

2025 年度闵行区浦锦街道 财政支出项目绩效（后）评价报告

项目名称：信访维稳项目

项目单位：上海市闵行区浦锦街道办事处

主管部门：上海市闵行区浦锦街道办事处

委托部门：上海市闵行区浦锦街道办事处

评价机构：上海灏略企业管理咨询有限公司

主评人：张莉琼

二〇二六年六月

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	7
(三) 项目预算及资金使用情况	7
(四) 项目计划实施内容及完成情况	10
(五) 项目绩效目标及实现情况	12
(六) 项目的组织及管理	14
(七) 利益相关方	16
二、绩效评价工作开展情况	16
(一) 绩效评价对象、范围和重点	16
(二) 绩效评价依据、原则	17
(三) 评价指标体系	19
(四) 评价方法及等级	26
(五) 绩效评价工作过程	27
三、评价结论及绩效分析	28
(一) 评价结论	28
(二) 绩效分析	28
(三) 具体指标分析	29
四、主要经验及做法、存在问题和建议	38
(一) 主要经验及做法	38
(二) 存在问题	39
(三) 相关建议	39
五、其他需说明的问题	40
六、相关附件	40
附件 1: 项目绩效目标申报表	41
附件 2: 社会调查汇总分析	42
附件 3: 评价指标体系及得分情况表	45
附件 4: 专家意见对照修改表	52
附件 5: 单位确认意见函	53

摘要

一、项目概述

浦锦街道兼具城镇化新建片区与涉农行政村，辖区包含征地动迁、农民集中居住、在建工程、小区物业、劳资纠纷、历史征地遗留等多元民生领域，群众诉求类型复杂多样，12345 政务热线、现场来访、网上信访等诉求逐年增量。落地信访维稳专项工作，能够畅通群众诉求表达渠道，就地处置群众急难愁盼，依法依规协调处置征地安置、居住安置等历史遗留信访问题，切实维护辖区群众切身利益，夯实基层执政基础。闵行区浦锦街道信访办承担受理群众诉求、协调化解矛盾、维护信访秩序及推动“家门口”服务体系建设等职责，因此信访办申请“信访维稳经费”项目，开展信访维稳、帮帮忙工作室补贴工作。2025 年项目年初预算为 213.55 万元，年中调整为 148.09 万元，实际支出 148.09 万元，预算执行率为 100%。

二、评价结论

评价小组依据经项目单位论证通过的评价指标、评价标准和评价方法，结合项目的特性，通过数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从决策、过程、产出、效益四方面对 2025 年“信访维稳经费”项目进行客观评价，最终评分结果为 88.10 分，绩效评级为“良”。

三、绩效分析

项目决策方面，“信访维稳经费”项目立项依据充分、程序规范，但绩效目标不够明确合理，预算编制科学性有待进一步提升。

项目过程方面，预算执行率 100%，项目和财务管理制度健全且实施有效，监管考核有效，但项目合同管理有待强化。

项目产出方面，项目目标完成情况总体良好，按照计划完成特殊时期重点人员安保工作、维稳保障和维稳处置工作，各项工作完成及时，考核合格，但成本控制有待提升。

项目效益方面，通过开展信访维稳项目，有效解决信访诉求和问题，上门办信件一次性办结，未发生市、区集体上访事件，区级考核排名靠前，但信访处理不服率和调解达成率仍有进一步提升空间。

四、主要经验

（一）完善特殊安保采购要求，提升采购服务质效

项目单位健全特殊安保子项目采购管理工作，全方位预算绩效管理体系，强化项目全过程动态监管。同时，严格规范承接主体遴选、合同管理与履约验收流程，常态化排查整治不规范购买行为，持续优化公共服务供给结构、提升服务质效与财政资金使用效能，推动政府购买服务工作标准化、精细化、常态化高质量发展。

（二）建强家门口信访阵地，下沉服务源头化解矛盾

浦锦信访办以“帮帮忙”工作室作为街道特色化服务的载体，依托居（村）阵地，构建覆盖广泛、响应迅速的“家门口”信访服务平台，有效整合资源、前移端口，为群众提供多元化、精准化服务，促使矛盾早发现、早介入、早解决。同时，牢抓“受理部门程序推进”与“办理部门实质解决”两条主线不放松，不断强化信访事项受理办理的规范化，切实推动案件妥善处置，有效地减少了初信初访案件数量以及重复来信来访，实现了信访总量的下降。

（三）全域摸排各类风险隐患，矛盾纠纷排查成效显著

2025年街道信访办通过居村定期排查、线上线索收集等方式，

围绕“聚焦重点领域、聚焦重点时段、聚焦重点群体”划定排查范围，定期开展信访矛盾排查排摸。通过排摸，居村共梳理上报信访突出矛盾和矛盾隐患 56 条。街道信访办上报矛盾纳入区信访办“三项机制”6 件，被市稳定例会、分级分责纳入 2 件。

五、存在问题

（一）预算测算不够细化合理，预算编制合理性有待提升

项目预算测算精细化程度不足，项目预算未细化明细。例如，未能结合服务事项、频次、配备人员数量进行合理测算，主要依据以往年度合同金额申报预算。项目预算构成相应的数量、单价不够清晰，预算编制的科学性和精细化程度有待提升。

（二）积案处理较为缓慢，信访处理和调解有效性仍需提升

2025 年根据区信访办年度考核结果，信访调解情况仍需提升。一是信访处理不服率 5.41%，信访工作法治化规范化建设评查情况、越级访综合处置情况等均有扣分。调解达成率 71.35%、家门口信访服务体系建设、人民建议征集工作等，仍有提升空间。二是重点人员的信访积案处理较为缓慢。在积案化解中，涉及浦江镇动迁遗留问题的，因需突破瓶颈较多，导致进展缓慢。信访人心态及诉求依然较高，需要进一步软化突破，涉法涉诉人员信访矛盾的化解方向还需研究。

六、评价建议

（一）优化预算测算明细，提升预算编制科学水平

建议项目单位提高项目预算编制科学性，精准核算资金需求。细化项目预算编制，明确各项支出的具体构成、数量标准及单价明细，规范预算测算流程，切实提高预算编制的精细化、科学化水平，充分发挥财政资金使用效益。

（二）信访调解提质增效，分类攻坚信访积案

一是建议单位紧盯信访不服率、调解达成率等考核指标，规范办理流程与文书资料，强化法治化、标准化建设。做实家门口信访服务阵地，拓宽诉求接收渠道，常态化开展人民建议征集，全面补齐考核短板。二是针对浦江镇动迁遗留类积案，组建专项工作专班，逐一梳理卡点难点，制定“一案一策”化解方案，逐项突破瓶颈问题。常态化与信访人沟通交流，耐心解读政策法规，逐步疏导情绪、合理引导诉求预期，软化矛盾对立状态。

