

2020 年度武汉市汉阳区信访局部门决算

2021 年 10 月 19 日

目 录

第一部分 武汉市汉阳区信访局概况

- 一、部门主要职能
- 二、部门决算单位构成
- 三、部门人员构成

第二部分 武汉市汉阳区信访局 2020 年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表(表 1)
- 二、收入决算表(表 2)
- 三、支出决算表(表 3)
- 四、财政拨款收入支出决算总表(表 4)
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表(表 5)
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表(表 6)
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表(表 7)
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表(表 8)
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表(表 9)

第三部分 武汉市汉阳区信访局 2020 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

十、机关运行经费支出情况

十一、政府采购支出情况

十二、国有资产占用情况

十三、预算绩效情况说明

第四部分 2020 年重点工作完成情况

第五部分 名词解释

第一部分 武汉市汉阳区信访局概况

一、部门主要职能

1. 代表区委、区政府受理人民群众来信，接待人民群众来访，为信访人员提供有关政策咨询，做好信访人的思想疏导、矛盾化解工作，及时向区委、区政府报告重大突出来信来访情况。

2. 承办上级机关转办、交办或领导批示信访事项，检查、协调和督导相关单位进行调查处理和落实。

3. 负责武汉市阳光信访信息系统的正常运行和维护工作，及时办理群众来信、来访和网上信访事项。

4. “三跨三分离”、信访积案及重要信访问题的组织协调、会办督办工作。

5. 组织协调外派的信访工作组落实相关工作任务。

6. 检查、指导、督促各街道，区直各部门、各单位的信访工作；负责组织实施信访工作绩效目标管理，组织信访干部业务培训，开展信访宣传工作，不断提高信访干部的政治和业务素质。

二、部门决算单位构成

从单位构成看，武汉市汉阳区信访局部门决算由纳入独立核算的单位本级决算和 1 个下属单位决算组成。

纳入武汉市汉阳区信访局 2020 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

1. 武汉市汉阳区信访局（本级）
2. 武汉市汉阳区群众信访接待服务中心。

三、部门人员构成

武汉市汉阳区信访局在职实有人数 10 人，其中：行政 5 人，事业 5 人。

离退休人员 8 人，其中：退休 8 人。

第二部分 武汉市汉阳区信访局 2020 年度部门决算表

2020 年度收入支出决算总表（表 1）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	707.12	一、一般公共服务支出	31	654.4
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	21.01
	9		九、卫生健康支出	39	28.71
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	3
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	707.12	本年支出合计	57	707.12
使用非财政拨款结余	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	707.12	总计	60	707.12

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

27 行 = (1+2+3+4+5+6+7+8) 行；30 行 = (27+28+29) 行；

57 行＝（31+32+……+56）行；60 行＝（57+58+59）行。

2020 年度收入决算表（表 2）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

项目			科目名称	本年收 入合计	财政拨 款收入	上级 补助 收入	事业 收入	经营 收入	附属 单位 上缴 收入	其他收 入
功能分类科 目编码										
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	707. 12	707. 12					
201			一般公共服务支出	654. 4	654. 4					
20103			政府办公厅（室）及相关机构 事务	654. 4	654. 4					
2010301			行政运行	284. 57	284. 57					
2010308			信访事务	369. 83	369. 83					
208			社会保障和就业支出	21. 01	21. 01					
20805			行政事业单位养老支出	19. 74	19. 74					
2080505			机关事业单位基本养老保险 缴费支出	16. 3	16. 3					
2080506			机关事业单位职业年金缴费 支出	3. 44	3. 44					
20811			残疾人事业	1. 27	1. 27					
2081199			其他残疾人事业支出	1. 27	1. 27					
210			卫生健康支出	28. 71	28. 71					
21011			行政事业单位医疗	28. 71	28. 71					
2101101			行政单位医疗	7. 66	7. 66					
2101103			公务员医疗补助	21. 05	21. 05					
213			农林水支出	3	3					
21305			扶贫	3	3					
2130599			其他扶贫支出	3	3					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

1 栏各行＝（2+3+4+5+6+7）栏各行。

2020 年度支出决算表（表 3）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：
万元

项目			科目名称	本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码									
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	707. 12	333. 02	374. 1			
201			一般公共服务支出	654. 4	284. 57	369. 83			
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	654. 4	284. 57	369. 83			
2010301			行政运行	284. 57	284. 57				
2010308			信访事务	369. 83		369. 83			
208			社会保障和就业支出	21. 01	19. 74	1. 27			
20805			行政事业单位养老支出	19. 74	19. 74				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	16. 3	16. 3				
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	3. 44	3. 44				
20811			残疾人事业	1. 27		1. 27			
2081199			其他残疾人事业支出	1. 27		1. 27			
210			卫生健康支出	28. 71	28. 71				
21011			行政事业单位医疗	28. 71	28. 71				
2101101			行政单位医疗	7. 66	7. 66				
2101103			公务员医疗补助	21. 05	21. 05				
213			农林水支出	3		3			
21305			扶贫	3		3			
2130599			其他扶贫支出	3		3			

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

1 栏各行 = (2+3+4+5+6) 栏各行。

2020 年度财政拨款收入支出决算总表（表 4）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	707.12	一、一般公共服务支出	33	654.4	654.4		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	21.01	21.01		
	9		九、卫生健康支出	41	28.71	28.71		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44	3	3		
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	707.12	本年支出合计	59	707.12	707.12		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				

一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	707.12	总计	64	707.12	707.12		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

27 行 = (1+2+3) 行；28 行 = (29+30+31) 行；32 行 = (27+28) 行；

57 行 = (33+34+...+58) 行；64 行 = (59+60) 行。

2020 年度一般公共预算财政拨款支出决算表（表 5）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

项目			本年支出		
功能分类科目编码			科目名称	小计	基本支出 项目支出
类	款	项	栏次	1	2 3
			合计	707.12	333.02 374.1
201			一般公共服务支出	654.4	284.57 369.83
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	654.4	284.57 369.83
2010301			行政运行	284.57	284.57
2010308			信访事务	369.83	369.83
208			社会保障和就业支出	21.01	19.74 1.27
20805			行政事业单位养老支出	19.74	19.74
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.3	16.3
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	3.44	3.44
20811			残疾人事业	1.27	1.27
2081199			其他残疾人事业支出	1.27	1.27
210			卫生健康支出	28.71	28.71
21011			行政事业单位医疗	28.71	28.71
2101101			行政单位医疗	7.66	7.66
2101103			公务员医疗补助	21.05	21.05
213			农林水支出	3	3
21305			扶贫	3	3
2130599			其他扶贫支出	3	3

