

2024年信访维稳费用

# 项目绩效评价报告

第三方机构名称 (盖章)

项目主评人: 王国庆



王同庆

2025年10月

## 2024年信访维稳费用项目绩效评价总览表

| 一、项目预算资金安排和使用情况  |                         |
|--|-------------------------|
| 项目名称：2024年信访维稳费用项目   |                         |
| 主管部门：枣庄市市中区信访局   | 实施单位：枣庄市市中区信访局          |
| 预算安排（万元）   | 150万元                   |
| 其中：  | 区级财政资金 150 万元           |
| 实际支出（万元）   | 165.71万元（预算执行率为110.47%） |
| 二、项目绩效目标   |                         |
| <p>（一）绩效目标</p> <p>通过足额、精准拨付信访维稳费用，全面保障信访维稳工作有序开展。实现信访维稳工作各领域经费保障全覆盖，支撑跨区域协同治理、接访办案优化、基层信访建设等核心需求，推动信访工作规范化、高效化开展，提升基层治理能力。促进信访事项办结质效稳步提升，保障群众合理诉求得到及时响应，增强信访工作队伍履职能力，提高信访工作管理规范化水平，形成“经费保障到位、使用规范高效、质效持续提升”的信访工作发展格局，为区域社会稳定和基层治理高质量发展提供坚实支撑。</p> <p>（二）主要指标</p> <p>产出数量：保障北京、济南等地异地值班驻点工作有序开展；覆盖塔塔埠街道办事处等6个街道（镇）基层信访工作；经费拨付覆盖所有目标工作领域，无遗漏。产出质量：经费测算准确率<math>\geq 99\%</math>（与工作任务、政策标准匹配）；经费使用合规率100%（无违规支出）；信访工作运转保障率100%（满足异地值班、接访办案、基层维稳等核心需求）。产出时效：经费按任务进度及时拨付率<math>\geq 95\%</math>；经费调整（如任务量变动）响应时效<math>\leq 15</math>个工作日。产出成本：各项工作经费总额控制在预算范围内，分项成本符合政策核定标准。经济效益：降低基层信访工作自筹运转资金压力，提升信访工作经费使用效益；助力区域营商环境优化，间接带动经济社会稳定发展。社会效益：提升区域信访事项化解率<math>\geq 90\%</math>；保障群众合理诉求响应率100%；信访工作满意度<math>\geq 85\%</math>；维护区域社会稳定局面。可持续性：信访维稳费用保障机制健全率100%（符合省市政策要求）；信访工作经费管理规范化水平<math>\geq 90\%</math>；政策延续性保障率100%（按年度动态调整保障标准）。满意度：信访工作队伍满意度<math>\geq 88\%</math>、群众满意度<math>\geq 85\%</math>、基层单位满意度<math>\geq 90\%</math>。</p> |                         |
| 三、实施成效   |                         |

**（一）跨区域信访协同保障实现“全覆盖”**

项目聚焦“三跨三分离”信访事项化解核心需求，全额保障北京、济南两大异地驻点值班运营，累计投入 118.67 万元（含值班补助、租房及水电燃气等刚性支出），支撑驻点人员常态化值守与跨区域联动研判，有效破解异地信访事项处置“响应慢、协同难”问题。

**（二）基层信访工作基础全面夯实**

项目向塔塔埠街道等 6 个街道（镇）精准拨付基层信访专项经费 35.7 万元，实现辖区重点基层单位信访工作经费全覆盖。经费重点用于基层矛盾纠纷排查、信访联络员培训及网格化管理系统优化，基层信访事项源头排查率提升至 88%，基层人员业务培训覆盖率达 100%，网格化矛盾纠纷上报响应时效缩短至 24 小时内，有效筑牢信访维稳“第一道防线”。

**（三）社会稳定与群众诉求响应成效显著**

经费保障直接推动区域信访工作质效提升，全年信访事项化解率达 88%，群众合理诉求响应率 100%，重复信访率控制在 6%，未发生重大群体性事件，有力维护了区域社会稳定。通过信访接待场所优化、接访流程规范等举措，群众对信访工作满意度达 87%，信访工作队伍满意度 86%，基层单位满意度 88%，均接近或达到年度目标值，信访工作公信力持续增强。

**（四）经费保障闭环管理机制有效运转**

项目建立“需求测算-分类分配-规范使用-动态监管”全流程机制，经费拨付及时率达 96%，经费调整响应时效平均 14 个工作日，均满足年度目标要求。预算执行率达 110.47%，超支部分主要用于异地驻点刚性支出（如北京租房、值班补助），资金与履职需求的匹配度较高，形成“经费保障-工作推进-成效提升”的良性循环。

**四、主要问题及有关建议**

**（一）主要问题**

- 1. 预算管控不规范，超支审批程序缺失
- 2. 资金分配精准性不足，量化标准缺失
- 3. 经费使用合规性有短板，票据管理不规范
- 4. 绩效目标与指标设置不严谨，导向性不足

**（二）有关建议**

- 1. 规范预算管控，健全超支审批机制
- 2. 优化资金分配机制，提升精准性
- 3. 强化合规管控，规范票据与台账管理
- 4. 细化绩效目标与指标，强化导向作用

**五、评价得分和等级**

| 一级指标 | 权重分值 | 实际得分  | 得分率    |
|------|------|-------|--------|
| 决策指标 | 20   | 16.60 | 83.00% |

|      |     |       |        |
|------|-----|-------|--------|
| 过程指标 | 20  | 15.20 | 76.00% |
| 产出指标 | 30  | 26.10 | 87.00% |
| 效益指标 | 30  | 25.80 | 86.00% |
| 合计   | 100 | 83.70 | 83.70% |

## 目录

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 一、基本情况.....                    | 1  |
| (一) 项目概况 .....                 | 1  |
| (二) 项目绩效目标及指标 .....            | 4  |
| 二、绩效评价工作开展情况.....              | 5  |
| (一) 评价目的、评价对象和范围 .....         | 5  |
| (二) 评价思路、评价重点、评价指标体系和评价标准 .... | 7  |
| (三) 评价组织实施与评价方法 .....          | 9  |
| 三、评价结论及分析.....                 | 13 |
| (一) 综合评价结论 .....               | 13 |
| (二) 指标分析 .....                 | 14 |
| 四、项目实施成效.....                  | 19 |
| (一) 跨区域信访协同保障实现“全覆盖” .....     | 19 |
| (二) 基层信访工作基础全面夯实 .....         | 19 |
| (三) 社会稳定与群众诉求响应成效显著 .....      | 20 |
| (四) 经费保障闭环管理机制有效运转 .....       | 20 |
| 五、存在的问题.....                   | 20 |
| (一) 预算管控不规范，超支审批程序缺失 .....     | 20 |
| (二) 资金分配精准性不足，量化标准缺失 .....     | 21 |
| (三) 经费使用合规性有短板，票据管理不规范 .....   | 21 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| (四) 绩效目标与指标设置不严谨, 导向性不足 ..... | 21 |
| <b>六、建议</b> .....             | 22 |
| (一) 规范预算管控, 健全超支审批机制 .....    | 22 |
| (二) 优化资金分配机制, 提升精准性 .....     | 22 |
| (三) 强化合规管控, 规范票据与台账管理 .....   | 23 |
| (四) 细化绩效目标与指标, 强化导向作用 .....   | 23 |
| <b>附件一: 绩效评价指标体系</b> .....    | 25 |
| <b>附件二: 评价得分表</b> .....       | 35 |
| <b>附件三: 问题清单</b> .....        | 40 |
| <b>附件四: 社会调查问卷统计</b> .....    | 41 |

# 2024年信访维稳费用项目绩效评价报告

## 一、基本情况

### （一）项目概况

#### 1.项目背景

在我国推进基层社会治理现代化、健全信访工作责任体系的宏观语境下，信访维稳工作作为社会矛盾化解的前沿阵地，其经费保障的精准性与有效性，直接关系到基层治理效能和群众切身利益。依据《中华人民共和国预算法》确立的全口径预算管理原则，以及《财政支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）对绩效导向的明确要求，结合《信访工作条例》关于“坚持和加强党对信访工作的全面领导，构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局”的制度性规定，枣庄市市中区信访局立足新时代信访工作定位，于2024年设立信访维稳费用项目。

该项目围绕“源头预防、过程管控、末端化解”的全链条治理思路，通过差异化资金配置机制，重点保障三大核心领域：在跨区域协同治理方面，专项列支资金用于跨省、市、区三级信访联动平台建设，支持建立“三跨三分离”信访事项联合研判机制；在接访办案环节，优化资金分配结构，确保信访接待场所智能化改造、信访案件专业调解团队组建等工作有序推进；针对基层维稳体系建设，设立基层信访联络员培训专项资金，完善矛盾纠纷

排查网格化管理系统。通过构建“资金-项目-效果”的闭环管理模式，该项目在及时响应群众诉求、提升信访事项办结质效、维护区域社会稳定等方面发挥着不可或缺的支撑作用，切实将制度优势转化为治理效能。

## 2.项目主要内容

（1）聚焦“三跨三分离”信访事项化解：构建多层次联动机制，强化异地驻点保障，支持北京、济南等地值班，保障驻点人员补助及运营成本；推进跨区域联动协作，保障赴济南、临沂等地参会、研判等活动费用。

（2）优化接访办案全流程：强化本地接访保障，为接访人员提供补助；推进接访场所与机制升级，开展智能化改造，组建专业调解团队，提升信访办理质效。

（3）夯实基层信访工作基础：向塔塔埠等街道（镇）拨付专项经费，保障基层信访工作；设立培训专项资金，提升基层人员能力，优化网格化管理系统；落实基层专项诉求保障，支持化解突出矛盾与处置突发事件。

## 3.组织实施

项目采用“区级统筹、分级落实、全程监管”的组织架构，实施流程形成闭环管理：

责任分工：枣庄市市中区信访局为项目主管部门，负责经费测算、分配及统筹监管；各街道乡镇及相关单位为实施主体，承担经费合规使用与专项核算责任；财政部门负责资金拨付审核与

