

东明县信访局 2023 年度绩效自评抽查 复核报告

委托单位：东明县财政局

复核机构：山东国政咨询院有限公司

复核时间：2024 年 10 月



目 录

一、部门（单位）绩效自评情况	1
（一）部门（单位）基本情况	1
（二）项目预算执行情况	3
（三）项目自评情况	3
二、自评复核工作情况	4
（一）复核目的	4
（二）复核范围和内容	4
（三）复核原则	6
（四）工作方法	6
（五）工作流程	7
（六）工作人员组成	7
（七）自评抽查复核结果等级	8
三、抽查复核结论	8
（一）自评覆盖面	9
（二）自评内容完整性	9
（三）绩效指标设置合理性	9
（四）数据准确真实性	9
（五）自评结果客观性	10
四、存在的问题	10
五、有关建议	12

东明县信访局 2023 年度绩效自评 抽查复核报告

根据《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（鲁财绩〔2020〕4号）以及东明县财政局《关于开展2023年度项目支出绩效自评抽查复核的通知》（东财字〔2024〕19号）要求，结合全县预算绩效管理工作部署，受东明县财政局委托，山东国政咨询院有限公司组织人员对东明县信访局自评工作质量进行了复核，现将有关情况报告如下。

一、部门（单位）绩效自评情况

（一）部门（单位）基本情况

东明县信访局（以下简称县信访局）是县政府工作部门，由县政府办公室统一领导和管理，同时承担县委信访相关工作，为正科级。单位编制14个，其中：公务员编制7个，事业编制7个。设局党组书记1名，局长1名、副局长2名、信访督查专员2名（副科级领导），内设3个科室，分别为办公室、网络信访股（挂人民建议征集股牌子）、督促查办股。部门主要职责是：

1.处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向县委县政府及其领导同志的来信，办理通过互联网、手机短信、微信、公众号、客户端、传真、电话等形式提出的信访事项，接待到县委、县政府上访的群众。

2.负责汇总分析通过信访渠道向县委、县政府提出重要意见建议。征集社会各界对县委、县政府工作和全县经济社会发展的意见建议，向县委、县政府报告。

3.承办党中央、国务院以及中央和国家有关机关，省委、省政府，市委、市政府以及县委、县政府批转的信访事项。

4.对紧急重大信访问题和跨地区、跨部门、跨行业以及人事分离、人户分离、人事户分离的信访问题，进行查办或者协调处理。

5.向有关乡镇（街道、开发区）和部门转送、交办和督查来信来访问题，并审查处理结果。对县委、县政府批转和上级交办的信访事项做好处理结果的反馈。

6.综合分析。调查研究来信来访反映的情况和问题，及时向县委、县政府反映，并提出解决问题的意见或者建议。

7.加强信访法规宣传教育，维护信访秩序。指导各乡镇（街道、开发区）及县直各部门（单位）的信访以及人民建议征集工作。

8.完成县委、县政府交办的其他任务。

9.职能转变。按照党中央、国务院关于转变政府职能、深化“放管服”改革的决策部署，认真落实省、市、县深化“一次办好”改革的要求，组织推进本系统转变政府职能，坚持以人民为中心，落实首办责任制，加大对信访事项的督查督办工作力度，确保“件件有着落、事事有回音”，切实维护群众合法权益，不断

提高人民群众满意度。

（二）项目预算执行情况

2023 年度，县信访局本级预算项目 1 个，主要项目内容包括矛盾纠纷排查、信访积案化解活动。项目年初预算金额合计 36.63 万元，调整预算金额合计 36.21 万元，全年执行金额合计 36.21 万元，预算执行率 100%。2023 年度自评项目预算执行情况详见表 1-1。

表 1-1 2023 年度项目预算执行情况

单位：万元

序号	项目类型	项目名称	年初 预算数	调整 预算数	全年 执行数	执行率
1	本级支出项目	值班及办公经费	36.63	36.21	36.21	100%
小计			36.63	36.21	36.21	100%

