

**2022 年度
枣庄市信访局
部门决算**

目 录

第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

第二部分 2022 年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2022 年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明
- 十、机关运行经费支出说明
- 十一、政府采购支出说明
- 十二、国有资产占用情况说明
- 十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

部门概况

一、部门职责

1、处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向市委、市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，接待到市委、市政府上访的群众。

2、负责汇总分析通过信访渠道向市委、市政府提出的重要意见建议，征集社会各界对市委、市政府工作和全市经济社会发展的意见建议，向市委、市政府报告。

3、承办省委、省政府及省直有关机关批转的信访事项，承办市委、市政府批转的信访事项。

4、对紧急重大的信访问题和跨地区、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，进行查办或协调处理。

5、向有关区（市）、枣庄高新区和部门（单位）转送、交办和督促检查来信来访问题，并审查处理结果。对市委、市政府批转和上级机关交办的信访事项，做好处理结果的反馈。

6、综合分析、调查研究人民群众来信来访反映的情况和问题，及时向市委、市政府领导反映，并提出解决问题的意见或建议。

7、加强信访法规宣传教育，维护信访秩序。指导各区（市）、

枣庄高新区和市直各部门（单位）的信访以及人民建议征集工作。

8、完成市委、市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，深入推进审批服务便民化的决策部署，认真落实省委、省政府和市委、市政府深化“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。

10、协助做好驻地维稳工作，协助办理信访事项。承担进京上访的协调处置、重大活动期间信访服务保障等有关工作。

二、机构设置

从单位构成看，枣庄市信访局部门决算包括：枣庄市信访局本级、枣庄市信访综合服务中心（非独立核算单位）和枣庄市驻京信访值班办公室（非独立核算单位）。

纳入枣庄市信访局 2022 年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、枣庄市信访局本级
- 2、枣庄市信访综合服务中心（非独立核算单位）

3、枣庄市驻京信访值班办公室（非独立核算单位）

第二部分

2022 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

部门：枣庄市信访局

金额单位：万元

收 入			支 出		
项 目	行次	金 额	项 目	行次	金 额
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	925.14	一、一般公共服务支出	32	768.04
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	3.69	二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	2.44
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	80.64
	9		九、卫生健康支出	40	30.54
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	3.69
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	43.53
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	928.83	本年支出合计	58	928.88
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	0.05	年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	928.88	总计	62	928.88

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

部门：枣庄市信访局

公开 02 表
金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		928.83	928.83					
201	一般公共服务支出	768.04	768.04					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	768.04	768.04					
2010301	行政运行	347.71	347.71					
2010308	信访事务	287.95	287.95					
2010350	事业运行	132.37	132.37					
205	教育支出	2.44	2.44					
20508	进修及培训	2.44	2.44					
2050803	培训支出	2.44	2.44					
208	社会保障和就业支出	80.64	80.64					
20805	行政事业单位养老支出	64.86	64.86					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	43.24	43.24					

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	21.62	21.62					
20808	抚恤	15.79	15.79					
2080801	死亡抚恤	15.79	15.79					
210	卫生健康支出	30.54	30.54					
21011	行政事业单位医疗	30.54	30.54					
2101101	行政单位医疗	13.46	13.46					
2101102	事业单位医疗	6.27	6.27					
2101103	公务员医疗补助	10.81	10.81					
212	城乡社区支出	3.69	3.69					
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	3.69	3.69					
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	3.69	3.69					
221	住房保障支出	43.47	43.47					
22102	住房改革支出	43.47	43.47					
2210201	住房公积金	43.47	43.47					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：枣庄市信访局

公开 03 表
金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位 补助支出
科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		928.88	637.24	291.64			
201	一般公共服务支出	768.04	480.09	287.95			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	768.04	480.09	287.95			
2010301	行政运行	347.71	347.71				
2010308	信访事务	287.95		287.95			
2010350	事业运行	132.37	132.37				
205	教育支出	2.44	2.44				
20508	进修及培训	2.44	2.44				
2050803	培训支出	2.44	2.44				
208	社会保障和就业支出	80.64	80.64				
20805	行政事业单位养老支出	64.86	64.86				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	43.24	43.24				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	21.62	21.62				

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位 补助支出
科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
20808	抚恤	15.79	15.79				
2080801	死亡抚恤	15.79	15.79				
210	卫生健康支出	30.54	30.54				
21011	行政事业单位医疗	30.54	30.54				
2101101	行政单位医疗	13.46	13.46				
2101102	事业单位医疗	6.27	6.27				
2101103	公务员医疗补助	10.81	10.81				
212	城乡社区支出	3.69		3.69			
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	3.69		3.69			
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	3.69		3.69			
221	住房保障支出	43.53	43.53				
22102	住房改革支出	43.53	43.53				
2210201	住房公积金	43.53	43.53				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：枣庄市信访局

公开 04 表
金额单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	925.14	一、一般公共服务支出	33	768.04	768.04		
二、政府性基金预算财政拨款	2	3.69	二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37	2.44	2.44		
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	80.64	80.64		
	9		九、卫生健康支出	41	30.54	30.54		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43	3.69		3.69	
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	43.53	43.53		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	928.83	本年支出合计	59	928.88	925.19	3.69	
年初财政拨款结转和结余	28	0.05	年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29	0.05		61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	928.88	总计	64	928.88	925.19	3.69	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：枣庄市信访局

公开 05 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计		925.19	637.24	287.95
201	一般公共服务支出	768.04	480.09	287.95
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	768.04	480.09	287.95
2010301	行政运行	347.71	347.71	
2010308	信访事务	287.95		287.95
2010350	事业运行	132.37	132.37	
205	教育支出	2.44	2.44	
20508	进修及培训	2.44	2.44	
2050803	培训支出	2.44	2.44	
208	社会保障和就业支出	80.64	80.64	
20805	行政事业单位养老支出	64.86	64.86	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	43.24	43.24	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	21.62	21.62	

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
20808	抚恤	15.79	15.79	
2080801	死亡抚恤	15.79	15.79	
210	卫生健康支出	30.54	30.54	
21011	行政事业单位医疗	30.54	30.54	
2101101	行政单位医疗	13.46	13.46	
2101102	事业单位医疗	6.27	6.27	
2101103	公务员医疗补助	10.81	10.81	
221	住房保障支出	43.53	43.53	
22102	住房改革支出	43.53	43.53	
2210201	住房公积金	43.53	43.53	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：枣庄市信访局

公开 06 表
金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	567.10	302	商品和服务支出	47.06	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	148.75	30201	办公费	6.69	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	135.91	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	84.44	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	31.41	30205	水费		310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	43.24	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	25.65	30207	邮电费		31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	19.73	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	10.81	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	0.85	30211	差旅费		31006	大型修缮	
30113	住房公积金	62.09	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出	4.24	30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	23.08	30215	会议费	1.80	31010	安置补助	

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
30301	离休费		30216	培训费	2.44	31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费	3.86	30217	公务接待费	0.34	31012	拆迁补偿	
30303	退职(役)费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置	
30304	抚恤金	15.79	30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置	
30305	生活补助	3.44	30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置	
30306	救济费		30226	劳务费		31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	6.01	312	对企业补助	
30309	奖励金		30229	福利费	0.43	31201	资本金注入	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	5.39	31203	政府投资基金股权投资	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	18.79	31204	费用补贴	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		31205	利息补贴	
			30299	其他商品和服务支出	5.16	31299	其他对企业补助	
						399	其他支出	
						39907	国家赔偿费用支出	
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
						39909	经常性赠与	
						39910	资本性赠与	
						39999	其他支出	
人员经费合计		590.19	公用经费合计					47.06

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：枣庄市信访局

公开 07 表
金额单位：万元

项 目		年初结转 和结余	本年收入	本年支出			年末结转 和结余
科目编码	科目名称			小 计	基本支出	项目支出	
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计			3.69	3.69		3.69	
212	城乡社区支出		3.69	3.69		3.69	
21208	国有土地使用权出让收入安 排的支出		3.69	3.69		3.69	
2120899	其他国有土地使用权出 让收入安排的支出		3.69	3.69		3.69	

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：枣庄市信访局

公开 08 表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计				

注：本部门没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：枣庄市信访局

公开 09 表
金额单位：万元

预 算 数						决 算 数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			公务 接待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			公务 接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5.74		5.39		5.39	0.34	5.74		5.39		5.39	0.34

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

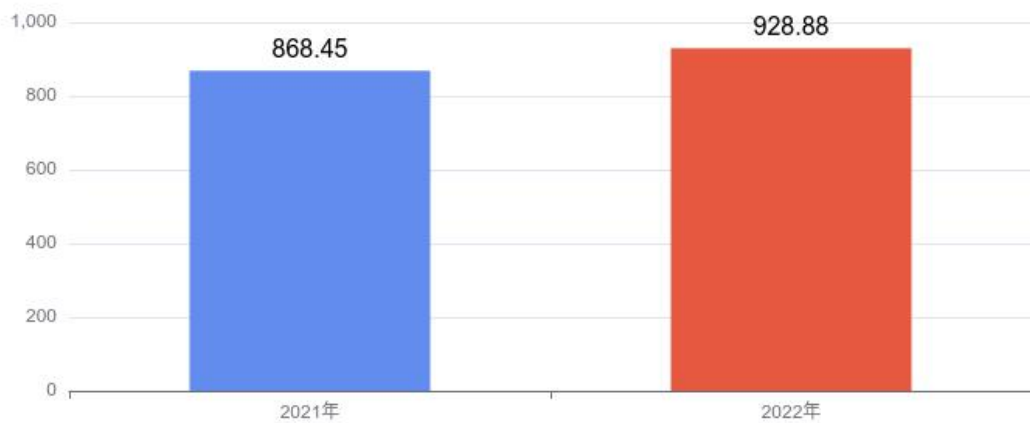
第三部分

2022 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022 年度收、支总计均为 928.88 万元。与 2021 年度相比，收、支总计各增加 60.43 万元，增长 6.96%。主要是增加 2022 年新录用人员、调入人员支出和人员职务晋升工资晋级支出。

图1：收入支出决算变动情况
(单位：万元)

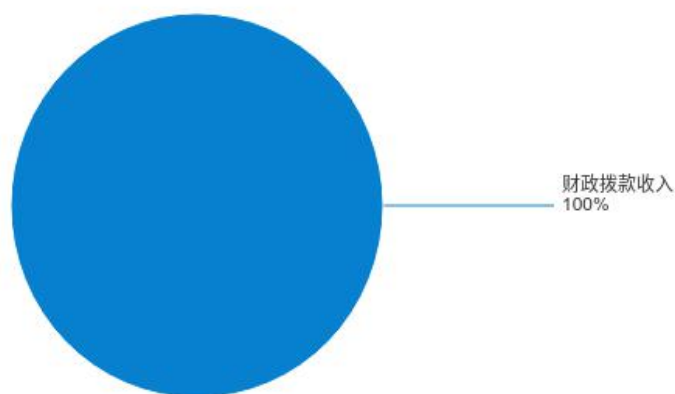


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2022 年度收入合计 928.83 万元，其中：财政拨款收入 928.83 万元，占 100%。

图2：本年收入构成情况



（二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入 928.83 万元。与 2021 年度相比，增加 102.36 万元，增长 12.39%。主要是增加 2022 年新录用人员、调入人员工资支出和人员职务晋升工资晋级支出。

2、上级补助收入 0 万元。与上年决算数一致。

3、事业收入 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营收入 0 万元。与上年决算数一致。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与上年决算数一致。

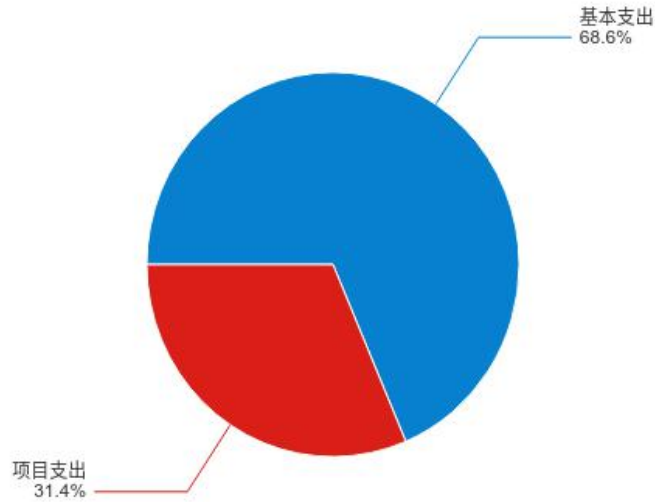
6、其他收入 0 万元。与上年决算数一致。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2022 年度支出合计 928.88 万元，其中：基本支出 637.24 万元，占 68.6%；项目支出 291.64 万元，占 31.4%。

图3：本年支出构成情况



（二）支出决算具体情况

1、基本支出 637.24 万元。与 2021 年度相比，增加 90.79 万元，增长 16.61%。主要是增加 2022 年新录用人员、调入人员支出和人员职务晋升工资晋级支出。

2、项目支出 291.64 万元。与 2021 年度相比，减少 30.31 万元，下降 9.41%。主要是 2020 年结转积案化解专项资金于 2021 年度支出。

3、上缴上级支出 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营支出 0 万元。与上年决算数一致。

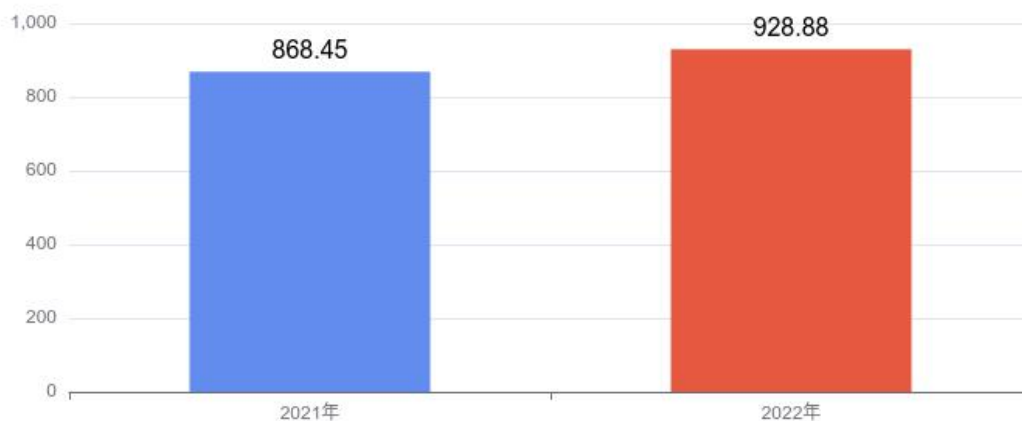
5、对附属单位补助支出 0 万元。与上年决算数一致。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022 年度财政拨款收、支总计均为 928.88 万元。与 2021 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 60.43 万元，增长 6.96%。

主要是增加 2022 年新录用人员、调入人员支出和人员职务晋升工资晋级支出。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况
(单位：万元)