使用核查，形成“主管－实施－监管”三方协同机制。

资金拨付：遵循“实施主体申报→信访局审核→财政部门拨付→使用核销”流程，结合异地值班、基层维稳等任务进度分期拨付，确保资金与履职需求精准匹配。

执行机制：建立“需求测算—分类分配—规范使用—动态监管”闭环，信访局依据异地值班频次、基层维稳任务量等数据核拨；实施主体按“刚性支出优先、履职急需优先”原则使用。

监督考核：信访局开展经费使用核查，重点核查异地支出合规性、基层资金用途匹配度。

#### 4.资金投入及使用情况

预算安排150万元，实际决算数165.71万元，预算执行率110.47%，具体支出明细如下：

| 事项             | 金额        | 备注                                |
|----------------|-----------|-----------------------------------|
| 北京值班           | 400000    | 无单据列支费用，交市信访局                     |
| 北京值班           | 422137    | 生活补助、途中补助、车船费                     |
| 北京租房           | 364591.05 | 租房费、税费、自来水费、污水处理费、电费、水费、天然气费      |
| 到市接访           | 19280     | 生活补助、途中补助                         |
| 济南值班           | 89029.5   | 生活补助、途中补助、车船费、住宿费                 |
| 市局接访           | 3440      | 生活补助、途中补助                         |
| 临沂开会           | 1620      | 生活补助、途中补助、住宿费                     |
| 枣庄市市中区塔塔埠街道办事处 | 140000    | 附件为：关于申请信访维稳经费的报告及资金往来结算票据（其他暂收款） |
| 枣庄市市中区矿区街道办事处  | 40000     |                                   |
| 枣庄市市中区中心街街道办事处 | 50000     |                                   |

|                     |            |  |
|---------------------|------------|--|
| 枣庄市市中区永安镇人民政府投资服务中心 | 40000      |  |
| 枣庄市市中区龙山路街道办事处      | 27000      |  |
| 枣庄市市中区西王庄镇人民政府      | 60000      |  |
| 合计                  | 1657097.55 |  |

## （二）项目绩效目标及指标

### 1.总体目标（修订后）

通过足额、精准拨付信访维稳费用，全面保障信访维稳工作有序开展。实现信访维稳工作各领域经费保障全覆盖，支撑跨区域协同治理、接访办案优化、基层信访建设等核心需求，推动信访工作规范化、高效化开展，提升基层治理能力。促进信访事项办结质效稳步提升，保障群众合理诉求得到及时响应，增强信访工作队履职能力，提高信访工作管理规范化水平，形成“经费保障到位、使用规范高效、质效持续提升”的信访工作发展格局，为区域社会稳定和基层治理高质量发展提供坚实支撑。

### 2.年度目标

产出数量：保障北京、济南等地异地值班驻点工作有序开展；覆盖塔塔埠街道办事处等6个街道（镇）基层信访工作；经费拨付覆盖所有目标工作领域，无遗漏。产出质量：经费测算准确率 $\geq 99\%$ （与工作任务、政策标准匹配）；经费使用合规率100%（无违规支出）；信访工作运转保障率100%（满足异地值班、接访办案、基层维稳等核心需求）。产出时效：经费按任务进度及时拨付率 $\geq 95\%$ ；经费调整（如任务量变动）响应时效 $\leq 15$ 个工作日。

产出成本：各项工作经费总额控制在预算范围内，分项成本符合政策核定标准。经济效益：降低基层信访工作自筹运转资金压力，提升信访工作经费使用效益；助力区域营商环境优化，间接带动经济社会稳定发展。社会效益：提升区域信访事项化解率 $\geq 90\%$ ；保障群众合理诉求响应率 $100\%$ ；信访工作满意度 $\geq 85\%$ ；维护区域社会稳定局面。可持续性：信访维稳费用保障机制健全率 $100\%$ （符合省市政策要求）；信访工作经费管理规范化水平 $\geq 90\%$ ；政策延续性保障率 $100\%$ （按年度动态调整保障标准）。满意度：信访工作队伍满意度 $\geq 88\%$ 、群众满意度 $\geq 85\%$ 、基层单位满意度 $\geq 90\%$ 。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）评价目的、评价对象和范围

#### 1.评价目的

次枣庄市市中区信访局2024年度信访维稳费用项目绩效评价，旨在全面检验165.71万元信访维稳费用的使用规范性、分配精准性及实施成效。具体目的包括：考核项目绩效目标达成程度，对照信访维稳各领域经费保障、工作运转支撑、社会稳定维护等核心任务，验证产出指标与效益指标的实现情况，判断资金投入与信访工作发展需求的匹配度；总结经费保障机制运行经验，分析经费测算、拨付流程、监管考核等环节的管理效能，识别资金分配、工作执行中的潜在短板，为优化后续经费动态调整机制、

提升分配精准度提供实践依据；强化绩效责任落实，通过评价推动信访、财政及相关实施单位各方压实管理责任，提升财政资金使用的合规性与高效性，促进信访维稳费用保障从“足额拨付”向“精准赋能”转变，为区域信访工作高质量发展筑牢资金保障根基。

## 2.评价对象

评价对象为枣庄市市中区信访局2024年度信访维稳费用项目本身，涵盖项目全流程参与主体：一是项目主管部门（枣庄市市中区信访局），重点评价其政策解读、经费测算、分配统筹及监管履职情况；二是资金使用主体（各街道乡镇及相关单位、异地值班驻点相关执行主体），聚焦经费合规使用、专项支出核算及信访工作保障实效；三是协同监管主体（财政部门、财务核查机构），评价资金拨付审核、使用情况核查的规范性。核心评价内容包括各项信访工作经费测算精准性、资金拨付及时性、使用合规性、工作保障成效及监管考核机制运行效果。

## 3.评价范围

空间范围：覆盖枣庄市市中区信访维稳工作涉及的异地驻点（北京、济南）及区内6个街道（镇）；内容范围：涵盖165.71万元信访维稳费用的分配、拨付、使用、监管全过程，包括各项工作经费测算依据、资金流转凭证、支出明细台账等，同时涉及项目实施产生的产出成果（异地值班保障、基层信访支撑等）、

经济效益（减轻基层自筹压力等）、社会效益（信访事项化解、社会稳定等）、可持续性（机制建设、政策延续）及满意度反馈；时间范围：2024年1月1日—2024年12月31日，覆盖项目完整实施年度。

## （二）评价思路、评价重点、评价指标体系和评价标准

### 1.评价思路

本次评价依据《财政支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）及省市信访工作相关政策，遵循“决策—过程—产出—效益”的逻辑框架，构建全流程、多维度评价体系。“决策”维度聚焦项目立项合规性、绩效目标科学性及资金投入合理性；“过程”维度关注资金管理规范性（拨付、使用、核算）与组织实施有效性（责任分工、监管机制）；“产出”维度衡量项目在数量（工作覆盖、单位覆盖）、质量（测算准确率、合规率）、时效（拨付及时性）、成本（预算控制）方面的成果；“效益”维度评估项目带来的经济、社会影响及可持续性、满意度，通过四级指标层层拆解，全面反映项目实际成效与改进空间。

### 2.评价重点

经费分配精准性：核查各项工作经费测算是否严格依据工作任务量、政策标准，异地值班、基层信访等特殊工作保障政策是否落实到位；资金使用规范性：重点核查各使用主体经费支出是否符合“履职优先、刚性支出优先”原则，是否存在违规支出、

挪用经费等情况，预算执行率110.47%的背后是否存在支出结构不合理问题；工作保障实效性：评估经费是否有效支撑异地值班、接访办案、基层维稳、信访事项化解等核心需求，信访工作运转保障率是否达到100%；社会稳定推动性：分析经费投入对信访事项化解率、群众诉求响应率的提升作用，验证经费是否有效促进区域社会稳定；监管考核有效性：检查“测算—分配—使用—监管”闭环机制运行情况，信访局经费使用核查、考核结果与经费分配挂钩等措施是否落地，整改问责机制是否健全；利益相关方满意度：聚焦基层单位对经费拨付及时性、分配合理性的满意度，信访工作队伍对履职保障能力的满意度，群众对信访事项办理质效的满意度。

### 3.评价指标体系

一级指标设置为决策、过程、产出、效益四个一级指标。二级指标设置项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、经济效益、社会效益、可持续性、满意度指标。指标权重按照对项目的重要性及影响程度设定为决策20分、过程20分、产出30分、效益30分。

### 4.评价标准

本次评价采用定性与定量相结合的评分方式，总分按百分制计算，等级划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。定量指标：按“实际值/目标值×指标权重”计算得分，如“测算准确率99%”得满分，

每低于目标1个百分点扣对应分值；定性指标：结合资料核查、现场核验结果，按“完全符合（满分）、基本符合（80%分值）、部分符合（60%分值）、不符合（0分）”四级评分，如“机制健全率”需核查是否有完整的经费测算、分配、监管制度，是否符合省市政策要求；扣分规则：存在违规支出、重大管理漏洞等严重问题的，对应二级指标直接按零分处理；未达到时效要求、满意度未达目标的，按比例扣减分值。

### （三）评价组织实施与评价方法

#### 1.评价组工作人员及分工

我司为枣庄市市中区信访局2024年度信访维稳费用项目成立了专门的绩效评价工作组，由经验丰富的资深绩效评价人王国庆担任主评人，专家团队进行全过程技术指导，人员名单及职责分工见下表。

绩效评价工作组名单

| 序号 | 姓名  | 职称或职业资格     | 岗位名称  | 职责与分工   |
|----|-----|-------------|-------|---|
| 1  | 王国庆 | 高级会计师、绩效评价师 | 项目主评人 | 负责整个评价工作的监督与控制，把控阶段性成果及最终成果的质量，对报告质量实施二级审核。             |
| 2  | 解军  | 高级审计师       | 项目主管  | 负责评价工作前期准备、实施阶段及报告撰写各个阶段统筹安排，对报告质量实施一级审核。               |
| 3  | 周红根 | 教授、会计学博士    | 绩效专家  | 作为绩效评价专家对整个绩效评价工作进行技术指导，对实施方案、问题建议等提出指导性意见，对报告质量实施三级审核。 |

|   |     |           |      |   |
|---|-----|-----------|------|---|
| 4 | 油永华 | 副教授、经济学博士 | 绩效专家 | 作为绩效评价专家对整个绩效评价工作进行技术指导，对实施方案、问题建议等提出指导性意见，对报告质量实施三级审核。 |
| 5 | 高健  | 副教授、经济学博士 | 绩效专家 | 作为绩效评价专家对整个绩效评价工作进行技术指导，对实施方案、问题建议等提出指导性意见，对报告质量实施三级审核。 |
| 6 | 袁玉甜 | 助理会计师     | 项目专员 | 协助项目经理完成评价工作，初稿撰写，底稿和档案整理                               |

