

2018 年度长沙市信访局专项 绩效评价报告

为加强财政支出管理，提高财政资金使用效益，根据《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）和《长沙市财政局关于开展2019年财政重点绩效评价工作的通知》（长财绩〔2019〕4号）等文件精神，市财政局绩效评价工作组于2019年6月对长沙市信访（以下简称“市信访局”）2018年市级信访救助资金、信访工作专项及考核奖励经费（含支付维稳单位经费）实施了专项资金绩效评价。评价采用定量分析和定性分析相结合的方法，从项目决策、项目管理和项目绩效完成情况等方面对项目进行了综合评价，现将项目绩效评价情况报告如下：

一、评价情况

本专项评价主要采用查看市信访局项目资料和财务资料相结合的方式，对市信访局2018年度市级信访救助资金204万元、信访工作专项及考核奖励经费（含支付维稳单位经费）224.8万元进行了评价，评价项目金额共计428.8万元。另，2018年群众工作专项及考核奖励经费预算安排190万元，项目列支118.3

万元，其中付 2017 年度群众工作奖金 67 万元、付人员年休假补助 39.14 万元。因政策原因该项目 2018 年工作未实质性开展，且支出内容单一，对其设置一套单独的指标体系考核意义不大，故本次未将该项目纳入评价范围。评价组在被评价单位提供资料的基础上，根据有关规定，按照重要性原则，检查了市信访局被评价项目的制度建设及执行情况、财务管理情况，并对市信访局提供的项目资金使用明细表进行了分析复核，检查了资金支付凭证，检查金额 377.01 万元，占年度项目支出的 100%。

二、项目基本情况

为了推动解决长期积累、久拖未决、难以划分责任主体或无法追查责任单位的特殊疑难信访问题，为了规范信访秩序，维护社会稳定，维护人民群众的合法权益，为了促进信访救助资金使用规范，救助对象息访息诉，为了推进信访积案化解，着力强化信访源头预防和属地稳控，有效实现“去存量、控增量”工作目标，长沙市财政局《关于 2018 年部门预算的批复》（长财预〔2018〕6 号），对市信访局 2018 年度市级信访救助资金、信访工作专项及考核奖励经费（含支付维稳单位经费）预算作出了安排。

三、项目资金情况

2018 年度长沙市财政预算安排市信访局市级信访救助资金 204 万元、信访工作专项及考核奖励经费（含支付维稳单位经费）224.8 万元，预算资金共计 428.8 万元。

市信访局 2018 年度市级信访救助资金预算数 204 万元，本年实际支出 188 万元，年末结余 16 万元，资金使用比率 92.16%；2018 年度信访工作专项及考核奖励经费(含支付维稳单位经费)预算数 224.8 万元，本年实际支出 189.01 万元，年末结余 35.79 万元，资金使用比率 84.08%。

项目资金按相关会计准则和会计制度的规定实行会计核算，项目支出申请审批手续基本规范。

四、项目实施情况

市级信访救助资金项目和信访工作专项及考核奖励经费(含支付维稳单位经费)项目由市信访局主管和负责组织，并根据单位年初制定的工作计划、绩效目标以及各专项资金管理办法等文件开展各项工作。根据被评价单位提供的资料，项目工作已基本按计划完成。

五、制度建设和各项法律法规制度的执行情况

市信访局制定了《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(修订)》、《长沙市信访局调拨资金审批流程》等专项资金管理制度和机关财务管理制度，规定了经费的开支范围、标准、审批和拨付程序。财务管理制度基本得到执行，支出费用的具体内容对象、用途等事项基本明确、清晰。

六、项目的产出成果及效益情况分析

(一) 信访形势平稳可控

2018年市信访局共有效处置群众信访42104人（件）次。包括进京非接待场所有关人员登记376人次、到省上访4775批13080人次、来市上访5287批18110人次、来信5092件次（含上级转交办件）、网上信访5424件次（含上级转交办件），以及复查复核申请22件次。其中：有效处置进京非访376人次，进京非访人次较2017年同比下降47.56%；有效处置群众到省集访278批5492人次，到省集访人次较2017年同比下降50.83%；有效处置到市委市政府门口非访211批9197人次，来市非访人次较2017年同比下降12.66%；全国“两会”期间进京非接待场所有关人员登记仅4人次，较2017年同比下降94.94%。全市共59个乡镇（街道）实现“三无”目标（无进京非访登记和进京重复越级访，无到市级以上集访，无极端恶性事件），信访工作全年未发生重大群体性恶性事件和涉访舆情事件。

