

2021 年度长沙市望城区 部门整体支出绩效评价报告

评价项目名称：2021 年度长沙市望城区信访局部门整体支出

被评价单位：长沙市望城区信访局

评价委托单位：长沙市望城区财政局

评价实施机构：湖南新财苑会计师事务所有限公司

报告日期：2022 年 7 月 15 日

湖南新财苑会计师事务所有限公司

HUNAN NEW CAIYUAN CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS CO. LTD.

地址：长沙市芙蓉区紫薇路8号华泰大厦20楼 邮编：410016 电话：0731-84885176

2021年度长沙市望城区信访局 部门整体支出绩效评价报告

湘财苑专审字[2022]第122号

长沙市望城区财政局：

为贯彻落实党中央、国务院和湖南省委省政府关于全面实施预算绩效管理的决策部署，不断强化部门绩效理念，提高部门支出的整体效果和资金使用效益，保障部门更加科学有效地履行职责，根据《湖南省财政厅关于开展2021年省级预算资金绩效评价工作的通知》和《长沙市望城区财政局关于开展2021年度预算支出绩效评价工作的通知》（望财绩〔2022〕3号）的要求，受长沙市望城区财政局（以下简称“区财政局”）委托，湖南新财苑会计师事务所有限公司成立绩效评价工作组，于2022年5月对长沙市望城区信访局（以下简称“区信访局”）部门整体支出进行绩效评价。评价采用定量分析和定性分析相结合的方法，实施了资料审阅、账务核实、检查支付记录、询问、实地核查等现场评价程序。根据项目单位提供的资料和现场核查综合评价形成本报告。

一、部门概况

(一) 部门主要职责

区信访局主要职责为受理、交办、转送信访人提出的信访事项；承办上级和本级人民政府交由处理的信访事项；协调处理重要信访事项；督促、检查信访事项的处理；研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向长沙市望城区人民政府提出完善政策和改进工作的建议；对长沙市望城区人民政府其他工作部门和各乡镇人民政府信访工作机构的信访工作进行指导和考核；落实长沙市望城区联席会议办公室和长沙市望城区人民来访接待中心交办的各项工作任务；完成长沙市望城区委、区人民政府交办的其他工作。

(二) 机构设置及人员情况

区信访局是望城区行政机关，属全额拨款机关行政单位，内设办公室、接访案件科、办案科。单位核定编制 13 名，其中：行政编制 9 名，工勤编制 1 名，事业编制 3 名。实有在职在编人员 14 人，政府雇员 2 人，退役士官 3 人，临聘人员 7 人，退休人员 1 人。

二、部门支出情况

区信访局 2021 年度实际支出 1,093.12 万元，其中：基本支出 497.03 万元，一般项目支出 290.13 万元，公共专项支出 305.96 万元。

(一) 基本支出情况

2021 年度基本支出 497.03 万元，其中：工资及福利支出 441.05 万元；商品和服务支出 24.31 万元；对个人和家庭的补助

支出 31.67 万元。基本支出较上年减少 97.72 万元，同比下降 16.38%，主要系公用经费减少所致。基本支出主要为保障单位机构运转、完成日常工作任务而发生的各项支出，包括基本工资、津补贴等人员经费以及办公费、印刷费、水电费、办公设备购置费等日常公用经费。

（二）项目支出情况

2021 年度部门一般项目支出 290.13 万元，主要用于信访宣传、信访维稳工作等方面。

2021 年度公共专项年初预算 258 万元，年中追加预算 47.96 万元，实际支出 305.96 万元，主要用于化解信访疑难案件。

三、部门整体支出绩效目标

区信访局 2021 年度绩效目标为：深入贯彻落实习近平总书记对信访工作“三到位一处理”的总要求，做好信访宣传，处理好接访、网信、积案等各类信访案件，切实解决群众的合理诉求，完成中央、省、市进京非访指标总量下降的目标，维护好望城区改革发展稳定大局。