## 2.具体实施过程

本次评价严格遵循“全流程覆盖、多维度核验、精准化分析”原则，分为前期准备、现场核查、非现场核验、分析评分、报告形成5个阶段，具体流程如下：

### （1）前期准备阶段

资料收集：对接枣庄市市中区信访局、财政局及各资金使用主体，收集核心资料，重点包括：项目立项文件、信访维稳费用政策标准、信访工作任务台账、经费测算依据及拨付凭证、支出明细账、信访局经费使用核查记录、绩效目标申报表等。建立“政策标准－任务基数－经费分配－使用支出”四级对应台账，确保数据可追溯、可核验。

方案细化：明确现场核查范围、确定调查对象及规模。制定标准化数据采集模板，如《经费使用合规性核查表》需包含“支出项目、金额、政策依据、票据编号”等关键要素，《工作保障实效记录表》需明确“异地值班保障情况、信访事项化解数量”等量化指标。

(2) 现场核查阶段对抽取的核查对象开展实地核验，聚焦五大核心任务，同步推进社会调查：经费分配精准性核查：核对各项工作实际任务量与经费测算基数的一致性，重点核查异地值班补助、基层信访专项经费等特殊政策的落实到位情况，确认无“按固定金额分配、未按任务量动态调整”问题。资金使用规范性核查：查阅使用主体支出明细账、原始票据及报销凭证，重点核查是否符合“履职优先、刚性支出优先”原则，是否存在违规挪用、超范围支出等情况；随机抽查支出（覆盖异地值班、接访办案、基层维稳等类别），核实资金支付与工作需求的匹配度。工作保障实效性核查：实地查看异地值班驻点保障情况、接访场所设施升级情况、基层信访工作开展条件，统计信访事项化解数量及效率；与一线信访工作人员座谈，了解经费是否有效支撑核心工作开展。监管机制落实核查：查阅信访局经费使用核查报告、使用主体自查公示记录，核实“测算—分配—使用—监管”闭环机制的运行成效；检查考核结果与下一年度经费分配挂钩的具体实施情况，确认是否存在“考核流于形式、整改不彻底”问题。社会调查（同步现场核查）：问卷调查：在基层单位、社区及信访接待场所发放问卷，内容涵盖经费拨付及时性感知、工作条件改善评价、信访事项办理满意度等；访谈调研：对使用主体财务负责人开展半结构化访谈，了解经费申报流程、拨付时效及存在的堵点；与一线信访工作人员座谈，重点分析异地值班、基层维稳等工作经费使用的特殊性需求；与信访局管理人员沟通，记

录“任务量动态调整导致经费测算滞后”“特殊工作经费需求缺口”等核心问题。

(3) 非现场核验阶段数据交叉验证：将信访局提供的经费拨付凭证与使用主体支出明细账、工作任务台账进行三方匹配，核实经费的全流程流转合规性；重点验证异地值班、基层信访等专项经费核定的准确性，确保“政策标准-测算基数-实际支出”一致。

(4) 分析评分阶段（第12~15个工作日）指标打分：对照“决策-过程-产出-效益”四级指标体系逐项评分。综合分析：形成“指标得分-问题成因-影响程度”三维分析报告，重点分析不同工作领域经费保障差异、不同使用主体执行差异，区分“任务量动态调整”“政策执行偏差”等客观因素与“管理流程疏漏”“监管不到位”等主观因素的占比，明确核心改进方向。

(5) 报告形成阶段汇总评价数据及佐证材料，撰写报告初稿，内容涵盖项目基本情况、指标得分情况、主要成效、存在问题及优化建议。

### 3.评价方法

本次评价严格遵循《财政支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）要求，结合信访维稳费用项目“政策性强、覆盖范围广、与基层治理实效紧密关联”的特点，采用“定量与定性结合、现场与非现场结合、多方主体参与”的复合评价方法，具体包括：

### （1）比较法

通过“多维对比”评估项目实施成效与差异，为评分提供依据，包括实际与目标对比、区域与领域对比、政策标准对比等。

（2）因素分析法分层拆解影响项目绩效的内外部因素，精准定位问题根源，例如主观因素：管理疏漏、执行层面问题。客观因素：外部数据支撑问题、政策标准动态调整不及时问题等。

（3）公众评判法通过“问卷+访谈+座谈”多种形式收集利益相关方反馈，全面反映项目实效。

（4）现场核查法通过实地查验、流程追溯确保数据真实性与成效客观性：实地查看异地值班驻点设施、基层信访工作设备配置，核实采购资金来源、设施完好率及使用频次，确认经费与工作需求直接挂钩；流程核验：跟踪某基层单位“经费申报-信访局审核-财政拨付-使用核销”全流程，确认资金使用合规性与监管措施落地性。

## 三、评价结论及分析

### （一）综合评价结论

绩效评价工作组依据《财政支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）及省市信访工作专项政策，构建涵盖决策、过程、产出、效益四大类13项二级指标的评价体系，通过现场核查（抽查4个街道/镇及2个异地值班执行主体）与非现场核验（交叉验证资金台账、值班记录等15类核心资料）相结合的方式，对2024年

枣庄市市中区信访局信访维稳费用项目进行全面评价。项目综合得分83.70分，评价等级为“良”，各一级指标得分情况如下：

| 一级指标 | 权重分值 | 实际得分  | 得分率    |
|------|------|-------|--------|
| 决策指标 | 20   | 16.60 | 83.00% |
| 过程指标 | 20   | 15.20 | 76.00% |
| 产出指标 | 30   | 26.10 | 87.00% |
| 效益指标 | 30   | 25.80 | 86.00% |
| 合计   | 100  | 83.70 | 83.70% |

项目实施严格遵循基层治理与财政管理制度要求，实现“核心工作全覆盖、无重大违规支出”的核心目标，有效支撑异地值班、接访办案、基层维稳等关键需求，推动区域信访工作规范化开展与社会稳定局面维护。但评价发现，项目在预算控制、资金分配精准性、使用合规性及信息公开等方面仍存在优化空间，需进一步完善动态管理机制。

## （二）指标分析

### 1.决策指标（权重20分，实际得分16.60分）

#### （1）项目立项

立项依据充分性（4分）：项目严格遵循《中华人民共和国预算法》《信访工作条例》等法规，契合基层治理现代化要求，与市中区信访局“跨区域协同治理、接访办案优化、基层维稳体系建设”核心职责高度匹配，且不存在重复立项情况，完全满足赋分条件，因此得满分4分。

立项程序规范性（2分）：项目申报、审批流程完整，审批文件及经费测算依据齐全，经费标准结合异地驻点频次、基层任务量制定。但按照赋分规则，因未充分体现街道/镇信访案件量差异对经费标准的影响（如塔塔埠街道案件量较多但未明确差异化测算依据），存在程序细化不足问题，扣0.2分，最终得1.8分。

## （2）绩效目标

绩效目标合理性（3分）：总体目标与年度目标覆盖三大核心工作，与150万元预算规模匹配，但依据赋分规则，由于未明确经费超支预警的量化标准（如超预算5%启动调整程序），导致目标设定不够严谨，扣0.2分，得2.8分。

绩效指标明确性（4分）：已区分总体与年度指标，细化为异地驻点覆盖数、经费拨付及时率等可量化指标。然而，“三跨三分离”案件化解数、异地驻点人均处置案件数等核心业务指标未设置具体量化值，不符合绩效指标需清晰明确的赋分要求，扣2分，得2分。

## （3）资金投入

预算编制科学性（4分）：预算结合异地值班补助标准、租房市场价格等因素测算，覆盖三大核心领域，政策依据充分，与保障任务匹配，符合预算编制科学合理的赋分标准，得满分4分。

资金分配合理性（3分）：资金分配虽参考驻点任务量、基层需求，但未制定明确的分配标准和细则（如北京驻点经费与济南驻点的差异化核算公式），对街道/镇案件量与经费额度的关联逻辑

辑未量化，未达到资金分配需有清晰规则的赋分要求，扣1分，得2分。

## 2.过程指标（权重20分，实际得分15.20分）

### （1）资金管理

资金到位率（3分）：财政实际拨付资金165.71万元，与项目执行需求匹配，到位率100%，得满分3分。

预算执行率（3分）：实际支出165.71万元，执行率110.47%，高于95%的目标值，得满分1分（超支部分后续核查合理性）。

资金使用合规性（3分）：经费支出符合预算用途，无截留、挪用行为，但北京值班存在40万元无单据列支费用，违反“支出需附完整凭证”要求，扣0.3分；拨付审批程序完整，符合“实施主体申报-信访局审核-财政拨付”流程，得2.7分。