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

1 栏各行 = (2+3) 栏各行。

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算表（表6）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	290.17	302	商品和服务支出	12.36	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	23.54	30201	办公费	4.09	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	70.38	30202	印刷费		30703	国内债务发行费用	
30103	奖金	109.93	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费	10.88	30204	手续费		31002	办公设备购置	
30107	绩效工资	15.92	30205	水费		31003	专用设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	15.74	30206	电费		31007	信息网络及软件购置更新	
30109	职业年金缴费	4.57	30207	邮电费	0.02	31013	公务用车购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	7.66	30208	取暖费		31019	其他交通工具购置	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31021	文物和陈列品购置	
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费		31022	无形资产购置	
30113	住房公积金	22.63	30212	因公出国（境）费用		31099	其他资本性支出	
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.03	312	对企业补助	
30199	其他工资福利支出	8.92	30214	租赁费		31204	费用补贴	
303	对个人和家庭的补助	30.49	30215	会议费		31299	其他对企业补贴	
30301	离休费		30216	培训费		399	其他支出	
30302	退休费	6.66	30217	公务接待费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费				
30304	抚恤金		30224	被装购置费				
30305	生活补助		30225	专用燃料费				
30306	救济费		30226	劳务费				
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	0.01			
30308	助学金		30228	工会经费	1.06			

30309	奖励金	23.83	30229	福利费	1.82			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费				
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	4.79			
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出	0.54			
人员经费合计		320.66	公用经费合计					12.36

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

2020 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表 (表7)

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：
万元

预算数						决算数					
合计	因公出国(境)费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国(境)费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行费				小计	公务用车购置费	公务用车运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0	0	0	0	0	0						

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

1 栏= (2+3+6) 栏；3 栏= (4+5) 栏；7 栏= (8+9+12) 栏；9 栏= (10+11) 栏。

2020 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表（表 8）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

项目			科目名称	年初结转和 结余	本年收入	本年支出			年末结转 和结余
功能分类科 目编码						小计	基本支出	项目支出	
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计						

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

6 栏各行 = (1+2-3) 栏各行；3 栏各行 = (4+5) 栏各行。

本部门没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

2020 年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表（表 9）

部门：武汉市汉阳区信访局

单位：万元

项目				本年支出		
功能分类科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次	1	2	3
			合计			

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

1 栏各行 = (2+3) 栏各行。

本部门没有国有资本经营收入，也没有使用国有资本经营支出，故本表无数据。

第三部分 武汉市汉阳区信访局 2020 年度 部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2020 年度收、支总计 707.12 万元。与 2019 年度相比，收、支总计各增加 75.04 万元，增长 11.9%，主要原因是开展集中治理重复信访、化解信访积案工作经费投入增加；人员经费增加。

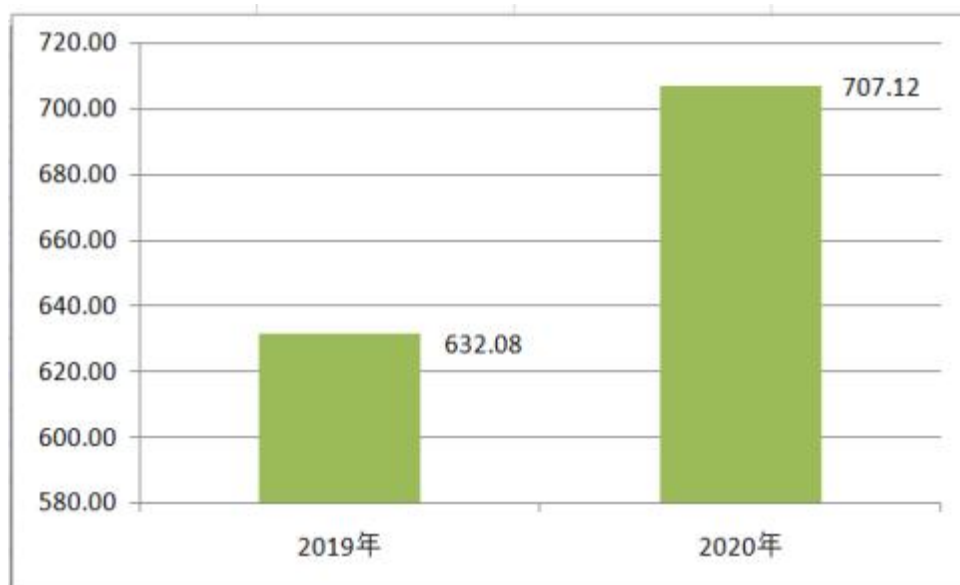


图 1：收、支决算总计变动情况

二、收入决算情况说明

2020 年度收入合计 707.12 万元。其中：财政拨款收入 707.12 万元，占本年收入 100.0%。

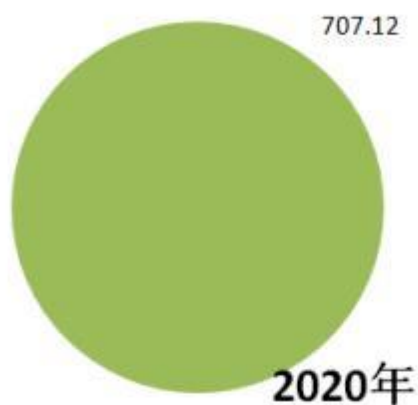


图 2: 收入决算结构

三、支出决算情况说明

2020 年度支出合计 707.12 万元。其中：基本支出 333.02 万元，占本年支出 47.1%；项目支出 374.10 万元，占本年支出 52.9%。

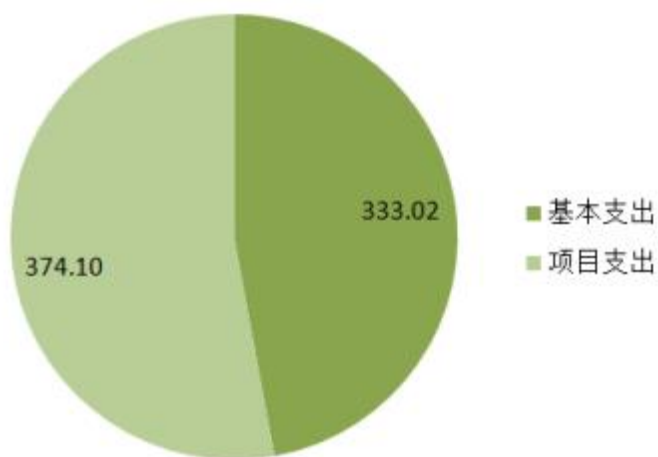


图 3: 支出决算结构

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2020 年度财政拨款收、支总计 707.12 万元。与 2019 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 75.04 万元，增长 11.9%。主要原因是开展集中治理重复信访、化解信访积案工作经费投入增加；人员经费增加。

