

2022 年闵行区莘庄工业区 财政支出项目绩效评价报告

项目名称：2022 年信访办维稳专项

项目单位：上海市莘庄工业区管理委员会

主管部门：上海市莘庄工业区管理委员会

委托部门：上海市莘庄工业区管理委员会

评价机构：上海锦航会计师事务所有限责任公司

主 评 人：刁盛梅

二〇二三年七月

目 录

摘要	1
一、项目概况	5
(一) 项目立项的背景和目的.....	5
(二) 项目立项依据	6
(三) 项目预算及使用情况.....	6
(四) 项目计划实施内容及完成情况	8
(五) 项目绩效目标及实现情况.....	9
(六) 项目的组织及管理.....	11
(七) 利益相关方.....	11
二、绩效评价工作开展情况	13
(一) 绩效评价对象、范围和重点	13
(二) 绩效评价依据	14
(三) 评价指标体系	15
(四) 评价方法及等级	15
(五) 绩效评价工作过程.....	17
三、评价结论及绩效分析	19
(一) 评价结论.....	19
(二) 绩效分析.....	20
(三) 具体指标分析	20
四、主要经验及做法、存在的问题和建议	28
(一) 主要经验及做法	28
(二) 存在问题.....	28
(三) 相关建议.....	29
五、相关附件	30
附件 1.绩效评价指标体系及得分情况.....	30
附件 2.基础表.....	37
附件 3.访谈汇总分析报告.....	40
附件 4.满意度汇总分析报告.....	42
附件 5.相关文件及底稿资料.....	43

摘要

一、项目概述

根据上海市信访工作联席会议办公室的要求，闵行区自 2022 年 1 月起先后启动了 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间专项工作和党的二十大期间信访稳定专项工作。为了确保年度专项工作有序推进，闵行区信访工作联席会议办公室先后制定了《2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间闵行区专项工作方案》、《党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案》和《闵行区第五届进博会期间专项工作方案》。确保实现“三个不发生”总体工作目标（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题印发的负面炒作）。

为做好莘庄工业区辖区内信访维稳工作，2022 年继续设立信访办维稳专项。通过项目实施，对重点人员办班和驻守看护工作，完成上级部署的工作要求和任务，重点人员稳控率达到 100%。

2022 年信访维稳工作主要包括以下内容：

(1) 外聘办班管控等维稳服务，通过政府购买服务方式，委托上海麟福市容服务管理有限公司作为第三方开展对重点人员办班和驻守看护工作。

(2) 重要节点期间车辆租赁服务，通过租赁方式，在 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间（共 33 天）、党的二十大期间（共 21 天），向上海邑昆汽车租赁有限公司租赁大巴汽车。

(3) 维稳值班、劝返工作经费，为做好 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间、党的二十大期间和第五届进博会期间莘庄工业区专项维稳工作，对相关值班人员发放工作经费。

(4) 帮困补助工作，对困难信访人员给予困难补助。

(5) 动迁补偿差额利息。

2022 年项目预算金额为 250 万元，年中调整后的预算金额为 230.274 万元，实际支出金额为 230.274 万元，项目调整后的预算执行率为 100%。资金来源为莘庄工业区本级财政资金。

二、评价结论

基于指标评分、问卷调查、以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，通过评价该项目最终评分为 **91** 分，绩效评级为“**优**”。

三、绩效分析

项目总体实施完成情况良好，基本上完成了信访工作联席会议办公室下达的工作任务，实现了实现“三个不发生”（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的负面炒作）总体工作目标。项目年度目标基本达成，全年信访事项办理效能考核项中初次信访办理联系、信访事项办结率均为 100%。

四、主要绩效

1.年度信访办结率 100%，任务完成情况良好

全年受理各类初信初访 315 件、407 人次，其中满意度件 176 件，公开件 47 件。信访事项办理效能考核项中初次信访办理联系、信访事项办理效率均为 100%。疫情期间通过网上信访、书信、来电等非接触方式共排查收集涉疫情信访问题 54 件，其中国家局 12 件，办结率为 100%。

2.有利于矛盾风险排查化解、服务保障重大活动，维护社会稳定

对重点人员办班和驻守看护工作，完成上级部署的工作要求和任务，重点人员稳控率达到 100%。确保实现“三个不发生”（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的负

面炒作) 总体工作目标。

五、存在问题

1.子项目预算有调整, 预算编制准确性存在不足

根据预算及执行数据显示, 2022 年项目预算金额为 250 万元, 年中调整后的预算金额为 230.274 万元。其中部分子项目如“维稳劝返—车辆租赁、差旅费”因疫情封控无法外出进行调减, 部分子项目如“动迁补偿差额利息”因年初未安排预算进行了追加, 子项目构成调整, 预算编制的精细化和合理性存在一定不足。

2.帮困补助工作对应的补助范围、对象和补助标准不明确

项目绩效目标表显示, 2022 年计划帮困救助计划人数为 120 人。2022 年对困难信访人员给予困难补助, 分别于 2022 年 2 月、9 月和 10 月对相关人员进行困难补助。2 月份发放补助 11 人, 每人 500 元, 9 月份发放补助 7 人, 每人 900 元, 11 月发放补助 36 人, 每人 500 元。帮困救助的对象和补助标准缺乏依据。

六、评价建议

1.结合年度工作计划, 做好后续年度预算编制工作

鉴于信访维稳工作为经常性项目, 建议结合历年项目实施情况和年度工作计划申报下一年度的项目预算资金。在预算执行过程中, 对于计划调整的部分进行及时调整预算。

2.进一步明确帮困救助人员范围和救助标准

建议对帮困救助人员的补助范围和救助标准予以明确规定, 为补助资金使用提供依据, 减少资金使用的随意性, 加强资金监管。

3.跟进动迁补偿差额利息的支付管理

根据签订的专项法律服务合同, 管委会将补偿款 24 万元及税费 7.4952 万元转入律所账户, 再由律所转账至信访人账户。后续跟进协

商情况和补偿款的支付到账情况。

2022 年信访办维稳专项 项目绩效评价报告

为贯彻落实中共上海市委、上海市人民政府《关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》(沪委发〔2019〕12号)等文件精神,加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系,深入推进闵行区预算绩效管理工作,根据《上海市财政项目支出预算绩效管理办法(试行)》(沪财绩〔2020〕6号)、《关于印发<2023年闵行区全面实施预算绩效管理工作要点>的通知》(闵财评〔2023〕2号)等文件要求,受上海市莘庄工业区管理委员会委托,上海锦航会计师事务所有限责任公司承担了2022年信访办维稳专项项目的绩效评价工作。基于指标评分、问卷调查,以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理,最终形成绩效评价报告。

