

# 2022年度郯城县信访局部门预算整体绩效评价报告

项目名称：2022年度县信访局部门预算整体绩效评价报告

项目单位：郯城县信访局

委托单位：郯城县财政局

评价机构：山东尚卓会计师事务所（普通合伙）

2023年9月

## 目 录

摘 要.....	2
正文.....	5
<b>一、部门基本情况.....</b>	<b>5</b>
(一) 部门概况.....	5
(二) 部门职能履行.....	5
(三) 部门资金情况.....	10
(四) 项目执行情况.....	17
(五) 部门管理情况.....	23
<b>二、部门绩效目标.....</b>	<b>24</b>
(一) 整体规划目标.....	24
(二) 部门预算整体绩效目标.....	24
<b>三、部门整体绩效评价基本情况.....</b>	<b>26</b>
(一) 评价思路.....	26
(二) 评价方法.....	28
(三) 评价过程.....	29
<b>四、整体绩效评价指标体系.....</b>	<b>32</b>
(一) 评价指标的构建思路及分值分布.....	33
(二) 评价等级.....	35
<b>五、总体评价结论.....</b>	<b>35</b>
<b>六、绩效管理和实现过程分析.....</b>	<b>36</b>
(一) 整体绩效目标设置.....	36
(二) 资金资源配置.....	37
(三) 管理效率.....	39
(四) 运行成本.....	41
(五) 续履职效能.....	43
(六) 受益对象满意度.....	47
<b>七、存在的问题.....</b>	<b>47</b>
<b>八、意见建议.....</b>	<b>48</b>

## 摘 要

为深入贯彻《山东省“预算绩效管理扩围提质年”活动工作方案》（鲁财绩〔2021〕5号）部署，进一步加强预算绩效管理，强化支出责任，提高资金使用效益，根据《中共临沂市委临沂市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（临发〔2019〕12号）和《临沂市市级财政资金管理办法》（临政办发〔2018〕22号）、《临沂市人民政府办公室关于印发〈临沂市市级部门单位预算绩效管理办法〉和〈临沂市对下转移支付资金预算绩效管理办法〉的通知》（临政办发〔2019〕550号）、《临沂市全面落实预算绩效管理三年行动方案（2020-2022年）》（临财绩〔2019〕8号）、郯城县绩效相关工作要求等文件规定要求，山东尚卓会计师事务所（普通合伙）接受郯城县财政局委托对郯城县信访局（以下简称“县信访局”）组织开展了部门预算整体绩效综合评价。

### 一、评价结论

我所评价工作组在基础数据分析及处理的基础上，对郯城县信访局2022年度部门预算整体进行客观评价，综合得分为90.02分，评价等级为“优”，各指标绩效评价得分情况见下表：

绩效评价得分表

一级指标	分值	权重	得分	得分率
整体目标	5.00	5.00%	3.00	60.00%
资金资源配置	25.50	25.50%	23.84	93.49%
管理效率	17.00	17.00%	14.00	82.35%

运行成本	17.00	17.00%	13.68	80.47%
履职效能	29.50	29.50%	29.50	100.00%
受益对象满意度	6.00	6.00%	6.00	100.00%
合计	100.00	100.00%	90.02	90.02%

郟城县信访局 2022 年度部门预算整体绩效综合得分为：90.02 分，评价结果为优。总体来看县信访局绩部门履职情况良好，社会群众满意度高，有效地发挥了财政资金的作用。不足之处则在整体目标设置、管理效率及运营成本等方面有待提高。

## 二、存在的问题

(一) 基础业务存在较多短板。

一是闭环办理机制不能有效落实，初访办理、积案化解进度慢、质量差，闭环办理结服率不高，有的案件长期结而不服，或者不能按期办结问题突出。二是信访工作办理“三率三量”不高，四级纳满度、群众参评率、满意率均低于全市平均水平。

(二) 绩效管理尚有不足。

郟城县信访局未制定中长期规划和发展目标，部门总体战略目标和阶段性建设目标缺失；年初未编报部门预算整体绩效目标申报表，部门履职预期实现的总目标和效果不清晰，缺失可考量的绩效目标和指标。

(三) 固定资产管理不够规范。

2022 年未对资产进行盘点，未按照本单位资产管理制度要求，每年对资产进行检查并编制资产盘盈盘亏表。

## 三、建议和改进举措

（一）坚定不移推动越级访降量退位。高度重视“四初”案件办理工作，优质高效率办理好每一件信访事项，切实将人员吸附在基层；加大不稳定因素排查稳控力度，压实稳控责任，加强越级访隐患预警监测和风险研判，确保将所有重点人员纳入视线；织密筑牢最后一道防线，提升排查劝返能力，坚决防止重点人员在京滞留情况发生。

（二）加强固定资产管理，提高资产使用效益。

建议年末开展固定资产清查工作，对每项资产建立包括使用部门、所在地、购买时间、使用人、资产编号、资产名称、条码、资产状态等内容的固定资产标签，以便于内部使用管理。年末按照本单位资产管理制度要求，对资产进行检查并编制资产盘盈盘亏表。

（三）进一步强化基础工作，为全年工作夯实底子。举办全县信访基础业务培训班，培养一批业务精、能力强、素质高的基层信访干部，确保郟城县基础业务水平跃升到全市中上游水平。

## 正文

为全面推进预算绩效管理,促进部门从整体上提升预算绩效管理水平,保障部门更好地履行职责;贯彻落实《临沂市市级部门和单位预算整体绩效管理暂行办法》(临财办发〔2021〕9号)的要求;促进预算部门强化绩效理念,提高部门预算整体的使用效率,进一步提升政府部门绩效水平,我所评价工作组对郯城县信访局2022年度部门整体绩效进行评价,经过前期准备、评价指标研发、数据采集与核查、综合评价与分析等几个阶段,形成绩效评价报告,现将评价结果报告如下:

### 一、部门基本情况

#### (一) 部门概况

郯城县信访局(以下简称县信访局)是县政府工作部门,为正科级,由县政府办公室统一领导和管理。

#### (二) 部门职能履行

##### 1、部门职能

县信访局贯彻党中央关于信访工作的方针政策和决策部署,落实省委、市委、县委工作要求,在履行职责过程中坚持和加强党对信访工作的集中统一领导。主要职责是:

(1) 处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向县委、县政府及其领导同志的来信。办理通过互联网、手机短信、微信、公众号、客户端、传真、电话等形式提出的信访事项。接待到县委、县政府上访的群众。

(2) 负责汇总分析通过信访渠道向县委、县政府提出的重要意见建议。征集社会各界对县委、县政府工作和全县经济社会发展的意见建议，向县委、县政府报告。

(3) 承办县委、县政府和上级机关批转的信访事项。

(4) 对紧急重大的信访问题和跨乡镇（街道）、跨部门、跨行业以及人事分离、人户分离、人事户分离的信访问题，进行查办或者协调处理。

(5) 向有关乡镇（街道）和部门（单位）转送、交办和督查来信来访问题，并审查处理结果。对县委、县政府批转和上级机关交办的信访事项，做好处理结果的反馈。

(6) 综合分析、调查研究来信来访反映的情况和问题，及时向县委、县政府反映，并提出解决问题的意见或者建议。

(7) 加强信访法规宣传教育，维护信访秩序。指导各乡镇（街道）、县直各部门（单位）的信访以及人民建议征集工作。

(8) 完成县委、县政府交办的其他任务。

(9) 职能转变。按照党中央、国务院关于转变政府职能、深化放管服改革，深入推进审批服务便民化的决策部署，认真落实省委、省政府、市委、市政府和县委、县政府深化“一次办好”改革的要求，组织推进本系统转变政府职能，坚持以人民为中心，落实首办责任制，加大对信访事项的督查督办工作力度，确保“件件有着落、事事有回音”，切实维护群众合法权益，不断提高人民群众满意度。

## 2. 部门内设机构及人员

### (1) 县信访局设下列内设机构:

①办公室（挂党建工作科牌子）。负责文电、会务、督查、机要、保密、档案、应急、值班、安全、公务接待、公务用车管理等机关正常运转工作。负责局机关和所属单位的财务、国有资产管理以及机构编制、人事管理、社会保障等工作。组织指导全县信访系统干部队伍建设和教育培训工作。负责局机关和所属单位离退休人员的管理服务工作。负责局机关和所属单位党的建设和群团工作。

②调研科。负责指导检查各乡镇（街道）和县直各部门（单位）贯彻落实有关信访工作的方针、政策和法律、法规情况。开展信访工作调查研究，综合信访信息以及反映的政策性问题，配合有关部门提出相关建议。负责全县信访数据统计分析工作。负责有关规范性文件起草工作。承担政府信息和政务公开、新闻发布、建议提案办理、机关综合性文稿等有关工作。负责推进本系统职能转变和行政审批制度改革工作。组织编制系统内权责清单，深化简政放权，加强事中事后监管，优化权力运行流程，推进政务服务标准化。

③接访科。负责到县委、县政府的来访群众的接待处理工作。承办上级机关转送、交办的来访事项，向有关乡镇（街道）和部门（单位）转送、交办来访事项。综合反映来访情况，向县委、县政府报送有关意见建议。负责县委县政府人民来访接待室工作。指导乡镇（街道）和部门（单位）群众来访接待处理工作。负责信访隐患和矛盾纠纷排查、组织信访积案治理工作。负责县级领导干部接

