



唐山高新区群众工作服务中心
部门整体支出绩效评价报告
(2022年)

唐山学院大会计研究中心
二零二三年六月

唐山高新区 2022 年度

群众工作服务中心部门整体支出绩效评价报告

一、 部门基本情况

（一） 部门主要职能

唐山高新区群众工作服务中心为唐山高新区所属正科级事业单位，财政性资金基本保证事业编制 15 名、科级领导职数 1 正 3 副。唐山高新区群众工作服务中心下设综合处、信息督查处、接待处 3 个处室。

唐山高新区群众工作服务中心主要职能如下：

1. 负责全区的群众接待服务工作；
2. 负责做好辖区内的群众来访接待工作，保证信访渠道畅通，积极引导群众依法按程序上访；
3. 负责全面做好群众来访事项的登记、受理、接待、交办、转办等工作；
4. 负责协调处理群众集体来区上访和异常、突发信访事件；
5. 负责全面做好矛盾纠纷排查和化解工作，并研究制定针对性的调处措施；
6. 负责做好信息预警和值班工作，并制定完善应急预案；
7. 负责汇总分析来信来访统计数据；
8. 负责做好《信访动态》《信访专报》《信访工作情况通报》等工作。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2022年度唐山高新区群众工作服务中心全面贯彻落实中央、省、市、区党工委、管委会关于信访工作的决策部署，扎实推进重复信访集中治理、突出问题系统整治、基层基础规范建设、信访制度改革、重要时期信访保障等各项重点任务，不断推动高新区信访形势持续平稳向好。

部门重点工作任务如下：

1. 继续抓好信访隐患排查化解工作；
2. 继续抓好初信、初访及突出信访问题的调处工作；
3. 继续抓好化解重复信访案件，促进信访积案“清零”工作；
4. 全力抓好重要敏感时期信访维稳工作；
5. 继续抓好网上信访的办理、服务及管理工作。

（三）2022年度部门预算编制情况

唐山高新区群众工作服务中心2022年预算收入(一般公共预算拨款)296.08万元。预算支出296.08万元，其中：人员经费支出190.02万元，日常公用经费支出11.06万元，项目支出95万元。

2022年日常公用经费预算安排11.06万元，其中：办公费1.65万元、邮电费1.5万元、维修费0.5万元、租赁费1万元、公务用车运行维护费4.5万元、其他业务费0.11万元、培训费0.1万元、工会经费1.7万元。

2022年项目经费预算安排95万元，共包含两个专项项目，具体如下：公务用车更新经费15万元，信访维稳经费80万元。

（四）2022 年部门预算执行情况

2022 年度全年决算收入总额为 337.59 万元。本年收入决算数比年初预算数增加 41.51 万元。

2022 年度全年决算支出总额为 337.59 万元，其中人员经费支出 213.2 万元，公用经费支出 5.42 万元，项目经费支出 118.97 万元。公用经费支出比年初预算数降低 5.64 万元。项目经费支出比年初预算数增加 23.97 万元。

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

本次绩效评价将运用科学规范的评价指标、评价标准和评价方法，对唐山高新区群众工作服务中心从部门当年预算执行情况、部门管理情况、部门整体绩效目标实现情况三个方面进行客观、公正的综合评价，形成评价结论。

通过开展绩效评价，了解唐山高新区群众工作服务中心绩效目标设定情况；资金分配、使用及管理情况；为实现绩效目标制定的制度、采取的措施等；资金使用效果和绩效目标完成情况；部门工作带来的经济效益、社会效益和可持续性影响等情况。收集整理客观真实的基础数据，为唐山高新区管理提供决策依据。同时，及时总结经验，分析存在问题，提出相应措施进一步改进和加强财政支出管理，切实提高财政资金使用效益。

2. 绩效评价对象和范围

根据唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度部门预算情况，纳入本次绩效评价的对象与范围包括：唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心整体支出，涉及资金共计 337.59 万元，其中含基本支出 218.62 万元、项目支出 118.97 万元（具体项目内容及资金额度如表 1 所示）。

表 1 2022 年度唐山高新区群众工作服务中心专项经费一览表

单位：万元

序号	项目名称	金额
1	行政管理事务	14.58
2	信访支出	104.39
合计		118.97

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法与评价标准

1. 绩效评价原则

科学规范原则：绩效评价严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

公正公开原则：绩效评价符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

绩效相关原则：绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 评价指标体系

本次绩效评价工作的指标体系包括部门当年预算执行情况、部门管理情况、部门整体绩效目标实现情况三个方面，由 3 个一级指标、12 个二级指标、26 个三级指标和 14 个四级指标构成。指标权重自上而下按指标层次分步确定权重，部门当年预算执行情况指标权重 10%，部门管理情

