

# 无锡市 2020 年度信访局部门整体支出 绩效评价报告

单位全称（公章） 无锡市信访局

单位负责人： 张晓波 联系电话： 81821221

财务负责人： 王玉烽 联系电话： 81821242

传 真： 051081821228 电子邮件： laoher@sina.com

填报日期 2021 年 5 月 31 日

# 目 录

一、部门基本情况 .....	1
二、评价组织与实施过程 .....	3
三、评价结果及主要绩效指标状况 .....	4
四、主要成效 .....	9
五、主要问题 .....	10
六、相关建议 .....	10
七、其他需说明的问题.....	10

# 无锡市 2020 年度信访局部门整体支出绩效评价报告

## 一、部门基本情况

### （一）部门（单位）基本职能、主要职责

无锡市信访局是无锡市人民政府工作部门，主要职责有：

1.负责处理各类信访事项。承办中央和省、市及其相关部门、单位，省、市领导转送、交办、督办的各类信访事项。

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，提出有关建议。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.督促贯彻落实中央和省、市委关于信访工作决策部署，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。向市（县）区和部门转送、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.协调处理我市群众进京去省上访相关工作。应急协调处理重大信访事项和异常、突发信访事件。配合公安机关等部门处理群众以上访为由的聚集。综合协调处理跨地区、跨部门、跨行业重要信访问题。

5.综合协调指导全市信访工作，拟订本市有关信访工作的政策制度和地方性法规、规章草案。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。

6.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。

7.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。

8.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。

9.承担市信访工作联席会议的具体工作，督促落实联席会议决定的事项。承办省信访工作联席会议办公室交办事项。

10.完成市委、市政府交办的其他任务。

## **（二）部门（单位）内设机构设置、编制情况及实有人数情况**

无锡市信访局为正处级单位，内设机构包括办公室、办信处（人民建议征集办公室）、人民来访接待处、督查室（复查复核处）、网络信访处、应急协调处，另有无锡市人民来访接待中心（以下简称“中心”）为下属参公事业单位。无锡市信访局编制数34人，其中行政人员25人、参公事业编制人员9人；实有在职人员40人，其中行政人员26人、参公事业编制人员11人，超出人员为军转干部，不占编制；另有编外合同用工3人。

## **（三）部门（单位）整体支出预算安排及执行情况**

2020 年，本部门（单位）整体支出年初预算 2011.10 万元，年度执行中调增预算 655.24 万元，调减预算 419.40 万元，调整后预算数为 2246.94 万元；剔除增人增资和经费政策性调整后，预算调整率为 0；实际支出 2246.94 万元，预算执行率为 100%，详见《无锡市 2020 年度信访局部门整体支出明细表》（附表 1）。

### 1. 部门（单位）运转类经费预算及执行情况

2020 年，本部门（单位）整体支出均为运转类经费预算，年初预算 2011.10 万元，年度执行中调增预算 655.24 万元，调减预算 419.40 万元，调整后预算数为 2246.94 万元；剔除增人增资和经费政策性调整后，预算调整率为 0；实际支出 2246.94 万元，预算执行率为 100%。

### 2. 本部门（单位）专项经费预算及执行情况

无

## 二、评价组织与实施过程

### （一）绩效评价组织与职责分工

根据《关于开展 2021 年无锡市本级绩效评价和重点绩效运行监控工作的通知》（锡财绩〔2021〕3 号）要求，本部门明确工作责任，落实工作任务，成立绩效评价工作领导小组，组成成员和职责分工如下：