七、其他需要说明的问题

根据政府采购规定，应于中标公示后一个月内及时签订合同。特殊安保服务项目中标时间为 2024 年 12 月 27 日，合同签订时间为 2025 年 2 月 17 日，超过中标时间一个月后签订合同，合同履行流程管控存在疏漏。主要原因为项目审核流程较长，需经过街道主任办公会、党工会会议审核通过，并经过司法所审批后方可签订合同。建议单位加快合同申报上会工作，及时提交相应材料至司法所开展审核工作，提高合同签订的及时性。

2025 年闵行区浦锦街道信访维稳项目

绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

信访是党和政府联系群众的连心桥、社情民意的晴雨表、矛盾化解的减压阀，是上门来访的群众工作。浦锦街道兼具城镇化新建片区与涉农行政村，辖区包含征地动迁、农民集中居住、在建工程、小区物业、劳资纠纷、历史征地遗留等多元民生领域，群众诉求类型复杂多样，12345 政务热线、现场来访、网上信访等诉求逐年增量。落地信访维稳专项工作，能够畅通群众诉求表达渠道，就地处置群众急难愁盼，依法依规协调处置征地安置、居住安置等历史遗留信访问题，切实维护辖区群众切身利益，夯实基层执政基础。

根据《信访工作条例》（中共中央、国务院 2022 年 5 月施行），明确新时代信访工作基础性法规，明确坚持党的全面领导、以人民为中心、源头治理、就地化解等工作原则，压实属地信访维稳主体责任，要求健全矛盾排查、多元化解、应急处置全链条工作机制，规范信访受理、调处、督办全流程，是基层落地信访维稳项目的法定依据。党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”系列部署、国家“十五五”规划关于完善社会治理体系、推进矛盾源头化解顶层要求，明确推动信访矛盾源头防控、前端化解、多元处置，鼓励基层通过专项保障、项目化运作夯实基层信访工作力量。

上海市根据国家信访工作要求，制定《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》，提出立足超大城市治理实际，固化源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置闭环机制，明确基层街道搭建信访与人民调解、行政调解、司法调解联动平台，为信访维稳项目设置调解阵地、配备专职工作人员提供法规支撑。《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17号），细化本市信访事项办理、复查、复核规范，压实属地初信初访首接首办责任，要求各区街镇配齐维稳处置配套保障资源。上海市委、市政府深化新时代“枫桥经验”、推进市域社会治理现代化相关工作文件，部署全市基层信访阵地标准化建设、访调对接全覆盖、三所联动落地，鼓励各街道以项目化保障落实日常排查、积案攻坚、突发信访应急处置。

闵行在国家和上海市政策文件精神指导下，区委、区政府、区信访局年度信访工作要点与平安建设考核文件，细化全区信访源头治理、积案化解、越级访防控工作目标，要求各街镇统筹财政资金设立信访维稳专项，配齐专职工作人员、建设基层调解工作室（帮帮忙工作室），落实常态化矛盾排查与重点人员稳控工作。闵行区深化“三所联动”（派出所、司法所、律所）、访调对接专项实施方案，明确街道信访办牵头统筹多部门联动处置疑难信访，配套专项经费保障日常走访、调解、积案攻坚工作落地。闵行区关于征地安置、农民相对集中居住配套矛盾化解相关工作细则，针对浦锦涉农征地历史遗留信访事项，明确属地街道设立专项工作经费、组建专班攻坚化解，为街道信访维稳项目提供区级政策支撑。

闵行区浦锦街道信访办承担受理群众诉求、协调化解矛盾、维护信访秩序及推动“家门口”服务体系建设等职责，因此信访办申请“信访维稳经费”项目，开展信访维稳、帮帮忙工作室补贴工作。2025 年项目年初预算为 213.55 万元，年中调整为 148.09 万元，实际支出 148.09 万元，预算执行率为 100%。

（二）项目立项依据

- 1. 《信访工作条例》（中共中央、国务院 2022 年）；
- 2. 《中华人民共和国人民调解法》；
- 3. 《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）；
- 4. 《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等。

（三）项目预算及资金使用情况

1.2025 年项目预算及资金使用情况

该项目为经常性项目，资金来源于区级财政一般公共预算。根据项目预算指标查询表，2025 年项目年初预算为 213.55 万元，包含 3 个子项目，分别为维稳经费 194.95 万元、帮帮忙工作室补贴 18 万元、人民建议征集经费 0.6 万元。年中预算调整为 148.09 万元，包含 2 个子项目，增加维稳经费调减为 131.33 万元、帮帮忙工作室工作补贴调减为 16.76 万元、人民建议征集经费调减为 0。截至 2025 年 12 月 31 日，项目实际支出金额为 148.09 万元，预算执行率为 100%，年末按照实际支出金额调整预算。

具体 2025 年预算及支出情况见表 1-1，2025 年项目相关合同见表 1-2。

表 1-1:2025 年项目预算及资金使用情况表（单位：万元）

序号	子项目名称	构成明细	年初预算	调整金额	调整后预算	支出金额	执行率
1	维稳经费	2025 年特殊安保服务项目	97.20	-0.92	96.28	96.28	100.00%
		维稳保障经费	10.00	-5.53	4.47	4.47	100.00%
		2024 年特勤人员经费（尾款）	17.75	0.00	17.75	17.75	100.00%
		维稳处置经费	70.00	-57.17	12.83	12.83	100.00%
2	帮帮忙工作室工作补贴	帮帮忙工作室工作补贴	18.00	-1.24	16.76	16.76	100.00%
3	人民建议征集经费	人民建议征集经费	0.60	-0.60	0.00	0.00	/
合计			213.55	-65.46	148.09	148.09	100.00%

表 1-2:2025 年项目相关合同支付情况表（单位：万元）

项目名称	服务单位	服务内容	服务期限	合同金额	资金支付要求	中标时间	合同签订时间	支出金额
2025 年特殊安保服务	上海睿盛保安服务有限公司	完成安保执勤工作，提供装备和执勤服装，配备安保人员 36 人	合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日	962829	根据每次实际工作中产生的岗位配置情况，按照乙方的投标单价按次结算费用。按照最后一次专项工作完成后的履约评价为基准。履约评价分 90 分（含 90 分）以上的 100%付款，履约评价分 90 分以下，按 90%付款，甲方在收到最后一次发票后 30 个工作日内完成付款。	2024 年 12 月 27 日	2025 年 2 月 17 日	962829

2.2023-2024 年项目预算及资金使用情况

2023 年项目年初预算为 276.70 万元，年中调整为 173.03 万元，包含 3 个子项目，分别为维稳经费 148.85 万元，帮帮忙工作室工作补贴 16.27 万元，综治中心标准化窗口改造项目 1.96 万元。截至 2023 年年末，实际支出金额 17303 万元，预算执行率 100%，3 个子项目资金全部支付。

2024 年项目年初预算为 200 万元，年中调整为 157.35 万元，包括 2 个子项目，分别为维稳经费 157.35 万元，帮帮忙工作室工作补贴 16.76 万元，截至 2024 年年末，实际支出金额 152.55 万元，预算执行率 96.95%，其中：维稳经费支付 152.55 万元，帮帮忙工作室工作补贴支付 16.27 万元。

