

北京市丰台区信访办公室 项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

为推动信访法治化，实现人性化疏导，提升社会治理效能，区信访办使用 2025 年度区信访办服务经费，聘请第三方专业力量为信访事项提供法律服务和心理咨询服务。

法律服务合同费用为人民币伍万元整，服务内容为法律服务机构指派两位律师协助区信访办处理日常法律事务，包括：日常合同审核，配合协助信访接待工作，参加相关会议和研讨，提供法律支持和指导，研讨、草拟、修订信息公开答复相关法律文件等。

心理咨询服务合同费用为人民币肆万元整，服务内容为通过心理疏导等方式化解信访矛盾，具体包括：服务机构指派专业心理咨询师参与接待信访群众，为信访人（群体）提供现场心理疏导服务；对需要深入进行心理支持的信访个案，提供专业的心理服务和干预；开展心理健康教育 and 预防工作，提高信访干部的心理健康水平。

（二）项目绩效目标

根据实际工作需要，聘请第三方专业力量为信访事项提供法律服务和心理咨询服务，从而提升信访工作质效。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

为掌握服务项目实施过程中的资金使用情况，及服务项目实施后达到的效果与预期之间的差距，有利于对年初预算使用的整体把握，保障服务质效，为下次项目的开展提供辅助依据。

绩效评价的对象为法律服务和心理咨询服务项目。

（二）绩效评价原则、评价指标体系

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，掌握工作人员对法律服务和心理咨询服务的实际体会，并通过填写绩效评价表的形式，对项目实施情况进行整体评价。

（三）绩效评价工作过程

2026 年年初办领导班子成员分别约谈分管科室工作人员，就“2025 年度区信访办服务经费”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

绩效目标总体目标及质量指标明确、项目可行性论证全面、资金足额及时到位、管理措施完善、服务对象满意、产生了一定的社会效益。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策符合国家大政方针，通过购买专业法律服务和心理咨询服务，有利于防范法律决策风险，缓解信访群众和工作人员心理压力，实现“事心双解”，从源头减少矛盾纠纷，促进矛盾排查化解。

（二）项目过程情况

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

（三）项目产出情况

购买法律和心理咨询服务，为信访工作带来了显著的直接产出。法律顾问参与日常接访、案件评查和公开听证，能够有效甄别并分流涉法涉诉事项，推动“诉访分离”落地；同时承担信访答复、复核意见的合法性审查，从源头防范法律风险。心理咨询师则通过情绪疏导、心理干预和团体辅导，帮助信访群众平复心态、理性表达，并为长期处于高压状态的信访干部提供心理支持。

（四）项目效益情况

从效益看，法律服务使信访事项办理更加规范、权威，群众“信法”意识逐步增强；心理咨询则促进矛盾柔性化解，有效避免极端行为发生。两者协同联动，实现“事心双解”，既提升了信访工作的专业性和公信力，也减轻了行政压力，降低了社会运行成本。最终形成了“案结、事了、心顺、人和”的良好局面，为基层社会治理现代化提供了有力支撑。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

无。

六、有关建议

无。

七、其他需要说明的问题

无。