局设置的时效指标未明确具体的工作内容。绩效指标总体设置较为合理，规范性有待增强。

### 3、资金投入

**（1）预算编制科学性**

项目预算编制主要依据《关于进一步加强信访工作的若干意见》(东办发[2005]24号）文件明确“要加强信访部门基础设施建设，按要求改善接待场所、候访场所条件，确保信访部门能正常开展工作。信访部门业务经费，每年按照区人口0.2元标准安排，从2006年起列入同级财政预算”，以及《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》文件中规定的驻京补贴200元/人/天（经向区信访局了解，驻京补贴200元/人/天的标准制定文件涉密，区信访局申请该专项时参考省市及各县区的标准后制定200元/天，该标准在申请时已由常委会审议通过），及其他各项支出内容进行测算，预算内容与项目内容相匹配，预算额度测算依据较为充分，但项目资金实际使用情况与预算编制存在一定差异，预算编制精准性有待提升。

**（2）资金分配合理性**

信访专项资金预算安排32.22万元，驻京劝返长效组工作经费81万元。实际使用共计109.36万元：其中信访事务专项资金实际使用47.04万元，驻京劝返经费使用62.32万元，预算资金分配主要依据实际使用情况进行，但预算安排与项目实际未适应。

## （二）项目过程情况

### 1、资金管理

**（1）资金到位率**

资金到位率=（实际到位资金/预算资金）\*100%=（113.22/113.22）\*100%=100%，资金落实对项目的保障程度较高。

**（2）预算执行率**

项目总体预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）\*100%=（109.36/113.22）\*100%=96.59%，预算执行情况良好。

信访专项资金预算执行率=47.04/32.22=146%，预算执行率较高，项目成本控制有待加强。

驻京劝返长效组工作经费预算执行率=62.32/81=76.94%，预算执行率偏低，预算编制科学性有待增强。

**（3）资金使用合规性**

部分项目资金使用超出了专项资金管理办法确定的使用范围，不符合预算批复的用途，支出包括购买职工互助保险、发放献血补贴、补发退休人员绩效奖、付职工家属医保等；同时资金拨付审批的严谨性有待增强，部分支出发票抬头不规范，部分发票抬头为东湖区委信访局、东湖区信访局或南昌市区委区政府信访局而非中共南昌市东湖区委信访局，部分支出报销无依据，如发放驻京补贴款中含两张壹佰元定额发票，未附资金使用情况说明，后经了解为劝返信访人员用餐费用。同时就餐补贴发放不符合《东湖区驻京劝返长效工作组人员日常生活管理制度（试行）》文件要求。

### 2、组织实施

**（1）管理制度健全性**

财务方面，制定有《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》和《东湖区委信访局财务管理制度》；业务方面，制定有《东湖区驻京劝返长效工作组日常工作制度（试行）》、《东湖区驻京劝返长效工作组人员日常生活管理制度（试行）》等，管理制度较为健全，但《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》中规定的“驻京工作餐补36元/天”不符合《东湖区驻京劝返长效工作组人员日常生活管理制度（试行）》文件要求的驻京工作组成员的日常就餐费用，由成员各自解决。

**（2）制度执行有效性**

财务制度执行有效性有待增强，如《东湖区委信访局财务管理制度》第十九条规定“各部门要严格按照下达的预算，在规定的列支范围内开支。财务处要严格按照预算执行，超预算的支出不予报销。专项资金按用途使用，不得挪作他用”，《东湖区委信访局专项资金管理办法》规定信访事务工作包括应急值班费、日常值班、聘用人员工资、交通费、采购办公用品等，但实际用于补发退休人员绩效奖和付职工家属医保费等，超出专项资金使用范围。