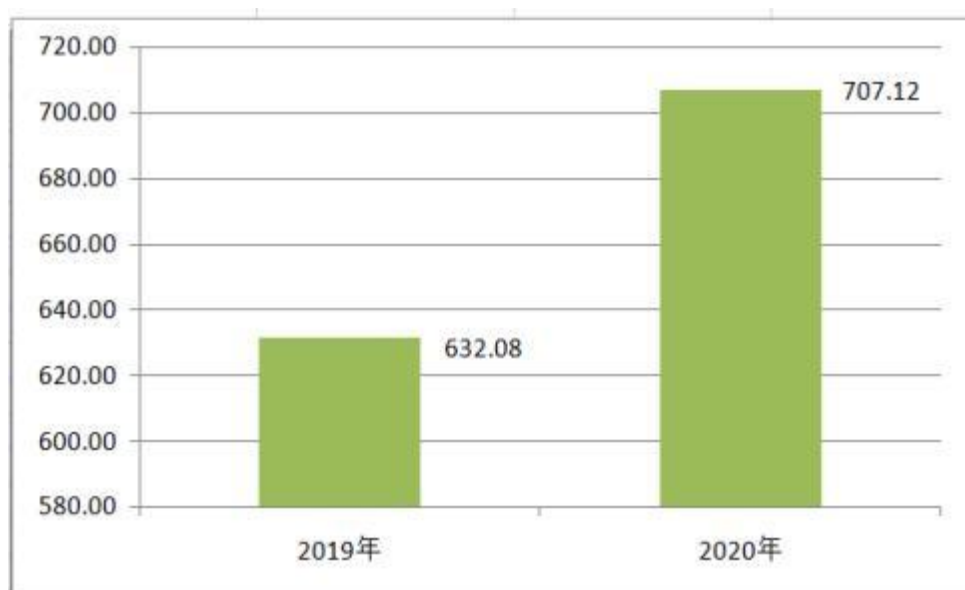


图 4：财政拨款收、支决算总计变动情况

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）财政拨款支出决算总体情况。

2020 年度财政拨款支出 707.12 万元，占本年支出合计的 100.0 %。与 2019 年度相比，财政拨款支出增加 75.04 万元，增长 11.9 %。主要原因是开展集中治理重复信访、化解信访积案工作经费投入增加；人员经费增加。

（二）财政拨款支出决算结构情况。

2020 年度财政拨款支出 707.12 万元，主要用于以下方面：一般公共服务(类)支出 654.4 万元，占 92.5 %；社会保障和就业(类)支出 21.01 万元，占 3.0 %；卫生健康(类)支出 28.7 万元，占 4.1 %；农林水(类)支出 3 万元，占 0.4%。

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2020 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 606.36 万元，支出决算为 707.12 万元，完成年初预算的

116.6%。其中：基本支出 333.02 万元，项目支出 374.1 万元。项目支出主要用于：

一是全区稳定经费 185 万元，用于划拨到各街道及相关部门，化解缓解社会矛盾，解决信访积案，帮扶救助困难上访人，维护全区和谐稳定；

二是信访工作经费，共计 177.44 万，用于保障局机关各项工作正常运转、推进疑难信访问题妥善化解、保障市阳光信息系统正常运行、保障驻京群众工作组正常运行。

三是局机关运行保障经费（包括文明创建、党建、综治、档案工作经费、工会经费、扶贫等其他补助、行政事业单位缴纳残保金经费、精准扶贫专项经费），共计 11.66 万元，用于保障局工会、党支部开展各项活动、退休干部慰问、档案整理、对精准扶贫对象进行困难慰问和帮扶。

1. 一般公共服务支出（类）。年初预算为 556.83 万元，支出决算为 654.4 万元，完成年初预算的 117.5%，支出决算数大(小)于年初预算数(凡是年中有追加预算的或决算数低于年初预算数 95%的应作说明)的主要原因是开展集中治理重复信访、化解信访积案工作经费投入增加；人员经费增加。

2. 社会保障和就业支出（类）。年初预算为 17.82 万元，支出决算为 21.01 万元，完成年初预算的 117.9%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是 2021 年元月有一名人员退休，职业年金做实。

3. 卫生健康支出（类）。年初预算为 28.71 万元，支出决算为 28.71 万元，完成年初预算的 100.0%。

4. 农林水支出(类)。年初预算为 3 万元，支出决算为 3 万元，完成年初预算的 100.0%。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出 333.02 万元，其中，人员经费 320.66 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、退休费、生活补助、救济费、医疗费补助、助学金、奖励金、其他对个人和家庭的补助；公用经费 12.36 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、其他交通费用、其他商品和服务支出、国内债务付息、办公设备购置、信息网络及软件购置更新、其他资本性支出。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费的单位范围。

武汉市汉阳区信访局有一般公共预算财政拨款预算安排“三公”经费的单位包括武汉市汉阳区信访局本级及下属 1 个行政单位、 1 个全额拨款事业单位。

（二）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况。

2020 年度“三公”经费财政拨款年初预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0.0%，其中：

1. 因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0.0%，主要原因是 2020 年度本单位无人员因公出国（境）。

2. 公务用车购置及运行费支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0.0%；主要原因是取消了公务用车

3. 公务接待费支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0.0%，主要原因是严格执行中央八项规定，减少公务接待。

2020 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比 2019 年度减少 0.08 万元，下降 100.0%，其中：公务接待支出决算减少 0.08 万元，下降 100.0%。公务接待费支出决算减少的主要原因是严格执行中央八项规定，减少公务接待。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况

汉阳区信访局没有政府性基金收入，也没有用政府性基金安排的支出。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况

汉阳区信访局没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

十、机关运行经费支出情况

2020 年度武汉市汉阳区信访局机关运行经费支出 12.37 万元，比 2019 年度增加 3.87 万元，增长 45.5 %。主要原因是 2020 年初因新冠肺炎疫情爆发，购买防疫物品。

十一、政府采购支出情况

2020 年度武汉市汉阳区信访局政府采购支出总额 40.08 万元，其中：政府采购货物支出 17.87 万元、政府采购服务支出 22.21 万元。

十二、国有资产占用情况

截至 2020 年 12 月 31 日，武汉市汉阳区信访局共有车辆 0 辆。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。

根据预算绩效管理要求，我单位组织对 2020 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目 3 个，资金 374.1 万元，占一般公共预算项目支出总额的 52.9%。从绩效评价情况来看，经费管理有力，资金使用规范，相关管理制度基本齐全，能够按时完成预定目标，项目质量有保障，项目效益明显，项目支出绩效评价情况均达到了预期的绩效目标，部门整体实施达到了预期效果。

（二）单位整体支出自评结果。

我单位组织开展整体支出绩效自评，资金 707.12 万元，评价情况来看，区信访局 2020 年紧紧围绕贯彻落实党的十九大精神，坚持以人民为中心的理念，把突出化解“疫后综合症”、开展“化积案、解民忧、促和谐”和“集中治理重复信访、化解信访积案”活动、打好社会矛盾风险攻坚战作为政治责任扛在肩上，多措并举，综合施策，有效化解群众合理诉求，维护全区大局稳定，各项工作稳中求进。

(三)项目支出自评结果。

我单位在 2020 年度部门决算中反映所有项目绩效自评结果(不包括涉密项目)，共涉及 3 个一级项目。

1. 全区稳定工作项目绩效自评综述：项目全年预算数为 185 万元，执行数为 185 万元，完成预算的 100.0%。主要产出和效益是全力维护全区稳定大局，较好地完成了 2020 年度绩效管理的全面依法治国、全面建成小康社会等专项目标。

2. 信访工作经费项目绩效自评综述：信访工作经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 236 万元，执行数为 177.14 万元，完成预算的 75.2%。主要产出和效果：一是通过集中攻坚、多措并举、综合施策，有效化解了一大批群众合理诉求；二是 2020 年信访绩效在全市排名靠前，区信访局今年被评为省信访工作先进单位，国家信访局专程赴我区调研，我区工作做法经验先后在《湖北信访》、市简报刊登。