### （2）组织实施

管理制度健全性（3分）：已建立经费测算、分配、监管等财务制度，及异地值班管理、接访办案规范等业务制度，制度合规完整，得满分3分。

制度执行有效性（3分）：经费调整、支出变更履行完备手续，值班台账、案件处理记录等资料归档及时，但北京值班无单据支出未及时整改，扣0.5分，得2.5分。

信息公开情况（5分）：信访局公开了经费标准、分配方案，但6个街道/镇中仅3个公开经费使用明细，其余未完整公示支出用途及依据，扣2分，得3分。

### 3.产出指标（权重30分，实际得分26.10分）

#### （1）产出数量

异地驻点覆盖数（3分）：实际覆盖北京、济南2个驻点，完成目标，得3分。

基层单位覆盖数（3分）：覆盖6个街道/镇，完成目标，得3分。

工作领域覆盖度（2分）：经费保障三大核心领域，无遗漏，得2分。

#### （2）产出质量

经费测算准确率（3分）：测算误差率0.3%， $\geq 99\%$ 的目标值，得3分。

经费使用合规率（3分）：整体支出合规，但存在40万元无单据列支，合规率未达100%，扣2.9分，得0.1分。

信访工作运转保障率（3分）：经费有效支撑异地值班、接访办案等核心工作，无因经费不足导致的工作中断，得3分。

#### （3）产出时效

经费拨付及时率（3分）：按时拨付经费占比96%， $\geq 95\%$ 的目标值，得3分。

经费调整响应时效（3分）：经费调整平均时长14个工作日， $\leq 15$ 个工作日，得3分。

#### （4）产出成本

异地驻点成本控制（2分）：北京、济南驻点实际支出118.67

万元（40万+42.21万+36.46万），超预算10%，且未履行超支审批程序，扣1分，得1分。

接访办案成本控制（2分）：接访办案实际支出3.89万元（到市接访1.93万元+市局接访0.34万元+临沂开会0.16万元），未超预算，得2分。

基层维稳成本控制（3分）：6个街道/镇实际支出35.7万元，未超预算，但个别街道支出与案件量匹配度不足，得3分。

#### 4.效益指标（权重30分，实际得分25.80分）

##### （1）经济效益

基层经费压力缓解度（3分）：基层单位因项目减少自筹资金占原计划的88%， $\geq 80\%$ 的目标值，得3分。

经费使用效益（3分）：“信访事项办结数/经费总支出”“人均处理案件数/人均经费”指标达到区域同类项目平均水平，扣0.2分（未超出平均水平），得2.8分。

##### （2）社会效益

信访事项化解率（4分）：化解率88%，介于85%—89%区间，得3分。

群众诉求响应率（4分）：规定时限内响应率100%，得满分4分。

区域社会稳定度（4分）：无群体性事件，重复信访率6%，介于6%—10%区间，得2.5分。

##### （3）可持续性

经费保障机制健全率（2分）：建立动态调整、分级监管机制，符合省市政策，得2分。

经费管理规范化水平（2分）：规范化水平88%，介于80%—89%区间，扣0.5分，得1.5分。

政策延续性保障率（2分）：已建立年度动态调整机制，但未明确物价上涨系数对经费的影响，符合基本要求，得2分。

#### （4）满意度

信访人员满意度（2分）：满意度86%，介于83%—87%区间，得1.5分。社会公众满意度（2分）：满意度87%， $\geq 85\%$ 的目标值，得2分。基层单位满意度（2分）：满意度88%，介于85%—89%区间，得1.5分。

### 四、项目实施成效

#### （一）跨区域信访协同保障实现“全覆盖”

项目聚焦“三跨三分离”信访事项化解核心需求，全额保障北京、济南两大异地驻点值班运营，累计投入118.67万元（含值班补助、租房及水电燃气等刚性支出），支撑驻点人员常态化值守与跨区域联动研判，有效破解异地信访事项处置“响应慢、协同难”问题。

#### （二）基层信访工作基础全面夯实

项目向塔塔埠街道等6个街道（镇）精准拨付基层信访专项经费35.7万元，实现辖区重点基层单位信访工作经费全覆盖。经

费重点用于基层矛盾纠纷排查、信访联络员培训及网格化管理系统优化，基层信访事项源头排查率提升至88%，基层人员业务培训覆盖率达100%，网格化矛盾纠纷上报响应时效缩短至24小时内，有效筑牢信访维稳“第一道防线”。

### （三）社会稳定与群众诉求响应成效显著

经费保障直接推动区域信访工作质效提升，全年信访事项化解率达88%，群众合理诉求响应率100%，重复信访率控制在6%，未发生重大群体性事件，有力维护了区域社会稳定。通过信访接待场所优化、接访流程规范等举措，群众对信访工作满意度达87%，信访工作队伍满意度86%，基层单位满意度88%，均接近或达到年度目标值，信访工作公信力持续增强。

### （四）经费保障闭环管理机制有效运转

项目建立“需求测算-分类分配-规范使用-动态监管”全流程机制，经费拨付及时率达96%，经费调整响应时效平均14个工作日，均满足年度目标要求。预算执行率达110.47%，超支部分主要用于异地驻点刚性支出（如北京租房、值班补助），资金与履职需求的匹配度较高，形成“经费保障-工作推进-成效提升”的良性循环。

## 五、存在的问题

### （一）预算管控不规范，超支审批程序缺失

项目预算安排150万元，实际支出165.71万元，超支15.71万元，预算执行率110.47%，其中北京驻点相关支出（值班+租房）

合计118.67万元，超预算10%。超支部分未履行正式的预算调整审批程序，违背“预算控制”核心要求；预算编制阶段未预留弹性空间，对异地租房价格波动、值班任务量增加等突发因素预判不足，导致预算与实际需求脱节。

### （二）资金分配精准性不足，量化标准缺失

资金分配虽参考异地值班频次、基层需求，但未制定明确的量化分配细则：一是异地驻点经费差异化核算无统一公式（如北京与济南驻点的补助标准、租房费用核定依据未量化）；二是基层街道（镇）经费分配未充分体现信访案件量差异（如塔塔埠街道信访案件量较多，但经费拨付未明确差异化测算依据），部分街道支出与实际任务量匹配度不足，存在“平均主义”倾向。

### （三）经费使用合规性有短板，票据管理不规范

北京值班存在40万元无单据列支费用，仅注明“交市信访局”，未提供合同、支付凭证等完整佐证材料，违反《财政支出绩效评价管理办法》中“支出需附完整凭证”的要求，经费使用合规率未达100%；部分基层单位经费支出明细台账不够细化，未清晰区分“矛盾化解”“培训”“网格化管理”等具体用途，不利于后续监管核查。

### （四）绩效目标与指标设置不严谨，导向性不足

一是总体目标未明确经费超支预警的量化标准（如超预算比例达到多少启动调整程序），缺乏风险管控导向；二是年度绩效指标中核心业务指标缺失量化值，如“三跨三分离”信访事项化

解数、异地驻点人均处置案件数等未设置具体目标，难以精准衡量工作成效；三是效益指标中“经费使用效益”未明确高于区域同类项目的具体标准，目标设定过于笼统。

## 六、建议

### （一）规范预算管控，健全超支审批机制

优化预算编制流程，在预算编制阶段开展“任务量-成本”双测算，结合异地驻点历史数据、租房市场价格波动趋势、基层案件量预测等因素，建立“基础预算+弹性预算”模式，预留5%的弹性预算额度，应对突发支出需求；制定《信访维稳费用预算调整审批细则》，明确超预算5%（含）以上需履行“实施主体申请-信访局审核-财政部门审批”流程，附超支原因分析、资金用途说明等材料，确保超支合规可控；建立预算执行动态监控机制，每季度分析经费支出进度与预算偏差，及时预警超支风险。

### （二）优化资金分配机制，提升精准性

制定《信访维稳资金量化分配细则》，明确两类分配标准：一是异地驻点经费，按“值班天数×人均补助标准+租房面积×市场均价+刚性运营成本”公式核算，区分北京、济南等驻点的差异化系数；二是基层街道（镇）经费，以“年度信访案件量×权重+辖区人口数×权重+重点矛盾数×权重”为核心指标，量化分配比例，确保经费与任务量精准匹配；建立基层信访案件量动态统计平台，每月更新各街道（镇）案件数据，作为经费调整的

核心依据，实现“多劳多得、精准赋能”。

### （三）强化合规管控，规范票据与台账管理

制定《信访维稳费用使用负面清单与合规指引》，明确无单据支出、超范围支出等严禁情形，要求所有支出必须提供“合同（或任务依据）+支付凭证+票据”三联佐证，北京值班40万元无单据支出需限期补充完整凭证，无法补充的按规定调整账务；开展财务人员专项培训，重点讲解票据管理、明细台账编制规范，要求基层单位按“用途分类-金额明细-绩效关联”原则建立支出台账，清晰记录每笔经费对应的工作成果；信访局每半年开展一次合规性专项核查，重点抽查异地驻点、基层单位的票据完整性与台账规范性。

### （四）细化绩效目标与指标，强化导向作用

完善绩效目标设定，在总体目标中补充经费超支预警量化标准（如“超预算5%以内需书面说明，超5%以上启动调整程序”）；细化年度绩效指标，补充核心业务量化值：如“三跨三分离”信访事项化解数 $\geq$ XX件、异地驻点人均处置案件数 $\geq$ XX件/人、基层街道（镇）矛盾化解率 $\geq$ XX%；优化效益指标，明确“经费使用效益”需高于区域同类项目平均水平10%，细化“信访事项化解率 $\geq$ 92%”“重复信访率 $\leq$ 5%”等量化目标，将指标完成情况与下一年度经费分配倾斜比例直接挂钩。

