

2024年度济南市章丘区信访局 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 2024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 2024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

（一）处理人民群众、境外人士、法人以及其他组织向区委、区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，接待到区委、区政府上访的群众。

（二）负责汇总分析通过信访渠道向区委、区政府提出的重要意见建议。征集社会各界对区委、区政府工作和全区经济社会发展的意见建议，向区委、区政府报告。

（三）承办市委、市政府和区委、区政府批转的信访事项。

（四）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，进行查办或者协调处理。

（五）向有关镇（街道）和部门转送、交办和督查来信来访问题，并审查处理结果。对区委、区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。

（六）综合分析、调查研究来信来访反映的情况和问题，及时向区委、区政府反映，并提出解决问题的意见或者建议。

（七）加强信访法规宣传教育，维护信访秩序。指导镇（街道）、区直各部门（单位）的信访以及人民建议征集工作。

（八）负责本系统内党的建设、意识形态、宣传思想和群众工作。

（九）履行法律、法规、规定的其他职责；完成区委、区政府交办的其他任务。

（十）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、省政府深化“一次办好”改革和市委、市政府深化“一次办成”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、机构设置

从单位构成看，济南市章丘区信访局部门决算包括：局机关决算、局属事业单位决算。

纳入济南市章丘区信访局2024年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、济南市章丘区信访局本级
- 2、济南市章丘区信访服务中心

第二部分

2024年度部门决算表

收入支出决算总表

公开01表

部门：济南市章丘区信访局

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	799.39	一、一般公共服务支出	32	782.18
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	33	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	34	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	38	0.00
八、其他收入	8	150.00	八、社会保障和就业支出	39	99.28
	9		九、卫生健康支出	40	24.95
	10		十、节能环保支出	41	0.00
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00
	12		十二、农林水支出	43	0.00
	13		十三、交通运输支出	44	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00
	16		十六、金融支出	47	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00
	19		十九、住房保障支出	50	42.97
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00
	23		二十三、其他支出	54	0.00
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00
本年收入合计	27	949.39	本年支出合计	58	949.39
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	60	0.00
	30			61	
总计	31	949.39	总计	62	949.39

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

公开02表

部门：济南市章丘区信访局

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
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		949.39	799.39	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00
201	一般公共服务支出	782.18	632.18	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	117.70	117.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	117.70	117.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	5.68	5.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013150	事业运行	5.68	5.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20140	信访事务	658.80	508.80	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00
2014001	行政运行	322.09	322.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014002	一般行政管理事务	24.47	24.47	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014004	信访业务	312.24	162.24	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00
208	社会保障和就业支出	99.28	99.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	94.56	94.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	24.90	24.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	46.44	46.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	23.22	23.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20811	残疾人事业	4.73	4.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081199	其他残疾人事业支出	4.73	4.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	24.95	24.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

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
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
21011	行政事业单位医疗	24.95	24.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	17.55	17.55	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	7.40	7.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	42.97	42.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	42.97	42.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	42.97	42.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表

部门：济南市章丘区信访局

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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合 计		949.39	607.95	341.44	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	782.18	445.47	336.71	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	117.70	117.70	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	117.70	117.70	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	5.68	5.68	0.00	0.00	0.00	0.00
2013150	事业运行	5.68	5.68	0.00	0.00	0.00	0.00
20140	信访事务	658.80	322.09	336.71	0.00	0.00	0.00
2014001	行政运行	322.09	322.09	0.00	0.00	0.00	0.00
2014002	一般行政管理事务	24.47	0.00	24.47	0.00	0.00	0.00
2014004	信访业务	312.24	0.00	312.24	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	99.28	94.56	4.73	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	94.56	94.56	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	24.90	24.90	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	46.44	46.44	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	23.22	23.22	0.00	0.00	0.00	0.00
20811	残疾人事业	4.73	0.00	4.73	0.00	0.00	0.00
2081199	其他残疾人事业支出	4.73	0.00	4.73	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	24.95	24.95	0.00	0.00	0.00	0.00

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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
21011	行政事业单位医疗	24.95	24.95	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	17.55	17.55	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	7.40	7.40	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	42.97	42.97	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	42.97	42.97	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	42.97	42.97	0.00	0.00	0.00	0.00

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

公开04表

部门：济南市章丘区信访局

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	799.39	一、一般公共服务支出	33	632.18	632.18	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	99.28	99.28	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	24.95	24.95	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	42.97	42.97	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	799.39	本年支出合计	59	799.39	799.39	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	799.39	总计	64	799.39	799.39	0.00	0.00

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

公开05表

部门：济南市章丘区信访局

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
	合计	799.39	607.95	191.44
201	一般公共服务支出	632.18	445.47	186.71
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	117.70	117.70	0.00
2010350	事业运行	117.70	117.70	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	5.68	5.68	0.00
2013150	事业运行	5.68	5.68	0.00
20140	信访事务	508.80	322.09	186.71
2014001	行政运行	322.09	322.09	0.00
2014002	一般行政管理事务	24.47	0.00	24.47
2014004	信访业务	162.24	0.00	162.24
208	社会保障和就业支出	99.28	94.56	4.73
20805	行政事业单位养老支出	94.56	94.56	0.00
2080501	行政单位离退休	24.90	24.90	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	46.44	46.44	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	23.22	23.22	0.00
20811	残疾人事业	4.73	0.00	4.73
2081199	其他残疾人事业支出	4.73	0.00	4.73
210	卫生健康支出	24.95	24.95	0.00
21011	行政事业单位医疗	24.95	24.95	0.00
2101101	行政单位医疗	17.55	17.55	0.00

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
2101102	事业单位医疗	7.40	7.40	0.00
221	住房保障支出	42.97	42.97	0.00
22102	住房改革支出	42.97	42.97	0.00
2210201	住房公积金	42.97	42.97	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表
金额单位：万元

部门：济南市章丘区信访局

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本部门没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：济南市章丘区信访局

公开08表
金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

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

公开09表

部门：济南市章丘区信访局

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
0.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.11	0.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.11

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

2024年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收、支总计均为949.39万元。与2023年相比，收、支总计各增加201.88万元，增长27.01%。主要是工资福利增长及用于信访维稳的经费增加。

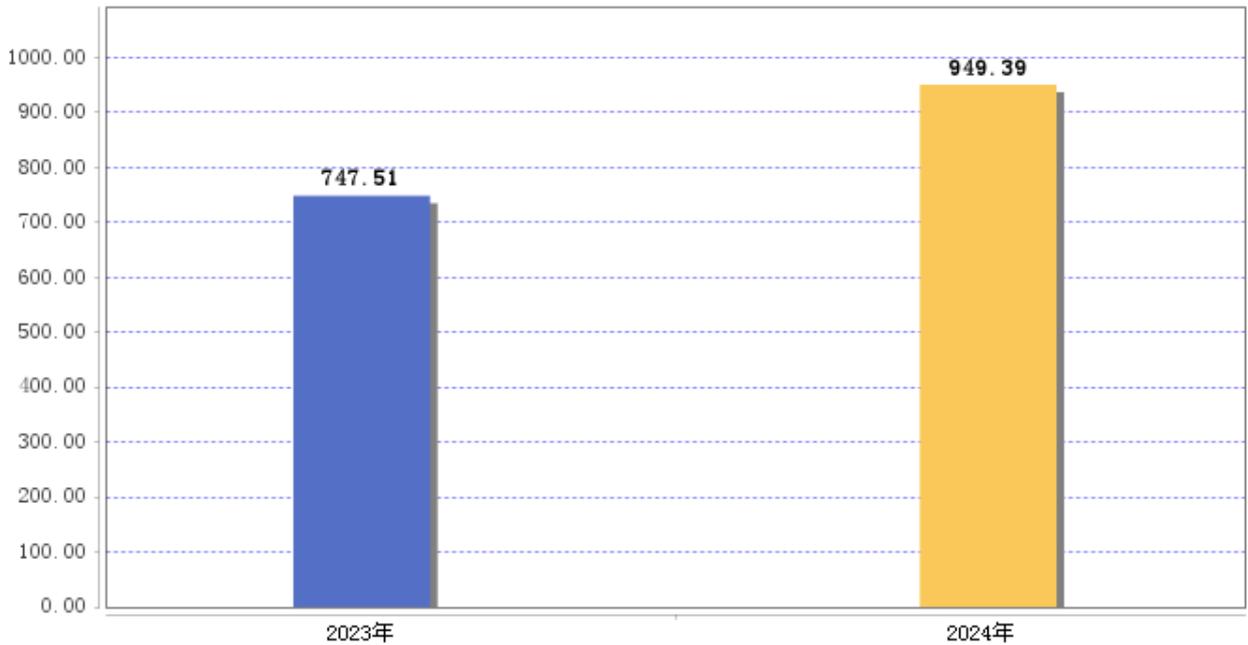
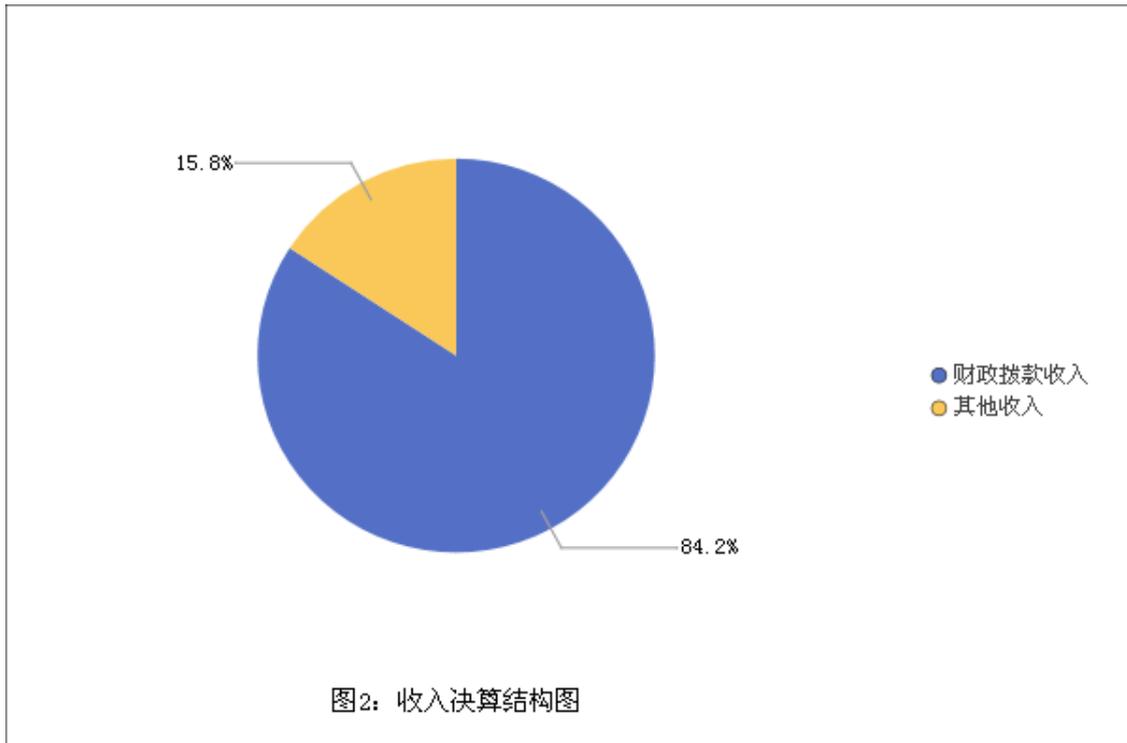


