

长沙市部门整体支出绩效评价报告

评价项目类型：项目实施过程评价 项目完成结果评价

评级项目名称：2020 年度长沙市信访局部门整体支出绩效评价

评价项目单位：长沙市信访局

评价金额：2160.29 万元

项目主管部门：长沙市信访局

报告日期：2021 年 8 月 31 日

长沙市财政局制

2020 年度长沙市信访局部门整体支出 绩效评价报告

为全面实施预算绩效管理，进一步加强财政支出管理，切实提高财政资金使用效益和管理水平，根据《中华人民共和国预算法》、《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《中共湖南省委办公厅、湖南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10号）、《长沙市市级预算部门（单位）整体支出和项目支出绩效管理办法（试行）》（长财办〔2019〕号）和《长沙市财政局关于开展2021年财政重点绩效评价工作的通知》（长财绩〔2021〕3号）等文件精神，长沙市财政局绩效评价工作组于2021年6月至2021年7月对长沙市信访局（以下简称“市信访局”）部门整体支出实施了绩效评价。评价采用定量分析和定性分析相结合的方法，从目标设定、预算决策与执行、预算与资产管理、职责履行、履行效益等方面对部门整体支出进行了综合评价。此次评价金额总计2,160.29万元，其中：基本支出1,511.55万元，项目支出648.74万元。现将绩效评价情况报告如下：

一、部门基本情况

（一）部门概况

根据《中共长沙市委机构编制委员会关于长沙市信访局机

构编制调整有关事项的通知》（长编委发〔2019〕16号），市信访局由市委工作机构调整为市政府工作部门。

市信访局设有办公室、来访接待处、来信办理处、网络信访处、督查督办处、协调处、异地接访处、政策法规处（复查复核办公室）、群众工作指导处、机关总支，共计10个正科级处室。

2020年底市信访局公务员编制42人，工勤人员编制12人。实际在职公务员42人，工勤人员12人。

（二）部门管理制度及执行情况

为进一步提高各项支出的规范性和有效性，市信访局制定了《长沙市信访局经费申报审批制度》、《长沙市信访局费用报销制度》、《长沙市信访局调拨资金审批流程》、《长沙市信访局专项资金管理办法》、《长沙市信访救助资金使用管理办法（试行）》、《长沙市信访局工作人员公务活动用餐规定》、《长沙市信访局合同管理制度》、《长沙市信访局预算管理制度》、《长沙市信访局物资采购管理制度》、《长沙市信访局“三公”经费管理办法》、《长沙市信访局资产业务管理制度》等管理制度。在具体实施过程中，市信访局各项制度文件得到了较好地执行。

（三）部门预算资金安排、管理及用情况

1、资金安排情况

市信访局2020年年初总预算数1,883.51万元，调整预算资

金 39.12 万元，追加资金 237.66 万元，预算调整率 2.02%，2020 年实际支出数 2,160.29 万元，其中：基本支出 1,511.55 万元，项目支出 648.74 万元（其中：调拨支出 261.32 万元）。基本支出预算情况如表 1，项目支出预算情况如表 2。

表 1:

金额单位：万元

基本支出内容	年初预算数	预算调整数	追加数	调整后预算
工资福利支出	1,029.58	33.71	220.06	1,283.35
商品和服务支出	160.17			160.17
对个人和家庭的补助	62.62	5.41		68.03
合计	1,252.37	39.12	220.06	1,511.55

表 2:

金额单位：万元

专项名称	年初预算数	预算调整数	实际支出数	其中：调拨支出
特护期维稳工作专项（含支持维稳单位经费）	70.30		70.30	12.00
市级信访救助资金	190.00	-80.50	105.00	64.00
信访网络建设维护专项	28.50		28.50	10.00
人民来访接待中心设备购置及改造专项	158.00		158.00	128.32
信访工作及考核奖励专项（含支持维稳单位经费）	184.34	80.50	269.34	47.00
其他专项		17.60	17.60	
合计	631.14	17.60	648.74	261.32

2、资金管理情况

市信访局根据财政规定的定额标准编制年度部预算，经财政局审批形成最终年度部门预算。在具体执行中制定了决策管

理、支出管理、财政专项资金管理、政府采购管理等制度，按规定对人员支出、日常公用支出、政府采购等进行了有效管控。建立了资产管理制度，并依法管理使用国有资产。建立了重大问题集体研究制度，提高行政管理水平。

