

北京市丰台区信访办公室

2024 年度部门绩效评价情况

一、部门整体绩效评价报告

（一）部门概况

1. 机构设置及职责工作任务情况

北京市丰台区信访办公室共包含行政单位 1 个（含行政执法机构 0 个），事业单位 0 个。下设综合调研科、办信科、接访科、复查科、排查督查科五个科室。

主要职能是：（一）贯彻落实国家关于信访工作的法律法规和北京市的政策措施。（二）负责处理区内外群众、境外人士、法人及其他组织通过信访渠道提出涉及本区的信访诉求，办理群众给区委、区政府及领导同志的来信来电、网上信访，接待来访。（三）负责向区委、区政府反映来信来电来访、网上信访中提出的重要建议、意见和问题，综合研判信访形势，组织开展信访研究，提出工作建议。（四）负责市委、市政府及区委、区政府有关信访工作决策部署的督查督办工作，向区属相关单位交转有关信访事项，并督促检查办理情况。（五）负责外地在京上访人员和非正常上访人员劝返接回工作中本区综合协调工作。（六）组织协调开展人民内部矛盾纠纷排查调处工作，负责

将重点矛盾纠纷的调处情况及时向区委、区政府报告。（七）负责协调处理本区跨地区、跨部门、跨行业突出信访问题，督促检查各项措施的落实，参与协调处理与信访有关的突发事件。

（八）承担北京市丰台区人民政府信访事项复查委员会的具体工作，负责区政府受理的信访事项复查工作。（九）负责指导本区信访工作。承担对本区信访信息的汇集分析职责，组织指导协调、推动本区信访系统信息化建设。负责信访工作的宣传和信息发布。（十）负责征集、处理群众对本区政治、经济、文化、社会和生态文明等各项事业发展的重要建议。（十一）完成区委、区政府交办的其他任务。

2. 部门整体绩效目标设立情况

根据区财政局统一部署，我单位充分认识到预算绩效管理工作的重要性，在项目开展过程中着力推进科学化、精细化管理，不断强化“花钱必问效、无效必问责”的理念。根据业务科室需求，对拟开展项目的必要性、可行性、项目需求、绩效目标的科学性、资金额度的合理性进行深入分析。依据项目合同与项目进度支付项目资金，确保项目进度与财政进度并行，高效利用财政资金。

（二）当年预算执行情况

2024 年全年预算数 794.51 万元，其中，基本支出预算数 739.46 万元，项目支出预算数 55.05 万元，其他支出预算数 0 万元。资金总体支出 775.77 万元，其中，基本支出 720.84 万元，

项目支出 54.93 万元，其他支出 0 万元。预算执行率为 97.64%。

（三）整体绩效目标实现情况

1. 产出完成情况分析

结合 2024 年度的绩效目标，该年度基本完成既定的产出目标，按时保质保量的完成了接访大厅办公设备升级、“智慧信访”系统运维、宣传活动及党建活动的开展等工作。

2. 效果实现情况分析

区信访办完成了接访大厅办公设备升级工作，提高了接访效率和质量。上勤人员就餐费用的及时支付获得了服务对象的满意，党建经费的使用保障了党员干部的日常学习及活动开展所需，信访工作经费的使用维持了区信访办的日常运转。