3.局机关运行保障工作经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 12 万元，执行数为 11.66 元，完成预算的 97.2%。主要产出和效果：保障局机关正常运行，顺利完成文明创建、党建、综治、档案、老干工作；工会经费、扶贫等其他工作；精准扶贫工作及其他残疾人事业工作等各项工作。

发现的问题及原因：一是个别群体性问题成因复杂，大部分诉求超过政策法规界限，彻底解决难度极大。二是基层信访工作人员变动较为频繁，少数存在业务知识不熟练。三是项目预算执行率较低，预算编制的科学性及精细程度有待提高。

下一步改进措施：一是全面压实信访稳定工作责任，持续攻坚推进重点信访问题化解；二是在年度预算编制工作中，提高项目资金预算编制的科学性及精细程度，努力完成项目绩效考核目标。

(四)绩效自评结果应用情况。

区信访局实行资金安排与绩效评价结果挂钩机制，将绩效自评结果作为以后年度编制预算和安排财政资金的重要依据，将工作任务与年度绩效挂钩

第四部分 2020 年重点工作完成情况

一是抗击新冠肺炎疫情。一是全员投入抗疫战斗。完成了 50 批 1000 余人次的病人转运，服务 1028 名方舱患者出院，协助社区干部入户排查 1471 人次，帮助社区送去大量抗疫物资，为抗疫胜利贡献力量；二是民呼我应不断线。阳光信访平台、手机、微信等 24 小时“在线”，为群众提供直接线上服务，办理信访事项 433 件，电话咨询 65 人次，群众满意率达到 99%。三是涉疫信访问题特事特办。督办完成了 70 多件群众反映涉及看病入院、物资保障、外地滞汉、安保、保洁及农民工群体等信访问题全部快速解决。

二是开展集中治理重复信访、化解信访积案。市分两批交办重点信访积案 207 件，已全部办结，办结率 100%。其他各级各类重点信访案件 125 件，已按相应要求逐件办理、逐件回复。国家、省交办重复信访 279 件，已顺利完成今年化解 20%的目标任务，我区化解率达 43%，目前在全市排名第一。

三是依法规范信访秩序。充分发挥“接待受理、协调指导、督查督办”的职能作用，对初信初访和苗头性问题，协调职能部门及时就地疏导化解；对重点疑难案件，组织联合接访和研判调度，提高案结事了和息诉罢访率。今年以来，全年实现了“五个不发生”目标，保持了“社会大局稳、信访秩序好”的良好态势。

四是推行阳光信访。全区在阳光信访信息系统中办理信访件 4491 件，信访事项受理率 100%，按期办结率 100%，案结事了率 96.45%，对信访部门的评价满意率 99.43%，对处理部门的评价满意率 99.48%，达到市考核标准要求。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	抗击新冠肺炎疫情。	及时解决群众因疫情引发的信访问题	全员投入抗疫战斗，疫情期间办理大批信访事项，解决了大批疫后信访问题
2	开展集中治理重复信访、化解信访积案	按照“八个一”要求全力推进化解	各级各类重点信访案件已全部办结，大批持续多年、反映强烈的信访矛盾有效化解。
3	依法规范信访秩序	依法规范信访秩序，确保“五个不发生”目标。	协调职能部门及时就地疏导化解信访问题
4	推行阳光信访	及时受理办理群众来信、来访和网上信访事项	在阳光信访信息系统中办理信访件 4491 件，已全部办结

第五部分 名词解释

（一）一般公共预算财政拨款收入：指市级财政一般公共预算当年拨付的资金。

（二）政府性基金预算财政拨款收入：指市级财政政府性基金预算当年拨付的资金。

（三）国有资本经营预算财政拨款收入：指市级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

（四）上级补助收入：指从事业单位主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

(五) 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

(六) 经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

(七) 其他收入：指单位取得的除上述“一般公共预算财政拨款收入”、“政府性基金预算财政拨款收入”、“国有资本经营预算财政拨款收入”、“上级补助收入”、“事业收入”、“经营收入”等收入以外的各项收入。（该项名词解释中“上述……等收入”请依据部门收入的实际情况进行解释）

(八) 使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

(九) 年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十) 本部门使用的支出功能分类科目（到项级）

1. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）反映行政单位的基本支出；

2. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）信访事务（项）反映各级政府用于接待群众来信来访方面的支出；

3. 社会保障和就业支出（类）残疾人事业（款）其他残疾人事业支出（项）反映财政部门集中安排的残保金经费；

4. 医疗卫生与计划生育（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：反映财政部门集中安排的医疗保险经费；

5. 卫生健康支出（类） 医疗保障（款） 公务员医疗补助（项） 反映财政部门集中安排的公务员医疗补助支出；

6. 农林水支出（类） 扶贫（款） 其他扶贫支出（项）：反映财政部门集中安排的精准扶贫经费。（十一）结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的企业所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

（十一）年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

（十二）基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

（十三）项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

（十四）“三公”经费：纳入财政一般公共预算管理的“三公”经费，是指市直部门用一般公共预算财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

（十五）机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

(十六)其他专用名词。

决算公开咨询电话：84466616

附件 1：项目支出绩效自评表

2020 年度信访工作经费项目自评表

单位名称：武汉市汉阳区信访局

填报日期：2021/5/13

项目名称		信访工作经费					
主管部门		武汉市汉阳区信访局			项目实施单位	武汉市汉阳区信访局	
项目类别		1、部门预算项目 √		2、市直专项 □	3、市对下转移支付项目		
项目属性		1、持续性项目 √		2、新增性项目 □			
项目类型		1、常年性项目 √		2、延续性项目 □	3、一次性项目 □		
预算执行情况 (万元) (20 分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		年度财政资金总额	236	177.44	75.18%	15.04	
年度绩效目标 (80 分)	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出指标 (40 分)	数量指标 (16 分)	涉疫信访案件办结率		100%	100%	4
			解决不动产登记遗留问题件数		10	11	4
			重点信访案件办结率		100%	100%	4
			网上信访实现率		≥50%	100%	4
		质量指标 (16 分)	案结事了率		95%	96.45%	4
			重点信访案件化解率		90%	95%	4

			重复信访化解率	20%	20%	4
			积案化解效果明显，达到预期效果	效果明显，达到预期效果	交办件数量大，需推进化解力度	2
		时效指标 (8分)	经费到位及时率	100%	100%	4
			阳光信访系统受理办结率	100%	100%	4
	效益指标 (30分)	社会效益指标 (20分)	个别群体问题化解效果明显，达到预期效果	效果明显，达到预期效果	个别群体性问题成因复杂，大部分诉求超过政策法规界限，彻底解决难度极大，实际化解效果欠明显	8
			宣传效益	具有	具有	10
		可持续影响指标 (10分)	项目可持续性	具有	具有	10
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度 (10分)	信访工作满意度	≥95%	99.43%	10
	总分					
	91.04					
偏差大或目标未完成原因分析		<p>①本年将信访工作经费和驻京维稳工作经费合并，进一步落实中央“党政机关要坚持过紧日子”的重要精神，把更多资金用在支持高质量发展和民生事业上，故预算执行率较低。②积案化解效果欠明显，主要原因为实际交办给区信访局重复信访积案 279 件，占全市比重较大，尚需持续投入才能推进化解，目前已完成 20%目标任务，化解效果欠明显。③个别群体问题化解效果欠明显，主要原因为个别群体性问题成因复杂，大部分诉求超过政策法规界限，彻底解决难度极大，实际化解效果欠明显。</p>				
改进措施及结果应用方案		<p>改进措施：汉阳区信访局将持续推进重复信访问题的化解，坚决打好重复信访化解攻坚战，着眼于“案结事了、息诉罢访”，明确专人专班，制定时间表、路线图，加强督办力度，确保完成任务。</p> <p>结果应用方案：区信访局实行资金安排与绩效评价结果挂钩机制，将绩效自评结果作为以后年度编制预算和安排财政资金的重要依据，将工作任务与年度绩效挂钩。</p>				