四、部门整体支出绩效情况及评价结论

（一）绩效目标完成情况

区信访局 2021 年度基本完成年初设定的部门整体绩效目标，但仍有部分绩效目标未实现，如：信访群众满意度评价系统建设未完成、积案奖励标准执行不到位。

（二）部门整体支出绩效

1. 建立健全信访机制，提高办理效率

坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访，全年党政领导阅批件 30 件次，区领导接访 147 次，接待来访群众 15 批次，解决事关群众切身利益问题和诉求 12 件。大力推行带案下访、按时回访制度，全年下访 53 次，回访 44 次。严格按照“四分原则”调处初信初访，全年共调处 157 批 630 人次，转送交办率和按期办结率均达 100%，基本做到群众反映的问题件件有着落、事事有回音。

2. 解决信访突出问题，抓好积案攻坚

完成国家信访局交办第一批 196 件疑难复杂案件，办结率达 100%；完成湖南省长沙市交办的 27 件疑难复杂案件，化解率达 100%；长沙市望城区人民政府交办案件 78 件，化解 71 件，化解率达 91%；区信访化解信访突出问题成效初显，较好维护了望城区改革发展稳定大局。

3. 深入开展隐患排查，抓好源头管理

全区推进“枫桥经验”，引导各方力量参与信访工作，通过入户走访、帮扶救助等形式，做实做细思想工作，依法解决群众合法合理诉求，区信访局全年共集中组织排查 4 次，重点排查 6 次，排查出各类矛盾纠纷 117 余起、40 多个重点群体、792 名重点人员，切实解决群众的合理诉求，将大量的不稳定因素化解于萌芽。

（三）评价结论

区信访局基本遵循了国家相关法律法规及单位内部控制制度，财务管理基本规范，基本完成了 2021 年度整体工作目标，但仍存在绩效管理不到位、资产管理不规范等问题。从目标设定、预算配置与执行、预算与资产管理、职责履行、履职效益等方面进行综合评价，区信访局 2021 年度部门整体支出绩效评价得分 86 分，评价等次为良。

五、存在的问题

（一）预算绩效管理有待加强

1. 区信访局未根据三定方案制定适合本部门发展的中长期规划。
2. 政府采购超预算。2021 年度区信访局政府采购预算 0 万元，实际采购金额 2 万元，超预算采购 2 万元。
3. 自评报告质量不高。区信访局提供自评报告中反映的问题较少，仅涉及预算方面，问题分析不够深入全面，绩效自评工作有待加强。

（二）财务管理工作不规范

1. 往来款管理需加强。一是往来款控制率未达目标值，区信访局往来款项较上年增长 300%，往来款控制率为 29.63%。二是往来款账龄较长，如 2018 年 2 月区信访局员工因驻京信访工作借支 2 万元，截至 2021 年 12 月 31 日资金仍未归还，款项账龄超过 3 年。
2. 报账凭据不合规。通过抽查凭证资料发现，区信访局存

在报账原始凭证不合规情况，如：2021年2月26号凭证，付省市两会信访维稳值班用餐开支0.61万元，其中0.20万元发票抬头为个人。

3. 报账凭证附件不全。如：2021年2月，省两会信访维稳值班住宿支出0.96万元，报账凭证中未附住宿时间、住宿人员等原始资料；务虚会议工作用餐支出0.12万元，报账凭证中未附加班时间、参会人员等原始资料。

（三）资产管理需加强

1. 2021年区信访局未安排专员对固定资产实施年度盘点，资产管理工作不到位。

2. 少数固定资产已不能使用，未及时报废核销。如：2007年购置的手提电脑、2011购置的摄影机、格力空调、照相机、2005年购置的台式机电脑，经评价小组现场盘点，上述资产已购置多年，早过使用年限，已不能使用，未及时报废核销。

（四）部分信访工作不到位

1. 信访群众满意度评价系统建设未完成。根据《望城区信访局2021年创建“人民满意窗口”活动实施方案》，在建立健全服务满意评价制度方面，要通过增设群众来访意见箱和发放《来访接待服务评价卡》或引入窗口评价系统等方式，积极引导信访群众进行初访接待满意度现场评价。现场走访了解，区信访局于2022年4月建立信访案件满意度回访系统。截止现场评价离场日，信访窗口未增设群众意见箱、未发放《来访接待服务评价卡》、未引入窗口评价系统。

