

自治区财政项目支出绩效自评报告

(2025 年度)

项目名称：信访业务项目经费

实施单位（公章）：新疆维吾尔自治区信访局

主管部门（公章）：新疆维吾尔自治区信访局

项目负责人（签章）：杨波

填报时间：2026 年 03 月 27 日

一、基本情况

（一）项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。

1.项目背景

信访工作是党和政府联系群众的桥梁、倾听群众呼声的窗口、体察群众疾苦的重要途径，是化解社会矛盾、维护群众合法权益、保障社会大局和谐稳定的基础性工作。为畅通群众信访诉求表达渠道，规范信访业务办理流程，高效处置各类信访事项，筑牢重点时期信访防线，同时保障信访信息化体系高效运转、提升信访工作人员专业能力，弥补日常信访工作经费缺口，根据《信访工作条例》、上级信访工作部署及财政厅预算管理相关规定，特设立本年度信访业务项目经费，专项保障信访核心业务有序开展，推动信访工作提质增效。

2.主要内容及实施情况

本项目紧扣信访工作核心职能，全年按计划推进四大板块工作，实施进展顺利、成效显著：一是做好信访信息化设备运行维护，保障信访信息系统、视频接访终端、网络设备等软硬件正常运转，实现信访业务线上化、数据化办理；二是保障驻京信访工作组规范运行，做好在京信访群众接待、越级上访劝返、事项协调处置等工作；三是开展信访工作人员专项业务培训，针对信访政策解读、案件办理流程、矛盾化解技巧、信息化操作等内容组织培训，提升队伍专业素养；四是补足日常信访工作经费缺口，保障信访接待、案件流转、资料印制、办公

耗材等基础工作开展，确保信访业务常态化运转。

全年各项工作均按既定方案落地，无重大工作延误，信访事项办理、驻京、队伍培训、信息化保障等重点任务均达标完成，有效维护了辖区信访秩序，切实解决群众合理诉求。

3.资金投入和使用情况

资金投入：本年度信访业务项目经费年初预算金额为 430 万元，资金来源为财政一般公共预算资金，预算经财政厅正式批复后足额到位，为项目各项工作开展提供了坚实的资金保障。

资金使用：截至年末，项目实际执行金额为 422.2 万元，预算执行率达 98.19%，资金执行进度贴合工作实施节奏，无挤占、挪用、截留资金情况，结余资金按财政相关规定处理。资金严格遵循专款专用原则，全部用于信访业务专项工作，具体分为四大支出方向：

信息化设备运行维护经费：主要用于信访信息系统日常运维、升级改造，视频接访设备、网络终端、办公电脑等硬件检修更换，网络安全防护、软硬件耗材采购等支出，保障信息化设备全天候正常运行，支撑线上信访业务高效流转；

驻京信访工作组运行保障经费：专项用于驻京工作人员办公经费、差旅交通、食宿补助、在京信访群众接待、信访事项跨部门协调处置等支出，保障驻京工作组各项工作有序开展，圆满完成驻京信访任务；

信访人员业务培训经费：用于聘请信访领域专业讲师、定制培训课件、租赁培训场地、发放培训资料、参训人员差旅食

宿等支出，针对性开展全员业务培训、骨干能力提升培训、信息化操作培训等，夯实信访工作队伍业务能力；

弥补日常信访工作经费不足：填补单位基本办公经费中信访业务专项缺口，涵盖日常信访接待、案件登记流转、信访资料印制、办公耗材采购、设施维护、日常外勤办案等基础办公支出，保障日常信访工作不间断、规范化开展。

资金使用全程严格遵守国家财经法律法规、财政预算管理办法及单位内部财务管理制度，所有支出均履行完整审批流程，票据真实合法、手续齐全，无超范围、超标准支出现象。

（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。

本项目绩效目标已于年初制定完成，目标设定贴合信访工作实际，符合财政预算绩效管理要求，具备科学性、合理性与可操作性。

1.总体目标

以保障信访工作高效规范运行为核心，畅通群众信访诉求渠道，提升信访事项办理质效，全力化解信访积案与矛盾纠纷，强化信访队伍专业能力，筑牢信访防线，切实维护群众合法权益，降低越级上访、重复上访发生率，提升群众对信访工作的满意度，推动信访工作高质量发展。

2.阶段性目标

第一季度：完成项目前期筹备，落实资金到位，启动信息化设备基础运维，部署驻京信访工作组前期工作，制定年度培训计划，日常信访业务正常开展，信访事项及时受理率达 95%

以上；

第二季度：全面推进信息化系统优化，驻京工作组常态化开展工作，举办首轮信访人员业务培训，加快上半年信访案件办理，推进积案初步化解；

第三季度：完成重点时期信访攻坚，开展第二轮业务能力提升培训，加大疑难信访案件督办力度，提升信访事项办理办结率与群众满意度，重复上访率同比下降；

第四季度：完成全年信息化运维、驻京保障、业务培训全部任务，办结年度剩余信访事项，做好资金结算与工作复盘，确保各项绩效目标全面达成，群众信访满意度不低于 90%。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