（三）项目自评情况

县信访局按照《山东省财政厅关于转发〈财政部关于印发项目支出绩效评价管理办法的通知〉的通知》（鲁财绩〔2020〕3 号）以及东明县财政局《关于对县级部门单位 2023 年度政策和项目支出开展绩效自评工作的通知》（东财字〔2024〕16 号）文件要求，由财务科牵头，各业务科室共同配合，开展了部门项目绩效自评工作。2023 年度，县信访局开展自评项目 1 个，项目自评等级为“优”。2023 年度自评项目主要工作完成情况详见表 1-2。

表 1-2 2023 年度自评项目主要工作完成情况

序号	项目名称	项目主要内容	实际完成情况	未完成原因	自评等级
1	值班及办公经费	通过开展矛盾纠纷排查不少于 2 次，开展信访积案化解活动不少于 2 次，外派驻守人员不少于 12 人次，保障信访工作正常运行，降低进京赴省到市非正常重复上访量。	开展矛盾纠纷排查 2 次，开展信访积案化解活动 2 次，外派驻守人员 16 人次，保障了信访工作正常运行，减少了矛盾纠纷上行，有效促进了东明县社会和谐稳定。	——	优

二、自评复核工作情况

（一）复核目的

通过对县信访局自评成果进行全面复核，了解部门（单位）绩效自评工作组织实施情况，一是发现部门（单位）在绩效自评工作中存在的问题，提出改进意见建议，进一步强化部门（单位）绩效自评工作主体责任意识，切实提高预算部门（单位）自评工作质量，提高财政资金使用效益；二是重点关注项目预算编制情况、资金支出情况，落实预算编制主体责任，为下一年预算绩效目标编制以及自评工作开展提供经验借鉴，同时强化自评结果应用，进一步提升部门（单位）预算绩效管理水平。

（二）复核范围和内容

1.复核范围

本次复核对象为县信访局纳入预算管理的所有项目，抽查资料范围包括自评项目的绩效目标表、绩效自评表、自评佐证材料、信息公开网页，辅以部门正式文件、其他统计数据、内部工作过

程资料、图片、视频、实物等资料。具体复核对象为自评表和自评报告或自评工作总结。

2.复核内容

（1）自评覆盖面。重点复核部门（单位）自评工作是否覆盖全部纳入预算管理的项目，包括年初预算项目、追加预算项目。

（2）自评内容完整性。重点复核预算执行情况、总体绩效目标和各项绩效指标完成情况，是否存在个别支出实际绩效不佳，但未在自评表或自评报告中体现或删除指标的情况，是否存在指标值未完成，但“偏差原因及改进措施”未填写或填写不明确、不具体的情况，是否存在低于 80 分但未说明相关原因及措施的情况等。

（3）绩效指标设置合理性。重点复核绩效指标设置是否与年初设定的绩效目标保持一致，如有调整，依据是否充分；绩效指标是否指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配。

（4）数据准确真实性。重点复核项目预算执行率、指标实际完成值等数据的真实性。包括资金支出内容与预算批复内容是否一致，自评填报数据与实际执行是否一致。

（5）自评结果客观性。重点复核自评结果是否客观、准确，指标权重分配是否合理（是否存在刻意调高绩效好的指标权重，压低绩效差的指标权重的情况），偏差原因分析是否明确以及措施建议是否可行、佐证资料提供是否全面等。其中，预算执行率低于 60%的，自评等级不得为“良”（含）以上。

（三）复核原则

1.科学规范原则。严格按照规定的程序，按照科学可行的要求，规范开展绩效自评复核各个环节的工作。

2.依据充分原则。绩效自评复核建立在大量、充分掌握相关数据、证据基础上，通过科学的分析方法，得出客观的结论、意见和建议。

3.公正公开原则。绩效自评复核符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

4.独立评价原则。通过道德自律和制度约束，排除内在、外在因素的干扰和影响，保持绩效自评复核的独立性、客观性、公正性。

（四）工作方法

本次复核工作主要采用的工作方法有资料分析、座谈访谈、实地勘查，具体如下：

1.资料分析。一是对照县信访局资料，核查部门自评成果是否齐全；二是对照批复的绩效目标，分析自评表内容是否完整，包括指标是否齐全，目标值是否一致；三是查看自评表中偏差原因及改进措施是否表述清晰、准确；四是对照项目执行中形成的痕迹资料，初步分析自评结论是否真实、准确。