一、项目概况

(一) 项目立项的背景和目的

1. 立项背景

信访工作是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,具有保障群众参与社会治理、维护群众合法权益的重要功能,既是社会治理体系的重要组成部分,也是推动社会治理体系和治理能力现代化的重要力量。在推进社会治理中,信访工作通过反映社情民意、完善政策措施,发挥着协调社会关系的作用;通过处理信访问题、维护群众合法权益,发挥着促进社会公正的作用;通过开展矛盾风险排查化解、服务保障重大活动,发挥着维护社会稳定的作用。

按照属地化及条线管理要求，园区信访维稳工作为莘庄工业区信访办公室的部门职责，为了保障信访维稳工作正常开展，莘庄工业区信访办设立了信访维稳专项经费，并作为历年经常性项目实施至今。

根据上海市信访工作联席会议办公室的要求，闵行区自 2022 年 1 月起先后启动了 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间专项工作和党的二十大期间信访稳定专项工作。为了确保年度专项工作有序推进，闵行区信访工作联席会议办公室先后制定了《2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间闵行区专项工作方案》、《党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案》和《闵行区第五届进博会期间专项工作方案》。确保实现“三个不发生”总体工作目标（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题印发的负面炒作）。

2.立项目的

为做好莘庄工业区辖区内信访维稳工作，2022 年继续设立信访办维稳专项。通过项目实施，对重点人员办班和驻守看护工作，完成上级部署的工作要求和任务，重点人员稳控率达到 100%。

(二) 项目立项依据

- 1.《2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间闵行区专项工作方案》;
- 2.《党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案》;
- 3.《闵行区第五届进博会期间专项工作方案》;
- 4.莘庄工业区党工委关于信访维稳工作的请示批复、会议纪要(2022 年第 3 期);

(三) 项目预算及使用情况

1.项目预算及执行情况

2020年项目预算金额为359万元,年中调整后的预算金额为231万元,实际支出金额为144.65万元,项目调整后的预算执行率为62.62%。2021年项目预算金额为261万元,年中调整后的预算金额为152.16万元,实际支出金额为150.26万元,项目调整后的预算执行率为98.75%。

2022年项目预算金额为250万元,年中调整后的预算金额为230.274万元,实际支出金额为230.274万元,项目调整后的预算执行率为100%。资金来源于莘庄工业区本级财政资金。

表 1:2022 年项目预算执行情况表

单位: 元

项目构成	指标名称	年初预算	调整后预算	支付金额	执行率
维稳劝返	车辆租赁	150,000.00	64,800.00	64,800.00	100%
帮困经费	帮困补助经费	60,000.00	29,300.00	29,300.00	100%
维稳劝返	差旅费	150,000.00	0.00	0.00	0%
维稳工作经费	维稳值班、劝返工作经费	240,000.00	183,000.00	183,000.00	100%
维稳工作经费	办班管控等维稳经费	1,900,000.00	1,785,640.00	1,785,640.00	100%
动迁补偿差额利息	动迁补偿差额利息	0.00	240,000.00	240,000.00	100%
合计		2,500,000.00	2,302,740.00	2,302,740.00	100%

2.资金拨付流程

维稳工作经费涉及政府购买服务类子项目经费,莘庄工业区信访

办根据合同约定和审计结果，将服务费通过国库集中支付方式拨付至实施单位账户。帮困经费通过国库集中支付方式拨付至帮困补助对象账户。

(四) 项目计划实施内容及完成情况

2022 年信访维稳工作主要包括以下内容（鉴于部分工作不对外公开，因此未予以全面展开说明）：

1.外聘办班管控等维稳服务

通过政府购买服务方式，委托上海麟福市容服务管理有限公司作为第三方开展对重点人员办班和驻守看护工作。

2.重要节点期间车辆租赁服务

通过租赁方式，在 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间（共 33 天）、党的二十大期间（共 21 天），向上海邑昆汽车租赁有限公司租赁大巴汽车，每天安排 1-2 辆备勤车辆，及时接回市分流点涉及工业区的人员，车辆租赁计费标准 1200 元/辆次。

3.维稳值班、劝返工作经费

为做好 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间、党的二十大期间和第五届进博会期间莘庄工业区专项维稳工作，根据闵行区区委、区政府工作要求，莘庄工业区信访办、党政办、自治办、平安办、派出所、司法所及各居委共同配合，严格落实值班制度，对重点人员办班和驻守看护工作。按照上海市政府信访办关于本市信访稳控劝返工作人员工作经费标准，对相关值班人员发放工作经费。

4.帮困补助工作

根据年度信访维稳工作总体情况，对困难信访人员给予困难补助，分别于 2022 年 2 月、9 月和 10 月对相关人员进行困难补助。2 月份发放补助 11 人，每人 500 元，9 月份发放补助 7 人，每人 900 元，

11月发放补助36人，每人500元。

5. 动迁补偿差额利息

该项为莘庄工业区委委托上海合勤律师事务所就信访人邱**诉求动迁安置房面积补偿款利息事宜进行专项法律服务。根据签订的专项法律服务合同，管委会将补偿款24万元及税费7.4952万元转入律所账户，再由律所转账至信访人账户。

(五) 项目绩效目标及实现情况

1. 项目总目标

通过项目实施，对重点人员办班和驻守看护工作，完成上级部署的工作要求和任务，重点人员稳控率达到100%。确保实现“三个不发生”（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的负面炒作）总体工作目标。

根据《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）文件的要求，结合项目相关信息，评价小组对项目2022年度绩效目标进行了梳理完善。

2. 年度绩效目标及具体绩效指标

2.1 产出目标

(1) 数量目标：

2022年初次信访事项办结率为100%，信访事项接待率为100%，帮困慰问送温暖人数约120人次。

(2) 质量目标：

年度初次信访事项化解率>80%，重要交办信访事项解决率>80%，重信重访率<30%。

(3) 时效目标：

信访办结及时，15天内完成；帮困慰问开展及时。

2.2 效果目标

围绕区信访办工作要点，结合信访规范化建设，不断畅通信访渠道，落实信访工作制度，努力化解信访矛盾。做好每个重要节点的稳控工作，尽一切力量把人员控制在当地，努力营造和谐稳定的社会环境。