根据项目近三年的预算及资金使用情况，近三年该项目均存在年初预算偏高、年中下调的情况，维稳经费、帮帮忙工作室补贴为常年核心支出，帮帮忙工作室补贴金额基本稳定，整体预算执行率均处于高位。近三年调整后预算逐年递减，各年度调减幅度不一。具体资金支出见下表 1-3。

表 1-3:2023-2024 年项目预算及资金使用情况（单位：万元）

年份	序号	子项目名称	构成明细	年初预算	调整金额	调整后预算	支出金额	执行率
2023 年	1	维稳经费	帮帮忙工作室版面制作费（四中心）	0.00	0.94	0.94	0.94	100.00 %
			特保执勤费	120.00	-5.80	114.20	114.20	100.00 %
			维稳保障经费	20.00	-14.24	5.76	5.76	100.00 %
			维稳处置经费	120.00	-92.04	27.96	27.96	100.00 %
	2	帮帮忙工作室工作补贴	工作补贴及年终考核	8.79	7.48	16.27	16.27	100.00 %
	3	综治中心标准化窗口改造项目	办公家具购置费（项目尾款）	5.94	0.00	5.94	5.94	100.00 %
			人民满意窗口版面设计制作费（项目尾款）	1.96	0.00	1.96	1.96	100.00 %
	合计			276.70	-103.67	173.03	173.03	100.00 %
2024 年	1	维稳经费	“人民满意窗口”服务体系版面制作费	0.00	0.71	0.71	0.71	100.00 %
			2024 年特勤人员经费	120.00	-57.88	62.12	62.12	100.00 %
			维稳保障经费	10.00	-4.67	5.33	0.53	10.00 %

年份	序号	子项目名称	构成明细	年初预算	调整金额	调整后预算	支出金额	执行率
			2024 年特勤人员经费（尾款）	0.00	39.05	39.05	39.05	100.00 %
			维稳处置经费	70.00	-19.85	50.15	50.15	100.00 %
	2	帮帮忙工作室工作补贴	帮帮忙工作室工作补贴	20.40	-3.64	16.76	16.76	100.00 %
	合计			200.00	-42.65	157.35	152.55	96.95 %

（四）项目计划实施内容及完成情况

2025 年信访维稳经费项目包含 2 个子项目，分别为维稳经费和帮帮忙工作室工作补贴。具体实施内容如下：

1.维稳工作

该部分主要包括三项内容，一是 2025 年特殊安保服务，二是维稳保障，三是维稳处置。

（1）特殊安保服务

根据上级维稳工作要求，委托第三方单位开展特殊时期安保执勤工作，主要为加强安全力量部署，防止出现倒流现场发生，对重点人员实施居家稳控措施，实行 24 小时安保人员稳控，全力做好稳控工作。

2025 年单位通过政府采购确定第三方单位开展特殊安保服务，主要是四项工作，一是 2025 年 2 月 18 日至 3 月 11 日的“两会期间”，街道辖区内涉及重点人员 5 人。每天派遣特殊安保人员 30 人，涉及天数 22 天，共计派遣 660 人次。

二是 2025 年 7 月 28 日至 9 月 4 日启动为期 39 天的“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争 80 周年纪念活动、上合峰会、BDH”专项工作。此次专项工作期间，街道辖区内涉及重点人员 6 人。单位根据实际维稳工作需求，7 月 28 日至 8 月 16 日派遣

特殊安保人员 12 人，8 月 18 日至 8 月 26 日派遣特殊安保人员 18 人，8 月 27 日至 9 月 4 日派遣特殊安保人员 36 人，涉及天数 39 天，共计派遣 738 人次。配置特殊安保人员根据会议情况予以调整。

三是 2025 年 10 月 15 日至 11 月 10 日启动为期 27 天的“党的二十届四中全会、第八届进博会专项”工作。此次专项工作期间，街道辖区内涉及重点人员 6 人。单位根据实际维稳工作需求，10 月 15 日至 11 月 4 日派遣特殊安保人员 15 人，11 月 5 日至 11 月 10 日派遣特殊安保人员 30 人，共计派遣 555 人次。

（2）维稳保障

根据上海市信访办公室工作通知，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，进一步加强上海市信访稳控劝返工作人员工作经费的管理。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。

根据市委市政府、区委区政府要求，2025 年维稳保障主要涉及三个时间段，分别为 2025 年 2 月 18 日至 3 月 11 日的“两会期间”的维稳保障专项工作、2025 年 7 月 28 日至 9 月 4 日启动为期 39 天的“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争 80 周年纪念活动、上合峰会、BDH”专项工作和 2025 年 10 月 15 日至 11

月 10 日启动为期 27 天的“党的二十届四中全会、第八届进博会”专项工作。为确保会议期间社会稳定，各居、村委根据工作需要，落实人员开展专项工作。期间，各居、村加派工作力量，确保重点人员不脱离视线。三次维稳保障专项工作每次均涉及 3 个居委、1 个村委，共 5 名志愿者。

（3）维稳处置

根据信访处置结果和上级部门的工作要求，为化解矛盾，对符合条件的人员开展维稳处置工作。2025 年共发生 6 起维稳处置工作，主要对困难家庭给予经济补助、业委会组建公证费等。

2.帮帮忙工作室工作补贴

浦锦街道设立帮帮忙工作室，作为一支专业的帮帮忙工作室团队，及时将矛盾化解在社区内。根据区委区政府相关工作要求，2025 年浦锦街道辖区范围内共有 5 名信访代理员，每月每人发放 2430 元，作为信访代理员的工作补贴，相应经费从帮帮忙工作室工作补贴中支出。为确保信访代理员权益得到基本保障，2025 年为浦锦街道的 5 名信访代理员购买团体意外伤害保险，总费用 780 元。

根据总结材料，2025 年浦锦街道帮帮忙工作共计化解信访案件 44 件，访调对接一般信访件化解量 4 件，信访代理化解量 40 件。

（五）项目绩效目标及实现情况

项目单位制定绩效目标申报表（具体内容见附件 1），单位制定的数量、质量和时效指标，指标设置完整，但部分指标设置不符合项目内容，如信访大厅便民化设施建设的内容，非该项目

的内容，主要原因是指标设置未结合项目实施内容进行调整，按照以往年度的实施内容进行编制指标。工作小组结合项目实施内容调整绩效指标，经项目单位沟通确认同意后设定相应指标。

1.总目标

通过开展信访维稳工作，坚持以人民为中心，完善信访工作制度机制，把“初心”和“使命”融入信访工作中，充分发挥信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的重要作用，不断增强人民群众的获得感和满意度，减少社会矛盾。

2.阶段性目标

通过开展 2025 年信访维稳项目，提供重大会议和重点时期特殊安保工作和帮帮忙工作室信访调解经费支持，保证信访案件及时办结，保障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的情况。项目实施后，旨在提高信访调解率至 80%，保证信访不服率低于 5%，上门办信件一次性办结，信访工作总体区级排名靠前，有效解决法律纠纷和矛盾，提升群众满意度。