图1：收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

二、收入决算情况说明

（一）收入决算结构情况

2024年度收入合计949.39万元，其中：财政拨款收入799.39万元，占84.2%；其他收入150万元，占15.8%。



（二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入799.39万元。与2023年度相比，增加51.88万元，增长6.94%。主要是工资福利增长及用于信访维稳的经费增加。

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。

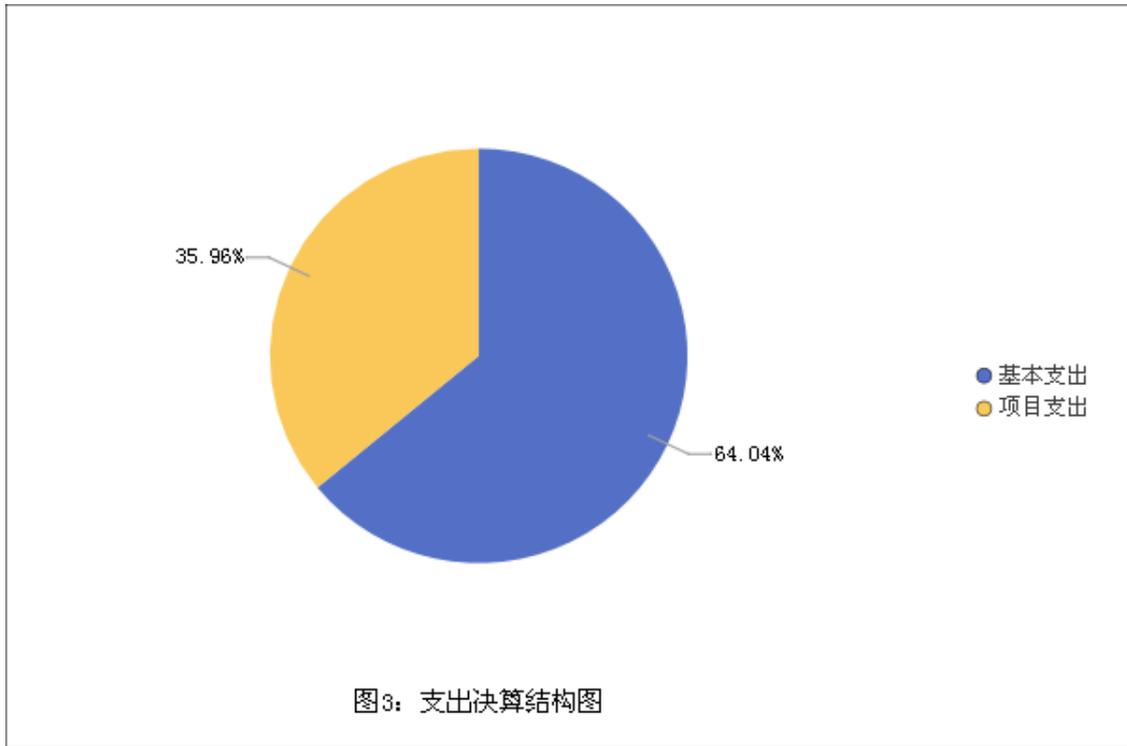
6、其他收入150万元。与2023年度相比，增加150万元，增长100%。主要是本年收入济南市章丘区轨道交通8号线一期工程建设指挥部拨付的用于处理遗留问题的专项资金。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2024年度支出合计949.39万元，其中：基本支出607.95万元，占

64.04%；项目支出341.44万元，占35.96%。



(二) 支出决算具体情况

1、基本支出607.95万元。与2023年度相比，增加36.86万元，增长6.45%。主要是工资福利增长、办公费及下拨的工会费用增加。

2、项目支出341.44万元。与2023年度相比，增加165.02万元，增长93.54%。主要是本年收入济南市章丘区轨道交通8号线一期工程建设指挥部拨付的用于处理遗留问题的专项资金，导致项目经费增加。

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

2024年度财政拨款收、支总计均为799.39万元。与2023年相比，财政拨款收、支总计各增加51.88万元，增长6.94%。主要是工资福利增长及用于信

访维稳的经费增加。

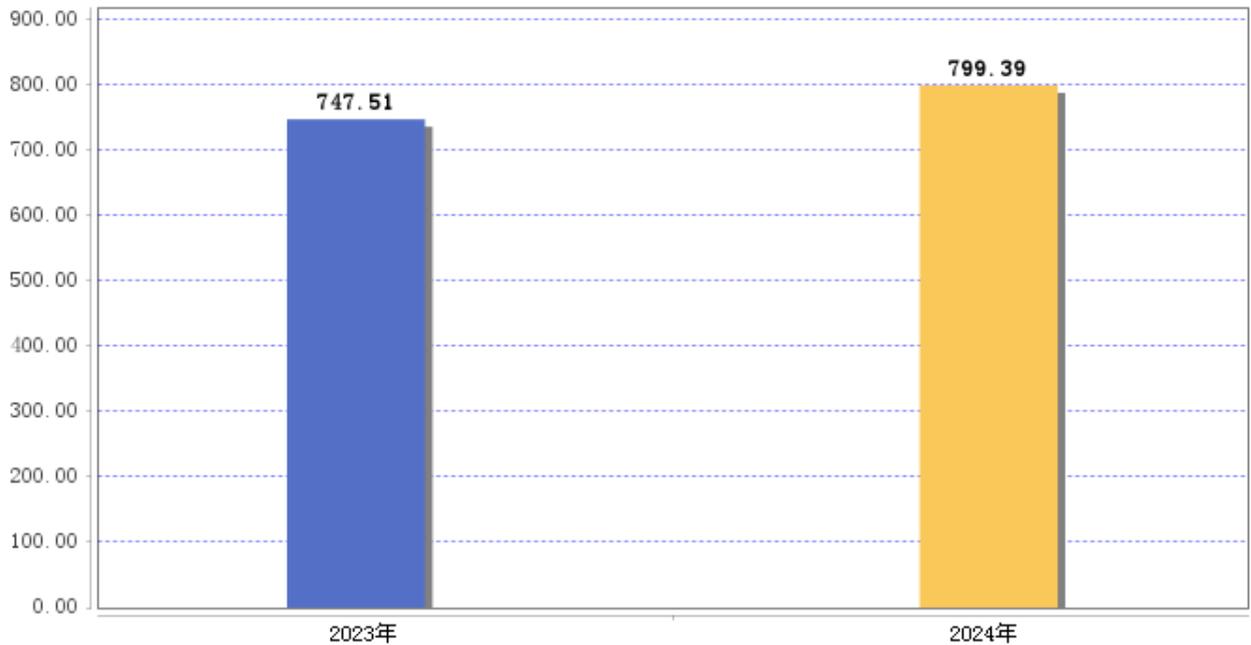


图4：财政拨款收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

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

2024年度一般公共预算财政拨款支出799.39万元，占本年支出合计的84.2%。与2023年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加51.88万元，增长6.94%。主要是工资福利增长及用于信访维稳的经费增加。

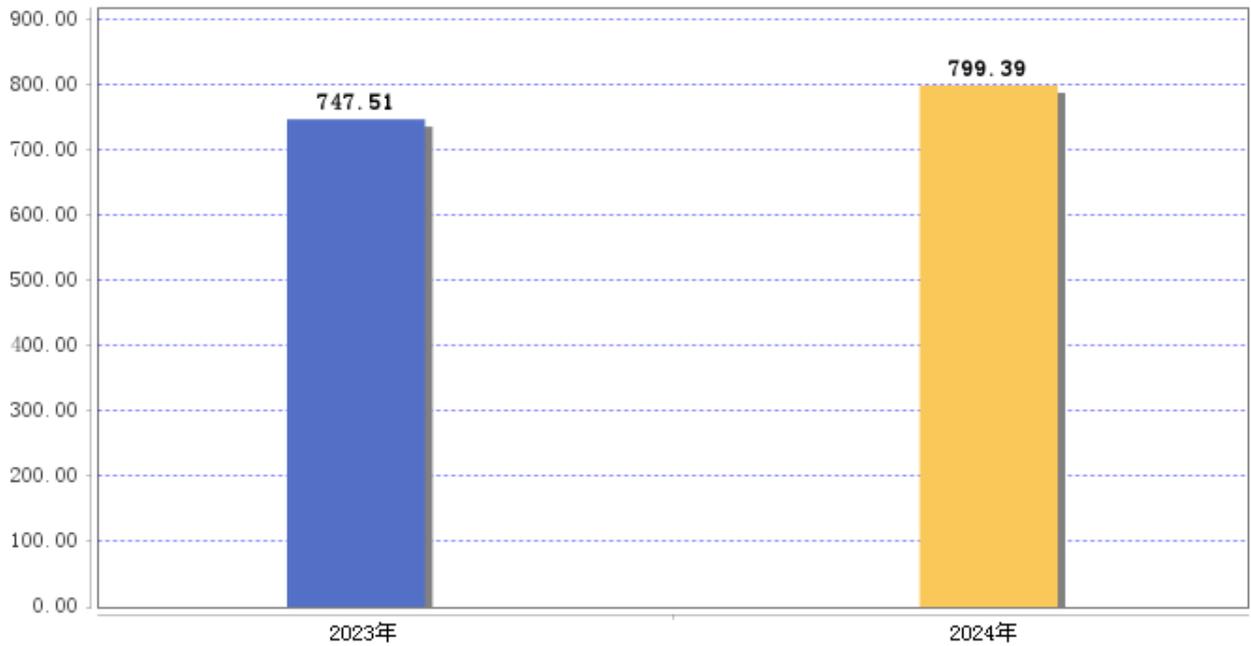
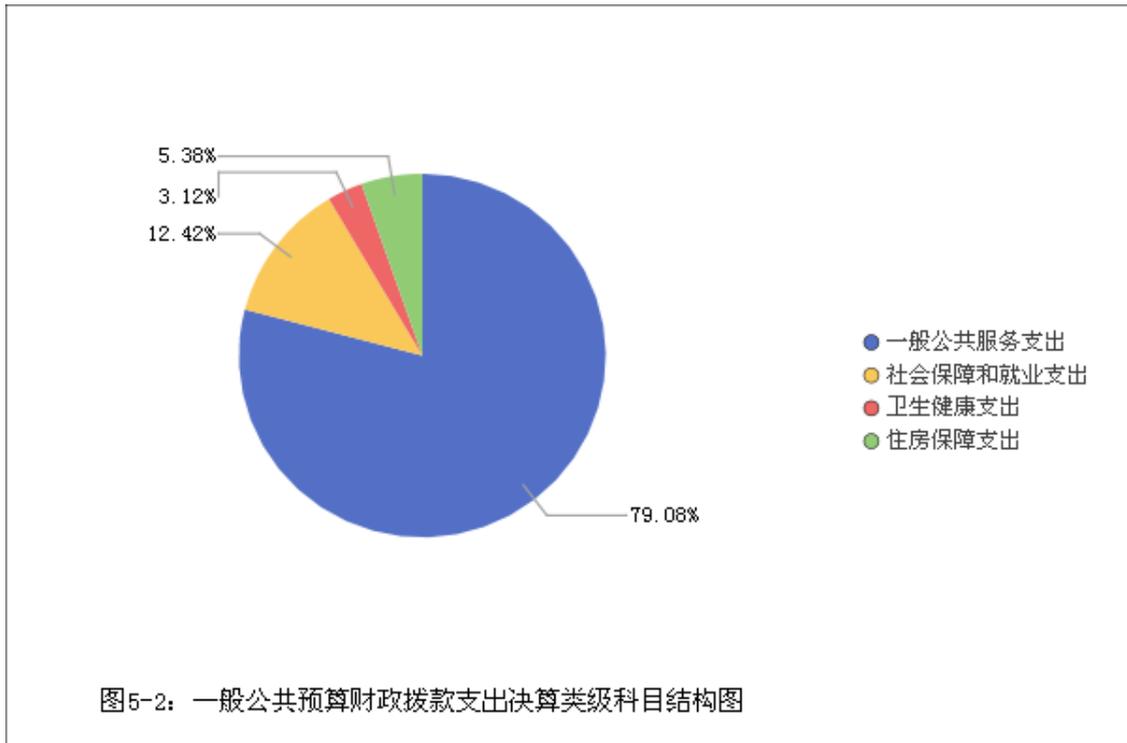


