

苏州市市级预算部门（单位）整体支出预算绩效 自评报告 (2023 年度)

一、预算部门名称：

苏州市信访局

二、年度履职目标完成情况：

2023 年，全市信访系统坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大、二十届二中全会精神和习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，习近平总书记对江苏、苏州工作重要讲话重要指示精神，认真贯彻落实中央和省、市部署要求，围绕信访工作高质量发展目标，加大信访问题治理处办力度，攻坚化解信访突出问题，创新完善信访体制机制，用心用情用力解决了群众反映的一大批急难愁盼问题，全市信访形势总体平稳，信访工作高质量发展取得新进步。

（一）信访工作新格局有效构建。提高政治站位，坚持人民信访为人民的理念，全面履行信访部门为民解难、为党分忧的职责使命，认真处理好群众的每一件信访诉求，以实实在在的工作成效传递好党和政府对人民群众的关心关爱，厚植党执政的群众根基。充分发挥信访工作联席会议作为加强党对信访工作全面领

导的重要抓手作用，先后召开6次全体（扩大）会议，部署推进重点工作；多次召开协调会办会，会商研究疑难信访问题，全面发挥统筹协调、整体推进和督促落实的职责作用。各级领导干部严格落实接访下访和包案化解制度，常态接访、定期约访、重点走访、带案下访，变群众上访为领导下访，倾心答好“一线考题”，提升人民群众幸福指数。

（二）为民服务新成效切实彰显。会同政法部门建立运行基层民情搜集反馈、矛盾纠纷预防化解等八项机制，完善运用重大决策社会稳评制度，推动各地各部门动态调整工作策略和制度措施，为访源治理提供治本之策。广泛吸纳老干部、老党员、老教师、老医生、老军人等“五老”群体参与复杂矛盾调处，从源头上化解矛盾纠纷。大力推行“两代表一委员”参与调处社会矛盾机制，广泛探索开展“信访评判庭”“吃讲茶”“百姓议事厅”等村民议事、民情恳谈等活动，及时就地化解矛盾。深入学习宣传贯彻《信访工作条例》，持续推进信访业务标准体系建设。制定印发《苏州市信访事项快速办理暂行规定》，形成简案快办、普案优办、难案精办快速反应机制，按照疏导先行、急情先办、分步解决的原则前置化解措施，努力把矛盾纠纷化解处置在第一窗口期。

（三）机制建设新举措持续深化。持续升级苏州阳光“数字

信访”信息系统，拓展业务边界和工作力量，落实政府数字化治理相关要求，实现门户网站、手机 APP、微信信访公众号等网上信访途径“多端融合”，助力提升信访业务标准化、规范化、便利化水平。同时，细化网上信访业务办理，健全网上工作制度，明确网下办理要求，坚持“线上、线下”联动，“网上交办、网下督导”相结合，提升网上信访办理质效，让群众切身感受到网上信访管用好用实用。

（四）服务大局新作为充分展现。组建了一支由 120 名各领域专家、学者组成的“特邀建议人”队伍，对标对表经济社会发展大局，聚焦党委政府关注、群众关心、社会关切的痛点难点和突出问题，及时提出意见建议，供党委政府决策参考。加强与上级和横向机关部门之间的联系对接，搭建经常性互动平台，及时将对口的建议报送到主管单位和责任部门，推动建议吸纳转化。

（五）队伍建设新形象不断擦亮。着力打造“一专多能”的高素质信访干部队伍。组织干部参加市委组织部举办的处级领导干部进修班、科级干部任职培训班，提高政治理论水平。组织科职干部在线学习，积极参加“菜单式”讲座、干部大讲堂、档案业务、保密知识等各类培训，提高综合素质和工作效能。围绕突出问题攻坚化解、信访工作法治化建设等内容，举办多期全市信访系统干部培训班，提升运用法治思维和法治方式化解矛盾的能

力水平。市信访局接受和派出挂职人员 10 人次，为信访工作注入动能。

三、部门（单位）概况

（一）主要职能

1. 负责处理市内外群众、法人及其他组织通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向市委、市政府及领导同志提出的信访事项。承办省委、省政府、省人大、省政协等领导机关及其所属部门、单位和市委、市政府领导同志转送、交办、督办的信访事项。2. 负责向市委、市政府反映信访人提出的重要建议、意见和问题，综合研判信访信息，开展调查研究，提出改进工作或制定修改完善有关政策的建议。负责征集人民群众的建议，筛选重要建议，提供给市委、市政府参考。3. 督促推动党中央、国务院及省委、省政府和市委、市政府关于信访工作决策部署的贯彻落实，督促检查领导同志有关批示件的落实情况，拟订信访督查制度并组织实施。向各县级市、区和各有关部门、单位转送、交办、督办信访事项，指导检查重要信访事项的处理和落实。负责办理申请市政府复查复核的信访事项。4. 综合协调指导全市信访工作，起草、修改本市有关信访工作的政策制度和地方性法规、规章草案。负责组织实施对全市信访工作的考核。总结推广信访工作经验，提出改进和加强信访工作的意见和建议。5. 制定信访

