**部门项目支出绩效报告**

（2024年度）

部门名称 西城区信访办公室

项目名称 信访工作经费

负责人 范 伟

填报日期 2025.3.20

**项目支出绩效评价报告**

一、基本情况

1.项目概况

全区信访系统认真学习贯彻习近平总书记重要指示批示和党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，全面落实《信访工作条例》，充分发挥信访联席会议机制作用，大力推进信访工作法治化，狠抓信访问题源头治理，持续化解信访突出问题，以高标准高质量的工作服务保障。

（一）着力推动主题教育走深走实。抓好主题教育成果转化，建立巩固长效机制，确保取得实际成效。深化领导干部接访下访与阅批群众来信、调查研究、领导包案等，着力人民群众急难愁盼问题。

（二）加强信访法治化建设。持续完善体制机制，不断提升信访事项办理效能和群众满意度。坚持和发展新时代“枫桥经验”，夯实信访工作基层基础。依法按政策解决群众合理诉求。加强信访法治宣传教育，引导群众依法理性表达诉求，维护良好信访秩序。

（三）全力做好源头治理。聚焦“控增量、减存量、防变量”，压实区、街两级工作责任，妥善化解矛盾纠纷，实现“一升一降一减少”即申诉求决类初次信访事项一次性化解率和群众满意率稳步提升；国家信访局、市信访办登记我区申诉求决类信访量占全区信访总量比重明显下降；越级集体访和规模性聚集数量大幅减少,信访“倒金字塔”结构有效改善。

（四）积极做好信访服务保障。加强与市级、区级各单位的协同联动，全面排查矛盾纠纷和风险隐患，妥善处理信访问题，协调做好全国两会、北戴河暑期等重点时期信访服务保障工作，营造和谐稳定社会环境。

2.项目绩效目标

目标1：着力加强党对信访工作的全面领导,推进信访法治化建设，加大信访问题源头治理力度，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极践行，实现“浦江经验”贯彻工作始终，加大对疑难复杂信访问题的推动化解力度；

目标2：认真办理信访诉求，努力实现及时受理率、按期办结率均在90%以上，初信初访化解率90%以上；

目标3：持续推动社会矛盾纠纷排查化解。推动党委和政府科学民主依法决策。落实年度、重点时期矛盾排查工作，服务保障好各类重要活动。

目标4：开展《信访工作条例》宣传活动，向全区印发各类宣传材料，营造有序信访良好氛围。

目标5：大力加强信访干部队伍建设，不断完善信访基础业务规范化工作，组织全区信访干部开展信访工作业务培训；

目标6：按照市信访办“一轴两翼”相关工作要求，聘请心理咨询师参与信访人、全区信访干部的心理疏导。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

目的：进一步加强区信访机关财政预算绩效管理，强化支出责任，提高财政资金使用效益。进一步发挥市场机制在推进政府职能转变中的作用，引导社会组织专业化发展，促进公共服务能力持续提升。

对象及范围：对2024年信访工作经费项目进行综合评估，重点对北京市西城区信访办在承担此项工作中的责任落实及资金使用情况进行评估。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价标准

结合区信访办开展活动的特点，本次结项验收审计分析主要采取收集资料、审核分析等方式，对项目实际执行、过程管理、资金使用等进行评估，对项目中存在的问题进行分析汇总，提出相关管理建议。

（三）绩效评价工作过程

首先，提交项目实施方案。其次，与区信访办各责任科室完成对接，了解项目情况，制定项目提交资料清单。第三，完成资料的收集、整理、沟通工作。第四，提交《西城区项目支出绩效报告》。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

通过对各科室提交的资料，包括项目合同书、过程进度以及现场照片等资料进行审核。总体来看，已按照合同约定完成相关工作，并提交了相关信息资料。2024年度区信访办在信访工作经费指标完成情况详见表1。