#### 1. 组成成员

组 长：张晓波

副组长：陈 剑 黄建军 乐小松 夏志伟 张健峰

陈学海 王朝晖 徐晓东

成 员：王玉烽 戚卫明 马 卓 祝珂文 钱明干  
华喜杰

绩效评价工作领导小组下设办公室，设在局办公室，负责绩效评价协调督促等工作。

## 2. 职责分工

(1) 张晓波同志负责领导和督促指导本局的绩效评价工作。

(2) 张健峰同志协助组长具体抓好本部门绩效评价工作，并督促指导办公室绩效评价工作。

(3) 陈剑、黄建军、乐小松、夏志伟、陈学海、王朝晖、徐晓东同志负责督促指导分管范围内绩效评价工作。

(4) 成员为各处室、中心负责人，负责做好所在机构绩效评价工作。

### (二) 评价的过程

1. 绩效评价工作领导小组部署 2020 年度整体支出绩效评价工作，明确各处室、中心职责分工。

2. 办公室汇总信访局 2020 年度整体支出情况，统计相关财政收支数据，各处室、中心分别在相关业务范围内开展绩效评价。

3. 办公室汇总各处室、中心绩效评价结果，并初步审核，形成 2020 年度信访局整体支出绩效评价报告初稿。

4. 绩效评价工作领导小组对 2020 年度本部门整体支出绩效评价报告初稿进行研究讨论，形成终稿。

## 三、评价结果及主要绩效指标状况

经自我评价，无锡市信访局 2020 年度部门整体支出绩效自评综合得分 99 分。详见《无锡市 2020 年度信访局部门整体支出绩效评价指标表》（附表 2）。

### （一）年初市政府下达的工作目标与目标值，年中目标调整情况及年末完成情况

年初市政府下达的工作目标为：完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，加快信访工作专业化法治化信息化建设。目标值见附表 2，年中目标未调整。2020 年完成情况如下：

1.创新建立联动机制，防范化解重大风险形成新合力。市社会稳定工作协调小组和市信访联席会议深度融合，创新构建市社会及信访稳定工作联动机制，高度整合全市各级工作资源，形成风险联合研判、问题联合交办、矛盾联合化解、工作联合督导、事件联合处置五个闭环运作机制。全市建立市、市（县）区、镇（街道）三位一体的信访联席会议全覆盖格局，联动工作组网络一体化建设，工作责任链延伸到最基层。升级江苏阳光智慧信访系统，开发无锡信访众联信息平台，对全市信访资源开展分流程、分时空、分区域智能分析，助力信访工作高质量考核。机制运行以来，社会矛盾化解稳定率均达 100%。

2.加快推进专业化法治化信息化建设，业务能力水平迈上新台阶。建立健全 24 个信访工作业务规范，推动全市信访工作专业化标准化程度进一步提升。持续完善法律顾问和公职律师制度，加密市人民来访接待中心律师接待频次。指

导 38 个职能部门修订完善法定途径清单，依法分类处理信访诉求工作有序推进。打造“锡小信”工作名片，品牌效应不断扩大。以国务院《信访条例》修订实施 15 周年为契机，以微电影展播、微信知识快答等创新形式开展信访法治宣传，取得明显社会效益。大力畅通网上信访渠道，疫情期间为民解难不断线，快速解决涉疫矛盾 300 余件，被《新华日报》等主流媒体报道宣传。

## **（二）年初预算部门（单位）制定的工作目标与目标值，年中目标调整情况及年末完成情况**

年初本部门制定的工作目标主要有召开新闻发布会、每月信访情况分析、考核、规范办理群众来信来访事项完成率、提升信访事项满意率、定期分析研判信访工作形势和情况通报、组织排查化解社会重点矛盾等 17 个方面，目标值见附表 2，年中目标未调整。2020 年完成情况如下：

1. 2020 年 4 月召开新闻发布会，就规范信访事项受理办理程序、律师参与信访、网上信访等工作进行了说明，进一步强化了信访工作作为党和政府联系群众的桥梁和纽带的重要作用。

2. 按时开展每月信访情况分析，为党委政府和相关部门决策提供了有力参考。市信访联席会议成员单位积极参与，及时提出对策建议，通报重要情况，加强了对本系统信访矛盾的排查分析，提升了共同防范化解风险隐患的能力。

3. 科学组织各市（县）区信访部门半年度、年度考核，研究制定考核细则，严格落实业务标准，强化标准执行监督，



不断提升基础业务规范办理水平和信访部门整体形象。

4. 规范办理群众来信来访事项，强化初信初访办理质效，全年办理 29098 件（35701 人次），办结率 100%。

5. 组织协调市、市（县）区两级党政领导接访下访，每月编制领导接访下访计划，统计各市（县）区领导接访信息，并在纸媒和部门网站公示。

6. 2020 年本市信访事项群众满意率 98%。全市信访系统不断深化“人民满意窗口”创建，坚持软硬件并重，优化接访流程，完善联合接访制度，不断提升窗口服务质量，实现“人民满意窗口”全覆盖，努力赢得群众的满意和信任。

7. 定期分析研判信访工作形势，开展联合研判、专题研判、风险研判，认真组织风险分析评估，逐项落实化解稳定措施，切实把风险隐患处置在早、化解在小。

8. 组织排查化解社会重点矛盾，对城乡建设、劳动社保、集资融资等领域群众反映强烈的突出问题，联合相关职能部门及时进行会商，剖析问题症结，研究对策措施，有效防止矛盾激化，促进了社会稳定。

