

郑州市信访局 2021 年度部门整体 绩效评价报告

为进一步规范财政支出行为，深化部门预算管理改革，推进财政支出科学化和精细化管理，提高财政资金使用效益，根据《郑州市财政局关于开展 2021 年度市级财政支出重点绩效评价工作的通知》（郑财绩〔2022〕2 号）等文件的相关规定，郑州市财政局对郑州市信访局 2021 年度部门整体支出开展绩效评价工作。现将绩效评价结果报告如下。

一、部门基本情况

（一）部门概况

1. 机构设置

郑州市信访局成立于 2001 年 9 月，系市政府工作部门，为正处级，其下设 15 个内设机构：办公室、人事处、调研处、办信征集处、个访处、集访处、案件办理处、督查处、群众工作处、复查复核办公室、网络信访处、网络信息管理处、联席会议综合协调处、驻省信访工作处、机关党委。下属全供参照公务员管理的事业单位 1 个：郑州市信访应急处置中心。

2. 主要职责

贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，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。受理人民群众来信来访，督促协调重大疑难信访案件，提供有关法律法

规和政策咨询服务；承办国家、省和市委、市政府领导交办的信访事项，督促检查领导批示件的落实情况；协调处理跨地区和部门的重要信访和群众集体赴京、到省、来市上访和突发上访事件；分析预测信访形势，深入调查研究，征集人民群众合理化建议；负责三级“两会”、市重大活动信访保障工作；信访事项的复查、复核工作；承担郑州市信访工作联席会议的日常工作。

（二）部门绩效目标

郑州市信访局提前谋划，加大工作力度，细化工作举措，持续在深化信访信息化上求突破，在信访法治建设上下功夫，在矛盾化解攻坚上出实效，加快推进“最多访一次”，构建“走访下行”信访格局，努力实现“信访总量稳中下降、信访秩序明显好转、群众满意度持续提升”的工作目标，更好地服务改革发展稳定大局。

（三）部门预算安排

郑州市信访局 2021 年度人员工资、公用经费、信访工作专项经费均由财政全额拨款，预算安排 2682.52 万元。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

本次评价对象是郑州市信访局 2021 年度部门整体支出资金，评价范围包括部门整体支出资金的部门决策、部门管理、履职绩效、服务对象满意度等。通过对郑州市信访局 2021 年度部门整体支出资金的绩效评价，及时总结经验做法，分析部门资金使用、

:

资金管理和部门履职中的薄弱环节，提出改进建议，提高财政资金使用效率。

（二）绩效评价原则、方法和标准

本次绩效评价工作坚持真实、科学、公正的原则，按照科学可行的要求，设置合理的评价指标，运用因素分析法、比较法、数据收集分析法、公众评判法、咨询专家意见法等评价方法，对评价对象进行综合评价。评价标准具体包括：计划标准、历史标准和其他经财政部门确认的标准。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价结论

绩效评价组本着客观公正原则，从投入管理、产出和履职效益三方面对郑州市信访局 2021 年度部门整体支出绩效进行了全面评价。评价结果表明，郑州市信访局在化解信访积案及构建上下联动信访工作格局、强化信访工作制度刚性约束等方面取得了一定成绩，但在预算绩效管理、资产管理、群众满意率等方面仍存在需要提升之处。

（二）绩效评价结论

郑州市信访局整体支出绩效评价得分为 80.91 分，综合评价等级为“良”。详见下表：

评价内容	分值	评价得分	得分率
投入管理	34	26.34	77.47%
产出	36	30.07	83.53%

评价内容	分值	评价得分	得分率
效益	30	24.50	81.67%
综合得分	100	80.91	80.91%
绩效评定级别	良		

四、绩效评价指标分析

（一）投入管理情况

投入管理指标包括6个二级指标,25个三级指标,共计34分,得26.34分,得分率77.47%。郑州市信访局年度履职目标相关性高,工作任务科学合理,预算编制完整,但绩效指标合理性不足,预算调整率较高,固定资产利用率较低,事前绩效评估完成情况、绩效监控完成情况等未达标。

（二）产出情况

产出指标包括2个二级指标,6个三级指标,共计36分,得30.07分,得分率83.53%。郑州市信访局集中攻坚“治旧”任务完成情况良好,但培训工作因疫情等影响,2021年未能组织实施,重点工作任务完成率未达标。

（三）效益情况

效益指标包括2个二级指标,4个三级指标,共计30分,得24.50分,得分率81.67%。郑州市信访局经济效益、社会效益方面卓有成效,但生态效益、社会公众或服务对象满意率方面有待提升。