况指标权重 30%，部门整体绩效目标实现情况指标权重 60%。具体评价指标体系见附表 1：唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价指标体系。

3. 绩效评价方法

在此次绩效评价过程中，评价组根据评价对象的具体情况，主要采用书面评价和现场评价相结合、定性评价与定量评价相结合的方法，通过资料核查、实地调研、座谈、问卷调查等方式收集数据，采用成本效益分析法、比较法、公众评判法等分析方法进行评价。

4. 绩效评价标准

采用百分制，绩效评价结果分四个等级，分别为：90 分（含）以上为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。本次评价结果等级标准如下表 2 所示：

表 2 评价结果等级标准

评价等级	评价标准	绩效定义
I 级：优	90 分-100 分（含 90 分）	很理想，可持续性强
II 级：良	80 分-90 分（含 80 分）	较理想，较强可持续性
III 级：中	60 分-80 分（含 60 分）	一般理想，中等可持续性
IV 级：差	0 分-60 分	不理想，欠可持续性

（三）绩效评价工作过程

1. 绩效评价准备阶段

起止时间：2023 年 3 月 1 日-2023 年 3 月 31 日

工作内容：

（1）成立绩效评价工作组

根据绩效评价工作需要，成立绩效评价工作组，合理划分工作任务

并确定人员分工。

（2）开展前期调研

评价人员首先对部门基本情况、部门主要职能、部门年度总体工作和重点工作任务、部门绩效目标设置等内容进行调研，并与唐山高新区群众工作服务中心工作人员沟通和座谈，为后续工作奠定基础。

（3）明确部门绩效目标

评价人员根据部门主要职能、部门年度总体工作和重点工作任务、部门预算申报过程、绩效考评办法等相关资料以及与唐山高新区群众工作服务中心工作人员充分沟通，确定包括数量、质量、时效、效益、满意度等方面的绩效目标。

（4）设置绩效评价指标体系、评价标准及指标权重

评价人员考虑实用性、可操作性和可实现性等因素，科学编制绩效评价指标体系。根据资金管理相关法律法规、绩效目标及相关管理办法，确定绩效评价标准。根据各指标在整体指标体系中的重要程度选用科学方法，合理设置各指标权重。

（5）确定现场和非现场评价范围

本次绩效评价采取现场评价和非现场评价相结合的方式。对所有部门提供的资料进行书面评审，同时到部门重点工作实施场地进行现场评价，现场评价包括现场调研、基础资料审查、座谈及问卷调查等工作过程。

（6）设计调查问卷

评价人员根据部门工作特点选用问卷调查法进行公众调查，根据部

部门工作实施具体情况，设计问卷调查内容，对部门工作满意度以调查问卷的形式进行调查。

（7）确定资料清单

根据唐山高新区群众工作服务中心的基本情况、绩效评价指标体系，列明唐山高新区群众工作服务中心需提交的资料清单，明确唐山高新区群众工作服务中心需配合的事项等。

2. 绩效评价组织实施

起止时间：2023年4月1日-2023年5月31日

工作内容：

（1）下达绩效评价通知

评价人员明确评价任务、对象、时间和工作安排、评价内容、需唐山高新区群众工作服务中心提供的资料等，通知唐山高新区群众工作服务中心。

（2）资料收集与核查

评价人员对唐山高新区群众工作服务中心提供的相关资料进行收集整理，核实分析资料的真实性、完整性和有效性。同时积极利用各种公开数据资料与唐山高新区群众工作服务中心提供的资料进行交叉比对和分析，形成多层次、多角度的数据资料支持。

（3）现场评价

①听取情况介绍：听取唐山高新区群众工作服务中心关于绩效目标设定及完成程度、组织管理制度建立健全及落实情况、预算支出执行情况、财务管理状况、部门整体支出产出和效益等情况介绍。

②实地勘察：对部门整体支出的产出数量、质量等进行查验，对产出的效果进行了解。

（4）非现场评价

对唐山高新区群众工作服务中心提供的基础数据和相关资料进行核实和全面分析。通过对被调查对象发放调查问卷的方式，了解相关情况。调查问卷数量适中，基本能够反映部门服务对象的满意程度。

（5）形成绩效评价结果

在对评价情况进行梳理、汇总的基础上，形成部门整体支出绩效评价结果。评价小组重点对唐山高新区群众工作服务中心当年预算执行情况、部门管理情况、部门整体绩效目标实现情况三个方面进行了认真、扎实的核查和评价，同时，对其自主申报材料进行了认真的复核和分析。对部门整体支出的产出数量、质量、时效及效果等方面进行了综合考核，全面了解和掌握唐山高新区群众工作服务中心的工作情况，了解部门资金的使用、管理及效益情况，确保评价结果的真实性。