3.年度目标

表 1-4：项目年度目标表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
产出	产出数量	特殊安保工作完成率	5 人，100%
		帮帮忙工作室补贴完成率	5 人，100%
		信访案件处理完成率	100%
	产出质量	特殊安保工作考核合格率	100%
		信访案件处置规范性	规范
	产出时效	特殊安保工作及时性	及时
		信访按期及时办结率	100%

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
效益	社会效益	信访处理不服率	≤5%
		调解达成率	≥80%
		未发生市、区集体上访	0 次
		上门办信件一次性办结率	100%
		区级考核情况	靠前
	可持续影响指标	长效管理机制健全性	健全
	满意度指标	信访对象满意度	≥90%

（六）项目的组织及管理

1.项目组织与职责

（1）主管单位：闵行区浦锦街道办事处

主要负责项目统筹规划和协调处理，指导与推进项目工作等。

（2）预算单位：闵行区浦锦街道信访办

负责编制项目预算，组织项目招标工作，委托第三方单位开展特保工作，处理信访情况。

（3）第三方服务单位：1 家

安保公司提供日常安保服务，协助处置突发事件等。

2.项目管理

（1）管理文件

项目单位根据《信访工作条例》《中华人民共和国人民调解法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等文件的规定，开展信访维稳项目。信访办制定《信访工作制度》《浦锦街道信访维稳工作应急处置预案》《浦锦街道“止新化旧”专项工作意见》《浦锦街道信访工作日制度》等制度文件，完善信访维稳工作整体流程，保障信访维稳工作有效开展。

（2）管理流程

①立项阶段

根据政策文件规定，信访办开展项目申报立项，细化项目预算构成明细上报至浦锦街道办事处，由其汇总上报至闵行区财政局，经审核下达预算指标至单位。

②实施阶段

预算批复后，信访办组织开展招标工作，编制采购需求，经审核确认后报送至区采购中心。各项工作中标后，与中标单位签订服务合同。随后，第三方服务单位按照合同内容开展日常安保工作。

③考核阶段

各项工作完成后，对第三方单位开展考核工作，根据考核结果发放资金。

3.财务管理

（1）管理文件

该项目的财务管理按照《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》《事业单位会计准则》以及《会计基础工作规范》等法律法规和制度执行。同时，为了进一步提高内部管理水平，规范内部控制，加强廉政风险防控机制建设，单位制定政府采购管理办法、合同管理办法。单位根据单位文件规定进行财务管理，实行“请款-审批-支付”的流程，按照财政国库管理制度有关规定做好资金支付，专款专用。

（2）资金拨付流程

资金拨付流程为：信访办根据文件规定请款，经单位领导、

街道办事处财务部门、领导审批后，拨付资金至相关个人和单位账户。

（七）利益相关方

- 1.项目管理单位：浦锦街道办事处；
- 2.项目实施单位：浦锦街道办事处信访办；
- 3.第三方服务单位：上海睿盛保安服务有限公司；
- 4.项目受益方：浦锦街道居民等。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围和重点

1.评价对象和范围

本次绩效评价的对象是 2025 年信访维稳经费及其对应的 213.55 万元预算资金，评价时间段为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

2.评价重点

本次绩效评价从项目基本情况入手，在对“2025 年信访维稳经费项目”的背景和相关文件进行解读的基础上，研究制定本次绩效评价的核心内容，并结合资金使用情况完善和确认具体项目的绩效目标，围绕决策、过程、产出和效益四方面设计相应的评价指标体系，通过设计基础表、开展社会调查等，以全面支撑绩效评价指标评分工作的开展。根据项目特性，结合委托方的需求，确定本次评价重点关注以下几个方面：

（1）专项经费管理及使用规范性。一是关注预算构成是否紧扣四类使用范围，是否存在资金支出和项目预算无关的支出。二是关注资金审批流程是否规范，是否填写规定流程进行请款。

三是关注资金使用的精准性，重点核查是否专款专用，是否存在截留、挪用、挤占等情况，实际支出是否超标。

（2）关注项目合同管理的有效性。通过梳理项目相关合同内容，梳理服务内容、服务期限、资金支付条件和实际合同签订时间，对照合同约定分析资金支付的及时性和准确性，分析合同执行的有效性。

（3）项目实施内容和服务成效。一是关注特殊保安服务开展频次、服务内容是否符合合同约定。二是关注项目实施质量和效果，通过实施该项目是否有效解决法律问题、化解矛盾，提升群众法律意识等。

（二）绩效评价依据、原则

1.评价依据

（1）业务方面的文件依据

- ①《信访工作条例》（中共中央、国务院 2022 年）；
- ②《中华人民共和国人民调解法》；
- ③《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）；
- ④《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等。

（2）绩效评价方面的文件依据

- ①《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 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《关于开展闵行区 2025 年度街镇（莘庄工业区）财政支

出绩效（后）评价工作的通知》（闵财绩〔2026〕3号）等。

2.评价原则

（1）科学规范原则。本次绩效评价严格遵循公司规定的评价程序，评价方案科学可行。

（2）公开公正原则。评价结果客观公正，接受社会公开监督。

（3）分级分类原则。根据评价对象涉及的对象进行分层分类调研，体现项目的优势和效益。

（4）绩效相关原则。围绕项目支出与产出之间的紧密关系进行评价。

（三）评价指标体系

表 2-1：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	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
A 决策	20%	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	4	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。	充分	评价要点：	项目相关政策法规、发展规划等
							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；	
							②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；	
							③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；	
							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；	
							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。	
							每个要点占 1/5 权重，符合得对应权重分。	
		A12 立项程序规范性	A12 立项程序规范性	4	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。	规范	评价要点：	项目立项资料、论证资料等
							①项目按照规定的程序申请设立；	
							②所提交的文件、材料符合相关要求；	
							③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。	
							每个要点占 1/3 权重，符合得对应权重分。	
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合	合理	评价要点：	绩效目标申报表
							①项目是否有绩效目标；	

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
		标			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。		②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；	
							③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；	
							④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	
							每个要点占 1/4 权重，符合得对应权重分。	
		A22 绩效指标明确性	A22 绩效指标明确性	4	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。	明确	评价要点：	绩效目标申报表、项目实施计划
							①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；	
							②绩效指标是否覆盖产出、效益、满意度；	
							③是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；	
							④是否与项目目标任务数或计划数相对应。	
							每个要点占 1/4 权重，符合得对应权重分。	
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	4	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。	科学	评价要点：	预算编制依据、预算构成明细
							①预算编制是否经过科学论证；	
							②预算内容与项目内容是否匹配；	
							③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；	
							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。	
							每个要点占 1/4 权重，符合得对应权重分。	
B 过程	20%	B1 资金管	B11 预算执行率	3	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考	100%	预算执行率=实际支出资金/调整后预算资金*100%。	资金收支明细账、财务