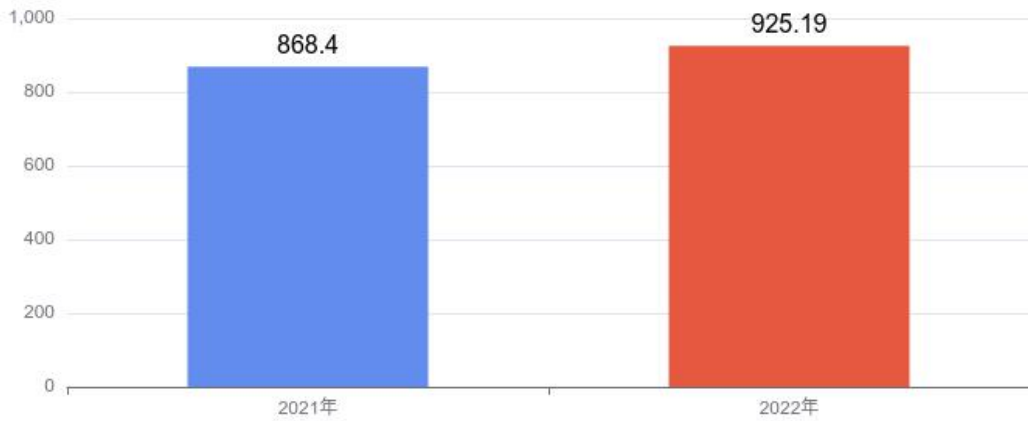


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 925.19 万元，占本年支出合计的 99.6%。与 2021 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 56.79 万元，增长 6.54%。主要是增加 2022 年新录用人员、调入人员支出和人员职务晋升工资晋级支出。

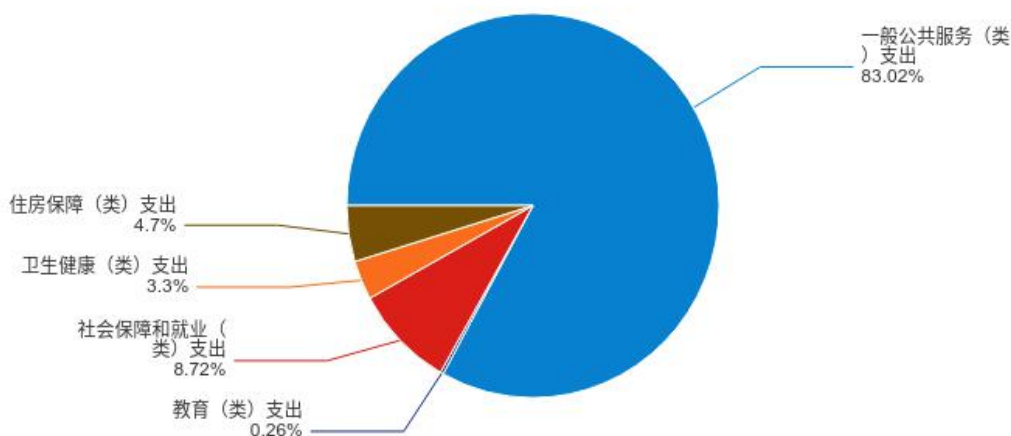
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况
(单位：万元)



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 925.19 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 768.04 万元，占 83.02%；教育（类）支出 2.44 万元，占 0.26%；社会保障和就业（类）支出 80.64 万元，占 8.72%；卫生健康（类）支出 30.54 万元，占 3.3%；住房保障（类）支出 43.53 万元，占 4.7%。

图6：一般公共预算财政拨款支出决算结构



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 787.63 万元，支出决算为 925.19 万元，完成年初预算的 117.47%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员、调入人员支出和人员职务晋升工资晋级支出。

其中：

1、一般公共预算服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算为 262.74 万元，支出决算为 347.71 万元，完成年初预算的 132.34%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加新录用和调入人员机关行政运行经费。

2、一般公共预算服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）信访事务（项）。年初预算为 307.4 万元，支出

决算为 287.95 万元，完成年初预算的 93.67%。决算数小于年初预算数的主要原因是视频信访系统升级项目采购流程未完成结转下年。

3、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为 96.04 万元，支出决算为 132.37 万元，完成年初预算的 137.83%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加新录用和调入人员事业运行经费。

4、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）。年初预算为 4.51 万元，支出决算为 2.44 万元，完成年初预算的 54.1%。决算数小于年初预算数的主要原因是受疫情影响，培训减少。

5、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为 37.66 万元，支出决算为 43.24 万元，完成年初预算的 114.82%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员 5 人，调入人员 2 人。

6、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为 18.83 万元，支出决算为 21.62 万元，完成年初预算的 114.82%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员

员 5 人，调入人员 2 人。

7、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 15.79 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员 5 人，调入人员 2 人。

8、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算为 12.69 万元，支出决算为 13.46 万元，完成年初预算的 106.07%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员 5 人，调入人员 2 人。

9、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为 5.1 万元，支出决算为 6.27 万元，完成年初预算的 122.94%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员 5 人，调入人员 2 人。

10、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）。年初预算为 9.75 万元，支出决算为 10.81 万元，完成年初预算的 110.87%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员 5 人，调入人员 2 人。

11、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 32.91 万元，支出决算为 43.53 万元，完成年初预算的 132.27%。决算数大于年初预算数的主要原因是增加 2022 年新录用人员 5 人，调入人员 2 人。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 637.25 万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费 590.19 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、抚恤金、生活补助等。

公用经费 47.06 万元，主要包括：办公费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2022 年度政府性基金预算财政拨款年初结转和结余 0 万元，本年收入 3.69 万元，本年支出 3.69 万元，年末结转和结余 0 万元。支出具体情况如下：

（一）城乡社区支出（类）国有土地使用权出让收入安排的支出（款）其他国有土地使用权出让收入安排的支出（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 3.69 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是财政统一追加视频会议终端系统建设项目。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本部门没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2022年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为5.74万元，支出决算为5.74万元，与2022年预算基本持平。完成全年预算的100%。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费全年预算为0万元，支出决算为0万元，与2022年预算基本持平。全年无预算。全年支出涉及因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为5.39万元，支出决算为5.39万元，与2022年预算基本持平。完成全年预算的100%。其中：

公务用车购置费支出0万元，2022年枣庄市信访局等单位使用财政拨款购置公务用车0辆。

公务用车运行维护费5.39万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、保险费等支出。截至2022年12月31日，枣庄市信访局等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为3辆。

3、公务接待费全年预算为0.34万元，支出决算为0.34万元，与2022年预算基本持平。完成全年预算的100%。其

中：

国内接待费 0.34 万元，主要用于国内公务接待活动支出，共计接待 6 批次、60 人次（含外事接待 0 批次、0 人次）；

国（境）外接待费 0 万元，共计接待 0 批次、0 人次。

十、机关运行经费支出说明

2022 年度机关运行经费支出 47.06 万元，比年初预算数增加 6.41 万元，增长 15.77%，主要原因是增加新录用和调入人员机关行政运行经费。

十一、政府采购支出说明

2022 年度政府采购支出总额 13.05 万元，其中：政府采购货物支出 8.17 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 4.88 万元。授予中小企业合同金额 13.05 万元，占政府采购支出总额的 100%，其中：授予小微企业合同金额 13.05 万元，占政府采购支出总额的 100%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至 2022 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 3 辆，其中，符合规定领导干部用车 0 辆、机要通信用车 1 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部用车 0 辆、其他用车 2 辆，其他用车主要是市驻京

信访值班办公室用于信访值班工作业务用车；单价 100 万元（含）以上设备（不含车辆）0 台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，枣庄市信访局组织对 2022 年度市级预算项目全面开展绩效自评，涵盖项目 11 个，涉及预算资金 307.4 万元，占部门市级预算项目支出总额的 100%。

组织对信访积案化解和稳定资金等 1 个项目开展了部门评价，涉及预算资金 180 万元。

（二）市级预算项目绩效自评结果。枣庄市信访局 2022 年度市级预算绩效自评的 11 个项目中，11 个项目自评等级为优。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范。

今年在部门决算中反映了 2022 年度全部市级预算项目绩效自评结果，以及差旅费（机关）等 4 个项目的绩效自评表。

1. 差旅费（机关）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 100 分。全年预算数为 8 万元，执行数为 8 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：项目支出规范性程度进一步提升，资金使用比较规范。

2. 维护费（机关）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为100分。全年预算数为5万元，执行数为5万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：此项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用情况规范。

3. 办公费（事业）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为100分。全年预算数为8万元，执行数为8万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：此项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用情况规范。

4. 信访维稳经费（事业）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为100分。全年预算数为20万元，执行数为20万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：此项目有序开展，维护社会稳定项目绩效目标实现，争取下一步保持良好状态。

2022年度市级预算项目绩效自评情况汇总表和市级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）中央及省级对地方转移支付项目绩效自评结果。
本部门无中央及省级对地方转移支付绩效自评项目。

（四）部门评价结果。

差旅费项目，绩效评价得分为100分，等级为优。

部门评价报告详见“第五部分 附件”。

（五）财政评价结果。市财政局对我部门信访积案化解

和稳定资金项目开展绩效评价。该项目绩效评价得分为81.85分，等级为良。

财政评价报告详见“第五部分 附件”。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政

拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、

日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

十七、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）信访事务（项）：反映各级政府用于接待群众来信来访方面的支出。

十八、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

十九、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）：反映各部门安排的用于培训的支出。教育部门的师资培训，党校、行政学院等专业干部教育机构的支出，以及退役士兵、转业士官的培训支出，不在本科目反映。

二十、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

二十一、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的職業年金支出。

二十二、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）：反映按规定用于烈士和牺牲、病故人员家属的一次性和定期抚恤金、丧葬补助费以及烈士褒扬金。

二十三、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：反映财政部门安排的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位，下同）基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

二十四、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

二十五、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）：反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

二十六、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳

的住房公积金。

二十七、城乡社区支出（类）国有土地使用权出让收入安排的支出（款）其他国有土地使用权出让收入安排的支出

（项）：反映土地出让收入用于其他方面的支出。不包括市县级政府当年按规定用土地出让收入向中央和省级政府缴纳的新增建设用地土地有偿使用费的支出。

第五部分

附 件

2022 年度项目支出绩效自评情况汇总表

单位：枣庄市信访局

序号	项目名称	自评得分	自评等级
1	办公费（机关）	100	优
2	差旅费（机关）	100	优
3	维护费（机关）	100	优
4	劳务费（机关）	100	优
5	挂职人员经费（机关）	100	优
6	信访积案化解和稳定资金	100	优
7	重要节点时期信访工作经费	100	优
8	办公费（事业）	100	优
9	差旅费（事业）	100	优
10	租赁费（事业）	100	优
11	信访维稳经费（事业）	100	优

备注：1. 自评等级：自评得分在 90（含）-100 为“优”，80（含）-90 为“良”，60（含）-80 为“中”，60 分以下为“差”；

2. 表格中两部分的项目总数应与“（一）预算绩效管理工作的开展情况”“（二）项目绩效自评结果”中表述的自评项目数量保持一致。如因项目涉密等原因造成项目数量不一致，需说明。

2022 年度预算项目绩效自评表

单位：万元

项目名称	差旅费（机关）			主管部门	枣庄市信访局			
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	8	8	8	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	8	8	8	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	保障工作人员公务出差			对应所设定绩效目标的路径，分别从经费保障、人员保障和工作保障等方面，进行判断和分析，完成项目绩效目标。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	产出指标	数量指标	出差天数	15 天	15 天	7.5	7.5	
		数量指标	出差次数	50 次	50 次	7.5	7.5	
		时效指标	参加培训会议及时性	及时	及时	10	10	
		质量指标	出差工作计划按期完成率	100%	100%	15	15	
		成本指标	出差人员伙食补助费、市内交通费（元/天）	180 元/人/天	180 元/人/天	3	3	
		成本指标	出差人员住宿费（元/天）	500 元/人/天	500 元/人/天	3	3	
		成本指标	差旅费用（机关）	8 万元	8 万元	4	4	
	效益指标	经济效益	经济效益（四级指标）	优	优	5	5	
		社会效益	维护和谐稳定社会环境	是	是	10	10	
		生态效益	生态效益（四级指标）	优	优	5	5	
		可持续影响	促进良好信访秩序形成	是	是	10	10	
	满意度指标	社会公众或服务对象满意度	出差人员满意度	100%	100%	5	5	

		社会公众 或服务对 象满意度	下派人员满意度	100%	100%	5	5	
总分						100.00	100.00	

2022 年度预算项目绩效自评表

单位：万元

项目名称	维护费（机关）			主管部门	枣庄市信访局			
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	5	5	5	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	5	5	5	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	为上访群众提供便捷的诉求渠道			对应所设定绩效目标的路径，分别从经费保障、人员保障和工作保障等方面，进行判断和分析，完成项目绩效目标。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	产出指标	数量指标	网站受理群众信访事项件数	6000 件	6000 件	4	4	
		数量指标	清洗、粉刷墙面面积	300 平方米	300 平方米	3	3	
		数量指标	除草、修剪院子花木面积	2000 平方米	2000 平方米	4	4	
		数量指标	信访信息公开发布量	200 条	200 条	4	4	
		时效指标	维修按时完成	按时	按时	10	10	
		质量指标	信访系统运行情况	优	优	7.5	7.5	
		质量指标	维修验收合格率	100%	100%	7.5	7.5	
		成本指标	维修装修项目预算	5 万元	5 万元	10.00	10	
	效益指标	经济效益	经济效益（四级指标）	优	优	5	5	
		社会效益	完善机关基础设施，改善办公环境	是	是	5	5	
		社会效益	提供可靠的技术支持，降低信息化系统出错率	是	是	5	5	
		生态效益	生态效益（四级指标）	优	优	5	5	
		可持续影响	保障机关正常运转	是	是	10	10	

	满意度指标	社会公众或服务对象满意度	机关职工满意度	100%	100%	10	10	
总分						100.00	100.00	

2022 年度预算项目绩效自评表

单位：万元

项目名称	办公费（事业）			主管部门	枣庄市信访局			
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	8	8	8	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	8	8	8	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	保障日常工作运行			对应所设定绩效目标的路径，分别从经费保障、人员保障和工作保障等方面，进行综合分析，完成项目绩效目标。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	产出指标	数量指标	邮寄文件资料份数	200 次	200 次	7.5	7.5	
		数量指标	办公用品购置次数	12 次	12 次	7.5	7.5	
		时效指标	办公事项按时完成	按时	按时	10	10	
		质量指标	办公用品验收合格率	100%	100%	15	15	
		成本指标	项目所需经费成本控制	8 万元	8 万元	10	10	
	效益指标	经济效益	经济效益（四级指标）	优	优	5	5	
		社会效益	保障机关正常运转，提升信访工作信息化	是	是	10	10	
		生态效益	生态效益（四级指标）	优	优	5	5	
		可持续影响	改善办公条件	是	是	10	10	
	满意度指标	社会公众或服务对象满意度	工作人员满意度	100%	100%	10	10	
总分						100.00	100.00	

2022 年度预算项目绩效自评表

单位：万元

项目名称	信访维稳经费（事业）			主管部门	枣庄市信访局			
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分	
	年度资金总额	20	20	20	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	20	20	20	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	保障职能工作开展			对应所设定绩效目标的路径，分别从经费保障、人员保障和工作保障等方面，进行综合分析，完成项目绩效目标。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成指标值(B)	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	产出指标	数量指标	接待进京上访人数	2000 人	2000 人	7.5	7.5	
		数量指标	群体性上访发生起数	200 起	200 起	7.5	7.5	
		时效指标	接待来访群众及时	及时	及时	10	10	
		质量指标	群众来访接访率	100%	100%	15	15	
		成本指标	项目总经费成本	20 万元	20 万元	10	10	
	效益指标	经济效益	经济效益（四级指标）	优	优	5	5	
		社会效益	维护群众合法权益，维护正常信访秩序	是	是	10	10	
		生态效益	生态效益（四级指标）	优	优	5	5	
		可持续影响	提高群众合法信访意识，促进信访工作良性发展	是	是	10	10	
	满意度指标	社会公众或服务对象满意度	信访群众满意度	90%	90%	10	10	
总分						100.00	100.00	