3. 综合分析及撰写绩效评价报告

起止时间：2023年6月1日-2023年6月30日

工作内容：

（1）撰写绩效评价报告

按照规定要求和文本格式撰写绩效评价报告，全面阐述唐山高新区群众工作服务中心的基本情况，明确部门绩效目标；在全面分析评价资料的基础上，对绩效目标实现程度，对部门当年预算执行情况、部门管理情况、部门整体绩效目标实现情况等做出具体分析和评价，对部门绩

效与存在问题的分析，力求做到数据真实准确、内容完整、证据充分、分析透彻、结论准确，所提建议具有针对性。

（2）复核及递交报告

根据部门绩效评价专家组提出的合理意见，对部门绩效评价报告进行修改完善，实施复核程序，在规定时间内将评价报告终稿提交唐山高新区财政局。

三、综合评价情况及评价结论

（一）部门综合评价得分及评价等级

根据《唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价指标体系》及评分规则，通过数据资料采集、问卷调查、访谈以及评价分析等评价程序，经评价工作组的综合评定，唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价得分为 84.34 分，绩效等级为“良”，附评分简表，见表 3（各指标得分情况详见附表 2：唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价指标评分表）。

表 3 唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心
部门整体支出绩效评价指标评分简表

项目	部门当年预算 执行情况	部门管理情况	部门整体绩效 目标实现情况	得分合计
标准分值	10	30	60	100
评价得分	9	19.34	56	84.34
得分率	90%	64.47%	93.33%	84.34%

（二）项目综合评价结论

本次绩效评价范围涉及唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出，资金共计 337.59 万元，其中含基本支出 218.62 万元、项目

支出 118.97 万元。经对 2022 年度唐山高新区群众工作服务中心资金使用绩效实施评价程序，从整体上看，唐山高新区群众工作服务中心履行了部门主要职能，年度总体工作和重点工作任务完成情况良好，发挥了财政资金的使用效能。但是，群众工作服务中心在年初预算编制的准确性、绩效指标的设定、人员管理、财务管理等方面还存在一定的欠缺。

从部门绩效结论来看，唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心在部门整体绩效目标实现情况方面扣分较少，说明单位领导负责，能认真组织领导部门工作，部门工作产出及效果良好，部门整体绩效目标基本实现；在部门当年预算执行情况和部门管理情况上扣分较多，说明部门应在决策层面加强管控，同时需要更加重视部门工作管理，要改进工作思路，创新工作方法，强化过程管控，不断提升部门管理水平。

四、绩效评价指标分析

（一）部门当年预算执行情况

该指标主要从资金总体、基本支出和项目支出三个方面考查部门的预算执行情况。该指标设定分值 10 分，综合评价得分 9 分。

唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门当年预算执行情况如表 4 所示。部门资金总体执行数大于预算数，预算执行率为 114.02%，基本支出和项目支出的预算执行率均大于 100%，基本支出的预算执行率为 108.72%，项目支出的预算执行率为 125.23%。从数据可以看出，唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心在预算执行方面存在较大偏差，且从该部门预算报表和决算报表的项目支出表中可以看出，该部门的项目支出决算表中所反映的项目内容与预算无法进行严格匹配，预算执行随意性

较大，且财务相关记录不够准确详细。该指标扣 1 分。

表 4 唐山高新区 2021 年度群众工作服务中心部门当年预算执行情况表

单位：万元

指标	预算数	执行数	预算执行率
资金总体	296.08	337.59	114.02%
其中：基本支出	201.08	218.62	108.72%
项目支出	95	118.97	125.23%

（二）部门管理情况

该指标主要从人员管理、制度管理、财务管理、资产管理、项目管理、绩效管理六个方面考查部门管理的质量。该指标设定分值 30 分，综合评价得分 19.34 分。

1. 人员管理

（1）财政供养人员控制率

指标得分 0 分（满分 2 分）。

唐山高新区群众工作服务中心为机构改革后新组建的部门，未见高新区对群众工作服务中心三定方案的批复。

唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度财政供养人员数量为 17 人，其中在编人员数量 9 人（含行政编 5 人、事业编 4 人），存在一定数量的人事代理人员、劳务派遣人员等，财政供养人员控制率为 189%。该项指标扣 2 分。

（2）编外人员控制率

指标得分 0 分（满分 2 分）。

唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度工作人员共计 17 人，其中编外人员 8 人，编外人员控制率为 47.06%。唐山高新区群众工作服务中

心编外人员数量较多，编外人员比率过高。该项指标扣 2 分。

2. 制度管理

指标得分 3.5 分（满分 4 分）。

唐山高新区群众工作服务中心制定了较为完备的内部控制规范工作手册，涵盖了内部控制基本制度、预算业务管理制度、收支业务管理制度、政府采购业务管理制度、资产管理制度、评价与监督管理制度等内容，用以反映部门的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。