2. 积案奖励标准执行不到位。《长沙市望城区 2020 年度信访积案化解攻坚活动实施方案》规定：“对信访积案化解工作突出的街镇或区直部门，经区委、区政府批准后，给予适当奖励，原则上每化解一件国家、省、市交办的信访积案奖励 1 万元，区交办的奖励 0.5 万元。”检查发现，部分省级交办积案奖励，区信访局按 0.7 万元给予，区级交办积案奖励，按 0.3 万元给予，未严格按照方案标准发放。

3. 信访台账总计与明细汇总不符。经核对区信访局提供的信访电子台账与信访总量表，部分月份存在电子台账与总量表数据不符。如：2021 年度电子台账中 1 月份、3 月份、4 月份来区登记数据依次为 51 批 110 人、74 批 207 人、80 批 368 人次，而 2021 年信访总量表中 1 月份、3 月份、4 月份来区登记数据依次为 49 批 93 人、63 批 197 人、76 批 341 人次。

（五）重点问题整改不到位

区信访局 2020 年预算执行及其他财政收支情况专项审计中，存在“年初预算与预算执行存在差异”的问题。经核查，2021 年区信访局仍存在该问题，如：差旅费预算数 4.3 万元，决算数 65.15 万元，超预算 60.85 万元。

六、有关建议

（一）强化预算绩效管理，提高资金使用效益

全面梳理部门职能职责，在总结部门最近 3 到 5 年工作的基础上，制定部门的中长期规划，为绩效目标设定提供依据。规范政府采购，加强与业务部门沟通，根据部门需求做好政府采购

预算，遵循“先有预算，后购买服务”的原则。认真开展绩效自评工作，梳理业务过程中存在的重点难点，深入剖析原因，提出科学有效的建议，进一步提高自评报告质量。

(二) 加强财务工作管理，保证资金使用合规

规范财务报销流程，加强原始凭证审核，对不真实、不合法的原始凭证不予接受，并向单位负责人报告；对记载不准确、不完整的原始凭证予以退回、补正。在部门内做好费用报销监督管理工作，将费用公开化透明化，提高财政预算资金使用效率。

(三) 健全资产管理制度，确保资产安全完整

建立健全资产管理制度，明确规定资产购入、领用和处置等流程；加强资产管理，按规定进行资产盘点，对已过使用年限且不能使用资产及时报废核销；设立资产管理监督机制，实行资产管理责任制，保障资产安全完整。

(四) 重视业务过程管理，提高业务管理水平

完善业务内控制度，规范工作流程，根据制定方案及计划，拆分工作任务落实到人，确保按时高质完成。坚持公平公开原则，严格按照方案发放积案奖励。端正态度，做好基础管理工作，定期清查复核信访台账及明细数据，发现不一致情况，及时查找原因，确保数据准确。

附表：《2021年度区信访局部门整体支出绩效评价指标表》

(本页无正文，为 2021 年度长沙市望城区信访局部门整体支出绩效评价报告签字盖章页)