表 2：2022 年项目绩效目标及完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	完成值
产出指标	数量指标	初次信访事项办结率	=100%	100%
		信访事项接待率	=100%	=100%
		帮困慰问送温暖人数	=120 人	54 人
	质量指标	初次信访事项化解率	>80%	>80%
		重要交办信访事项解决率	>80%	>80%
		重信重访率	<30%	<30%
	时效指标	信访事项办结及时性	=15 天内	=15 天内
		帮困慰问开展及时性	及时	及时
	成本指标			
	效益指标	经济效益指标		
社会效益指标		本市或北京因信访问题引发的重大群体性事件或恶性事件	0 起	0 起
		重复上访率	下降	下降

	生态效益指标			
	可持续影响指标	信访维稳工作机制	健全有效	健全有效
满意度指标	服务对象满意度指标	信访市民对信访办满意度	>90%	>90%

(六) 项目的组织及管理

1.项目组织情况

莘庄工业区信访办负责年度园区内信访维稳等日常管理工作。

莘庄工业区党政办、自治办、平安办、派出所、司法所及各居委共同配合，严格落实值班制度，对重点人员办班和驻守看护工作。

2.项目管理情况

按照上海市政府信访办关于本市信访稳控劝返工作人员工作经费标准，对相关值班人员发放工作经费。

由莘庄工业区信访办按照区信访联席办要求申请立项，经工业区党工委会议讨论通过后进行立项实施。涉及购买服务内容，由招标办确认采购方式后执行。项目实施过程按照莘庄工业区财务管理制度和业务管理制度有关规定执行。

(七) 利益相关方

1.主管部门：闵行区信访工作联席会议办公室、上海市莘庄工业区管理委员会；

2.项目责任单位：莘庄工业区信访办；

3.具体实施单位：信访办、各相关职能科室、居委，委托上海麟

福市容服务管理有限公司作为第三方开展对重点人员办班和驻守看护工作。

4.项目受益方：园区企业、群众、信访人员。

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价对象、范围和重点

1.评价对象、范围、时段

本次绩效评价对象及评价范围：2022 年信访办维稳专项项目。

本次绩效评价的时段为：2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。

2.评价总体思路及关注重点

评价小组针对本项目的特点和预算管理要求，根据《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）的通知》（沪财绩〔2020〕6号）等文件精神，并通过对项目单位的走访和实地调研，在充分了解项目背景、实施内容、项目预算、组织管理后，结合区财政局要求形成本项目的评价思路及关注重点。

总体评价思路：根据本次绩效评价目的，围绕着“决策”、“过程”、“产出”、“效果”四个方面，综合反映项目效益。

在项目**决策**阶段，充分了解 2022 年信访办维稳专项项目设立背景，明确项目绩效目标，关注项目资金投入情况。从项目的部门工作职责、立项依据考察项目的立项情况；从绩效目标合理性、明确性两方面评价项目绩效目标设定；从预算编制评估项目的资金投入情况。

在项目**过程**阶段，通过分析 2022 年信访办维稳专项工作项目预算执行情况，了解项目资金使用和管理状况，分析预算执行情况和资金使用规范性；通过对项目管理制度和政府采购、合同管理、人员配备和监督机制等相关制度措施的评价，分析项目的组织实施和管理水平，结合项目预期目标和设立目的，进一步分析项目运行管理过程中需要改进的地方。

在项目**产出**阶段，通过对外聘办班管控等维稳服务、维稳值班、

劝返工作、帮困补助工作等年度活动开展情况的评价，确认项目实施情况是否按计划完成，项目产出是否达到预期目标；通过分析各项工作完成时间，评价项目产出的及时性；通过分析信访事项办结率，信访事项接待率等评价年度信访工作考核情况。

在项目**效益**阶段，通过调研重点人员稳控率、“三个不发生”总体工作目标实现程度，考察该项目实施后的整体效果；通过发放问卷了解群众居民对信访工作满意度等方面反馈，评价项目实施后的效果情况，是否实现了应有的社会效益；通过访谈及收集长效管理制度相关文件，评价项目的长效管理机制建设情况。

主要通过上述四个项目环节及横向对比的分析，从加强预算绩效管理的实际出发，对财政资金使用的经济性、效率性和效益性进行客观评价，为进一步强化部门预算支出责任、改善财政支出管理、优化资源配置和提高公共服务水平提供借鉴参考。

(二) 绩效评价依据

1.绩效评价相关政策文件

(1)《中共上海市委 上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》(沪委发〔2019〕12号)；

(2)《上海市财政项目支出预算绩效管理办法(试行)》(沪财绩〔2020〕6号)；

(3)《闵行区全面实施预算绩效管理的实施意见》(闵委发〔2019〕50号)；

(4)《关于印发<2023年闵行区全面实施预算绩效管理工作要点>的通知》(闵财评〔2023〕2号)；

2.项目相关政策依据

(1)《2022年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间闵行区专

项工作方案》;

(2) 《党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案》;

(3) 《闵行区第五届进博会期间专项工作方案》;

(4) 莘庄工业区党工委关于信访维稳工作的请示批复、会议纪要 (2022 年第 3 期) 等。

(三) 评价指标体系

项目评价指标体系综合表, 详见附件 1。

(四) 评价方法及等级

1. 评价原则

依据《上海市财政项目支出预算绩效管理办法(试行)的通知》(沪财绩〔2020〕6号)以及闵行区全面推行的以结果为导向的绩效预算管理相关要求,本次绩效评价秉承科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关等原则,按照从投入、过程到产出效果和影响的绩效逻辑路径,结合项目实际开展情况,运用定量和定性分析相结合的方法,总结经验做法,反思项目实施和管理中的问题,以切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

根据以上原则,绩效评价应遵循如下要求:(1)在数据采集时,采取客观数据,主管部门审查、社会中介组织复查,与问卷调查相结合的形式,以保证各项指标的真实性。(2)保证评价结果真实性、公正性,提高评价报告的公信力。(3)绩效评价报告应当简明扼要,除了对绩效评价的过程、结果描述外,还应总结经验,指出问题,并就共性问题提出可操作性改进建议。

2. 评价方法

本次绩效评价采用的方法是指标评价法、社会调查法。

项目财政支出绩效评价指标体系按照逻辑分析法设计,包括项目

决策、项目过程、项目产出、项目效益四部分内容，主要围绕资金使用、项目管理、资源配置等方面，客观分析项目的产出和效果，进而提出完善意见。整个评价框架构成体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。

指标体系包括综合评价表和基础表两部分，综合评价表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责填报。指标体系为评分所用，需要基础表、问卷调查和访谈的支持。综合评价表中各指标的权重由本项目绩效评价小组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性制定形成，并经本项目工作方案评审会专家论证完善后最后确定。