2.座谈访谈。针对无法依据资料开展核查的内容，汇总后与县信访局工作人员进行沟通，进一步分析自评结论的真实性和准确性。

3.实地勘察。针对有实物产出的项目，赴项目现场查看项目实际执行情况，对自评结论的真实性和准确性进行最终验证。

（五）工作流程

本次抽查复核工作于 2024 年 7 月开展，2024 年 10 月完成。

1.准备阶段。包括成立抽查复核工作组；确定抽查复核对象；制定工作方案，确定抽查复核标准；向单位下达抽查复核通知书，明确工作内容及需提交复核的相关材料清单等。

2.实施阶段。对照复核内容对提交的书面材料进行审核，核实资料的完整性、有效性，进行现场勘察验证，对自评结果进行综合分析评判。

3.形成初步结论、征求意见。根据抽查复核情况，以部门为单位编报抽查复核工作报告，书面形式征求被抽查复核部门（单位）意见。被抽查复核部门（单位）对复核结论有意见的，应提交书面说明，阐述理由。抽查复核工作组根据工作底稿等资料，综合各方面意见，形成最终结论。

4.反馈整改及归档整理阶段。各工作小组向被复核部门（单位）、业务主管科室反馈绩效自评抽查复核结果，被抽查复核部门（单位）根据反馈结果，及时进行整改。抽查复核工作结束后，各工作小组整理抽查复核工作报告、评分证明材料、汇总表格等，建立绩效自评抽查复核工作纸质/电子档案。

（六）工作人员组成

本次抽查复核由东明县财政局预算绩效评价中心、第三方评

价机构等工作人员组成。人员分工情况详见表 2-1。

表 2-1 人员分工情况表

序号	单位名称	姓名	职务	分工
1	东明县财政局	魏艳春	（主管）科	负责整个抽查复核工作的监督与控制，把控阶段性成果及最终成果质量。
2	山东国政咨询院有限公司	王永安	项目负责人	负责现场和非现场复核工作，把控阶段性成果及最终成果质量。
3	山东国政咨询院有限公司	高松芹	项目经理	负责现场和非现场资料审核，出具抽查复核初稿。
4	山东国政咨询院有限公司	马莎莎	项目助理	负责现场和非现场资料核查。

（七）自评抽查复核结果等级

根据《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（鲁财绩〔2020〕4号）等文件，自评抽查复核结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为 100 分，等级一般划分为四档：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

三、抽查复核结论

本次抽查复核涉及项目 1 个，涉及资金 36.21 万元，部门项目自评抽查覆盖率为 100%。根据自评抽查复核结果，评价等级为优的项目 1 个，占全部自评项目的 100%，复核结果与自评结果总差异率¹为-5%，自评复核得分明细详见附件 1。通过抽查复核发现，县信访局在绩效指标设置合理性、数据准确真实性等方

¹ 总差异率=（复核总评分-自评总评分）/自评总评分*100%，复核评分高于自评评分的项目不纳入总差异率计算。

面存在的问题，具体抽查复核情况如下。

（一）自评覆盖面

经复核，县信访局 2023 年度共对 1 个预算项目开展自评工作，自评项目数量覆盖率为 100%；自评资金 36.21 万元，自评项目资金覆盖率 100%。

（二）自评内容完整性

经复核，县信访局 2023 年度自评项目预算执行情况、总体绩效目标和各项绩效指标完成情况填写完整。

（三）绩效指标设置合理性

经复核，县信访局 2023 年度自评所依据的绩效指标与年初批复的绩效目标基本一致，但存在个别绩效指标设置不合理、指标设置不全面、指标值设置不合理等问题。如值班及办公经费项目经济成本指标“办公及其相关支出成本”的年度指标值“ ≤ 2.21 万元”设置数值过小；服务对象满意度指标设置为“信访人对处理结果的满意度”，指标设置不合理、不全面。