访下访和处理信访问题的组织协调、跟踪落实工作。

④办信科。负责处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织通过来信（含传真、电话）、互联网、手机短信、微信、公众号、客户端等渠道向县委、县政府提出的信访事项。承办上级机关转送、交办的信访、投诉事项，向有关乡镇（街道）和部门（单位）转送、交办来信和网上信访事项。综合反映来信和网上信访情况，向县委、县政府报送有关意见建议。负责汇总分析通过信访渠道向县委、县政府提出的重要意见建议。征集社会各界对县委、县政府工作和全县经济社会发展的意见建议，向县委、县政府报告。指导乡镇（街道）和部门（单位）办信、网上信访事项办理和人民建议征集工作。

⑤督查科。负责县委、县政府批转信访事项的督查工作，协调开展联合督查活动。综合分析督查工作情况，向县委、县政府报送有关意见建议。督导检查各乡镇（街道）党政领导干部定期接待群众来访工作情况。指导乡镇（街道）和部门（单位）开展信访督查工作。负责跨乡镇（街道）、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离信访事项的查办或者协调处理。负责进京非接待场所有关人员事项督查、协调等工作。

机关党支部。日常工作由办公室（党建工作科）承担。

### 3. 部门中长期规划

根据部门三定方案、中长期规划、2022年度工作计划、2022年部门预算等文件，评价小组对信访局部门职能和工作目标进行了梳理、归类 and 分解，从中提炼、归纳、形成了信访局中长期的总体

目标如下：

一是坚定不移推动越级访降量退位。高度重视“四初”案件办理工作，优质高效率办理好每一件信访事项，切实将人员吸附在基层；加大不稳定因素排查稳控力度，压实稳控责任，加强越级访隐患预警监测和风险研判，确保将所有重点人员纳入视线；织密筑牢最后一道防线，提升排查劝返能力，坚决防止重点人员在京滞留情况发生。确保2022年底进京访排名退出全省前60，到2023年底退出全省前70，进京访排名跃升至全省中游，2024年争创全省信访工作示范县。

二是夯实信访工作基层基础。聚焦“三率三量”等重要指标，筹备举办全县信访基础业务培训班，培养一批业务精、能力强、素质高的基层信访干部，确保郟城县基础业务水平跃升到全市中上游水平。坚持健全完善实用管用机制，发挥三级群众诉求接待服务平台作用，进一步畅通群众信访诉求渠道，完善信访事项闭环处置运行机制，优化工作流程，提高办理效率，确保各类信访事项“件件有回音、事事有着落”；坚持通报制度，及时指出问题，倒逼责任落实，推动实际解决；用好领导干部公开接访等规范性制度，推动各级领导干部接访常态化制度化，提升基层吸附能力，推动信访积案和矛盾纠纷有效化解。主动衔接县委督考委，抓好县委主要领导批示案件的跟踪落实，全力推动疑难案件化解。

三是强化初信初访办理。聚焦源头预防化解，坚持关口前移、重心下移，努力将矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态，避免小问题拖

成大问题、一般性问题演变成突出问题。继续把好初信初访初电初网处理“关口”，力求信访群众反映的问题及时、一次性解决到位、答复到位，让群众初次信访就能“见到想见的人、说出想说的话、办成该办的事”。

四是推动积案攻坚突破。聚焦市交办第一批未化解积案，立足于实体化解，坚持有解思维、有理推定、有过推定，实行挂图作战，逐案研究化解对策，逐个攻坚突破，对没有实体化解的，一律不予销号，防止一边报化解、一边回流、一边发生越级访。注重化解效果巩固，督促责任单位组织开展积案化解“回头看”，及时掌握信访人思想动态，防止反复。

五是加强信访秩序整治力度。进一步明确信访工作原则，对合理诉求限期解决到位，对无理诉求做好解释疏导和人员稳控，依法依规出具书面答复意见，营造依法有序信访良好社会氛围。加强《信访工作条例》《关于规范信访秩序依法处置违法犯罪行为的通告》宣传力度，让群众了解更多信访法律法规，选择合法途径维护自身权益，切实维护正常的信访秩序，保障郟城县和谐稳定大局。

#### 4. 部门年度工作计划及完成情况

根据郟城县信访局 2022 年工作计划和 2022 年工作总结，结合我所评价工作组现场调研，郟城县信访局当年工作计划目标及完成情况如下：

一是抓稳控，促和谐，推动越级访形势持续向好。坚持每周梳理排查风险隐患，按照应排尽排的原则，梳理排查重点信访案件，

把各类不稳定因素全部纳入视线，建立台账，做到底数清、情况明。对全县重点人员逐一明确包案领导和包案责任人，敏感时期落实“一对一”“多对一”稳控措施，针对“三跨三分离”重点人员，起草制定《郯城县“三跨三分离”重点信访事项和信访人员化解稳控工作方案》，建立“三跨三分离”重点人员台账，逐案逐人分析研究稳控措施和化解方案，落实“五个一”工作方法，确保化解方案和稳控措施落实、落细、落具体。敏感时期，坚持每日调度包案领导和责任人，对有越级倾向的重点群体牵头人员、骨干对象和可能制造事端的人员，特别是讨薪民工、幼师等特殊群体和信访老户，及时向责任单位发送风险提醒函，督促落实盯防管控措施，确保24小时纳入视线范围，及时预警人员动向，做到“发现得早、化解得了、控制得住、处理得好”，推动越级访总量持续下降退位，二季度以来基本守住进京登记的底线、红线、高压线。今年以来，全县发生进京访登记5起9人次，同比下降80%和66.7%，在全省排名第50位；去省访37起49人次，同比下降56.5%和61.1%，发送信访督办函816件，风险提醒函107件，问责建议函7件。全国“两会”、省党代会和党的二十大维稳安保期间，郯城县重点人员全部稳定可控，未发生失控漏管情况，实现进京“零登记”，圆满完成重要时间节点维稳安保任务。

二是抓落实，重引领，以领导干部公开接访带动整体工作上水平。1月份，郯城县起草制定了《关于进一步规范县乡领导干部公开接访制度解决信访突出问题的实施意见》，严格落实“四个不允

许”和首接负责制工作要求，确保访有人接、话有人听、事有人办。县级领导率先垂范，面向社会公开分管工作和接访时间安排表，轮流到县群众诉求接待服务中心接待群众来访。针对重点疑难案件，采取主动约访或带案下访等方式，面对面倾听群众诉求，帮助解决实际问题。接访当日形成《县级领导公开接待群众来访专报》，专题交办至责任单位和乡镇，限期一个月办结，并在次月接访前将领导接访案件办理情况呈报至接访领导。各乡镇按照实施意见要求，建立镇级领导干部公开接访制度，党政领导干部轮流坐班接访，确保群众能见到想见的人，说出想说的话。今年以来，县级领导参与公开接访 375 人次，接待群众来访 431 起 1170 人次，印发《接访专报》98 期，乡镇党政主要领导干部参与公开接访 717 人次，接待群众来访 762 起 1216 人次，有效发挥了基层吸附作用，提高了信访案件办理质量水平。

三是抓关键，立长远，扎实推进信访积案化解攻坚行动。3 月份，郟城县率先在全市开展“信访积案化解攻坚年”活动，将国家、省、市交办积案按照“五个一”要求，全部明确县级包案领导、责任单位和包案责任人，限期攻坚化解。活动开展以来，先后筹备召开 30 余次专题调度会议，召集重点案件会商研判会议 40 余次，设立“龙虎榜”亮出“红黄牌”，抓两头带中间，通过工作专报、月通报、半月重点信访工作通报等方式，定期通报工作开展情况和积案化解进度，并同步呈阅报告县级包案领导、行业分管领导，有效推动积案化解走深走实。县信访局立足职能定位，将班子成员分成

6组，分别帮包14个乡镇（街道、开发区），定期实地督导、视频调度，充分发挥会商研判、综合协调、跟踪建议等职能，指导帮助责任乡镇攻坚疑难复杂案件，切实提升化解质效。截至目前，国家局交办两批286件积案已全部化解，化解率100%；市交办第一批积案312件，已化解285件，化解率91.35%，全市排名第8，位于全市中游，且案件回流率低于全市平均水平。通过信访积案化解攻坚行动，全县信访存量得到进一步压减，一大批疑难案件被攻坚，社会稳定风险隐患有效化解，整体工作水平明显提升。

四是治源头，控新增，切实提升“四初”案件办理质效。坚持把闭环办理作为解决“四初”案件和复杂疑难信访问题的主要抓手，将初信、初访、初电、初网和县级领导接访案件全部纳入闭环办理，实现“应收尽收”。信访件由分管县领导签批，县信访工作联席会议办公室将签批件交办至责任单位，进行归口受理、按期答复、全程督办、问题反馈，形成受理、办理、处置等全流程工作闭环。围绕“三率”考核指标，用好“三函”制度（信访督办函、风险提醒函、问责建议函），对办理不及时的单位，及时发送督办函，切实提高闭环办理的及时受理率和按期办结率、结服率。今年以来，全县信访案件纳入闭环办理共393件，已办结368件，及时受理率、按期办结率均达到100%，结服率73%，实现了将信访人员基本吸附在当地、大多数矛盾化解在基层的目标。