3、资金使用情况

(1) 基本支出

2020 年度实际基本支出 1,511.55 万元，其中：工资福利支出 1,258.02 万元、商品和服务支出 125.11 万元、对个人和家庭的补助 108.65 万元、资本性支出 19.77 万元。较 2019 年增加 145.14 万元，同比增长 10.62%，增长主要原因为人员数量增加和人员费用标准的提升。

具体情况如下表：

金额单位：万元

基本支出内容	2020 年度	2019 年度	变动金额	增长率 (%)
工资福利支出	1,258.02	1,145.16	112.86	9.86
商品和服务支出	125.11	115.24	9.88	8.57
对个人和家庭的补助	108.65	106.01	2.63	2.48
资本性支出	19.77	-	19.77	100.00
合计	1,511.55	1,366.41	145.14	10.62

(2) 项目支出

2020 年度实际项目支出 648.74 万元，其中：特护期维稳工作专项（含支持维稳单位经费）70.3 万元、市级信访救助资金 105 万元、信访网络建设维护专项 28.5 万元、人民来访接待中心设备购置及改造专项 158 万元、信访工作及考核奖励专项（含

支持维稳单位经费) 269.34 万元、其他专项 17.6 万元。较 2019 年减少 102.33 万元, 主要系减少群众工作专项经费、群众工作联点办实事项目引导资金, 增加人民来访接待中心设备购置及改造专项(一次性)。

(3) “三公”经费

市信访局 2020 年“三公”经费资金预算 31 万元, 其中: 出国经费 6 万元、公务接待费 5 万元、公务用车运行维护费 20 万元。

市信访局 2020 年“三公”经费实际支出 4.44 万元, 其中: 公务接待费 0.15 万元、公务用车运行维护费 4.29 万元。较 2019 年减少 1.48 万元, 同比下降 25%。

为规范“三公经费”管理, 市信访局本着厉行节约、反对铺张浪费的原则, 结合实际情况, 制定了《长沙市信访局“三公”经费管理办法》, 对公务接待范围、标准和要求、公务接待程序以及报销流程、公务车辆使用和维护保养进一步明确了相关规定。从 2019 年、2020 年执行情况来看, “三公”经费控制较好。

二、部门绩效目标

(一) 部门职能、职责

(1) 代表市委、市人民政府受理人民群众和境外人士给市委、市人民政府及其领导同志的来信, 接待群众来访, 受理人民群众通过电话、电报和网络反映的信访事项, 为来信来访群众提供服务。

(2) 承办中央和国家机关、省委和省政府、市委和市政府领导转办、批办的信访事项，督促检查领导同志批示件的落实情况；向区、县（市）和市直部门交办信访事项，督促检查交办事项的落实情况。

(3) 负责长沙市处理信访突出问题及群体性事件联席会议办公室的日常工作，协调处理全市信访突出问题；做好驻京接访劝返相关工作，协调处理全市群众进京赴省、异地上访事件和跨省、跨市信访事项。

(4) 负责长沙市信访事项复查复核委员会日常工作，受理、办理应由本级人民政府复查（复核）的信访事项。

(5) 检查指导各区、县（市）和市直各部门的信访工作。

(6) 综合反映社情民意，为市委、市人民政府决策和指导工作服务；协调涉及人民群众切身利益的政策制定；监督、解决有关群众利益政策的落实；纠正损害群众利益的行为。

(7) 承办市委、市人民政府交办的其他事项。

（二）部门绩效总目标

今年全市信访工作总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，紧紧围绕市委市政府中心工作大局，贯彻落实习近平总书记关于信访工作“三到位一处理”的总要求，以“去存量、控增量、严防极端恶性事件”为目标，强化工作举措，压实工作责任，不断提升新时代信访工作规范化、

法治化、信息化水平。

（三）整体支出绩效目标

（1）特护期维稳工作专项（含支持维稳单位经费）：全年特护期通报 ≥ 12 ；进京非访劝返率 95%以上。

（2）市级信访救助资金：有效实施救助对象不少于 5 个批次；息访息诉率达到 100%；救助资金发放到位率 100%。

（3）信访网络建设维护专项：加强网络信访的宣传和引导、网络信访及时受理率 100%；国家信访督办件办理率、省级信访督办件办理率大于 90%。

（4）信访工作及考核奖励专项（含支持维稳单位经费）：国家局、省局交办件（积案）按期办结率达到标准值 100%；市本级“四重攻坚”专项行动积案信访办结率达到 100%；复查复核案件到期办结率 $\geq 98\%$ ；初信到期办结率 $\geq 95\%$ ；市长、书记信件办理反馈率 100%。

