

广州市从化区信访局 2022 年部门 整体支出绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况

广州市从化区信访局的主要职责：

（一）贯彻执行党和国家有关信访工作的方针、政策和法律、法规，执行区委、区政府有关信访工作的决策和部署并组织实施；负责研究草拟有关信访工作的规章制度。

（二）处理群众和境外人士来信、来访、来电、传真、来邮（电子邮件）和网上信访；及时、准确地向区委、区政府反馈来信、来访、来电、传真、来邮（电子邮件）和网上信访中提出的重要建议、意见和问题；综合分析信访动态和信息，开展调查研究，向区委、区政府提出完善政策、改进工作的意见和建议。

（三）承办中央、省、市和区领导交办的信访事项，督促检查领导有关批示件的落实情况；向区直部门和镇（街）转送、交办、督办有关信访事项，督促检查重要信访事项的处理和落实；负责协调处理跨地区、跨部门的重要信访问题；负责办理信访复查、复核工作。

（四）组织开展信访矛盾排查调处工作，及时向区委、

区政府报告重大矛盾排查调处情况；协调配合有关部门处置集体上访和非正常上访事件，维护信访秩序；协调处理基层信访部门在信访工作中遇到的复杂问题和重要事项；协助有关部门做好我区群众越级到广州市及上省进京上访、到非接待场所上访的劝返工作。

（五）指导全区信访业务工作，督促、检查、协调区直部门和镇（街）信访业务工作；负责信访工作宣传、信息发布和经验交流；组织信访干部的业务培训；指导全区信访部门信息化建设。

（六）承办人大代表、政协委员和区领导直接反映的信访事项。

（七）承办区委、区政府和上级信访部门交办的其他事项。本局设2个内设机构及1个下属事业单位。2个内设机构为：办公室、信访科；1个下属事业单位为：广州市从化区信访网络受理中心。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1. 进一步加强党的全面领导，提高党员干部政治素质。加强党对信访工作全面领导，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，以落实《信访工作条例》为契机，以服务保障党的二十大为主线，系统推进各项工作。

2. 坚持党建引领深度培育养成信访“家文化”，激励干

部担当作为。结合宣传贯彻《信访工作条例》和深入落实《广州市信访局印发关于在全市信访系统深入推进信访“家文化”建设的意见的通知》精神和要求，在全区信访系统倡导和践行“家人、家书、家事、家访、家常话”工作理念和工作方式，以强化组织建设和党员教育管理为抓手，利用干部教育、理论学习、组织生活等多种形式，经常性宣传“家文化”理念，使之在干部职工头脑中深深扎根，融入精神血脉，不断提升我局党组织凝聚力、战斗力。

3.今年，我区群众选择通过网信形式反映诉求增长势头持续，网信件占比30%左右，逐步实现了“让数据多跑路，群众少跑腿”智慧信访作用。同时，全区信访工作在推进初信初访提速增效、群众满意度评价、进京访治理等重点工作任务上取得较大成效：初信初访综合办理效能由年初80%上升至100%、持续保持日清日结国满件和综合得分全市排名第一。

（三）部门整体收支情况

2022年广州市从化区信访局整体绩效目标为：1、认真贯彻落实习近平总书记关于加强人民信访工作的重要指示精神；2、做好冬（残）奥会、全国两会、党的二十大等重大敏感活动的信访安全保障；3、千方百计解决人民群众合理诉求。截至2022年12月31日基本完成各项绩效目标。

从预算执行情况看，全年预算数为 659.59 万元，全年执行数 659.59 万元，支出进度为 100.0%，预算完成率为 100.0%。

（四）部门整体绩效管理情况

2022 年广州市从化区信访局整体绩效目标和指标设定：

- 1、完成群众来信、来访、网信的转交办率。
- 2、协助有关部门做好群众越级到市、省、京非接待场所上访的劝返工作。
- 3、群众国家满意度评价件满意率。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

按照 2022 年度《部门整体支出绩效自评表》的具体评价要素及分值，我局 2022 年整体绩效目标完成，自评分值为 95.5 分。主要分值情况如下：

1、部门整体绩效目标效益指标完成情况，本项分值 20 分，自评分 17.5 分，得分主要原因是：**一是**群众国家满意度评价件满意率指标值设置为 100%，不够合理，无法 100% 完成；**二是**协助有关部门做好群众越级到市、省、京非接待场所上访的劝返工作质效有待提高，2022 年我区群众进京上访 27 批 30 人次，批次、人次同比上升 125%、130%（纯人数 5 人，属于同一信访事项多次进京访）。

2、绩效管理制度执行情况，本项分值 7 分，自评分 6

分，得分主要原因是：绩效指标设置不够合理和精准，下一步将结合具体工作进行适度调整。

3、合同备案时效性情况，本项分值 1 分，自评分 0.5 分，得分主要原因是：由于工作业务不够熟悉，以及系统上有个别合同不是系统自动备案，往往是自查发现，手动备案公开，但已超过“合同签订之日起 2 个工作日”，只能通过写情况说明方式备查。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

1、完成群众来信、来访、网信的转交办率 100%。

2、积极主动协助有关部门做好群众越级到市、省、京非接待场所上访的劝返工作。

3、群众国家满意度评价件满意率。根据“2022 年广州市各区全系统满意度工作情况”排名，我区满意率 98.77%、参评率 98.28%，综合效能 98.61%，位列全广州市第一名）。