五是重打击，强震慑，大力推动信访秩序集中整治。今年以来，县信访局立足本职，主动作为，强化信息搜集和信访事项分析研判，

及时发现、甄别涉访违法犯罪线索，积极与政法各部门沟通衔接，提出打击重点和工作建议，推动参与集中整治行动，推动信访秩序持续向好。郟城县开展了《信访工作条例》宣传月和集中宣传日活动，通过现场解读、媒体播报、微信公众号等形式，广泛宣传《条例》及依法逐级走访、网上信访等知识，引导群众依法维权，合理表达诉求，做到在信访活动中知法、用法、守法，在全县范围逐步形成了合理诉求县内就能解决，违法信访必受惩处的鲜明导向。

### （三）部门资金情况

#### 1. 部门资金情况

郟城县信访局为一级预算部门，郟城县信访局部门预算包括：郟城县信访局本级预算。

#### （1）年度收入情况

郟城县信访局 2022 年收入预算为 458.59 万元，其中：财政拨款 458.59 万元，占 100%。

截至 2022 年 12 月 31 日，全年实际收入 440.03 万元，较年初预算减少 18.56 万元。其中一般公共预算收入 440.03 万元，政府性基金预算收入财政拨款收入 0 万元，年初结转和结余 0 万元。

县信访局 2022 年收入情况

单位：万元

项目	年初预算数	决算收入
一、一般公共预算财政拨款收入	458.59	440.03
二、政府性基金预算拨款收入	0.00	0.00
本年收入合计	0.00	0.00
使用非财政拨款结余	0.00	0.00

项目	年初预算数	决算收入
年初结转和结余	0.00	0.00
总计	458.59	440.03

### (2) 年度支出情况

郯城县信访局 2022 年支出预算为 458.59 万元，其中：基本支出 291.17 万元，占 63.49%，项目支出 167.42 万元，占 36.51%，上缴上级支出 0 万元，占 0%，对附属单位补助支出 0 万元，占 0%，事业单位经营支出 0 万元，占 0%。

2022 年郯城县信访局本年支出决算数 440.03 万元，执行率 95.95%。其中基本支出 350.26 万元，占比 79.60%，基本支出包括了人员经费和公用经费，人员经费为在编人员的基本工资、奖金补贴、社会保险和其他福利支出；公用经费包括了办公费用、公用事业费用、三公经费和交通费等；项目支出 89.77 万元，占比 20.40%。项目支出包括了特殊疑难信访事项专项资金、信访值班工作经费、信访津贴、特殊疑难信访事项专项资金、经费补助、中央信访补助等 6 个支出项目。

### (3) 年末结转和结余情况

2022 年末县信访局无资金结余。

### (四) 项目执行情况

2022 年郯城县信访局项目支出涉及“特殊疑难信访事项专项资金”、“信访值班工作经费”、“信访津贴”、“特殊疑难信访事项专项资金”、“经费补助”、“中央信访补助”等 6 个项目，郯城县年初预算项目总金额 167.42 万元，自评主要项目 4 个，

预算金额 152.33 万元，包括：特殊疑难信访事项专项资金 100 万元、信访值班工作经费 40 万元、信访津贴 7.33 万元、听证费 5 万元。根据预算绩效管理要求，按照“谁用款、谁评价”的原则，郟城县信访局组织对 2022 年度部门项目支出绩效自评，涵盖项目 4 个，涉及资金 152.33 万元，占本单位预算项目支出总额的 90.99%。在项目实施过程中，严格按照财务管理制度办理款项支付，确保专款专用，保证财政资金安全有效使用。

其中：特殊疑难信访事项专项资金预算 100 万元、使用 35 万元，预算执行率 35%；信访值班工作经费预算 40 万元，使用 40 万元，预算执行率 100%；信访津贴预算 7.33 万元，使用 7.33 万元，预算执行率 100%；听证费预算 5 万元，使用 5 万元，预算执行率 100%。

#### （五）部门管理情况

##### 1. 内部职能分解

各科室主要职责如下：

①办公室（挂党建工作科牌子）。负责文电、会务、督查、机要、保密、档案、应急、值班、安全、公务接待、公务用车管理等机关正常运转工作。负责局机关和所属单位的财务、国有资产管理以及机构编制、人事管理、社会保障等工作。组织指导全县信访系统干部队伍建设和教育培训工作。负责局机关和所属单位离退休人员的管理服务工作。负责局机关和所属单位党的建设和群团工作。

②调研科。负责指导检查各乡镇（街道）和县直各部门（单位）贯彻落实有关信访工作的方针、政策和法律、法规情况。开展信访工作调查研究，综合信访信息以及反映的政策性问题，配合有关部门提出相关建议。负责全县信访数据统计分析工作。负责有关规范性文件起草工作。承担政府信息和政务公开、新闻发布、建议提案办理、机关综合性文稿等有关工作。负责推进本系统职能转变和行政审批制度改革工作。组织编制系统内权责清单，深化简政放权，加强事中事后监管，优化权力运行流程，推进政务服务标准化。

③接访科。负责到县委、县政府的来访群众的接待处理工作。承办上级机关转送、交办的来访事项，向有关乡镇（街道）和部门（单位）转送、交办来访事项。综合反映来访情况，向县委、县政府报送有关意见建议。负责县委县政府人民来访接待室工作。指导乡镇（街道）和部门（单位）群众来访接待处理工作。负责信访隐患和矛盾纠纷排查、组织信访积案治理工作。负责县级领导干部接访下访和处理信访问题的组织协调、跟踪落实工作。

④办信科。负责处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织通过来信（含传真、电话）、互联网、手机短信、微信、公众号、客户端等渠道向县委、县政府提出的信访事项。承办上级机关转送、交办的信访、投诉事项，向有关乡镇（街道）和部门（单位）转送、交办来信和网上信访事项。综合反映来信和网上信访情况，向县委、县政府报送有关意见建议。负责汇总分析通过信

访渠道向县委、县政府提出的重要意见建议。征集社会各界对县委、县政府工作和全县经济社会发展的意见建议，向县委、县政府报告。指导乡镇（街道）和部门（单位）办信、网上信访事项办理和人民建议征集工作。

⑤督查科。负责县委、县政府批转信访事项的督查工作，协调开展联合督查活动。综合分析督查工作情况，向县委、县政府报送有关意见建议。督导检查各乡镇（街道）党政领导干部定期接待群众来访工作情况。指导乡镇（街道）和部门（单位）开展信访督查工作。负责跨乡镇（街道）、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离信访事项的查办或者协调处理。负责进京非接待场所有关人员事项督查、协调等工作。

机关党支部。日常工作由办公室（党建工作科）承担。

## 2. 部门管理

### ①内控管理

内部控制制度建设，对单位进一步提高管理水平和廉政风险防控机制建设将发挥积极作用。按照上级部门要求，县信访局开展了内部控制建设工作，一是单位领导高度重视，加强对内控工作的组织领导。单位主要领导高度重视，主持制定内部控制工作方案，成立内部控制体系工作领导小组，健全工作机制。形成机构人员协同、业务流程协同、信息沟通协同的联动工作机制，负责组织领导单位内部控制基础性评价的实施工作，研究解决实施工作中出现的重大问题，建立符合单位实际情况的内部控制体系。

内部控制工作领导小组下设办公室，负责内控制度的梳理、制定和执行；二是成立单位内控实施评估督查组，加强对内控规范实施工作开展情况的评估与监督。由内控工作小组、人事科、财务计统科等科室负责人成立本单位实施内部控制规范评估督查组，负责内控规范梳理和贯彻实施情况的评估督查；三是开展内部控制专题培训。组织内控建设和内控执行相关人员培训学习，邀请有关专家针对国家相关政策、《内控规范》、本单位内部控制目标和措施、各部门及其人员在内控实施过程中的责任等内容进行专题培训，增强对内控规范的理解，掌握实施的方法步骤，使风险管控理念深入人心，为构建全方位的内控监督体系奠定思想基础，培养良好的内控意识和内部控制环境。

郟城县信访局主要从以下四个方面着手不断完善单位内控。一是完善内部控制组织体系。形成了内控领导小组领导，内控工作小组具体负责，各部门积极参与的内控建设体系。二是开展内部控制风险点评估。单位内部控制体系工作领导小组也是风险评估领导小组。梳理单位经济活动相关的业务流程，系统分析经济活动风险，确定风险点，采取风险应对措施。内部风险评估体系包括：评估内容、风险点、风险等级、应对措施以及采取措施五个方面。岗位层面评估内容包括：内部控制工作的组织情况、内部控制机制的建设情况、内部管理制度的完善情况、内部控制关键岗位工作人员的管理情况和财务信息编报情况。业务层面评估内容包括预算管理（预算编制、预算分解、预算执行、决算和预

算评价)、收支管理(收入管理、支出管理)、政府采购管理(采购程序、验收结算)、资产管理(货币资金、实物资产和无形资产、对外投资)。三是完善单位内部控制制度按照内部控制评价操作细则,完善了单位内部控制制度,包括预算管理制度、收入管理制度、支出管理制度、政府采购管理制度、资产管理制度、合同管理制度决策机制制度(“三重一大”集体决策和分级授权)。严格执行各项内部控制制度,做到以制度为准绳,将权力关进制度的笼子,各项工作按章办事,确保单位经济活动合理合法,国有资产安全和使用有效,财务信息真实完整,有效防范舞弊,控制经济活动风险;四是开展组织及业务流程再造。根据目前的管理结构和经济活动业务环节和流向,编制了预算管理流程图、收入管理业务流程图、费用支出管理流程图、政府采购管理流程图、资产管理流程图、合同管理流程图。