（二）重点信访案件办理高效规范

市信访局创新和固化了“三个层级办”（即责任单位自办、领导督办领办、市委问责查办）、“六步工作法”（即了解案情、约见信访人、走访核实、召开座谈会、明确处理意见、跟踪落实）、“五清”工作要求（即责任要厘清、事实要查清、道理要讲清、文档要写清、到期要办清）等工作机制，推动了中央第八巡视组和省委第四巡视组交办信访件的规范办理。2018年度中央巡视组交办信访事项1223件、省委巡视组交办信访事项11批1722件，均已高效办结，信访工作在中央第八巡视组和省委

第四巡视组巡视期间获得了高度赞扬和肯定。

（三）信访积案有效化解

市信访局组织开展了重点领域、重点群体、重点问题、重点人员等“四大攻坚”专项行动，2018年全面梳理了285件“四大攻坚”案件。其中：重点领域案件37件、重点群体案件28件、重点人员案件138件、重点问题案件82件。信访积案有效化解率达97.54%，得到了国家信访局和省信访局的肯定。2018年10月，在省委、省政府召开全省“信访法治化建设”暨“四大攻坚”的现场推进会上，市信访局作为典型经验代表发言。

（四）信访基础进一步夯实

一是推进了法制信访文化建设。2018年市信访局深入开展了“信访法治建设年”活动，全面落实诉访分离，推进依法分类处理群众投诉请求，广泛开展信访法治宣传活动。二是提升了信访信息化水平。通过全面规范信访业务，加强湖南省信访信息系统的运用，实现对所有群众来访必登，有据可查，规范办理。三是改进了书记和市长交办信件办理方式。全年共收到市长信件412件、书记信件311件，采取了改进办理方式举措后，市长、书记信件均及时办结并上报。2018年，网上信访及时受理率达99.3%，网上信访群众满意率达97.2%。

七、存在的问题

1、绩效目标细化量化不到位。绩效目标细化量化工作有待加强。市级信访救助资金绩效目标均为定性指标，未设置量化

指标；信访工作专项及考核奖励经费绩效目标大部分为定性指标，量化指标仅 2 个。

2、资金使用率有待提高。项目均存在结转结余资金，资金使用率有待提高。2018 年市级信访救助资金财政安排预算 204 万元，年末结转结余资金 16 万元，资金使用率 92.16%；2018 年信访工作专项及考核奖励经费财政安排预算 224.8 万元，年末结转结余资金 35.79 万元，资金使用率 84.08%。

3、采购计划及审批手续不全。根据《长沙市信访局政府采购管理制度》第八条规定，“机关日常办公用品购置由办公室提出采购计划，报经分管领导批准，由办公室分管人员负责统一采购”。信访工作专项及考核奖励经费部分政府采购业务，未按规定履行采购计划及审批手续。如：2018 年 12 月 44#凭证付金井茶厂购办公用茶款 2.85 万元、2018 年 12 月 22#凭证付嘉威办公设备公司电脑耗材款 4.5 万元、2018 年 11 月 34#凭证付邮政长沙公司 2019 年报刊订阅费 1.47 万元等。

4、加班用餐审批手续不全。根据《长沙市信访局工作人员公务活动用餐规定》第九项规定“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”。信访工作专项及考核奖励经费部分加班用餐支出，分管领导及分管财务领导仅在报销发票上签字，加班用餐审批手续履行不到位。

如：2018年4月7#凭证付加班工作餐费500元、2018年12月33#凭证付衡阳调研学习加班餐费279元。

5、个别公务出差审批手续不全。根据《长沙市市直机关差旅费管理办法》（长财行〔2014〕54号）第四条规定，“市直机关应当建立健全公务出差审批制度。出差必须按规定报经单位有关领导批准，从严控制出差人数和天数；严格差旅费预算管理，控制差旅费支出规模”。信访工作专项及考核奖励经费个别公务出差审批手续履行不到位，如：2018年11月12#凭证付陈艳和李景军北京维稳差旅费5600元。

6、部分经费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。单笔支出金额预计在20000元以上的(含20000元)，办理经费审批手续，提交党组讨论后再进行开支。经办处室填写《长沙市信访局经费申报审批表》……，《长沙市信访局经费申报审批表》与党组会议纪要作一并为报账依据”。信访工作专项及考核奖励经费部分经费支出，凭证后未附《长沙市信访局经费申报审批表》，经费申报审批手续不全。如：2018年12月44#凭证付金井茶厂办公用茶费用2.85万元、2018年9月32#凭证

付有谦公司信访网络管理平台软件开发费 1.98 万元、2018 年 12 月 22#凭证付嘉威办公设备公司电脑耗材费用 4.5 万元、2018 年 12 月 81#凭证付湖南弘一事务所 2018 年咨询费 8 万元等。