（四）数据准确真实性

本次复核的 1 个项目，自评得分 100 分，复核得分 95 分，复核结果与自评结果差异率为-5%，各项目自评得分及复核得分对比情况详见下表，项目自评复核得分明细详见附件。

表 3-1 项目自评得分及复核得分对比情况表

序号	项目类型	项目名称	自评得分	复核得分	差异率
1	本级支出项目	值班及办公经费	100	95	-5%
合计			100	95	-5%

经复核，县信访局 2023 年度自评项目全年预算数、预算执行数、预算执行率自评数据与实际核实数据无偏差，指标实际完成值与实际有偏差。如经济成本指标“值班、出差支出成本”的自评数据与实际核实数据存在偏差，数量指标“外派驻守人次”的自评数据与实际核实数据存在偏差，主要原因均是单位粗略统计，不准确；服务对象满意度指标“信访人对处理结果的满意度”的自评数据与实际核实数据存在偏差，主要原因是系统查看时间不同，数据有差别。

（五）自评结果客观性

经复核，该部门自评结果较为客观，能够如实反映项目实际绩效情况。

四、存在的问题

（一）绩效自评工作成果尚需精进

1.绩效指标及年度指标值设置不够合理

经复核，值班及办公经费项目主要支出方向为值班、出差支出及办公相关支出两大部分，然而，单位在设置经济成本指标时，办公及其相关支出成本年度指标值设置为“≤2.63 万元”，值班、出差支出成本年度指标值设置为“≤34 万元”，未能根据实际执行情况和具体支出内容进行合理分配，导致指标值设置不合理。其次在设置服务对象满意度指标时，未能充分根据实际受益对象的特点和需求进行针对性的设置，仅设置“信访人对处理结果的满意度”，导致指标设置指向性不足，指标设置不够全面。

2.数据填写不准确

经复核，值班及办公经费项目经济成本指标“值班、出差支出成本”的自评数据与实际核实数据存在偏差，“值班、出差支出成本”的复核数据为 20.74 万元，而部门填写的数据为 34 万元；数量指标“外派驻守人次”的自评数据与实际核实数据存在偏差，“外派驻守人次”的复核数据为 16 人次，而部门填写的数据为 20 人次，主要原因均在于单位统计相关数据时只是粗略统计，不准确。服务对象满意度指标“信访人对处理结果的满意度”的自评数据与实际核实数据存在偏差，“信访人对处理结果的满意度”的复核数据为 96.68%，而部门填写的数据为 98%，主要原因是系统查看时间不同，数据有差别。

（二）财务制度执行不到位

1.未按照规定使用公务卡结算住宿费

单位财务工作管理制度中第六条明确规定对公务出差开支的住宿费用，严格使用公务卡结算，并附有相关报销凭证和消费交易凭条，经复核，单位外派驻京值班人员报销住宿费未使用公务卡结算。

2.保洁费未按照合同支付至对方公户

县信访局与东明县巾帼家政签订了保洁委托合同书，合同书第七条付款的方式及金额第一项中说明按季付款：甲方每季度的 15 日以支票或现金的形式支付上季度清洁费用，乙方在收款后应开列票据。经查看单位支付明细，该单位保洁费于 2023 年 3、

7月支付两次，均打入个人账户，均未按照合同支付对方公户。

（三）未按照合同完善验收流程

2023年5月县信访局与中电信数智科技有限公司山东分公司签订技术服务合同，合同第七条验收要求完成技术服务工作现场验收，验收时间为5月5日，但该单位并没有完成验收流程，亦未出具验收证明。