确保各项经济活动行为合法合规;单位资产安全,不断提高资产使用效益;防止并及时发现、纠正错误及舞弊行为。

## ②预算管理

按照《中华人民共和国预算法》及郟城县财政局和郟城县信访局有关财政预算管理规定执行。明确预算管理的职责分工:财务部门为专业部门和牵头部门;各业务科室是单位预算管理的具体责任主体和使用主体,负责本科室预算管理工作。预算编制遵循:综合预算原则、保障重点原则、科学决策原则和绩效管理原则。有需要调整和追加的,必须依次报请财务部门、分管领导和

主要领导审核并按区报形式提请县财政局办理。预算执行过程中加强预算绩效跟踪管理。

项目预算申报流程为：负责项目的部门按照工作计划上报项目到财务部门，由财务部门汇总后上报到郟城县财政局。得到县财政局的统一批复后，由各部门开展实施和监管。

### ③财务管理

财务管理目前执行的制度文件有：《财务管理制度》、《县信访局固定资产管理制》、《专项资金管理制度》、《财务人员岗位责任制度》等。项目发票报销流程：科室整理项目材料单据并填写申请单→需附发票附件的必须后附发票附件→科室初审复审→财务科复核→领导审批→报销。

财会人员按照国家有关财经法规和财务规章制度要求，严格执行国家的财经纪律和会计制度，依法行使职权，加强财务监督，对每笔单据报销、资金结算、资产管理、等逐一进行审核，对不符合规定的报销凭证或附件不全的报账单据，会计人员给予解释说明、要求退回纠正、不予报账核算。机关财务同时接受财政局、审计局等部门的指导、检查和监督。

### ④人员管理

人事管理参照国家公务员、事业单位等管理相关制度和人社局制定的《日常考核实施办法》、《请假及考勤制度》执行。

## （六）部门资产情况

截至 2022 年 12 月 31 日，县信访局资产总额 45.40 万元，其中流动资产 0.35 万元，固定资产净值 45.05 万元。

2022 年新增固定资产 4.86 万元。主要用于购置电子设备及办公家具。

## 二、部门绩效目标

根据部门三定方案、中长期规划、2022 年年度工作计划、2022 年部门预算等文件，我所评价工作组对郯城县信访局职能和工作目标进行了梳理、归类 and 分解，从中提炼、归纳了郯城县信访局部门预算整体的绩效目标。

### （一）整体规划目标

一是坚定不移推动越级访降量退位。二是夯实信访工作基层基础。三是强化初信初访办理。四是推动积案攻坚突破。五是加强信访秩序整治力度。

### （二）部门预算整体绩效目标

#### 1. 整体目标

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	产出目标
整体目标 (5分)	绩效管理(5分)	绩效目标合理性(2分)	合理
		绩效目标明确性(3分)	明确

#### 2. 资金资源配置

一级指标及	二级指标及分值	三级指标	产出
资金资源置 (25.5分)	预算编制(4分)	预算编制流程规范性(2分)	规范
		预算编制依据充分性(2分)	充分
	预算执行及管理(9分)	预算执行率(4分)	100%
		预决算信息公开(3分)	公开

一级指标及	二级指标及分值	三级指标	产出
		预算调整率（2分）	合理
	预算分配情况（8分）	预算支出结构与部门职能匹配性（4分）	匹配
		项目支出结构与履职需求相符合（4分）	符合
	绩效管理（4.5）	-	较高

### 3. 管理效率

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	产出目标
管理效率（17分）	财务管理（4分）	财务管理制度健全性（4分）	健全
	采购管理（4分）	政府采购执行情况（2分）	100%
	内部管理（4分）	财政供养人员控制率（2分）	100%
		资金支出合规性（2分）	合规
	资产管理（5分）	资产管理合规性（3分）	合规
		固定资产利用情况（2分）	100%

### 4. 运营成本

一级指标及	二级指标及分值	三级指标	产出目标
运行成本（17分）	行政成本控制情况（4分）	公用经费控制率（1分）	100%
		三公经费控制率（1分）	100%
		公用经费支出范围合理性（2分）	合理
	项目成本控制情况（8分）	项目完成率（3分）	100%
		项目资金支出合规性（3分）	合规
		成本控制率（2分）	≤100
项目支付情况（5分）	支付进度率（5分）	100%	

### 5. 履职效能

今年以来，县信访局在市信访局正确指导下，认真贯彻中央和省、市委关于加强信访工作的部署要求，坚持把信访维稳工作作为一项重要政治任务，围绕“降量退位”总目标，切实抓好积案化解、领导干部接访、闭环办理和越级访治理等工作，推动全县信访形势持续向好。

## 6. 受益对象满意度

反映和考核服务对象对部门（单位）工作总体水平的满意度情况为满意。

## 三、部门整体绩效评价基本情况

### （一）评价思路

#### 1. 评价目的

根据《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）提出“实施部门和单位预算绩效管理，将部门和单位预算收支全面纳入绩效管理”的工作要求，郯城县财政局（以下简称“县财政局”）开展区直部门整体绩效评价工作，从而客观反映县信访局部门整体绩效，以及整体目标、资金资源配置、管理效率、运行成本、履职效能、可持续发展能力和满意度等方面的问题，促进部门加强预算绩效管理，合理配置预算资金资源，为今后提高部门预算整体的效果和人财物统筹安排的能力提供参考依据和针对性建议，提高部门管理和服务水平。

#### 2. 评价依据

（1）根据《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）、《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；

（2）《山东省省级部门和单位整体绩效管理暂行办法》；

（3）《中共临沂市委临沂市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（临发〔2019〕12号）；

(4) 市政府办公室《关于印发<临沂市市级部门单位预算绩效管理办法>和<临沂市市对下转移支付资金预算绩效管理办法>的通知》(临政办字〔2019〕55号);

(5) 《临沂市市级部门和单位预算整体绩效管理暂行办法》(临财办发〔2021〕9号);

(6) 《关于全面实施市级部门预算整体绩效闭环管理工作的通知》(临财绩〔2021〕7号);

(7) 部门预算资金相关的资金管理办法、预算指标下达(调整)、绩效评价评估、项目管理等文件;

(8) 被评价单位提交的反映部门管理的佐证材料,包括但不限于部门整体目标、“三定”方案、部门年度工作计划、区域相关规划、管理制度文件、财务资料、预算审查及批复资料、预算执行过程资料、决算报告、审计报告等;

(9) 被评价单位提交的反映部门履职结果的佐证材料;

(10) 评价工作组通过公开渠道查询、社会调查收集或专家咨询获取的相关资料。

### 3. 评价思路

本次郯城县信访局部门预算整体绩效评价拟通过评价,主要实现以下目的:

围绕部门整体规划目标和职能实现程度,收集部门职能、中长期规划、年度工作计划、现有资源及预算安排情况、内控制度等方面的文件,分析郯城县信访局部门资源配置的合理性、职能

履行情况、部门目标实现程度等，总结经验，查找薄弱环节，从而为郟城县信访局更加有效运行提出改进建议。

本次评价的总体思路主要是根据三定方案对部门职能进行归纳总结，梳理部门中长期规划、年度工作计划，将年度内实施的具体工作内容匹配至各项职能中，以评价各项职能是否有效履行。在此过程中，将对内设机构对职能的分解情况、预算资金在各项职能中的投入情况进行分析。

## （二）评价方法

本次评价将通过文件资料研读、现场调研等方法对县信访局部门整体绩效进行定性评价；通过基础数据统计分析等方法进行定量评价。在定性评价中，也须明确支撑评价结果的证明材料，尽量减少定性评价带有的主观随意性。本次绩效评价使用（但不限于）以下几种具体的评价方法：

### 1. 政策、文献研究法

通过研究、解读郟城县信访局部门相关的三定文件、部门中长期规划、年度计划以及部门内部管理制度、业务管理制度、政策文件等，来获取郟城县信访局机关概况、绩效指标等有用信息；通过对预算收支安排、预算管理要求，年度预算资金支持内容的完成情况及预期效果实现情况等相关资料进行研究、比较、分析，提取重要信息。

### 2. 现场调查法

现场调研是本次评价的一个重要手段，通过对县信访局开展

现场实地调研，实地了解单位职能履行情况、单位管理规范性和效率性、年度任务和核心业务完成情况等，获取第一手信息资料。

### 3. 公众评判法

主要包括问卷调查、访谈等，获得相关评价信息。

### 4. 因素分析法

在评价过程中，通过综合分析部门整体支出相关资料，挖掘影响部门整体管理效率、履职效能的内外部因素，科学评判部门整体管理及履职中存在的问题，并提出相关建议。

### 5. 指标评价法

郟城县信访局部门预算整体绩效评价指标体系按照逻辑分析法设计，包括整体目标、资金资源配置、管理效率、运行成本、履职效能、可持续发展能力和满意度共 7 类指标，主要围绕部门人员情况、部门预算情况、部门中长期规划以及部门的履职情况等方面，客观分析部门的产出和效果，进而提出完善意见。整个评价框架构成体现从整体目标、资金资源配置、管理效率、运行成本、履职效能、可持续发展能力和满意度等方面的绩效逻辑路径。指标体系为评分所用，需要基础数据、问卷调查和访谈的支持。