业务制度执行情况良好，做好了信息报送和及时对接、有效劝返等工作。

## （三）项目产出情况

### 1、产出数量

**（1）赴京非接待场所涉访下降人次**

2020年东湖区赴京非接待场所涉访案件1件，涉及1人，较2019年下降18人次。

**（2）赴京越级访集中整治专项行动信访事件处理数量**

2020年赴京越级访集中整治专项行动交办东湖区65件信访问题，其中化解类19件，稳定类46件。

**（3）疑难突出信访问题处理数量**

在全市深入开展以南突出信访问题专项治理行动中，交办东湖区23件疑难突出信访积案。

**（4）区县级领导接访数量**

区委信访局协调做好了区县级领导每个工作日轮流接待群众来访暨视频接访工作，2020年区县级领导来区信访局接访共190余次。

### 2、产出质量

**（1）驻京劝返率**

2020年，区信访局驻京工作组圆满完成了全国“两会”、“十九届五中全会”期间驻京劝返工作和日常常态化劝返工作，劝返率达100%。

**（2）赴京越级访集中整治专项行动信访问题办结率**

2020年赴京越级访集中整治专项行动交办东湖区65件信访问题，其中化解类19件，化解了10件；稳定类46件，化解了11件，稳定了32件，信访问题办结率86.15%。

**（3）疑难突出信访问题办结率**

在全市深入开展以南突出信访问题专项治理行动中，交办东湖区23件疑难突出信访积案，化解12件，稳控11件，信访问题办结率100%。

**（4）区领导包案率**

《关于进一步加强信访工作的若干意见》(东办发[2005]24号）文件要求对重大疑难问题实行包案处理责任制。2020年对区本级排查待解决、上级交办信访突出问题和赴京访问题316件全部落实了区领导包案，向全区各责任单位交办赴京非访重点信访人员、本级排查的集体访等重点信访人员500余人次，领导包案率100%。

### **3、产出时效**

**（1）信访案件按时办结率**

经查看江西信访网上服务中心系统中东湖区业务办理情况，多数项目仍在办理期限内，部分项目已按时办结，未发现逾期办结事项（系统中未办结、按期办结、逾期办结、督办件、积案件、重复件、攻坚标志和重复性治理均有不同的属性标志），根据部分抽查结果，信访案件办结率100%。

### 4、产出成本

**（1）驻京劝返长效工作组驻京补贴成本控制率**

根据《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》文件规定，驻京补贴为200元/人/天，经抽查区信访局驻京补贴发放原始凭证，未发现超额补贴的情况，驻京补贴成本控制情况良好。

**（2）信访事务专项资金成本控制率**

信访事务专项资金预算安排32.22万元，实际使用47.04万元，成本控制情况较差，原因主要是部分资金用于不属于项目支出范围的开支，区信访局应当加强信访事务专项资金管理，确保专款专用，做好项目成本控制工作。

## （四）项目效益情况

### 1、社会效益

**（1）重大活动期间社会稳定性**

省、市、区“两会”等省内重要会议、重要活动、中央巡视组在昌巡视等重要敏感时期，区信访局积极部署，先后派出信访干部180余人次进行信访维稳保障，实现了全区信访形势持续稳定，未在重大活动期间爆发信访造成的恶性事件。

### 2、可持续影响

**（1）工作台账健全性**

日常接访由来访群众填写来访登记表，写明上访内容，区信访局根据上访内容，通过江西信访网上服务中心系统（系统功能包含上访登记时间、转送时间、上访群众的基本信息、来访形式和诉求等），整个上访事件办结后，区信访局在来访登记表中填写接待记录，记录事件受理或解决情况。

针对重大疑难杂案，区信访局制定有信访任务分解表，明确了责任单位，问题解决后会填写销案登记表，登记上访人信息，诉求和调处情况以及销案理由，并由责任单位和包案领导签署意见，由上访人签署承诺书或停访协议，避免上访人因已解决问题重复上访。