部门在日常工作过程中，基本能按照内部控制规范的要求对部门业务进行管理和规范，但在某些业务中制度执行不够严格，如：部门预算编制不够准确，没有充分考虑计划期的各种可变因素；收支业务管理中，相关业务审核不够严格，信访差旅报销存在较多不规范之处；内部控制自我评价不及时，无法通过自评情况对内控制度进行改进与完善。

由于部门在某些业务中制度执行不够严格，该项指标扣 0.5 分。

3. 财务管理

（1）预算编制合理性和规范性

指标得分 0.9 分（满分 1 分）。

唐山高新区群众工作服务中心部门预算编制、分配符合部门职责、符合上级方针政策和工作要求；部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配。部门预算编制符合财政部门当年度关于预算编制的各项原则和要求。

专项资金预算编制不够准确，“信访维稳经费”专项年初预算 80 万

元，决算显示该专项实际支出为 104.39 万元，预算执行率为 130.49%。

由于部门专项资金预算编制不够准确，该项指标扣 0.1 分。

（2）重点支出安排率

指标得分 0.84 分（满分 1 分）。

部门本年度预算安排的重点项目支出与部门项目总支出的比率，用以反映和考核部门对履行主要职责或完成重点任务的保障程度。部门项目总支出为 95 万元，重点项目支出为 80 万元，重点支出安排率为 84.21%。该项指标扣 0.16 分。

（3）资金使用合规性和安全性

指标得分 0.5 分（满分 1 分）。

部门资金使用基本符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定。资金不存在截留、挤占、挪用情况，但部门资金使用中，仍存在不合规情况。如差旅费报销业务，没有车票和住宿费发票等证明出差业务发生的票据，无法合理反映出差业务。财务审核不严格，存在住宿费超标、附件矛盾的问题。

该项指标扣 0.5 分。

（4）会计基础信息完善性

指标得分 0.3 分（满分 0.5 分）。

指标考核基础数据信息和会计信息资料是否真实、完整、准确。唐山高新区群众工作服务中心相关资料没有完全做到真实、准确、完整。该部门会计原始单据有不准确的情况：2 月工资表中，出勤天数显示为 31 天，存在明显错误；差旅费报销单中显示出差时间为 3.2-3.12，住宿

费发票中注明天数与实际住宿天数不符。账务处理存在错误，国有资产处置收入错计入“其他应付款”科目，应计入“应缴财政款”科目。

该项指标扣 0.2 分。

(5) 预决算信息公开

指标得分 0.5 分（满分 0.5 分）。

指标用以反映和考核部门预决算管理的公开透明情况。2022 年度唐山高新区群众工作服务中心按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息。

该项指标未扣分。

(6) 结转结余率

指标得分 1 分（满分 1 分）。

唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度无结转结余资金，结转结余率为 0，资金使用效率高。

该项指标未扣分。

(7) 部门预决算差异率

指标得分 0.8 分（满分 1 分）。

指标通过年度部门决算与年初部门预算对比，对部门的年度支出情况进行考核，衡量部门预算的约束力。唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度部门预决算差异率为 14.02%，预算编制不够准确，预算执行过程控制不到位。

该项指标扣 0.2 分。

4. 资产管理

(1) 资产管理规范性

指标得分 1.4 分（满分 2 分）。

部门资产使用规范，不存在未经批准擅自出租、出借资产行为。资产处置规范，不存在不按要求进行报批或资产不公开处置行为。部门年底未进行资产盘点工作，无法确定账面与实物是否匹配，资产日常工作不够规范。

该项指标扣 0.6 分。

(2) 固定资产利用率

指标得分 2 分（满分 2 分）。

反映和考核部门固定资产使用效率程度，部门实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例。唐山高新区群众工作服务中心所有固定资产均处于在用状态，自有固定资产利用率为 100%。

该项指标未扣分。

5. 项目管理

(1) 项目实施过程规范

指标得分 2 分（满分 2 分）。

项目的设立按规定履行报批程序，严格执行相关制度规定。该项指标未扣分。

(2) 项目资金管理规范

指标得分 1 分（满分 2 分）。

资金的拨付合规；资金符合项目预算审批或合同规定的用途；资金

不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。但“信访支出”项目经费使用管理欠规范，存在差旅住宿费超标、原始凭证信息不一致等问题。