2020 年度全区稳定工作经费项目自评表

单位名称：武汉市汉阳区信访局

填报日 2021/5/13

项目名称		全区稳定工作经费						
主管部门		武汉市汉阳区信访局		项目实施单位	武汉市汉阳区信访局			
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、市直专项 <input type="checkbox"/> 3、市对下转移支付项目 <input type="checkbox"/>						
项目属性		1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>						
项目类型		1、常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>						
预算执行情况（万元） (20 分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)		
		年度财政资金总额	185	185	100%	20.00		
年度绩效目标 (80 分)	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分	
	产出指标 (40 分)	数量指标 (12 分)	全区街道及社区信访稳控覆盖率		100%	100%	4	
			进京上访人次		≤200 人次	108 人次	4	
			市作风巡查组、市交办越级访、重点网上信件、督办件办结率		100%	100%	4	
		质量指标 (16 分)	进京上访下降率		50%	64.24%	4	
			初信初访一次性办结率		90%	100%	4	
			信访业务工作熟练		工作人员对信访业务知识熟练、操作规范	存在少数业务知识不熟练、操作流程不规范的情况	2	
			规范信访秩序		规范	部分月份异常访较突出，信访秩序待进一步规范	2	
		时效指标 (8 分)	案件按期办理率		100%	100%	4	
			经费支出及时率		100%	100%	4	
			成本指标 (4 分)		全区稳定经费成本控制率		≥95%	100%
		效益指标 (30 分)	社会效益指标 (20 分)	五个不发生目标		达成	达成	10
				社会大局稳、信访秩序好的态势		保持	保持	10

		可持续影响指标 (10 分)	项目可持续性	具有	实际每年虽有较充沛的资金投入，但基层信访人员变动较为频繁，较难保证项目的可持续性	8
	满意度指标 (10 分)	服务对象满意度 (10 分)	信访部门满意度	≥90%	99.43%	10
总分	94.00					
偏差大或目标未完成原因分析	<p>①汉阳区全区基层信访工作队伍人员变动较为频繁，存在少数人员业务知识不熟练、操作流程不规范、办文办信质量不高、接访劝返能力素质偏弱等情况，规范信访业务方面有待加强。②2020 年 9 月汉阳区群众到市异常访现象突出，仅一个月到市委门口异常访达 119 人次，有部分上访人员借召开大型会议的机会上访施压，存在群访聚集隐患，依法信访秩序欠规范，主要原因为有序信访的宣传力度不足，部分群众对信访方面的法律法规欠了解。③可持续性方面，实际每年虽有较充沛的资金投入，但基层信访人员变动较为频繁，较难保证项目的可持续性。</p>					
改进措施及结果应用方案	<p>改进措施： ①在规范信访业务方面，加强对基层信访工作人员专业知识及技能的学习与培训，保证信访工作人员队伍的业务素质，不断壮大信访工作人员的实力和能力。 ②在维护信访稳定方面，加强对普通群众的信访法制宣传，普及信访法规知识，提高群众法律意识，进一步规范依法信访秩序。对群体聚集到市上访、个人极端闹访的情况加强防备及疏导，强化矛盾排查和源头治理，强化各职能部门化解矛盾、解决问题的职责；加强对街道属地稳控的支撑，坚决把矛盾化解在基层。在维护信访稳定方面，加强对普通群众的信访法制宣传，普及信访法规知识，提高群众法律意识，进一步规范依法信访秩序。</p> <p>结果应用方案： 区信访局实行资金安排与绩效评价结果挂钩机制，将绩效自评结果作为以后年度编制预算和安排财政资金的重要依据，将工作任务与年度绩效挂钩。</p>					

2020 年度局机关运行保障工作经费项目自评表

单位名称：武汉市汉阳区信访局

填报日期：2021/5/18

项目名称		局机关运行保障工作经费项目					
主管部门		武汉市汉阳区信访局		项目实施单位	武汉市汉阳区信访局		
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、市直专项 <input type="checkbox"/> 3、市对下转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性		1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>					
项目类型		1、常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
预算执行情况（万元） (20 分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		年度财政资金总额	12	11.66	97.16%	19.43	
年度绩效目标 (80 分)	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出指标 (40 分)	数量指标 (8 分)	局机关正常运行天数		248 天	248 天	4
			局机关工作完成达标率		100%	100%	4
		质量指标 (12 分)	全员投入抗疫		全员	全员	4
			党员干部上一线		完成	完成	4
			目标完成质量达标率		100%	100%	4
		时效指标 (12 分)	阳光信访平台、手机、微信 24 小时“在线”		24 小时在线	24 小时在线	4
			经费支出及时率		100%	100%	4
			目标完成及时率		100%	100%	4
		成本指标 (8 分)	工会经费、扶贫等其他补助经费成本偏差率		< 5 %	0 %	2
			精准扶贫经费成本偏差率		< 5 %	0 %	2
			文明创建、党建、综治、档案、老干工作经费成本偏差率		< 5 %	2.19 %	2
			缴纳残保金经费成本偏差率		< 5 %	15.45 %	1.78

	效益指标 (30分)	社会效益指标 (20分)	支持残疾人事业，维护残疾人权益	完成	完成	10
			帮助精准扶贫对口村发展经济项目，完成扶贫对象脱贫致富任务	达成	达成	10
		可持续影响指标 (10分)	项目可持续性	具有	具有	10
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度 (10分)	群众满意率	≥90%	99.00%	10
总分	99.21					
偏差大或目标未完成原因分析	残保金预算未 100%执行的主要原因为年初绩效目标测算欠准确。					
改进措施及结果应用方案	<p>改进措施：建立健全绩效评价工作机制，对绩效评价实施精细化管理，制定合理、细化、量化的绩效目标。</p> <p>结果应用方案：区信访局实行资金安排与绩效评价结果挂钩机制，将绩效自评结果作为以后年度编制预算和安排财政资金的重要依据，将工作任务与年度绩效挂钩。</p>					

附件 2：整体支出绩效自评报告

2020 年度武汉市汉阳区信访局 整体支出绩效自评报告

单位名称：武汉市汉阳区信访局

2021 年 5 月

一、自评结论

（一）部门整体绩效自评得分

武汉市汉阳区信访局（简称“区信访局”，包括区群众信访接待服务中心）为财政全额拨款的一级预算单位（预算单位包括本机关及下属 1 个二级单位）。

2020 年，区信访局部门整体绩效自评得分为94.98 分，绩效评价等级为优秀。其中：执行率得 19.98 分、产出指标得 38 分、效益指标得 27 分、满意度指标得 10 分。具体如下：