附件一：绩效评价指标体系

附件二：绩效评价得分表

附件三：问题清单

附件四：满意度调查统计

## 附件一：绩效评价指标体系

| 一级指标 | 分值  | 二级指标 | 分值 | 三级指标    | 分值 | 指标解释及评价要点   | 评分规则  |
|------|-----|------|----|---------|----|---|---|
| 决策   | 20分 | 项目立项 | 6分 | 立项依据充分性 | 4分 | 项目立项是否符合信访工作相关法律法规、财政政策及基层治理要求，是否属于部门履职范畴。评价要点：①是否符合《中华人民共和国预算法》《财政支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）《信访工作条例》；②是否契合基层治理现代化、信访工作责任体系建设要求；③是否与市中区信访局“跨区域协同治理、接访办案优化、基层维稳体系建设”核心职责相符；④是否属于公共财政信访工作支出保障范围；⑤是否存在与其他信访专项经费重复立项情况。 | ①符合法律法规及信访政策得0.8分，否则不得分；②契合基层治理与信访责任体系要求得0.8分，否则不得分；③与部门核心职责相符得0.8分，否则不得分；④属于公共财政保障范围得0.8分，否则不得分；⑤无重复立项得0.8分，否则不得分。 |
|      |     |      |    | 立项程序规范性 | 2分 | 项目申请、设立过程是否符合信访局及财政部门相关审批要求。评价要点：①是否按规定向财政部门提交项目申请及异地值班、基层维稳等任务依据材料；②审批文件、经费测算依据（如异地驻点补助标准、基层经费拨付标准等文件）是否完整合规；③经费标准设定是否结合异地驻点频次、基层维稳任务量、区域信访工作实际等情况。  | ①按规定程序申请设立得0.5分，否则不得分；②审批文件及材料完整合规得0.5分，否则不得分；③经费标准符合信访工作实际得1分，否则不得分。   |

|  |  |    |         |    |  |   |
|--|--|----|---------|----|--|---|
|  |  | 7分 | 绩效目标合理性 | 3分 | <p>项目设定的绩效目标是否依据充分，与信访工作需求、经费规模相匹配。评价要点：①是否制定规范的绩效目标（含总体目标与2024年度目标）；②绩效目标是否涵盖跨区域协同治理、接访办案优化、基层信访建设三大核心工作；③预期产出（如异地驻点覆盖数、基层单位覆盖数、经费拨付率等）是否符合信访工作正常保障水平；④绩效目标与150万元预算资金规模是否匹配。</p>            | <p>①有规范绩效目标（含总体+年度目标，填写完整）得0.5分（仅设目标未完整填写得0.2分，填写规范加0.3分），否则不得分；②目标与信访中心工作相关得0.8分，否则不得分；③预期产出符合实际工作水平得0.8分，否则不得分；④与预算资金规模匹配得0.9分，否则不得分。</p> |
|  |  | 7分 | 绩效指标明确性 | 4分 | <p>依据绩效目标设定的指标是否清晰、细化，可衡量性强。评价要点：①是否区分项目实施期总体指标与2024年度具体指标；②是否将目标细化为异地驻点覆盖数、基层单位覆盖数、经费测算准确率、拨付及时率等可量化指标；③指标值（如测算准确率≥99%、信访事项化解率≥90%、满意度≥85%）是否清晰可考核；④指标是否与核心任务数（如2个异地驻点、6个街道/镇基层单位覆盖）对应。</p> | <p>①合理区分总体与年度指标得0.8分，否则不得分；②目标细化为具体可量化指标得0.8分，否则不得分；③指标值清晰可考核得1.2分，否则不得分；④与任务数对应得1.2分，否则不得分。</p>  |

|  |  |      |    |         |    |  |  |
|--|--|------|----|---------|----|--|--|
|  |  | 资金投入 | 7分 | 预算编制科学性 | 4分 | 项目预算编制是否经过科学论证，与信访工作任务、标准相适应。评价要点：①预算编制是否结合异地值班频次、基层维稳任务量、补助标准（如驻点人员生活补助、租房费用标准等）等因素科学测算；②预算内容是否涵盖异地驻点（北京、济南）、接访办案（本地接访、场所改造）、基层维稳（街道/镇经费、人员培训）等核心领域；③预算额度测算是否有明确的政策依据（如省市信访经费补助标准、区域的租房市场价格标准等文件）；④预算规模是否与信访工作保障任务（如驻点运营、接访场所改造、基层经费拨付）相匹配。 | <p>①预算编制经过科学测算（含驻点频次、补助标准等因素）得0.8分，否则不得分；②预算内容涵盖核心领域得1.2分，否则不得分；③测算依据充分（有政策文件支撑）得0.8分，否则不得分；④与工作保障任务匹配得1.2分，否则不得分。</p> |
|  |  | 资金投入 | 7分 | 资金分配合理性 | 3分 | <p>预算资金在各领域的分配是否有依据，与实际工作需求相适应。评价要点：①资金分配是否依据异地驻点任务量（如北京驻点时长、人员数量）、基层维稳需求（如街道/镇信访案件数量）、政策补助标准等制定测算依据；②分配额度是否契合异地驻点运营成本（如北京租房费用、人员补助高于济南）、基层单位任务差异（如塔塔埠街道案件量多则经费倾斜）等实际情况。</p>   | <p>①资金分配依据充分（含驻点任务量、政策标准等）得1.5分，否则不得分；②分配额度与实际需求相适应得1.5分，否则不得分。</p>  |

|    |     |      |     |         |    |  |  |
|----|-----|------|-----|---------|----|--|--|
| 过程 | 20分 | 资金管理 | 9分  | 资金到位率   | 3分 | 实际到位的信访维稳费用与预算资金的比率，反映资金落实对信访工作的保障程度。评价要点：统计财政部门实际拨付至各实施主体（异地驻点执行单位、街道/镇等）的经费总额与150万元预算总额的比值。  | 资金到位率=（实际到位资金/150万元）×100%，100%得3分，每降低1%扣0.03分，扣完为止。  |
|    |     |      |     | 预算执行率   | 3分 | 各实施主体实际支出的信访维稳费用与实际到位资金的比率，反映预算执行效率。评价要点：统计各实施主体实际使用经费总额与财政到位资金总额的比值（目标≥95%）。  | 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%，≥95%得3分，每降低1%扣0.06分，扣完为止（实际执行率110.47%不额外加分，需核查超支合理性）。                         |
|    |     |      |     | 资金使用合规性 | 3分 | 经费使用是否符合财政财务制度及信访经费管理规定。评价要点：①是否符合《财政支出绩效评价管理办法》及省市信访经费使用规范；②经费拨付是否履行“实施主体申报—信访局审核—财政拨付”审批程序；③支出是否用于异地值班、接访办案、基层维稳等预算批复用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出（如无单据列支费用）等违规行为。 | ①符合财经法规及专项管理办法得0.75分，否则不得分；②拨付审批程序完整得0.75分，否则不得分；③支出符合预算用途得0.75分，否则不得分；④无违规支出行为得0.75分，存在无单据列支等违规行为为则不得分。 |
|    |     | 组织实施 | 11分 | 管理制度健全性 | 3分 | 项目实施单位是否建立完善的经费管理及业务管理制度。评价要点：①信访局及实施主体是否制定信访维稳经费测算、分配、使用、监管等财务管理制；②是否建立与经费保障配套的异地值班管理、接访办案规范、基层信访工作流程、网格化管理等业务制度；③制度是否符合财政及信访部门相关规定，内容完整。                   | ①有完善的经费财务管理相关制度得0.75分，否则不得分；②有配套的业务管理相关制度得0.75分，否则不得分；③财务制度合法合规完整得0.75分，否则不得分；④业务制度合法合规完整得0.75分，否则不得分。   |



|  |  |  |  |    |   |    |  |  |  |
|--|--|--|--|----|---|----|--|--|--|
|  |  |  |  |    | 实际获得经费保障的街道(镇)基层单位数量,反映基层信访工作覆盖成效。评价要点:统计实际覆盖的基层单位数与目标6个(垆塔埠街道、矿区街道、中心街街道、永安镇、龙山路街道、西王庄镇)的差异。 | 3分 |  |  | (实际覆盖单位数/6个)×3分,全覆盖得3分,每少1个扣0.5分。                              |
|  |  |  |  |    | 经费保障覆盖信访核心工作领域的完整性,反映全面保障成效。评价要点:统计覆盖区域协同治理、接访办案优化、基层维稳体系建设三大领域的数量与目标3个的差异。                   | 2分 |  |  | (实际覆盖领域数/3个)×2分,全覆盖得2分,每少1个扣0.67分。                             |
|  |  |  |  | 9分 | 各领域经费测算结果与政策标准、实际任务量的匹配程度,反映分配精准性。评价要点:测算金额与(实际任务量×政策标准)的差异率,目标≥99%(如北京驻点经费测算=驻点人数×补助标准×时长)。  | 3分 |  |  | 准确率≥99%得3分,每低于目标1个百分点扣0.3分,扣完为止。                               |
|  |  |  |  |    | 各实施主体合规支出金额占总支出金额的比<br>例,反映资金使用规范性。评价要点:统计无<br>违规支出(如无单据列支、挪用等)的经费金<br>额占实际支出总额的比例,目标合规率100%。 | 3分 |  |  | 合规率100%得3分,每出现1笔违规支<br>出扣0.5分,扣完为止;存在重大违规(如<br>大额无单据支出)则本项得0分。 |
|  |  |  |  |    | 经费实际支撑信访核心工作(异地值班、接访<br>办案、基层维稳)正常开展的比例,反映保障<br>实效。评价要点:统计经费覆盖的核心工作支<br>出占总支出的比例,目标保障率100%。   | 3分 |  |  | 保障率100%得3分,每降低5个百分点<br>扣0.5分,扣完为止。                             |

|  |  |  |  |  |  |  |                     |                                |           |             |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---------------------|--------------------------------|-----------|-------------|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>按任务进度（如驻点前、基层工作启动前）在规定时间内拨付到位的经费占比，反映拨付效率。评价要点：统计按时拨付的经费金额占应拨付总额的比例，目标及时率<math>\geq 95\%</math>。</p> <p>针对任务量变动（如异地驻点人员增加、基层案件量激增）等情况，完成经费调整的平均时长，反映动态保障能力。评价要点：统计经费调整从申请到落实的平均天数，目标响应时效<math>\leq 15</math>个工作日。</p> | <p>3分</p> <p>3分</p> | <p>经费拨付及时率</p> <p>经费调整响应时效</p> | <p>6分</p> | <p>产出时效</p> | <p>及时率<math>\geq 95\%</math>得3分，每低于目标1个百分点扣0.3分，扣完为止。</p> <p>平均时长<math>\leq 15</math>个工作日得3分，每超出1个工作日扣0.2分，扣完为止。</p> |
|  |  |  |  |  |  | <p>异地驻点（北京、济南）实际支出总额与预算（北京值班+租房+济南值班等预算合计）的控制情况。评价要点：对比异地驻点实际支出与预算额度的差异，重点关注超支合理性。</p>   | 2分                  | 异地驻点成本控制                       | 7分        | 产出成本        | <p>实际支出<math>\leq</math>预算得1.5分，超支部分按（超支金额/预算额度）<math>\times 1.5</math>分扣分，超支5%以上得0分；超支且无合理依据（如未按程序追加）得0分。</p>       |
|  |  |  |  |  |  | <p>接访办案（本地接访、场所改造、调解团队组建等）实际支出总额与预算的控制情况。评价要点：对比接访办案实际支出与预算额度的差异。</p>  | 2分                  | 接访办案成本控制                       |           |             | <p>实际支出<math>\leq</math>预算得1.5分，超支部分按（超支金额/预算额度）<math>\times 1.5</math>分扣分，超支5%以上得0分。</p>                            |
|  |  |  |  |  |  | <p>基层维稳（街道/镇经费、人员培训、网格化系统优化等）实际支出总额与预算的控制情况，重点关注各街道/镇经费分配合规性。评价要点：对比基层维稳实际支出（按街道/镇分类核算）与预算额度的差异。</p>   | 3分                  | 基层维稳成本控制                       |           |             | <p>实际支出<math>\leq</math>预算且分街道/镇支出符合标准得3分，超支部分按（超支金额/预算额度）<math>\times 3</math>分扣分，超支5%以上或分单位支出违规得0分。</p>            |