**表1 2024年度信访工作经费指标完成统计表**

|  |  |
| --- | --- |
| 指标 | 完成情况 |
| 指标1：倾力解决群众合理合法诉求；按照市信访办“一轴两翼”相关工作要求，聘请心理咨询师参与信访人化解工作和全区150余名信访干部的心理疏导。 | 每周参加信访值班，对重点信访人进行心理评估不少于10次。开展心理健康培训、心理疏导和减压活动不少于4次。信访工作人员心理培训4次，信访工作人员心理健康调研、案例解析100次。 |
| 指标2：落实信访责任，强化信访工作考核。 | 落实信访责任，强化信访工作考核，开展年底评价1次。 |
| 指标3：加强法治信访建设，开展专业培训。 | 开展法律素养专业培训不少于4次。 |
| 指标4：加大依法维护信访秩序工作力度；开展信访条例宣传活动，向全区印发各类宣传材料，营造有序信访良好氛围。 | 组织全区15个街道开展信访宣传活动，覆盖261个社区，向全区发放4万份宣传材料。 |
| 指标5：大力加强信访干部队伍建设，组织全区信访干部开展信访工作业务培训。 | 组织全区信访干部业务培训2次。 |
| 指标1：《信访工作条例》以及西城区信访工作有关政策法规，办理和处置群众来信来访等。 | 认真办理信访诉求，努力实现及时受理率、按期办结率均在90%以上，初信初访化解率90%以上。 |
| 指标1：开展信访工作宣传活动1次。 | 根据市信访办相关部署，适时组织开展信访宣传活动，完成年度信访宣传总量的100%。 |
| 指标2：根据国家、北京市及西城区的信访工作时限标准完成信访工作。 | 按工作计划完成。 |
| 指标1：按照政采的相关要求严把各项工作实施成本关。 | 按照政采的相关要求严把各项工作实施成本关。 |
| 指标1：积极配合区维稳、综合治理、应急等方面工作，全力确保重点时期社会和谐稳定。 | 积极配合区维稳、综合治理、应急等方面工作，全力确保重点时期社会和谐稳定。 |
| 指标1：及时高效化解初信初访问题。 | 实现及时受理率、按期办结率均在95%以上，初信初访化解率90%以上。 |
| 指标2：不断提高来访、办信及复查工作质量。 | 基础业务规范化水平达到90%以上。 |
| 指标3：信访秩序不断好转。 | 不发生个人极端行为、不发生大规模信访人员聚集。 |

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策严格遵循《信访工作条例》及市区政策法规，紧密围绕市信访办“一轴两翼”工作要求，科学设定目标：聚焦群众诉求化解（初信初访化解率≥90%）、法治化建设（法律培训≥4次）、心理疏导创新（干预≥10次/人）及宣传全覆盖（261个社区）。目标精准对接薄弱环节，政策依据充分，凸显人文关怀与风险防控前瞻性，为高效实施奠定基础。

（二）项目过程情况

实施过程规范有序：一是压实责任，通过年底考核强化履职监督；二是严控成本，全程遵守政采规定确保资金合规；三是协同联动，配合维稳、应急部门保障重点时期“零重大事件”；四是动态防控，每周心理评估重点人员、全年开展干部心理疏导100次，基础业务按期办结率达95%以上，实现风险早发现、早干预。

（三）项目产出情况

项目产出全面达标且部分超额：诉求解决方面，及时受理率、按期办结率均达95%（超目标5%），初信初访化解率90%达标；法治建设完成法律培训4次；宣传覆盖全区15个街道261个社区，发放材料4万份（超单次活动预期）；队伍培训开展2次业务培训及4次心理活动；心理服务实现每周干预10次以上，全年案例解析100次，关键指标完成率100%。

（四）项目效益情况

社会层面，全年未发生极端事件或大规模聚集，信访秩序持续向好，4万份宣传材料助推依法信访氛围形成，初访化解率90%强化源头治理；管理层面，140余名干部接受心理、法律、业务系统培训，能力全面提升，心理疏导与责任考核形成长效机制；创新性“心理+信访”模式为矛盾化解提供可持续路径，业务规范化率达90%以上奠定长效治理基础。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

无。

六、有关建议

无。

七、其他需要说明的问题

无。