绩效评价项目	权重	得分	得分率
目标 1:	11	11	100.00%
产出指标	6	6	100.00%
效益指标	3	3	100.00%
满意度指标	2	2	100.00%
目标 2:	21	19	90.48%
产出指标	9	8	88.89%
效益指标	10	9	90.00%
满意度指标	2	2	100.00%
目标 3:	22	22	100.00%
产出指标	14	14	100.00%
效益指标	4	4	100.00%
满意度指标	4	4	100.00%
目标 4:	14	11	78.57%
产出指标	6	5	83.33%
效益指标	8	6	75.00%
目标 5:	12	12	100.00%
产出指标	5	5	100.00%
效益指标	5	5	100.00%
满意度指标	2	2	100.00%
汇总:			
预算执行情况	20	19.98	99.89%
产出指标	40	38	95.00%
效益指标	30	27	90.00%
满意度指标	10	10	100.00%
合计	100	94.98	94.98%

（二）部门整体绩效目标完成情况

据年初预算，区信访局 2020 年紧紧围绕贯彻落实党的十九大精神，坚持以人民为中心的理念，把突出化解“疫后综合症”、开展“化积案、解民忧、促和谐”和“集中治理重复信访、化解信访积案”活动、打好社会矛盾风险攻坚战作为政治责任扛在肩上，多措并举，综合施策，有效化解群众合理诉求，维护全区大局稳定，各项工作稳中求进。针对上述绩效目标具体完成情况如下：

1.执行率情况

按照年初预算，区信访局 2020 年度部门整体支出预算金额 5,863,600.00 元，其中基本支出 2,483,600.00 元，部门项目支出 3,380,000.00 元，资金来源为一般公共预算财政拨款中经费拨款；2020 年调整后部门整体支出预算金额 7,078,939.78 元。2020 年度区信访局实际收到拨款收入 7,071,155.35 元，实际支出 7,071,155.35 元，预算执行率为 99.89%。具体情况如下表：

单位：元

项 目	年初预算数	年中追加调整	调整后预算数	实际支出数	差异	执行率
预算支出	5,863,600.00	1,215,339.78	7,078,939.78	7,071,155.35	-7,784.43	99.89%
基本支出	2,483,600.00	265,339.78	2,748,939.78	3,330,212.71	581,272.93	121.15%
项目支出	3,380,000.00	950,000.00	4,330,000.00	3,740,942.64	-589,057.36	86.40%

评价设定总分值 20 分，预算执行指标得分：预算执行率*20 分 *100%=19.98 分，得分率 99.89%。

2.完成的绩效目标

（1）目标 1：开展市区领导干部下基层大接访活动

产出目标：

① 市区领导接待群众信访事项办结率

目标值办结率 100%，目标得分 2 分，实际办结率 100%，得 2 分。

② 市区领导接待群众信访事项办理情况

目标值为及时转交办相关责任部门办理并按要求回告相关领导，目标得分 2 分，实际按要求及时转交办相关责任部门办理并按要求回告相关领导，得 2 分。

③ 完成及时率

目标值 100%，目标得分 1 分，实际均及时完成，完成及时率 100%，得 1 分。

④ 及时转交办相关责任部门办理并按要求回告相关领导

目标值及时，目标得分 1 分，实际均及时完成，得 1 分。

效益目标：

① 市区领导接待群众信访事项办理效果良好

目标值良好，目标得分 2 分，区信访局在市信访部门的指导下，有效化解群众合理诉求，维护全区大局稳定，各项工作稳中求进，办理效果良好，得 2 分。

② 开展市区领导干部下基层大接访活动具有可持续性

目标值项目有充足的人力资源、有足够的资金以满足项目的可持续实施，目标得分 1 分，实际市区领导干部高度重视此绩效目标的实现，有充足的人力资源、足够的资金以保证项目的可持续发展，得 1 分。

满意度目标：

① 市区领导接待群众信访事项化解率达到 90%

目标值 90%，目标得分 2 分，实际群众满意度达到 99%，得 2 分。

(2) 目标 2：开展信访积案攻坚、化解重点信访案件
产出目标：

① 市交办重点信访积案办结率达到 100%

目标值 100%，目标得分 2 分，实际 100%，得 2 分。

② 市作风巡查组、市交办越级访、重点网上信件、督办件办结率达到 100%

目标值 100%，目标得分 2 分，实际 100%，得 2 分。

③ 完成市交办重点信访积案 200 件

目标值 200 件，目标得分 1 分，实际市分两批交办重点信访积案 207 件，区信访局落实“领导包案、专班推进、挂牌督办、限时办结”机制，全力推进化解，已全部实现办结，得 1 分。

④ 完成市作风巡查组、市交办越级访、重点网上信件、督办案不少于 120 件

目标值 120 件，目标得分 1 分，实际区信访局完成市作风巡查组、市交办越级访、重点网上信件、督办案 125 件，按相应要求逐条办理、逐件回复，得 1 分。

⑤ 重复信访化解率达到 20%

目标值 20%，目标得分 1 分，实际交办到区信访局案件 279 件，区信访局可按要求完成今年化解 20%的目标任务，得 1 分。

效益目标：

① 市交办重点信访积案化解率达到 90%

目标值 90%，目标得分 2 分，区信访局按全区 28 名区级领导，每人分保 3-10 件信访积案，分赴 11 个挂点包保街道，接访 163 批次 570 余人次，全力推进化解，化解率达到95%以上，得2 分。

② 解决不动产登记遗留问题 10 件

目标值 10 件，目标得分 2 分，实际区信访局通过集中攻坚、多措并举，推进化解长润公寓、建安综合楼等不动产登记历史遗留项目 11 个，得 2 分。

③ 解决居民房屋对接办证问题不少于 1000 件

目标值 \geq 1000 件， 目标得分2 分，实际区信访局解决了 1128 户居民房屋对接办证问题，得 2 分。

④ 开展信访积案攻坚、化解重点信访案件的目标具有可持续性

目标值项目有充足的人力资源、有足够的资金以满足项目的可持续实施，目标得分 2 分，实际信访矛盾攻坚战成效明细，项目有充足的人力资源、足够的资金以保证可持续发展，得 2 分。

满意度目标：

①群众对案件处理满意度达到 90%

目标值 90%，目标得分 2 分，实际群众满意度达到 99%，得 2 分。

（3）目标 3：深入推进阳光信访，及时办理群众来信、来访和网上信访事项

产出目标：

① 阳光信访系统中信访数量不少于 3000 件

目标值 3000 件，目标得分 2 分，实际全年在阳光信访信息系统中办理信访件 4491 件，得 2 分。

② 阳光信访系统受理率达到 100%

目标值 100%，目标得分 2 分，实际阳光信访系统受理率 100%，得 2 分。

③ 阳光信访系统办结率达到 100%

目标值 100%，目标得分 2 分，实际阳光信访系统办结率达到 100%，得 2 分。

④ 意见建议类信访事项回复率达到 100%

目标值 100%，目标得分 2 分，实际区信访局对意见建议类信访事项做到每件必回复，得 2 分。

⑤ 案结事了率达到 95%

目标值 95%，目标得分 2 分，实际案结事了率 96.45%，得 2 分。

⑥ 办理规范性

目标对受理、告知、答复、督办各环节规范办理，目标得分 2 分，实际区信访局按照《阳光信访办理规程》的要求，办理流程规范，得 2 分。

⑦ 办理及时率

目标值 100%，目标得分 2 分，实际均按期办理，得 2 分。

效益目标：

① 打造好用、管用、高效的群众诉求解决渠道

目标为完成，目标得分 2 分，实际区信访局对各个环节规范办理，对疑难案件深入到责任单位共同研究、协调处理，打造好用、管用、高效的群众诉求解决渠道，完成目标，得 2 分。