问题排查化解制度并组织实施，建立和完善信访信息汇集分析机制、预警研判机制，指导全市信访信息化建设。6. 指导全市信访系统教育培训和队伍建设，协调信访工作对外交流。7. 负责信访工作宣传和信息发布。为信访人提供有关法律、法规、政策咨询。8. 完成市委、市政府交办的其他任务。

（二）部门机构设置及单位构成情况

根据部门职责分工，本部门内设机构包括：办公室（信息处）、综合处、办信处、人民来访接待处、法规处（复查复核处）、人民建议征集处、督查督办处、网络信访处、应急协调处、机关党委。

四、部门（单位）整体支出绩效实现情况

2023 年，我单位积极履职，强化管理，较好地完成了年度工作目标。通过加强预算收支管理，不断建立健全内部管理制度，梳理内部管理流程，部门整体支出管理水平得到提升。

（一）切实加强人员经费和日常公用经费保障。按时发放工资、津贴补贴、离休费等，缴纳住房公积金和基本养老保险、医保金等社会保险缴费。及时支付机关各处室履行职能所需求的办公费、印刷费、水费、邮电费、维修维护费、差旅费等日常开支。经费保障率 100%，服务对象满意度 100%。

（二）深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信

访工作的重要思想和重要指示批示。通过专题研讨、主题宣讲、集中学习等形式，组织全市信访干部认真学习领会习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想和重要指示批示，深刻领会把握精神实质、丰富内涵、核心要义、实践要求，切实在学懂弄通做实上下功夫，进一步增强贯彻落实的政治自觉、思想自觉和行动自觉，切实把学习成果转化为奋进新征程、做好新时代信访工作的实际行动。

（三）坚持好贯彻好党的群众路线。牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚持好贯彻好党的群众路线，擦亮“融·和”机关党建服务品牌，推进“我为群众办实事”实践活动常态化，着力解决群众最期盼、反映最强烈的信访问题，不断增强群众的获得感幸福感安全感。深入研究和准确把握新形势下群众工作的特点和规律，改进群众工作方法，提高群众工作水平；持续畅通信访渠道，了解掌握群众愿望和诉求，忠诚履行四项职责使命，把群众呼声反映好、信访事项处理好、合法权益维护好。善于通过信访渠道摸清群众愿望和诉求，找到工作差距和不足，举一反三，加以改进，更好为群众服务。

（四）严格落实工作责任制。压实属地责任，推动属地党委政府把信访工作纳入议事日程，严格落实领导接访下访制度；压实职能部门责任，健全完善信访工作联席会议机制，细化工作规

则，推动各级职能部门及时妥善处理职权范围内的群众诉求，增强基层化解信访问题的合力。在全市范围延伸开展“示范乡镇（街道）、无访村居（社区）”创建活动，探索实践信访矛调联动、镇街初信初访首接包案责任等工作机制，精心培育一批具有苏州特色和亮点的信访工作品牌，及时就地解决群众反映强烈的矛盾问题，努力实现群众合理诉求“最多访一次”。

（五）实施信访工作标准化。根据全省信访工作标准化建设要求，全力加强信访工作标准化建设，通过制订实施信、访、网、电和督查督办业务标准，强化标准执行监督，提升基层基础的规范水平，不断做实做优信访业务工作。以深化“人民满意窗口”创建活动为抓手，进一步加强市、县级市（区）、镇（街道）三级人民来访接待中心软硬件建设，规范工作流程，擦亮服务窗口。

（六）增进信访信息化建设。积极顺应社会信息化迅猛发展的要求，推进“互联网+信访”工作模式，完善“阳光信访”信息系统，积极推行视频信访、移动端信访等新信访方式，充分发挥网上信访主渠道作用，公开接受监督，实行“一网通办”，努力提高群众满意度。加强信息技术与信访工作的深度融合，研究建设信访工作数据分析系统，利用大数据技术为信访工作提供标准化指引、智能化辅助、规范化检查，提高信访工作的质量效能。强化网上信访宣传工作，打造集机关门户网站、微信公众号、政

务头条号于一体的宣传矩阵，讲好信访故事，引导信访群众更多地通过网络形式表达诉求。

五、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

（一）预算编制在科学性、合理性上存在欠缺。

改进措施：细化预算编制工作，认真做好预算的编制。进一步加强局内部机构各处室的预算管理意识，严格按照预算编制的相关制度和要求进行预算编制；全面编制预算项目，优先保障固定性的、相对刚性的费用支出项目，尽量压缩变动性的、有控制空间的项目费用，进一步提高预算编制的科学性、严谨性和可控性。

（二）制度有待完善。

改进措施：加强财务管理，严格财务审核。在费用报账支付时，按照预算规定的费用项目和用途进行资金使用审核、列报支付、财务核算，杜绝超支现象的发生，进一步细化“三公”经费的管理，合理压缩“三公”经费支出。