日常性接访及重大信访问题均有全流程记录，工作台账健全，有利于信访问题全流程跟踪，确保信访问题得到跟进解决。

### 3、满意度

**（1）职工满意度**

由于信访专项事务较为敏感，故仅在区信访局内部开展满意度调查，主要调查区信访局职工对信访工作开展的满意度情况，主要征询其各职工对信访工作排班情况、信访工作的高层部署情况、和与有权处理机关的工作对接情况的满意度，并设置开放性问题征询各职工对信访工作开展的意见或建议。本次问卷采用线上问卷形式，共计16人参与，具体满意度情况如下表所示：

表3 满意度调查结果统计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 题号  满意度 | A：非常满意 | B：满意 | C：基本满意 | D：不满意 |
| 一:信访工作排班情况 | 13 | 2 | 1 | 0 |
| 二：信访工作高层部署情况 | 13 | 2 | 1 | 0 |
| 三：有权机关的工作对接情况 | 12 | 1 | 2 | 1 |
| 合计 | 38 | 5 | 4 | 1 |
| 满意度占比 | 79.17% | 10.42% | 8.33% | 2.08% |

总体来看区信访局职工满意度情况良好，对选项按照相同比重进行加权后得出感到非常满意的占79.17%，感到满意的占10.42%，基本满意的占8.33%，感到不满意的为2.08%，故群众综合满意度为97.92%。从选项分布来看，信访工作安排情况和信访工作高层部署的满意度较高，与有权处理机关的工作对接情况满意度相对前两项略低一点，说明部门间工作协调情况有待改善，开放题“您对信访工作开展的整个过程有何意见或建议”中也有建议反映“希望各有关责任部门在信访工作开展过程中进一步增强责任感，提高主动性、时效性，齐力为群众办更多实事”。

# 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

## （一）主要经验及做法

### 1、采用三到位、一处理工作原则

东湖区信访局开展信访工作秉持三到位、一处理工作原则：针对有理有据的信访案件，区信访局坚持帮助信访人解决到位；针对无理上访人上访事件，区信访局坚持解释到位，令上访人心服口服；对于困难上访人员，区信访局坚持帮扶到位；针对非法制造矛盾人员，坚持依法处理。该工作原则有效维护了政府形象，通过积极帮助群众解决问题，较大程度维护了社会稳定，同时对非法人员进行依法处理，也能够避免非法分子故意制造事端，震慑其不敢再刻意挑起社会矛盾。

### 2、制定安全稳定“百日攻坚”工作推进表

评价小组开展现场工作时，去到业务科室了解工作情况，发现该办公室悬挂有制定安全稳定“百日攻坚”工作推进表，其中包括社会防控专班工作每日推进表，登记了各项重大信访问题的推进情况，同时，针对不同的信访案件，区信访局会出具有针对性的不同解决方案，专案专办，有效提升了不同信访案件的解决效率。

## （二）存在的问题及原因分析

### 1、绩效指标设置规范性有待增强

区信访局已将项目绩效目标细化分解为具体指标，但指标未进行区分，个别指标未明确具体任务数：如驻京劝返长效工作组工作经费的数量指标为“在车站及其他场所接外围劝返上访人员30人次以上；处置非接待场所上访人员20人次以上”，应当将其拆分为两条数量指标；信访专项经费项目数量指标为“劝返处置群众赴省、到市、来区上访2000人次以上，同比下降”，但未明确下降幅度具体目标。时效指标均为“2020年1月1日至2020年12月31日”，时效指标反映项目计划提供产品或服务的及时程度和效率情况，该指标下的三级指标主要反映项目内各项工作是否及时完成，相应拟完成指标值多以时间节点等形式表示，区信访局设置的时效指标未明确具体的工作内容。绩效指标总体设置较为合理，规范性有待增强。

### 2、预算编制精准性有待提升

项目预算编制主要依据《关于进一步加强信访工作的若干意见》(东办发[2005]24号）以及《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》文件中相关标准及项目支出内容进行测算，预算内容与项目内容相匹配，预算额度测算依据较为充分，但项目资金实际使用情况与预算编制存在一定差异，预算编制精准性有待提升。