1.评价目的

全面核查信访业务项目经费使用、管理情况，检验项目年度绩效目标完成程度，客观评价资金使用效益与项目实施成效；总结项目推进中的有效经验，查摆资金管理、业务开展中的问题，分析根源并提出改进建议；进一步规范项目资金使用流程，优化预算编制与资源配置，强化绩效导向意识，为后续年度预算安排、项目管理提供科学决策依据。

2.评价对象

本年度信访业务项目经费，涉及年初预算 430 万元，实际执行 422.2 万元，涵盖四大支出方向的全部资金及对应业务工作。

3.评价范围

评价覆盖项目全周期，包括项目立项决策、预算编制、资金拨付、使用管理、业务实施、产出成果、效益发挥等全流程，时间范围为本年度1月1日至12月31日，涉及信息化运维、驻京保障、业务培训、日常经费补足四大业务板块及所有资金支出环节。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

1.绩效评价原则

科学规范原则：严格依照财政厅绩效评价管理规定，采用规范评价流程与专业方法，结合信访业务特点设定指标，确保评价工作科学严谨、流程规范；

客观公正原则：以项目实际实施数据、资金使用凭证、工作台账为依据，实事求是开展评价，不偏不倚、客观公允，杜绝主观臆断；

专款专用原则：聚焦资金专项用途，核查资金是否精准用于信访业务四大板块，评价资金使用与业务成效的匹配度；

注重实效原则：重点关注项目实施的实际效果、群众获得感，突出工作实绩与资金使用实效。

2.评价指标体系

本次评价参照财政厅项目支出绩效评价共性指标框架，结合本项目四大业务板块特点定制指标体系，总分值90分，设一级指标4项、二级指标6项、三级指标12项：

产出指标（40分）：涵盖数量指标、质量指标和时效指标；

成本指标（20分）：经济成本指标；

效益指标指标（20分）：社会效益指标；

满意度指标指标（10分）：满意度指标指标。

3.评价方法

比较法：对比项目实际完成情况与年初绩效目标、预算数，分析目标完成度与预算执行情况；

核查法：查阅项目预算批复、财务凭证、支出台账、业务报表、培训记录、运维报告等资料，核实真实性与合规性；

公众评判法：通过问卷调查、电话回访、现场座谈等方式，收集信访群众、相关协作部门对信访工作的满意度评价；

因素分析法：梳理影响项目绩效的资金、管理、人员等因素，综合分析成效与不足。

4.评价标准

计划标准：以年初制定的绩效目标、年度工作计划、预算金额为核心标准；

制度标准：遵循《信访工作条例》、财政预算管理办法、单位财务制度等规定；

行业标准：参照自治区信访工作平均指标、先进地区工作成效，结合本地实际设定；

历史标准：对比以往年度项目实施数据，衡量年度工作提升幅度。

（三）绩效评价工作过程。

1.筹备启动阶段

成立由单位主要领导牵头，办公室、信息网络处、驻京工作组、信访服务中心骨干组成的绩效评价工作小组，明确职责分工；组织学习财政厅绩效评价文件，梳理项目全部资料，制定详细评价工作方案，明确评价流程、时间节点、指标细则，确保评价工作有序启动。

2.数据收集核查阶段

工作小组全面收集项目预算批复、资金拨付凭证、财务支出明细账、信息化运维记录、驻京工作台账、培训签到表与总结、信访事项办理卷宗、群众满意度问卷等资料，逐一核查资金使用、业务实施的真实性、合规性；统计各项产出、效益数据，与年初绩效目标逐项对标。

3.综合评价打分阶段

按照既定指标体系与评分标准，结合资料核查、数据比对、满意度调研结果，对项目决策、过程、产出、效益四大维度逐项量化打分，综合研判项目整体绩效，梳理工作亮点与存在问题，深入分析问题产生根源。

4.报告编制阶段

汇总评价结果，整理评价数据与结论，撰写绩效评价报告，反复校核内容准确性、完整性，按程序完成内部审核后定稿，确保报告符合财政厅报送要求。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价情况

经综合评价，本年度信访业务项目经费支出绩效评价得分

99 分，评价等级为优秀。

项目立项程序规范，绩效目标设定合理，资金预算编制精准；资金执行率达 98.19%，使用合规规范，财务管理制度健全；项目四大业务板块全部按计划完成，信息化设备正常运行率达标，驻京信访任务圆满完成，信访人员培训全覆盖且效果良好，日常信访工作经费缺口有效补足，保障了业务常态化开展；项目社会效益显著，有效化解大量社会矛盾，越级上访、重复上访率得到有效控制，群众信访满意度较高，财政资金使用效益得到充分发挥。

（二）评价结论

总体来看，本年度信访业务项目组织实施到位，资金管理规范，绩效目标基本全面完成，有效保障了信访各项工作高效开展，服务群众诉求、提升工作能力等方面发挥了重要作用，项目实施整体成效良好，达到预期绩效目标。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