五、主要经验做法及存在的问题

（一）主要经验做法

1. 针对重点领域问题多发、重点群体不断聚集的严峻形势，成立化解专班，开展集中攻坚“治旧”

一是对农业农村、问题楼盘、拖欠农民工工资、涉法涉诉、非法集资及金融诈骗、安置房建设和过渡费 6 大领域信访突出问题开展集中攻坚。二是对灾后和“双减”试点落地之后发生的灾后信访案件进行集中攻坚。三是对国务院调查组移交的信访案件开展集中攻坚。四是对国家信访局“集中治理重复信访、化解信访积案”专项活动交办的案件，化解数量居全省第一。

2. 强化条抓块保“控新”，构建上下联动信访工作格局。

一是充分发挥市信访工作联席会议机制作用。二是常态化设立 6 大重点领域信访问题工作专班。三是建立“四情联动”工作机制。四是推进社会矛盾纠纷多元化解。五是推进“零上访”创建活动。

3. 强化信访工作制度刚性约束。

一是党委政府信访工作责任制进一步落实。二是抓实“县级领导包案”制度，对“关门搞群众工作”说不。三是抓实督查督办，推动职能部门转变作风。四是抓实责任查纠，对失职渎职现象亮红牌。

（二）存在的主要问题

1. 群众满意率有待提升

调研结果反映，信访公众对信访部门总体满意率与郑州市信访局制订的部门年度满意度绩效目标 95%尚有一定的差距。

2. 专项经费管理有待进一步规范

一是专项经费中的办公费、维修（护）费超预算比例较高。二是专项经费用于劳务派遣人员劳务费。

3. 固定资产管理有待加强

一是固定资产利用率较低。二是固定资产账实不相符、处置程序不规范，账面数量与实存数量不一致，且报废车辆无申请报废资料。

4. 劳务派遣人员岗位安排不够规范

郑州市信访局通过人力资源公司，使用劳务派遣人员分布在十四个处室。不符合《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）第十条（五）不得将劳务派遣方式用工纳入政府购买服务范围的规定。

5. 内控制度执行不到位，支出管理不够严格

一是个别内控制度执行不到位。二是个别支出审批手续、原始票据不合规。

6. 预算绩效管理有待提高

一是绩效指标设置不完整、相关性低，对绩效的监控和绩效评价结果的应用有待加强。二是预算编制不精准，预算调整较大。三是个别项目未按照《郑州市市级预算项目政策事前绩效评估管

理办法》第七条的规定进行事前绩效评估。

六、建议和改进措施

（一）加强对专项经费的管理

一是压减非刚性、非重点事项支出，加强对办公费、维修维护费等使用限额的监管，厉行节约，提高资金使用效率和效益。二是加强对专项经费使用方向的监管，严格按照既定的用途专款专用。

（二）尽快进行全面资产清查，完善资产报废手续

一是尽快进行全面资产清查，落实资产使用状况。二是完善资产报废手续、规范资产处置程序，保证资产账卡、账实相符。

（三）使用劳务派遣人员，应遵循《政府购买服务管理办法》《郑州市市级机关事业单位招用编外人员管理办法（暂行）》的相关规定

遵守《郑州市市级机关事业单位招用编外人员管理办法（暂行）》等相关规定，不将属于职责范围内应当直接履职的事项和涉密岗位、计算机（网络）管理、会计统计、文电处理、文书档案、行政执法、行政管理等应由国家公务人员和事业单位工作人员担任的职位（岗位）对外委托。

（四）严格执行内控制度，加强对各项支出的审核

按照国家财经制度和单位内控制度的规定，加强对制度执行的监督检查和对各项支出的严格审核，对不完整、不合规的原始

凭证不予接受，对违反制度规定的支出不予报销。

（五）强化绩效管理，提高事前绩效评估意识；重视预算编制工作，提高预算执行力

一是强化绩效管理：合理科学设置绩效指标，使绩效指标与部门履职目标、具体工作任务以及资金安排相挂钩。定期开展绩效监控，跟踪关键节点的任务目标完成进度。重视绩效评价结果的运用，将绩效评价结果作为改进管理和工作考核的重要依据。二是加强项目立项监管：提高事前绩效评估意识，做到先评估、后预算，有评估、再立项。三是提升对预算编制和执行的重视程度，提高预算编制的精准性，量入为出，发挥预算对行政运行成本的控制作用。