7、救助资金“适量救助”原则落实不到位。部分救助资金的使用违背了《长沙市信访救助资金使用管理办法》规定的“适量救助”原则。市信访局 2018 年度发放信访救助资金 23 笔，金额共计 188 万元，其中 14 笔救助资金均超过“适量”原则 5 万元，涉及救助资金共计 151 万元。超额救助资金笔数占比 60.87%，救助金额占比 80.32%。

8、部分救助资金申报质量欠佳。部分救助资金申报资料和申报审批手续不全。例如：杨洁、易建国申请救助资金 5 万元，仅附《长沙市信访救助资金审批表》和息访息诉承诺书，未附对其实施救助的相关证明等资料，申报资料不齐全，且表中“申报救助单位意见”栏未签字签章，申报审批手续不全；曾军培申请救助资金 10 万元，后附《长沙市信访救助金救助审批表》“申报救助单位意见”栏未签章，申报审批手续不全。

9、救助资金发放监督执行率有待提高。救助资金发放监督执行率为 91.3%，资金发放监督管理有待加强。例如：杨彩莲和王莉珊申请救助资金共 21 万元，《长沙市信访救助金救助发放记录表》无 2 名经手人员签字；杨洁、易建国申请救助资金 5 万元，未附《长沙市信访救助资金发放记录表》。

10、个别信访积案未得到有效化解。信访积案有效化解率

仍有提升空间。2018年“四大攻坚”专项行动积案共计285件，其中278件已有效化解，7件程序上已办结，但未得到有效化解，信访积案有效化解率97.54%。

11、救助对象满意度有待提升。市级信访救助资金救助对象满意度为80%，有待进一步提高。满意度调查结果“一般”的原因系信访大厅工作人员态度欠佳，不够耐心。

八、相关建议

1、加强绩效管理，明确绩效目标。

建议加强绩效管理，明确绩效目标，对目标进行细化量化分解，以便监督考核，发挥绩效监督作用。

2、加快项目进度，提高资金效率。

建议加大项目执行力度，强化业务工作的计划性，按计划开展各项工作，以加快预算执行进度，提高资金使用效率。

3、采购计划审批，确保管理到位。

机关日常办公用品购置应按照《长沙市局政府采购管理制度》相关规定，由办公室提出采购计划，报经分管领导批准后方可采购。严格采购计划审批手续，确保手续齐全，管理到位。

4、经费支出审批，强化制度执行。

一是加强加班用餐审批管理。加班用餐应按规定由加班工作人员填写加班用餐审批表，逐级审批后方可报账；二是严格公务出差审批手续。公务出差必须按规定报经单位有关领导批准，从严控制出差人数、天数和支出规模，加强出差审批，确

保手续齐全；三是加强经费支出申报审批。经费开支应由经办处室按规定填写经费申报审批表，经恰当权限审批后，作为报账依据。

5、落实“适量救助”，规范资金使用。

项目单位应严格按照《长沙市信访救助资金使用管理办法》开展信访救助工作，遵循“适量救助”的原则，促使专项资金使用规范，切实发挥救助资金的杠杆作用。

6、申报救助资料，严格审查把关。

提交申报资料时，业务处室应认真审查《长沙市信访救助金救助审批表》审批手续是否齐全、实施救助的相关证明等资料是否真实、规范，对救助资金申报资料，认真审查，严格把关。

7、强化履职职责，拒绝办理支付。

救助资金发放前，财务人员应再次审核，对手续不齐全的申报材料，应拒绝办理支付，强化履职职责，提高资金支付合规性，促进专项资金有效使用。

8、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。

9、深入开展工作，化解信访积案。

对程序上已办结而实际上未有效化解、极有可能再次上访的信访积案，项目单位应充分了解信访人的诉求，联合其所在单位或村，反复协商，认真做好上访人的思想疏导工作；同时从信访积案产生的原因上剖析，加强与各级各部门配合，创新工作办法，解决上访群众的实际问题，构建和谐安全的社会环境。

10、提升服务意识，方便人民办事。

针对“重复访”的问题，项目单位应注重提升办事人员的服务意识，力争“最多跑一次”，实现让数据多跑跑，让群众少跑或者不用跑，方便群众办事，提升群众获得感。

九、综合评价及评价结论

2018年度市信访局在运用市级信访救助资金、信访工作专项及考核奖励经费过程中，资金使用管理基本规范、各项资料基本齐全。项目支出基本完成了绩效目标，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。按照项目决策、项目管理、项目绩效三大方面进行评价，综合评分为 85.33 分,评价等级为良。

长沙市财政局
2019年7月31日