3.数据采集方法及过程

为了完成绩效指标的分析评价工作，由项目评价小组依据指标体系设计了基础表、调查问卷、访谈提纲。在评价过程中还将采用现场勘察、档案法、比较法获取相应数据，设计评价模型进行定量分析评价，处理数据。

基础表发放给被评价单位协助填报，被评价单位对数据的真实性负责，项目评价小组对数据进行核实确认、汇总分析。为确保评价工作的客观性和科学性，在数据复核过程中发现的被评价单位填报的数据与相关资料有差异的，项目评价小组将做进一步深入调查。

基础表发放给被评价单位协助填报，被评价单位对数据的真实性负责，项目组对数据进行核实确认、汇总分析。为确保评价工作的客观性和科学性，在数据复核过程中发现的被评价单位填报的数据与相关资料有差异的，项目评价小组将做进一步深入调查。问卷调查采用随机抽样的方式，计划抽取问卷 100 份。同时采用一对一或座谈会现场访谈，对信访办、实施单位相关负责人进行访谈。

4.评价等级

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式,具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为 100 分,等级一般划分为四档: 90 (含) - 100 分为优、80 (含) - 90 分为良、60 (含) - 80 分为中、60 分以下为差。

(五) 绩效评价工作过程

(1) 前期调研及文件研读

项目组从 2023 年 5 月,在莘庄工业区财经办的协助下,收集项目相关背景资料、项目目标、预算等资料,并组织项目绩效评价小组对项目相关文件进行研读。根据区财政局的要求,结合项目的特点,形成项目评价的总体思路,并形成了项目指标体系和方案的初稿。

(2) 方案形成

根据项目评价方案初稿的要求,与项目的实施单位的相关管理人员进行了沟通和访谈,进一步了解了项目的实施情况,资金的管理情况等,并讨论了项目指标体系和方案初稿的可行性,形成方案评审稿。

(3) 方案评审修改完善定稿

在方案评审稿完成后,通过广泛征求了有关专家对方案内容及指标的意见,部分指标是在方案评价过程中按专家意见修改的。评价组根据专家评审修改意见对方案进一步完善修改,形成方案定稿。

(4) 报告调研及数据采集过程

评价小组按照方案总体评价思路及关注重点,按照点面结合的原则,进一步进行调研,收集项目基础数据及相关资料,为撰写报告做准备。

根据问卷调查计划,就项目的目标及实施效果等做深入了解,评价项目组开展问卷、访谈等社会调查,其中包括对信访办相关负责人

进行访谈，收集财务及业务资料，并根据填报基础表格进行抽查及凭证翻阅，现场调研，满意度问卷发放及回收等。

(5) 撰写报告情况

项目评价组根据绩效评价的原理和定稿的方案，对收集的数据汇总和分析，撰写绩效评价报告，经与项目单位沟通交流确认后上报莘庄工业区管委会，进行报告的审核论证。

三、评价结论及绩效分析

(一) 评价结论

基于指标评分、问卷调查、以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，通过评价小组设计的评价指标体系对该项目最终评分为 91 分，绩效评级为“优”。

表 3：项目具体指标评分表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
A 决策	10%	A1 项目立项	A11 部门工作职能关联性	2	2
			A12 立项依据充分性	2	2
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	2
			A22 绩效指标明确性	2	2
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	2	1
B 过程	20%	B1 资金管理	B11 预算执行率	5	5
			B12 资金使用情况	3	3
		B2 组织实施	B21 管理制度健全性及执行情况	3	3
			B22 政府采购方式合规性	3	3
			B23 合同管理情况	3	3
			B24 监督机制的有效性	3	3
C 产出	40%	C1 产出数量	C11 外聘办班管控等维稳服务完成率	6	6

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
			C12 维稳值班劝返工作完成率	6	6
			C13 帮困补助工作完成情况	6	3
		C2 产出质量	C21 信访事项办结率	6	6
			C22 信访事项接待率	6	6
		C3 产出时效	C31 各项工作完成及时性	10	8
		D 效益	30%	D1 项目效益	D11 重点人员稳控率
D12 重大群体性事件或恶性事件	5				5
D2 长效管理机制	D21 长效管理机制建设情况			5	5
D3 满意度	D31 管理部门满意度			7	5.6
	D32 居民群众满意度			8	6.4
合计				100	91

(二) 绩效分析

项目总体实施完成情况良好，基本上完成了信访工作联席会议办公室下达的工作任务，实现了实现“三个不发生”（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的负面炒作）总体工作目标。项目年度目标基本达成。

(三) 具体指标分析

1.决策类指标分析

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
------	----	------	------	----	----

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
A 决策	10%	A1 项目立项	A11 部门工作职能关联性	2	2
			A12 立项依据充分性	2	2
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	2
			A22 绩效指标明确性	2	2
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	2	1
小计				10	9

A11 部门工作职能关联性

按照属地化及条线管理要求，园区信访维稳工作为莘庄工业区信访办公室的部门职责，为了保障信访维稳工作正常开展，莘庄工业区信访办设立了信访维稳专项经费。项目实施与园区信访办的职责密切相关。该指标满分 2 分，根据评分标准，得 2 分。

A12 立项依据充分性

本次项目的立项依据包括：《2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间闵行区专项工作方案》、《党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案》和《闵行区第五届进博会期间专项工作方案》、莘庄工业区党工委（扩大）会议纪要（2022 年第 3 期）。项目立项依据充分。该指标满分 2 分，根据评分标准，得 2 分。

A21 绩效目标合理性

项目绩效目标申报表设置了产出、效益指标，按照条线管理明确各子项目的产出指标以及年度工作量。绩效目标设置较为合理。该指标满分 2 分，根据评分标准，得 2 分。

A22 绩效指标明确性

根据项目绩效目标申报表显示，按照绩效目标细化分解了产出效益指标，产出效益指标结合条款工作设置全面，且明确了事项的工作量和目标值。该指标满分 2 分，根据评分标准，得 2 分。

A31 预算编制科学性

2022 年项目预算金额为 250 万元,年中调整后的预算金额为 230.274 万元。其中部分子项目如“维稳劝返—车辆租赁、差旅费”因疫情封控无法外出进行调减，部分子项目如“动迁补偿差额利息”因年初未安排预算进行了追加，子项目构成调整，预算编制的精细化和合理性存在一定不足。该指标满分 2 分，根据评分标准，得 1 分。

2.过程类指标分析

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
B 过程	20%	B1 资金管理	B11 预算执行率	5	5
			B12 资金使用情况	3	3
		B2 组织实施	B21 管理制度健全性及执行情况	3	3
			B22 政府采购方式合规性	3	3
			B23 合同管理情况	3	3
			B24 监督机制的有效性	3	3
		小计			