图5-1：一般公共预算财政拨款支出决算总计变动情况图（单位：万元）

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出799.39万元，主要用于以下方面：一般公共预算服务支出（类）支出632.18万元，占79.08%；社会保障和就业支出（类）支出99.28万元，占12.42%；卫生健康支出（类）支出24.95万元，占3.12%；住房保障支出（类）支出42.97万元，占5.38%。



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出年初预算数为692.29万元，支出决算数为799.39万元，完成年初预算数的115.47%。决算数大于年初预算数，主要原因是工资福利增长及用于信访维稳的经费增加。其中：

1、一般公共预算支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算数为115.7万元，支出决算数为117.7万元，完成年初预算的101.73%。决算数大于年初预算数，主要原因是工资福利增长。

2、一般公共预算支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为5.68万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是年中发放的事业人员2020、2021、2022年度高质量发展绩效考核奖。

3、一般公共预算支出（类）信访事务（款）行政运行（项）。年初预算数为312.09万元，支出决算数为322.09万元，完成年初预算的103.2%。决算数大于年初预算数，主要原因是工资福利增长。

4、一般公共服务支出（类）信访事务（款）一般行政管理事务（项）。年初预算数为21万元，支出决算数为24.47万元，完成年初预算的116.52%。决算数大于年初预算数，主要原因是用于信访接待的办公费用增加。

5、一般公共服务支出（类）信访事务（款）信访业务（项）。年初预算数为79万元，支出决算数为162.24万元，完成年初预算的205.37%。决算数大于年初预算数，主要原因是用于信访维稳的项目经费增加。

6、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项）。年初预算数为21.4万元，支出决算数为24.9万元，完成年初预算的116.36%。决算数大于年初预算数，主要原因是2024年新增退休人员2名及退休人员工资待遇增长。

7、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）。年初预算数为48.64万元，支出决算数为46.44万元，完成年初预算的95.48%。决算数小于年初预算数，主要原因是2024年新增退休人员2名，调出1人，导致基本养老保险缴费支出减少。

8、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）。年初预算数为24.32万元，支出决算数为23.22万元，完成年初预算的95.48%。决算数小于年初预算数，主要原因是2024年新增退休人员2名，调出1人，导致职业年金缴费支出减少。

9、社会保障和就业支出（类）残疾人事业（款）其他残疾人事业支出（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为4.73万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是年中追加缴纳残保金项目。

10、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算数为17.55万元，支出决算数为17.55万元，完成年初预算

的100%。决算数与年初预算数基本持平。

11、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款） 事业单位医疗（项）。年初预算数为7.54万元，支出决算数为7.4万元，完成年初预算的98.14%。决算数小于年初预算数，主要原因是2024年新增退休人员2名，调出1人，导致医疗保险缴费支出减少。

12、住房保障支出（类）住房改革支出（款） 住房公积金（项）。年初预算数为45.05万元，支出决算数为42.97万元，完成年初预算的95.38%。决算数小于年初预算数，主要原因是2024年新增退休人员2名，调出1人，导致住房公积金缴费支出减少。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出决算607.95万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费572.3万元，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、其他社会保障缴费、住房公积金、退休费、奖励金等。

公用经费35.65万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、公务接待费、委托业务费、工会经费、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

本部门没有政府性基金财政拨款收支。

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

2024年度财政拨款“三公”经费支出全年预算数为0.11万元，支出决算数为0.11万元，完成全年预算数的100%。决算数与全年预算数基本持平。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费决算数为0万元，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决算数为0万元，其中：公务用车购置费支出0万元，2024年使用财政拨款购置公务用车0辆；公务用车运行维护费0万元，2024年财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为0辆。

3、公务接待费全年预算数为0.11万元，支出决算数为0.11万元，完成全年预算数的100%。决算数与全年预算数基本持平。其中：国内接待费0.11万元，主要用于接待上级督导组来章督导信访工作，共计接待1批次、8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

2024年度机关运行经费支出35.65万元，比年初预算数减少2.73万元，下降7.11%，主要原因是按照财政过紧日子的要求，压缩日常公用经费支出。

十一、政府采购支出说明

2024年度政府采购支出总额9.91万元，其中：政府采购货物支出0.99万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出8.92万元。授予中小企业合同金额9.91万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金

额9.91万元，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%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，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2024年12月31日，本部门共有车辆0辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车0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0辆，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，济南市章丘区信访局组织对2024年度区级预算项目全面开展绩效自评，其中，区级预算项目4个，涉及预算资金191.44万元，占部门区级预算项目支出总额的100%。

组织对“化解特殊疑难信访问题专项资金”项目开展了部门评价，涉及预算资金40.4万元。

（二）区级预算项目绩效自评结果。济南市章丘区信访局2024年度区级预算绩效自评的4个项目中，4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，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，项目资金的投入，加大了对信访事项的督查督办工作力度，确保了“件件有着落、事事有回音”，切实维护了群众合法权益，不断提高了人民群众满意度。大量社会矛盾得到化解，确保了章丘的和谐稳定，但也存在个别项目编制数量指标不够精准，项目预算申报细化、量

化不足，项目预算执行率较低，预算申报与实际执行存在偏差，未能及时规范的履行预算调整环节，不利于项目的统筹管理与协调等问题。

今年在部门决算中反映了2024年度全部区级预算项目绩效自评结果，以及“缴纳2023年残保金”、“信访工作经费”、“化解特殊疑难信访问题专项资金”、“追加信访工作经费”等4个项目的绩效自评表。

1. 缴纳2023年残保金项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.5分。全年预算数为4.73万元，执行数为4.73万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：按时缴纳了2023年残保金共计4.73万元。发现的主要问题及原因：残保金缴纳机制有待进一步加强。下一步改进措施：健全完善残保金缴纳机制，按时完成缴纳任务。

2. 信访工作经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.94分，全年预算数为100万元，执行数为99.36万元，完成预算的99.36%。项目绩效目标完成情况：一是矛盾纠纷排查调处中心视频调度系统、监控设备及信访一体化系统等接访专用设备正常运转，信访专用设备验收合格率达到100%；二是做好到各级值班工作，值班人员按时到岗，值班接访452人次，越级上访人员及时劝返；三是通过律师参与接访、第三方参与评议的方法，加大信访事项的化解力度，最大限度的化解社会矛盾，促进社会和谐稳定。其中律师接访150人次，第三访评议信访事项2件；四是信访法律法规宣传份数达到12000份以上；五是越级上访同比下降，全年无重大群体性信访事件发生；六是信访问题及时受理率达到100%，办结率达到100%，信访人满意度达到91.5%，最大限度地化解社会矛盾，促进了社会和谐稳定。发现的主要问题及原因：编制数量指标不够精准，项目预算申报细化、量化不足。下一步改进措施：进一步细化、量化绩效指标，增加绩效指标设置的可行性和可考量性，合理设定绩效目标，为项目决策提供有力支撑。

3. 化解特殊疑难信访问题专项资金项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.5分。全年预算数为40.4万元，执行数为40.4万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：化解了特殊疑难信访问题7件，帮扶救助困难信访人10人，信访人息诉罢访率达到100%，无一人反复，维护了社会大局和谐稳定，为章丘区发展创造了良好的社会环境。发现的主要问题及原因：项目绩效指标设置细化不足，制度执行存在流程偏离规范、权责制衡失效等问题。下一步改进措施：进一步优化指标设置，围绕指标的核心要素，制定可量化、可操作的判定标准，使考核工作有明确依据，减少因标准模糊导致的理解差异，提升指标的精准性；规范资金拨付流程，强化制度执行，要严格落实既定流程，明确各环节权责边界，确保资金拨付等关键环节按规定层级推进，杜绝随意简化或跳过必要节点。

4. 追加信访工作经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为95.22分。全年预算数为90万元，执行数为46.95万元，完成预算的52.17%。项目绩效目标完成情况：矛盾纠纷排查调处中心视频调度系统、监控设备及信访一体化系统等接访专用设备正常运转，信访专用设备验收合格率达到100%；做好到各级值班工作，值班人员按时到岗，值班接访300人次，越级上访人员及时劝返；通过律师参与接访加大信访事项的化解力度，最大限度的化解社会矛盾，促进社会和谐稳定；越级上访同比下降，全年无重大群体性信访事件发生；信访问题及时受理率达到100%，办结率达到100%，信访人满意度达到91.5%，最大限度地化解社会矛盾，促进了社会和谐稳定。发现的主要问题及原因：项目执行率低，因财政资金紧张，拨款不及时，故项目执行率低于60%。下一步改进措施：合理预算资金，加快资金拨付进度，提高项目执行率。

2024年度区级预算项目绩效自评情况汇总表和区级预算项目绩效自评表

详见“第五部分 附件”。

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

（四）部门评价结果。“化解特殊疑难信访问题专项资金”项目，绩效评价得分为“95”分，等级为“优”。

部门评价报告详见“第五部分 附件”。

（五）财政重点评价结果。本部门无财政重点评价项目。

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額。

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）事业运行（项），主要用于反映济南市章丘区信访局事业人员的人员经费支出。

十七、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项），主要用于反映济南市章丘区信访局事业人员的高质量发展综合绩效考核奖支出。

十八、一般公共服务支出（类）信访事务（款）行政运行（项），主要用于反映济南市章丘区信访局的基本支出。

十九、一般公共服务支出（类）信访事务（款）一般行政管理事务（项），主要用于反映济南市章丘区信访局用于接待群众来信来访方面的办公费支出。

二十、一般公共服务支出（类）信访事务（款）信访业务（项），主要用于反映济南市章丘区信访局用于接待群众来信来访方面的业务支出。

二十一、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项），主要用于反映济南市章丘区信访局开支的离退休经费。

二十二、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），主要用于反映济南市章丘区信访局实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

二十三、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），主要用于反映济南市章丘区信访局实施养老保险制度由单位缴纳的职业年金缴费支出。

二十四、社会保障和就业支出（类）残疾人事业（款）其他残疾人事业支出（项），主要用于反映济南市章丘区信访局除上述项目以外其他用于残疾人事业方面的支出。

二十五、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项），主要用于反映财政部门安排的济南市章丘区信访局基本医疗保险缴费经费。

二十六、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项），主要用于反映财政部门安排的济南市章丘区信访局基本医疗保险缴费经费。

二十七、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项），主要用于反映济南市章丘区信访局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。