② 阳光信访项目具有可持续性

目标为项目有充足的人力资源、有足够的资金以满足项目的可持续实施，目标得分 2 分，实际为保证民呼我应不间断，上级部门对阳光信访平台持续投入充足的人力资源及资金，项目具有可持续性，得 2 分。

满意度目标：

①群众对信访部门的评价满意率

目标值 95%，目标得分 2 分，实际群众对信访部门的评价满意率 99.43%，得 2 分。

②群众对处理部门的评价满意率

目标值 95%，目标得分 2 分，实际群众对处理部门的评价满意率 99.48%，得 2 分。

(4) 目标 4：保证信访秩序平稳可控

产出目标：

① 进京上访人次

目标值≤200 人次，目标得分2 分，实际今年以来，进京上访 108 人次，同比下降，得 2 分。

② 实现“五个不发生”目标

目标“五个不发生”，目标得分 2 分，实际区信访局对遏制进京上访和应急处理工作，严格落实包保稳控、预警防控、接力查控等机制，全年实现“五个不发生”，得 2 分。

效益目标：

① 进京上访同比下降

目标同比下降，目标得分 2 分，实际完成目标，得 2 分。

② 保持“社会大局稳、信访秩序好”的良好态势

目标保持，目标得分 2 分，实际区信访局今年保持了“社会大局稳、信访秩序好”的良好态势，得 2 分。

(5) 目标 5：维持正常日常办公，疫情防控和信访维稳工作有序开展

产出目标：

① 局机关工作完成达标率达到 100%

目标值 100%，目标得分 2 分，实际 100%，得 2 分。

② 全员投入抗疫

目标全员投入，目标得分 1 分，实际区信访局全员投入抗疫战斗，得 1 分。

③ 党员干部上一线

目标党员干部全部上一线的工作，目标得分 1 分，实际区信访局 10 名党员干部全部投入抗疫，分别支援病患转运组、隔离点、方舱医院和社区等一线岗位，得 1 分。

④ 阳光信访平台、手机、微信 24 小时“在线”

目标 24 小时在线，目标得分 1 分，实际阳光信访平台、手机、微信 24 小时“在线”，为群众提供直接线上服务，办理信访事项 433 件，电话咨询 65 人次，得 1 分。

效益目标：

① 保证“民呼我应”不断线

目标完成“民呼我应”不断线工作，目标得分 2 分，区信访局各工作平台保持 24 小时在线，为群众提供直接线上服务，得 2 分。

② 涉疫信访特事特办

目标完成涉疫信访特事特办的工作，目标得分 2 分，区信访局坚持局领导“线下”亲自领办督办，信访干部“一对一”帮办代办，快速解决群众反映涉及看病入院、物资保障、外地滞汉、安保、保洁及农民工群体等群体信访问题 70 多件，得 2 分。

③ 正常办公、信访维稳工作具有可持续性

目标项目有充足的人力资源、有足够的资金以满足项目的可持续实施，目标得分 1 分，实际为保证区信访局正常办公、信访维稳工作的持续开展，上级部门会持续投入充足的人力资源及资金，项目具有可持续性，得 1 分。

满意度目标：

① 群众满意度达到95%

目标值 95%，目标得分 2 分，实际群众满意度达到 99%，得 2 分。

3.未完成的绩效目标

年度目标 2 中未完成的绩效目标如下：

① 积案化解效果明显，达到预期

目标为化解明显，达到预期，目标得分 2 分，实际交办给区信访局重复信访积案 279 件，占全市比重较大，尚需持续投入才能推进化解，目前已完成 20%目标任务，化解效果欠明显，得 1 分。

②个别群体问题化解效果明显，达到预期

目标为化解明显，达到预期，目标得分 2 分，由于个别群体性问题成因复杂，大部分诉求超过政策法规界限，彻底解决难度极大，实际化解效果欠明显，得 1 分。

年度目标 4 中未完成的绩效目标如下：

① 信访业务工作熟练

目标为工作人员对信访业务知识熟练、操作规范，目标分值 2 分，实际全区基层信访工作人员变动较为频繁，存在少数业务知识不熟练、操作流程不规范、办文办信质量不高、接访劝返能力素质偏弱的情况，得 1 分。

② 规范依法信访秩序

目标为规范依法信访秩序，目标分值 2 分，实际部分上访人员借机上访施压意图明显，群访聚集隐患依然存在，依法信访秩序有待进一步规范，得 1 分。

③ 保证信访秩序平稳可控具有可持续性

目标为有充足的人力资源、有足够的资金以满足项目的可持续实施，目标得分 2 分，实际每年虽有较充沛的资金投入，但基层信访人员变动较为频繁，较难保证项目的可持续性，得 1 分。

（三）存在的问题和原因

1.上年度绩效评价结果应用情况

根据上年度绩效评价的结果，区信访局清晰的了解部门工作过程中存在的优点与不足。今年以来，区信访局坚持深入学习习近平总书记关于疫情防控的重要指示精神，统筹推进信访维稳工作和疫情防控工作“两手抓、两手硬”。落实“领导包案、专班推进、挂牌督办、限时办结”机制，信访矛盾攻坚战成效较明显。加强阳光信访信息系统的运用，打造好用、管用、高效的群众诉求解决渠道。

充分发挥部门职能，全年实现“五个不发生”目标，保持了“社会大局稳、信访秩序好”的良好态势。

2.本年度绩效管理中存在的问题和原因

本年度到区信访局集体上访的问题突出为拆迁补偿、企业改制等历史遗留问题，汉阳区委、区政府虽加强研判调度、多措并举，化解了一大部分信访积案，但个别群体性问题成因较复杂，且大部分诉求超过政策法规界限，彻底解决的难度非常大；市交办给区信访局的重复信访积案数量较多，目前仅顺利化解 20%，还需大量的人力及时间持续推进。

汉阳区全区基层信访工作队伍人员变动较为频繁，存在少数人员业务知识不熟练、操作流程不规范、办文办信质量不高、接访劝返能力素质偏弱等情况，规范信访业务方面有待加强。

有部分上访人员借召开大型会议的机会上访施压，存在群访聚集隐患，依法信访秩序欠规范，主要原因为有序信访的宣传力度不足，部分群众对信访方面的法律法规欠了解。

（四）下一步拟改进措施

1.下一步拟改进措施

在今后汉阳区信访局将持续推进重复信访问题的化解，坚决打好重复信访化解攻坚战，着眼于“案结事了、息诉罢访”，明确专人专班，制定时间表、路线图，加强督办力度，确保完成任务。