信访专项资金预算安排32.22万元，驻京劝返长效组工作经费81万元。实际使用共计109.36万元：其中信访事务专项资金实际使用47.04万元，驻京劝返经费使用62.32万元，预算资金分配主要依据实际使用情况进行，但预算安排与项目适应性较差。

### 3、资金使用规范性有待加强

**（1）部分资金使用不符合预算批复的用途，部分发票开具不规范**

部分项目资金使用超出了专项资金管理办法确定的使用范围，不符合预算批复的用途，支出包括购买职工互助保险、发放献血补贴、补发退休人员绩效奖、付职工家属医保等；同时资金拨付审批的严谨性有待增强，部分支出发票抬头不规范，部分发票抬头为东湖区委信访局、东湖区信访局或南昌市区委区政府信访局而非中共南昌市东湖区委信访局，部分支出报销无依据，如发放驻京补贴款中含两张壹佰元定额发票，未附资金使用情况说明，后经了解为劝返信访人员用餐费用。

**（2）部分补贴发放不合规**

根据《东湖区驻京劝返长效工作组人员日常生活管理制度（试行）》文件要求，驻京工作组成员的补贴包括误餐补贴，在京值守期间，驻京工作组成员的日常就餐费用，由成员各自解决。经查驻京劝返专项项目明细账及相关会计凭证，存在发放就餐补贴（每人每天36元）的情况，不符合文件规定的日常就餐费用由成员各自解决的要求。

### 4、专项资金管理办法部分内容不合规

《东湖区委信访局专项资金管理办法（试行）》中规定的“驻京工作餐补36元/天”不符合《东湖区驻京劝返长效工作组人员日常生活管理制度（试行）》文件“驻京工作组成员的日常就餐费用，由成员各自解决”的要求。

# 六、有关建议

## （一）增强绩效指标设置能力

区信访局应当加强预算绩效管理相关知识学习，提升指标设置能力。《东湖区财政局关于开展2020年度区级项目预算绩效目标管理工作的通知》（东财绩[2019]3号）文件中项目绩效目标填报说明中也已明确“‘指标值’：指‘三级指标’所需要达到的一个具体值，以此来衡量该指标的实现程度，‘指标值’原则上要求用数据表示，如实在无法量化，可采用定性的分级分档形式表述”，区财政局也已组织多次预算绩效相关知识培训，区信访局应当加强文件学习，同时认真参与培训学习，掌握好预算绩效相关知识，提升指标设置能力，促使项目绩效目标对项目实施的指导作用得到有效发挥。

## （二）提升预算编制精准性

区信访局在编制驻京劝返经费预算时，除了结合文件制定的经费标准外，还应当参考上年度资金使用情况、本年度驻京人员安排情况等，尽可能的精准编制驻京劝返经费，提升财政资金使用效益。

## （三）增强资金使用规范性

区信访局应当规范项目资金的管理，严格按照项目资金管理办法使用项目资金，强化财务制度执行力及财务检查监控有效性，结合项目开展的实际情况，完整、准确地记录披露相关信息，尽可能地做到决算与预算相衔接，促进专项经费使用的制度化、科学化、高效化，做到“专款专用”，积极发挥专项资金的使用效率。

同时针对违规发放就餐补贴的情况，区信访局应当严格落实《东湖区驻京劝返长效工作组人员日常生活管理制度（试行）》文件要求，按规定使用项目资金。

## （四）修订专项资金管理办法

驻京劝返专项项目为延续性项目，区信访局应当及时修订专项资金管理办法，确保资金使用范围符合项目预算批复的用途，无相关资金使用调整文件依据时，不应擅自扩大项目资金使用范围，需严格遵守以前年度相关项目管理制度。

# 七、其他需要说明的问题

无。