（5）无因信访问题处置不当造成的重大恶性事件或群体性事件；网上信访群众满意度调查，满意度 95%以上。

三、部门的产出成果及效益情况分析

市信访局 2020 年度较好完成了年度绩效目标，对营造和谐稳定的社会环境起到了积极作用，年度内没有出现重大舆情恶性事件。

（一）信访形势平稳可控

2020 年本市群众到各级信访共 52474 人次（件），同比下

降 11.3%。其中：来访 11807 件次 22886 人次，同比批次上升 5.3%，人次下降 20.9%；来信 9361 件次，同比下降 14.8%；网上信访 20227 件次，同比上升 17.3%。市本级处置群众信访 11517 人次（件），同比下降 28%，其中：来访 4819 批次 10258 人次，同比分别下降 6%和 30%。2020 年，本市群众进京非接待场所登记 39 人次，同比下降 67.5%。到国家信访局越级访 815 人次，同比下降 24.3%。到省集访 193 批 3292 人次，同比分别下降 38.9%和 42.61%。来市集访 224 批 4435 人次，同比分别下降 50.1%和 48.7%。全市信访系统切实绷紧保稳定这根弦，盯紧盯牢全国、省、市“两会”、十九届五中全会、红色博览会、岳麓峰会以及各大节假日等重要时期、关键节点的信访工作，提前谋划、周密部署、狠抓落实，实现了“无进京集访、无大规模群体访、无极端恶性和网络负面舆情炒作事件”的工作目标；全国“两会”、十九届五中全会特护期进京非访“零登记”，有力维护了全市社会大局和谐稳定。

（二）信访问题有效化解

积极开展“领导接访下访推动矛盾化解”攻坚年活动（以下简称“攻坚年活动”）。一年来，全市共化解各类信访突出问题 2000 余件次。其中，国家信访局交办的 7 件“四重攻坚”信访突出事项，全部签订息访息诉承诺书。省信访局交办的 9 件“四重攻坚”信访突出事项，已有 7 件签订息访息诉承诺书，剩余 2 件认可程序办结。市本级交办的 118 件“四重攻坚”信访突出事项

化解 113 件，化解率为 95.8%。各区县（市）自我加压，自行排查化解“四重攻坚”信访事项 400 余件。市信访局的经验做法得到了中央和省委省政府充分肯定，国家信访局《人民信访》、省政府办公厅《政务要情与交流》、省信访联席办《工作简报》专门发文予以推介。狠抓重点领域信访问题专项治理，

全市全年共化解房地产办证难问题 75 件次（项目），涉及群众 38465 户，市信访局的经验做法在全省信访工作会上被典型推介。

（三）依法治访深入推进

市信访局以《信访条例》修订实施 15 周年为契机，在全市开展“信访法治和网上信访”宣传月活动，强化法治宣传教育。2020 年共接谈复查复核群众 103 批 349 人次，妥善处理复查复核信访事项 58 件次。为全面强化信访源头预防，大力推进“三无”区县（市）、乡镇（街道）和村（社区）创建活动，符合创建标准的“三无”街道（乡镇）有 108 个，“三无”社区（村）1261 个。不断强化涉稳信息研判预警，2020 年共全面排查梳理信访领域重点社会稳定风险隐患 62 个，收到或排查信访预警信息 35 条，有效防范、化解、管控各类风险隐患。

（四）信访机制不断健全

一是坚持领导接访常态化。充分发挥市级领导示范引领作用，由 2 名市级领导定点联系 1 个区县（市），通过下沉一线、调度协调、组织专会等形式，将“坐门等访”变为下沉督访、接

访处访，深入基层发现问题、研究问题、解决问题，截至目前，20名市级领导共推动处理信访突出问题61件，成功化解46件。二是强化信访督查督办机制。在全国“两会”等重点时间节点，到各区县（市）实地督查信访工作责任落实情况，推动落实领导接访包案、属地稳控、矛盾排查等工作，切实有效地维护了人民群众的合法权益，为助力全市项目建设和服务经济社会发展做出了积极贡献。三是完善信访通报和信息报告机制。对信访责任落实不好、信访问题解决不力、信访积案久拖不办、信访总量居高不下的乡镇（街道）进行重点监管。创新建立了接访调度工作提示函制度，对接访不力的单位或部门进行提醒，切实压实单位主体责任。

四、存在的主要问题及剖析

（一）预算支付序时进度不均衡

市信访局全年实际支出金额2,160.29万元，第三季度指标支付序时进度为78.31%，略低于80%，预算执行的及时性和均衡性有待提高。经了解，新人民来访接待中心的合同尾款用专项资金调剂在第四季度支付，造成了第三、四季度的支付不均衡。