该项指标扣 1 分。

6. 绩效管理

(1) 绩效目标合理性

指标得分 1 分（满分 2 分）。

唐山高新区群众工作服务中心根据唐山高新区管委会工作部署，结合部门 2022 年度工作计划，针对部门主要职责和重点工作，制定了部门总体绩效目标。部门整体绩效目标的明确性、合理性及细化量化不足，与本部门职能、年度工作计划结合不够紧密，缺乏量化指标值，对本部门年度工作的内容及成效显现不足。如：部门整体指标仅设定为“维护社会稳定工作，协调保障国家省市和区重大政治活动顺利进行，负责组织信访苗头隐患排查调处工作，做好信访活动的宣传工作”。与年初设定的工作计划五项内容结合不紧密，未充分体现部门整体全年工作。

该项指标扣 1 分。

(2) 绩效指标合理性

指标得分 1.2 分（满分 2 分）。

绩效指标的全面性及合理性不足：部门绩效指标设置比较笼统，没有进行全面考虑；项目绩效指标设置不够全面，尤其效益指标设置不够全面。

该项指标扣 0.8 分。

(3) 绩效自评及时客观

指标得分 1.2 分（满分 2 分）。

唐山高新区群众工作服务中心对部门绩效情况进行了自评，编制了 2022 年群众工作中心部门整体支出绩效自评报告。从部门绩效自评结果看，该部门绩效自评不够细致，不能通过绩效自评发现并解决问题，单位绩效自评项目评价指标总数为 2 个，评价等级为“优”的指标数 2 个，评优率 100%，评价缺乏客观性。

该项指标扣 0.8 分。

（4）绩效自评结果应用情况

指标得分 1.2 分（满分 2 分）。

唐山高新区群众工作服务中心针对部门绩效自评情况撰写了“2022 年群众工作中心部门整体支出绩效自评报告”，报告中显示绝大多数项目暂时没有可提升空间。结合上述该部门绩效自评得分偏高，客观性较差的情况，可见该部门绩效自评结果实际应用性不强。

该项指标扣 0.8 分。

（三）部门整体绩效目标实现情况

该指标主要从产出和效果两个方面考查部门整体绩效目标实现情况。该指标设定分值 60 分，综合评价得分 56 分。

1. 产出

产出指标包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四个方面。该指标设定分值 30 分，综合评价得分 30 分。

（1）产出数量

指标得分 12 分（满分 12 分）。

该指标分建立信访隐患排查网络、化解群体性信访案件、学习宣传《信访工作条例》三个方面进行考查。

唐山高新区群众工作服务中心建立信访隐患排查网络，各单位从日常排查发现的信访隐患，以及群众反映的信访诉求入手，加强对信访信息的收集管理和分析研判，对敏感性、苗头性信访问题提前预警，及时采取化解措施并报区信访联席办。区信访联席办汇总各单位信访信息，及时分析研判重点领域信访态势、特点和成因，对可能引发大规模集体上访或群体性事件的问题提前预警，调度相关资源力量落实稳控干预措施。同时，定期发布信访形势分析研判专报，为党工委、管委会科学决策提供参考。

2022年，唐山高新区群众工作服务中心召开区级联席会议17次，镇（办）联席会议60次，区、镇两级分别解决复杂信访问题11件、25件，有力推动化解了一批疑难问题高新区信访问题，总体情况平稳可控。截止到12月31日，群众上访总量合计494批次3975人次。集体访150批次3357人次，个体访332批次596人次。

唐山高新区群众工作服务中心认真学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示，全面贯彻落实《信访工作条例》，以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉地把《信访工作条例》贯穿于信访工作的实际工作之中，全力以赴做好新时代信访工作。同时印发文件，号召各相关单位学习贯彻《信访工作条例》，用条例指导信访业务的开展。

该项指标未扣分。

（2）产出质量

指标得分 8 分（满分 8 分）。

该指标分推进网上信访工作、化解重大矛盾纠纷两个方面进行考查。

唐山高新区群众工作服务中心全面贯彻落实省、市联席会议关于“阳光信访、责任信访、法治信访”的布署要求，强力推进网上信访工作，督导各相关单位及相关部门加强基础业务规范化建设，严格网上信访受理、办理、答复等环节，全面提升网上信访工作规范化、标准化水平；落实首办责任，加强常规性督办，提高网上信访事项及时就地解决的效率，树立起网上信访好用管用的导向，引导群众更多地变走访为网访；全程跟踪网上信访群众评价结果，从中查找问题，倒逼改进工作，不断提高网上信访工作水平。

唐山高新区群众工作服务中心对 2022 年以来排查出的各类信访问题，认真进行分析研究，逐案进行协调调度。党工委、管委会领导多次就重点案件组织召开调度会，“雷霆风暴”党的二十大期间县处级领导多次到群众工作中心调度督办相关部门找准矛盾原因和解决问题突破口，拿出解决问题的措施和时限。定期召集责任部门共同分析、研判信访工作形势，提出稳控化解方案，实现矛盾纠纷自下而上逐级过筛，分层、分类、分级调解处置，有效破解基层信访工作“空转”问题。2022 年，召开区级联席会议 17 次，镇（办）联席会议 60 次，区、镇两级分别解决复杂信访问题 11 件、25 件，有力推动化解了一批疑难问题。