第五部分

附件

2024年度部门预算项目绩效自评情况汇总表

部门：济南市章丘区信访局

序号	项目名称	项目预算单位	自评得分	自评等级
中央对地方转移支付项目绩效自评				
	无			
区级支出项目绩效自评				
1	缴纳2023年残保金	济南市章丘区信访局	99.5	优
2	信访工作经费	济南市章丘区信访局	99.94	优
3	化解特殊疑难信访问题专项资金	济南市章丘区信访局	99.5	优
4	追加信访工作经费	济南市章丘区信访局	95.22	优

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

单位：万元

项目名称		缴纳2023年残保金			主管部门	济南市章丘区信访局		
项目实施单位		济南市章丘区信访局			联系电话	0531-83212564		
项目预算执行情况 (10分)		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	0	4.73	4.73	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	0	4.73	4.73	-		-	
	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			
		缴纳2023年残保金47262.64元			已按时缴纳2023年残保金47262.64元			
年度绩效指标	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
	成本指标 (10分)	经济成本指标	经济成本控制率	=100%	100%	5	5	
		社会成本指标	社会成本控制率	=100%	100%	5	5	
	产出指标 (40分)	数量指标	缴纳残保金单位数量	=1个	1个	10	10	
		质量指标	缴纳残保金条件符合率	=100%	100%	15	15	
		时效指标	缴纳残保金及时率	=100%	100%	15	15	
	效益指标 (30分)	社会效益指标	社会效益明显性	明显	100%	15	15	
		可持续影响指标	长效机制健全性	健全	99%	15	14.5	残保金缴纳机制有待进一步加强
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	社会满意率	=100%	100%	10	10	
总分			99.5					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

注：1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。

2. 定性指标根据指标完成情况分为：完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。

3. 定量指标若为正向指标（即指标值为 \geq *），则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值；若定量指标为反向指标（即指标值为 \leq *），则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。

4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。

5. 自评得分在80分以下的，要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施

项目支出绩效自评表

(2024年度)

单位: 万元

项目名称	信访工作经费			主管部门	济南市章丘区信访局			
项目实施单位	济南市章丘区信访局			联系电话	0531-83212564			
项目预算执行情况 (10分)		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	100	100	99.36	10	99.36%	9.94	
	其中: 当年财政拨款	100	100	99.36	-	-	-	
	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				
	为全力做好我区信访工作,保障章丘和谐稳定,根据省市信访工作要求,具体完成以下目标:1、确保矛盾纠纷排查调处中心视频调度系统、监控设备、及信访一体化系统等接访专用设备正常运转,信访专用设备验收合格率达到100%;2、做好到各级值班工作,值班人员按时到岗,值班接访人次不低于450人次,越级上访人员及时劝返;3、通过律师参与接访、第三方参与评议的方法,加大信访事项的化解力度,最大限度的化解社会矛盾,促进社会和谐稳定。其中律师接访不得低于150人次,第三访评议信访事项不少于1件;4、信访法律法规宣传份数达到10000份以上;5、越级上访同比下降率,全年无重大群体性信访事件发生;6、信访问题及时受理率达到100%,办结率达到100%,信访人满意度达到90%以上。			1、矛盾纠纷排查调处中心视频调度系统、监控设备、及信访一体化系统等接访专用设备正常运转,信访专用设备验收合格率达到100%;2、做好到各级值班工作,值班人员按时到岗,值班接访452人次,越级上访人员及时劝返;3、通过律师参与接访、第三方参与评议的方法,加大信访事项的化解力度,最大限度的化解社会矛盾,促进社会和谐稳定。其中律师接访150人次,第三访评议信访事项2件;4、信访法律法规宣传份数达到12000份以上;5、越级上访同比下降率,全年无重大群体性信访事件发生;6、信访问题及时受理率达到100%,办结率达到100%,信访人满意度达到91.5%。				
年度绩效指标	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
	成本指标 (10分)	经济成本指标	总成本	≤100万元	99.36万元	2	2	
			到各级值班人员值班费	≤79万元	79万元	2	2	
			律师咨询费、听证费	≤5.5万元	5.5万元	2	2	
			材料印刷费	≤5.5万元	4.86万元	2	2	
			信访设备网络维修维护及办公费	≤10万元	10万元	2	2	
	产出指标 (40分)	数量指标	值班人员接访人次	≥450人次	452人次	4	4	
			律师参与接访人次	≥150人次	150人次	4	4	
			信访案件评议数量	≥1件	2件	4	4	
			印发信访法律法规等材料份数	≥10000份	12000份	4	4	
			信访专用设备购置及维修次数	≥10件次	14件次	4	4	
		质量指标	值班人员到位率	=100%	100%	2	2	
			信访专用设备维修合格率	=100%	100%	3	3	
			信访事项按期办结率	=100%	100%	5	5	
		时效指标	接访及时率	≥95%	96%	5	5	
信访事项受理及时率			=100%	100%	5	5		
效益指标	社会效益指标	越级上访同比下降率	≥10%	10.5%	15	15		
	可持续影响指标	信访工作机制健全性	健全	100%	15	15		
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	信访人满意度	≥90%	91.5%	10	10		
总分		99.94						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明。								

注: 1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。

2. 定性指标根据指标完成情况分为: 完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档, 分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。

3. 定量指标若为正向指标(即指标值为≥*), 则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值; 若定量指标为反向指标(即指标值为≤*), 则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。

4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。

5. 自评得分在80分以下的, 要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。

项目支出绩效自评表

(2024年度)

单位：万元

项目名称		化解特殊疑难信访问题专项资金			主管部门	济南市章丘区信访局		
项目实施单位		济南市章丘区信访局			联系电话	0531-83278752		
项目预算执行情况 (10分)		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	0	40.4	40.4	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	0	40.4	40.4	-	100%	-	
	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			
		化解特殊疑难信访问题专项资金			化解特殊疑难信访问题7件，帮扶救助困难信访人10人			
年度绩效指标	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
	成本指标 (10分)	经济成本指标	总成本	≥40.4万元	40.4	5	5	
			社会成本指标	成本控制率	=100%	100%	5	5
	产出指标 (40分)	数量指标	救助生活困难信访人	≥10人	10人	10	10	
			化解特殊疑难信访事项件数	≥7件	7件	10	10	
		质量指标	救助生活困难信访人完成率	=100%	100%	5	5	
			化解特殊疑难信访问题完成	=100%	100%	5	5	
		时效指标	救助及时率	=100%	100%	10	10	
	效益指标 (30分)	社会效益指标	信访人回流率	≤10%	10%	10	10	
			减少重点信访不稳定因素	≥7个	7个	10	10	
		可持续影响指标	信访积案数量同比下降	≥1%	0.5%	10	9.5	信访积案化解数量需要进步增加
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	救助对象做到息诉罢访率	=100%	100%	10	10		
总分		99.5						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

注：1. 得分一档最高不能超过该指标分值上限。

2. 定性指标根据指标完成情况分为：完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。

3. 定量指标若为正向指标(即指标值为≥*)，则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值；若定量指标为反向指标(即指标值为≤*)，则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。

4. 请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。

5. 自评得分在80分以下的，要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。

项目支出绩效自评表

(2024年度)

单位:万元

项目名称	追加信访工作经费			项目主管部门	济南市章丘区信访局			
项目实施单位	济南市章丘区信访局			联系电话	0531-83212564			
项目预算执行情况 (10分)		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	0	90	46.95	10	52.17%	10	
	其中:当年财政拨款	0	90	46.95	-		-	
	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				
	为全力做好我区信访工作,保障章丘和谐稳定,根据省市信访工作要求,具体完成以下目标:1、确保矛盾纠纷排查调处中心视频调度系统、监控设备、及信访一体化系统等接访专用设备正常运转,信访专用设备验收合格率达到100%;2、做好到各级值班工作,值班人员按时到岗,值班接访人次不低于300人次,越级上访人员及时劝返;3、通过律师参与接访加大信访事项的化解力度,最大限度的化解社会矛盾,促进社会和谐稳定。其中律师接访不得低于100人次;4、越级上访同比下降,全年无重大群体性信访事件发生;5、信访问题及时受理率达到100%,办结率达到100%,信访人满意度达到90%以上。			1、矛盾纠纷排查调处中心视频调度系统、监控设备、及信访一体化系统等接访专用设备正常运转,信访专用设备验收合格率达到100%;2、做好到各级值班工作,值班人员按时到岗,值班接访300人次,越级上访人员及时劝返;3、通过律师参与接访加大信访事项的化解力度,最大限度的化解社会矛盾,促进社会和谐稳定。其中律师接访100人次;4、越级上访同比下降,全年无重大群体性信访事件发生;5、信访问题及时受理率达到100%,办结率达到100%,信访人满意度达到91.5%。				
年度绩效指标	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
	成本指标 (10分)	经济成本指标	总成本	≤90万元	46.95万元	2	2	
			到各级值班人员值班费	≤61万元	42.74万元	2	2	
			安保服务费	≤20万元	0万元	2	2	
			律师咨询费	≤4万元	2万元	2	2	
			接访办公费	≤5万元	2.21万元	2	2	
	产出指标 (40分)	数量指标	值班人员接访人次	≥300人次	300人次	5	5	
			律师参与接访人次	≥100人次	100人次	5	5	
			印发信访法律法规等材料份	≥10000份	10000份	5	5	
			信访专用设备购置及维修次	≥10件次	10件次	5	5	
		质量指标	值班人员到位率	=100%	100%	2	2	
			信访专用设备维修合格率	=100%	100%	3	3	
			信访事项按期办结率	=100%	100%	5	5	
		时效指标	接访及时率	≥95%	96%	5	5	
	信访事项受理及时率		=100%	100%	5	5		
	效益指标 (30分)	社会效益指标	越级上访同比下降率	≥10%	10.50%	15	15	
		可持续影响指标	信访工作机制健全性	健全	100%	15	15	
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	信访人满意度	≥90%	91.5%	10	10		
总分			95.22					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明:								

注:1.得分一档最高不能超过该指标分值上限。

2.定性指标根据指标完成情况分为:完成预期指标、部分完成预期指标并具有一定效果、未完成预期指标且效果较差三档,分别按照该指标对应分值区间100-80%(含)、80-60%(含)、60-0%合理确定分值。

3.定量指标若为正向指标(即指标值为≥*),则得分计算方法应用全年实际值(B)/年度指标值(A)*该指标分值;若定量指标为反向指标(即指标值为≤*),则得分计算方法应用年度指标值(A)/全年实际值(B)*该指标分值。

4.请在“未完成原因分析”中说明偏离目标、不能完成目标的原因。

5.自评得分在80分以下的,要简要说明绩效目标未实现的原因和下一步拟采取的具体措施。

济南市章丘区 2024 年度化解特殊疑难

信访问题专项资金项目

支出绩效评价报告



项目名称：章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题

专项资金项目

委托单位：济南市章丘区信访局

评价机构：山东政友信息咨询有限公司

评价方式：部门评价

评价日期：2025 年 8 月

摘 要

一、评价结论和绩效分析

绩效评价组人员通过数据采集、实地调研和现场访谈等方式，对获得的数据与资料进行了深入分析，形成了章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目支出绩效评价报告，最终评分结果参见下表：

章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目

支出绩效评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
A 决策	20	18	90%
B 过程	20	17	85%
C 产出	30	30	100%
D 效益	30	30	100%
总计	100	95	95%

综合评定，章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目总得分为 95 分，绩效评价等级为“优”。总体来看，资金的投入对章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的顺利开展起到了显著的积极作用。章丘区信访局高效化解了特殊疑难信访问题和积案，切实为生活困难的信访群众解决了实际难题，让群众诉求得到妥善回应，