枣庄市信访局

项目支出绩效评价报告

2023年05月

目 录

一、项目基本情况

- (一) 项目立项背景及实施目的
- (二) 项目预算安排和支出情况
- (三) 项目主要内容和实施情况
- (四) 项目组织管理情况

二、项目绩效目标

- (一) 总体绩效目标和2022年度绩效目标

三、评价基本情况

- (一) 绩效评价目的
- (二) 对象和范围
- (三) 评价依据
- (四) 评价原则评价方法
- (五) 绩效评价指标体系
- (六) 绩效评价工作过程

四、评价结论和绩效分析

- (一) 综合评价结论
- (二) 绩效分析

五、存在问题及原因分析

六、意见建议

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的

枣庄市信访局是市政府管理的行政机关。“差旅费”项目予以立项是依据本单位工作职能和日常工作需求，用于参加信访维稳活动、大型活动安保维稳的信访值班等发生的差旅费支出。

（二）项目预算安排和支出情况

“差旅费”项目结合2022年度参加大型安保维稳活动及日常信访维稳测算出差次数和人次。2022年度预算金额为8万元，资金来源为财政拨款。全年支出8万元。

（三）项目项目主要内容和实施情况

2022年“差旅费”项目开展的时间为2022年1月1日-2022年12月31日。主要用于2022年全国两会安保维稳值班及日常信访维稳活动等日常工作需求。项目计划完成时间为2022年12月31日。

（四）项目组织管理情况

“差旅费”项目具体主管部门为枣庄市信访局。由枣庄市信访局各科室承担有关任务。资金由财政在年初预算进行批复。根据业务开展的情况，由业务科室进行申请用款。按照单位资金管理制度及支付的内控程序，予以拨付。

二、项目绩效目标

根据绩效目标申报表和项目申报书，我单位将严格经费使用计划和要求支付，明确“差旅费”项目总体绩效目标及2022年度

绩效目标为保障机关日常信访维稳出差业务，有效维持社会安保秩序。

三、评价基本情况

（一）评价目的

全面实施预算绩效管理，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高单位“差旅费”项目开展的工作效率及质量。

（二）评价对象与范围

评价对象为单位的“差旅费”项目。范围为2022年全年度的出差工作开展情况。

（三）评价依据

评价依据：绩效评价以《中华人民共和国预算法》，《项目支出绩效评价管理办法》（财务[2020]10号）等有关法律、法规、规定为依据。

（四）评价原则、评价方法。

评价原则：公平原则，严格原则，客观考评原则，反馈原则。

评价方法：自评。

（五）绩效评价指标体系

“差旅费”绩效评价指标为项目产出指标（50分）：其中，数量指标，出差次数和人次，根据年度出差需求实际评估；质量指标，值班工作计划按期完成率，时效指标，工作预定完成及时率；成本指标，差旅费支出是否超出预算标准控制率。

项目效益指标（30分）：社会效益指标，满足各部室需求，

保持社会稳定；可持续影响指标，对职能工作开展保障程度。

社会公众或服务对象满意度指标（10分）：值班人员、工作人员满意度，95%。

满分总共为100分。具体以年度项目绩效目标明细申报为准。

（六）绩效评价工作过程

本项目采取自评方式，结合评价内容，做到有计划，有安排，扎实开展本次自评工作。按照上级下达的项目支出绩效指标（产出指标、效益指标、满意度指标），针对产出数量、时效、成本，经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度程度等内容做出自我评价。

四、评价结论及绩效分析

（一）综合评价结论

2022年，“差旅费”专项资金管理规范、项目管理到位、政策执行有力、有效发挥了财政资金的使用效率，完成了资金管理和发放任务。综合考评得分100分，等级为“优”。

（二）绩效分析

2022年“差旅费”项目积极按照年度确定的绩效目标开展工作，较好的完成了年度确定的项目绩效产出情况。项目工作开展中，切实采取措施、尽职尽责，较好的完成了年初的绩效项目目标。

五、存在问题及原因分析

出差时间地点的不确定性，导致有些差旅费报销不及时。

六、意见建议

加大对项目资金预算执行的管理，提高资金按进度实现支出的力度，有效发挥财政资金的使用效益。

2022年度枣庄市积案化解专项经费项目 绩效评价报告

委托单位：枣庄市财政局

主管部门：枣庄市信访局

项目单位：各区市信访部门

评价机构：山东和信天程咨询管理有限公司




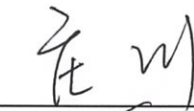
二〇二三年七月

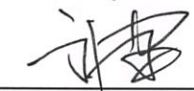
报告编制说明

本报告是山东和信天程咨询管理有限公司编制的《2022年度枣庄市积案化解专项经费项目绩效评价报告》，报告中的数据均来自枣庄市信访局和各区市信访部门提供的项目资料和其他官方渠道公开的信息，项目资料提供方对所提供资料的真实性、准确性负责。

本报告遵循山东省财政厅、枣庄市财政局有关预算绩效管理的规范要求编制，以纸质印刷版和电子版向枣庄市财政局报送。未经枣庄市财政局书面允许，不得随意翻印、发布、扩散。

主评人：项目经理 于雷 

质量控制：一级审核 庄川 

二级审核 于雷 

三级审核 袁振锐 

目 录

摘 要	- 1 -
正文部分	- 16 -
一、项目基本情况	- 16 -
(一) 项目背景	- 16 -
(二) 项目预算与实施计划	- 16 -
(三) 项目组织管理	- 17 -
二、项目绩效目标	- 18 -
(一) 总体绩效目标	- 18 -
(二) 2022 年度绩效目标	- 19 -
三、评价基本情况	- 19 -
(一) 评价目的	- 19 -
(二) 评价依据	- 20 -
(三) 评价对象与范围	- 21 -
(四) 评价原则	- 21 -
(五) 评价方法	- 22 -
(六) 绩效评价指标体系	- 22 -
(七) 评价工作组人员及分工	- 23 -
(八) 绩效评价工作过程	- 24 -
四、评价综合结论	- 26 -
(一) 综合结论	- 26 -
(二) 指标分析	- 26 -
五、项目主要经验及做法	- 37 -
(一) 及时受理，及时处理，确保完成上级工作任务	- 37 -

(二) 依法治理, 逐案开方, 认真用心化解信访积案	- 38 -
(三) 换位思考, 事心双解, 维护区域社会稳定发展	- 38 -
六、存在问题及原因分析	- 39 -
(一) 奖补标准不够细化, 项目管控规范性不足	- 39 -
(二) 积案化解执行过程不严谨, 部分档案资料保存不完善	- 39 -
(三) 目标管理不够科学, 绩效管理水平的有待提高	- 40 -
七、相关建议	- 40 -
(一) 完善制度, 细化标准, 提高积案化解效率	- 40 -
(二) 规范执行, 工作留痕, 巩固积案化解成效	- 41 -
(三) 落实制度, 明确目标, 推动绩效管理规范化	- 42 -
附件:	- 42 -
附件 1: 项目满意度问卷情况分析	- 43 -
附件 2: 枣庄市积案化解专项经费项目得分表	- 49 -
附件 3: 绩效评价问题清单	- 54 -

摘要

一、项目概况

（一）项目立项背景及实施目的

枣庄市深入贯彻落实习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持以全市十大领域信访突出问题专项治理为抓手，坚持标本兼治、多措并举，全面落实“三到位一处理”工作要求，以中央信访联席办交办的重复信访事项和 2021 年度国家信访局登记尚未化解的重复信访事项为重点，以“息诉罢访、事心双解”为根本标准，深入开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作。

根据《山东省解决特殊疑难信访问题专项资金管理办法实施细则》文件，规范和加强解决特殊疑难信访问题资金管理，健全信访矛盾化解工作机制，通过“以奖代补”的形式，对 2022 年度信访积案化解单位发放奖补资金，达到促进信访存量减少，遏制信访上行趋势的效果。

（二）项目预算安排和支出情况

该项目年度预算资金 180 万元，实际到位资金 180 万元，资金到位率为 100%。该资金由各部门（区市）根据积案化解实际支出情况申请，经区市初审、市级复核后按照不高于实际支出金额 50% 的标准奖补，截至 2022 年 12 月 31 日，实际支出 179.87

万元，预算执行率为 99.93%，均为市级一般公共预算资金，具体情况详见表 1:

表 1 项目预算与执行情况表

序号	部门/区市	预算批复金额 (万元)	实际奖补金额 (万元)	差异率
1	市直部门	20	3	-85.00%
2	滕州市	44	41.27	-6.20%
3	薛城区	26	27	3.85%
4	市中区	26	14	-46.15%
5	峄城区	20	34.6	73.00%
6	山亭区	24	30	25.00%
7	台儿庄区	20	20	0.00%
8	高新区	0	10	---
合计		180	179.87	-0.07%

注：差异率=（实际奖补金额-预算批复金额）/预算批复金额

（三）项目主要内容和实施情况

根据 2020 年 11 月 11 日枣庄市信访工作领导小组《关于印发<关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案>的通知》（枣信组〔2020〕7 号）文件要求，经过三年集中攻坚，中央、省交办和市、区市排查的重复信访事项全部化解，新产生信访事项随产生随化解。项目具体实施流程详见图 1:

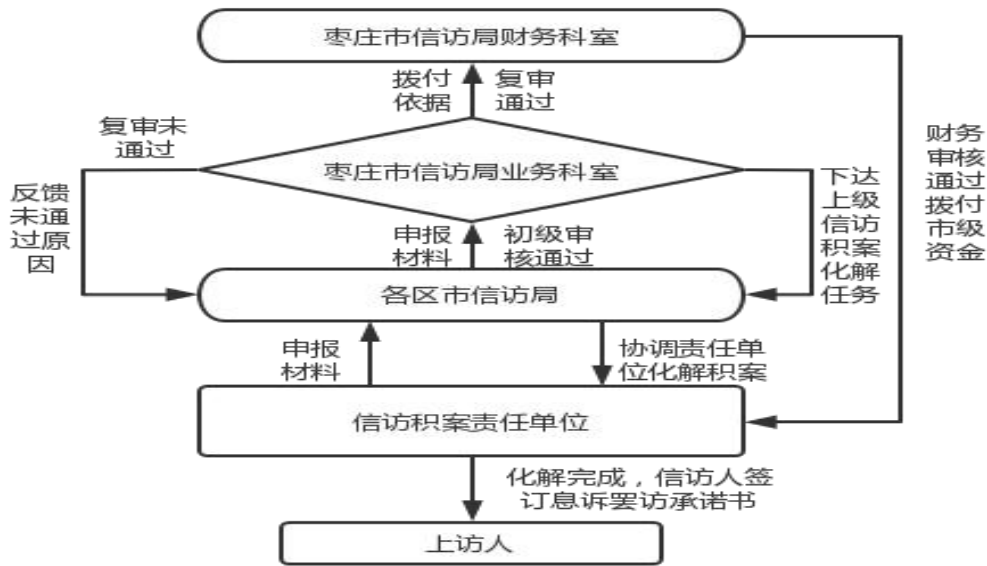


图 1 项目实施流程

截至 2022 年 12 月 31 日，根据枣庄市信访局填报 2022 年度枣庄市信访积案化解数据统计表数据，国家信访局交办枣庄市积案数量 1434 件，化解案件数量为 1434 件，积案化解率为 100%，复访案件 9 件，复访率 0.63%；山东省信访局交办积案 1537 件，化解案件 1537 件，化解率 100%，复访率 0%。

二、项目绩效目标

根据 2022 年预算项目支出绩效目标表，该项目具体目标如下：

（一）总体绩效目标

贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想和对山东工作的重要指示要求，以信访人不再重复信访为标准，经过三年集中攻坚，达到中央、省信交办和市、区（市）排查的重复信访事项全部化解、新产生重复信访事项随产生随化解、信访上行势头得到有效遏制，信访形势根本好转，治理重复

信访、化解信访积案长效机制建立健全，信访工作领域治理能力现代化水平进一步提高的效果。

（二）2022年度绩效目标

通过开展对 1189 件国家局交办信访事项、1110 件省局交办信访事项开展积案化解工作，通过“以奖代补”的形式，以不超过实际资金 50% 的标准，对积案化解责任单位进行奖补，确保积案化解工作按时、按量完成。具体绩效目标表见表 2：

表 2 项目绩效目标表

一级指标	二级指标	指标内容	指标值
产出指标	数量指标	国家局交办信访事项件数	≥1189 件
		省局交办信访事项件数	≥1110 件
		年度信访积案化解完成率	=100%
	质量指标	化解案件息诉罢访率	≥95%
		重点督办案件办结率	=100%
	时效指标	信访积案化解及时率	=100%
	成本指标	资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配	是
		资金总量成本	≤200 万元
效益指标	社会效益	维护群众合法权益，促进社会和谐稳定	是
满意度指标	满意度指标	信访群众满意度	≥95%

三、评价基本情况

（一）评价目的

进一步掌握枣庄市积案化解专项经费项目的整体开展情况，全面评估项目绩效目标实现程度，找出该项目实施过程中的短板与不足，综合分析资金使用效益和项目效果，提高资金保障的精准性和有效性，为完善和改进积案化解后续相关工作提供依据，

进而为市信访局绩效管理能力建设提供支撑。

（二）评价对象与范围

1. 评价对象

本次绩效评价对象为 2022 年度枣庄市积案化解专项经费项目全部任务内容以及预算资金 180 万元。

2. 评价范围

本次评价范围涉及 2022 年度枣庄市积案化解专项经费项目全部内容，对项目资金投向、资金申请及审批流程、项目产出、项目效益等方面进行全方位评价。

3. 评价周期

本次评价周期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（三）评价原则、方法

结合项目特性和实际，参照第三方绩效评价基本方法，本次评价遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，通过对资金的投入、过程、产出、效果的比较和分析，进行综合评价，在不同阶段用到以下方法：

（1）比较法。将枣庄市积案化解专项经费项目实际情况与设定的绩效目标、方案内容情况进行比较。

（2）因素分析法。综合分析影响枣庄市积案化解专项经费项目绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。

（3）公众评判法。通过公众问卷及抽样调查等方式对枣庄

市积案化解专项经费项目进行评判的方法。

（四）指标体系设置

该项目的指标体系由决策、过程、产出和效益 4 部分构成，满分 100 分，设置 4 个一级指标、12 个二级指标、25 个三级指标。各部分指标及权重设置情况如下：

决策：分值 10 分。主要对项目立项依据的充分性、立项程序的规范性、绩效目标的合理性、绩效指标明确性、预算编制的科学性进行评价。

过程：分值 30 分。主要对资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、程序规范性、审核规范性、制度执行有效性、档案管理规范性进行评价。

