附件 4

2024 年度广州市增城区信访局部门评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

近年来我区积极畅通信访渠道，依法规范信访秩序，区人民来访接待室整体运作顺畅。根据《关于进一步加强新时期信访工作的意见》，要求创新信访工作方式方法，建立健全社会力量参与的信访工作机制，发挥第三方优势，强化思想疏导工作。在此背景下，我局从 2018 年起开始引入社工项目，以改善信访者的社会认知，促进理性维权。

群众利益无小事，对群众的合理诉求，我区人民来访接待室工作人员均高度重视，认真甄别，妥善处理。我局坚持以人为本，通过引入专业的社会工作者，采取专业的手法安抚信访人的情绪，协助分析和解决问题，用行为教育和心理疏导改善其社会认知，切实推动信访矛盾化解。

（二）项目立项依据

《关于引入社会工作者解决信访疑难问题的请示》（增信访请〔2017〕6 号）

（三）项目绩效目标

通过社会工作专业人员，采用专业的手法安抚信访人情绪，协助分析问题和解决方法，提供法律及政策资源援助等服务，以改善信访者的社会认知，促进理性维权。

（四）项目资金来源及使用情况

2024年我局社工项目经费预算24万元，实际支出24万元，预算执行率100%，项目资金均来源于财政拨款。

（五）项目实施情况

社工项目围绕区信访局接访科、区网信中心、区研控中心开展工作，多方面发挥项目优势。一是参与群众接访工作，安抚信访人情绪，引导信访人通过合理合法途径解决问题，切实推动信访矛盾化解；二是通过省一体化信访信息系统，进行信访案件督办；三是负责信访业务工作的数据统计，做好数据分析并上报，为领导作决策提供数据支撑；四是快速落实局领导指示的相关重点工作等。社工项目整体运营效果较好，作用较明显。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

社工项目绩效评价的目的是为了客观、全面地评估社工项目的执行情况和效果，以便提供决策参考和改进项目管理的依据。具体而言，社工项目绩效评价的目的包括以下几个方面：

1.评估项目效果和影响：衡量通过引入社工项目是否对我区信访工作产生了积极影响。

2.识别社工项目的优势和不足：通过项目绩效评价可以总结社工项目成功的经验以及需要改进的不足，以便进一步提升项目的执行能力和效果。

3.改进社工项目的管理和决策：通过对社工项目的绩效评价，可以获得有关项目管理和决策的反馈信息，指导优化社工项目的资源配置、提高管理效率。

（二）评价设计与实施

评价分工及时间安排：社工项目绩效评价由局办公室牵头负责，其他科室积极配合，评价工作应在2025年6月15日前完成。

评价证据收集方案：由大德社会工作服务中心出具2024年度信访社工项目工作总结报告，同时，对接访科、区网信中心相关负责人和职工进行访谈，了解社工平时的工作表现、工作产出效果等，最后对绩效指标进行量化打分，算出综合得分作为绩效评价的最终结果。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

社工项目主要从过程指标、产出指标、效益指标三个维度来进行绩效评价，设置满分为100分。根据实际给各个绩效指标赋予不同的权重，其中过程指标赋分权重为20分，产出指标赋分

权重为 40 分，效益指标赋分权重为 40 分。针对定量指标、定性指标、满意度指标分别有不同的计算方法。

其中:

1.定量指标自评分数=评价年度实现值/评价年度预期值*指标权重*100;

2. 定性指标是根据指标完成情况分为“全部或基本达成预期指标”、“部分达成预期指标并具有一定效果”、“未达成预期指标且效果较差”三挡，分别按照 80%（含）-100%、60%（含）-80%、0-60%填写完成比例，自评分数=完成比例*指标权重*100;

3.满意度指标：满意度大于等于 90%的得 10 分，满意度小于 90%且大于等于 80%的得 8 分，满意度小于 80%且大于等于 60%的得 5 分，满意度小于 60%得 0 分。

最后将各个绩效指标得分情况进行汇总得出社工项目的最终分数。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

2024 年社工项目通过社会工作专业人员，采用专业的手法安抚信访人情绪，协助分析和解决问题，提供政策、心理资源援助等服务，改善信访人的社会认知，促进理性维权，创造和谐信访环境，促进矛盾化解。

（二）项目绩效分析

社工项目绩效指标和分值权重设置如下：过程指标下设资金支出率和监管有效性指标；产出指标下设“聘请社工人数指标”；效益指标包括“对社工工作满意度”、“保障工作正常开展”指标。2024年我单位社工项目过程指标总得分为20分，其中资金支出率为100%，得分12分，监管有效性得分8分；产出指标赋分40分，产出指标得分40分；效益指标赋分40分，得分39分，社工项目总得分99分。

四、项目主要绩效或成功经验

2024年信访社工以线下接访群众、线上督办案件、统计数据、撰写业务文书等多种形式协助我局、区网信中心、区研控中心开展工作，充分发挥了其作用，实现了部门治理和社会调解的良性互动。

五、存在问题或不足

信访社工实务创新还处于不断发展和完善阶段，社工专业服务开展仍需加强培训，整体协助性有待进一步提高。

六、相关建议

（一）政策方面建议。我局社工项目实施开展已有8个年头，社工项目始终立足我区信访形势，积极发挥社工专业优势，创造和谐信访环境，形成预防和化解信访矛盾的合力，引导信访人通

过合法合理途径解决问题，切实推动信访矛盾化解。社工项目的存在是合理必要可延续的。

（二）项目管理方面建议。一是社会工作者们要进一步夯实理论知识基础，提升能力。从信访工作业务、工作流程、业务交办、接访指引等不同工作中培养研判分析处置能力，学会有针对性地提出推进信访矛盾化解的对策。二是要进一步创新工作方法，不断嵌入社工与信访各部门之间的协调联动机制。通过不同部门之间信息交换，综合分析，形成研判，进而推动矛盾纠纷的化解。

（三）绩效管理方面建议。改善绩效管理工作，进一步做好年初绩效目标申报和绩效指标量化等工作，确保绩效目标申报的全面性和准确性；完善全过程预算绩效管理，强化绩效运行监控，做好绩效评价工作的同时强化绩效评价结果的运用。