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
		理			核项目预算执行情况。		预算执行率高于 95%得满分,每减少 1%扣 20%权重, 低于 80%不得分。	凭证等
			B12 资金使用合规性	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。	合规	评价要点: ①是否符合国家财经法规和财务管理制度规定; ②是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ③经费使用对象是否符合管理办法的规定; ④资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 每个要点占 1/5 权重,符合得对应权重分,不符合则扣除全部分数。	财务管理制度、资金申请审批材料、合同、资金收支明细账等
		B2 组织实施	B21 项目管理制度健全性	2	项目实施单位的业务管理制度是否健全并有效执行,用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	健全	评价要点: ①是否已制定或具有相应的业务管理制度; ②业务管理制度是否合法、合规、完整; ③业务管理制度具备可操作性。 每个要点占 1/3 权重,符合得对应权重分。	业务管理制度
			B22 财务管理制度健全性	2	项目实施单位的财务管理制度是否健全并有效执行,用以反映和考核财务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	健全	评价要点: ①是否已制定或具有相应的财务管理制度; ②财务管理制度是否合法、合规、完整。 每个要点占 1/2 权重,符合得对应权重分。	财务管理制度
			B23 制度执行有效性	3	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考	有效	评价要点: ①是否遵守相关法律法规和资金管理办	项目管理制度、实施材

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
					核相关管理制度的有效执行情况。		定；	料
							②项目调整及支出调整手续是否完备；	
							③严格按照规定的制度文件和工作流程执行。	
							每个要点占 1/3 权重，符合得对应权重分。	
			B24 项目采购合规性	2	反映项目的采购工作是否合规。	合规	评价要点：	招投标文件、评标报告、中标通知书、合同
							①严格执行上海市、闵行区、浦锦街道的政府采购制度，采购方式明确、合理；	
							②招投标文件内容规范完整，采购需求符合实际；	
							③评标过程规范并及时发布中标通知书；	
							④项目招投标文件齐全且及时归档。	
							每个要点占 1/4 权重，符合得对应权重分。	
			B25 合同管理及执行有效性	3	考察项目合同是否签订、合同要素是否完整、是否按合同约定执行。	有效	评价要点：	项目合同、总结报告等
							①中标通知书发布后，及时与第三方单位按照中标事项签订了合同；	
							②签订合同符合政策要求和法律规范，项目合同要素齐全，包括但不限于标的、数量、价款、履行期限、地点和方式，每缺少 1 项扣 0.2 分；	
							③第三方单位根据合同约定完成了各项工作并形成相应材料及时提交镇级部门，每发现 1 家居委的实际交付物料少于合同规定数量扣 0.2 分；	
							④按照合同约定进行项目管理、验收、费用结算等工作，每发现 1 项不符扣 0.2 分。	

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
							每个要点占 1/4 权重，符合得对应权重分。	
			B26 监管考核有效性	3	考察项目是否制定相应监管考核制度并执行。	有效	评价要点：	考核方案、考核结果等
		①制定明确的监管考核制度或机制；						
		②明确监管考核方案；						
		③按规定开展监督考核工作；						
		④按照考核结果发放资金。						
		每个要点占 1/4 权重，符合得对应权重分。						
C 产出	30%	C1 产出数量	C11 特殊安保工作完成率	4	考察是否按计划特殊安保工作。	100%	完成情况=实际完成项目数量/计划完成项目数量*100%。	项目实施计划、工作总结等
					指标得分=完成情况*权重，符合得对应权重分，完成率低于 60%不得分。			
			C12 帮帮忙工作室补贴完成率	4	考察是否按计划完成帮帮忙工作室补贴。	100%	完成情况=实际完成项目数量/计划完成项目数量*100%。	项目实施计划、工作总结等
					指标得分=完成情况*权重，符合得对应权重分，完成率低于 60%不得分。			
			C13 信访案件处理完成率	4	考察是否按计划完成信访案件处置。	100%	完成情况=实际完成项目数量/计划完成项目数量*100%。	项目实施计划、工作总结等
					指标得分=完成情况*权重，符合得对应权重分，完成率低于 60%不得分。			
		C2 产出质量	C21 特殊安保工作考核合格率	4	考察特殊安保工作是否合格。	100%	2025 年特殊安保工作考核结果达到合格得满分，否则不得分。	考核结果

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
			C22 信访案件处置规范性	4	考察信访案件处置是否规范。	规范	2025 年信访案件处置规范得满分，否则不得分。	考核结果
		C3 产出时效	C31 特殊安保工作及及时性	4	考察特殊安保工作是否及时开展并完成。	及时	2025 年特殊安保工作按计划及时完成得满分，每发现一项工作晚于计划约定扣 10%的权重分，扣完为止。	实施计划、合同、工作总结等
			C32 信访按期及时办结率	4	考察信访是否按期及时办结。	100%	2025 年按规定及时完成信访办结工作得满分，每发现一个信访案件未及时办结扣 10%的权重分，扣完为止。	实施计划、合同、工作总结等
		C4 产出成本	C41 成本控制有效性	2	考察项目成本控制是否有效。	有效	项目整体成本控制较为有效，符合市场情况得满分，否则扣除相应权重分。	合同、历史成本、成本核算
D 效益	30%	D1 社会效益	D11 信访处理不服率	4	考察信访处理不服率是否不超过 5%。	≤5%	2025 年单位信访处理不服率不超过 5%得满分，每超过 1%扣 10%的权重分，扣完为止。	工作总结、访谈等
			D12 调解达成率	4	考察调解达成率是否达到 90%。	≥80%	2025 年单位调解达成率达到 80%得满分，每少 1%扣 5%的权重分，扣完为止。	工作总结、访谈等
			D13 未发生市、区集体上访	4	考察是否发生市、区集体上访情况。	0 次	2025 年单位未发生市、区集体上访事件得满分，否则不得分。	工作总结、访谈等
			D14 上门办信件一次性办结率	3	考察上门办信件是否一次性办结。	100%	2025 年单位上门办信件一次性办结率 100%得满分，每下降 1%扣 10%的权重分，扣完为止。	工作总结、访谈等
			D15 区级考核情况	3	考 2025 年浦锦街道信访区级考核结果。	靠前	2025 单位信访工作全区考核结果靠前得满分，否则不得分。	上级考核结果

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	指标解释	目标值	评分标准	数据来源
		D2 可持续影响力指标	D21 长效管理机制健全性	4	考察项目是否制定了健全的长效管理机制。	健全	①建立健全长效管理制度，并在项目实施过程中不断进行完善和优化；	工作总结、访谈、问卷调查等
							②完善项目监督考核机制，进行服务质量监督考核。	
							每个要点占 1/2 权重，符合得对应权重分。	
		D3 满意度指标	D31 信访对象满意度	8	考察项目信访对象的满意程度	≥90%	受益对象满意度=Σ(1*非常满意+0.8*比较满意+0.6*一般+0.3*不太满意) /样本总数×100%	问卷调查
							满意度达到 90%及以上得满分，每下降 1%扣 10%权重，扣完为止。	
合计				100				