大幅提升了救助对象的满意度和认可度；有效减少了重复信访和信访人回流，降低了重点信访不稳定因素，为社会和谐稳定筑牢了防线；同时，规范使用专项资金，彰显了信访部门的责任担当与工作实效，进一步增强了部门公信力，优化了信访工作生态。

但该项目在项目决策和实施过程方面仍有进一步优化和提升的空间。

二、主要经验及做法

章丘区信访局在化解特殊疑难信访问题专项资金项目执行中，形成了兼具专业性与温度的经验作风，为破解信访难题提供了有力支撑。在问题化解上，坚持“靶向施策”与“源头治理”结合，针对特殊疑难信访案件，组建由法律、民生等领域专家参与的专班，通过实地走访、多方座谈摸清问题症结，避免“一刀切”处理，同时建立案件分类台账，根据矛盾性质匹配专项资金使用方向，如对历史遗留问题侧重协调资源，对民生类纠纷强化帮扶力度，确保资金用在关键处；面对复杂棘手的信访矛盾，工作人员主动下沉一线，耐心倾听群众诉求，用通俗语言解读政策，避免“官僚化”沟通，对于跨部门、跨区域的疑难案件，不推诿、不回避，主动牵头协调，甚至多次上门对接，以“钉钉子”精神推动问题解决，让群众感受到信访工作的温度与力度；在工作过

程中注重“复盘提炼”与“长效衔接”，每个案件化解后，及时总结成功做法与资金使用经验，将典型案例汇编成册，形成可复制的处理模式，同时将专项资金使用成效与信访预防机制建设结合，从化解个案向完善制度延伸，实现了“解决一个问题、规范一类工作”的良性循环。

三、存在的问题

（一）项目绩效指标设置细化不足

根据章丘区信访局提供的项目资料分析发现，章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目存在部分指标细化不足的问题，如效益指标“信访积案数量同比下降率”未明确界定“信访积案”的具体判定标准（如积压时长、复杂程度等），使得指标在实际应用中失去统一的解读基准，执行人员因对概念理解不同，极易在操作中产生偏差，容易导致统计口径混乱，可能无法真实反映实际状况；“减少重点信访不稳定因素”中“不稳定因素”的缺少清晰的因素范畴，在实际考核中容易产生理解偏差，让指标在考核环节陷入困境，考核方与被考核方对指标的理解难以达成共识，考核标准自然无法统一，从而削弱了指标的精准性，使其可操作性可能会大幅下降，难以有效承担衡量项目实际效益的功能，进而影响对项目的科学评估与合理改进。

（二）制度执行存在流程偏离规范、权责制衡失效等问

题

根据《济南市信访局关于印发〈济南市解决特殊疑难信访问题专项资金管理使用实施办法〉的通知》（济信访〔2021〕7号）第四章十四条规定，专项资金需经财政部门拨付至责任主体，再由责任主体发放给信访人，责任主体承担资格复核、需求评估等关键把关职责。但该项目资金直接由财政部门拨付至信访局，跳过责任主体环节，违背了既定流程。容易导致责任主体的监督职能落空，缺失了二次核验环节，增加了资金错发、误发的风险；同时打破了“财政-责任主体-信访人”的权责链条，使监督机制可能会出现漏洞，难以追溯资金流向和责任归属，进而引发“破窗效应”，削弱制度刚性约束，影响整体管理体系的规范运行。

四、有关建议

（一）建议项目单位优化指标设置

指标设置是规范工作、衡量成效的基础，能统一标准、减少偏差，为考核评估提供依据，助力精准施策与效能提升。建议项目单位组织专业力量对指标中的关键术语进行梳理和规范，形成统一、清晰的概念界定，确保执行与考核人员对概念的理解无偏差，为指标的有效应用奠定基础；围绕指标的核心要素，制定可量化、可操作的判定标准，使考核工作有明确依据，减少因标准模糊导致的理解差异，提升指标

的精准性；建立常态化反馈机制，定期收集指标在执行和考核中的问题与建议，及时修订概念界定和判定标准，确保指标与实际工作需求相适配，增强其可操作性。

（二）建议规范资金拨付流程，强化制度执行

强化制度执行的有效性，需从流程规范、监督约束、意识培育多维度发力。要严格落实既定流程，明确各环节权责边界，确保资金拨付等关键环节按规定层级推进，杜绝随意简化或跳过必要节点；建立全流程监督机制，依托信息化手段实现资金流向、审批记录等信息可追溯，定期开展专项督查，对违规行为严肃追责；通过常态化培训强化相关人员的制度意识，让依规办事成为自觉行动，形成“流程必守、违规必究”的执行氛围，从根本上保障制度落地见效。

建议项目单位严格规范流程，恢复“财政部门-责任主体-信访人”的拨付链条，明确责任主体对信访人资格复核、资金需求评估的刚性职责，确保每笔资金发放前经过双重审核；强化流程监督追溯，依托信息化平台建立资金拨付全流程台账，记录各环节经手人、审批意见及时间节点，实现“谁经办、谁负责”的可追溯管理，财政部门定期对流程合规性开展专项检查；完善例外处理机制，若因紧急情况需简化流程，建议履行“一事一报”审批程序，由信访局、财政部门、责任主体共同签署意见并存档，避免随意突破制度，既保障

了特殊需求，又维护了制度的严肃性。

详见正文。

目 录

一、基本情况	9
(一) 项目概况	9
1.项目立项背景	9
2.项目内容和实施情况	10
3.项目资金投入和使用情况	10
(二) 项目绩效目标	11
1.总体目标	12
2.阶段性目标	12
二、绩效评价工作开展情况	13
(一) 绩效评价目的、对象和范围	13
1.绩效评价目的	13
2.绩效评价对象	14
3.绩效评价范围	14
(二) 绩效评价原则、评价指标体系	14
1.绩效评价原则	14
2.绩效评价指标体系	15
(三) 绩效评价方法、评价标准	17
1.绩效评价方法	17
2.绩效评价标准	17
(四) 评价人员组成	18

(五) 绩效评价工作过程	18
1. 前期准备	18
2. 组织实施	20
3. 撰写与提交报告	21
三、评价结论和绩效分析	22
四、项目主要绩效、存在问题及原因分析	23
(一) 项目决策情况	23
(二) 项目过程情况	23
(三) 项目产出情况	29
(四) 项目效益情况	32
(五) 主要经验及做法	34
(六) 存在的问题及原因分析	35
五、有关建议	36
六、其他需要说明的问题	36
附件 1 绩效评价指标体系得分明细表	39

济南市章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访 问题专项资金项目支出绩效评价报告

一、基本情况

(一) 项目概况

1.项目立项背景

信访局作为党和政府联系群众的桥梁纽带，其核心职能在于受理群众诉求、协调利益关系、化解社会矛盾，承担着维护社会稳定、促进公平正义的重要职责。日常工作中，信访局主要处理常规信访问题，这类问题往往诉求明确、权责清晰，可通过政策解读、部门协调等常规流程化解。但实践中，部分信访问题因涉及历史遗留矛盾、跨部门权责交叉、特殊群体利益等复杂因素，形成“特殊疑难信访问题”。例如老旧小区改造中的产权纠纷、企业改制中的职工安置争议、跨区域环境污染引发的群体诉求等。

“特殊疑难信访问题”若仅依靠信访局常规协调机制，往往面临多重瓶颈：一是化解过程需联合多部门实地调研、专家论证，甚至引入第三方调解资源，产生额外成本；二是部分案件涉及困难群众基本生活保障，需临时垫付救助资金以避免矛盾激化；三是疑难案件化解周期长、反复性强，需持续投入人力、物力跟踪推进，仅靠信访局日常经费难以覆

盖。

为破解这一困境，切实履行“为民解难、为党分忧”的职责使命，2024年度章丘区信访局继续开展化解特殊疑难信访问题专项资金项目，旨在为信访局突破常规协调壁垒、整合多元化解资源、应急处置复杂矛盾提供财力支撑，确保特殊疑难信访问题不积压、不拖延，从根本上维护群众合法权益，筑牢社会稳定的第一道防线。

2.项目内容和实施情况

项目实施内容：项目聚焦特殊疑难信访案件，通过专项资金支撑，为化解历史遗留矛盾、跨部门权责交叉纠纷、特殊群体利益诉求等提供切实保障；切实维护信访群众的合法权益，缓解其生活困境与心理压力，增强群众对政府的信任度；通过高效化解疑难案件，避免矛盾积压升级，减少群体性事件发生的风险，为社会稳定筑牢防线；项目的推进还能促进各部门在信访工作中的协同配合，优化社会治理机制，形成化解矛盾的合力，进而提升区域治理能力，营造公平正义、和谐有序的社会环境，让群众切实感受到社会治理的效能与温度。

项目实施情况：2024年度信访局在化解特殊疑难信访问题专项资金的使用上，秉持科学严谨、高效务实的原则，扎实推进各项工作并取得显著成效。在帮扶救助方面，精准聚

焦家庭困难的信访群众，通过专项资金的合理调配，为 11 名困难信访群众提供了及时且必要的救助；针对特殊疑难信访问题的化解，全年成功解决 7 件，通过邀请专家、法律专业人士参与，多次组织协调会议，制定令各方满意的解决方案，妥善化解了久拖未决的难题。2024 年度化解特殊疑难信访问题的及时率、完成率均达到了 100%，减少重点信访不稳定因素 7 件，信访积案数量同比下降 1%，在源头预防、矛盾化解等方面取得了突破性进展，有效降低了信访风险。2024 年度救助对象息诉罢访率达到了 100%，不仅解决了群众的实际问题，还切实解开了他们的心结，真正做到案结事了、事心双解，极大提升了群众对信访工作的满意度，维护了社会的和谐稳定，彰显了专项资金在化解特殊疑难信访问题中的关键作用与突出价值。

3.项目资金投入和使用情况

章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目年初预算资金 40.4 万元，主要用于化解诉求合理但责任主体不明的特殊疑难信访事件、化解诉求合理但无政策依据的特殊疑难信访事件、化解生活困难的特殊疑难信访事件资金的支出。

2024 年度全年预算资金 40.4 万元，实际支出资金 40.4 万元。

(二) 项目绩效目标

1. 总体目标

章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的总体目标:

精准帮扶家庭困难的信访群众，有效解决长期积压、跨领域交叉、处理难度大的特殊疑难信访问题；减少重点信访不稳定因素，推动信访积案数量下降；维护信访群众合法权益，增强群众对政府工作的信任，维护社会和谐稳定，提升社会治理效能，充分发挥专项资金在化解矛盾、服务群众中的关键作用。

2. 阶段性目标

章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的阶段性目标如下:

(1) 产出指标

- 1) 救助生活困难信访人数量: ≥ 10 人;
- 2) 化解特殊疑难信访事项数量: ≥ 7 件;
- 3) 救助生活困难信访人完成率: 100%;
- 4) 化解特殊疑难信访问题完成率: 100%;
- 5) 化解特殊疑难信访问题及时率: 100%;
- 6) 成本控制率: 100%。

(2) 效益指标

- 1) 信访人回流率：≤10%;
- 2) 减少重点信访不稳定因素：≥7个;
- 3) 信访积案数量同比下降率：≥1%;
- 4) 救助对象息诉罢访率：100%。