## （三）评价过程

在评价工作实施中，根据工作需要，对重点环节和步骤进行监督、指导和把控。评价实施步骤一般包括前期准备、组织实施、

提交绩效评价报告、评价结果应用、档案归集和质量控制等环节和程序。

(1) 前期准备。

①成立评价工作组。我所成立由相关行业专业人员组成的工作组，并报郟城县财政局领导小组审核。审核内容包括人员结构、业务能力、利益关系回避等情况。审核通过后，我所评价工作组在评价过程中始终保持工作组成员的稳定。

②开展前期调研。我所评价工作组主要通过座谈、调研等方式了解被评价单位业务情况，收集相关资料，充分了解被评价单位的项目立项、预算安排、实施内容、组织管理、绩效目标设置等内容，为编制评价方案奠定基础。

③制定评价实施方案。评价工作组要在调研、了解被评价单位的基本情况的基础上，按照有关规定拟订评价实施方案。实施方案主要包括人员配置及人员分工、工作进度及时间安排、评价依据、评价工作程序、评价方法、评价指标体系、实施步骤、现场评价抽样范围、社会调查方案、评价质量控制措施及工作纪律等内容。评价指标体系是评价实施方案的核心。评价指标体系包括评价指标、指标权重和评价标准等内容。评价工作组在与项目相关单位充分沟通的基础上，考虑完整性、重要性、相关性、可比性、可行性和经济性、有效性等因素，科学编制绩效评价指标体系，以充分体现和客观反映项目绩效状况和绩效目标实现程度。不同投向或不同类型的项目要分别设置个性指标。对有明确受益

对象的评价项目，要编制社会调查方案，确定调查对象范围、样本数量、调查方式、抽样方法，设计问卷调查内容和访谈提纲等。

④组织专家论证。评价工作组应组织召开论证会，对实施方案、评价指标体系和评价方法等进行论证评审，征求被评价单位及相关部门、行业专家和绩效专家的意见建议，根据论证会形成的意见进一步修改完善。修改完善后的评价实施方案应报经被评价单位审核同意后，组织实施评价。

## （2）组织实施。

①下达绩效评价通知书。评价工作组应拟定绩效评价通知书，明确评价任务、对象、内容、工作进程安排、需被评价单位提供的资料等。

②非现场评价。评价工作组应对被评价部门单位提供的项目相关资料和各种公开数据资料进行分类、汇总和分析。非现场评价应覆盖所有项目实施单位和所有项目预算资金。

③现场评价。评价工作组根据具体评价要求确定现场评价抽样范围，组成现场评价工作小组，对项目进行实地勘察、资料核实、社会调查、分析评价等。现场评价范围根据具体评价范围根据各包要求确定，原则上不低于具体项目实施单位总量的 30%、项目预算总金额的 60%。

④梳理绩效评价问题清单。评价工作组根据现场评价和非现场评价情况，详列项目评价中发现的问题，送被评价项目单位就反映问题的真实性等征询意见，记入评价工作底稿。

⑤形成评价初步结论。评价工作组应对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总、分析，对项目总体情况进行综合评价，形成绩效评价初步结论。

⑥交换意见。评价工作组根据工作底稿、评价指标体系、工作记录等情况，形成初步评价结论，与被评价部门单位充分交换意见。

### （3）撰写与提交评价报

①撰写形成评价报告初稿。评价工作组在认真梳理、研究、分析现场评价和非现场评价情况的基础上，按照规定格式撰写绩效评价报告。评价报告要全面阐述所评价项目的基本情况，说明评价工作组织实施情况，对照评价指标体系做出具体绩效分析和结论。对项目绩效、主要问题的分析等要做到数据真实、内容完整、案例详实、依据充分、分析透彻、结论准确，所提建议应具有针对性和可行性。

②评价报告初稿论证。评价报告初稿撰写完成后，评价工作组应召开包括被评价单位、被评价部门单位、有关行业专家和绩效专家参加的论证会，对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。

③提交评价报告。项目交付时间要求提交评价报告。

（4）档案归集和质量控制评价工作组应建立和落实档案管理制度。建立健全档案归集、保管、借阅、使用和销毁等制度。

## 四、整体绩效评价指标体系

### （一）评价指标的构建思路及分值分布

根据绩效评价的基本原理、原则和预算绩效管理的相关要求，结合郟城县信访局的部门特点，我所评价工作组设计了本次绩效评价的指标体系。2022年部门预算整体绩效评价指标体系包括整体目标、资金资源配置、管理效率、运行成本、履职效能、可持续发展能力和满意度七部分内容，由三级指标构成。其中一级指标和二级指标按市级及郟城县级部门整体绩效评价相关文件要求设置，三级指标，针对部门特点进行了个性化设计。

整体目标指标二级指标为绩效目标管理，三级指标分为目标合理性和目标明确性两部分，整体目标设定主要考察目标设置是否合理，目标值是否明确、清晰、可衡量。

资金资源配置指标的二级指标为预算编制、预算执行及管理、预算分配情况、绩效管理四部分，资金资源配置主要考察预算流程是否规范，预算编制是否依据充分，预算执行率情况、预算信息是否公开及部门整体绩效管理等情况。

管理效率指标的二级指标为财务管理、采购管理、内部管理、资产管理四部分，管理效率主要考察财务管理情况，政府采购执行情况，资金支出合规性，内部管理情况，资产管理制度是否健全、资产管理是否规范以及固定资产的实际使用情况。

运营成本指标的二级指标为行政成本、项目成本控制情况及项目支付情况三部分，主要考察公用费用控制率及合理性、项目管理完整性及资金支出合规性等。

履职效能指标的二级指标为日常接访、督促查办，三级指标为领导参与接访、群众来访、来电来信、落实闭环办理、重点案件办理、信访积案化解、信访秩序规范、去省进京上访、重复走访、信访督查等 10 个指标，主要考察单位各个科室履职效能情况。

受益对象满意度指标的二级指标为服务对象满意度，主要考察部门（单位）服务对象满意度情况。

各项指标分值分布如下：

一级指标及	二级指标及分值	三级指标	指标
整体目标 (5分)	绩效目标管理(5分)	绩效目标合理性(2分)	2
		绩效目标明确性(3分)	3
资源配置 (25.5分)	预算编制(4分)	预算编制流程规范性(2分)	2
		预算编制依据充分性(2分)	2
	预算执行及管理(9分)	预算执行率(4分)	4
		预决算信息公开(3分)	3
		预算调整率(2分)	2
	预算分配情况(8分)	预算支出结构与部门职能匹配性	4
项目支出结构与履职需求相符合		4	
绩效管理(4.5分)	-	4.5	
管理效率(17分)	财务管理(4分)	财务管理制度健全性(4分)	4
	采购管理(4)	政府采购执行情况(4分)	4
	内部管理(4)	财政供养人员控制率(2分)	2
		资金支出合规性(2分)	2
	资产管理(5分)	资产管理合规性(3分)	3
		固定资产利用情况(2分)	2
成本控制(17分)	行政成本控制情况(4分)	公用经费控制率(1分)	1
		公用经费支出范围合理性(2分)	2
		三公经费控制率(1分)	1
	项目成本控制情况(8)	项目完成率(3分)	3

一级指标及	二级指标及分值	三级指标	指标
		项目资金支出合规性（3分）	3
		成本控制率（2分）	2
	项目支付情况（5分）	支付进度率（5分）	5
续履职效能 （29.5分）	日常接访（6分）	领导参与接访人次（2分）	2
		群众来访接待人次（2分）	2
		来信来电接待次数（2分）	2
	落实闭环办理（4分）	受理率、按期办结率（4分）	2
		结服率（4分）	2
	信访秩序规范（3分）	信访案件受理率（1.5分）	1.5
		按期答复率（1.5分）	1.5
	信访积案化解（2分）	重复走访降低率（2分）	2
	重复信访（2分）	信访积案化解率（2分）	2
	重点案件办理（4分）	办结率（2分）	2
		结服率（2分）	2
	去省进京上访（4分）	进京信访总量降低率（2分）	2
		去省信访总量降低率（2分）	2
	信访督查（4.5分）	信访三函数量（1.5分）	1.5
信访事项听证件数（1.5分）		1.5	
信访事项复查率（1.5分）		1.5	
受益对象满	服务对象满意度（6分）	--	6

## （二）评价等级

根据临沂市财政局下发的《2022年市财政重点绩效评价工作方案》，临沂市绩效评价结果采用评分与等级相结合的方式，总分为100分，绩效评级分优、良、中、差。评价得分高于90分（含90分）的，绩效评级为“优”；得分在80（含80分）—89分的绩效评级为“良”；得分在60（含60分）—79分的，绩效评级为“中”，得分在60分以下的，绩效评级为“差”。

## 五、总体评价结论

我所评价工作组在基础数据分析及处理的基础上，对郟城县信访局 2022 年度部门预算整体进行客观评价，综合得分为 90.02 分，评价等级为“优”，各指标绩效评价得分情况见下表：

绩效评价得分表

一级指标	分值	权重	得分	得分率
整体目标	5.00	5.00%	3.00	60.00%
资金资源配置	25.50	25.50%	23.84	93.49%
管理效率	17.00	17.00%	14.00	82.35%
运行成本	17.00	17.00%	13.68	80.47%
履职效能	29.50	29.50%	29.50	100.00%
受益对象满意度	6.00	6.00%	6.00	100.00%
合计	100.00	100.00%	90.02	90.02%