（四）预算管理情况分析

1. 财务管理

（1）财务管理制度健全性

办单位严格按照《区信访办财务管理制度》开展日常工作。

（2）资金使用合规性和安全性

资金使用合规且具有安全性，超过 1 万元的支出均需通过党组会研究审议通过后方可进行支付。

（3）会计基础信息完善性

本单位由机关事务管理中心统一负责会计方面的相关工作。

2. 资产管理

本单位资产统一由机关事务管理中心进行统管。

3. 绩效管理

本单位绩效由综合调研科具体负责，分管财务的主管领导进行分析把关，单位一把手统筹指导。

4. 结转结余率

年末，结转结余 24.68 万元，结转率为 3.42%

5. 部门预决算差异率

2024 年全年预算数 794.51 万元，资金总体支 775.77 万元，预决算差异率为 2.36%。

（五）总体评价结论

1. 评价得分情况

2025 年，区信访办对 2024 年度部门项目支出实施了绩效评价，评价项目 8 个，占部门项目总数的 100%，涉及金额 54.93 万元。其中，部门评价项目 1 个，涉及金额 20.9 万元，评价得分在 90（含）-100 分的 1 个、评价得分在 80（含）-90 分的 0 个、评价得分在 60（含）-80 分的 0 个、评价得分在 60 分以下的 0 个。单位自评项目 7 个，涉及金额 34.03 万元，评价得分在 90（含）-100 分的 7 个、评价得分在 80（含）-90 分的 0 个、评价得分在 60（含）-80 分的 0 个、评价得分在 60 分以下的 0 个。

2. 存在的问题及原因分析

单位由于编制情况等原因，未能设立专职项目负责人，在项目具体执行过程中存在专业知识受限的情况，同时，工作人员缺乏面对突出情况的能力，面对临时项目的处理能力较弱。问题产

生的原因主要是工作人员业务素质有待提高，工作人员在具体业务工作和政策把握上不够深入和细致，对预算编制与实际项目实施的把控力度较差。

（六）措施建议

1. 加强统筹规划

加强对资金量大的经常性项目的统筹和计划，提升 2025 年度的预算执行进度和工作质量，最大限度实现编制部门预算时制定的绩效目标。

2. 加强财务业务学习

督促财务工作人员加强日常学习，充分把握财政规定、最新要求，提高项目资金支付效率。

3. 加强过程监管

加强对项目执行情况的过程监管，把握支出进度和时间进度，对支付进度较慢的项目进行预警和提醒。

二、项目支出绩效评价报告

（一）基本情况

1. 项目概况

信访是经济社会发展的“晴雨表”，在反映社情民意、汇集意见建议、分析稳定风险、评估政策得失上具有独特优势。为进一步提高信访工作质量效率，推动信访信息系统智能化升级，区信访办在2020年开展了“信息化建设升级改造”项目，构建了符合丰台区特点的“智慧信访”应用平台，实现数据资源更详实，化解矛盾更主动，处理突发事件更迅速，辅助领导决策更有效，进一步提升人民群众的获得感、幸福感、安全感的目标。2022年根据使用过程中的问题，相继开展了信访办“智慧信访”系统迁移项目以及信访办“智慧信访”系统增置设备项目，为深入开展矛盾纠纷排查化解，第一时间、第一地点解决群众合理诉求，把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层作出了必不可少的贡献。2023年3月，按照区委区政府工作部署，区信访办需完成整体搬迁工作，为顺利将区信访办原办公地址的“智慧信访”系统整体迁移至新办公场所。

丰台区信访办“智慧信访”系统2020年11月建成并正式投入使用，免费运维叁年，到2023年11月底结束，自2024年开始将提供有偿技术服务，全年收取运维费20.9万元。

2. 项目绩效目标

总体绩效目标为对“智慧信访”系统进行高效运维，为信访

工作的顺利开展奠定基础。

（二）绩效评价工作开展情况

1. 绩效评价目的、对象和范围

开展绩效评价有利于掌握项目实施过程中各环节的资金使用情况，及项目实施后达到的效果与预期效果之间的差距，有利于对年初预算使用的整体把握，确保项目开展取得的效果，为下次项目的开展提供辅助依据。

绩效评价的对象包括信息化项目的主要使用科室、财务人员、办领导及区级领导。

2. 绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准

绩效评价采取公开、公正、公平的评价原则，评价方法采取谈心谈话的形式，掌握实际使用的工作人员对信息化升级改造项目的使用体会，并通过填写绩效指标打分表的形式，对项目实施情况进行整体评价。

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	监控数量满足办公所需	全覆盖
		质量指标	视频监控画质清晰	满足工作所需
		时效指标	故障响应及时	8小时内及时回应
		成本指标	项目总支出在预算内	20.9 万元
	效益指标	社会效益指标	及时掌握重要点为信访秩序情况	维护政府门前秩序
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	满意度 90%以上