五、有关建议

（一）增强绩效自评工作意识，提高绩效自评水平

建议单位提高绩效自评意识，加强绩效评价相关知识的学习与培训，合理、规范地设置绩效指标，根据实际执行情况和具体支出内容进行合理分配，将经济成本指标值设置准确；其次在设置服务对象满意度指标时，充分根据实际受益对象的特点和需求进行针对性的设置，设置“信访人对责任单位处理结果的满意度”和“信访人对信访部门处理结果的满意度”。

单位应深入理解绩效工作的意义，结合工作实际，查看支付流水，仔细统计绩效自评相关数据，提高绩效自评水平，提升绩效自评的专业性和准确性，不断完善和优化绩效自评机制，提高绩效自评工作的质量和效果。

（二）严格执行财务制度

一是建议该单位严格使用公务卡结算公务出差开支的住宿费用，并附有相关报销凭证和消费交易凭条，遵守单位财务制度，提高资金使用效益，规范管理资金使用情况。

二是建议单位按照合同支付保洁费至对方公户，不得打入个人账户。合理规避合同风险，减少不必要的经济纠纷。

（三）按照合同完善验收流程

建议单位严格按照合同要求，实施中电信数智科技有限公司山东分公司技术服务的验收工作，明确验收标准和要求，组织验收团队和准备工具，执行验收过程，形成验收结论和改进建议，必要时还应跟踪和反馈验收结果，以便持续提升项目的质量和性能。

- 附件： 1.东明县信访局部门绩效自评复核结果汇总表
2. 值班及办公经费项目支出绩效自评复核表

附件1

东明县信访局部门绩效自评复核结果汇总表

序号	项目名称	自评得分	自评等级	复核得分	复核等级	差异值	差异率	主要偏差原因
1	值班及办公经费	100	优	95	优	-5	-5%	因年度指标值设置不准确
总差异率							-5%	

备注：总差异率=（复核总评分-自评总评分）/自评总评分*100%，复核评分高于自评分的项目不纳入总差异率计算

附件2

值班及办公经费项目支出绩效自评复核表
(2023年度)

项目名称		值班及办公经费							
主管部门		东明县信访局			实施单位	东明县信访局			
项目资金（万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	自评得分	复核得分	偏差原因
		年度资金总额	36.63	36.21	36.21	10	10	10	——
		其中：当年财政拨款	36.63	36.21	36.21	——	——	——	——
		上年结转资金	0	0	0	——	——	——	——
		其他资金	0	0	0	——	——	——	——
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	项目预算资金36.21万元，通过开展矛盾纠纷排查不少于2次，开展信访积案化解活动不少于2次，外派驻守人员不少于12人，保障信访工作正常运行，降低进京赴省到市非正常重复上访量。				实际使用项目资金36.21万元，开展矛盾纠纷排查2次，开展信访积案化解活动2次，外派驻守人员20人，保障了信访工作正常运行，减少了矛盾纠纷上行，有效促进了东明县社会和谐稳定。				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	自评完成值	复核完成值	自评得分	复核得分	偏差原因
绩效指标	成本指标	经济成本指标	值班、出差支出成本	≤34万元	34万元	20.74万元	5	5	
		经济成本指标	办公及其相关支出成本	≤2.21万元	2.21万元	15.47万元	5	0	因年度指标值设置不准确
	产出指标	数量指标	矛盾纠纷排查次数	≥2批次	2批次	2批次	5	5	
			信访积案化解活动开展次数	≥2批次	2批次	2批次	5	5	
			外派驻守人次	≥12人次	20人次	16人次	5	5	
		质量指标	信访案件听证率	≥95%	98%	100%	5	5	
			信访积案化解率	≥90%	100%	100%	5	5	
			驻守在岗率	=100%	100%	100%	5	5	
		时效指标	信访案件及时办结率	≥95%	100%	100%	5	5	
			外派驻守及时率	=100%	100%	100%	5	5	
	效益指标	社会效益指标	发生影响社会稳定的重大事件	0件	0件	0件	20	20	
			信访工作正常运行保障率	≥85%	95%	95%	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	信访人对处理结果的满意度	≥90%	98%	96.68%	10	10	
总分							95		

其他问题：无