在规范信访业务方面，加强对基层信访工作人员专业知识及技能的学习与培训，保证信访工作人员队伍的业务素质，不断壮大信访工作人员的实力和能力。

在维护信访稳定方面，加强对普通群众的信访法制宣传，普及信访法规知识，提高群众法律意识，进一步规范依法信访秩序。

2.拟与预算安排相结合情况

以管理对象为基础，建立“三个挂钩”机制，即将绩效评价结果与预算安排和政策调整挂钩，将本部门整体绩效与部门预算安排挂钩，将下级政府财政运行综合绩效与转移支付分配挂钩。

区信访局实行资金安排与绩效评价结果挂钩机制，将绩效自评结果作为以后年度编制预算和安排财政资金的重要依据，将工作任务与年度绩效挂钩，对未能达标完成年度目标的业务科室，督促其完成年度目标，同时，调减下年度资金安排额度，对完成年度绩效目标较好的科室，将优先安排项目资金。

附件：汉阳区信访局 2020 年部门整体支出绩效评价表

2020 年度武汉市汉阳区信访局部门整体绩效自评表

单位名称： 武汉市汉阳区信访局汉阳区信访局

填报 日期：2021 年 5 月 25 日

单位名称：		武汉市汉阳区信访局汉阳区信访局			项目支出总额	7,071,155.35	
项目执行情况 (万元) (20 分)			预算数（A）	执行数（B）	执行率（B/A）	得分 (20 分*执行率)	
		部门整体支出总额	707.89	707.12	99.89%	19.98	
年度目标 1： (11 分)		开展市区领导干部下基层大接访活动					
	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值	实际完成值	得分
年度绩效指标	产出指标 (6 分)	数量指标 (2 分)	市区领导接待群众信访事项办结率		100%	100%	2
		质量指标 (2 分)	市区领导接待群众信访事项办理情况		及时转交办相关责任部门办理并按要求回告相关领导。	及时转交办相关责任部门办理并按要求回告相关领导。	2
		时效指标 (2 分)	完成及时率		100%	100%	1
			及时转交办相关责任部门办理并按要求回告相关领导		及时	及时	1
	效益指标 (3 分)	社会效益指标 (2 分)	市区领导接待群众信访事项办理效果		良好	良好	2
		可持续影响指标 (1分)	项目具有可持续性		具有	具有	1
	满意度指标 (2 分)	服务对象满意度 (2 分)	市区领导接待群众信访事项化解率		90%	99%	2
年度目标 2： (21 分)		开展信访积案攻坚、化解重点信访案件					
年度绩效指标	产出指标 (9 分)	数量指标 (7 分)	市交办重点信访积案办结率		100%	100%	2
			市作风巡查组、市交办越级访、重点网上信件、督办件办结率		100%	100%	2
			完成市交办重点信访积案件数量		200 件	207 件	1
			完成市作风巡查组、市交办越级访、重点网上信件、督办件数量		不少于 120 件	125 件	1
			重复信访化解率		20%	20%	1

		质量指标 (2分)	积案化解效果明显，达到预期	效果明显，达到预期	重复信访积案 交办件 279 件，完成 20%，推进化 解力度需持续 关注	1
效益指 标 (10 分)	社会效益指 标 (8分)		市交办重点信访积案化解率	90%	95%	2
			解决不动产登记遗留问题件数	10 件	11 件	2
			解决居民房屋对接办证问题户 数	≥1000 件	1128 件	2
			个别群体问题化解效果	效果明显，达 到预期	重点群体化解 难度大、风险 隐患突出	1
	可持续影响 指标 (2分)	项目具有可持续性	具有	具有	2	
	满意度 指标 (2 分)	服务对象满 意度 (2分)	群众对案件处理满意度	95%	99%	2
年度目标 3: (22分)		深入推进阳光信访，及时办理群众来信、来访和网上信访事项				
年度 绩效 指标	产出指 标 (14 分)	数量指标 (10分)	阳光信访系统中信访数量不少 于 3000 件	不少于 3000 件	4491 件	2
			阳光信访系统受理率	100%	100%	2
			阳光信访系统办结率	100%	100%	2
			意见建议类信访事项回复率	100%	100%	2
			案结事了率	95%	96.45%	2
		质量指标 (2分)	办理规范性	对受理、告 知、答复、督 办各环节规范 办理	对受理、告 知、答复、督 办各环节规范 办理	2
		时效指标 (2分)	办理及时率	100%	100%	2
	效益指 标 (4 分)	社会效益指 标 (2分)	打造好用、管用、高效的群众 诉求解决渠道	完成	完成	2
		可持续影响 指标 (2分)	项目具有可持续性	具有	具有	2
	满意度 指标 (4 分)	服务对象满 意度 (4分)	群众对信访部门的评价满意度	95%	99.43%	2
			群众对处理部门的评价满意度	95%	99.48%	2
	年度目标 4: (14分)		保证信访秩序平稳可控			

年度绩效指标	产出指标 (6 分)	数量指标 (2 分)	进京上访人次	≤200 人次	108 人次	2
		质量指标 (4 分)	信访业务工作熟练	信访业务知识熟练、操作规范	存在少数业务知识不熟练、操作流程不规范现象	1
			实现“五个不发生”目标	实现	实现	2
	效益指标 (8 分)	社会效益指标 (6 分)	进京上访同比下降	同比下降	同比下降	2
			保持“社会大局稳，信访秩序好”的良好态势	保持	保持	2
			规范依法信访秩序	规范	依法信访秩序待进一步规范	1
		可持续影响指标 (2 分)	项目具有可持续性	具有	欠缺	1
年度目标 5: (12 分)		维持正常日常办公，疫情防控和信访维稳工作有序开展				
年度绩效指标	产出指标 (5 分)	数量指标 (2 分)	局机关工作完成达标率	100%	100%	2
		质量指标 (2 分)	全员投入抗疫	全员	全员	1
			党员干部上一线	完成	完成	1
		时效指标 (1 分)	阳光信访平台、手机、微信 24 小时“在线”	24 小时在线	24 小时在线	1
	效益指标 (5 分)	社会效益指标 (4 分)	保证“民呼我应不断线”	完成	完成	2
			涉疫信访特事特办	完成	完成	2
		可持续影响指标 (1 分)	项目具有可持续性	具有	具有	1
	满意度指标 (2 分)	服务对象满意度 (2 分)	群众满意度	95%	99%	2
总分		94.98				
偏差大或目标未完成原因分析		目标未完成原因分析：（1）针对“积案化解效果”和“个别问题化解效果”的绩效目标，由于个别群体性问题成因复杂，大部分诉求超过政策法规界限，彻底解决难度极大。重复信访积案交办 279 件，推进化解力度需持续加强，故完成 20%的目标任务。（2）针对“信访业务工作熟练”的目标，由于全区基层信访工作队伍人员变动较为频繁，存在少数业务知识不熟练、操作流程不规范、办文办信质量不高、接访劝返能力素质偏弱等情况，信访业务工作急需培训和学习。（3）针对“规范依法信访秩序”的绩效目标，由于部分上访人员借机上访施压意图明显，群访聚集隐患依然存在，需进一步规范依法信访秩序。				
改进措施及结果应用方案						