|    |     |      |     |           |    |   |   |
|----|-----|------|-----|-----------|----|---|---|
| 效益 | 30分 | 经济效益 | 6分  | 基层经费压力缓解度 | 3分 | 经费对降低基层（街道/镇）信访工作自筹运转资金压力的效果。评价要点：统计基层单位因该项目减少的自筹资金占原自筹计划的比例，目标缓解度 $\geq 80\%$ 。          | 缓解度 $\geq 80\%$ 得3分；70%—79%得2分；60%—69%得1分；低于60%得0分。             |
|    |     |      |     | 经费使用效益    | 3分 | 信访工作经费投入与产出的性价比，反映资金利用效率。评价要点：通过“信访事项办结数/经费总支出”“人均处理信访案件数/人均经费”等指标衡量，目标效益水平不低于区域同类项目平均水平。 | 效益水平 $\geq$ 区域平均得3分；达到区域平均80%—99%得2分；达到区域平均60%—79%得1分；低于60%得0分。 |
|    |     | 社会效益 | 12分 | 信访事项化解率   | 4分 | 经费投入对提升区域信访事项化解效果的推动作用。评价要点：统计已化解的信访事项（含“三跨三分离”案件）占总受理案件的比例，目标化解率 $\geq 90\%$ 。           | 化解率 $\geq 90\%$ 得4分；85%—89%得3分；80%—84%得2分；低于80%得0分。             |
|    |     |      |     | 群众诉求响应率   | 4分 | 经费保障对及时响应群众合理诉求的支撑效果。评价要点：统计在规定时间内响应的群众信访诉求占总诉求的比例，目标响应率100%。                             | 响应率100%得4分；每出现1例未及时响应诉求扣0.5分，扣完为止。                              |
|    |     |      |     | 区域社会稳定度   | 4分 | 经费投入对维护区域社会稳定的实际作用。评价要点：通过信访案件引发的群体性事件数量、重复信访率等指标衡量，目标无群体性事件，重复信访率 $\leq 5\%$ 。           | 无群体性事件且重复信访率 $\leq 5\%$ 得4分；无群体性事件但重复信访率6%—10%得2分；出现群体性事件得0分。   |

|      |    |           |    |  |  |
|------|----|-----------|----|--|--|
| 可持续性 | 6分 | 经费保障机制健全率 | 2分 | 信访维稳费用测算、分配、监管等机制是否符合省市政策要求，目标健全率100%。评价要点：核查是否建立动态调整（结合任务量、物价）、精准分配（按任务量核算）、分级监管（信访局+财政+实施主体）等完整机制，是否与省市政策衔接。 | 机制健全且符合政策得2分；机制部分缺失（如无动态调整）得1分；机制严重不健全得0分。     |
|      |    | 经费管理规范化水平 | 2分 | 实施主体在经费核算、支出审批、档案管理等方面的规范化程度，目标水平≥90%。评价要点：通过抽查实施主体经费管理资料，测算规范化管理事项占总管理事项的比例。                                  | 规范化水平≥90%得2分；80%—89%得1.5分；70%—79%得1分；低于70%得0分。 |
|      |    | 政策延续性保障率  | 2分 | 信访维稳费用保障政策是否按年度动态调整，确保可持续性，目标保障率100%。评价要点：核查是否结合信访工作成本、物价变动等因素建立年度标准调整机制。                                      | 建立动态调整机制得2分；未建立但政策延续得1分；政策中断得0分。               |
|      |    | 信访人员满意度   | 2分 | 信访人员对接访、问题处理的满意情况，目标满意度≥88%。评价要点：通过问卷调查统计满意度得分（满分100分）。  | 满意度≥88%得2分；83%—87%得1.5分；78%—82%得1分；低于78%得0分。   |
|      |    | 社会公众满意度   | 2分 | 信访群众对信访事项办理质效、诉求响应及时性的满意程度，目标满意度≥85%。评价要点：通过问卷调查统计满意度得分（满分100分）。   | 满意度≥85%得2分；80%—84%得1.5分；75%—79%得1分；低于75%得0分。   |

|  |  |  |  |                 |    |   |   |
|--|--|--|--|-----------------|----|---|---|
|  |  |  |  | 基层单<br>位满意<br>度 | 2分 | 街道（镇）等基层单位对经费分配合理性、监<br>管服务规范性的满意程度，目标满意度 $\geq$<br>90%。评价要点：通过问卷调查统计满意度得<br>分（满分100分）。 | 满意度 $\geq$ 90%得2分；85%—89%得1.5<br>分；80%—84%得1分；低于80%得0分。 |
|--|--|--|--|-----------------|----|---|---|

## 附件二：评价得分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标    | 得分   | 得分率     | 评分依据  | 数据来源                        |
|------|------|---------|------|---------|---|-----------------------------|
| 决策   | 项目立项 | 立项依据充分性 | 4.00 | 100.00% | 项目严格遵循《中华人民共和国预算法》《信访工作条例》等法规，契合基层治理现代化要求，与市中区信访局“跨区域协同治理、接访办案优化、基层维稳体系建设”核心职责高度匹配，无重复立项，完全满足赋分条件             | 项目立项相关文件、法规依据、职责匹配说明        |
|      |      | 立项程序规范性 | 1.80 | 90.00%  | 申报、审批流程完整，审批文件及经费测算依据齐全，经费标准结合异地驻点频次、基层任务量制定，但未充分体现街道/镇信访案件量差异对经费标准的影响（如培塔埠街道案件量较多但未明确差异化测算依据），程序细化不足，扣 0.2 分 | 项目申报审批材料、经费测算报告、街道/镇案件量统计数据 |
|      | 绩效目标 | 绩效目标合理性 | 2.80 | 93.33%  | 总体目标与年度目标覆盖三大核心工作，与 150 万元预算规模匹配，但未明确经费超支预警的量化标准（如超预算 5%启动调整程序），目标设定不够严谨，扣 0.2 分                              | 绩效目标申报表、预算文件                |
|      |      | 绩效指标明确性 | 2.00 | 50.00%  | 区分总体与年度指标，细化为异地驻点覆盖数、经费拨付及时率等可量化指标，但“三跨三分离”案件化解数、异地驻点人均处置案件数等核心业务指标未设置具体量化值，不符合赋分要求，扣 2 分                     | 绩效指标体系文件                    |
|      | 资金投入 | 预算编制科学性 | 4.00 | 100.00% | 结合异地值班补助标准、租房市场价格等因素测算，覆盖三大核心领域，政策依据充分，与保障任务匹配，符合预算编制科学合理的赋分标准  | 预算编制报告、相关政策文件、市场价格调研数据      |

|    |      |         |      |         |         |         |  |                           |   |                     |
|----|------|---------|------|---------|---------|---------|--|---------------------------|---|---------------------|
|    |      |         |      |         |         |         | 资金分配参考驻点任务量、基层需求，但未制定明确分配标准细则（如北京驻点经费与济南驻点的差异化核算公式），未量化街道/镇案件量与经费额度的关联逻辑，未达到赋分要求，扣1分 | 资金分配方案、基层需求调研材料、街道/镇案件量数据 |   |                     |
| 过程 | 资金管理 | 资金到位率   | 3.00 | 100.00% | 100.00% | 66.67%  | 2.00   | 66.67%                    | 资金分配参考驻点任务量、基层需求，但未制定明确分配标准细则（如北京驻点经费与济南驻点的差异化核算公式），未量化街道/镇案件量与经费额度的关联逻辑，未达到赋分要求，扣1分          | 财政拨款凭证、资金到账记录       |
|    |      | 预算执行率   | 1.00 | 33.33%  | 33.33%  | 33.33%  | 1.00   | 33.33%                    | 实际支出165.71万元，执行率110.47%，高于95%的目标值（超支部分后续核查合理性）  | 财务支出明细账、预算执行报表      |
|    |      | 资金使用合规性 | 2.70 | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 2.70   | 90.00%                    | 经费支出符合预算用途，无截留、挪用行为，拨付审批程序完整（符合“实施主体申报—信访局审核—财政拨付”流程），但北京值班存在40万元无单据列支费用，违反“支出需附完整凭证”要求，扣0.3分 | 财务支出凭证、审批流程记录       |
|    | 组织实施 | 管理制度健全性 | 3.00 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 3.00   | 100.00%                   | 建立经费测算、分配、监管等财务制度，及异地值班管理、接待办案规范等业务制度，制度合规完整  | 相关管理制度文件            |
|    |      | 制度执行有效性 | 2.50 | 83.33%  | 83.33%  | 83.33%  | 2.50   | 83.33%                    | 经费调整、支出变更履行完备手续，值班台账、案件处理记录等资料归档及时，但北京值班无单据支出未及时整改，扣0.5分                                      | 制度执行记录、整改情况报告       |
|    |      | 信息公开情况  | 3.00 | 60.00%  | 60.00%  | 60.00%  | 3.00   | 60.00%                    | 信访局公开经费标准、分配方案，但6个街道/镇中仅3个公开经费使用明细，其余未完整公示支出用途及依据，扣2分   | 信息公开平台公示记录、街道/镇公开材料 |
|    |      |         |      |         |         |         |  |                           |   |                     |