湖南新财苑会计师事务所有限公司



主评人员：陈清

2022 年 7 月 15 日

附表

2021 年度区信访局部门整体支出绩效评价指标表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	评价情况	得分
投入 (9分)	目标 设定 (5分)	绩效目标 合理性	2	①是否符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划； ②是否符合部门“三定”方案确定的职责； ③是否符合部门制定的中长期实施规划。	①符合国家相关法律法规，我区国民经济和社会发展规划，计 0.5 分，否则不得分； ②与部门职责密切相关，计 0.5 分，否则不得分； ③符合部门制定的发展实施规划，计 1 分，否则不得分； ④绩效目标应设未设的，部门整体未设，扣 1.5 分；扣分=未设÷应设×1.5 分。	绩效目标与职责相关，设定合理，未制定中长期规划，扣 1 分。	1
		绩效目标 明确性	3	①是否将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现。 ③是否与部门年度的任务数或计划数相对应； ④是否与本年度部门预算资金相匹配。	①绩效目标应设未设的，扣 3 分； ②目标明确，细化量化良好，个性指标中的量化指标，3 个及以上，计 1 分；2 个，计 0.5 分；2 个以下不得分。 ③与年度任务数或计划数相对应的指标，3 个及以上，计 1 分；2 个，计 0.5 分，2 个以下不得分。 ④目标与资金匹配良好，逻辑关系明确，计 1 分，否则不得分。	整体绩效目标量化，目标与年度资金匹配性良好。	3
	预算 配置 (4分)	聘用人员 控制 率	2	本年度聘用人员按月加权平均后的人数与上年加权平均人数对比。 聘用人员是指除在编、政府雇员、退役士官外每月发放工资的工作人员(含劳务派遣人员)。	与上年对比，每超 1 人扣 0.5 分，扣完为止。 (对比后按去尾法计算超上年人数)	控制率为 90%。	2
		资金到位率 (公共专项)	2	资金到位率= (实际到位资金/预算资金) ×100%。	资金安排在 11 月底之前分配完毕，计 2 分； 12 月底到位率=100%，计 1.5 分，每下降 1 个百分点扣 0.1	资金到位率 100%。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	评价情况	得分
				实际到位资金：一定时期（本年度或预算支出期）内落实到具体预算支出的资金。 预算资金：一定时期（本年度或预算支出期）内预算安排到具体预算支出的资金。			
过程 (31分)	预算 执行 (12分)	预算执行率 (公共专项)	2	预算执行率= (预算执行数/预算数) ×100%。 预算执行数：部门本年度实际完成的预算数。 预算数：财政部门批复的本年度部门预算数。	全年预算执行率100%±5%以内，计2分，±5~10%，计1分，±10%以上，不计分。	预算执行率100%。	2
		横向拨款	2	部门以本级预算安排的资金拨付给其他预算部门、乡镇（通过财政预算调剂的不在此列）	超过2笔后，每发现1笔扣0.4分，扣完为止。	无横向拨款。	2
		往来款项 控制率	2	①年末（其他应收款+其他应付款）/年初预算商品服务支出（基本支出）； ②对所有往来科目进行账龄分析。	以会计账簿为准，目标值≤10%，达目标值不扣分；未达目标值，其他应收款+其他应付款较上年下降的，计1.5分，持平的，计1分，增长的，不得分。查看所有往来科目账簿，账龄三年以上的往来，每1笔扣0.5分。	往来款项控制率为29.63%，账龄超过3年有一笔，扣2分。	0
过程 (31分)	预算 执行 (12分)	结转结余率	2	结转结余率=结转结余总额（不含上级专项）/支出预算数×100%。 结转结余总额：部门本年度的结转资金与结余资金之和。	结转结余率5%以内，计2分，5~10%计1分，10%以上不计分。	资金无结转结余。	2
		结转结余 变动率	2	结转结余变动率=[（本年未累计结转结余资金总额-上年未结转结余资金总额）/上年未结转结余资金总额]×100%。	以会计账簿预算结余为准，目标值≤0%；达目标值得2分，未达目标值的采用比率扣分法：分值=变动率×2×10，变动率达10%以上，不计分。	结转结余变动率为0。	2
		三公经费 控制率	1	“三公经费”控制率=（“三公经费”实际支出数/“三公经费”预算安排数）×100%，不超当年预算。	“三公经费”控制率100%以下（含）计1分，每超出1%扣0.1分，扣完为止。	三公经费控制率3.6%。	1

