附件 2

2024 年度广州市增城区信访局部门整体支出绩效自评报告

一、部门基本情况

（一）部门职能

1.贯彻执行党和国家有关信访工作的方针、政策和法律、法规，执行区委、区政府有关信访工作的决策和部署并组织实施；负责研究、拟订本区有关信访工作的有关制度并组织实施。

2.依规依法处理公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求；及时、准确地向区委、区政府反馈信息网络、书信、电话、传真、走访中提出的重要建议、意见和问题；综合分析信访动态和信息，开展调查研究，向区委、区政府提出完善政策、改进工作的意见和建议。

3.承办中央、省、市和区领导交办的信访事项，督促检查领导有关批示件的落实情况；向区直各部门和各镇街转送、交办、督办有关信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实；负责协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题；负责办理信访复查、复核工作。

4.组织开展信访矛盾排查调处工作，及时向区委、区政府报告重大矛盾排查调处情况；协调有关部门（镇街）处置集体上访和非正常上访事件，维护区委、区政府信访秩序；协调处理各部门、各镇街等基层信访部门在信访工作中遇到的复杂问题和重要事项；协调有关部门（镇街）做好我区群众到市上省进京进行非正常上访的劝返工作。

5.指导全区信访业务工作，督促、检查、协调、指导区直各部门和各镇街做好信访业务工作；负责信访工作宣传、信息发布和经验交流；组织信访干部的业务培训；指导全区信访部门信息化建设。

6.承办人大代表、政协委员向区领导直接反映的信访事项；负责区加强信访工作和维护社会稳定协调领导小组办公室的日常工作。

7.承办区委、区政府和上级信访部门交办的其他事项。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2024年度总体工作：贯彻落实中央和省、市、区关于信访工作的系列决策部署，按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，坚持以人民为中心的发展思想，继续深化信访工作制度改革，以依法及时就地解决群众合理诉求为核心，深入推进区领导包案等活动，全力攻坚化解重点信访事项，全力做好驻京劝返和重大活动期间的信访工作，维护我区信访工作秩序，推动

我区信访工作高质量发展。

2024年度重点工作任务：一是按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，依法及时就地解决群众合理诉求；二是维护接访大厅安全和秩序；三是保障区矛调中心正常运转，为我区群众化解矛盾纠纷。

（三）部门整体支出绩效目标

贯彻落实中央和省、市、区关于信访工作的系列决策部署，按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，坚持以人民为中心的发展思想，继续深化信访工作制度改革，以依法及时就地解决群众合理诉求为核心，深入推进区领导包案等活动，全力攻坚化解重点信访事项，全力做好驻京劝返和重大活动期间的信访工作，维护我区信访工作秩序，推动我区信访工作高质量发展。

（四）部门整体收支情况

我部门2024年全年预算拨款796.32万元，实际支出786.89万元，预算执行率为98.82%。财政拨款收入786.89万元，其中：基本支出571.56万元，专项拨款215.33万元。全年实际支出数786.89万元，其中：基本支出571.56万元，专项经费支出215.33万元。

（五）部门整体绩效管理情况

根据财政预算绩效管理的要求，本部门积极推进绩效管理工

作。年初根据部门职责设定整体绩效目标和具体绩效指标，在预算执行中对绩效进行监控，事后开展绩效自评和评价。

2024 年本部门较好地实现了总体绩效目标，依法维护群众合法权益，促进我区社会和谐稳定。

二、绩效自评情况

（一）自评结论

本部门整体支出绩效自评总分为 93.5。其中，履职效能自评 48.5 分，管理效能自评 45.00 分。

（二）履职效能分析

2024 年，增城区委、区政府高度重视信访工作，有效推进信访工作法治化，深入开展重复信访治理、办理质效提升等攻坚行动，圆满完成各项任务。一是信访基础业务扎实有效,信访部门及时受理率、责任单位及时受理率、按期办结率均为 100%。二是“治重化积”实现攻坚突破,化解质量和化解进度均为 100%,国家督办重访件化解率 99%。三是联调联处吸附成效明显。依托区社会矛盾纠纷调处化解中心，排查化解各类纠纷，调解率 90.24%，高于全市平均水平，国家、省、市、区走访量呈正金字塔分布，有效避免风险外溢、矛盾上行。四是落实领导真接访真包案真化解。推动一批重点信访事项有效化解，得到群众信任和认可。五是高质高效办理网民留言。办理人民网网民留言 1752 件，及时回复率、办理率 100%，连续三年获评“人民网网上群众

工作民心汇聚单位”。2024 年，全区信访形势总体平稳，信访秩序良好，社会大局和谐稳定。

在履职效能方面，2024 年重点工作任务、绩效目标及完成情况如下:

重点工作任务一：按照“三到位一处理”的要求做好信访事项化解工作，依法及时就地解决群众合理诉求。绩效目标：妥善处理信访矛盾纠纷，维护我区社会和谐稳定。完成情况：完成年初设定的目标。

重点工作任务二：维护接访大厅安全和秩序。绩效目标：保证不发生极端恶性信访事件。完成情况：我区 2024 年全年信访形势总体平稳可控，社会大局和谐稳定。较好的完成了年初设定的绩效目标。

重点工作任务三：保障区矛调中心正常运转，为我区群众化解矛盾纠纷。绩效目标：完成矛调中心建设改造，为我区群众化解矛盾纠纷。完成情况：完成年初设定的目标。

履职效能方面扣分原因一是部门预算资金支出率为 98.82%，未达 100%。二是整体绩效目标产出指标和效益指标的设置还需进一步改善。

（三）管理效率分析

管理效率指标下设预算编制、预算执行、信息公开、绩效管理、采购管理、资产管理、运行成本等模块，满分为 50 分，我

局自评得分为45.00，扣分主要是由于绩效管理制度不够细化，采购管理、资产管理水平还有待进一步提高。

三、存在的主要问题

存在的问题主要有：一是年初绩效指标设定不够合理，产出指标、效益指标设定数量过少。二是在绩效管理方面，各科室联动程度不够，信息共享更新不及时。

四、下一步改进措施

一是要改善预算管理和绩效管理工作，进一步做好年初预算编制，尤其是年初绩效指标量化和申报工作；二是在预算执行中各科室要加强信息数据共享，密切关注预算支出进度，及时合理调整预算。