B11 预算执行率

2022年项目预算金额为250万元,年中调整后的预算金额为230.274万元,实际支出金额为230.274万元,项目调整后的预算执行率为100%。该指标满分5分,根据评分标准,得5分。

B12 资金使用合规性

项目资金使用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,资金拨付有完整的审批程序和手续。本项目资金使用符合预算批复的用途,未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。该指标满分3分,根据评分标准,得3分。

B21 管理制度健全性及执行情况

按照闵行区信访工作联席会议办公室下达工作要求申请立项,经工业区委、主任办公会议讨论通过后进行立项实施。涉及购买服务内容,由招标办确认采购方式后执行。各子项目分别由相关条线负责人负责具体组织实施。项目实施过程按照莘庄工业区财务管理制度和业务管理制度有关规定执行。该指标满分3分,根据评分标准,得3分。

B22 政府采购方式合规性

本项目涉及的政府购买服务、产品,相应的政府采购环节由工业区委、主任办公会议讨论通过后进行立项实施。涉及购买服务内容,由招标办确定采购方式,按照政府采购流程实施。政府采购方式合规。该指标满分3分,根据评分标准,得3分。

B23 合同管理情况

项目涉及的购买服务均按照中标结果与供应商签订合同协议，明确双方责任及义务，合同内容完整，按照合同规定执行。该指标满分 3 分，根据评分标准，得 3 分。

B24 监督机制的有效性

本项目主要为购买服务事项，项目实施按照合同约定执行，购买服务事项完成后，对项目完成情况进行审核验收。同时，年度信访维稳工作按照区条线工作要求进行考核。该指标满分 3 分，根据评分标准，得 3 分。

3.产出类指标分析

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
C 产出	40%	C1 产出数量	C11 外聘办班管控等维稳服务完成率	6	6
			C12 维稳值班劝返工作完成率	6	6
			C13 帮困补助工作完成情况	6	3
		C2 产出质量	C21 信访事项办结率	6	6
			C22 信访事项接待率	6	6
		C3 产出时效	C31 各项工作完成及时性	10	8
		小计			

C11 外聘办班管控等维稳服务完成率

通过政府购买服务方式，委托上海麟福市容服务管理有限公司作为第三方开展对重点人员办班和驻守看护工作。该指标满分 6 分，根据评分标准，得 6 分。

C12 维稳值班劝返工作完成率

根据闵行区区委、区政府工作要求，莘庄工业区信访办、党政办、自治办、平安办、派出所、司法所及各居委共同配合，严格落实值班制度，对重点人员办班和驻守看护工作。按照上海市政府信访办关于本市信访稳控劝返工作人员工作经费标准，对相关值班人员发放工作经费。该指标满分6分，根据评分标准，得6分。

C13 帮困补助工作完成情况

根据年度信访维稳工作总体情况，对困难信访人员给予困难补助，分别于2022年2月、9月和10月对相关人员进行困难补助。2月份发放补助11人，每人500元，9月份发放补助7人，每人900元，11月发放补助36人，每人500元。该项工作未明确救助人员的范围、人数、救助标准，建议进一步明确。该指标满分6分，根据评分标准，得3分。

C21 信访事项办结率

全年受理各类初信初访315件、407人次，其中满意度件176件，公开件47件。2022年信访事项办结率为100%。该指标满分6分，根据评分标准，得6分。

C22 信访事项接待率

全年受理各类初信初访315件、407人次，其中满意度件176件，公开件47件。信访事项办理效能考核项中初次信访办理联系、信访事项办理效率均为100%。该指标满分6分，根据评分标准，得6分。

C31 各项工作完成及时性

2022年购买第三方服务工作按照合同约定的时间节点实施，年度主要信访维稳工作按重要时间节点开展及时完成。个别子项目受疫情等因素影响，实施进度有所延迟。该指标满分10分，根据评分标准，得8分。

4.效益类指标分析

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分
D 效益	30%	D1 项目效益	D11 重点人员稳控率	5	5
			D12 重大群体性事件或恶性事件	5	5
		D2 长效管理机制	D21 长效管理机制建设情况	5	5
		D3 满意度	D31 管理部门满意度	7	5.6
			D32 居民群众满意度	8	6.4
小计				30	27

D11 重点人员稳控率

根据调研反馈结果显示，2022 年莘庄工业区区域内重点人员稳控率为 100%。该指标满分 5 分，根据评分标准，得 5 分。

D12 重大群体性事件或恶性事件

根据调研结果显示，2022 年辖区内未发生重大群体性事件或恶性事件。该指标满分 5 分，根据评分标准，得 5 分。

D21 长效管理机制建设情况

闵行区信访工作联席会议办公室先后制定了《专项工作方案》，明确各街镇的年度工作要点。工业区环保各子项目分别由相关条线负责人负责具体组织实施。长效管理机制健全且执行有效。该指标满分 5 分，根据评分标准，得 5 分。

D31 管理部门满意度

根据调研结果显示，管理部门对 2022 年信访维稳日常工作的总体满意度为 80%以上。该指标满分 4 分，根据评分标准，得 5.6 分。

D32 居民群众满意度

根据调研结果显示，园区居民群众对 2022 年信访维稳日常工作的总体满意度为 80%以上。该指标满分 6 分，根据评分标准，得 6.4 分。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

(一) 主要经验及做法

1.年度信访办结率 100%，任务完成情况良好

全年受理各类初信初访 315 件、407 人次，其中满意度件 176 件，公开件 47 件。信访事项办理效能考核项中初次信访办理联系、信访事项办理效率均为 100%。疫情期间通过网上信访、书信、来电等非接触方式共排查收集涉疫情信访问题 54 件，其中国家局 12 件，办结率为 100%。

2.有利于矛盾风险排查化解、服务保障重大活动，维护社会稳定

对重点人员办班和驻守看护工作，完成上级部署的工作要求和任务，重点人员稳控率达到 100%。确保实现“三个不发生”（不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的负面炒作）总体工作目标。

(二) 存在问题

1.子项目预算有调整，预算编制准确性存在不足

根据预算及执行数据显示，2022 年项目预算金额为 250 万元，年中调整后的预算金额为 230.274 万元。其中部分子项目如“维稳劝返一车辆租赁、差旅费”因疫情封控无法外出进行调减，部分子项目如“动迁补偿差额利息”因年初未安排预算进行了追加，子项目构成调整，预算编制的精细化和合理性存在一定不足。