六、绩效自评结果拟应用和公开情况

自评表及自评报告内容完整、权重合理、数据真实、结果客观。我局将绩效自评结果作为完善政策和改进管理的重要依据，同时加强评价结果的应用，对有效支出安排预算、低效支出压减预算、无效支出进行问责，及时公开绩效自评结果，切实提高部

门预算绩效管理水平。

七、预算信息

本年度预算资金（万元）	年初预算数（万元）	上年度结转及当年 预算追加追减数(万元)	调整预算数（万元）	实际支出数（万元）	执行率（%）
预算总金额	2558.09	0	2558.09	2549.57	99.67%
基本支出	2306.61	0	2306.61	2306.61	100.00%
项目支出	251.48	0	251.48	242.96	96.61%
信访标准化建设	15	0	15	15	100.00%
档案进馆费用	2.93	0	2.93	2.93	100.00%
信息化维护费	17.65	0	17.65	14.05	79.60%
安检服务费	99.97	0	99.97	99.97	100.00%
办公设备购置	13.79	0	13.79	12.5	90.65%
法律服务专项支出	16	0	16	16	100.00%
党团活动经费	7.2	0	7.2	4.91	68.19%
体检费	13.24	0	13.24	12.79	96.60%
视频会议系统更换 MCU	21.5	0	21.5	21.5	100.00%

接访中心工作经费	40	0	40	37.31	93.28%
信访局心理关爱项目	6	0	6	6	100.00%

八、年度重点任务

对应部门主要职责	任务名称	完成情况
负责处理群众的信访事项	处理群众的来信来访，完成上级布置的重复访治理、积案化解、救助帮扶等工作。	解决了很多上访人的实际生活困难，提高了群众满意率，促进了社会和谐稳定。
指导全市信访系统教育培训和队伍建设，协调信访工作对外交流。	召开各类培训，提升全市信访干部信访工作业务能力。	通过开展4批次信访工作业务培训，进一步提高了信访干部的业务素质和专业化水平，推进了基础业务规范化建设。

九、部门整体自评表

	类别	指标名称	指标目标值	指标完成值	完成值来源	偏差情况	原因分析
分解目标	决策	中长期规划制定健全性	健全	健全	根据实际情况取得	0%	
		工作计划制定健全性	健全	健全	根据实际情况取得	0%	
		绩效指标明确性	明确	明确	根据实际情况取得	0%	
		绩效目标合理性	合理	合理	根据实际情况取得	0%	
		预算编制科学性	科学	科学	根据实际情况取得	0%	
		预算编制规范性	规范	规范	根据实际情况取得	0%	
	过程	绩效管理覆盖率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		非税收入管理合规性	合规	合规	根据实际情况取得	0%	

		资金使用合规性	合规	合规	根据实际情况取得	0%	
		预决算信息公开度	公开	公开	根据实际情况取得	0%	
		预算管理制度健全性	健全	健全	根据实际情况取得	0%	
		基础信息完善性	完善	完善	根据实际情况取得	0%	
		资产管理制度健全性	健全	健全	根据实际情况取得	0%	
		固定资产利用率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		资产管理规范性	规范	规范	根据实际情况取得	0%	
		项目管理制度健全性	健全	健全	根据实际情况取得	0%	
		项目管理制度执行规范性	规范	规范	根据实际情况取得	0%	

		人员管理制度健全性	健全	健全	根据实际情况取得	0%	
		人员管理制度执行有效性	有效	有效	根据实际情况取得	0%	
		在职人员控制率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		业务学习与培训及时完成率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		组织建设工作及时完成率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		纪检监察工作有效性	有效	有效	根据实际情况取得	0%	
		支付进度符合率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		政府采购执行率	=100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		预算调整率	=0%	0%	根据实际情况取得	0%	

		结转结余率	=0%	0%	根据实际情况取得	0%	
		预算执行率	=100%	99.67%	根据实际情况取得	0.33%	厉行节约，减少支出
		“三公经费”变动率	≤0%	0%	根据实际情况取得	0%	
		公用经费控制率	≤100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		非税收入预算完成率	≥100%	100%	根据实际情况取得	0%	
		预算偏差率	=0%	5%	根据实际情况取得	100%	
	效益	维护全市信访环境稳定	较显著	较显著	根据实际情况取得	0%	
		提升群众满足感和获得感	较显著	较显著	根据实际情况取得	0%	
	满意度	受训学员满意度	=100%	100%	根据实际情况取得	0.00%	

		上访群众满意度	≥80%	85%	根据实际情况取得	5%	满意度较往年有所提高
	履职	网上信访事项占比率	≥74%	85%	根据实际情况取得	11%	占比率较往年有所提高
		信访事项及时受理率	≥98%	98%	根据实际情况取得	0.00%	
		开展活动次数	=3 次	3 次	根据实际情况取得	0.00%	
		信访事项按期办结率	≥98%	98%	根据实际情况取得	0.00%	
		工作任务完成率	=100%	100%	根据实际情况取得	0.00%	