郟城县信访局 2022 年度部门预算整体绩效综合得分为：90.02 分，评价结果为优。总体来看县信访局绩部门履职情况良好，社会群众满意度高，有效地发挥了财政资金的作用。不足之处则在整体目标设置、管理效率及运营成本等方面有待提高。

## 六、绩效管理和实现过程分析

### （一）整体绩效目标设置

郟城县信访局未制定中长期规划和发展目标，部门总体战略目标和阶段性建设目标缺失；年初未编报部门预算整体绩效目标申报表，部门履职预期实现的总目标和效果不清晰，缺失可考量的绩效目标和指标。

但从郟城县信访局 2022 年度工作总结及 2022 年工作打算及业务科室 2022 年度工作总结中，可以得出郟城县信访局 2022 年

度工作目标，其与部门职能、部门“三定”方案确定的职责基本一致，与2022年度工作任务基本相符。

综上所述，该项指标共计5分，得分3分

## （二）资金资源配置

### （1）预算编制

#### ①预算编制流程规范性

县信访局预算编报程序较为规范，符合县财政局当年度有关预算编制的原则和要求，其中：基本支出人员、资产定额标准根据县财政局规定编制；项目支出由各业务部门根据工作需要编制，经党组会讨论确定后报县财政局。总体而言，部门（单位）预算编制遵循“二上二下”的程序和时间要求，编制程序合规，该项指标得1分；部门（单位）预算调整符合部门内部及财政部门预算调整程序要求，该项指标得1分。

综上所述，该项指标共计2分，得分2分。

#### ②预算编制依据充分性

县信访局本年预算编制依据充分较好，2022年郟城县信访局批复的部门预算数458.59万元，实际完成的预算数440.03万元。综上所述该项指标2分，实际得分2分。

### （2）预算执行及管理

#### ①预算执行率

依据2022年度纳入全县项目计划审批的县信访局项目预算批复计划，郟城县信访局年初预算资金458.59万元，其中：预

算基本支出 291.17 万元，项目支出 167.42 万元；决算资金 440.03 万元，其中基本支出 350.26 万元，项目支出 89.77 万元，预算执行率 95.95%，其中基本支出 120.29%，项目支出为 53.62%。故根据评分标准，该项指标分为 4 分，实际得 3.84 分。

### ②预决算信息公开

我所评价工作组通过查阅“郯城县信访局官方网站-信息公开栏”，2022 年 3 月 3 日，郯城县信访局对 2022 年部门预算信息进行公开，且公开内容符合文件要求；经查阅郯城县信访局官方网站未公布 2022 年部门决算报告。另根据中共临沂市委办公室、临沂市人民政府办公室印发《关于全面推进政务公开工作的实施办法》的通知（临办发〔2016〕30 号），郯城县信访局系由县政府集中公开财政信息，县信访局已经按规定上报决算相关信息，故该项指标得满分 3 分。

### ③预算调整率

根据“郯城县信访局决算报表-财政拨款收入支出决算总表”，2022 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 458.59 万元，全年预算数为 440.03 万元，支出决算为 440.03 万元，预算无调整，此项指标分值 2 分，得分 2 分。

## （3）预算分配情况

### ①预算支出结构与部门职能匹配性

部门（单位）整体预算支出结构与部门职能匹配，此项指标分值 4 分，得分 4 分。

## ②项目支出结构与履职需求相符合

项目支出结构与履职需求相符合，此项指标分值4分，得分4分。

### (4) 绩效管理

郟城县信访局未制定中长期规划和发展目标，部门总体战略目标和阶段性建设目标缺失；部门预算整体绩效目标申报表不完善，部门履职预期实现的总目标和效果不清晰，缺失可考量的绩效目标和指标，整体绩效管理情况不理想。

根据预算绩效管理要求，按照“谁用款、谁评价”的原则，县信访局组织对2022年度部门项目支出绩效自评，涵盖项目4个，涉及资金152.33万元，占本单位预算项目支出总额的90.99%。

综上所述，该项指标共计4.5分，得分3分。

### (三) 管理效率

#### (1) 财务管理

##### ①财务管理制度健全性

我所评价工作组通过调查了解，郟城县信访局从预算管理、收支管理、国有资产管理等方面汇编了各项财务规章制度，相关管理制度合法、合规、完整，并得到有效执行。规章制度符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，项目的重大开支经过专题论证，符合部门预算批复的用途，存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，制定明确的财务监控监督措施，并按照监控、

监督措施严格执行。该项指标满分4分，实得4分。

## （2）采购管理

### ①政府采购执行情况

2022年初县信访局申报政府采购预算9.1万元，截至2022年12月底，政府采购实际支出0万元，执行率0%。对比政府采购年初预算及实际支出情况发现，政府采购预算编制严谨性、预算编制执行刚性约束不足。政府采购项目未严格按照年初申报的采购项目执行，调整随意性较大。综上所述，根据评分标准该项指标满分4分，实得2.5分。

## （3）内部管理

### ①财政供养人员控制率

郟城县信访局制定了具体的人力资源管理制度文件，并严格按照相关文件对各类型人员进行管理和考核。郟城县信访局三定方案在编人员人数12人，实际在职人员28人。其中行政编制13名；事业编制15名。行政编制超编1人，根据评分标准，该项指标分为2分，得1.5分。

### ②资金支出合规性

根据郟城县信访局提供的财务报表，经抽查记账凭证未发现郟城县信访局存在账实不符、记录不完整的情况。资金使用严格按照采购文件的规定执行，资金支出符合国家财经法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定；资金拨付有完整的审批程序和手续；支出符合部门预算批复的用途；资金使用无截留、挤

占、挪用、虚列支出等情况。该项指标为 2 分，得分 2 分。

#### (4) 资产管理

##### ①资产管理合规性

为了加强资产管理，县信访局制定了相应的资产管理制度，制度基本健全。从实际管理看，目前县信访局各项资产已经粘贴固定资产标签，但实际使用部门在台账中无体现；2022 年未对资产进行盘点，未按照本单位资产管理制度要求，每年对资产进行检查并编制资产盘盈盘亏表。该项指标为 3 分，得分 2 分。

##### ②固定资产利用情况

我所评价工作组核查了郟城县信访局固定资产卡片，截至 2022 年底郟城县信访局固定资产总数（卡片数）总值为 1,351,235.47 元，经抽查核实实际在用固定资产原值 1,351,235.47 元，因此固定资产卡片范围内的固定资产利用率为 100%。故根据评分标准，该项指标分为 2 分，得满分 2 分。

#### (四) 运行成本

##### (1) 行政成本控制情况

##### ①公用经费控制率

2022 年公用经费预算总额 262.05 万元，实际公用经费支出 316.78 万元，公用经费控制率为 120.89%，超预算 20.89%。综上所述，公用经费得到有效控制，该指标值 1 分，得分 0 分。

##### ②公用经费支出范围合理性

经核查县信访局相关财务资料，县信访局 2022 年度公用经费支出范围合理，该指标分为 2 分，得分 2 分。

③ “三公经费” 控制率

2022 年度县信访局通过财政拨款支出“三公”经费预算 2 万元，公务用车购置及运行费 1.75 万元，实际支出 1.75 万元。

“三公”经费总体得到有效控制。该指标分为 1 分，得分 1 分。

2020-2022 年部门“三公”经费控制情况

单位：万元

	合计	因公出国 (境)费	公务用车 购置	公务用车 运行维护费	公务接待费
2020 年决算	0.78	0.00	0.00	0.78	0.00
2021 年决算	2.27	0.00	0.00	2.27	0.00
2022 年决算	1.75	0.00	0.00	1.75	0.00

2020-2022 年部门“三公”经费预算情况

单位：万元

	合计	因公出国(境) 费	公务用车 购置	公务用车 运行维护费	公务接待费
2020 年预算	2.27	0.00	0.00	2.27	0.00
2021 年预算	2.27	0.00	0.00	2.27	0.00
2022 年预算	2.00	0.00	0.00	2.00	0.00

(2) 项目成本控制情况

①项目完成率

项目按年度计划推进，项目完成率 100%。该指标分为 3 分，得分 3 分。

②项目资金支出合规性

县信访局项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，符合项目预算批复或合同规定的用途，资金的拨付有完整审批程序和手续，项目资金支出合规，综上所述，该指标分为 3 分，得分 3 分。

### ③成本控制率

2022 年度共 4 个项目，项目预算支出范围及标准符合国家相关法律规定及预算要求的程度，支出与业务工作内容、工作量、绩效目标匹配较高，成本控制较好。该指标分 2 分，得分 2 分。

### （3）支付情况

年初项目预算总额 167.42 万元，实际支付 89.77 万元，支付率为 53.62%，支付率较低。综上所述，该项指标值为 5 分，得分 2.68 分。

### （五）续履职效能

县信访局在市信访局正确指导下，认真贯彻中央和省、市委关于加强信访工作的部署要求，坚持把信访维稳工作作为一项重要政治任务，围绕“降量退位”总目标，切实抓好积案化解、领导干部接访、闭环办理和越级访治理等工作，推动全县信访形势持续向好。