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	评价情况	得分
		政府采购执行率	1	政府采购执行率=(实际政府采购金额/政府采购预算数)×100%。	政府采购执行率100%计1分, 每超过(降低)1%扣0.1分, 扣完为止。	采购预算0万元, 实际采购2万元, 扣1分。	0
		内控制度健全性	2	①是否已制定内控制度; ②制度是否合法、合规、完整; ③制度是否得到有效执行。	未在2021年9月30日前正式行文印发内控制度, 扣2分; 制度不完整(根据《行政事业单位内部控制规范(试行)》结合实际情况), 每缺1项扣0.5分; 制度未得到有效执行, 每发现1例扣0.2分。	内控制度健全。	2
	预算管理(15分)	资金使用合规性	5	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定(重点关注:是否按有关规定做到应采尽采、应招尽招、应评尽评, 无规避政府采购、招投标和投资评审等行为); ②资金的支付是否有完整的审批程序和手续; ③重大开支是否经集体研究决策; ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况; ⑥是否存在重复申报项目、虚报冒领资金。	①②③④项, 每发现1例扣0.5分; ⑤⑥项, 每发现1例扣5分; 情节特别严重的, 等级直接定为“差”。	票据不合规、加班用餐附件不齐全, 扣1分。	4
过程(31分)	预算管理(15分)	预决算信息公开性	2	①是否按规定内容公开预决算信息; ②是否按规定时限公开预决算信息。 预决算信息是指与部门预算、执行、决算、监督、绩效等管理相关的信息。	①、②各计1分, 酌情扣分。	预决算已公开。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	评价情况	得分
		绩效自评情况	3	①是否按要求开展绩效自评工作； ②数据是否全面、真实、准确，绩效自评报告是否完整，反映的问题是否具体，意见是否可行。	未开展绩效自评，扣3分，未组织基层预算单位开展自评，扣1分，未组织项目实施单位自评，扣1分；自评数据不准确、不真实，报告内容不完整，问题不具体，意见无操作性，每1处扣0.2分。	开展自评，自评报告质量不高扣1分。	2
		问题整改情况	3	根据近三年审计、财政绩效评价报告，查看单位的整改情况；确实无法整改的，检查以后年度执行情况。	对近三年审计、财政评价报告中发现的问题全部整改，计2分；部分整改，计1分；未整改，计0分。	问题部分完成整改，扣2分。	1
	资产管理(4分)	资产管理安全性	4	①资产保存是否完整； ②资产是否盘点； ③资产配置是否合理； ④资产处置是否规范； ⑤资产账务处理是否合规，是否账实相符； ⑥资产是否有偿使用及处置收入及时足额上缴； ⑦资产出租出借是否符合规定。	账实不符，每1例扣0.2分；未进行盘点，扣1分；资产配置不符合标准，每1例扣0.1分；处置不规范，每1例扣0.2分；账务处理不规范，每1例扣0.2分；资产有偿使用或处置收入未足额上缴，每1例扣1分；未按规定出租出借国有资产，每1例扣1分。	固定资产未盘点，共检查出5项资产无实物，共扣2分。	2
	履职尽责(46)	来访接待	7	①来访接待受理率=来访接待完成量/来访接待受理总量*100%；②是否建立接待台账；③是否建立接待计划；④是否建立接待台账；⑤针对农工来访是否妥善处置。	①来访接待受理率100%，计2分，每降低5%扣0.5分，扣完为止；②完成领导干部公开接待工作计划，计1分，未制定不计分；③制定建立接待台账，计1分，未建立台账不计分；④接待台账内容完整，计2分，每出现一件接待内容要素不全，扣0.3分，扣完为止；⑤针对农工来访，协调相关部门做到妥善处理1分，若发生一起未妥善处理被投诉、通报，不计分。	台账总计与明细汇总数不一致，来访工作其他已完成，扣1分。	6
		网信办理	4	①网信案件办结率=办理完成网信案件数/待处理网信案件数*100%；②是否对案件进行督办。	①网信案件办结率100%，计2分，每降低5%，扣0.5分，扣完为止；②对转送案件进行督办，计2分，每出现一件	网信工作办结率100%，并对	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	评价情况	得分
					案件未积极督办，扣0.5分，扣完为止。	转送案件完成督办。	