该项指标未扣分。

（3）产出时效

指标得分 4 分（满分 4 分）。

及时受理率反映和考核部门项目完成的及时性。唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度应受理信访案件 508 件，及时受理 508 件，及时受理率 100%。该项指标未扣分。

（4）产出成本

指标得分 6 分（满分 6 分）。

唐山高新区群众工作服务中心 2022 年度公用经费支出为 5.42 万元，2021 年度公用经费支出为 9.13 万元，公用经费支出减少 3.71 万元。2022 年度预算安排公用经费为 11.06 万元，公用经费控制率为 49.01%。

该项指标未扣分。

2. 效果

效果指标包括实施效益和满意度两个方面。该指标设定分值 30 分，综合评价得分 26 分。

（1）经济效益

指标得分 3 分（满分 4 分）。

经济效益方面，唐山高新区群众工作服务中心以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央、省、市、区党工委、管委会关于信访工作的决策部署，紧紧围绕“北京不去、河北不聚、网上不炒作”目标要求，立足“消存量、控增量、防变量”、以事要解决为核心，以领导包联为抓手，扎实推进重复信访集中治理、突出问题系统整治、基层基础规范建设、信访制度改革、重要时期信访保障等各项重点任务，不断推动高新区信访形势持续平稳向好，但是就保障辖区

经济发展良好有序方面没有足够的支撑资料。该项指标扣 1 分。

（2）社会效益

指标得分 7 分（满分 8 分）。

唐山高新区群众工作服务中心推进网上信访工作，全面提升网上信访工作规范化、标准化水平；提高网上信访事项及时就地解决的效率，树立起网上信访好用管用的导向，引导群众更多地变走访为网访；全程跟踪网上信访群众评价结果，从中查找问题，倒逼改进工作，不断提高网上信访工作水平。唐山高新区群众工作服务中心认真学习宣传《信访工作条例》，加强干部群众对《信访工作条例》的了解，群众认可度为 90.53%。

该项指标扣 1 分。

（3）可持续性影响

指标得分 8 分（满分 8 分）。

可持续影响方面，唐山高新区群众工作服务中心推进机制健全，工作运转基本正常。信访工作上，部门管理制度健全。高新区信访工作联席会议办公室结合《信访工作条例》及市信访局相关文件要求，制定了《高新区关于建立乡镇（街道）信访工作联席会议制度的实施办法》《高新区关于实施法律服务专班融合工作机制的实施方案》《高新区关于实行重复访提级调查处理机制的实施方案》《高新区关于建立信访事项法纪衔接机制的实施方案》四项配套机制，从充实一线力量、完善工作机制、强化组织领导方面对区、镇（街道）、村（社区）三级信访力量配备、信访干部考核使用等进行了具体规定。该项指标未扣分。

（4）满意度

指标得分 8 分（满分 10 分）。

本次评价中，评价组共发放了 95 份满意度调查问卷，主要目的是了解群众对部门工作的满意程度。此次调查共收回 95 份有效调查问卷，经统计分析，群众对部门工作的满意度为 92.63%。

由于满意度指标未达到 100%，该项指标扣 2 分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1. 组织领导到位，确保责任落实

为确保部门工作任务的完成，唐山高新区群众工作服务中心根据唐山高新区管委会工作部署，结合部门 2022 年度工作计划，针对部门主要职责和重点工作，制定了部门总体绩效目标，绩效目标合理，符合部门工作职责。

2022 年唐山高新区群众工作服务中心认真贯彻落实省、市关于做好信访工作的一系列重要精神，坚持重发展、保稳定为出发点，为适应群众诉求的不断变化，和接访过程中新情况、新问题地不断出现，建立了一套信访工作的长效机制，努力实现“小事不出村（居）、大事不出镇（办）、集体访不出区、特殊情况不出市”的效果。

加强对政策性、群体性信访突出问题的协调，由区联席办牵头，相关职能部门落实责任，及时对问题进行调查分析，从政策层面研究推动化解，并及时向上级相关部门报告情况，针对跨领域、跨部门信访难题，区信访联席办多次组织召开调度会议、专题会议，推进化解恒大学庭二