总体上看，县信访局 2022 年根据职能范围开展各项工作，各项职责指标整体完成情况较好。续履职效能指标值为 25.50 分，得分 25.50 分。

#### 1. 日常接访工作

### （1）领导参与接访人次

县委县政府主要领导率先垂范,每月10日、20日到县群众诉求接待服务中心接待群众来访,其他县领导按照公开接访计划轮流接访。针对重点疑难案件,采取主动约访或带案下访等方式,及时回应群众关切,积极推动案件化解。各乡镇参照县里做法,建立镇级领导干部公开接访制度,明确每月1、8、18、25日为党、政主要负责同志接访日,其他领导干部轮流坐班接访。2022年县级领导参与公开接访375人次,接待群众来访431起1170人次,印发《接访专报》98期,乡镇党政主要领导干部参与公开接访717人次,接待群众来访762起1216人次,有效发挥了基层吸附作用,提高了信访案件办理质量水平。

### （2）群众来访接待人次

做好来访群众的接待处理工作,承办来访事项,交办来访事项。狠抓初信、出访、初电、初网办理工作,不断完善基础业务标准化管理,高效办好每一件信访事项。2022年县群众诉求接待服务中心负责接待、处理人民群众来访1877起6526人次,汇总处置到市上访298起566人次,去省上访150起284人次。

### （3）接待来电来信

2022年共受理来信、网信1700件,其中来信428件、网信1272件,与去年同期2815件相比下降39.61%,其中来信下降45.34%、网信下降37.40%。其中国家信访局登记来信、网上投诉共620件,与去年同期831件相比下降25.39%;省、市、县三级信

访部门登记 来信、网上投诉共 652 件,与去年同期 1201 件相比下降 45.71%。各级来信、网信总量实现全面下降。

## 2. 落实闭环办理工作

全县信访案件纳入闭环办理共 393 件,已办结 368 件,及时受理率、按期办结率均达到 100%,结服率 73%,实现了将信访人员基本吸附在当地、大多数矛盾化解在基层的目标。

## 3. 信访积案化解

自“治重化积”专项工作开展以来,郟城县收到中央联席办交办“治重化积”案件第一批 230 件,目前已化解 228 件,第二批 56 件,已全部化解;省信访局交办第一批、第二批“治重化积”案件共 223 件,已全部化解。市信访局交办第一批积案 312 件,已化解 265 件,化解率 83.01%;市交办第二批积案 42 件,已化解 9 件,化解率 21.43%。全市排名第 8,位于全市中游,且案件回流率低于全市平均水平。通过信访积案化解攻坚行动,全县信访存量得到进一步压减,一大批疑难案件被攻坚,社会稳定风险隐患有效化解,整体工作水平明显提升。

## 4. 信访秩序规范

### (1) 受理率、按期答复率 100%

严格办理时限,确保及时受理率、按期答复率 100%。2022 年信访部门应受理 1289 件,及时受理 1289 件,及时受理率 100%;责任单位应受理 1557 件,及时受理 1557 件,及时受理率 100%;责任

单位应答复 2155 件,按期答复 2155 件,按期答复率 100%。今年以来,共发放督办单 115 件。

### (2) 重复走访降低率

对于全年重复 3 次以上的信访件,县信访局下放督办单,要求 7 日内靠上做工作,力争做到“先停访后息访”;如措施不力导致再次信访的,县信访联席会议办公室下发信访事项督办函,直至下发风险提示函,直至问责建议函。2022 年全系统重复来信、网信 293 件,比去年同期下降 21.87%。

### (3) 去省进京信访总量降低率

今年以来,全县发生进京访登记 5 起 9 人次,同比下降 80% 和 66.7%,在全省排名第 50 位;去省访 37 起 49 人次,同比下降 56.5%和 61.1%。全国“两会”、省党代会和党的二十大维稳安保期间,郟城县重点人员全部稳定可控,未发生失控漏管情况,实现进京“零登记”,圆满完成重要时间节点维稳安保任务。

## 5. 重点案件办理

今年以来共受理上级交办、督办案件 271 件,按期办结率 100%, 结服率 92.5%,其中县委主要领导或分管领导共阅批重要信 23 件。

## 6. 信访督查

### (1) 信访事项风险提示

坚持信访问题民有所呼、我有所应,对来访、网信发生重复信访、越级访事项及时使用信访三函制度加以提醒,全年累计发出信访督办函 837 件,风险提示函 108 件,问责建议函 7 件。

## （2）信访事项听证

坚持以信访听证辅助案件调查处理,促进案件化解。全县2022年度完成听证数1984件,听证率达到全市平均水平。

## （3）信访事项复查

落实《信访工作条例》《山东省信访事项复查复核办法》,坚持信访诉求依法分类处理,防止和纠正行政机关对信访人作出错误的信访处理,引导信访人依法按程序信访,及时对信访人的合法权益予以救济,促使信访争议妥善解决。2022年共办结复查案件404起,复查率100%,达到全市平均水平。

## （六）满意度

通过对服务对象（社会群众）随机走访及问卷调查的发放,社会群众对临沂市信访局总体反映良好,我评价组共发放调查问卷148份,回收有效问卷130份,满意问卷122份,总体满意度达到92.3%。根据调查问卷反映,部分服务对象认为,部门在业务提升方面应进一步提高。

## 七、存在的问题

### （一）基础业务存在较多短板。

一是闭环办理机制不能有效落实,初访办理、积案化解进度慢、质量差,闭环办理结服率不高,有的案件长期结而不服,或者不能按期办结问题突出。二是信访工作办理“三率三量”不高,四级纳满度、群众参评率、满意率均低于全市平均水平。

### （二）绩效管理尚有不足。

郟城县信访局未制定中长期规划和发展目标，部门总体战略目标和阶段性建设目标缺失；年初未编报部门预算整体绩效目标申报表，部门履职预期实现的总目标和效果不清晰，缺失可考量的绩效目标和指标。

（三）固定资产管理不够规范。

2022年未对资产进行盘点，未按照本单位资产管理制度要求，每年对资产进行检查并编制资产盘盈盘亏表。

## 八、建议和改进举措

（一）坚定不移推动越级访降量退位。高度重视“四初”案件办理工作，优质高效率办理好每一件信访事项，切实将人员吸附在基层；加大不稳定因素排查稳控力度，压实稳控责任，加强越级访隐患预警监测和风险研判，确保将所有重点人员纳入视线；织密筑牢最后一道防线，提升排查劝返能力，坚决防止重点人员在京滞留情况发生。

（二）加强固定资产管理，提高资产使用效益。

建议年末开展固定资产清查工作，对每项资产建立包括使用部门、所在地、购买时间、使用人、资产编号、资产名称、条码、资产状态等内容的固定资产标签，以便于内部使用管理。年末按照本单位资产管理制度要求，对资产进行检查并编制资产盘盈盘亏表。

（三）进一步强化基础工作，为全年工作夯实底子。举办全县信访基础业务培训班，培养一批业务精、能力强、素质高的基层信访干部，确保郯城县基础业务水平跃升到全市中上游水平。

附件：

1. 绩效目标得分表
2. 社会公众满意度调查问卷

山东尚卓会计师事务所（普通合伙）

二〇二三年九月

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
目标设置 (5分)	绩效目标管理 (5分)	绩效目标合理性 (2分)	2	部门(单位)所设定的整体绩效目标是否依据充分,是否客观实际,用以反映和考核部门(单位)整体工作目标与部门履职、年度工作任务的相符情况; 部门(单位)所设定的项目绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	该项分值2分。 ①部门(单位)整体绩效目标依据充分、客观实际,与部门履职、年度工作任务相符,未达标扣1分 ②部门(单位)项目绩效目标与实际工作内容相关,预期产出效益和效果符合正常业绩水平。未达标扣1分。	1.0
		绩效目标明确性 (3分)	3	部门(单位)所设定的整体绩效目标是否清晰、细化、可衡量,用以反映和考核部门(单位)整体工作目标的明细化情况; 部门(单位)所设定的项目绩效目标是否清晰、细化、可衡量,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	该项分值3分。 ①部门(单位)整体绩效目标通过清晰、可衡量的指标值予以体现,与部门年度任务数或计划数相匹配,与预算资金相匹配。 ②部门(单位)项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,并通过清晰、可衡量的指标值予以体现,且与项目目标任务书或计划数相对应。 上述任意一项未达标扣1.5分。	2
资源配置 (25.5分)	预算编制 (4分)	预算编制流程规范性 (2分)	2	部门(单位)本年预算编制是否符合预算编制流程规定,预算调整程序是否合规。用以反映部门预算编制(含调整)程序合规性。	该项分值2分。 ①部门(单位)预算编制遵循“二上二下”的程序和时间要求,编制程序合规,指标得2分; ②部门(单位)预算调整符合部门内部及财政部门预算调整程序要求,预算调整通过正式文件申请、批复,得1分。	2
		预算编制依据充分性 (2分)	2	部门(单位)本年预算编制依据是否充分合理,用以反映和考核部门(单位)预算编制科	该项分值2分。 偏差率=(决算支出-预算支出)/预算支出*100%。	2

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
资源配置 (25.5分)	预算执行及管理 (9分)	预算执行率(4分)	4	部门(单位)本年预算完成数与预算数的比率。用以反映和考核部门(单位)预算完成程度。	①若存在偏差率 $\geq 10\%$ 的,每发现一类(按经济功能进行分类)扣0.25分,扣完为止; ②若存在以前年度预算执行率低于50%,本年度编制预算时未进行压减反而继续增加预算,导致预算执行率仍较低的情况,每发现一个按项目个数比例扣分,扣完为止。	3.84
		预决算信息公开(3分)	3	部门是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息,用以反映和考核部门预决算管理的公开透明情况。	该项分值3分。 ①按规定内容公开预决算信息,公开内容完整,0.5分 ②按规定时限公开预决算信息,0.5分;③基础数据信息和会计信息资料真实,1分;④基础数据信息和会计信息资料完整,0.5分; ⑤基础数据信息和汇集信息资料准确0.5分。	3
		预算调整率(2分)	2	预算调整率=(预算调整数/预算数)	该项分值2分。 预算调整率=(预算调整数/预算数) $\times 100\%$ 。 目标值为10%上限;未超过目标值得2分,超过目标值上限的每增加1个百分点扣0.3分,扣完为止。	2