9. 2020 年 4 月，会同市政府办公室、无锡日报社举办了“民智点亮无锡”人民建议专题征集活动。社会各界人士和广大人民群众踊跃参与，提出了大量有价值的建议。经认真评选，共评出 38 件优秀建议，其中一等奖 2 件、二等奖 6 件、三等奖 10 件、优秀奖 20 件。

10. 指导全市人民建议征集办理完成率 100%，履行信访部门的三项建议权，向有关部门进行了转交。

11. 进一步推进党政领导干部接访下访、包案化解责任和工作落实，市、市（县）区两级党政领导 1001 人次接待群众 1032 批。

12. 开展联合专项督查，深入推进信访矛盾化解攻坚战、常态化积案化解等专项行动，用情用心解决群众合理诉求，多元化化解信访矛盾取得初步成效。

13. 做好上级交办重要信访事项的程序办理、推进化解工作，国家和省交办化解稳定率 90%。

14. 2020 年收到复查复核申请 66 件（复查申请 6 件，复核申请 60 件），按规范程序办理 66 件（受理 55 件，不予受理 9 件，不再受理 1 件，退回重办 1 件）。

15. 2020 年圆满完成了重大活动期间的信访保障工作。

16. 2020 年 4 月 20 日、4 月 21 日、9 月 6 日组织 3 次信访信息化系统应用培训，65 家有关部门（单位）参加，通过培训进一步提升了信访业务规范化、信息化、智能化工作水平。

17. 信访网格管理综合服务系统乡镇（街道）覆盖率 100%。

### **（三）社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意程度情况**

本部门位列 2020 年度全市综合考核第一等次，综合考核满意度分值位列本类别第 28 位，超过市级预算部门（单位）满意度测评平均值。

## **四、主要成效**

**一是预算管理科学合理。**能够严格执行《预算法》和各项财经纪律，通过科学统筹分配保证了人员经费支出和全年信访工作任务地完成。不断增强预算编制的计划性、科学性，使预算管理的约束力得到充分发挥。

**二是内控制度不断健全。**持续完善部门内控制度，压实责任，强化落实，积极培育内控文化，使内控意识渗透到每一位干部职工内心深处。

**三是资金使用严格规范。**在人员经费支出、公共支出方面严格执行各项财政制度和部门内控制度，做到了专款专用、程序规范、账目清晰，严格控制了三公经费开支。

**四是矛盾化解成效显著。**聚焦重点领域、重点问题，深入开展信访矛盾化解攻坚战。列出问题清单，落实领导包案，集中力量攻坚，开展常态化化解，加强督导推动，确保了全市信访形势持续好转。

**五是工作质效显著提升。**成立市信访工作标准化建设领导小组，出台《信访业务工作流程标准化建设实施方案》，形成信、访、网和督查督办业务规范汇编，全面指导具体业务。全市信访事项及时受理率、按期办结率、群众满意率、满意度参评率均高于全省平均水平。

**六是预测预防更加有力。**坚持转变工作理念，推进信访工作由被动向主动、由“事后”向“事前”转变，着力提升矛盾问题的超前发现和防范化解能力。

**七是服务能力不断提高。**加强统筹协调，与市信访联席会议各成员单位密切配合，形成了协调有力、运转高效的信

访服务机制。畅通市、市（县）区、镇（街道）三级信访渠道，整合资源，形成合力，使群众反映的诸多实际问题在第一时间得到了解决，大量信访矛盾被有效化解。

## 五、主要问题

一是本部门绩效评价指标体系还不够完善。部分评价指标在量化上存在一定难度，部分评价数据采集不够充分、分析不够深入，导致个别评价结果可能难以有效反映实际情况。

二是绩效管理人员专业素质还有待提升。绩效管理工作的开展时间短，涉及面广，专业性强，本部门绩效管理人员对该项工作的理解还不够透彻，对绩效管理业务还不够精通，在一定程度上影响了绩效评价工作质量。

## 六、相关建议

建议部门进一步强化绩效评价工作，促进绩效评价工作科学发展、整体推进。

## 七、其他需说明的问题

无

附表: 1. 无锡市 2020 年度信访局部门整体支出预算安排及执行情况表

2. 无锡市 2020 年度信访局部门整体支出绩效评价指标表