产出：分值 35 分。主要对项目产出情况和产出质量进行评价。

效果：分值 25 分。主要对项目实施带来的社会效益、可持续影响以及满意度进行评价。

（五）绩效评价工作过程

本次绩效评价工作时间及进度安排详见图 2：

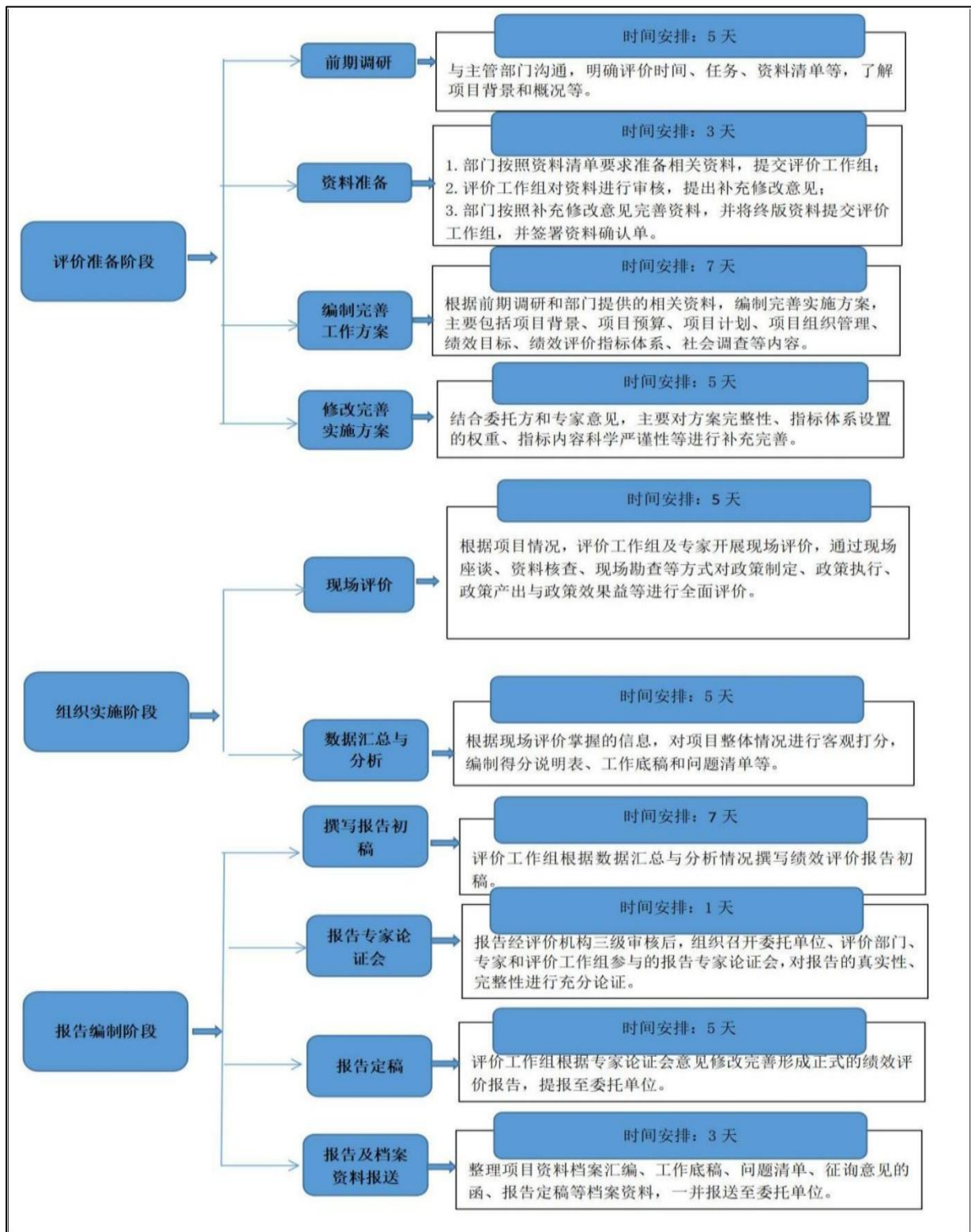


图2 绩效评价时间安排计划图

四、评价结论与绩效分析

（一）评价结论

该项目绩效评价综合得分为 **81.85** 分，绩效评价等级为“良”，指标得分情况详见图 3：

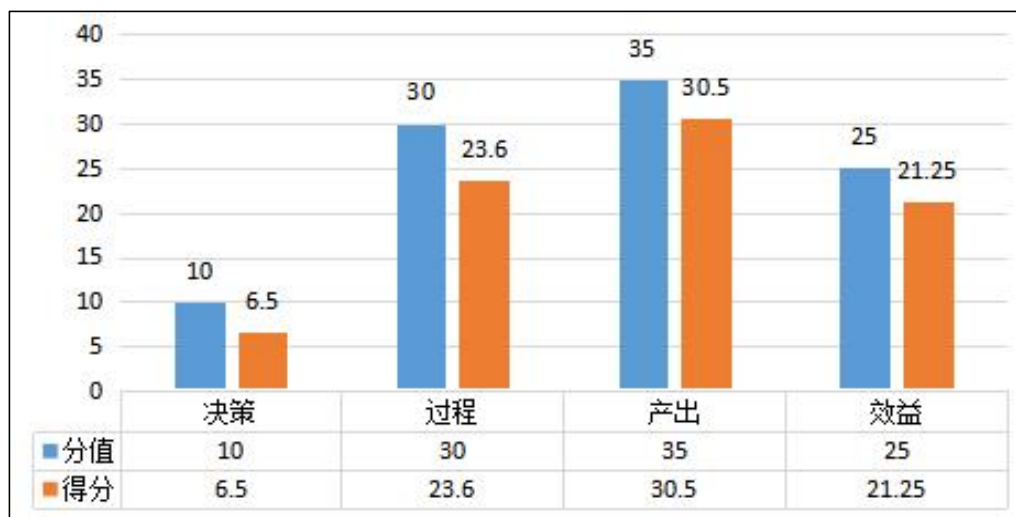


图 3 项目绩效评价综合得分柱状图

（二）绩效分析

1. 决策指标分析

“决策”指标权重10分，得分6.50分，得分率为65%。积案化解专项经费项目立项符合山东省信访工作领导小组《进一步做好治理重复信访、化解信访积案专项工作的若干措施》《集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案》（枣信组〔2020〕7号）文件要求；项目立项与部门职责相符，符合部门履职所需；项目支出属于公共财政支持范围；项目立项经过枣庄市人民政府常务会议集体决议，立项程序规范；积案化解专项经费预算根据单位实际工作内容确定预算金额，测算依据基本充分。但也存在

资金分配与实际工作偏差较大、绩效目标设置不合理、指标表述不规范、指标值无法量化等问题。

2. 过程指标分析

“过程”指标权重 30 分，得分 23.60 分，得分率为 78.67%。

资金管理方面，该项目 2022 年预算资金 180 万元，实际到位资金 180 万元，资金到位率 100%，实际执行资金 179.87 万元，预算执行率为 99.93%。枣庄市积案化解专项经费按照国家财经法规和财务管理制度的规定使用，经费有完整的审批程序和手续，资金使用符合项目预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。**组织实施方面**，枣庄市积案化解专项经费申请程序规范，按照枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈市级信访积案化解专项资金使用审批材料及模板〉的通知》文件要求申请化解专项经费资金。各区市信访部门依据市级资金管理办法执行；枣庄市开展“一法一条例双打击”集中宣传活动，开展为期一个月的《信访工作条例》、打击电信网络诈骗和打击整治养老诈骗等集中宣传活动；抽查枣庄信访局本级、滕州市、山亭区、峄城区培训开展活动，开展培训宣传活动，未发现培训未开展现象；枣庄市信访局提供《关于进一步加强市级领导干部公开接待群众来访工作的意见》（枣信组〔2022 年〕5 号）等制度文件，明确公开接访要求、“三周办结”处理机制但未提供佐证材料；枣庄市积极开展对复杂信访积案开展复查复核工作、备案工

作，并形成信访事项备案报告，未发现不合规现象。无“专案+专班+专人”措施、驻点式督导工作相关佐证材料，档案管理规范性不足。

3. 产出指标分析

“产出”指标权重 35 分，得分 30.50 分，得分率为 87.14%。依据枣庄市信访局填报 2022 年度枣庄市信访积案化解数据统计表数据，国家信访局交办积案数量 1434 件，化解 1434 件，省信访局交办积案数 1537 件，化解 1537 件，信访积案及时受理，及时化解，积案化解率 100%；化解复访案件 9 件积案，复访率 0.3%，市直部门积案化解案件复访率 > 1%。但项目单位提报的数据统计表中未完全化解积案数据少于枣庄市未实体化解积案清单（省交第一批未化解）数据，对产出数量、质量佐证充分性不足。

4. 效益指标分析

“效益”指标权重 25 分，得分 21.25 分，得分率为 85%。2022 年度，枣庄市信访局严格落实积案化解制度，全年未发生 200 人以上来市集体访、未发生 100 人以上赴省集体访、未发生 50 人以上进京集体访，未发生有影响的涉访个人极端事件或舆论负面炒作，全国“两会”、北京冬（残）奥会、党的二十大期间，均实现“三个不发生”工作目标，但 2022 年度仍发生进京访 124 批次 136 人次，维护社会稳定效果有待提升；长效化解机制建立，但制度未明确积案交案、接案等工作流程，存在山东省信访信

息系统受理回证为初访受理回证的现象；枣庄市信访工作人员满意度调查共收回有效问卷84份，积案化解工作人员满意度94.17%；枣庄市信访积案化解受益对象满意度调查共收回有效问卷110份，积案化解受益群众案件处理结果综合满意度93.63%，整体满意度相对较高。

五、项目主要经验及做法

（一）及时受理，及时处理，确保完成上级工作任务

枣庄市信访局在接到国家、山东省交办信访积案时，及时分配各区市、相关责任单位。相关责任单位领导包案，及时受理，了解上访人诉求、意见，出具化解意见，获得上访人认可并取得息诉罢访承诺书。截至2022年度，国家交办1434件、山东省交办1537件信访积案，枣庄市信访局及相关信访责任单位及时化解，完成上级交办任务。

（二）依法治理，逐案开方，认真用心化解信访积案

枣庄市信访局、信访工作领导小组等利用多种宣传载体，开展对信访群众的宣传教育，使其熟悉信访人的权利和义务，了解信访事项的受理、办理程序及法律责任等，教育引导其正确行使权利，依法按程序反映问题，共同维护信访秩序；针对信访人诉求多元的情况，按照“细化分解、由易到难、逐个击破”的思路，本着“合理诉求确保解决到位、不合理诉求解释疏导到位”的原则，逐人逐案确定处理方案，建立工作台账，努力实现“诉求思

想双化解”。

（三）换位思考，事心双解，维护区域社会稳定发展

枣庄市各级信访部门坚持人民信访为人民的理念，做到一张笑脸相迎、一杯热茶相待、一份耐心听取、一腔热情接待、一片真诚服务，坚持将心比心、换位思考，拉家常暖人心，出主意想办法，逐渐打开心结，取得信访人的信任和理解。2022年度，枣庄市全年未发生200人以上来市集体访，未发生50人以上进京集体访，未发生有影响的涉访个人极端事件或舆论负面炒作，有效维护枣庄市社会、经济稳定。

六、主要问题

根据本次绩效评价发现的问题，结合社会调研、数据分析等途径获取的相关佐证，分析如下。

（一）奖补标准不够细化，项目管控规范性不足

1. **积案化解资金奖补标准不明确。**根据现场调研座谈，枣庄市积案化解专项经费作为奖补资金，其奖补上限为化解积案实际支出金额的50%，但奖补下限未明确；枣庄市信访局本级积案化解专项经费管理办法细化不够，经费管理制度依据充分性不足，制度建设仍有待完善。

2. **项目过程管控不够规范。**根据现场调研，区市信访部门对积案化解专项经费的管理不够规范，未安排专人对资金申请、资料审核等进行管理，致使部分过程管理佐证缺失，如市中区永安

镇人民政府投资服务中心对褚某案件社情专项资金中，责任单位资金申请报告缺失；山亭区化解赵某案件中，责任单位结案报告缺失。

（二）积案化解执行过程不严谨，部分档案资料保存不完善

1. 信访积案处理执行规范性不足。枣庄市工业和信息化局刘某案件信访事项处理意见书送达回证存在信访人未签字、代签人未签字的现象；枣庄市卫生健康委员会孙某存在信访人未签字，送达人员签写“未签字，无明确意见”的现象。

2. 部分积案化解资料保存不完善。根据查看枣庄市信访局提供资料，枣庄市信访局未明确区市跟踪回访、上门走访等相关佐证材料、交办事项案件化解完成认定程序及所需佐证材料、信访化解回访记录等，资料保存规范性不足。

（三）目标管理不够科学，绩效管理有待提高

绩效目标、指标设置不合理。枣庄市信访局《积案化解专项经费绩效目标申报表》，其长期目标设置为“目标内容1”，目标内容不清晰，未有效填写；成本指标为“资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配”，指标表述不合理；2022年度枣庄市无“重点督办案件”，指标设置与工作内容不符；成本指标、社会效益指标值为“是”，指标值量化不合理。**另外**，积案化解专项经费存在资金分配与实际工作偏差较大问题，如：市信访局年度预算申报金额为20万元，实际支出3万元。项目主管部门绩

效管理水平有待进一步提升。

七、相关建议

针对本次绩效评价中发现的问题，给出如下建议。

（一）完善制度，细化标准，提高积案化解效率

1. **细化积案化解奖补标准。**建议枣庄市信访局协同其他相关部门，细化资金管理辦法，明确枣庄市积案化解奖补上限、下限标准，明确被奖补信访积案化解责任单位条件、依据，确保奖补资金落到实处，推动积案化解实施、巩固积案化解成果。

2. **加大项目过程管控力度。**安排专人对积案化解纸质资料、档案资料进行管理，同时明确积案化解专项经费案件档案归档明细，明确“交办、化解、结案、资金申请、区（市）初审、市级终审”的流程所需留档材料、资料模板格式，在案件结案并拨付资金后，按照各环节材料明细，进行方案归档。针对区（市）资金初审环节，建议各区（市）明确初审方式、所需资料、初审步骤等、申请条件等，同时市信访局对初审工作质量进行抽查、评查，保障初审工作质量，减轻市信访局审核压力。

（二）规范执行，工作留痕，巩固积案化解成效

1. **规范信访积案化解程序。**枣庄市信访局应定期调度、评审各区市积案化解成果、审核相关佐证材料。制定严格、规范的考核管理办法，针对积案接收、处理、结果、回访、预防等方面，出具考核细则。针对积案接收时限、专班研讨时限、受理通知、

处理意见书送达回证、化解结果评审确认、跟踪回访/上门回访、预防措施等进行规范，确保积案及时受理、化解过程执行规范，确保上访人合法权益得到保障。

2. 完善积案化解档案留痕。信访积案化解工作面对社会成员复杂、化解难度高，建议各级信访部门、化解责任单位应规范保存积案化解资料，确保积案化解工作有迹可循。建议以镇街信访办为主体，制定信访积案化解工作电子档案，确保一人一档，档案覆盖案件受理、处理、化解全过程电子资料。针对山东省信访信息系统，明确上传资料名称，确保内容一目了然，不存在歧义，方便上级部门评审考核。

（三）落实制度，明确目标，推动绩效管理规范化

严格落实绩效管理制度，规范执行项目绩效管理。枣庄市信访局应严格落实绩效管理制度，强化预算资金分配合理性，根据项目实施内容、预算情况、实施条件以及项目特点规范编制项目绩效目标，充分考虑指标的可量化性、数据的可采集性、方法的可操作性、目标的可实现性、绩效的可考核性等，明确绩效目标。按照市财政局和上级部门要求，填报总体绩效目标、年度绩效目标，绩效指标应确保合理、清晰、可衡量。

正文部分

一、项目基本情况

（一）项目背景

枣庄市深入贯彻落实习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持以全市十大领域信访突出问题专项治理为抓手，坚持标本兼治、多措并举，全面落实“三到位一处理”工作要求，以中央信访联席办交办的重复信访事项和 2021 年度国家信访局登记尚未化解的重复信访事项为重点，以“息诉罢访、事心双解”为根本标准，深入开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作。

根据《山东省解决特殊疑难信访问题专项资金管理办法实施细则》文件，规范和加强解决特殊疑难信访问题资金管理，健全信访矛盾化解工作机制，通过“以奖代补”的形式，对 2022 年度信访积案化解单位发放奖补资金，达到促进信访存量减少，遏制信访上行趋势的效果。