期延期交房及农民工工资、京唐城际嘉园延期交房及农民工工资、唐庭壹号延期交房等 15 件群体性信访案件，切实提升了重大信访问题化解质效。

2. 部门各项管理制度健全

唐山高新区群众工作服务中心在部门管理、信访维稳等方面制订了较为完备的管理制度。部门建立健全内部控制制度，含内部控制基本制度、预算业务管理制度、收支业务管理制度、政府采购业务管理制度、资产管理制度、评价与监督管理制度、财务管理制度等内容。信访工作方面，唐山高新区群众工作服务中心制定了《高新区信访工作联席会议工作制度》、《领导干部包联督访制度》、《信息预警研判制度》、《群众信访事项三级调处制度》、《矛盾纠纷排查化解工作制度》、《督查督办工作制度》、《信访事项听证制度》、《进京访倒排通报办法》、《关于开展信访工作示范区和“三无”乡镇(街道)创建活动的实施办法》等相关制度。

(二) 存在的主要问题及原因分析

1. 部门整体绩效管理机制不够完善

唐山高新区群众工作服务中心绩效评价管理工作的思想认识有待提高，绩效管理机制尚待完善，预算绩效管理的建设层面缺乏深度，预算绩效管理还停留在较浅层面。部门预算支出申报系统中，部门整体及项目绩效目标和指标的明确性、细化及量化不足。部门整体目标及指标的设定与机构职能及年度工作计划结合不紧密，缺乏年度绩效的量化指标，对部门年度工作的绩效呈现不足，如：部门整体指标仅设定为“维护社会稳定工作，协调保障国家省市和区重大政治活动顺利进行，负责组织

信访苗头隐患排查调处工作，做好信访活动的宣传工作。”与年初设定的工作计划五项内容结合不紧密，未充分体现部门整体全年工作；项目绩效指标的规范性、细化量化及完整性不足，缺乏量化的指标，对项目绩效效果呈现不足。在产出指标中，数量指标设定信访事项按期受理情况 $\geq 90\%$ 、质量指标设定结案率 $\geq 80\%$ 、时效指标设定为解决信访事项 $\geq 80\%$ 、成本指标设定推动宣传应用 $\geq 95\%$ ，均不符合上述四个指标内涵。数量指标未体现接访人数、案件数量及全年部门整体的工作任务，质量指标未对数量指标的完成情况明确质量标准，时效指标未体现全年工作的进度及时间节点安排，成本指标未体现部门整体年度基本支出及项目支出的资金需求，效益指标仅设定为社会效益“按期受理率 $\geq 90\%$ ”，未设定可持续影响指标，缺乏对部门职能整体实现情况的全面概述及与上年工作效果对比变化性数据，如初次化解率、重复上访率、上访率减少率等，满意度指标设定 $\geq 85\%$ ，指标值偏低。绩效目标与产出的数量指标、质量指标缺乏对应性，关联性和可操作性不强。

唐山高新区群众工作服务中心对部门绩效情况进行了自评，编制了部门整体支出绩效自评表。从部门绩效自评结果看，该部门绩效自评不够细致，不能通过绩效自评发现并解决问题，单位绩效自评得分偏高，评价缺乏客观性，评价结果应用性较差。自评报告中对于项目实施中存在的主要问题的分析不足，没有按照财政资金绩效评价的要求有针对性的剖析、解析问题，绩效呈现与绩效目标设定之间的对应性不足，问题查摆不到位、不全面，如何围绕部门和单位职责，衡量部门和单位整体及核心业务实施效果尚处在探索阶段，开展预算绩效管理的成效暂未得

到直观显现。

2. 编外人员管理工作不到位

唐山高新区群众工作服务中心在人员管理方面尚存在薄弱环节 2022 年度财政供养人员数量为 17 人,其中在编人员数量 9 人(含行政编 5 人、事业编 4 人),存在一定数量的人事代理人员、劳务派遣人员等,人员运行存在超编现象,编外用工人员较多,未看到编外用工的审批资料。财政供养人员控制率为 189%,编外人员控制率为 47.06%。唐山高新区群众工作服务中心编外人员数量较多,编外人员比率过高。编外人员比例过高,不利于降低当前地方财政压力,提高政府治理效能。

3. 部门财务管理工作不够严谨

唐山高新区群众工作服务中心财务管理工作存在诸多问题。部门专项资金预算编制不够准确,“信访维稳经费”专项年初预算 80 万元,决算显示该专项实际支出为 104.39 万元,预算执行率为 130.49%。部门资金使用中,仍存在不合规情况。如差旅费报销业务,没有车票和住宿费发票等证明出差业务发生的票据,无法合理反映出差业务。财务审核不严格,存在住宿费超标、附件矛盾的问题。该部门会计原始单据有不准确的情况:2 月工资表中,出勤天数显示为 31 天,存在明显错误;差旅费报销单中显示出差时间为 3.2-3.12,住宿费发票中注明天数与实际住宿天数不符。账务处理存在错误,国有资产处置收入错计入“其他应付款”科目,应计入“应缴财政款”科目。以上都显示出部门财务管理工作不够严谨,有待进一步加强。