(3) 服务对象满意度

救助对象满意度：≥95%。

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目部门绩效评价的目的是通过部门评价加强和规范项目的预算支出管理，提高财政资金使用效益。绩效评价是预算绩效管理的重要抓手，通过部门绩效评价的方式正确引导该项目，进一步落实好项目实施前后各项基础工作，增强单位支出责任，优化公共资源配置，节约公共支出成本，提高政府预算绩效管理水平，是深入贯彻落实全面实施预算绩效管理及预算法的必然要求。

本次绩效评价遵循《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）、《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）、《中共章丘区委 章丘区人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（章发〔2020〕14号）、《济南市章丘区财政局关于转发济南市财政局关于印发<济南市市级预算项目支出第三方机构绩效评价工作规程（试行）的通知>的通知》（章财办〔2020〕19号）等相关政策文件与规定，从财政资金支出的角度探寻对于章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的效率和效益，提出有针对性的建议，提高项目的管理水平。

2.绩效评价对象

本次绩效评价对象为章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目。

3.绩效评价范围

本次绩效评价范围是该项目资金产生的绩效以及产生绩效所流通的各个环节过程，既关注项目资金的直接产出和效果，又关注项目目标的实现程度。强化结果导向，从数量、质量、时效、成本、效益等方面，综合衡量项目预算资金使用效果。具体范围涵盖项目决策情况、项目资金管理和使用情况、项目相关管理制度办法的健全性及执行情况、项目实现的产出情况、项目取得的效益情况及其他相关内容等。

（二）绩效评价原则、评价指标体系

1.绩效评价原则

本次绩效评价从决策、过程、产出、效益四个维度进行考察。绩效评价的委托方为章丘区信访局，项目责任主体为章丘区信访局，第三方评价实施机构为山东政友信息咨询有限公司。

绩效评价的实施遵循以下原则：

➤ 科学公正

本次绩效评价过程中运用科学合理的办法，按照规范的第三方绩效评价操作规程，对该项目绩效进行客观、公正地反映。

➤ 统筹兼顾

本次绩效评价在单位自评的基础上开展，将单位自评与部门评价相互衔接。

➤ 激励约束

绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

➤ 公开透明

绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2.绩效评价指标体系

绩效评价指标体系是开展绩效评价的工具和标准，包括各级指标名称、分值、得分、指标解释、指标说明等。其确

立遵循定量为主，定量与定性相结合的原则。本次财政支出绩效评价指标体系的设计过程中，共性指标的设计以《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）文件为参考；按照项目特点和目的，个性指标的设计参照项目绩效目标表、年度工作计划等文件要求选取最具代表性、最能直接反映产出和效益的关键绩效指标。

指标体系整体框架由4大类、4项一级指标、10项二级指标、22项三级指标组成。

（1）决策：占权重分20分，用于考察项目实施前准备工作的充分性与规范性、项目目标的合理性与明确性、资金投入的科学性与合理性。本项目从项目立项、绩效目标、资金投入三个角度进行考察。

（2）过程：占权重分20分，用于考察项目资金管理以及项目管理执行的规范性和科学性。本项目从资金管理与组织实施两个角度进行考察。

（3）产出：占权重分30分，用于综合评价资金投入使用后的产出情况。指标设计从产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四个角度入手，有针对性地选取关键指标。

（4）效益：占权重分30分，用于综合评价资金投入使用后的效益实现程度。指标设计从项目效益角度进行考察。

具体指标体系详见附件1。

（三）绩效评价方法、评价标准

1.绩效评价方法

项目支出绩效评价方法的选用坚持简便有效的原则。本次部门评价属于事后评价，根据评价对象的具体情况，综合选用成本效益分析法、比较法、因素分析法及公众评判法。评价过程中，遵循可操作性和有效性，采取定量与定性相结合、现场评价与非现场评价相结合的方式。

绩效评价过程中绩效信息的采集和取证，综合运用项目背景调研、政策文件解读、评价指标取数、社会调查、现场勘查和专家咨询等，全面收集项目决策、项目管理和项目绩效的相关信息，以及项目受益人群的意见建议，对财政支出的经济性、效率性、效益性与公平性进行客观、公正地评价。

本次绩效评价以项目年度工作目标、行业标准和历史标准为评价尺度，绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式。总分设置为100分，等级划分为四档：90（含）—100分为优、80（含）—90分为良、60（含）—80分为中、60分以下为差。

2.绩效评价标准

本次绩效评价标准包括计划标准、行业标准、历史标准，用以对绩效指标完成情况进行比较。

(四) 评价人员组成

山东政友信息咨询有限公司绩效评价组人员名单及各自分工情况如下所示。

(1) 组长:

庞震 项目负责人 中级工程师

(2) 小组成员(包括但不限于):

付敏 评价项目联系人

张晓红 高级咨询顾问 高级会计师

刘悦 高级咨询顾问 中级经济师

赵靓 咨询顾问 财经学本科

陈金贵 咨询顾问 财经学本科

崔艳丽 咨询顾问 秘书学本科

(五) 绩效评价工作过程

1. 前期准备

➤ 成立评价工作组

项目负责人主要对项目评价方案进行设计、对指标体系进行构架与建立并指导评价报告的撰写。同时,对产出效果类指标设计进行指导,对评价标杆进行审核,对指标体系权重进行设计,对评价过程中发现的问题提出专业性的意见和建议,负责评价方案与报告的质量控制。

项目组成员主要参与项目的前期调研、项目相关资料的

收集、项目指标体系分指标的设计、评价标准的选择、评分细则的制定，在参与评价报告撰写的同时，负责分指标的核查取数工作并编制相应的评价工作底稿。

➤ 开展前期调研

绩效评价组通过现场及非现场等调研方式从章丘区信访局收集有关该资金的相关材料，了解被评价项目及相关单位业务情况，对2024年度项目资金的到位落实情况、项目产出指标等数据进行整理和分析。同时，对单位调研过程中获得的相关材料进行归纳和总结，充分了解项目立项、预算、实施内容、组织管理、绩效目标设置等内容，为编制评价方案奠定基础。

➤ 设计绩效评价指标体系

绩效评价指标体系是绩效评价工作的核心，绩效评价组根据收集和整理的相关数据，在与被评价项目相关单位充分沟通的基础上，考虑完整性、重要性、相关性、可比性、可行性和经济性、有效性等因素，参考调研情况对比分析结论，制定章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目支出绩效评价指标体系。根据评分标准对各项指标进行打分，并制定综合评分表，对绩效评价指标体系中的得分情况进行说明。

➤ 编制社会调查方案

本次社会调查主要对特殊疑难事件信访人员进行调查和访谈，调查在章丘区信访局的协调帮助下完成。

➤ 设计资料清单

绩效评价组根据本次绩效评价需要，确定需由项目相关单位提供的资料清单及其他需要配合的事项。

➤ 制定评价实施方案

绩效评价组根据收集材料和单位调研的情况，依据《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）、《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）、《中共章丘区委章丘区人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（章发〔2020〕14号）、《济南市章丘区财政局关于转发济南市财政局<关于印发济南市市级预算项目支出第三方机构绩效评价工作规程（试行）的通知>的通知》（章财办〔2020〕19号）等文件制定本项目的评价实施方案。评价实施方案内容主要包括项目概况、项目绩效目标、评价思路、绩效评价指标体系、社会调查、组织实施、资料清单等。

2.组织实施

➤ 资料收集与核查

绩效评价组对采集的章丘区信访局的相关资料进行梳理，分析核实资料的真实性、完整性和有效性，并积极利用各种公开数据资料进行交叉比对，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。

➤ 形成绩效评价结果

绩效评价组在广泛、全面收集该项目所需信息后，根据制定的绩效评价指标体系，对评价情况进行梳理、汇总、分析的基础上，对项目总体情况进行综合评价，形成绩效评价结果。

➤ 形成绩效评价问题清单

根据现场评价情况，详列项目绩效评价中发现的问题，形成问题清单。

3.撰写与提交报告

➤ 撰写绩效评价报告

绩效评价结论形成后，绩效评价组人员综合基础表数据、问卷分析报告和综合评分表，基于相关资料按照《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）、《济南市章丘区财政局关于转发济南市财政局〈关于印发济南市市级预算项目支出第三方机构绩效评价工作规程（试行）的通知〉的通知》（章财办〔2020〕19号）等文件要求的规定格式撰写绩效评价报告。

➤ 征求意见

绩效评价报告初稿撰写完成后，为确保绩效评价报告的客观性、科学性与正确性，将绩效评价报告及时反馈委托方章丘区信访局，对绩效评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求各方反馈意见。

➤ 提交报告

绩效评价组根据各方对绩效报告的反馈意见，及时对绩效评价报告进行修改和完善，增补相关论据，完善评价结论，在规定时间内将评价报告终稿提交章丘区信访局。

三、评价结论和绩效分析

绩效评价组人员通过数据采集、实地调研和现场访谈等方式，对获得的数据与资料进行了深入分析，形成了章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的绩效评价报告，最终评分结果参见表3-1所示：

表 3-1 章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目

支出绩效评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
A 决策	20	18	90%
B 过程	20	17	85%
C 产出	30	30	85%
D 效益	30	30	100%
总计	100	95	95%

综合评定，章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目总得分为 95 分，绩效评价等级为“优”。总体来看，资金的投入对章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的顺利开展起到了显著的积极作用。章丘区信访局高效化解了特殊疑难信访问题和积案，切实为生活困难的信访群众解决了实际难题，让群众诉求得到妥善回应，大幅提升了救助对象的满意度和认可度；有效减少了重复信访和信访人回流，降低了重点信访不稳定因素，为社会和谐稳定筑牢了防线；同时，规范使用专项资金，彰显了信访部门的责任担当与工作实效，进一步增强了部门公信力，优化了信访工作生态。

但该项目在项目决策和实施过程方面仍有进一步优化和提升的空间。

四、项目主要绩效、存在问题及原因分析

（一）项目决策情况

项目决策情况从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面对项目的决策情况进行考察，项目决策类指标分值共计 20 分。该项目实际得分为 18 分，得分率为 90%。各指标的实际得分情况请参见表 4-1:

表 4-1 项目决策得分情况

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
A1 项目立项 (6)	A101 立项依据充分性	3	3	100%
	A102 立项程序规范性	3	3	100%
A2 绩效目标 (8)	A201 绩效目标合理性	4	4	100%
	A202 绩效指标明确性	4	2	50%
A3 资金投入 (6)	A301 预算编制科学性	3	3	100%
	A302 资金分配合理性	3	3	100%
小计		20	18	90%

在项目立项方面，章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的开展严格依据《财政部关于印发〈解决特殊疑难信访问题专项资金管理暂行办法〉的通知》（财行〔2009〕474 号）、《关于印发〈山东省解决特殊疑难信访问题专项资金管理暂行办法〉的通知》（鲁财行〔2010〕3 号）、《济南市信访局关于印发〈济南市解决特殊疑难信访问题专项资金管理使用实施办法〉的通知》（济信访〔2021〕7 号）、《信访和谐基金管理暂行办法》（章财行〔2011〕2 号）等相关政策文件，确立了专项资金管理的总体框架，为地方开展相关工作提供了根本遵循，章丘区结合实际细化了管理要求，进一步明确了资金使用的具体规范，形成了从国家到地方衔接紧密、各有侧重的政策链条。该项目的立项完全契合法律法规要求、相关政策规定、发展规划以及部门职责。因