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
资金资源配置 (25.5分)	预算分配情况 (8分)	预算支出结构与部门职能匹配性 (4分)	4	预算支出结构与部门职能匹配性	该项分值 4 分。 部门 (单位) 整体预算支出结构与部门职能匹配得满分。否则按超支比例扣分, 扣完为止。	4
		项目支出结构与履职需求相符合 (4分)	4	项目支出结构与履职需求相符合	该项分值 4 分。 项目支出结构与履职需求相符合得满分。否则按项目不符合履职支出比例扣分, 扣完为止。	4
	绩效管理 水平 (4.5分)	-	4.5	部门 (单位) 整体绩效管理情况, 主要从单位年初年设定预算绩效目标、项目事中监控、项目绩效自评价三方面评价。	该项分值 4.5 分 年初设定预算绩效目标、项目事中监控、项目绩效自评价; 满分, 否则每减少一个, 扣 1.5 分, 扣完为止。	3
管理效率 (17分)	财务管理 (4)	财务管理制度健全性 (4分)	4	部门 (单位) 为加强预算管理、规范财务行为而制定的管理制度是否健全完整, 用以反映和考核部门 (单位) 预算管理制度对完成主要职责或促进事业发展的保障情况。	该项分值 4 分。 ①已制定或具有预算资金管理办法、内部财务管理制度、会计核算制度等管理制度; ②相关管理制度合法、合规、完整。 上述任意一项未达标扣 1 分。	4

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
管理效率(17分)	采购管理(4)	政府采购执行情况(4分)	4	部门(单位)本年度实际政府采购金额与年初政府采购预算的比率,用以反映和考核部门(单位)政府采购预算执行以及合规情况。	该项分值4分。①政府采购执行率=(实际政府采购金额/政府采购预算数)*100%,政府采购执行率100%得2分,每减少或增加一个百分点,扣0.1分,扣完为止。②采购程序规范,得2分。	2
	内部管理(4)	财政供养人员控制率(2分)	2	部门(单位)本年度实际在职人员数与编制数的比率,用以反映和考核部门(单位)对人员成本的控制程度。	该项分值2分。在职人员符合三定方案规定编制人数,小于等于编制人数得满分。在职人员控制率=(在职人员数/编制数)×100%。目标值≤100%;达到目标值得2分,每超出1个百分点扣0.5分,扣完为止。	1
		资金支出合规性(2分)	2	部门(单位)预算资金使用是否严格执行预算批复和相关的预算财务管理制度的规定,用以评价该部门(单位)预算资金的规范运行情况。	该项分值2分。 ①资金支出符合国家财经法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定; ②资金拨付有完整的审批程序和手续; ③支出符合部门预算批复的用途; ④资金使用无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。上述情况每发现一处扣0.5分,扣完为止。	2
管理效率(17分)	资产管理(5分)	资产管理合规性(3分)	3	部门(单位)为加强资产管理、规范资产管理行为而制定的管理制度是否健全完整,用以反映和考核部门资产安全运行情况。	该项分值3分。①资产管理制度健全完整合规;②资产配置合理、处置规范;③资产账务管理合规,标签粘贴清晰,账实相符。④定期开展固定资产盘点,及时对资产信息更新。	2

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
分)		固定资产利用情况 (2分)	2	部门(单位)固定资产利用情况现状,用以反映和考核部门(单位)固定资产使用效率程度。	该项分值2分。根据部门(单位)固定资产使用情况进行评价。固定资产利用率=(实际在用固定资产总额/所有固定资产总额)×100%。利用率为100%的计1分,每降1个百分点扣0.1分,扣完为止。	2
		项目资金支出合规性 (2分)	2	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	该项分值2分。项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定,得1分,符合项目预算批复或合同规定的用途,得0.5分,资金得拨付有完整得审批程序和手续得0.5分,否则不得分。	2
运行成本 (17分)	行政成本控制情况 (4分)	公用经费控制率 (1分)	1	部门(单位)对公用经费的控制情况,用以反映和考核部门(单位)对控制重点行政成本的努力程度。	该项分值1分。公用经费控制率=(公用经费实际支出数/公用经费预算数)*100%。公用经费控制率≤100%,得0.5分,未达到目标值的每增加0.3个百分点扣0.1分,扣完为止。纵向分析3年人均公用经费控制情况,根据增幅酌情得分,满分0.5分。	0
		公用经费支出范围合理性 (2分)	2	主要考察公共经费支出范围是否合理。	该项分值2分。公共经费支出合理得满分2分,否则按支出情况酌情得分。	2
		“三公经费”控制率 (1分)	1	反映和考核部门(单位)对三公经费的实际控制程度。	该项分值2分。“三公经费”控制率≤100%,得2分;每增加1%的“三公经费”扣0.5分。	1

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
运行成本 (17分)	项目成本控制情况 (4分)	项目完成率(3分)	3	主要考察项目完成程度。	该项分值2分。项目完成率=100%，得满分，项目完成率小于100%，按比例得分。	3
		项目资金支出合规性(3分)	3	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	该项分值2分。项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，得1分，符合项目预算批复或合同规定的用途，得0.5分，资金得拨付有完整得审批程序和手续得0.5分，否则不得分。	3
		成本控制率(2分)	2	反映各部门项目支出成本控制情况，项目预算支出范围及标准符合国家相关法律规定及预算要求得程度	该项分值2分。项目支出规范，成本控制率≤100%，得分2分，成本控制率>100%，每增加1个项目，扣0.2分，最多扣2分。	2
	项目支付情况(5分)	支付进度率(5分)	5	项目实际支付与项目预算支付的比率，用以反映和考核部门预算执行的及时性和均衡性程度。	该项分值5分。支付进度率=(项目实际支付金额/预算金额)×100%。完成年终进度的计3分；按季度完成预算进度的计2分。	2.68

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得分
续履职效能 (29.5分)	日常接访 (6分)	领导参与接访人次(2分)	2	领导参与接访人次	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
		群众来访接待人次(2分)	2	接待来上访的群众的人次	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
		来信来电次数(2分)	2	办理群众来信来电接待次数	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
	落实闭环办(4分)	受理率、按期办结率(2分)	2	信访案件纳入闭环办理及时受理率、按期办结率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
		结服率(2分)	2	信访案件纳入闭环办理结服率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
	信访秩序规(3分)	信访案件受理率(1.5分)	1.5	受理上级交办、督办重点案件办理结案情况	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	1.5
		按期答复率(1.5分)	1.5	重点案件办理结案满意度	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	1.5
	信访积案化(2分)	重复走访降低率(2分)	2	全年国家信访局、省、市交办信访积案化解比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
	重复信访(2分)	信访积案化解率(2分)	2	信访案件及时受理比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
	重点案件办(4分)	办结率(2分)	2	信访案件及时按期答复比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
		结服率(2分)	2	进京信访总量降低比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2

郟城县信访局部门预算整体绩效评价报告

	去省进京上访(4分)	进京信访总量降低率(2分)	2	去省信访总量降低比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
		去省信访总量降低率(2分)	2	全年重复走访降低比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	2
	信访督查(4.5分)	信访三函数量(1.5分)	1.5	使用信访三函制度加以提醒	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	1.5
		信访事项听证件数(1.5分)	1.5	信访听证辅助案件调查处理, 促进案件化解完成听证数量	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	1.5
		信访事项复查率(1.5分)	1.5	办结复查案件比率	完成目标值得满分, 否则按比例扣分	1.5
受益对象满意度(6分)	满意度(6分)	—	6	反映和考核服务对象对部门(单位)工作总体水平的满意度情况	该项分值6分。根据部门问卷调查“整体满意度得分。满意程度划分为非常满意、基本满意、一般、不满意四类, 低于95%根据满意度比例得分, 95%以上得满分, 但满意度低于60%不得分。	6

## 郯城县信访局部门履职效益

### 社会公众满意度调查问卷

\_\_\_\_\_县\_\_\_\_\_乡镇（街道）\_\_\_\_\_村

您好！

本次问卷调查是受郯城县信访局委托，对 2022 年度郯城县信访局部门履职效益情况进行满意度调查，问卷采用匿名方式填写，请根据您的了解的情况，在“□”处打“√”。

1、您对县信访局日常接访服务机制是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

2、您对信访局领导接访是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

3、您对信访局信访接访情况是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

4、您对信访局信访案件受理情况是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

5、您对信访案件办结工作是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

6、您对信访积案化解工作是否满意？

7、非常满意 基本满意 一般 不太满意

8、您对进京重复走访处理问题是否满意？

是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

9、您对信访督查情况是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

10、您对重点案件办理情况是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

11、您对信访局落实闭环办理情况是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

12、您对信访局信访秩序规范水平否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

13、您对信访局信访案件结案情况是否满意？

非常满意 基本满意 一般 不太满意

14、如果您对 2022 年度郟城县信访局部门履职效益情况还存在见解性的意见或建议，请您在此处进行说明：