（二）内部控制制度修订不及时

根据《长沙市信访局费用报销制度》第三、费用开支规定“会务费。严格按照《长沙市市直机关会议费管理办法》（长财行〔2014〕55号）文件规定执行。”上述《长沙市市直机关会议费

管理办法》已于2018年9月25日废止。市信访局对制度修订意识不强，对日常化的管理制度未能及时根据上级管理办法进行更新修订。

（三）信访积案化解力度需进一步加强

信访积案有效化解率仍有提升空间。2020年“四重攻坚”专项行动积案共计118件，其中113件已有效化解，5件程序上已办结，但未得到有效化解，信访积案有效化解率95.76%。经了解，专项行动积案主要为历史积案和疑难问题，上访人的上访事由较为复杂，涉及多方关系主体，是否能有效化解的客观影响因素较大。

（四）预算执行力有待加强

市信访局的项目资金存在列支非项目款的情况。“信访工作及考核奖励专项（含支持维稳单位经费）”中列支①扶贫中和镇草坪完全小学少年宫建设项目5万元、扶贫中和镇山枣塘村毛田至涧山公路硬化项目20万元；②业务用房办公家具尾款10.56万元；③2020年月记-6号凭证列支扶贫帮扶慰问费1.3万元、2020年1月记-18号凭证列支退役军人慰问费3.8万元；④2020年3月记-24、3月记-25、10月记-15共计列支办公室日常清扫劳务费0.55万元。

“特护期维稳工作专项（含支持维稳单位经费）”中列支①业务用房办公家具尾款13.07万元；②2020年5月记-15号凭证列支扶贫帮扶端午节走访慰问活动慰问费1.8万元。

“信访网络建设维护专项”中列支①扶贫中和镇山枣塘村毛田至涧山公路硬化项目 10 万元；②2020 年 7 月记-32 号凭证列支办公室日常清扫劳务费 0.34 万元。

上述资金超出了专项资金使用范围。发生上述问题的主要原因是预算编制不精准，部分项目开支业务相关支出后资金仍有结余，而部分项目经费有缺口；在过紧日子形势下，年初下达的预算资金较少，未下达的资金在实际需开支时采用调剂的方式解决。

（五）部分市级信访救助资金的资料缺失、质量欠佳

根据《长沙市信访救助资金使用管理办法》第四条规定“信访救助资金核拨之日起 20 个工作日内，区县（市）联席办应当督促信访救助的具体实施单位将《长沙市信访救助资金发放记录表》原件和信访人本人签字的领款凭据（复印件，加盖具体救助单位公章）反馈至市信访局办公室。”市级信访救助资金的部分资料缺失。例如：李*的救助资金下放后，未按照规定提供发放记录表。

部分《长沙市信访救助资金审批表》审批签字不全，如：匡**申请救助资金 5 万元、吴*申请救助资金 20 万元、邓**申请救助资金 8 万元，在《救助资金审批表》中，信息录入没有经办负责人签字；李**申请救助资金 8 万元，在《救助资金审批表》申报救助单位意见栏未签字。

发生上述问题的主要原因是工作人员对审批流程的完整性

和资料的收集、归纳、保管意识不强，未能充分考虑到资料内容和档案留存的完整性。

（六）费用支出不合规

1、部分物资采购无《入库单》

根据《长沙市信访局政府采购管理制度》第三、4条规定“物资送达后由专管员、采购人、办公室主任清点商品数目，填写《长沙市信访局物资采购入库单》，验收入库。”市信访局的部分物资采购没有验收入库单。如：2020年4月16日凭证-21付购买千金大药房口罩2525元、2020年5月记-10号凭证付购买千金大药房口罩1818元、2020年6月记-37号凭证付购买办公用品16376元、2020年6月记-29号凭证付购买千金大药房口罩3787.5元、2020年7月记-30号凭证付购买办公用品14036元、2020年8月记-32号凭证付购买口罩2696.7元、2020年8月记-33号凭证付购买防暑用品520元、2020年10月记-12号凭证付购买口罩1500元。

2、部分会议费的开支附件不全

根据《长沙市市直机关会议费管理办法》第十八条“……会议费报销时应当提供会议审批文件、会议通知、实际参会人员签到表、会议服务协议书、定点饭店等会议服务单位提供的发票、费用原始明细单据、电子结算单等凭证。……”市信访局部分会议费报销时缺少实际参会人员签到表。如：2020年12月记-55号凭证付湘麓山庄攻坚年活动推进会议费4200元、2020年