（四）评价方法及等级

1.评价方法

评价小组运用文献法、社会调查法、因素分析法等多种方法从多个角度对项目进行评价。

（1）文献法。通过搜集、整理、分析国家、上海市、闵行区的政策文件、管理制度等相关文献资料，了解 2025 年信访维稳经费项目开展的背景、目的、意义及相关要求。

（2）社会调查法。通过对项目单位进行访谈，了解项目资金使用情况、组织管理情况等项目具体实施情况。

（3）因素分析法。通过梳理项目绩效目标的实现程度和影响绩效目标实现的内外因素，分析这些因素对目标实现的影响力，从而进一步分析如何通过控制此类影响因素以保障项目的顺利完成，实现项目预期绩效目标。

2.评价等级

本次绩效评价结果采用综合评分定级的方法，总分为 100 分，绩效评级分优、良、中、差四档。分值与等级对应关系如下：

- （1）评价得分 ≥ 90 分，评价结果为“优”；
- （2）评价得分在（80 分，90 分）区间内，评价结果为“良”；
- （3）评价得分在（60 分，80 分）区间内，评价结果为“中”；
- （4）评价得分 < 60 分，评价结果为“差”。

在评分方式中，为避免主观判断引起的失误，增加定性指标的准确性，尽量对定性指标进行分解，对分解部分进行打分，具体采用隶属度赋值方法，将定性指标分成几个档次，分别对应分值。对每一档次的评分，制定评分依据，作为评分的参考标准。

具体指标内容、指标解释、评分标准、评分依据及权重见本项目指标体系。

（五）绩效评价工作过程

1.前期调研

评价小组从 2026 年 4 月，在浦锦街道办事处和信访办的配合与协助下，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。根据闵行区绩效评价政策文件要求，结合项目特点和实地调研情况，形成项目评价总体思路。

2.工作方案制订

评价小组根据闵行区绩效工作方案撰写要求，分析、梳理前期收集项目信息，理清各项目内容要素。并按照项目评价方案初稿的要求与项目评价总体思路，与项目单位进行沟通，了解项目的实施情况、资金管理情况等，讨论项目指标体系和方案初稿的可行性，并形成项目指标体系和方案的初稿。

3.数据信息采集

（1）填报基础表。发放基础表给项目单位填报，被评价单位对数据的真实性负责，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，在数据复核过程中若被评价单位填报的数据与相关资料有差异，评价小组进一步深入调查。

（2）进行深度访谈。访谈采用电话访谈的形式，访谈项目管理方和实施方主要负责人，了解项目实施情况及资金使用成效等。访谈报告详见附件 2。

4.形成评价报告

对各类数据进行汇总分析，依据评分标准量化评分，对项目的主要成效和经验进行总结，针对存在的问题与不足提出改进建议，形成绩效评价报告。

三、评价结论及绩效分析

（一）评价结论

评价小组依据经项目单位论证通过的评价指标、评价标准和评价方法，结合项目的特性，通过数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从决策、过程、产出、效益四方面对2025年信访维稳经费项目进行客观评价，最终评分结果为88.10分，绩效评级为“良”，其中：决策类指标权重分20分，实际得分14分，得分率70%；过程类指标权重分20分，实际得分18.5分，得分率92.50%；产出类指标权重分30分，实际得分29分，得分率96.67%；效益类指标权重分30分，实际得分26.60分，得分率88.67%。具体得分如下：

表 3-1 项目整体绩效得分表

指标	决策	过程	产出	效益	合计
权重	20	20	30	30	100
得分	14	18.5	29	26.6	88.1
得分率	70.00%	92.50%	96.67%	88.67%	88.10%

（二）绩效分析

项目决策方面，立项依据充分、程序规范，但绩效目标不够合理明确，预算编制科学性有待进一步提升。

项目过程方面，预算执行率100%，项目和财务管理制度健全且实施有效，监管考核有效，但项目合同管理有待强化。

项目产出方面，项目目标完成情况总体良好，按照计划完成

特殊时期重点人员安保工作、维稳保障和维稳处置工作，各项工作完成及时，考核合格，但成本控制有待提升。

项目效益方面，通过开展信访维稳项目，有效解决信访诉求和问题，上门办信件一次性办结，未发生市、区集体上访事件，区级考核排名靠前，但信访处理不服率和调解达成率仍需提升。

（三）具体指标分析

1.决策类指标

决策类指标权重分 20 分，实际得分 13 分，得分率 65%，具体指标得分情况见下表：

表 3-2：决策指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	目标值	实际值	得分	得分率
A 决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	4	充分	充分	4	100%
		A12 立项程序规范性	4	规范	规范	4	100%
	A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	4	合理	不够合理	2	50%
		A22 绩效指标明确性	4	明确	不够明确	2	50%
	A3 资金投入	A31 预算编制科学性	4	科学	不够科学	2	50%

A11 立项依据充分性：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。该项目符合《信访工作条例》《中华人民共和国人民调解法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等文件的规定，与国家相关法律法规、国民经济发展规划的政策决策相符合，与闵行区和浦锦街道地区发展政策相匹配。本项目由闵行区浦锦街道办事处信访办具体负责实施，符合其职能职责。综上，项目立项依据充分。

A12 立项程序规范性：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，

得 100%权重分，不扣分。经核查归档材料、现场调研及访谈，本项目预算申报按照规定的程序申请设立，开展编写项目立项申请表，提交单位领导进行审核。项目所提交的文件、材料符合相关要求，项目论证充分，立项程序规范。

A21 绩效目标合理性：满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 2 分。根据预算编制要求，项目单位编制绩效目标申报表（具体内容见附件 1），绩效目标未能充分反映项目实施内容和工作目标。

A22 绩效指标明确性：满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 2 分。根据预算编制要求，项目单位编制绩效目标申报表（具体内容见附件 1），但单位未根据实施内容设置具体的绩效指标，指标与项目相关性不高，未与预算确定的项目资金量相匹配，项目产出效益和效果未能结合项目实施内容设置，绩效目标与相应预算的关联性不足，未能反映核心目标。

A31 预算编制科学性：满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%的权重分，扣 2 分。项目单位严格根据财政要求编制预算，提交了预算编制明细表，经镇政府相关部门审批通过后安排资金，预算构成包括 3 大类支出范围，与项目内容和工作任务相匹配。但项目预算不够细化量化，预算未能细化具体的构成明细，未明确数量单价的具体测算来源。且项目预算调整率较高，超过 30%，预算编制准确性有待提升。