3. 绩效评价工作过程

2025 年年初办领导班子成员分别约谈分管科室工作人员，就“‘智慧信访’系统运行维护项目”进行评价，随后通过召开全体会的时机，向全办工作人员进行项目实施情况的自评工作。

（三）综合评价情况及评价结论

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效指标	产出指标	数量指标	监控数量满足办公所需	全覆盖	完成指标	20	20	
		质量指标	视频监控画质清晰	满足工作所需	完成指标	20	20	
		时效指标	故障响应及时	8 小时内及时回应	完成指标	20	20	
		成本指标	项目总支出在预算内	20.9 万元	完成指标	10	10	
	效益指标	社会效益指标	及时掌握重要信访秩序情况	维护政府门前秩序	完成指标	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度标	使用人员满意度	满意度 90% 以上	完成指标	10	10	
总分						100	100	

（四）绩效评价指标分析

1. 项目决策情况

项目决策符合国家大政方针，“智慧信访”系统的使用，有利于信访办及区领导及时掌握信访人员的动态，为排查化解重点矛盾起到了坚实的作用。

2. 项目过程情况

项目实施过程中全程由财政局、科信局进行把关，确保了项目的有序开展，项目资金的正常使用。

3. 项目产出及效益情况

“智慧信访”系统的使用，简化了工作人员的操作流程，减轻了工作人员的业务压力，对“智慧信访”进行运维，能够发挥系统潜力，使办内工作人员及领导能够及时掌握上访人的实时动态。同时，工作人员可以减少受故障因素的影响，持续使用“智慧信访”综合应用平台，及时将上访信息进行传递。电子显示屏的设立，可以通过滚动播放宣传教育片的形式，向上访者提供最新，最权威的信访政策，措施，受理项目等内容，减少上访者因不了解相关政策而往返跑路的次数，进一步提升信访服务水平。

（五）存在的问题及原因分析

需要进一步加强对项目执行期间的管理。单位由于编制情况等原因，未能设立专职项目负责人，在项目具体执行过程中存在专业知识受限的情况。

（六）有关建议

建议财政部门加强项目支出管理、绩效评价方面的培训。

（七）其他需要说明的问题

无。

三、项目支出绩效评价报告

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年度区信访办信访宣传项目经费						
主管部门		101019			实施单位	北京市丰台区信访办公室		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	4	4	4	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	4	4	4	—	100%	—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	开展信访宣传活动，购置宣传用品。				根据实际宣传工作安排，购买宣传品，用于宣传活动。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	满足宣传需求	购买宣传材料	完成指标	20	20	
		质量指标	保证宣传效果	材料符合要求	完成指标	20	20	
		时效指标	根据宣传安排完成购买	规定时间内	完成指标	20	20	
	效益指标	社会效益指标	提升依法信访知晓度	依法信访提高	完成指标	20	20	
	成本指标	经济成本指标	项目总支出在预算内	4 万元	完成指标	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度标	工作人员及宣传对象满意	满意度 90%以上	完成指标	10	10	
总分						100	100	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年度区信访办信访工作经费						
主管部门		101019			实施单位	北京市丰台区信访办公室		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	5	2.48	2.48	10	100%		
	其中：当年财政拨款	5	2.48	2.48	—	100%	—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	根据实际工作情况，为来访接待大厅信访群众提供饮用水，为信访工作开展提供疫情防控物资和日常物资，对因公受伤的安保人员开展慰问，支付信访方面政府信息依申请公开、履职类信访案件、合同合法性审查等产生的法律服务费，以及其他确因工作需要产生的费用。根据实际工作情况，为来访接待大厅信访群众提供饮用水，为信访工作开展提供日常物资，对因公受伤的安保人员开展慰问，支付信访方面政府信息依申请公开、履职类信访案件、合同合法性审查等产生的法律服务费用，以及其他确因工作需要产生的费用。			支付了因信访事项产生的日常费用，有效地保障了区信访办日常工作的有序开展。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	根据实际需求产生费用情况进行结算	按需求结算	完成指标	20	20	
		质量指标	符合单位运转需求	保障机关运转	完成指标	10	10	
		时效指标	根据日常需求及时完成相应工作	规定时间内	完成指标	10	10	
	效益指标	社会效益指标	保障来访接待、协调议事、日常工作	有序开展	完成指标	20	20	
	成本指标	经济成本指标	项目总支出与预算金额持平	2.48 万元	完成指标	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度标	工作人员满意率	满意度90%以上	完成指标	10	10	
			群众满意度	满意度90%以上	完成指标	10	10	
总分					100	100		