5月记-31号凭证付市直机关服务中心全市攻坚年活动调度会议费3500元。

3、部分会议费用支出申报审批手续不全

部分经费支出未按规定履行经费申报审批手续，报账依据不完整。根据《长沙市信访局经费申报审批制度》相关规定“单笔支出金额预计在2000元（含2000元）以上20000元以下的，办理经费审批手续后再进行开支。经办处室填写《长沙市信访局经费申报审批表》审批通过后开支，《长沙市信访局经费申报审批表》作为报账依据。”如：2020年11月记-17号凭证列支3次会议费每次会议费分别为5904元、3900元、4296元、2020年12月记-55号凭证列支会议费4200元。上述费用报销均未附《审批表》，仅有领导在发票上签字。

4、部分加班餐费报销审批表填制内容不规范

部分加班餐费报销审批表填制内容不规范，加班人员仅填写部分人名，无法清楚明确具体加班人员。根据《长沙市信访局工作人员公务活动用餐规定》“第九项：加班用餐需履行内部审批手续。由加班工作人员填写《长沙市信访局工作人员加班用餐审批表》，注明加班事由、加班时间、地点、加班人员等要素，由处室负责人、分管领导、分管财务领导审批后报账。”如：2020年12月记-21号凭证湘潭选调人员相关事项加班工作经费297元、2020年11月记-27号凭证扶贫走访贫困户加班用餐2555元、2020年7月记-2号凭证走访慰问用餐费用1176元。上述费

用报销时，审批表上加班人员名单不全。

发生上述问题的原因在于费用支出时未能严格按照内部制度的规定执行，工作人员对制度的学习、执行未能落实到细节，导致费用支出的审批程序、附件内容欠规范，出现费用支出不合规。

（七）以前年度提出的整改问题仍然存在

市信访局以前年度绩效评价中发现的费用支出审批手续不全、市级信访救助资金资料缺失等问题在2020年度仍然存在，存在整改不到位的情况。主要原因是绩效管理意识不强，未对绩效评价指出的问题制定整改措施，责任落实不到位。

五、建议

（一）做好预算安排与执行，确保预算序时支付进度

按新《预算法》及其实施条例规定，结合上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素，根据部门具体绩效目标，在编制预算时要细化预算编制工作，加强预算管理意识，将各个编制要素逐一分解、细化，充分考虑在预算执行过程中可能发生的问题，增强预算的科学性、可操作性，减少甚至避免预算的调整。年初资金计划细化到各时间节点，做好项目安排，启动预算资金运行监控，把握资金支付和项目执行进度。

（二）加强财务审核、审查，确保资金使用审批到位

市信访局严格执行财务管理制度以及专项资金管理制度，进一步规范会计核算，提高对财务核实和审查工作的落实力度，

审核过程中要注重各审批要素是否齐全、依据资料是否完整、充分，资金使用是否符合相关规定。通过细致的核实、审查工作，确保各项审批依规执行。

（三）严格规范项目资金使用，杜绝违规现象

根据项目性质制定专项资金管理办法，明确资金使用范围，不得随意列支非项目经费。实行项目资金专款专用，专项核算制度。对于基本支出挤占项目支出的情况，单位要树立专款专用的意识，完善专项资金管理办法，明确项目支出的范围，财务人员要及时核对账务，堵塞挤占项目资金的漏洞。

（四）落实资金发放，加强监督管理

救助资金发放后，业务处室应在规定时限内，跟进落实资金发放到位情况，并要求反馈上报《长沙市信访救助金救助发放记录表》，审核是否有2名以上经手人员签字确认，确保救助资金的发放得到有效监管。

（五）加强以前年度问题整改落实工作

建议市信访局对历年绩效评价中存在的问题，成立整改领导小组，落实专人履行整改工作，并就问题是否整改和整改程度直接对具体经办人问责。建立整改销记台账，做好后续检查和评价。

六、综合评价及评价结论

2020年度市信访局资金的使用管理基本规范、各项资料基本齐全、财务核算基本规范，基本完成了绩效目标，发挥了其

职能，但存在部分管理制度执行不到位、资金使用欠规范、监督管理工作有待夯实等问题。按照目标设定、预算配置、预算执行与管理、资产管理、项目产出与效益等方面进行评价，综合评分为 84.75 分，评价等级为良。

长沙市财政局

2021 年 8 月 31 日