（二）项目预算与实施计划

该项目年度预算资金 180 万元，项目资金均为枣庄市一般公共预算资金，具体预算及计划实施内容详见表 1-1:

表 1-1 项目预算和计划实施内容

序号	部门/区市	预算金额 (万元)	计划实施内容
1	市直部门	20	计划完成省级领导包案的 16 件信访积案、市级领导包案的 258 件积案、县级领导包案的 730 件积案等相关积案化解、信访事项
2	滕州市	44	
3	薛城区	26	
4	市中区	26	
5	峄城区	20	
6	山亭区	24	
7	台儿庄区	20	
合计		180	——

(三) 项目组织管理

枣庄市、区（市）级信访部门负责解决本地区信访资金适用范围内的信访问题。对于人事分离、人户分离、人事户分离的信访问题以及无法明确和落实责任主体的无头案，由信访事项发生地市级信访部门确定信访资金申请和使用责任主体，市级信访部门无法确定的，逐级上报至省信访局，由省信访局确定。项目具体实施流程详见图 1.1:

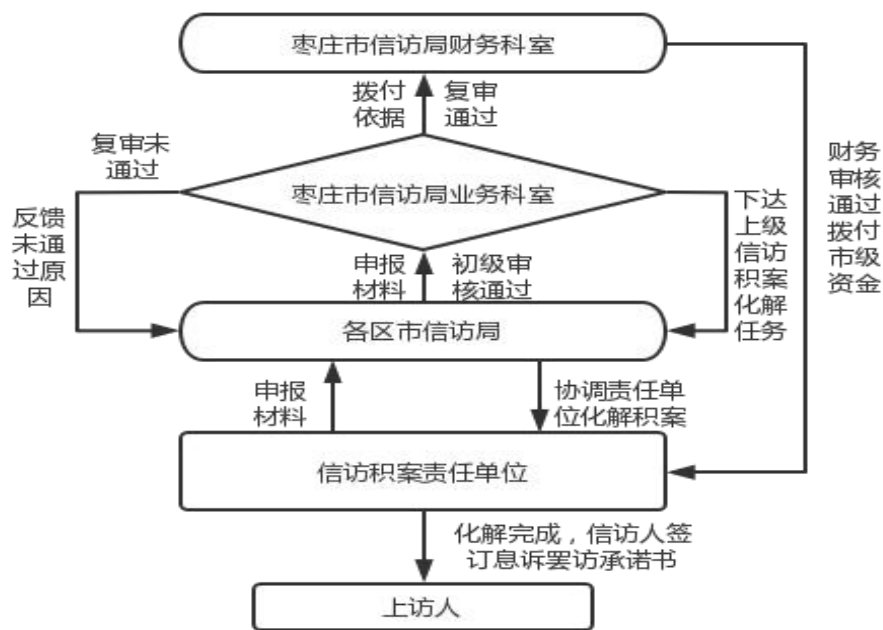


图 1.1 项目实施流程

二、项目绩效目标

根据 2022 年预算项目支出绩效目标表，该项目具体目标如下：

（一）总体绩效目标

贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想和对山东工作的重要指示要求，以信访人不再重复信访为标准，经过三年集中攻坚，达到中央、省信交办和市、区（市）排查的重复信访事项全部化解、新产生重复信访事项随产生随化解、信访上行势头得到有效遏制，信访形势根本好转，治理

重复信访、化解信访积案长效机制建立健全，信访工作领域治理能力现代化水平进一步提高的效果。

（二）2022年度绩效目标

通过开展对 1189 件国家局交办信访事项、1110 件省局交办信访事项开展积案化解工作，通过“以奖代补”的形式，以不超过实际资金 50% 的标准，对积案化解责任单位进行奖补，确保积案化解工作按时、按量完成。具体绩效目标表见表 2-1：

表 2-1 项目绩效目标表

一级指标	二级指标	指标内容	指标值
产出指标	数量指标	国家局交办信访事项件数	≥1189 件
		省局交办信访事项件数	≥1110 件
		年度信访积案化解完成率	=100%
	质量指标	化解案件息诉罢访率	≥95%
		重点督办案件办结率	=100%
	时效指标	信访积案化解及时率	=100%
	成本指标	资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配	是
资金总量成本		≤200 万元	
效益指标	社会效益	维护群众合法权益，促进社会和谐稳定	是
满意度指标	满意度指标	信访群众满意度	≥95%

三、评价基本情况

（一）评价目的

进一步掌握枣庄市积案化解专项经费项目的整体开展情况，全面评估项目绩效目标实现程度，找出该项目实施过程中的短板与不足，综合分析资金使用效益和项目效果，提高资金保障的精准性和有效性，为完善和改进积案化解后续相关工作

提供依据，进而为市信访局绩效管理能力建设提供支撑。

（二）评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》；
2. 财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）；
3. 财政部《关于委托第三方机构参与预算绩效管理的指导意见》（财预〔2021〕6号）；
4. 财政部《关于印发〈第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（财监〔2021〕4号）；
5. 中共山东省委 山东省人民政府《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；
6. 枣庄市财政局《关于印发〈枣庄市市级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈枣庄市市级项目支出绩效〉的通知》（枣财绩〔2020〕7号）；
7. 枣庄市财政局《关于配合做好市财政重点支出项目绩效评价工作的通知》（枣财绩〔2023〕6号）；
8. 枣庄市信访工作领导小组《关于印发〈关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案〉的通知》（枣信组〔2020〕7号）；
9. 枣庄市财政局 枣庄市信访局《转发山东省财政厅 山东省信访局〈关于印发《山东省解决特殊疑难信访问题专项资金管

理办法实施细则》的通知》的通知》（枣财行〔2021〕26号）；

10. 评价资金相关的资金管理办法、预算指标下达（调整）、绩效评价、项目管理等文件。

（三）评价对象与范围

1. 评价对象

本次绩效评价对象为 2022 年度枣庄市积案化解专项经费项目全部任务内容及预算资金 180 万元。

2. 评价范围

本次评价范围涉及 2022 年度枣庄市积案化解专项经费项目全部内容，对项目资金投向、资金申请及审批流程、项目产出、项目效益等方面进行全方位评价。

3. 评价周期

本次评价周期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（四）评价原则

本次绩效评价工作遵循以下基本原则：

1. 科学规范。严格执行规定的流程步骤，做到指标合理、标准科学、方法适当、结果可信。

2. 绩效相关。评价结果应当清晰反映绩效目标的实现情况以及预算支出和绩效之间的对应关系。

3. 公开透明。评价结果应当符合真实、客观、公正的要求，依法依规公开并接受监督。

（五）评价方法

结合项目特性和实际，参照第三方绩效评价基本方法，本次评价遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，通过对资金的投入、过程、产出、效果的比较和分析，进行综合评价，在不同阶段用到以下方法：

（1）比较法。将枣庄市积案化解专项经费项目实际情况与设定的绩效目标、方案内容情况进行比较。

（2）因素分析法。综合分析影响枣庄市积案化解专项经费项目绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。

（3）公众评判法。通过公众问卷及抽样调查等方式对枣庄市积案化解专项经费项目进行评判的方法。

（六）绩效评价指标体系

1. 指标体系设计的总体思路

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，参照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和山东省、枣庄市相关文件要求，结合枣庄市积案化解专项经费项目实际内容和绩效目标，根据资金使用方向设定相应绩效评价指标体系。

2. 指标体系

此次枣庄市积案化解专项经费项目的指标体系由决策、过程、产出、效益4个部分。各部分指标及权重设置情况如下：

1. 决策：分值10分。主要对项目立项依据的充分性、立项

程序的规范性、绩效目标的合理性、绩效指标明确性、预算编制的科学性进行评价。

2. 过程：分值 30 分。主要对资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、程序规范性、审核规范性、制度执行有效性、档案管理规范性进行评价。

3. 产出：分值 35 分。主要对项目产出情况和产出质量进行评价。

4. 效果：分值 25 分。主要对项目实施带来的社会效益、可持续影响以及满意度进行评价。具体指标详见附件 2。

3. 评分方法

本次评价工作坚持问题导向，根据项目特性采用现场评价方式开展。总得分采用综合评分法，即总体评价得分=决策得分+过程得分+产出得分+效益得分。

4. 绩效评价等级

本项目绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，等级分为四个级别：90（含）-100 分为“优”，80（含）-90 分为“良”，60（含）-80 分为“中”，60 分以下为“差”。

（七）评价工作组人员及分工

本次绩效评价工作由枣庄市财政局组织，我公司负责具体执行落实，将为本项目配备专业的人员，负责项目实施，评价工作组成员由我公司拥有绩效评价知识和丰富经验、熟悉被评

价项目相关领域的政策法规、有良好职业道德和敬业精神的人员组成。工作小组人员名单如下：

表 3-1 绩效评价工作小组人员名单表

序号	姓名	职称/职务	在本项目的分工
1	于雷	项目主评人	负责现场实施总调度，方案编制，成果编制及校核
2	陈伟丽	项目经理	完成方案的编制，负责组织现场评价、信息收集与整理
3	张智	项目经理	信息收集与整理
4	庄川	项目经理	现场评价、数据收集与报告撰写
5	袁硕生	项目成员	现场评价、信息收集与整理
6	孙元元	项目成员	现场评价、信息收集与整理
7	闫红莲	高级会计师	负责现场财务指标的评价、信息收集与整理

（八）绩效评价工作过程

本次绩效评价工作时间及进度安排详见图 3.1：

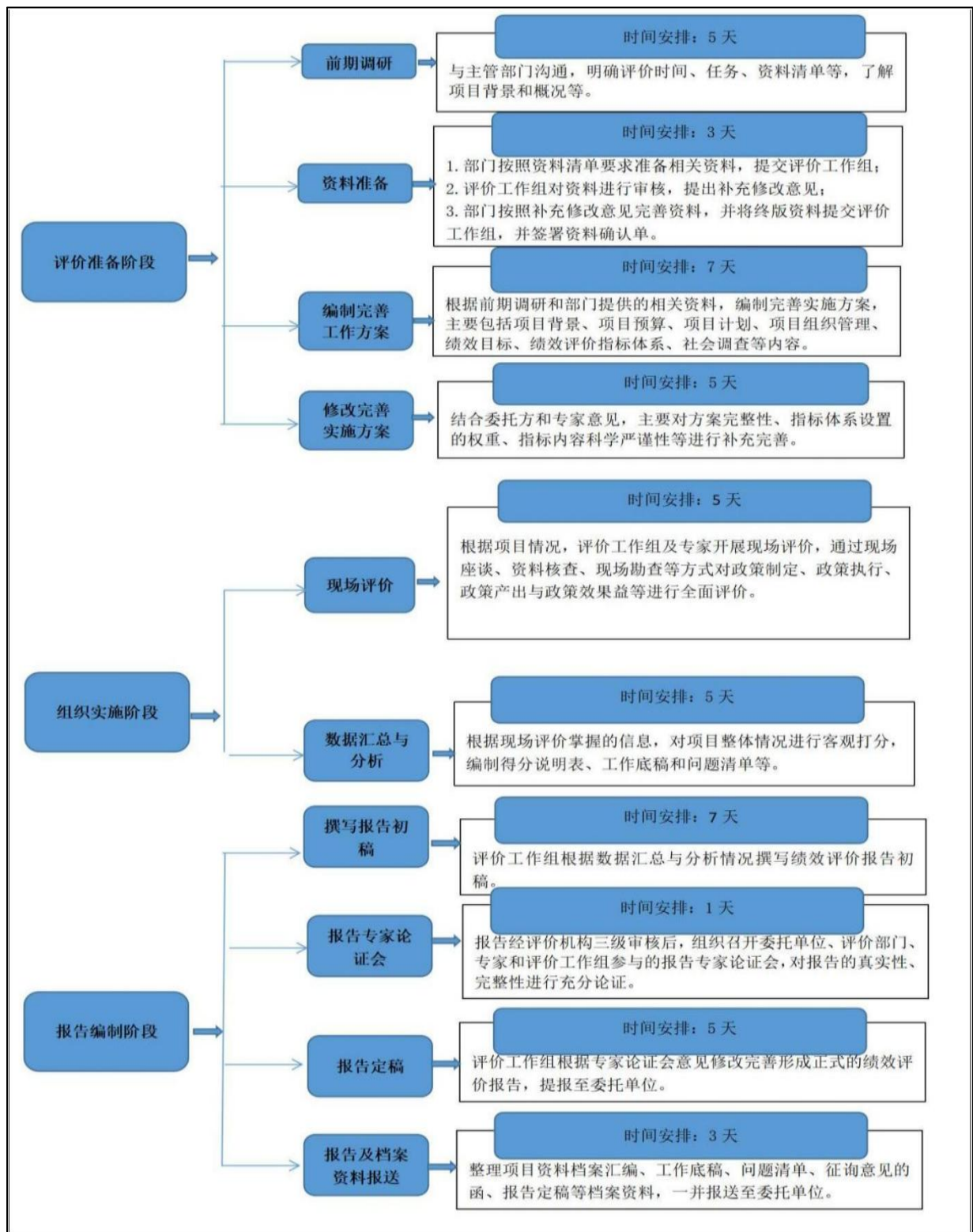


图 3.1 绩效评价时间安排计划图

四、评价综合结论

（一）综合结论

该项目绩效评价综合得分为 **81.85 分**，绩效评价等级为“良”，指标得分情况如下表：

表 4-1 绩效评价得分统计表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	10	6.50	65.00%
过程	30	23.60	78.67%
产出	35	30.50	87.14%
效益	25	21.25	85.00%
小计	100	81.85	81.85%

（二）指标分析

1. 综合分析

“决策”指标权重10分，得分6.50分，得分率为65%。积案化解专项经费项目立项符合山东省信访工作领导小组《进一步做好治理重复信访、化解信访积案专项工作的若干措施》《集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案》（枣信组〔2020〕7号）文件要求；项目立项与部门职责相符，符合部门履职所需；项目支出属于公共财政支持范围；项目立项经过枣庄市人民政府常务会议集体决议，立项程序规范；积案化解专项经费预算根据单位实际工作内容确定预算金额，测算依据基本充分。但也存在资金分配与实际工作偏差较大、绩效目标设置不合理、指标表述不规范、指标值无法量化等问题。

“过程”指标权重 30 分，得分 23.60 分，得分率为 78.67%。

资金管理方面，该项目 2022 年预算资金 180 万元，实际到位资金 180 万元，资金到位率 100%，实际执行资金 179.87 万元，预算执行率为 99.93%。枣庄市积案化解专项经费按照国家财经法规和财务管理制度的规定使用，经费有完整的审批程序和手续，资金使用符合项目预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

组织实施方面，枣庄市积案化解专项经费申请程序规范，按照枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈市级信访积案化解专项资金使用审批材料及模板〉的通知》文件要求申请化解专项经费资金。各区市信访部门依据市级资金管理办法执行；枣庄市开展“一法一条例双打击”集中宣传活动，开展为期一个月的《信访工作条例》、打击电信网络诈骗和打击整治养老诈骗等集中宣传活动；抽查枣庄信访局本级、滕州市、山亭区、峄城区培训开展活动，开展培训宣传活动，未发现培训未开展现象；枣庄市信访局提供《关于进一步加强市级领导干部公开接待群众来访工作的意见》（枣信组〔2022 年〕5 号）等制度文件，明确公开接访要求、“三周办结”处理机制但未提供佐证材料；枣庄市积极开展对复杂信访积案开展复查复核工作、备案工作，并形成信访事项备案报告，未发现不合规现象。无“专案+专班+专人”措施、驻点式督导工作相关佐证材料，档案管理规范性不足。