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年度区信访办购置经费						
主管部门		101019			实施单位	北京市丰台区信访办公室		
项目资金 （万元）			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	10	12	12	10	100%	10
		其中：当年财政 拨款	10	12	12	—	100%	—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	根据区领导调研信访办时的指示精神，需对接场所进一步进行改造升级，升级后需购置办公设备设施。同时，根据信访办实际工作需要，需为会议室购买桌子及椅子等家具，根据实际工作要求，为科室更换打印机、扫描仪等办公设备。				根据实际工作开展情况和需要，购买拼接屏、叫号机、执法记录仪等设备，并且按要求完成该项目资金的支付。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	根据实际需求产生费用情况进行结算	按需求 结算	完成 指标	20	20	
		质量指标	满足办公需要	日常运 转顺利	完成 指标	20	20	
		时效指标	根据工作需要完成	完成工 作需要	完成 指标	20	20	
	效益指 标	可持续影 响指标	保障正常工作开展	衔接 顺畅	完成 指标	20	20	
	成本指 标	可持续发 展指标	做好固定资产管理	按要 求进 行登 记、管 理	完成 指标	10	10	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	工作人员满意度	满意 度 90% 以上	完成 指标	10	10	
总分						100	100	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年度区信访办服务经费							
主管部门		101019			实施单位		北京市丰台区信访办公室		
项目资金 （万元）			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	10	9	9	10	100%	10	
		其中：当年财政 拨款	10	9	9	—	100%	—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	由专业人员为指定信访案件提供一对一分析服务，形成信访案件分析报告，提出有效工作建议，有效推进重点信访案件化解。根据实际工作需要，开展法律服务、社工服务和心理咨询服务等。				根据实际工作需要，开展法律服务、心理咨询服务等。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	根据实际需求产生费用情况进行结算		按需求 结算	完成 指标	20	20	
		质量指标	符合单位运转需求		保障机 关运转	完成 指标	10	10	
		时效指标	根据日常需求及时完成相应工作		规定时 间内	完成 指标	10	10	
	效益指 标	社会效益 指标	保障来访接待、协调 议事、日常工作		有序 开展	完成 指标	20	20	
	成本指 标	经济成本 指标	项目总支出低于预算 金额		9 万元	完成 指标	20	20	
	满意 度 指 标	服务对 象 满意 度 标	工作人员满意率		满意 度 90% 以上	完成 指标	10	10	
			群众满意度		满意 度 90% 以上	完成 指标	10	10	
总分							100		

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年度区信访办“智慧信访”系统运行维护项目费							
主管部门		101019			实施单位		北京市丰台区信访办公室		
项目资金 （万元）			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	20.9	20.9	20.9	10	100%	10	
		其中：当年财政 拨款	20.9	20.9	20.9	—	100%	—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	为“智慧信访”系统的运行提供日常维护，在系统可能出现故障或问题时及时解决，实现系统的正常运转使用。				根据实际工作开展情况完成该项目资金的支付。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	监控数量满足 办公所需		全覆盖	完成 指标	20	20	
		质量指标	视频监控画质清晰		满足工 作所需	完成 指标	20	20	
		时效指标	故障响应及时		8 小时 内及时 回应	完成 指标	20	20	
	效益指 标	社会效益 指标	及时掌握重要点为信 访秩序情况		维护政 府门前 秩序	完成 指标	20	20	
	成本指 标	经济成本 指标	项目总支出 在预算内		20.9 万 元	完成 指标	10	10	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度		满意度 90%以 上	完成 指标	10	10	
总分							100	100	