2.帮困补助工作对应的补助范围、对象和补助标准不明确

项目绩效目标表显示，2022 年计划帮困救助计划人数为 120 人。2022 年对困难信访人员给予困难补助，分别于 2022 年 2 月、9 月和 10 月对相关人员进行困难补助。2 月份发放补助 11 人，每人 500 元，9 月份发放

补助 7 人，每人 900 元，11 月发放补助 36 人，每人 500 元。帮困救助的对象和补助标准缺乏依据。

(三) 相关建议

1.结合年度工作计划，做好后续年度预算编制工作

鉴于信访维稳工作为经常性项目，建议结合历年项目实施情况和年度工作计划申报下一年度的项目预算资金。在预算执行过程中，对于计划调整的部分进行及时调整预算。

2.进一步明确帮困救助人员范围和救助标准

建议对帮困救助人员的补助范围和救助标准予以明确规定，为补助资金使用提供依据，减少资金使用的随意性，加强资金监管和规范性管理。

3.跟进动迁补偿差额利息的支付管理

根据签订的专项法律服务合同，管委会将补偿款 24 万元及税费 7.4952 万元转入律所账户，再由律所转账至信访人账户。后续跟进协商情况和补偿款的支付到账情况。

五、相关附件

附件 1.绩效评价指标体系及得分情况

2022 年信访办维稳专项绩效评价指标体系表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
A 决策	10%	A1 项目 立项	A11 部门工作职能 关联性	2	①项目符合莘庄工业区信访办职责及其功能定位的需求，计分值的 100%；②项目不符合莘庄工业区信访办职责及其功能定位的需求，不计分。	按照属地化及条线管理要求，园区信访维稳工作作为莘庄工业区信访办公室的部门职责，为了保障信访维稳工作正常开展，莘庄工业区信访办设立了信访维稳专项经费。项目实施与园区信访办的职责密切相关。	2
			A12 立项依据充分 性	2	①符合上海市、闵行区相关法律、发展规划和党委政府决策；②符合莘庄工业区的实际需求；立项依据符合上述两点的，计满分；缺少一项扣权重的 50%，扣完为止。	本次项目的立项依据包括：《2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间闵行区专项工作方案》、《党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案》和《闵行区第五届进博会期间专项工作方案》、莘庄工业区党工委（扩大）会议纪要（2022 年第 3 期）。项目立项依据充分。	2

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	①项目为促进莘庄工业区信访事业发展所必需；②项目预期产出效果符合正常的业绩水平；③项目绩效目标与相应的绩效目标相关联。满足三点计满分；缺少一项，扣权重的35%，扣完为止。	项目绩效目标申报表设置了产出、效益指标，按照条线管理明确各子项目的产出指标以及年度工作量。绩效目标设置较为合理。	2
			A22 绩效指标明确性	2	①项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；②指标值清晰、可衡量。满足以上两点计分值的100%；缺少一项扣权重的50%，扣完为止。	根据项目绩效目标申报表显示，按照绩效目标细化分解了产出效益指标，产出效益指标结合条款工作设置全面，且明确了事项的工作量和目标值。	2
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	2	①项目预算编制是否经过科学论证；②项目预算内容与项目内容是否匹配；③项目预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；④项目预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。满足上述四项，计分值的100%；缺少一项，扣权重的25%，扣完为止。	2022年项目预算金额为250万元，年中调整后的预算金额为230.274万元。其中部分子项目如“维稳劝返—车辆租赁、差旅费”因疫情封控无法外出进行调减，部分子项目如“动迁补偿差额利息”因年初未安排预算进行了追加，子项目构成调整，预算编制的精细化和合理性存在一定不足。	1
B 过程	20%	B1 资金管理	B11 预算执行率	5	①预算执行率95%-100%，得满分；②执行率95%以下，每下降1%，扣权重1%；③预算执行率70%以下，不得分。 【预算执行率=实际支出数/项目预算数×100%】	2022年项目预算金额为250万元，年中调整后的预算金额为230.274万元，实际支出金额为230.274万元，项目调整后的	5

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
						预算执行率为 100%。	
		B12 资金使用情况		3	是否按照国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规定的规定，合理规范使用项目资金。若资金使用合规，得满分；经核查发现存在资金使用违规情况，不得分。	项目资金使用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规定的规定，资金拨付有完整的审批程序和手续。本项目资金使用符合预算批复的用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	3
		B2 组织实施	B21 管理制度健全性及执行情况	3	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整；③是否遵守相关法律法规和相关管理规定。满足上述三项，计分值的 100%；缺少一项，扣权重的 35%，扣完为止。	按照闵行区信访工作联席会议办公室下达工作要求申请立项，经工业区党工委、主任办公会议讨论通过后进行立项实施。涉及购买服务内容，由招标办确认采购方式后执行。各子项目分别由相关条线负责人负责具体组织实施。项目实施过程按照莘庄工业区财务管理制度和业务管理制度有关规定执行。	3
		B22 政府采购方式合规性		3	①项目按照《中华人民共和国政府采购法》、《上海市政府采购集中采购目录和采购限额标准》的要求进行招标采购	本项目涉及的政府购买服务、产品，相应的政府采购环节由工业区招标办确定采购	3

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
					购, 招投标管理过程合规, 计分值的 100%; ②项目未按照《中华人民共和国政府采购法》、《上海市政府采购集中采购目录和采购限额标准》的要求进行招标采购, 或招投标管理过程出现不合规的情况, 不计分。	方式, 按照政府采购流程实施。政府采购方式合规。	
			B23 合同管理情况	3	①项目签订了相应的合同文件, 明确双方责任及义务, 合同内容无明显缺陷; ②项目实施均严格按照合同约定执行; ③项目合同均存档保管, 不存在遗失情况; 每存在一项不符合合同管理的情况, 不计分。	项目涉及的购买服务均按照中标结果与供应商签订合同协议, 明确双方责任及义务, 合同内容完整, 按照合同规定执行。	3
			B24 监督机制的有效性	3	①是否按照莘庄工业区规定建立和完善监督考核机制; ②是否对项目实施进行过程监管; ③是否对购买服务事项进行管理监督。符合所有条件, 得满分; 一项不符合, 扣权重的 35%, 扣完为止。	本项目主要为购买服务事项, 项目实施按照合同约定执行, 购买服务事项完成后, 对项目完成情况进行审核验收。同时, 年度信访维稳工作按照区条线工作要求进行考核。	3
C 产出	40%	C1 产出数量	C11 外聘办班管控等维稳服务完成率	6	【完成率=实际完成数/计划完成数】 【最终得分=完成率*分值】	通过政府购买服务方式, 委托上海麟福市容服务管理有限公司作为第三方开展对重点人员办班和驻守看护工作。	6
			C12 维稳值班劝返工作完成率	6	【完成率=实际完成数/计划完成数】 【最终得分=完成率*分值】	根据闵行区区委、区政府工作要求, 莘庄工业区信访办、党政办、自治办、平安办、	6