2.过程类指标

过程类指标权重分 20 分，实际得分 18.5 分，得分率 92.5%，具体指标得分情况见下表：

表 3-3: 过程指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	目标值	实际值	得分	得分率
B 过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	3	100%	100%	3	100%
		B12 资金使用合规性	2	合规	合规	2	100%
	B2 组织实施	B21 项目管理制度健全性	2	健全	健全	2	100%
		B22 财务管理制度健全性	2	健全	健全	2	100%
		B23 制度执行有效性	3	有效	有效	3	100%
		B24 项目采购合规性	2	合规	合规	2	100%
		B25 合同管理及执行有效性	3	有效	不够有效	1.5	50%
		B26 监管考核有效性	3	有效	有效	3	100%

B11 预算执行率：满分 3 分，得分 3 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年项目年初预算为 213.55 万元，年中调整为 148.09 万元。截至 2025 年 12 月 31 日，项目实际支出资金 148.09 万元，预算执行率为 100%。

B12 资金使用合规性：满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。该项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度，符合预算批复和合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。项目完成后，项目单位根据合同要求申请资金拨付，项目资金拨付需通过部门领导、街道办事处进行逐级审核，对项目资金支出进行严格监管。

B21 项目管理制度健全性：满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目单位根据《信访工作条例》《中华人民共和国人民调解法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等文件的规定，开展信访维稳项目。信访办制定《信访工作制度》《浦锦街道信访维稳工作应急处置预案》

《浦锦街道“止新化旧”专项工作意见》《浦锦街道信访工作日制度》等制度文件，完善信访维稳工作整体流程，保障信访维稳工作有效开展。该项目主要根据上级政策文件、单位内控管理制度进行项目监管，建立较为明确的项目管理制度或管理方案，全面覆盖项目整体实施流程，具备相应的风险控制要求。

B22 财务管理制度健全性：满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。该项目主要依据《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》《事业单位会计准则》《事业单位会计制度》及浦锦街道财务管理制度进行财务管理，财务制度中具备预算管理、支出管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务跟踪监控管理等内容，财务管理制度较为健全。

B23 制度执行有效性：满分 3 分，得分 3 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目实施过程中，单位按照制度文件规定严格落实审核审批程序，主要依据上级政策文件内容、单位内控制度文件和合同要求进行管理，项目总体实施进度符合要求，相关服务人员落实到位。

B24 项目采购合规性：满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目单位根据《上海市政府集中采购目录及标准（2024 年版）》（沪财采〔2023〕32 号）和《浦锦街道政府采购操作细则（2024 年版）（闵浦办〔2024〕6 号）》中规定执行，服务类项目由单位填写申请，经相关负责人、分管领导审核后开展招标工作，项目相关的申请表、合同、验收单等均归档管理。综上，项目采购基本合规。

B25 合同管理及执行有效性：满分 3 分，得分 1.5 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 1.5 分。该项目中特殊安保服务需开展政府采购工作，区采购中心完成招标工作并发布中标(成交)通知书后，浦锦街道办事处信访办与中标单位签订合同，明确了项目概况、质量要求与技术标准、结算及支付方式、服务周期、权利义务、验收方式、违约责任等要素。合同签订后，第三方单位按照要求完成特殊安保服务工作，各项工作开展与合同要求相符。但合同签订时间较晚，项目中标时间为 2024 年 12 月 27 日，合同签订时间为 2025 年 2 月 17 日，超过中标时间一个月后签订合同。

B26 监管考核有效性：满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目单位根据管理要求制定相应的监督管理机制，制定考核管理办法，主要对购买服务项目强化监管考核工作，规范服务内容及标准，考察人员配备、技术经济实力、服务过程、协调配合和服务等内容，明确各项评分细则，根据考核结果发放项目尾款。

3.产出类指标

产出类指标权重分 30 分，实际得分 29 分，得分率 96.67%，具体指标得分情况见下表：

表 3-4：产出指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	目标值	实际值	得分	得分率
C 产出	C1 产出数量	C11 特殊安保工作完成率	4	100%	100%	4	100.00%
		C12 帮帮忙工作室补贴完成率	4	100%	100%	4	100.00%
		C13 信访案件处理完成率	4	100%	100%	4	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	目标值	实际值	得分	得分率
	C2 产出质量	C21 特殊安保服务考核合格率	4	100%	100%	4	100.00%
		C22 信访案件处置规范性	4	规范	规范	4	100.00%
	C3 产出时效	C31 特殊安保工作及时性	4	及时	及时	4	100.00%
		C32 信访按期及时办结率	4	100%	100%	4	100.00%
	C4 产出成本	C41 成本控制有效性	2	有效	不够有效	1	50%

C11 特殊安保工作完成率：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位开展特殊时期安保执勤工作，主要为加强安全力量部署，防止出现倒流现场发生，对重点人员实施居家稳控措施，实行 24 小时安保人员稳控，全力做好稳控工作，主要完成 22 天的“两会期间”专项工作、39 天的“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争 80 周年纪念活动、上合峰会、BDH”专项工作和 27 天的“党的二十届四中全会、第八届进博会专项”专项工作，按计划完成全年的特殊安保工作。

C12 帮帮忙工作室完成情况：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据区委区政府相关工作要求，2025 年浦锦街道辖区范围内共有 5 名信访代理员，每月每人发放 2430 元，作为信访代理员的工作补贴。2025 年浦锦街道帮帮忙工作共计化解信访案件 44 件，访调对接一般信访件化解量 4 件，信访代理化解量 40 件。

C13 信访案件处理完成率：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位共办结人民群众信访事项 262 件，其中来访 142 件，来信 14 件，网信 106 件，信

访总量同比下降 16.3%。信访件按期办结率 100%。

C21 特殊安保服务考核合格率：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据单位提供的履约评价表，对特殊安保服务工作按规定进行工作考核，规范服务内容及标准，考察人员配备、技术和经济实力、服务过程、协调配合和服务等内容，明确各项评分细则，最终考核得分 98 分，达到考核 90 分以上的要求，考核结果合格。

C22 信访案件处置规范性：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位共办结人民群众信访事项 262 件，其中来访 142 件，来信 14 件，网信 106 件，法定程序重复率为 0，信访案件处置规范。

C31 特殊安保工作及时性：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年第三方服务单位按照合同约定，及时完成“两会期间”“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争 80 周年纪念活动、上合峰会、BDH”和“党的二十届四中全会、第八届进博会专项”等专项工作，保证人员 24 小时到位，确保维稳工作正常开展，各类工作均及时完成。

C32 信访按期及时办结率：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位共办结人民群众信访事项 262 件，信访件按期及时办结率 100%。

C41 成本控制有效性：满分 2 分，得分 1 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 1 分。2025 年该项目包含 2 个子项目，分别为维稳经费和帮帮忙工作室补贴，帮帮忙工作室补贴费用按照文件要求支付信访代理员的工资和年终考核经费。维稳经费包含 2

部分，一部分是维稳保障经费，一部分是特殊安保费用。维稳保障经费根据核定的金额对特殊对象进行补贴，费用合理。特殊安保费用为购买第三方服务，重要节点对特殊对象进行全天候的安保工作，2025 年共计保障 1953 人次，单价为 493 元/人/次，合计金额为 962829 元。根据市场询价和同类型项目对比情况，特殊安保人员的月工资为 6500 元-7000 元，计算单位合理管理费和利润率约为人员成本的 20%，约为 1400 元，税金为 6%，约为 504 元，合计成本约为 8904 元。该项目特殊安保人员的月工资约为 10230 元（每次 493 元*每月工作日平均 20.75 天），项目成本控制仍需优化。