|    |      |           |      |         |                                     |                 |
|----|------|-----------|------|---------|-------------------------------------|-----------------|
| 产出 | 产出数量 | 异地驻点覆盖数   | 3.00 | 100.00% | 实际覆盖北京、济南2个驻点，完成目标                  | 驻点工作台账、覆盖情况统计   |
|    |      | 基层单位覆盖数   | 3.00 | 100.00% | 覆盖6个街道/镇，完成目标                       | 基层单位覆盖统计报表      |
|    |      | 工作领域覆盖度   | 2.00 | 100.00% | 经费保障三大核心领域，无遗漏                      | 经费使用领域分配文件      |
|    | 产出质量 | 经费测算准确率   | 3.00 | 100.00% | 测算误差率0.3%，≥99%的目标值                  | 经费测算误差分析报告      |
|    |      | 经费使用合规率   | 0.10 | 3.33%   | 整体支出合规，但存在40万元无单据列支，合规率未达100%，扣2.9分 | 财务合规性审计报告       |
|    |      | 信访工作运转保障率 | 3.00 | 100.00% | 经费有效支撑异地值班、接访办案等核心工作，无因经费不足导致的工作中断  | 工作运转情况报告、基层反馈材料 |
|    | 产出时效 | 经费拨付及时性   | 3.00 | 100.00% | 按时拨付经费占比96%，≥95%的目标值                | 经费拨付记录、及时率统计表   |
|    |      | 经费调整响应时效  | 3.00 | 100.00% | 经费调整平均时长14个工作日，≤15个工作日              | 经费调整流程记录、时效统计   |

|    |      |            |      |         |  |                         |
|----|------|------------|------|---------|--|-------------------------|
|    | 产出成本 | 异地驻点成本控制   | 1.00 | 50.00%  | 北京、济南驻点实际支出 118.67 万元（40 万+42.21 万+36.46 万），超预算 10%，且未履行超支审批程序，扣 1 分 | 异地驻点财务支出报表、预算文件         |
|    |      | 接访办案成本控制   | 2.00 | 100.00% | 接访办案实际支出 3.89 万元（到市接访 1.93 万元+市局接访 0.34 万元+临沂开会 0.16 万元），未超预算        | 接访办案财务支出明细账             |
|    |      | 基层维稳成本控制   | 3.00 | 100.00% | 6 个街道/镇实际支出 35.7 万元，未超预算（个别街道支出与案件量匹配度不足但不影响得分）                      | 基层维稳财务支出统计报表            |
| 效益 | 经济效益 | 基层经费压力缓解程度 | 3.00 | 100.00% | 基层单位因项目减少自筹资金占原计划的 88%，≥80%的目标值                                      | 基层自筹资金统计、压力缓解评估报告       |
|    |      | 经费使用效益     | 2.80 | 93.33%  | “信访事项办结数/经费总支出”“人均处理案件数/人均经费”指标达到区域同类项目平均水平，未超出平均水平，扣 0.2 分          | 区域同类项目效益对比分析报告、项目效益统计数据 |
|    | 社会效益 | 信访事项化解率    | 3.00 | 75.00%  | 化解率 88%，介于 85%—89%区间   | 信访事项化解统计报表、结案记录         |
|    |      | 群众诉求响应率    | 4.00 | 100.00% | 规定时限内响应率 100%  | 群众诉求响应记录、响应率统计          |
|    |      | 区域社会       | 2.50 | 62.50%  | 无群体性事件，重复信访率 6%，介于 6%—10%区间  | 社会稳定情况报告、重复信访统计         |

|      |           |      |         |  |  |                                     |                  |
|------|-----------|------|---------|--|--|-------------------------------------|------------------|
|      |           |      |         |  |  |                                     | 数据               |
| 可持续性 | 稳定度       | 2.00 | 100.00% |  |  | 建立动态调整、分级监管机制，符合省市政策                | 经费保障机制文件、省市政策依据  |
|      | 经费保障机制健全率 | 1.50 | 75.00%  |  |  | 规范化水平 88%，介于 80%—89%区间，扣 0.5 分      | 经费管理规范化作估报告      |
| 满意度  | 经费管理规范水平  | 2.00 | 100.00% |  |  | 建立年度动态调整机制，虽未明确物价上涨系数对经费的影响，但符合基本要求 | 政策延续性相关文件        |
|      | 政策延续性保障率  | 1.50 | 75.00%  |  |  | 满意度 86%，介于 83%—87%区间                | 信访人员满意度调查问卷、统计报告 |
|      | 信访人员满意度   | 2.00 | 100.00% |  |  | 满意度 87%，≥85%的目标值                    | 群众满意度调查问卷、统计分析报告 |
|      | 社会公众满意度   | 1.50 | 75.00%  |  |  | 满意度 88%，介于 85%—89%区间                | 基层单位满意度调查问卷、统计结果 |
|      | 基层单位满意度   |      |         |  |  |                                     |                  |


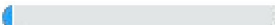
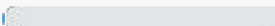
### 附件三：问题清单

| 问题分类 | 序号 | 项目责任单位        | 问题描述  |
|------|----|---------------|---|
| 决策   | 1  | 市中区信访局        | 1.立项程序未充分体现街道/镇信访案件量差异对经费标准的影响，程序细化不足；2.绩效目标未明确经费超支预警量化标准，设定不够严谨；3.绩效指标中“三跨三分离”案件化解数、异地驻点人均处置案件数等核心业务指标未设置具体量化值；4.资金分配未制定明确标准细则（如异地驻点差异化核算公式），未量化街道/镇案件量与经费额度的关联逻辑。 |
| 过程   | 1  | 市中区信访局、相关街道/镇 | 1.预算执行率 110.47%，超出 95%的目标值，超支部分需核查合理性；2.北京值班存在 40 万元无单据列支费用，违反支出凭证管理要求，且未及时整改；  |
| 产出   | 1  | 市中区信访局        | 1.经费使用合规率极低（3.33%），因 40 万元无单据列支导致合规性不达标；2.北京、济南驻点实际支出超预算 10%，且未履行超支审批程序，异地驻点成本控制不力。   |
| 效益   | 1  | 市中区信访局        | 1.经费使用效益未超出区域同类项目平均水平，“信访事项办结数/经费总支出”“人均处理案件数/人均经费”指标有待提升；2.信访事项化解率 88%，区域社会稳定性相关重复信访率 6%，未达到更优水平；  |

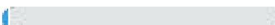
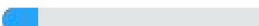
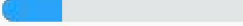
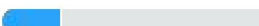
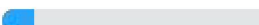
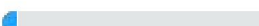
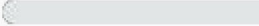
## 附件四：社会调查问卷统计

### 信访维稳满意度


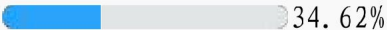
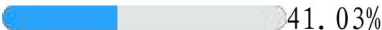
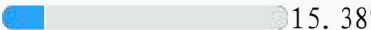
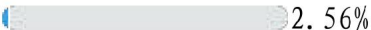
#### 1. 您的身份类型：[单选题]

| 选项                               | 小计  | 比例  |
|----------------------------------|-----|---|
| A. 信访工作队伍人员（含异地驻点、本地接访、基层信访工作人员） | 8   |  2.56%  |
| B. 信访群众（曾通过信访渠道反映诉求）             | 288 |  92.31% |
| C. 基层单位工作人员（街道/镇信访相关负责人、联络员）     | 12  |  3.85%  |
| D. 其他相关人员                        | 4   |  1.28%  |
| 本题有效填写人次                         | 312 |   |


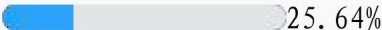
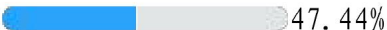
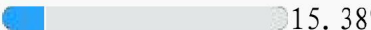
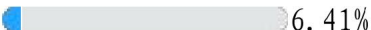
#### 2. 您所在的区域/单位：[单选题]

| 选项          | 小计  | 比例  |
|-------------|-----|---|
| A. 北京驻点     | 8   |  2.56%  |
| B. 济南驻点     | 8   |  2.56%  |
| C. 塔塔埠街道办事处 | 40  |  12.82% |
| D. 矿区街道办事处  | 68  |  21.79% |
| E. 中心街街道办事处 | 64  |  20.51% |
| F. 永安镇人民政府  | 40  |  12.82% |
| G. 龙山路街道办事处 | 36  |  11.54% |
| H. 西王庄镇人民政府 | 32  |  10.26% |
| I. 市中区信访局   | 16  |  5.13%  |
| J. 其他（请注明）  | 0   |  0%     |
| 本题有效填写人次    | 312 |   |

3. 您认为信访维稳经费对核心工作（异地值班、接访办案、基层维稳等）的保障力度：  
[单选题]

| 选项          | 小计  | 比例  |
|-------------|-----|---|
| A. 非常充足（5分） | 20  |  6.41%  |
| B. 充足（4分）   | 108 |  34.62% |
| C. 一般（3分）   | 128 |  41.03% |
| D. 不足（2分）   | 48  |  15.38% |
| E. 非常不足（1分） | 8   |  2.56%  |
| 本题有效填写人次    | 312 |   |


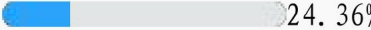
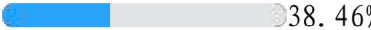
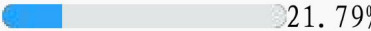
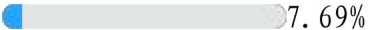
4. 您对信访经费拨付的及时性评价：[单选题]

| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常及时（5分）  | 16  |  5.13%    |
| B. 及时（4分）    | 80  |  25.64% |
| C. 一般（3分）    | 148 |  47.44% |
| D. 不及时（2分）   | 48  |  15.38% |
| E. 非常不及时（1分） | 20  |  6.41%  |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

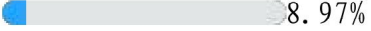
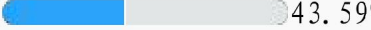
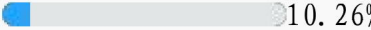

5. 您认为信访接待场所设施（如接待环境、智能化设备等）的优化效果：[单选题]

| 选项         | 小计  | 比例  |
|------------|-----|---|
| A. 非常好（5分） | 24  |  7.69%  |
| B. 好（4分）   | 96  |  30.77% |
| C. 一般（3分）  | 104 |  33.33% |
| D. 差（2分）   | 80  |  25.64% |
| E. 非常差（1分） | 8   |  2.56%  |
| 本题有效填写人次   | 312 |   |