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
						派出所、司法所及各居委共同配合，严格落实值班制度，对重点人员办班和驻守看护工作。按照上海市政府信访办关于本市信访稳控劝返工作人员工作经费标准，对相关值班人员发放工作经费。	
			C13 帮困补助工作完成情况	6	【完成率=实际完成数/计划完成数】 【最终得分=完成率*分值】	根据年度信访维稳工作总体情况，对困难信访人员给予困难补助，分别于 2022 年 2 月、9 月和 10 月对相关人员进行困难补助。2 月份发放补助 11 人，每人 500 元，9 月份发放补助 7 人，每人 900 元，11 月发放补助 36 人，每人 500 元。该项工作未明确救助人员的范围、人数、救助标准，建议进一步明确。	3
		C2 产出质量	C21 信访事项办结率	6	【最终得分=信访事项办结率*分值】	全年受理各类初信初访 315 件、407 人次，其中满意度件 176 件，公开件 47 件。2022 年信访事项办结率为 100%。	6
			C22 信访事项接待率	6	【最终得分=信访事项接待率*分值】	全年受理各类初信初访 315 件、407 人次，其中满意度件 176 件，公开件 47 件。信访事项办理效能考核项中初次信访办理联	6

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
						系、信访事项办理效率均为 100%。	
		C3 产出 时效	C31 各项工作完成 及时性	10	各项工作全部及时完成得满分；每发现 1 项工作未及时完成，扣 25%权重比例分数，扣完为止。	2022 年购买第三方服务工作按照合同约定的时间节点实施，年度主要信访维稳工作按重要时间节点开展及时完成。个别子项目受疫情等因素影响，实施进度有所延迟。	8
D 效益	30%	D1 项目效益	D11 重点人员稳控 率	5	【最终得分=稳控率*分值】	根据调研反馈结果显示，2022 年莘庄工业区区域内重点人员稳控率为 100%。	5
			D12 重大群体性事 件或恶性事件	5	未发生重大群体性事件，得满分；出现重大群体性事件，不得分。	根据调研结果显示，2022 年辖区内未发生重大群体性事件或恶性事件。	5
		D2 长效管理 机制	D21 长效管理机制 建设情况	5	①信访工作制度措施完善且执行有效；②日常工作机制健全且执行有效；③项目人员、资金落实到位；④区镇联动机制等；符合所有条件，得满分；一项不符合，扣 25%权重，扣完为止。	闵行区信访工作联席会议办公室先后制定了《专项工作方案》，明确各街镇的年度工作要点。工业区环保各子项目分别由相关条线负责人负责具体组织实施。长效管理机制健全且执行有效。	5
		D3 满意度	D31 管理部门满意 度	7	【满意度 = (“非常满意” 选项样本数+ “比较满意” 选项样本数×0.8+ “一般” 选项样本数×0.6+ “较不满意” 选项样本数×0.3) /总样本数×100%】满意度 95%以上，得满	根据调研结果显示，管理部门对 2022 年信访维稳日常工作的总体满意度为 80%以上。	5.6

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	评分标准	业绩值	得分
					分; 低于 95%, 每下降 1%, 扣权重 5%, 扣完为止。		
			D32 居民群众满意度	8	【满意度 = (“非常满意” 选项样本数+ “比较满意” 选项样本数×0.8+ “一般” 选项样本数×0.6+ “较不满意” 选项样本数×0.3) /总样本数×100%】满意度 95%以上, 得满分; 低于 95%, 每下降 1%, 扣权重的 5%, 扣完为止。	根据调研结果显示, 园区居民群众对 2022 年信访维稳日常工作的总体满意度为 80%以上。	6.4
合计				100			91

附件 2.基础表

基础表 1：项目绩效目标表

财政项目支出绩效目标申报表				
(2022 年度)				
项目名称	信访办维稳专项	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市莘庄工业区 (汇总)	实施单位	上海市莘庄工业区管理委员会	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	2610000	年度资金申请总额	2610000
	其中：财政资金	2610000	其中：当年财政拨款	
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2022 年- 2022 年)		年度总目标	
	园区信访办工作平稳有序。		继续围绕区信访办工作要点，结合信访规范化建设，不断畅通信访渠道，落实信访工作制度，努力化解信访矛盾。做好每个重要节点的稳控工作，尽一切力量把人员控制在当地，努力营造和谐稳定的社会环境。	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	初次信访事项办结率	=100%
			信访事项接待率	=100%
			帮困慰问送温暖人数	=120 人
质量指标	初次信访事项化解率	>80%		

		重要交办信访事项解决率	>80%	
		重信重访率	<30%	
		时效指标	信访事项办结及时性	=15 天内
			帮困慰问开展及时性	及时
		成本指标		
效益指标	经济效益指标			
	社会效益指标	本市或北京因信访问题引发的重大群体性事件或恶性事件	0 起	
		重复上访率	下降	
	生态效益指标			
	可持续影响指标	信访维稳工作机制	健全有效	
满意度指标	服务对象满意度指标	信访市民对信访办满意度	>90%	

基础表 2：维稳值班、劝返工作经费发放情况表

单位：元

单位名称	发放金额	备注
信访办 (7 人, 51 天)	71400	2022 年冬奥会及全国“两会”期间维稳工作经费, 200 元/人/天
居委人员 (4 人, 4 天)	3200	
驻守人员 (3 人, 5 天)	3000	
信访办 (8 人, 53 天) 有一人 51 天, 一人 44 天	82600	二十大期间维稳工作经费, 200 元/人/天
居委人员 (5 人, 4 天)	4000	
驻守人员 (3 人, 5 天)	3000	
信访办 (6 人, 10 天)	12000	第五届进博会期间维稳工作经费, 200 元/人/天
居委人员 (5 人, 2 天)	2000	

驻守人员 (3 人, 3 天)	1800	
-----------------	------	--

基础表 3：帮困补助经费发放情况表

单位：元

序号	发放人员	发放金额	备注
1	2022 年 2 月发放 11 人困难补助, 每人 500 元	5500	
2	2022 年 9 月发放 7 人困难补助, 每人 900 元	6300	
3	2022 年 10 月发放 36 人困难补助, 每人 500 元	18000	