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

2022 年我局没有重点任务项目支出。

（四）主要工作成效

一是坚持领导干部接访下访常态化制度化。按照“稳字当头、化解在前”，加强源头治理工作原则，制定了《2022 年广州市从化区区委常委、副区长包案处理信访问题工作方案》，共排查梳理出 100 宗群众反映比较激烈、矛盾问题比

较突出的信访案件，交由区领导包案。通过区领导包案挂帅、现场调研、督促带动，压实各级领导干部落实信访工作责任，目前 97 宗信访案件绝大部分已得到化解。

二是加大区领导包案处理信访突出问题工作力度。制定《2021 年广州市从化区区委常委、副区长包案处理信访突出问题工作方案》，今年以来，我区排查梳理出 98 宗群众反映比较激烈、矛盾问题比较突出的信访案件，交由区领导包案。通过区领导包案挂帅、现场调研、督促带动，压实各级领导干部落实信访工作责任，目前 98 宗信访案件绝大部分已得到化解。

三是做好治理重复信访和信访积案化解工作。按照“解决问题、化解矛盾、息诉罢访”的要求，落实“一案一册”，加强对事权单位的工作指导，从源头化解等方面研究制定具体化解措施，确保国重件等重点信访积案限期化解。今年，区领导带头落实包案办结 12 宗难案积案、19 宗重点个案，带动镇(街) 74 名领导包案 265 宗落实化解或稳定。区领导带头到区人民来访接待厅坐班接访，妥善处置 4 宗群体访事件和有序推进 2 宗问题楼盘事项，获得群众赠送锦旗和表扬信 7 件次，区、镇两级领导共接访群众 252 批 507 人次。

四是坚持“严密防范、预防在前”，加强闭环管理，确保人员稳定。对重点人员坚持“一人一策”分类分级管控，对进京访重点人员第一时间落实区委书记包案，抓实抓细进京访闭环管理工作。梳

理重点人员 38 人挂图作战，向上级申请临控 168 人，并梳理出近 5 年曾进京访重点人员名单提交区风险研判调度中心分析研判，落实有效管控。实行“周调度、日调度”“零报告”工作机制，捕捉信访风险“弱信号”14 条，主动排查及时处置扬言涉访信息 5 宗，召开协调会 19 次。

三、存在的主要问题

一是党建工作创新不够，活动载体缺乏活力，同新时期党建工作的要求还有差距，在工作中检查落实和精细化管理不够完善。二是信访形势不容乐观，部分重点领域矛盾突出，待化解的历史遗留问题仍然较多。如涉军、涉农、涉土、城市更新等领域个别信访老户为达到其个人不合理利益诉求仍缠访闹访，因政策调整、时间久远等历史遗留问题化解难度较大。三是信访工作法治化水平有待进一步提高。个别群众“有困难找政府”的思维根深蒂固，信访不信法，习惯依赖信访部门解决问题。部分单位依法分类处理信访诉求工作不够规范。四是信访基层基础工作仍然薄弱。对信访数据的运用还处于较粗浅的层次，少数单位仍存在“小事不重视，大事往上交”的惯性思维，办理信访事项片面注重程序性办结，导致“案结事未了”，也存在镇街信访工作力量不足等问题，在一定程度上影响了信访业务的顺利完成。五是联动协调不及时，导致信息搜集、互通共享工作有所欠缺。个别单位未

对辖区内重点人员排查管理台账进行更新，导致与区一级核查数据有缺漏；涉访信息网络构建仍不够完善，导致部分涉访涉稳信息未能第一时间共享。

四、下一步改进措施

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届一中全会精神，牢固树立以人民为中心和信访“家文化”工作理念，紧紧围绕把信访部门建设成为“政治型机关”的目标，全力推进更好地做好“送上门来的群众工作”。

（一）继续加强党对信访工作的全面领导，牢固树立“人民信访为人民”的工作理念。做好新时代信访工作，把学习党的二十大精神作为当前首要政治任务，切实把思想和行动统一到党的二十大精神上来。充分发挥党密切联系群众的桥梁纽带作用，始终坚持人民至上，更好担负起为民解难、为党分忧的职责使命，用做好信访工作的实际行动密切党同人民群众的血肉联系，夯实党的执政根基。

（二）继续坚持源头预防、紧盯重点工作，提高矛盾排查化解和系统治理能力。紧盯重点工作任务，坚持领导接访下访、领导包案等机制，始终把做好信访基础工作作为长效之策。坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极开展矛盾纠纷排查化解工作，加强信访矛盾源头防治。进一步压实信访基

础业务工作，继续做好初信初访办理、满意度评价等基础业务工作，用心用情用功办理群众信访事项，加强信访工作“家文化”建设。认真梳理自查尚未化解的重复信访事项，加强对进京访重点人员闭环管理，严格落实领导包案，切实按照“三到位一处理”原则，推动重复信访事项实体化解，确保事项不“倒流”，最大限度压减重复信访量。

（三）继续加强信访调研、分析研判和督查问责，当好党委、政府的参谋助手。加大对重点个案、类案的督导调研，形成有价值的调研报告，为党委政府从政策层面解决类案信访问题提供决策参考。积极探索信访工作“三项建议权”与纪委监委联合协作督办问责工作机制，从常态化提级巡查改变为常态化监督。认真落实信息预警、研判分析、应急处置工作机制，坚持风险动态研判，加强信访信息预警特别是扬言敏感信息的收集和处理，做到“底数清、情况明”，切实维护我区社会安全稳定。

广州市从化区信访局

2023年10月23日