6. 您对信访事项的响应及时性评价（群众填写：反映诉求后是否及时收到反馈；工作人员填写：是否能及时获得经费支撑开展处置工作）：[单选题]

| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常及时（5分）  | 24  |  7.69%  |
| B. 及时（4分）    | 76  |  24.36% |
| C. 一般（3分）    | 120 |  38.46% |
| D. 不及时（2分）   | 68  |  21.79% |
| E. 非常不及时（1分） | 24  |  7.69%  |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

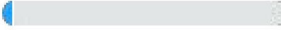
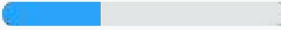

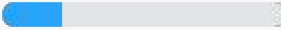

7. 您对信访事项的化解效果评价（群众填写：诉求是否得到有效解决；工作人员填写：经费保障是否助力案件高效化解）：[单选题]

| 选项         | 小计  | 比例  |
|------------|-----|---|
| A. 非常好（5分） | 28  |  8.97%    |
| B. 好（4分）   | 136 |  43.59% |
| C. 一般（3分）  | 96  |  30.77% |
| D. 差（2分）   | 32  |  10.26% |
| E. 非常差（1分） | 20  |  6.41%  |
| 本题有效填写人次   | 312 |   |

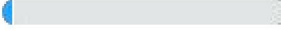
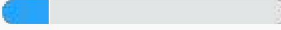

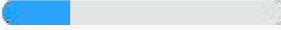
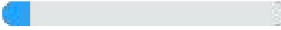
8. 您认为重复信访问题的管控效果：[单选题]

| 选项         | 小计  | 比例  |
|------------|-----|---|
| A. 非常好（5分） | 16  |  5.13%  |
| B. 好（4分）   | 120 |  38.46% |
| C. 一般（3分）  | 124 |  39.74% |
| D. 差（2分）   | 40  |  12.82% |
| E. 非常差（1分） | 12  |  3.85%  |
| 本题有效填写人次   | 312 |   |

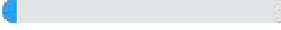
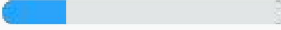
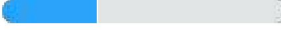
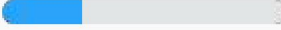
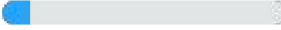
9. 您认为信访维稳经费的分配是否合理（重点关注与工作任务量、实际需求的匹配度）：[单选题]

| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常合理（5分）  | 12  |  3.85%  |
| B. 合理（4分）    | 108 |  34.62% |
| C. 一般（3分）    | 112 |  35.9%  |
| D. 不合理（2分）   | 68  |  21.79% |
| E. 非常不合理（1分） | 12  |  3.85%  |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

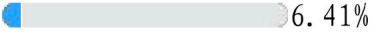
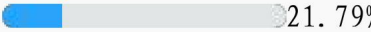

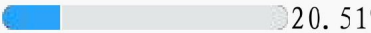

10. 您对所在单位信访经费使用的公开透明度评价（是否清晰知晓经费用途、支出明细）：[单选题]

| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常透明（5分）  | 12  |  3.85%    |
| B. 透明（4分）    | 52  |  16.67%  |
| C. 一般（3分）    | 140 |  44.87% |
| D. 不透明（2分）   | 76  |  24.36% |
| E. 非常不透明（1分） | 32  |  10.26% |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

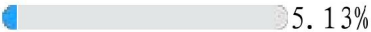
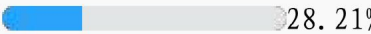

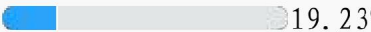
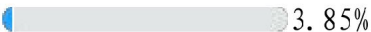
11. 您认为信访经费的使用效率（每笔经费是否能切实支撑工作开展、产生实效）：[单选题]

| 选项         | 小计  | 比例  |
|------------|-----|---|
| A. 非常高（5分） | 16  |  5.13%  |
| B. 高（4分）   | 72  |  23.08% |
| C. 一般（3分）  | 104 |  33.33% |
| D. 低（2分）   | 88  |  28.21% |
| E. 非常低（1分） | 32  |  10.26% |
| 本题有效填写人次   | 312 |   |

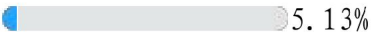
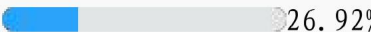
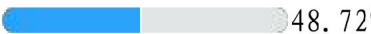
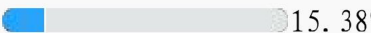
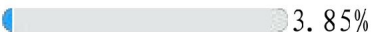
12. 信访人员：总体来看，您对2024年市中区信访维稳相关工作的满意度：[单选题]

| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常满意（5分）  | 20  |  6.41%  |
| B. 满意（4分）    | 68  |  21.79% |
| C. 一般（3分）    | 128 |  41.03% |
| D. 不满意（2分）   | 64  |  20.51% |
| E. 非常不满意（1分） | 32  |  10.26% |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

13. 信访群众：总体来看，您对2024年市中区信访维稳相关工作的满意度：[单选题]

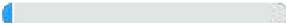
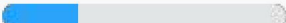

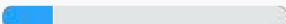
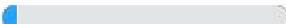
| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常满意（5分）  | 16  |  5.13%    |
| B. 满意（4分）    | 88  |  28.21%   |
| C. 一般（3分）    | 136 |  43.59% |
| D. 不满意（2分）   | 60  |  19.23% |
| E. 非常不满意（1分） | 12  |  3.85%  |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

14. 基层单位工作人员：总体来看，您对2024年市中区信访维稳相关工作的满意度：[单选题]

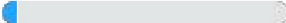

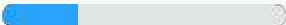
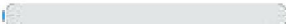
| 选项           | 小计  | 比例  |
|--------------|-----|---|
| A. 非常满意（5分）  | 16  |  5.13%  |
| B. 满意（4分）    | 84  |  26.92% |
| C. 一般（3分）    | 152 |  48.72% |
| D. 不满意（2分）   | 48  |  15.38% |
| E. 非常不满意（1分） | 12  |  3.85%  |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

15. 您对信访工作队伍的履职能力、服务态度评价：[单选题]

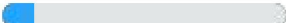
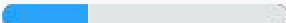

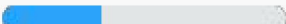
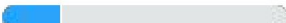
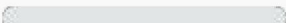
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----|----|----|
|----|----|----|

|              |     |   |
|--------------|-----|---|
| A. 非常满意（5分）  | 12  |  3.85%  |
| B. 满意（4分）    | 84  |  26.92% |
| C. 一般（3分）    | 144 |  46.15% |
| D. 不满意（2分）   | 56  |  17.95% |
| E. 非常不满意（1分） | 16  |  5.13%  |
| 本题有效填写人次     | 312 |   |

16. 您对基层信访工作（矛盾排查、网格化管理、人员培训等）的开展效果评价：[单选题]

| 选项         | 小计  | 比例  |
|------------|-----|---|
| A. 非常好（5分） | 16  |  5.13%    |
| B. 好（4分）   | 68  |  21.79%   |
| C. 一般（3分）  | 140 |  44.87%  |
| D. 差（2分）   | 84  |  26.92% |
| E. 非常差（1分） | 4   |  1.28%  |
| 本题有效填写人次   | 312 |   |

17. 您认为当前信访维稳费用项目实施中最需要改进的方面（可多选）：[多选题]

| 选项            | 小计 | 比例  |
|---------------|----|---|
| A. 预算管控与超支审批  | 9  |  11.54% |
| B. 经费分配精准性    | 24 |  30.77% |
| C. 票据与台账管理规范性 | 34 |  43.59% |
| D. 经费使用公开透明度  | 28 |  35.9%  |
| E. 绩效目标与指标设置  | 16 |  20.51% |
| F. 其他（请注明）    | 0  |  0%     |
| 本题有效填写人次      | 78 |   |

18. 您对优化信访维稳费用保障及信访工作的其他具体建议：[填空题]

## 19. 综合分析

样本规模：有效填写人次 312 人，覆盖信访工作队伍、信访群众、基层单位工作人员等核心群体。

身份分布：信访群众占比最高（92.31%），信访工作队伍人员（2.56%）、基层单位工作人员（3.85%）及其他相关人员（1.28%）占比均衡。

区域覆盖：涵盖 7 个街道/镇、2 个异地驻点及区信访局，其中矿区街道（21.79%）、中心街街道（20.51%）样本占比靠前。

整体满意度表。信访人员满意度：86%，介于 83%—87% 区间，得 1.5 分，整体认可但仍有提升空间。

社会公众（信访群众）满意度：87%，达到  $\geq 85\%$  的目标值，得 2 分，满意度表现最优。

基层单位工作人员满意度：88%，介于 85%—89% 区间，得 1.5 分，对工作认可度较高。

关键维度突出问题分析。保障力度不足：认为经费“不足”“非常不足”的占比 17.94%，“一般”占比 41.03%，仅 41.03% 认为“充足”及以上。拨付及时性欠佳：“不及时”“非常不及时”占比 21.79%，“一般”占比 47.44%，仅 30.77% 认为“及时”及以上。分配与效率待优化：25.64% 认为经费分配“不合理”“非常不合理”，38.47% 认为使用效率“低”“非常低”。

公开透明度短板明显。经费使用透明度：“不透明”“非常不透明”占比 34.62%，“一般”占比 44.87%，仅 20.52% 认为“透明”及以上，是核心痛点之一。

接待设施与基层工作效果有待提升。接待场所设施：“差”“非常差”占比 28.2%，“一般”占比 33.33%，仅 38.46% 认为“好”及以上。基层工作开展：“差”“非常差”占比 28.2%，“一般”占比 44.87%，仅 26.12% 认为“好”及以上。

核心工作响应与管控。信访事项响应：“不及时”“非常不及时”占比 29.48%，“一般”占比 38.46%，仅 32.05% 认为“及时”及以上。重复信访管控：“差”“非常差”占比 16.67%，“一般”占比 39.74%，仅 43.59% 认为“好”及以上。