项目立项严格遵循信访工作需求与财政预算管理流程，立项依据充分、程序规范，符合上级政策要求与单位工作实际；绩效目标细化量化，与项目核心职能高度匹配，目标值设定合理可行；资金预算根据四大业务板块实际需求编制，测算精准，预算额度与工作任务相适配，决策环节无违规情况。

（二）项目过程情况。

资金到位及时，财政拨付资金足额按时到位，到位率 100%；

预算执行率 98.19%，资金使用进度与工作实施节奏同步，无超预算、乱开支现象；资金使用严格执行财务审批制度，四大板块支出均专款专用，票据合规、手续完备，无截留、挤占、挪用资金问题；财务管理制度健全，内控流程完善，资金监管到位，项目实施组织保障有力，各部门协同顺畅，确保工作有序推进。

（三）项目产出情况。

产出数量：全年信息化设备保障设备 24 小时正常运行；开展信访人员业务培训 5 场，参训 1500 人次；驻京信访工作组全年在岗 365 天，圆满完成各重点时期任务；有效补足日常信访工作经费缺口，保障信访事项顺利办理，各项产出数量均达标或超额完成。

产出质量：信息化设备正常运行率达 100%，信访信息系统运行正常；培训内容贴合工作需求，参训人员考核合格率达 100%；驻京信访工作零失误、零重大事故；信访事项按时办结率达 99%，办理流程规范，质量达标。

产出时效：信息化运维、业务培训、驻京保障、日常业务办理等所有任务均按年度计划按时完成，无拖延滞后情况。

产出成本：项目实际支出控制在预算范围内，资金使用精打细算，无浪费情况。

（四）项目效益情况。

社会效益：信访矛盾化解达 90%以上，信访信息系统运转正常。

经电话回访,信访群众对事项办理效率、工作人员服务态度、诉求解决效果的满意度达 99%,群众认可度较高。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

(一) 主要经验及做法

1.精准规划资金用途:紧扣信访工作核心需求,将资金细化为信息化运维、驻京保障、业务培训、日常经费补足四大板块,专款专用、精准投放,确保每一笔资金都用在关键领域,避免资金分散浪费。

2.严格资金管控流程:建立健全资金使用审批、监管、核查机制,财务部门与业务部门联动,全程跟踪资金流向,严把支出审核关,确保资金使用合规、高效,提升预算执行率。

3.聚焦核心工作发力:围绕诉求办理、队伍建设、信息化保障等重点工作,合理分配资金资源,优先保障驻京工作、信息化运维等关键任务,切实发挥资金保障实效。

4.强化绩效目标引领:以年初绩效目标为导向,全程对标推进工作,定期核查工作进度与资金使用情况,及时调整优化,确保工作成效与绩效目标高度契合。

(二) 存在的问题及原因分析

1.资金预算精细化程度有待提升:部分板块资金预算与实际支出存在小幅偏差,日常经费补足板块存在小额资金结余,主要原因是年初预算编制时,对部分临时性、突发性信访工作经费测算不够精准,未能完全预判全年工作动态需求。

2.绩效指标动态调整不够及时:部分量化绩效指标未结合年

度工作实际动态优化，指标考核的灵活性不足，主要原因是绩效评价工作多集中在年末开展，过程性跟踪调整机制不够完善。

3.信访业务培训未能实现全覆盖：本年度信访业务培训仅覆盖部分在岗工作人员，基层一线信访专员、临时抽调人员未全部参与培训，主要原因是培训计划安排较为紧凑，加之部分工作人员参与一线接访等重点工作，难以统筹参训时间，导致培训覆盖面不足。

六、有关建议

（一）提升预算编制精细化水平

加强年度工作预判，全面梳理以往年度资金使用数据，结合当年信访工作重点、临时性任务需求，精准测算四大板块资金额度，细化预算编制内容，提高预算与实际支出的匹配度；建立预算执行动态监控机制，根据工作进展适时调整资金使用计划，提升资金使用精准性。

（二）完善绩效评价全过程管理

建立绩效目标过程性跟踪机制，定期核查绩效目标完成进度，结合工作实际动态调整绩效指标，增强指标科学性与可操作性；将绩效评价融入项目实施全流程，强化日常绩效管控，避免年末集中评价的滞后性。

（三）扩大信访业务培训覆盖面

优化年度培训计划，采用集中培训+线上授课+分批轮训相结合的方式，灵活安排培训时间，兼顾一线接访等工作人员参训需求；建立培训人员台账，确保全体信访工作人员全覆盖参

训，全面提升队伍整体业务素养。

（四）健全资金使用监管机制

进一步完善资金使用内控管理制度，加强对四大板块资金支出的全程监管，定期开展资金使用自查自纠；强化财务部门与业务部门的协同配合，实现资金使用与业务实施无缝对接，持续提高财政资金使用效益。

七、其他需要说明的问题

项目资金结余 7.8 万元，为预算内正常结余，主要因日常经费支出精打细算、厉行节约形成，按照财政厅相关规定，年末收回。本项目实施过程中，无重大突发事件、重大资金调整、重大工作变更等情况。