六、有关建议

（一）提高思想认识，强化绩效管理工作

唐山高新区群众工作服务中心应提高绩效评价意识，提高对预算绩效管理的认识，依据国家制定的绩效管理办法，建立健全相关预算支出绩效管理制度，充分理解财政绩效评价指标体系，注重绩效目标、评价指标的关联性，更加科学合理确定部门绩效目标和评价目标。部门应从不断推进绩效评价制度体系的建立着手，科学合理制定绩效目标，完善评价机制，规范评价程序，特别需要加强部门绩效目标和绩效指标设定的全面性及合理性，将全部重点工作内容在部门绩效指标中得以体现，选择细化且可量化的绩效指标值，用以反映部门的绩效效果。强化全过程预算绩效管理理念，突出绩效指标的重要性和综合性，在设定绩效目标时，应兼顾好重要性和综合性原则，对于整体工作的反映，尽量采用综合性指标；对于具体项目的反映，则尽量采用有代表性的重要指标。建立科学合理的考核机制，依据预设的绩效数量、质量指标全面衡量预算实施效果，既重“绩”，更重“效”。注重考核的全面性和客观性，对预设指标之外的效果同样纳入考核评价报告。建议上级单位正式行文确定本部门的“三定”方案。本部门根据工作职责做好部门的中长期规划、工作计划。建议每年对项目评价调查问卷进行详细分析总结并形成分析报告，分析工作不足点，找出差距和原因，更好地指导今后的工作开展。

（二）切实加强对部门人员的管理工作

部门应提升政治站位，提升管理意识，全面落实人员管理主体责任，切实增强做好人员管理工作的责任感和使命感。随着经济社会及公共服

务事业的快速发展，机关事业单位承担的工作日益增多，加之有的机关事业单位编制配备不平衡，存在结构性缺编、缺员问题，导致机关事业单位聘用编外人员普遍化。编外用工，一方面，对于弥补编制不足、搞活用人机制等发挥了一定作用。另一方面，一定程度上也存在随意用人增加经费支出、编外人员队伍素质参差不齐、管理粗放有漏洞等问题。部门应当考虑并逐步解决编外聘用人员无序扩张、日常管理使用不规范、用工风险大等问题，进而降低行政运行成本，提高行政效能和服务水平。政府单位原则上可以通过购买服务的形式，解决新增工作任务问题。需要及时建立联席会议制度，组建工作专班，全面摸清人员底数和岗位类别，建立健全人员信息台账，做到底数准、情况清，逐人进行分析研判，强化风险评价、及时化解矛盾。

（三）重视并加强部门财务管理工作

部门领导要认真学习国家财经法规及相关知识，进一步提高财务管理能力和水平，要增强遵规守法意识，严格自律、以身作则，在部门内部努力营造依法理财、按制度办事、按程序办事的良好氛围。部门应通过创新管理机制、优化资金配置，进一步改进监管手段，规范收支行为，堵塞管理漏洞。深化预算绩效管理，科学设置项目绩效目标和指标，在确保资金序时拨付的前提下，统筹谋划，厉行节约，跟踪进行绩效评价，强化预算执行，不断提高资金使用效益和财务管理水平。不断加强部门财务管理工作，从源头上规范公务支出管理，完善公务经费管理，加强财务监督。认真抓好财会队伍建设，逐步提高财会人员的政策水准、业务水平和实际工作技能。财务人员要依法进行会计核算。要严格按照有

关财务会计制度规定，以实际发生的经济业务事项为依据，做好各项日常会计核算工作，确保财务会计信息的合法、真实、准确、及时、完整。财务人员要依法进行会计监督。树立良好的职业道德，敢于坚持原则，敢于提出意见和建议，并自觉维护国家财经法规、财务制度和财经纪律的严肃性。

七、其他需说明的问题

本评价报告使用者应注意以下其他事项对评价结论的影响：

（一）本报告基础资料由唐山高新区群众工作服务中心提供，其真实性和完整性由提供单位负责；评价工作组的责任是保证本评价工作全过程的严肃与公平，得出客观公正的评价结论。未经评价组织管理机构同意，任何单位和个人不得将评价结果对外公布。

（二）本次评价工作是在唐山高新区群众工作服务中心的配合下完成的，评价小组具体实施评价工作和撰写评价报告。评价报告及结论可能受评价人员对部门的了解程度、专业知识和评价能力的限制。

以上其他事项可能对评价结果产生不确定的影响，提请评价报告使用者予以关注。

八、附件

（一）附表

1. 附表 1：唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价指标体系

2. 附表 2：唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价指标评分表

3. 附表 3：唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门工作群众满意度调查问卷

（二）其他资料

1. 唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价支撑材料

2. 唐山高新区 2022 年度群众工作服务中心部门整体支出绩效评价调查问卷统计分析资料