此，“立项依据充分性”得分率为 100%。国家、省、市及地方层面的系列政策文件共同构成了该项目立项的坚实依据。立项前，通过广泛调研特殊疑难信访问题的现状与群众诉求，系统梳理需解决的核心问题，为立项提供了扎实的现实依据；资金测算环节严格遵循财政预算编制要求，结合问题复杂度、涉及范围等因素科学核算，确保额度合理；同时严格执行部门内部审议、多部门联合论证等流程，充分听取信访、财政、法律等领域专业意见，对项目必要性、实施可行性及潜在风险进行全面评估；最终按层级报批，符合专项资金管理办法及相关政策规定，整个过程形成完整的书面记录，可追溯、可核查，从源头保障了项目立项的合规性与严谨性。因此，“立项程序规范性”得分率为 100%。

在绩效目标方面，章丘区信访局填报了《章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目绩效目标申报表》。该项目的任务目标与单位核心职能高度契合，既体现了职能履行的深度，又兼顾了社会治理的实效，目标设定与职责定位形成有机统一，其制定有着充分的政策依据和现实考量，完全符合客观实际情况，能够为项目的推进提供清晰且可行的方向。因此，“绩效目标合理性”得分率为 100%。通过梳理章丘区信访局提供的项目绩效目标申报表，该项目绩效目标从产出、效益、满意度指标等多个维度设置了绩效

指标，在核心方向上具有一定明确性。但存在部分指标细化不足的问题，如效益指标“信访积案数量同比下降率”未明确界定“信访积案”的具体判定标准（如积压时长、复杂程度等），可能导致统计口径不统一；“减少重点信访不稳定因素”中“不稳定因素”的缺少清晰的因素范畴，在实际考核中易产生理解偏差，一定程度上影响了指标的精准性和可操作性。因此，“绩效指标明确性”得分率为 50%。

在资金投入方面，章丘区信访局年初编制了《2024 年部门预算项目事前绩效评估报告》，为项目的预算管理提供了有力指导。预算金额与解决特殊疑难信访问题、帮扶困难群众的核心任务相匹配，符合项目实际需求。预算编制参考了往年同类项目的支出标准，结合当前物价水平动态调整，整体体现了“量入为出、突出重点”的原则，为项目高效推进提供了财力保障。预算确定的项目资金量与既定的工作任务相适配。因此，“预算编制科学性”得分率为 100%。该项目按照“按需分配、精准投放”的原则，覆盖了各类具体工作的基本需求，并根据任务的实际复杂程度进行了灵活调整，确保资金向最需要的环节倾斜，从而在整体上提升了资金使用效率，为项目各项任务的顺利推进提供了有力支撑，与项目的功能定位和实施方向高度契合。因此，“资金分配合理性”得分率为 100%。

（二）项目过程情况

项目过程情况从资金管理、组织实施两个方面对项目的过程情况进行考察，项目过程类指标分值共计20分。该项目实际得分为17分，得分率为85%。各指标的实际得分情况请参见表4-2:

表 4-2 项目过程得分情况

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
B1 资金管理（8）	B101 资金到位率	2	2	100%
	B102 预算执行率	4	4	100%
	B103 资金使用合规性	2	2	100%
B2 组织实施（12）	B201 管理制度健全性	6	6	100%
	B202 制度执行有效性	6	3	50%
小计		20	17	85%

在资金管理方面，章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目全年预算资金为40.4万元，实际到位的资金合计为40.4万元，资金到位率为100%。因此，“资金到位率”得分率为100%。在预算执行方面，章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目的实际支出资金与到位资金持平，实际支出资金为40.4万元，预算执行率达到了100%，在已到位资金的使用上，项目单位能够按照预算规划高效推进，确保了资金的及时投入和有效利用。因此，“预算执行率”得分率为100%。章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项

资金项目在资金管理和使用过程中，严格遵循国家及地方相关管理办法，限于解决特殊疑难信访问题、帮扶困难群众等规定范围，未发现挪用、挤占情况。因此，“资金使用合规性”得分率为100%。

在组织实施方面，章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目从国家到地方的系列政策文件，构建了涵盖资金使用范围、审批流程、发放规范、监督考核等全流程的制度框架，明确了各环节的责任主体与操作标准；制度的设计既突出“专款专用”的核心原则，又细化了特殊情况的处理机制；同时，将绩效评估与资金使用挂钩，形成“使用-监督-反馈”的闭环管理，确保制度不仅能约束行为，还能动态优化执行效果；制度体系覆盖全面、权责清晰，为项目规范运行提供了坚实保障。因此，“管理制度健全性”得分率为100%。

在制度执行方面，根据《济南市信访局关于印发〈济南市解决特殊疑难信访问题专项资金管理使用实施办法〉的通知》（济信访〔2021〕7号）第四章十四条，项目专项资金应先由财政部门拨付至责任主体，再由责任主体发放至信访人，这一流程通过“财政-责任主体-信访人”的层级传递，明确了各环节权责。按照规范流程，责任主体作为中间环节，承担着对信访人资格条件的二次核验、资金需求的精准评估

等重要职责，是确保资金发放合规性的关键防线。但该项目的资金直接由财政部门拨付至信访局，再由信访局发放至信访人，跳过了“责任主体”的环节，与既定流程不符，导致责任主体的监管职能落空，使得资金发放全流程中缺少了必要的复核与监督节点，增加了因信息不对称引发的错发、误发风险，难以保障资金精准投向符合条件的信访人；影响了整体信访资金管理体的统一性和规范性，不利于信访专项资金管理工作的制度化、标准化建设。因此，“制度执行有效性”得分率为50%。

（三）项目产出情况

项目产出情况从产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四个方面对项目的产出情况进行考察，项目产出类指标分值共计30分。该项目实际得分为30分，得分率为100%。各指标的实际得分情况请参见表4-3：

表 4-3 项目产出得分情况

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
C1 产出数量（10）	C101 救助生活困难信访人员数量	5	5	100%
	C102 化解特殊疑难信访事项数量	5	5	100%
C2 产出质量（10）	C201 救助生活困难信访人完成率	5	5	100%
	C202 化解特殊疑难信访问题完成率	5	5	100%
C3 产出时效（5）	C301 化解特殊疑难信访问题及时率	5	5	100%
C4 产出成本（5）	C401 成本控制率	5	5	100%
小计		30	30	100%

在产出数量方面，2024年度章丘区信访局共计救助生活困难信访人员11名，完成了年初的既定目标，在专项资金的支持下，信访局精准识别并帮扶了困难信访人员，对民生诉求有着高效的回应，既落实了资金惠民导向，也彰显了信访工作的为民底色，是工作成效的直接体现。因此，“救助生活困难信访人员数量”得分率为100%。2024年度章丘区信访局对复杂信访问题有着精准的研判，能迅速定位问题核心，年度内成功化解7件特殊疑难信访事项，在专项资金支持下，组建专业团队，运用多元化解手段，如联合多部门协同处理、引入第三方调解等，针对每个案件的特性制定个性化解决方案，高效推动问题解决，有力维护了社会和谐稳定。因此，“化解特殊疑难信访事项数量”得分率为100%。

在产出质量方面，2024年度章丘区信访局兑现了对困难信访群众的帮扶承诺，从筛查到落实，每一步都抓得紧、落得实，前期摸排清晰锁定帮扶对象，过程中救助措施快速跟进，专项资金一分不少用在刀刃上，年度内救助生活困难信访人完成率达到了100%，让每一位符合条件的困难信访人都得到了及时帮助，把温暖真真切切送到了群众心坎里。因此，“救助生活困难信访人完成率”得分率为100%。章丘区信访局通过科学调配资源、优化处理流程，确保每个疑难问题都有对应的解决方案并落地见效，充分发挥了专项资金

的作用，以实打实的成果回应了群众诉求，2024年度化解特殊疑难信访问题完成率达到了100%，从制定方案到落地解决，每个环节都压实责任，把专项资金用在关键处，让棘手难题逐个破冰，真正做到了事事有回音、件件有着落。因此，“化解特殊疑难信访问题完成率”得分率为100%。

在产出时效方面，2024年度章丘区信访局严格依照既定计划与工作流程，确保每个环节衔接顺畅、高效运转，工作人员对群众诉求高度重视并快速响应，年度内化解特殊疑难信访问题及时率达到了100%，所有问题都在规定时限内得到妥善处理，既避免了矛盾升级，也让群众感受到了信访工作的速度与温度；同时专项资金的精准投放为及时处置特殊疑难信访问题提供了有力支撑，保障了人力、物力等资源的及时到位，从而切实提升了特殊疑难信访问题解决的时效性，有效避免了矛盾的拖延和升级。因此，“化解特殊疑难信访问题及时率”得分率为100%。

在产出成本方面，2024年度章丘区信访局依据相关工作规划与财务预算安排，积极落实各项经费支出工作。2024年度全年预算资金40.4万元，实际支出资金40.4万元，在实际支出过程中严格把控成本，未出现超过计划成本的情况，成本控制率达到了100%，专项资金使用与管理的高效且规范，保障了项目推进的连续性，资金的使用精准贴合预算，无超

支或浪费，反映了预算编制的科学性，实现了资金效能与成本控制的平衡，为项目高效执行提供了坚实保障。因此，“成本控制率”得分率为100%。

（四）项目效益情况

项目效益情况从项目产生效益、可持续影响、服务对象满意度方面对项目的效益情况进行考察，项目效益类指标分值共计30分。该项目实际得分为30分，得分率为100%。各指标的实际得分情况请参见表4-4:

表 4-4 项目效益得分情况

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
D1 项目效益 (30)	D101 信访人回流率	6	6	100%
	D102 减少重点信访不稳定因素	6	6	100%
	D103 信访积案数量同比下降率	6	6	100%
	D104 救助对象息诉罢访率	6	6	100%
	D105 救助对象满意度	6	6	100%
小计		30	30	100%

在项目效益方面，2024年度章丘区信访局在问题研判、处置措施上精准有效，从根源上解决了群众的难题，而且工作作风扎实，沟通解释到位，让群众真正信服，有效减少了矛盾的反复，为信访工作的高效推进筑牢了基础，年度内信访人回流率 $\leq 10\%$ ，信访问题化解质量过硬且得到了群众的高度认可，绝大多数信访人对处理结果满意，无重复信访诉

求。因此，“信访人回流率”得分率为 100%。章丘区信访局对重点隐患排查精准、处置及时，抓住关键环节制定有力措施，从源头上遏制了不稳定因素扩散，2024 年度共计减少重点信访不稳定因素 7 个，潜在的信访矛盾和风险点得到了有效管控，避免了小问题演变成大冲突，为营造和谐安定的社会环境提供了有力保障。因此，“减少重点信访不稳定因素”得分率为 100%。章丘区信访局通过梳理旧案、优化流程、集中攻坚等举措，打破了积案“滚雪球”的僵局，减轻了后续工作压力，让群众看到了问题解决的希望，2024 年度信访积案数量同比下降率 $\geq 1\%$ ，积极清理历史遗留问题，存量积案得到了有效削减，大大提升了信访工作的公信力，为信访生态持续改善奠定了基础。因此，“信访积案数量同比下降率”得分率为 100%。2024 年度章丘区信访局的救助工作从根本上解决了信访人员的合理诉求，让其对处理结果完全满意，接受救助的信访人员均停止了申诉和上访，体现了救助措施的针对性和有效性，彰显了信访部门在化解矛盾时的公信力，表明工作真正做到了让群众心服口服，从源头上减少了重复信访，是救助工作成效的有力佐证。因此，“救助对象息诉罢访率”得分率为 100%。