附件 3.访谈汇总分析报告

受莘庄工业区委委托，上海锦航会计师事务所有限责任公司承担“2022 年信访办维稳专项项目”的绩效评价工作。本次访谈的目的旨在通过对信访办等多方的沟通，进一步了解项目的日常运营情况和项目管理情况，进而为后续项目的实施及长效管理提供建议与意见。

访谈提纲纪要

1.请简要介绍 2022 年信访工作总体开展情况？

莘庄工业区信访办 2022 年落实专项维稳工作和节点值班值守共 9 个、共计 140 多天，其中冬奥会、冬残奥会、全国两会，党的二十大和第五届进博会专项工作启动一级预案，合计 128 天。

全年受理各类初信初访 315 件、407 人次，其中满意度件 176 件，公开件 47 件。信访事项办理效能考核项中初次信访办理联系、信访事项办理效率均为 100%。疫情期间通过网上信访、书信、来电等非接触方式共排查收集涉疫情信访问题 54 件，其中国家局 12 件，办结率为 100%。

2.项目财务监督和项目考核管理机制有哪些？

信访办第三方服务项目严格遵守采购规定进行公开招标，签订合同的同时约定廉洁承诺，相关服务费用产生按照专项节点工作为准，进行车辆、安保稳控、劝返等经费支出，成立考核工作小组对第三方服务效能采取“月考月兑”制度，将服务质量作量化管理，全面提升稳控服务质量。

3.该项目在开展过程中碰到什么困难？怎么解决的？

在专项工作开展期间，为确保上访人员不去京，不倒流，全天候稳控在当地，劝阻、劝返等存在不确定风险。

在专项工作开展期间：1、工业区领导班子建立每日接访机制，靠前化解群众诉求。2、居委干部及社区志愿者滚动走访上访群众，努力将矛盾纠纷化解到源头。3、信访办做到“紧关注”“茶叙约谈”掌握人员动态，力争做到重点群体、重点人员100%在控。4、节点时期对重点人员采取“办班学习”的工作方法。5、第三方服务公司加强对重点人员的全天候管控，做到突发情况发生前随时掌握实时动态。

4.您对该项目的实施有什么看法？还有什么需要提高改善之处？

一是信访维稳经费使用以上级专项工作部署为准，其中年度经费预算不可预估，导致对年度财务经费执行率带来困难。二是第三方服务公司的管理者和稳控队伍需要具备较强的法律知识以及熟悉当地的百姓和民情，否则开展稳控工作容易发生不必要的矛盾。

意见如下：加强对职能部门的指导，以便第三方服务工作更加顺畅开展。

附件 4.满意度汇总分析报告

问卷统计分析

1.您对年度信访维稳工作是否满意?

非常满意 比较满意 一般 不满意

根据问卷调查显示,38%的居民表示非常满意,44%的居民表示比较满意,18%的居民表示一般。

2.总体来看,您对2022年信访工作开展情况是否满意?

非常满意 比较满意 一般 不满意

根据问卷调查显示,42%的居民表示非常满意,46%的居民表示比较满意,12%的居民表示一般。

3.您对项目实施情况,还有哪些意见或建议?

附件 5.相关文件及底稿资料

内部

闵行区信访工作联席会议办公室 中共上海市闵行区委信访办公室 上海市闵行区人民政府信访办公室

闵信联办发〔2022〕 3 号

2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间 闵行区专项工作方案

根据市联席办要求，本区自 2022 年 1 月 24 日起启动 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间专项工作。为确保本次专项工作有序推进，特制定如下工作方案：

一、工作目标

坚决贯彻落实中央有关决策部署和市委、市政府的工作要求，全力确保 2022 年冬奥会、冬残奥会及全国“两会”期间专项工作顺利开展。预案启动期间，在严格落实疫情防控常态化各项要求的前提下，确保实现“三个不发生”总体工作目标（不发

内部

闵行区信访工作联席会议办公室
中共上海市闵行区委信访办公室
上海市闵行区人民政府信访办公室

。 闵信联办发〔2022〕13号

党的二十大期间闵行区信访稳定专项工作方案

根据市联席办要求，本区自2022年9月1日起启动党的二十大期间信访稳定专项工作。为确保本次专项工作有序推进，特制定如下工作方案：

一、工作目标

坚决贯彻落实中央有关决策部署和市委、市政府的工作要求，全力确保党的二十大期间信访稳定专项工作顺利开展。预案启动期间，在严格落实疫情防控常态化各项要求的前提下，确保实现“三个不发生”总体工作目标（不发生大规模聚集上访、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的大面积负面炒作）。

内部

闵行区信访工作联席会议办公室
中共上海市闵行区委信访办公室
上海市闵行区人民政府信访办公室

闵信联办发〔2022〕18号

闵行区第五届进博会期间专项工作方案

根据市专题会议要求，本区自2022年11月1日起启动第五届进博会期间专项工作。为确保本次专项工作有序推进，特制定如下工作方案：

一、工作目标

坚决贯彻落实中央有关决策部署和市委、市政府的工作要求，全力确保第五届进博会期间专项工作顺利开展。预案启动期间，在严格落实疫情防控常态化各项要求的前提下，确保实现“三个不发生”总体工作目标（不发生大规模聚集上访、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的大面积负面炒作）。

二、组织领导

书记 韩五润. 任. 信
任. 信
答. 建
1. 国办政
2. 作
3. 信
行. 力
督.

关于进一步加强本市信访稳控劝返 工作人员工作经费管理的通知

各区信访办，各部委办局信访办（处、室）：

为更有效整合市、区两级稳控劝返工作力量，进一步激
发信访工作人员的工作热情，最大程度地做好这项工作，经
市领导同意，现就进一步加强本市信访稳控劝返工作人员工
作经费的管理通知如下：

一、信访稳控劝返工作预案启动期间，在沪直接参与信
访稳控劝返（含上访劝返、稳控、劝阻及接收分流）工作人
员工作经费为每人每天 200 元，离沪赴外省市参与信访稳控
劝返工作人员工作经费为每人每天 300 元；其余时间本市驻
京劝返工作人员工作经费为每人每天 100 元。上述经费按市、
区两级分别负担，由工作人员包干使用。

二、各有关单位在日常具体实施中要加强对此项工作的
内控管理，制定规范的人员核定、领导审批等制度，同时确
保报销凭证真实、完整，工作手续齐全、合规。

特此通知。

上海市人民政府信访办公室

2018 年 11 月 26 日

按标准发放

经费由 ~~各区~~ 承担

莘庄地区：郑剑英

抄送：市财政局、市人力资源社会保障局、市审计局