“产出”指标权重 35 分，得分 30.50 分，得分率为 87.14%。依据枣庄市信访局填报 2022 年度枣庄市信访积案化解数据统计表数据，国家信访局交办积案数量 1434 件，化解 1434 件，省信访局交办积案数 1537 件，化解 1537 件，信访积案及时受理，及时化解，积案化解率 100%；化解复访案件 9 件积案，复访率 0.3%，市直部门积案化解案件复访率 >1%。但项目单位提报的数据统计表中未完全化解积案数据少于枣庄市未实体化解积案清单（省交第一批未化解）数据，对产出数量、质量佐证充分性不足。

“效益”指标权重 25 分，得分 21.25 分，得分率为 85%。2022 年度，枣庄市信访局严格落实积案化解制度，全年未发生 200 人以上来市集体访、未发生 100 人以上赴省集体访、未发生 50 人以上进京集体访，未发生有影响的涉访个人极端事件或舆论负面炒作，全国“两会”、北京冬（残）奥会、党的二十大期间，均实现“三个不发生”工作目标，但 2022 年度仍发生进京访 124 批次 136 人次，维护社会稳定效果有待提升；长效化解机制建立，但制度未明确积案交案、接案工作等工作流程，存在山东省信访信息系统受理回证为初访受理回证的现象；枣庄市信访工作人员满意度调查共收回有效问卷 84 份，积案化解工作人员满意度 94.17%；枣庄市信访积案化解受益对象满意度调查共收回有效问卷 110 份，积案化解受益群众案件处理结果

综合满意度 93.63%，整体满意度相对较高。

2. 评价指标分析

(1) “决策” 指标分析

“决策” 指标权重 10 分，得分 6.50 分，得分率为 65%。该一级指标下设 3 个二级指标、6 个三级指标，各指标得分情况详见下表。

表 4-2 “决策” 指标得分统计表

二级指标	权重	得分	得分率	三级指标	权重	得分	得分率
项目立项	3	3	100%	立项依据充分性	2	2	100%
				立项程序规范性	1	1	100%
绩效目标	4	1	0.25%	绩效目标合理性	2	0.5	25%
				绩效指标明确性	2	0.5	25%
资金投入	3	2.5	83.33%	预算编制科学性	2	2	100%
				资金分配情况	1	0.5	50%
小计	10	6.50	65%	——	10	6.50	65%

①项目立项

项目立项依据充分。项目立项符合山东省信访工作领导小组《印发<关于进一步做好治理重复信访、化解信访积案专项工作的若干措施>的通知》、枣庄市信访工作领导小组《关于印发<关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案>的通知》（枣信组〔2020〕7号）文件要求；项目立项与部门“组织信访积案治理工作”的职责相符，符合部门履职所需；项目支出属于公共财政支持范围；察看预算公开，项目不重复。

项目立项程序规范。项目立项经过枣庄市人民政府常务会议集体决议，立项程序规范，立项材料合规。

②绩效目标

绩效目标表述不合理。枣庄市信访局设置绩效目标，但项目中长期目标为“目标内容1”，绩效目标未体现实际工作内容；绩效目标未体现实际工作内容，未对项目产出、效益进行表述，无法对项目实施内容与投资额的相符性进行评价。

项目绩效指标明确性不足。绩效目标细化分解为具体的绩效指标，2022年度枣庄市无“重点督办案件”，指标设置与计划数不符；成本指标为“资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配”，指标表述不合理；成本指标、社会效益指标值为“是”，指标值量化不合理。

③资金投入

预算编制科学。枣庄市信访局积案化解专项经费预算根据枣庄各区市实际工作内容确定预算金额，测算依据充分；预算内容与项目内容相符，预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。

资金分配不够合理。枣庄市信访局预算资金分配依据枣庄各区市实际工作情况分配，资金量与实际工作任务相符。资金实际支出与年度预算偏差较大，如：市直部门年度预算申报20万元，实际支出3万元，一定程度说明资金分配不合理。

(2) “过程”指标分析

“过程”指标权重30分，得分23.60分，得分率为78.67%。

该一级指标下设 2 个二级指标、8 个三级指标，各指标得分情况详见下表。

表 4-3 “过程” 指标得分统计表

二级指标	权重	得分	得分率	三级指标	权重	得分	得分率
资金管理	10	9	90%	资金到位率	2	2	100%
				预算执行率	4	4	100%
				资金使用合规性	4	3	75%
组织实施	20	14.60	73%	管理制度健全性	4	4	100%
				积案处理程序规范性	4	1.6	40%
				审核规范性	4	3	75%
				制度执行有效性	4	3	75%
				档案管理规范性	4	3	75%
小计	30	23.60	78.67%	——	30	23.60	78.67%

① 资金管理

财政资金足额到位。 枣庄市直部门积案化解专项经费预算资金 180 万元，实际到位资金 180 万元，资金到位率 100%。

预算执行率高。 枣庄市信访局实际到位资金 180 万元，实际支付资金 179.87 万元，资金支付率 99.93%。

市级资金使用较合规，责任单位积案化解资金使用不够规范。 枣庄市信访局积案化解专项经费项目依据枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈枣庄市市级信访积案化解专项资金管理办法实施细则〉的通知》文件要求对枣庄市积案化解专项经费进行管理，符合国家法律法规；资金拨付审批程序完整、拨付程序规范；资金支出符合项目预算批复内容，未发现资金存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。但责任单位积案化解

资金证明多以收据为主，无银行转账记录证明。

②组织实施

枣庄市信访局管理制度健全。枣庄市信访局管理制度健全。业务、财务管理健全，积案化解业务方面，依据枣庄市信访工作领导小组《关于印发〈关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案〉的通知》（枣信组〔2020〕7号）文件实施；资金方面，依据枣庄市财政局 枣庄市信访局《转发山东省财政厅 山东省信访局〈关于印发《山东省解决特殊疑难信访问题专项资金管理办法实施细则》的通知〉的通知》（枣财行〔2021〕26号）、枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈市级信访积案化解专项资金使用审批材料及模板〉的通知》文件要求开展资金申报、审批、拨付等业务流程。枣庄各区市信访局资金依据枣庄市要求进行管理申报，各区市本级积案化解管理制度完善，未发现制度缺失现象。

积案程序规范性有待提升。枣庄市信访局有完整的信访积案处理程序；信访积案化解专项经费申请程序规范；建立《集中治理重复信访、化解信访积案专项工作台账》《枣庄市信访积案领导包案台账》等；枣庄市工业和信息化局刘某案件信访事项处理意见书送达回证未当面送达、枣庄市卫生健康委员会孙某云信访事项处理意见书存在信访人未签字，送达人员签写“未签字，无明确意见”的现象，信访积案处理程序规范性有

待提升；其他评价要点未提供相关佐证材料，无法对其进行绩效评价。

审核程序规范性不足。积案化解专项经费按照枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈市级信访积案化解专项资金使用审批材料及模板〉的通知》文件要求申请化解专项经费资金，枣庄市信访积案化解审核认定程序规范；信访积案的处理结果经过上访人、相关责任单位认可。枣庄市信访局未明确区市审核认定的标准及程序、未提供交办通知等相关佐证材料。

制度执行有效性不足。枣庄市开展“一法一条例双打击”集中宣传活动，开展为期一个月的《信访工作条例》、打击电信网络诈骗和打击整治养老诈骗等集中宣传活动；抽查枣庄信访局本级、滕州市、山亭区、峰城区培训开展活动，开展培训宣传活动，未发现培训未开展现象；枣庄市信访局提供《关于进一步加强市级领导干部公开接待群众来访工作的意见》（枣信组〔2022年〕5号）等制度文件，明确公开接访要求、“三周办结”处理机制但未提供佐证材料；枣庄市积极开展对复杂信访积案开展复查复核工作、备案工作，并形成信访事项备案报告，未发现不合规现象。

项目档案管理待规范。枣庄市信访局严格履行部门职责，但积案化解部分资料备案工作不完善，存在积案化解工作档案、化解工作档案保存不当的现象，当天复盘、周通报等资料未提

供；档案管理依据枣庄市信访局档案管理制度执行，由枣庄市信访局督查科具体执行；枣庄市信访局做好积案化解工作专项工作台账，未发现台账与积案数量不符的现象。

（3）“产出”指标分析

“产出”指标权重 35 分，得分 30.50 分，得分率为 87.14%。该一级指标下设 4 个二级指标、6 个三级指标，各指标得分情况详见下表。

表 4-4 “产出”指标得分统计表

二级指标	权重	得分	得分率	三级指标	权重	得分	得分率
产出数量	12	10	83.33%	国家局交办信访事项完成数量	6	6	100%
				省局交办信访事项完成数量	6	4	100%
产出质量	10	8.5	85%	积案化解案件复访率	10	8.5	85%
产出时效	8	7	87.50%	积案化解案件及时受理率	4	4	100%
				信访积案化解完成及时率	4	3	100%
产出成本	5	5	100%	成本控制情况	5	5	100%
小计	35	30.5	87.14%	——	35	30.5	87.14%

①产出数量

国家局交办信访事项完成 1434 件。通过察看山东省信访信息系统、2022 年度枣庄市信访积案化解数据统计表数据，国家局交办信访事项完成数量交办枣庄市信访局 2022 年度完成积案化解 1434 件，化解案件为 1434 件，积案化解率为 100%。统计表数据与山东省信访信息系统上交数据一致，佐证依据充分。

省局交办信访事项完成 1537 件。根据枣庄市信访局填报 2022 年度枣庄市信访积案化解数据统计表数据，山东省信访局交办信访案件 1537 件，实际化解 1537 件，办结率 100%。但项目单位提报数据统计表与枣庄市未实体化解积案清单（省交第一批未化解）数据存在差异，对化解结果佐证不够充分有效。

②产出质量

积案化解案件复访率 0.3%。2022 年，根据枣庄市信访局填报 2022 年度枣庄市信访积案化解数据统计表数据，国家信访局交办信访事项 1434 件，山东省信访局交办信访案件 1537 件，年度信访积案数量 2971 件，化解积案数量 2971 件，化解案件复访数量 9 件，整体化解案件复访率为 0.3%，其中：市直部门积案化解案件复访率 > 1%。

③产出时效

积案化解案件及时受理率 100%。2022 年度，枣庄市积案数量 2971 件积案，及时分配各区市对其进行化解，各区市及时受理；未发现不及时受理的现象。

信访积案化解完成及时率 100%。2022 年度，根据现场访谈，国家、省交办信访积案数量 2971 件积案，化解完成 2971 积案，信访积案化解完成率 100%。省局交办案件完成时效佐证提供不充分，项目单位提报的统计表数据与枣庄市信访积案领导包案台账（中央联席办交办第一批未化解）数据、枣庄市未实体化

解积案清单（省交第一批未化解）数据存在差异。

④产出成本。

成本节约率为 0.07%。2022 年度，实际到位资金 180 万元，实际支付资金 179.87 万。成本节约率为 0.07%。

（4）“效益”指标分析

“效益”指标权重 25 分，得分 21.25 分，得分率为 85%。该一级指标下设 3 个二级指标、4 个三级指标，各指标得分情况详见下表。

表 4-5 “效益”指标得分统计表

二级指标	权重	得分	得分率	三级指标	权重	得分	得分率
社会效益	8	6	75%	维护社会稳定	8	6	75%
可持续影响	7	6	85.71%	健全信访积案长效化解机制	7	6	85.71%
服务对象满意度	10	9.25	92.50%	积案化解工作人员满意度	5	4.75	95%
				积案化解受益群众满意度	5	4.5	90%
小计	25	21.25	85%	——	25	21.25	85%

①社会效益

维护社会稳定效果有待提升。2022 年度，枣庄市信访局严格落实积案化解制度，全年未发生 200 以上来市集体访、未发生 100 人以上赴省集体访、未发生 50 人以上进京集体访，未发生有影响的涉访个人极端事件或舆论负面炒作，全国“两会”、北京冬（残）奥会、党的二十大期间，均实现“三个不发生”工作目标。但 2022 年度仍发生进京访 124 批次 136 人次。综上所述，维护社会稳定效果仍有待进一步提升。

②可持續影響

枣庄市信访工作领导小组印发《关于印发〈关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案〉的通知》（枣信组〔2022〕7号）、《关于印发〈2022年市级领导部包案化解信访事项实施方案〉的通知》（枣信组〔2022〕4号）、枣庄市信访工作联席会议《关于印发〈全市党的二十大信访安全保障工作考核问责办法〉的通知》（枣信联发〔2022〕5号）等制度文件，长效化解机制建立；但制度未明确积案交案、接案等工作流程等，长效化解机制有待进一步完善。

③服务对象满意度

积案化解工作人员满意度 94.17%。评价小组通过发放调查问卷的形式对该项目进行满意度测评，各区（市）工作人员满意度调查共收回有效问卷 84 份，共有 4 个满意度问题，满意度分别是 96.43%、94.76%、95.71%、89.76%，综合满意度为 94.17%。

积案化解受益群众满意度 93.63%。评价小组通过发放调查问卷的形式对该项目进行满意度测评，各区（市）受益对象满意度调查共收回有效问卷 110 份，受益对象对信访案件处理的结果综合满意度为 93.63%。具体满意度测评结果见附件 1。

五、项目主要经验及做法

（一）及时受理，及时处理，确保完成上级工作任务

枣庄市信访局在接到国家、山东省交办信访积案时，及时

分配各区市、相关责任单位。相关责任单位领导包案，及时受理，了解上访人诉求、意见，出具化解意见，获得上访人认可并取得息诉罢访承诺书。截至2022年度，国家交办1434件、山东省交办1537件信访积案，枣庄市信访局及相关信访责任单位及时化解，完成上级交办任务。

（二）依法治理，逐案开方，认真用心化解信访积案

枣庄市信访局、信访工作领导小组等利用多种宣传载体，开展对信访群众的宣传教育，使其熟悉信访人的权利和义务，了解信访事项的受理、办理程序及法律责任等，教育引导其正确行使权利，依法按程序反映问题，共同维护信访秩序；针对信访人诉求多元的情况，按照“细化分解、由易到难、逐个击破”的思路，本着“合理诉求确保解决到位、不合理诉求解释疏导到位”的原则，逐人逐案确定处理方案，建立工作台账，努力实现“诉求思想双化解”。

（三）换位思考，事心双解，维护区域社会稳定发展

枣庄市各级信访部门坚持人民信访为人民的理念，做到一张笑脸相迎、一杯热茶相待、一份耐心听取、一腔热情接待、一片真诚服务，坚持将心比心、换位思考，拉家常暖人心，出主意想办法，逐渐打开心结，取得信访人的信任和理解。2022年度，枣庄市全年未发生200人以上来市集体访，未发生50人以上进京集体访，未发生有影响的涉访个人极端事件或舆论负面

炒作，有效维护枣庄市社会、经济稳定。

六、存在问题及原因分析

根据本次绩效评价发现的问题，结合社会调研、数据分析等途径获取的相关佐证，分析如下。

（一）奖补标准不够细化，项目管控规范性不足

1. **积案化解资金奖补标准不明确。**根据现场调研座谈，枣庄市积案化解专项经费作为奖补资金，其奖补上限为化解积案实际支出金额的50%，但奖补下限未明确；枣庄市信访局本级积案化解专项经费管理办法细化不够，经费管理制度依据充分性不足，制度建设仍有待完善。

2. **项目过程管控不够规范。**根据现场调研，区市信访部门对积案化解专项经费的管理不够规范，未安排专人对资金申请、资料审核等进行管理，致使部分过程管理佐证缺失，如市中区永安镇人民政府投资服务中心对褚某案件社情专项资金中，责任单位资金申请报告缺失；山亭区化解赵某案件中，责任单位结案报告缺失。