在满意度方面，章丘区信访局精准对接了困难信访人员的实际需求，从物资帮扶到政策解读都做到了细致周到，救

助工作获得了群众的高度认可，工作人员在服务过程中态度诚恳、作风务实，为后续工作开展积累了良好的群众基础。因此，“救助对象满意度”得分率为 100%。

（五）主要经验及做法

章丘区信访局在化解特殊疑难信访问题专项资金项目执行中，形成了兼具专业性与温度的经验作风，为破解信访难题提供了有力支撑。在问题化解上，坚持“靶向施策”与“源头治理”结合，针对特殊疑难信访案件，组建由法律、民生等领域专家参与的专班，通过实地走访、多方座谈摸清问题症结，避免“一刀切”处理，同时建立案件分类台账，根据矛盾性质匹配专项资金使用方向，如对历史遗留问题侧重协调资源，对民生类纠纷强化帮扶力度，确保资金用在关键处；面对复杂棘手的信访矛盾，工作人员主动下沉一线，耐心倾听群众诉求，用通俗语言解读政策，避免“官僚化”沟通，对于跨部门、跨区域的疑难案件，不推诿、不回避，主动牵头协调，甚至多次上门对接，以“钉钉子”精神推动问题解决，让群众感受到信访工作的温度与力度；在工作过程中注重“复盘提炼”与“长效衔接”，每个案件化解后，及时总结成功做法与资金使用经验，将典型案例汇编成册，形成可复制的处理模式，同时将专项资金使用成效与信访预防机制建设结合，从化解个案向完善制度延伸，实现了“解

决一个问题、规范一类工作”的良性循环。

（六）存在的问题及原因分析

1.项目绩效指标设置细化不足

根据章丘区信访局提供的项目资料分析发现，章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目存在部分指标细化不足的问题，如效益指标“信访积案数量同比下降率”未明确界定“信访积案”的具体判定标准（如积压时长、复杂程度等），使得指标在实际应用中失去统一的解读基准，执行人员因对概念理解不同，极易在操作中产生偏差，容易导致统计口径混乱，可能无法真实反映实际状况；“减少重点信访不稳定因素”中“不稳定因素”的缺少清晰的因素范畴，在实际考核中容易产生理解偏差，让指标在考核环节陷入困境，考核方与被考核方对指标的理解难以达成共识，考核标准自然无法统一，从而削弱了指标的精准性，使其可操作性可能会大幅下降，难以有效承担衡量项目实际效益的功能，进而影响对项目的科学评估与合理改进。

2.制度执行存在流程偏离规范、权责制衡失效等问题

根据《济南市信访局关于印发<济南市解决特殊疑难信访问题专项资金管理使用实施办法>的通知》（济信访〔2021〕7号）第四章十四条规定，专项资金需经财政部门拨付至责任主体，再由责任主体发放给信访人，责任主体承担资格复

核、需求评估等关键把关职责。但该项目资金直接由财政部门拨付至信访局，跳过责任主体环节，违背了既定流程。容易导致责任主体的监督职能落空，缺失了二次核验环节，增加了资金错发、误发的风险；同时打破了“财政-责任主体-信访人”的权责链条，使监督机制可能会出现漏洞，难以追溯资金流向和责任归属，进而引发“破窗效应”，削弱制度刚性约束，影响整体管理体系的规范运行。

五、有关建议

（一）建议项目单位优化指标设置

指标设置是规范工作、衡量成效的基础，能统一标准、减少偏差，为考核评估提供依据，助力精准施策与效能提升。建议项目单位组织专业力量对指标中的关键术语进行梳理和规范，形成统一、清晰的概念界定，确保执行与考核人员对概念的理解无偏差，为指标的有效应用奠定基础；围绕指标的核心要素，制定可量化、可操作的判定标准，使考核工作有明确依据，减少因标准模糊导致的理解差异，提升指标的精准性；建立常态化反馈机制，定期收集指标在执行和考核中的问题与建议，及时修订概念界定和判定标准，确保指标与实际工作需求相适配，增强其可操作性。

（二）建议规范资金拨付流程，强化制度执行

强化制度执行的有效性，需从流程规范、监督约束、意

识培育多维度发力。要严格落实既定流程，明确各环节权责边界，确保资金拨付等关键环节按规定层级推进，杜绝随意简化或跳过必要节点；建立全流程监督机制，依托信息化手段实现资金流向、审批记录等信息可追溯，定期开展专项督查，对违规行为严肃追责；通过常态化培训强化相关人员的制度意识，让依规办事成为自觉行动，形成“流程必守、违规必究”的执行氛围，从根本上保障制度落地见效。

建议项目单位严格规范流程，恢复“财政部门-责任主体-信访人”的拨付链条，明确责任主体对信访人资格复核、资金需求评估的刚性职责，确保每笔资金发放前经过双重审核；强化流程监督追溯，依托信息化平台建立资金拨付全流程台账，记录各环节经手人、审批意见及时间节点，实现“谁经办、谁负责”的可追溯管理，财政部门定期对流程合规性开展专项检查；完善例外处理机制，若因紧急情况需简化流程，建议履行“一事一报”审批程序，由信访局、财政部门、责任主体共同签署意见并存档，避免随意突破制度，既保障了特殊需求，又维护了制度的严肃性。

六、其他需要说明的问题

绩效评价组本着严谨客观的态度完成此次绩效评价工作，从前期调研、方案设计和修改、数据采集到报告撰写，尽量做到科学和全面。但鉴于种种因素，本次绩效评价在指

标设计上仍然存在一定的局限性，指标体系的科学性和全面性仍需要不断地完善和研究。本报告涉及的评价项目内容和数据均出自项目单位所提供的项目相关资料。项目单位应对其提供的项目资料的真实性、完整性负责。因所提供资料的真实性、完整性、及时性方面出现瑕疵而对评价结果产生影响的，评价机构可以免除责任。同时，以上各项数据计算时若存在尾差，系保留小数位数所致，数据无实质性差异。特此说明。

附件 1 绩效评价指标体系得分明细表

章丘区 2024 年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目绩效评价指标体系得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
A 决策 (20)	A1 项目立项 (6)	A101 立项依据充分性	3	3	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。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策(0.6分); ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求(0.6分); ③项目立项是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需(0.6分); ④项目是否属于公共财政支持范围,是否符合中央、地方事权支出责任划分原则(0.6分); ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复(0.6分)。
		A102 立项程序规范性	3	3	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。	①项目是否按照规定的程序申请设立(1分); ②审批文件、材料是否符合相关要求(1分); ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策(1分)。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
	A2 绩效目标 (8)	A201 绩效目标合理性	4	4	项目所设定的绩效目标是依据充分,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。	①项目是否有绩效目标(1分); ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性(1分); ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平(1分); ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(1分)。
		A202 绩效指标明确性	4	2	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细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标(2分); ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1分); ③是否与项目目标任务数或计划数相对应(1分)。
	A3 资金投入 (6)	A301 预算编制科学性	3	3	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。	①预算编制是否经过科学论证(1分); ②预算内容与项目内容是否匹配(1分); ③预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制(0.5分); ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配(0.5分)。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
		A302 资金分配合理性	3	3	项目预算资金分配是否有测算依据,与项目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。	①预算资金分配依据是否充分(1.5分); ②资金分配额度是否合理,与项目单位或地方实际是否相适应(1.5分)。
B 过程 (20)	B1 资金管理 (8)	B101 资金到位率	2	2	实际到位资金与预算资金的比率,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。	资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100% 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。 预算资金:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。 得分=分值×资金到位率。
		B102 预算执行率	4	4	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映考核项目预算执行情况。	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。 得分=分值×预算执行率。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
		B103 资金使用合规性	2	2	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。	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(0.5分); ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续(0.5分); ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途(0.5分); ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(0.5分)。
	B2 组织实施 (12)	B201 管理制度健全性	6	6	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度(3分); ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整(3分)
		B202 制度执行有效性	6	3	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定(2分); ②项目调整及支出调整手续是否完备(2分); ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档(1分); ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位(1分)。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
C 产出 (30)	C1 产出数量 (10)	C101 救助生活困难 信访人员数量	5	5	考察年度内救助生活困难 信访人员数量完成情况。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024 年项目支出绩效自评表》，救助生活困难信访人员数量年度目标值为 ≥10 人，年度实际完成 ≥10 人得 5 分，否则根据实际救助人员数量计算相应得分。
		C102 化解特殊疑难 信访事项数量	5	5	考察年度内化解特殊疑难 信访事项数量完成情况。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024 年项目支出绩效自评表》，化解特殊疑难信访事项数量年度目标值为 ≥7 件，年度实际完成 ≥7 件得 5 分，否则根据实际化解特殊疑难信访事项数量计算相应得分。
	C2 产出质量 (10)	C201 救助生活困难 信访人完成率	5	5	考察年度内救助生活困难 信访人完成情况。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024 年项目支出绩效自评表》，救助生活困难信访人完成率年度目标值为 100%，年度完成率为 100%得 5 分，否则根据实际救助生活困难信访人完成率计算相应得分。
		C202 化解特殊疑难 信访问题完成率	5	5	考察年度内化解特殊疑难 信访问题完成情况。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024 年项目支出绩效自评表》，化解特殊疑难信访问题完成率年度目标值为 100%，年度完成率为 100%得 5 分，否则根据实际化解特殊疑难信访问题完成率计算相应得分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
	C3 产出时效 (5)	C301 化解特殊疑难信访问题及时率	5	5	考察年度内化解特殊疑难信访问题是否及时。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024年项目支出绩效自评表》，化解特殊疑难信访问题及时率年度目标值为100%，实际化解特殊疑难信访问题及时率为100%得5分，否则根据实际化解特殊疑难信访问题及时率计算相应得分。
	C4 产出成本 (5)	C401 成本控制率	5	5	考察项目成本控制情况。	根据章丘区2024年度化解特殊疑难信访问题专项资金项目实际产生成本计算得分。实际成本未超出计划成本得5分，超出计划成本不得分。
D 效益 (30)	D1 项目效益 (30)	D101 信访人回流率	6	6	考察项目的实施产生的社会效益。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024年项目支出绩效自评表》，信访人回流率年度目标值为≤10%，实际信访人回流率≤10%得6分，否则根据实际信访人回流率计算相应得分。
		D102 减少重点信访不稳定因素	6	6	考察项目的实施产生的社会效益。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024年项目支出绩效自评表》，减少重点信访不稳定因素年度目标值为≥7个，实际减少重点信访不稳定因素≥7个得6分，否则根据实际减少重点信访不稳定因素计算相应得分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标解释	指标说明
		D103 信访积案数量 同比下降率	6	6	考察项目产生的可持续影响。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024年项目支出绩效自评表》，信访积案数量同比下降率年度目标值为 $\geq 1\%$ ，实际信访积案数量同比下降率 $\geq 1\%$ 得6分，否则根据实际信访积案数量同比下降率计算相应得分。
		D104 救助对象息诉 罢访率	6	6	考察项目产生的可持续影响。	根据济南市章丘区信访局提供的《2024年项目支出绩效自评表》，救助对象息诉罢访率年度目标值为100%，实际救助对象息诉罢访率为100%得6分，否则根据实际救助对象息诉罢访率计算相应得分。
		D105 救助对象满意 度	6	6	考察救助对象对项目实施效果的满意程度。	满意度大于等于95%的得6分，满意度小于95%且大于等于80%的得6分，满意度小于80%且大于等于60%的得3分，满意度小于60%不得分。
总计			100	95		