		信访复查	6	①复查办结率=完成信访事项复查案件量/信访待复查案件量*100%；②信访复查程序是否合规；③意见准确率=信访复查意见无误差/信访复查案件总数*100%。	①复查办结率100%，计2分，每降低5%扣0.5分，扣完为止；②信访复查程序均合规，计2分，每出现一件程序不合规，扣1分，扣完为止；③意见准确率100%，计2分，若出现一件复查意见错误，2分全扣。	复查办结率100%，程序合规意见准确。	6
		非访治理	4	①是否发生进京非访登记和进京越级访、到省市集访、极端恶性事件；②是否针对“三无”（无进京非访登记和进京越级访、无到省市集访、无极端恶性事件）制定工作方案；③望城区各街道、村镇（社区）是否实现“三无”目标；④是否配合配合公安部等相关部门对涉访违法犯罪行为依法处置。	①进京非访登记和进京越级访、到省市集访、极端恶性事件发生在省市创建结果标准内，计1分，每一项不达标不计分；②完成“三无”创建活动工作方案，计1分，未制定不得分；③全区街道、村镇（社区）均实现“三无”目标，计1分，每出现一个街道、村镇（社区）未实现目标，扣0.3分，扣完为止；④配合公安部等相关部门对涉访违法犯罪行为依法处置，计1分，若出现一次通报，不计分。	非访治理工作已完成。	4
		积案化解	6	①是否对上级交办的信访积案拟定方案；②信访积案化解率=完成化解信访积案数/上级交办的信访积案数*100%；③案件分配率=拟定包案领导案件量/交办待处理积案量*100%。	①根据上级交办的信访积案拟定方案，计2分，未制定方案不计分；②根据方案进度，截止日化解率达到95%，计2分，化解率每降低5%，扣0.5分。扣完为止；③案件分配率100%，计2分，每降低5%扣0.5分扣完为止。	制定了方案，化解率达标，案件分配率100%。	6
		及时性	3	是否在规定时间内完成工作。	信访案件在规定时间内完成，计3分，每发现一份案件超时完成，扣0.3分，扣完为止。	在规定时间内完成。	3
		信息公示	4	①是否严格按照要求进行信息公示；②公示内容是否完整。	①需要公示的按要求完成公示，计2分，每发现一项未公示，扣0.5分，扣完为止；②公示内容要素完整计2分，没缺失一个要素扣0.5分，扣完为止。	按要求进行了公示。	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	评价情况	得分	
		宣传培训	3	①是否制定宣传培训计划；②是否按照宣传培训计划开展宣传活动；③开展信访工作是否被省、市通报。	①完成制定信访宣传培训计划，计1分，未制定不计分；②按要求完成培训宣传工作，计2分，没减少一次宣传培训，扣1分，扣完为止；③若发生一件因未按要求进行培训宣传，被省、市通报批评的，3分全扣。	未制定宣传计划，扣1分。	2	
		档案管理	3	重点工作档案是否汇总整理。	重点工作档案完成汇总整理，计3分，部分完成归档，计1分，全部未归档整理，不计分。	档案汇总整理。	3	
		可持续发展	5	是否实现了多措并举，着力化解社会矛盾纠纷、切实解决信访疑难积案，带动信访秩序向好的方向发展，实现了全区社会大局和谐稳定目标。	多措并举，着力化解社会矛盾纠纷、切实解决信访疑难积案，带动信访秩序向好的方向发展，有力维护了全区社会大局和谐稳定目标，计5分，否则根据工作完成情况酌情扣减分数。	满意评价工作不到位，扣2分。	3	
	履职效益(10)	社会效应		5	通过入户走访、帮扶救助等形式，是否切实解决群众的合理诉求，化解各项不稳定因素化，依法及时高效地解决群众合法合理诉求。	通过入户走访、帮扶救助等形式，切实解决群众的合理诉求，化解各项不稳定因素化，依法及时高效地解决群众合法合理诉求，计5分，否则根据工作完成情况酌情扣减分数。	依法及时高效地解决群众合法合理诉求。	5
			12345 部门投诉率	2	①工单办结率=工单办结量/签收工单量*100%；②工单是否发回重办。	①工单办结率100%，计1分，每降低5%，扣0.3分，扣完为止；②工单未出现发回重办的，计1分，不满意工单被市级发回重办，每出现一例，扣0.1分，不满意工单被区级发回重办的，每出现一例，扣0.05分，扣完为止。	工单均办结，符合要求。	2
	社会公众或服务对象满意度(10)	满意度调查		8	社会公众对信访局工作的满意程度。	95%及以上为满分，80%及以下不得分，每下降1%扣0.4分，扣完为止。	满意度96.58%。	8
			合计	100				86