（二）积案化解执行过程不严谨，部分档案资料保存不完善

1. **信访积案处理执行规范性不足。**枣庄市工业和信息化局刘某案件信访事项处理意见书送达回证存在信访人未签字、代签人未签字的现象；枣庄市卫生健康委员会孙某存在信访人未

签字，送达人员签写“未签字，无明确意见”的现象。

2. **部分积案化解资料保存不完善。**根据查看枣庄市信访局提供资料，枣庄市信访局未明确区市跟踪回访、上门走访等相关佐证材料、交办事项案件化解完成认定程序及所需佐证材料、信访化解回访记录等，资料保存规范性不足。

（三）目标管理不够科学，绩效管理有待提高

绩效目标、指标设置不合理。枣庄市信访局《积案化解专项经费绩效目标申报表》，其长期目标设置为“目标内容1”，目标内容不清晰，未有效填写；成本指标为“资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配”，指标表述不合理；2022年度枣庄市无“重点督办案件”，指标设置与工作内容不符；成本指标、社会效益指标值为“是”，指标值量化不合理。另外，积案化解专项经费存在资金分配与实际工作偏差较大问题，如：市信访局年度预算申报金额为20万元，实际支出3万元。项目主管部门绩效管理有待进一步提升。

七、相关建议

针对本次绩效评价中发现的问题，给出如下建议。

（一）完善制度，细化标准，提高积案化解效率

1. **细化积案化解奖补标准。**建议枣庄市信访局协同其他相关部门，细化资金管理辦法，明确枣庄市积案化解奖补上限、下限标准，明确被奖补信访积案化解责任单位条件、依据，确

保奖补资金落到实处，推动积案化解实施、巩固积案化解成果。

2. **加大项目过程管控力度。**安排专人对积案化解纸质资料、档案资料进行管理，同时明确积案化解专项经费案件档案归档明细，明确“交办、化解、结案、资金申请、区（市）初审、市级终审”的流程所需留档材料、资料模板格式，在案件结案并拨付资金后，按照各环节材料明细，进行方案归档。针对区（市）资金初审环节，建议各区（市）明确初审方式、所需资料、初审步骤等、申请条件等，同时市信访局对初审工作质量进行抽查、评查，保障初审工作质量，减轻市信访局审核压力。

（二）规范执行，工作留痕，巩固积案化解成效

1. **规范信访积案化解程序。**枣庄市信访局应定期调度、评审各区市积案化解成果、审核相关佐证材料。制定严格、规范的考核管理办法，针对积案接收、处理、结果、回访、预防等方面，出具考核细则。针对积案接收时限、专班研讨时限、受理通知、处理意见书送达回证、化解结果评审确认、跟踪回访/上门回访、预防措施等进行规范，确保积案及时受理、化解过程执行规范，确保上访人合法权益得到保障。

2. **完善积案化解档案留痕。**信访积案化解工作面对社会成员复杂、化解难度高，建议各级信访部门、化解责任单位应规范保存积案化解资料，确保积案化解工作有迹可循。建议以镇街信访办为主体，制定信访积案化解工作电子档案，确保一人

一档，档案覆盖案件受理、处理、化解全过程电子资料。针对山东省信访信息系统，明确上传资料名称，确保内容一目了然，不存在歧义，方便上级部门评审考核。

（三）落实制度，明确目标，推动绩效管理规范化

严格落实绩效管理制度，规范执行项目绩效管理。枣庄市信访局应严格落实绩效管理制度，强化预算资金分配合理性，根据项目实施内容、预算情况、实施条件以及项目特点规范编制项目绩效目标，充分考虑指标的可量化性、数据的可采集性、方法的可操作性、目标的可实现性、绩效的可考核性等，明确绩效目标。按照市财政局和上级部门要求，填报总体绩效目标、年度绩效目标，绩效指标应确保合理、清晰、可衡量。

附件：

1. 项目满意度问卷情况分析
2. 项目绩效评价得分表
3. 绩效评价问题清单

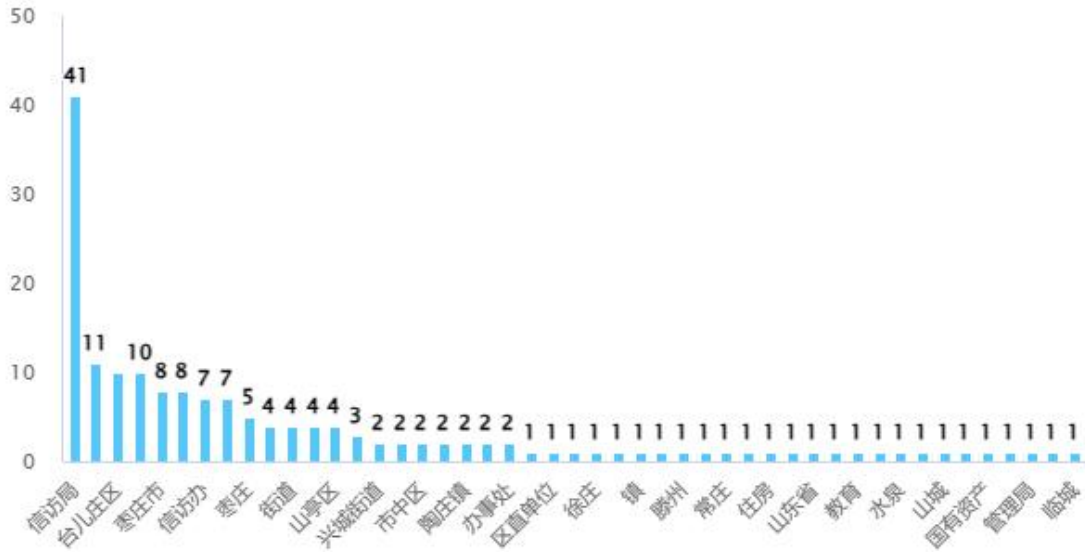
山东和信天程咨询管理有限公司

2023年7月10日



附件1：项目满意度问卷情况分析

第1题 您所属的单位是：








第2题 信访积案是否有明确的管理制度、化解细则办法？

选项	小计	比例
A.是	83	98.81%
B.否	1	1.19%
本题有效填写人次	84	






第3题 您对本市的上访人员的上访秩序情况是否满意？

选项	小计	比例
A.非常满意	59	70.24%
B.满意	16	19.05%
C.一般	4	4.76%
D.不满意	3	3.57%
E.非常不满意	2	2.38%
本题有效填写人次	84	






第 4 题 您对化解信访积案的速度和质量是否满意？

选项	小计	比例
A.非常满意	69	 82.14%
B.满意	14	 16.67%
C.一般	0	 0%
D.不满意	0	 0%
E.非常不满意	1	 1.19%
本题有效填写人次	84	

第 5 题 您对本市信访积案考核细则是否满意？

选项	小计	比例
A.非常满意	68	 80.95%
B.满意	13	 15.48%
C.一般	2	 2.38%
D.不满意	0	 0%
E.非常不满意	1	 1.19%
本题有效填写人次	84	

第 6 题 您对自身信访积案化解过程中的自我表现是否满意？

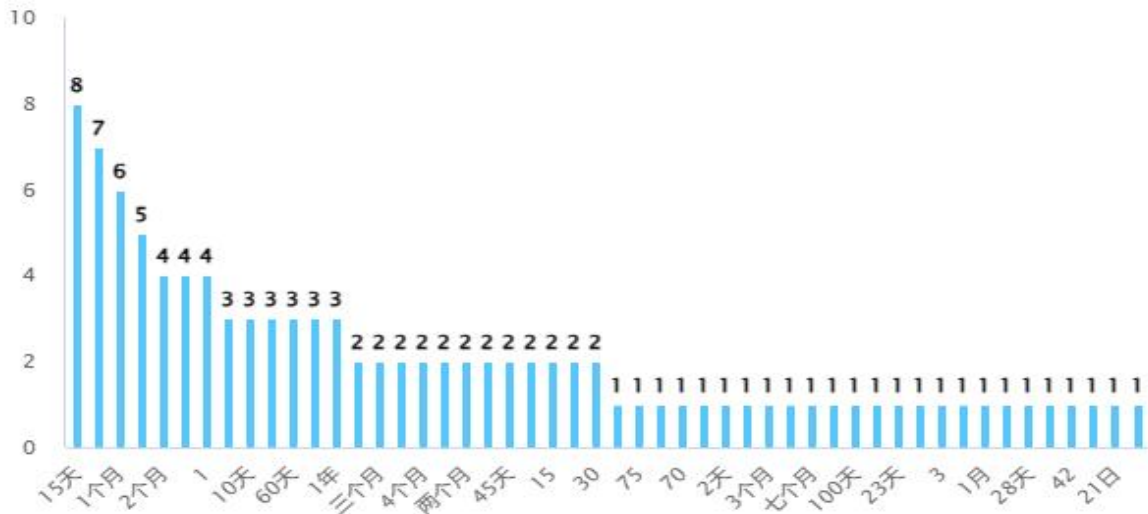
选项	小计	比例
A.非常满意	69	 82.14%
B.满意	15	 17.86%
C.一般	0	 0%
D.不满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	84	

第7题 您对本市信访质量提升还有哪些意见和建议？

序号	答案文本
1	重复登记问题严重
2	建议把涉法涉诉案件从普通信访案件里面分离出去，不纳入满意度等考核细则
3	一事一议，随访随化解
4	建议强化责任制度工作落实
5	按照谁主管谁负责原则，压实责任落实
6	取消以考核问责的方式化解信访事件，由于考核问责倒逼信访人以访施压解决其不合理的诉求，达到其不合理的目的，给各级政府带来了极大的工作压力和经济压力，信访渠道应实事求是地解决群众的合理诉求，对于缠访闹访以访施压达到其不合理诉求为目的，应该依法打击
7	诉访分离 依法终结已化解信访 事项减轻信访量
8	加大依法处置力度

枣庄市积案化解专项经费满意度调查问卷（上访人版）

第1题 您的上访案件，自第一次上访日起，至案件结束，时长是：



第2题 上访过程中，是否存在跨级上访的情况？如有，请说明：




第3题 您上访过程中，上访案件是否及时获取进度反馈？

选项	小计	比例
A.是	109	99.09%
B.否	1	0.91%
C.不清楚	0	0%
本题有效填写人次	110	



第4题 您上访过程中，是否遭遇不友好对待、工作人员不作为的现象？

选项	小计	比例
A.是	3	2.73%
B.否	107	97.27%
C.不清楚	0	0%
本题有效填写人次	110	






第 5 题 您对上访过程中，上访接待人员的态度、秩序维护情况是否满意？

选项	小计	比例
A.非常满意	96	 87.27%
B.满意	14	 12.73%
C.一般	0	 0%
D.不满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	110	

第 6 题 您对信访案件处理的结果是否满意？

选项	小计	比例
A.非常满意	90	 81.82%
B.满意	17	 15.45%
C.一般	3	 2.73%
D.不满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	110	

第 7 题 您对信访案件处理的流程是否满意？

选项	小计	比例
A.非常满意	88	 80%
B.满意	20	 18.18%
C.一般	2	 1.82%
D.不满意	0	 0%
E.不清楚	0	 0%
本题有效填写人次	110	

第 8 题 您对本市信访质量提升还有哪些意见和建议？

序号	答案文本
1	解决问题就好
2	非常满意
3	再提高速度
4	希望发放信访补贴

附件2: 枣庄市积案化解专项经费项目得分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	评分依据	得分
决策 (10分)	项目立项 (3分)	立项依据充分性(2分)	积案化解专项经费项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	该项指标分值2分。 1. 项目立项符合省级相关规划和政策; 2. 项目立项与部门职责范围相符,属于部门履职所需; 3. 项目属于公共财政支持范围; 4. 项目与相关部门或部门内部同类项目内容不重复。 满足所有评价要点,得2分,每出现1处不符合有关要求的扣0.5分,扣完为止。	项目立项依据充分。枣庄市积案化解专项经费项目立项符合山东省信访工作领导小组《印发〈关于进一步做好治理重复信访、化解信访积案专项工作的若干措施〉的通知》、枣庄市信访工作领导小组《关于印发〈关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案〉的通知》(枣信组〔2020〕7号)文件要求;项目立项与部门职责相符,属于部门履职所需;项目支出属于公共财政支持范围;察看部门预算批复文件,项目设立不重复。	2
		立项程序规范性(1分)	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	该项指标分值1分。 1. 项目按照规定的程序申请设立,审批文件、材料符合相关要求,得0.5分;如审批材料不符合要求扣0.2分;如未按规定程序设立扣0.5分; 2. 事前已经过必要的可行性研究、专家论证,得0.5分,否则不得分。	项目立项程序规范。项目立项经过枣庄市人民政府常务会议集体决议,立项程序规范,立项材料合规。	1
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性(2分)	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	该项指标分值2分。 1. 项目设有绩效目标,得0.5分,否则不得分; 2. 项目绩效目标与实际工作内容具有相关性,得0.5分,否则不得分; 3. 项目预期产出效益和效果符合正常的水平,得0.5分,否则不得分; 4. 与预算确定的项目投资额或资金量相匹配,得0.5分,否则不得分。	绩效目标合理性不足。枣庄市信访局填报绩效目标,长期目标为“目标内容1”,绩效目标未体现实际工作内容,未对项目产出、效益进行设置,无法对项目与预算确定的投资额相符性进行评价。	0.5
		绩效指标明确性(2分)	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	该项指标分值2分。 1. 将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,且通过清晰、可衡量的指标值予以体现,得1分; 2. 与项目目标任务数或计划数相对应,得1分。以上每发现1处问题扣0.5分,扣完为止。	绩效指标明确性不足。绩效目标细化分解为具体的绩效目标,2022年度枣庄市无“重点督办案件”,指标设置与计划数不符;成本指标为“资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配”,指标表述不合理;成本指标、社会效益指标值为“是”,指标值量化不合理。	0.5
	资金投入 (3分)	预算编制科学性(2分)	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	该项指标分值2分。 1. 预算编制经过科学论证; 2. 预算内容与项目内容匹配; 满足所有评价要点,得2分,每出现1处不符合有关要求的扣1分,扣完为止。	预算编制科学。枣庄市信访局积案化解专项经费预算根据枣庄各区市实际工作内容确定预算金额,测算依据充分;预算内容与项目内容相符,预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。	2
		资金分配情况(1分)	项目预算资金分配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	该项分值为1分。 1. 项目预算资金分配测算依据充分; 2. 项目资金与实际工作任务相符; 2个评价要点分值权重各50%,满足2个评价要点,得1分,每发现1个评价要点不符,扣0.5分,扣完为止。	资金分配合理。枣庄市信访局预算资金分配依据枣庄各区市实际工作进行分配,资金量与实际工作任务相符,但实际中各区市资金调整较大。	0.5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	评分依据	得分
过程 (30分)	资金管理 (10分)	资金到位率 (2分)	实际到位财政资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	该项指标分值2分。 财政资金到位率=(实际到位财政资金/财政预算资金)*100%。 实际到位财政资金:本年度内落实到具体项目的财政资金。 财政预算资金:本年度内预算安排到具体项目的财政资金。 得分=财政资金到位率*分值。	枣庄市直部门积案化解专项经费预算资金180万元,实际到位资金180万元,资金到位率100%。	2
		预算执行率 (4分)	项目财政资金是否按照规定结算支付,用以反映或考核项目资金支付情况。	该项指标分值4分。 1. 资金支付率=(实际支付资金/实际到位资金)*100%; 得分=资金支付率*4。	枣庄市信访局实际到位资金180万元,实际支付资金179.87万元,资金支付率99.93%。	4
		资金使用合规性 (4分)	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	该项分值4分。 1. 市级、区(市)积案化解资金支出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; 2. 市级积案化解资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; 3. 市级积案化解资金是否符合项目预算批复的用途; 4. 市级积案化解资金支出是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况;上述评价要点每发现1处问题扣0.5分,扣完为止。若出现挤占、挪用、截留、改变用途等问题超过资金总额的20%,则该项指标不得分。	枣庄市信访局积案化解专项经费项目依据枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈枣庄市市级信访积案化解专项资金管理办法实施细则〉的通知》文件要求对枣庄市积案化解专项经费进行管理,符合国家法律法规;资金拨付审批程序完整、拨付程序规范;资金支出符合项目预算批复内容,未发现资金存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。但责任单位积案化解资金证明多以收据为主,无银行转账记录证明。	3
	组织实施 (20分)	管理制度健全性 (4分)	项目实施单位管理制度是否健全,用以反映和考核资金和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	该项指标分值4分。 枣庄市信访局制定或具有项目相关业务或资金管理制度,枣庄市信访积案处理制度、枣庄市积案化解专项经费管理制度、枣庄市积案化解审批管理制度、枣庄市监督管理办法等管理制度、枣庄市档案管理制度、各区(市)依据市级文件,制定相关管理办法完善,无缺失项,得4分。市级制度每缺失1项,扣0.5分,区(市)每缺失1项,扣0.2分,扣完为止。	枣庄市信访局管理制度健全。业务、财务管理健全。积案化解业务方面,依据枣庄市信访工作领导小组《关于印发〈关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案〉的通知》(枣信组〔2020〕7号)文件实施;资金方面,依据枣庄市财政局、枣庄市信访局《转发山东省财政厅山东省信访局〈关于印发〈山东省解决特殊疑难信访问题专项资金管理办法实施细则〉的通知〉的通知》(枣财行〔2021〕26号)、枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈市级信访积案化解专项资金使用审批材料及模板〉的通知》文件要求开展资金申报、审批、拨付等业务流程。枣庄各区市信访局资金依据枣庄市要求进行管理申报,各区市本级积案化解管理制度完善,未发现制度缺失现象。	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	评分依据	得分
		积案处理程序规范性(4分)	对该项目是否严格按照规定的信访积案化解程序进行评价。	该项指标分值4分。 1. 项目是否有完整的信访积案处理程序； 2. 对发生到国家信访局上访登记的，相关责任单位是否按要求实行“专案+专班+专人”措施； 3. 项目进度按时调度和通报，镇街和部门配合逐户遍访、逐人摸排，对信访矛盾隐患全面排查建账，会同相关部门逐人落实“多包一、全天候”稳控措施； 4. 驻点式督导，做到发现问题当天复盘、当天通报、当天问责； 5. 信访积案化解专项经费申请程序规范； 上述评价要点每出现1类不符合有关要求的扣0.8分，扣完为止。	枣庄市积案化解处理程序规范性有待提升。枣庄市信访局有完整的信访积案处理程序；信访积案化解专项经费申请程序规范；建立《集中治理重复信访、化解信访积案专项工作台账》《枣庄市信访积案领导包案台账》等；枣庄市工业和信息化局刘某案件信访事项处理意见书送达回证未当面送达、枣庄市卫生健康委员会孙某云信访事项处理意见书存在信访人未签字，送达人员签写“未签字，无明确意见”的现象，信访积案处理程序规范性有待提升；其他评价要点未提供相关佐证材料，无法对其进行绩效评价。	1.6
		审核规范性(4分)	对该项目是否严格按照相关管理制度进行审核进行评价。	该项指标分值4分。 1. 区（市）信访积案化解审核认定程序是否规范； 2. 枣庄市信访积案化解审核认定程序是否规范； 3. 交办事项、矛盾化解认定手续是否规范； 4. 信访积案的处理结果是否得到一致通过。 上述评价要点每出现1个评价要点不符合有关要求的扣0.5分，扣完为止。	专项经费审核规范性有待提升。积案化解专项经费按照枣庄市信访工作联席会议办公室《关于印发〈市级信访积案化解专项资金使用审批材料及模板〉的通知》文件要求申请化解专项经费资金，枣庄市信访积案化解审核认定程序规范；信访积案的处理结果经过上访人、相关责任单位认可。枣庄市信访局未明确区市审核认定的标准及程序、未提供交办通知等相关佐证材料。	3
		制度执行有效性(4分)	项目各级主管部门和实施单位对项目执行情况进行把控、监督检查情况。	该项指标分值4分。 1. 对相关工作人员进行培训指导； 2. 组织开展宣传活动，在相关部门设置多个板块接收信访信息； 3. 公开接访、坐班接访，最大限度将矛盾解决在基层，完善难事批办机制和“三周办结”处理机制； 4. 积极开展对复杂信访积案的复查复核、听证备案工作，并按照规定上报。 以上情况每发现1类问题扣1分。	制度执行有效性待提升。枣庄市开展“一法一条例双打击”集中宣传活动，开展为期一个月的《信访工作条例》、打击电信网络诈骗和打击整治养老诈骗等集中宣传活动；抽查枣庄信访局本级、滕州市、山亭区、峄城区培训开展活动，开展培训宣传活动，未发现培训未开展现象；枣庄市信访局提供《关于进一步加强市领导干部公开接待群众来访工作的意见》（枣信组〔2022年〕5号）等制度文件，明确公开接访要求、“三周办结”处理机制但未提供佐证材料；枣庄市积极开展对复杂信访积案开展复查复核工作、备案工作，并形成信访事项备案报告，未发现不合规现象。	3
		档案管理规范性(4分)	对项目相关部门是否严格遵守管理制度，是否备案进行评价。	该项指标分值4分。 1、项目相关负责人是否严格履行职责，做好备案工作； 2、单位是否做好排查建账，无案件未建账现象。 以上情况每出现1处不符合有关要求的扣0.5分，扣完为止。	档案管理较规范。枣庄市信访局严格履行部门职责，但积案化解部分资料备案工作不完善，存在积案化解工作档案、化解工作档案保存不当的现象，当天复盘、周通报等资料未提供；档案管理依据枣庄市信访局档案管理制度执行，由枣庄市信访局督查科具体执行；枣庄市信访局做好积案化解工作专项工作台账，未发现台账与积案数量不符的现象。	3

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	评分依据	得分
产出 (35分)	产出数量 (12分)	国家局交办信访事项完成数量(6分)	对项目完成国家局交办信访事件数量完成情况进行评价。	该项指标分值6分。 信访事项办结率=(实际化解积案数量/交办信访积案数量)*100%。 若国家局交办信访事项办结率100%，得6分；若办结率<100%，每发现1个区市办结率<100%，扣0.5分，扣完为止。另外，发现完成数量佐证不充分，扣2分。	2022年，通过察看山东省信访信息系统，枣庄市信访局2022年度完成积案化解1434件，化解案件为1434件，积案化解率为100%，	6
		省局交办信访事项完成数量(6分)	对项目完成省局交办信访事件数量完成情况进行评价。	该项指标分值6分。 办结率=(本实际化解积案数量/交办信访积案数量)*100%。 若省局交办信访事项办结率100%，得6分；若办结率<100%，每发现1个区市办结率<100%，扣0.5分，扣完为止。另外，发现完成数量佐证不充分，扣2分。	2022年，山东省信访局交办信访案件1537件，实际化解1537件，办结率100%。但化解全过程佐证资料留存不够完善，无山东省信息系统中上报截图材料，与枣庄市未实体化解积案清单(省交第一批未化解)数据存在差异，对化解结果佐证不够充分有效。	4
	产出质量 (10分)	积案化解案件复访率(10分)	对项目化解案件息诉罢访进行评价。	该项指标分值10分。 化解案件复访率=(化解复访案件数量/案件息诉罢访化解数)×100%。 若化解案件复访率≤1%，得10分；若区市化解案件复访率>1%，每发现1个区市化解案件复访率>1%，扣0.5分；另外，每发现1处佐证资料不充分的，扣1分。	2022年，国家信访局交办信访事项1434件，山东省信访局交办信访案件1537件，年度信访积案数量2971件，化解积案数量2971件，化解案件复访数量9件，整体化解案件复访率为0.3%，其中：市直部门积案化解案件复访率>1%，扣0.5分。但2022年度枣庄市信访积案化解数据统计表与现场实际核查过程中，枣庄市信访积案领导包案台账(中央联席办交办第一批未化解)数据、枣庄市未实体化解积案清单(省交第一批未化解)数据存在差异，统计表数据与台账数据存在差异。	8.5
	产出时效 (8分)	积案化解案件及时受理率(4分)	对项目信访事项是否按期受理进行评价。	该项指标分值4分。 得分=及时受理项目数/项目总个数*分值。	2022年度，枣庄市积案数量2971件积案，及时分配各区市对其进行化解，各区市及时受理；未发现不及时受理的现象。	4
		信访积案化解完成及时率(4分)	对项目信访积案化解及时情况进行评价。	该项指标分值4分。 得分=及时完成项目数/项目总个数*分值。另外，每发现1处佐证资料不充分的，扣1分。	2022年度，国家、省交办信访积案数量2971件积案，化解完成2971积案，信访积案化解完成率100%。省局交办案件2022年无山东省信访信息系统截图，统计表数据与枣庄市信访积案领导包案台账(中央联席办交办第一批未化解)数据、枣庄市未实体化解积案清单(省交第一批未化解)数据存在差异，是否及时完成无法有效验证。	3
	产出成本 (5分)	成本控制情况(5分)	对项目资金总量成本控制情况进行评价。	该项指标分值5分。 成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。 得分：-5%<成本节约率<5%，得5分，若成本节约率≤-5%，每降低1%扣0.2分，不满1个百分点，按1个百分点计算，扣完为止，若成本节约率≥5%，每提高1%扣0.2分，不满1个百分点，按1个百分点计算，扣完为止。	实际到位资金180万元，实际支付资金179.87万。成本节约率为0.07%。	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	评分依据	得分
效益 (25分)	社会效益 (8分)	维护社会稳定 (8分)	对项目是否维护群众合法权益,促进社会和谐稳定进行评价。	该项指标分值8分。 项目实施后维护群众利益、社会稳定效果显著,得8分;维护效果较显著,得6分;维护效果一般得4分,维护效果不明显,得0分。	2022年度,枣庄市信访局严格落实积案化解制度,全年未发生200以上来市集体访、未发生100人以上赴省集体访、未发生50人以上进京集体访,未发生有影响的涉访个人极端事件或舆论负面炒作,全国“两会”、北京冬(残)奥会、党的二十大期间,均实现“三个不发生”工作目标。但2022年度仍发生进京访124批次136人次。综上所述,维护社会稳定效果较显著。	6
	可持续影响 (7分)	信访积案长效化解机制建立健全情况 (7分)	对项目是否建立健全信访积案长效化解制度进行评价。	该项指标分值7分。 1.项目是否建立长效化解机制; 2.项目信访积案长效化解机制,是否明确职责分工、接案、化解、审核、监督办法; 满足所有评价要点,得7分,评价要点1缺失,扣7分;评价要点2覆盖面不足,每缺失1项扣0.5分,扣完为止。	枣庄市信访局建立长效化解机制。枣庄市信访工作领导小组印发《关于印发〈关于开展集中整治重复信访、化解信访积案专项工作的实施方案〉的通知》(枣信组〔2022〕7号)、《关于印发〈2022年市级领导包案化解信访事项实施方案〉的通知》(枣信组〔2022〕4号)、枣庄市信访工作联席会议《关于印发〈全市党的二十大信访安全保障工作考核问责办法〉的通知》(枣信联发〔2022〕5号)等制度文件,长效化解机制建立;但制度未明确积案案、接案等工作流程等,长效化解机制有待进一步完善。	6
	服务对象满意度 (10分)	积案化解工作人员满意度 (5分)	对积案化解工作人员满意度进行评价。	该项指标分值5分。工作人员满意度 $\geq 95\%$,得5分;每降低1个百分点扣0.25分,不满1个百分点按1个百分点计算扣完为止。	枣庄市信访工作人员满意度为94.17%,得4.5分。	4.75
		积案化解受益群众满意度 (5分)	对积案化解受益群众满意度进行评价。	该项指标分值5分。受益对象满意度 $\geq 95\%$,得5分;每降低1个百分点扣0.25分,不满1个百分点按1个百分点计算,扣完为止。	枣庄市积案化解涉及信访人员满意度为93.63%,得4分。	4.5
合计						81.85

附件3: 绩效评价问题清单

问题分类	序号	问题描述
决策方面 存在的问题	1	项目绩效目标设置不全面。 枣庄市信访局填报绩效目标, 长期目标为“目标内容1”, 绩效目标未体现实际工作内容, 未对项目产出、效益进行设置, 无法对项目与预算确定的投资额相符性进行评价。
	2	项目绩效指标明确性不足。 绩效目标细化分解为具体的绩效目标, 2022年度枣庄市无“重点督办案件”, 指标设置与计划数不符; 成本指标为“资金分配结果是否与政策目标、内容相匹配”, 指标表述不合理; 成本指标、社会效益指标值为“是”, 指标值量化不合理。
	3	资金分配不够合理。 资金实际支出与年度预算存在偏差, 如: 市直部门年度预算申报20万元, 实际支出3万元。
过程方面 存在的问题	1	管理制度健全性不足。 枣庄各区市信访局资金方便依据枣庄市要求进行管理申报, 各区市积案化解细化管理制度未制定提供。
	2	积案化解程序规范性有待提升。 枣庄市工业和信息化局刘某案件信访事项处理意见书送达回证存在信访人未签字、代签人未签字的现象; 枣庄市卫生健康委员会孙某云存在信访人未签字, 送达人员签写“未签字, 无明确意见”的现象, 信访积案处理程序规范性有待提升。
	3	制度执行有效性不足。 枣庄市开展“一法一条例双打击”集中宣传活动, 开展为期一个月的《信访工作条例》、打击电信网络诈骗和打击整治养老诈骗等集中宣传活动, 宣传佐证材料缺失; 枣庄市信访局提供《关于进一步加强市级领导干部公开接待群众来访工作的意见》(枣信组(2022年)5号)等制度文件, 明确公开接待要求、“三周办结”处理机制, 相关佐证材料缺失。
	4	项目档案管理待规范。 枣庄市信访局严格履行部门职责, 但积案化解资料备案工作不完善, 档案管理无专人管理, 驻点式督导, 当天复盘, 周通报、月度通报资料、区市跟踪回访、上门走访等相关佐证材料、交办事项案件化解完成认定程序及所需佐证材料、信访化解回访记录等资料保存完善性有待提高。

问题分类	序号	问题描述
	5	责任单位积案化解资金支出不够规范。责任单位积案化解资金证明多以收据为主，无银行转账记录证明。
	6	审核程序规范性有待提升。枣庄市信访局未明确区市审核认定的标准及程序、未提供交办事项、矛盾化解认定程序规范的相关佐证材料。
产出方面存在的问题	1	积案化解后仍有复访。2022年化解积案数量2971件，化解案件复访数量9件，化解案件复访率为0.3%，其中：枣庄市信访局积案化解案件复访率>1%。
效益方面存在的问题	1	维护社会稳定效果有待提升。2022年度仍发生进京访124批次136人次。
	2	长效化解机制仍需完善。积案化解制度未明确积案交案、接案等工作流程，存在山东省信访信息系统受理回证为初访受理回证的现象，制度文件待完善，长效化解机制不够健全。