4.效益类指标

效益类指标权重分 30 分，实际得分 26.6 分，得分率 88.67%，具体指标得分情况见下表：

表 3-5：效益指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	目标值	实际值	得分	得分率
D 效益	D1 社会效益	D11 信访处理不服率	4	≤5%	5.41%	3.6	90.00%
		D12 调解达成率	4	≥80%	71.35%	2	50.00%
		D13 未发生市、区集体上访	4	0 次	0 次	4	100.00%
		D14 上门办信件一次性办结率	3	100%	100%	3	100.00%
		D15 区级考核情况	3	靠前	靠前	3	100.00%
	D2 可持续影响指标	D21 长效管理机制健全性	4	健全	不够健全	2	50.00%
	D3 满意度指标	D31 信访对象满意度	8	≥90%	90%	8	100.00%

D11 信访处理不服率：满分 4 分，得分 3.6 分，根据评分标准，得 90%权重分，扣 0.4 分。根据总结材料，2025 年浦锦街道

信访处理不服率 5.41%，信访工作法治化规范化建设评估情况、越级访综合处置情况等，以上均有扣分。

D12 调解达成率：满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 2 分。根据区信访办考核情况，2025 年浦锦街道信访工作调解达成率 71.35%，家门口信访服务体系建设、人民建议征集工作等，仍有提升空间。服务项目有效开展，未发生有责投诉事件。

D13 未发生市、区集体上访：满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据访谈和总结材料，2025 年浦锦街道未发生市、区集体上访情况。

D14 上门办信件一次性办结率：满分 3 分，得分 3 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据总结材料，2025 年浦锦街道办事处信访办上门办信件全部一次性办结。

D15 区级考核情况：满分 3 分，得分 3 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据总结材料，2025 年浦锦街道办事处信访办区级考核排名靠前，达到目标要求。

D21 长效管理机制健全性：满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 2 分。根据上级文件规定，建立健全相应的政策补贴长效管理制度，完善项目监督考核机制，单位形成内部控制管理规范，细化日常管理规范，但其中缺少风控机制或风险预案，可能导致突发安全事故时应对不力，风险管控机制尚需建立健全。

D31 信访对象满意度：满分 8 分，得分 8 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据问卷调查结果，浦锦街道相关信

访对象对单位信访工作的满意度为 90%，达到目标值。

四、主要经验及做法、存在问题和建议

（一）主要经验及做法

1.完善特殊安保采购要求，提升采购服务质效

项目单位健全特殊安保子项目采购管理工作，全方位预算绩效管理体系，强化项目全过程动态监管。同时，严格规范承接主体遴选、合同管理与履约验收流程，常态化排查整治不规范购买行为，持续优化公共服务供给结构、提升服务质效与财政资金使用效能，推动政府购买服务工作标准化、精细化、常态化高质量发展。

2.建强家门口信访阵地，下沉服务源头化解矛盾

浦锦信访办以“帮帮忙”工作室作为街道特色化服务的载体，依托居（村）阵地，构建覆盖广泛、响应迅速的“家门口”信访服务平台，有效整合资源、前移端口，为群众提供多元化、精准化服务，促使矛盾早发现、早介入、早解决。同时，牢抓“受理部门程序推进”与“办理部门实质解决”两条主线不放松，不断强化信访事项受理办理的规范化，切实推动案件妥善处置，有效地减少了初信初访案件数量以及重复来信来访，实现了信访总量的下降。

3.全域摸排各类风险隐患，矛盾纠纷排查成效显著

2025 年街道信访办通过居村定期排查、线上线索收集等方式，围绕“聚焦重点领域、聚焦重点时段、聚焦重点群体”划定排查范围，定期开展信访矛盾排查排摸。通过排摸，居村共梳理上报信访突出矛盾或矛盾隐患 56 条。街道信访办

上报矛盾纳入区信访办“三项机制”6件，被市稳定例会、分级分责纳入2件。

（二）存在问题

1.预算测算不够细化合理，预算编制合理性有待提升

项目预算测算精细化程度不足，项目预算未细化明细。例如，未能结合服务事项、频次、配备人员数量进行合理测算，主要依据以往年度合同金额申报预算。项目预算构成相应的数量、单价不够清晰，预算编制的科学性和精细化程度有待提升。

2.积案处理较为缓慢，信访处理和调解有效性仍需提升

2025年根据区信访办年度考核结果，信访调解情况仍需提升。一是信访处理不服率5.41%，信访工作法治化规范化建设评价情况、越级访综合处置情况等均有扣分。调解达成率71.35%、家门口信访服务体系建设、人民建议征集工作等，仍有提升空间。二是重点人员的信访积案处理较为缓慢。在积案化解中，涉及浦江镇动迁遗留问题的，因需突破瓶颈较多，导致进展缓慢。信访人心态及诉求依然较高，需要进一步软化突破，涉法涉诉人员信访矛盾的化解方向还需研究。

（三）相关建议

1.优化预算测算明细，提升预算编制科学水平

建议项目单位提高项目预算编制科学性，精准核算资金需求。细化项目预算编制，明确各项支出的具体构成、数量标准及单价明细，规范预算测算流程，切实提高预算编制的精细化、科学化水平，充分发挥财政资金使用效益。

2.信访调解提质增效，分类攻坚信访积案

一是建议单位紧盯信访不服率、调解达成率等考核指标，规范办理流程与文书资料，强化法治化、标准化建设。做实家门口信访服务阵地，拓宽诉求接收渠道，常态化开展人民建议征集，全面补齐考核短板。二是针对浦江镇动迁遗留类积案，组建专项工作专班，逐一梳理卡点难点，制定“一案一策”化解方案，逐项突破瓶颈问题。常态化与信访人沟通交流，耐心解读政策法规，逐步疏导情绪、合理引导诉求预期，软化矛盾对立状态，推动诉求理性表达。

五、其他需说明的问题

根据政府采购规定，应于中标公示后一个月内及时签订合同。特殊安保服务项目中标时间为 2024 年 12 月 27 日，合同签订时间为 2025 年 2 月 17 日，超过中标时间一个月后签订合同，合同履行流程管控存在疏漏。主要原因为项目审核流程较长，需经过街道主任办公会、党工会会议审核通过，并经过司法所审批后方可签订合同。建议单位加快合同申报上会工作，及时提交相应材料至司法所开展审核工作，提高合同签订的及时性。

六、相关附件

- 1.绩效目标申报表
- 2.社会调查情况汇总分析
- 3.评价指标体系框架及得分情况

附件 1：项目绩效目标申报表

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 年度)					
项目名称	B07 信访维稳工作		项目性质	经常性项目	项目类别 特定目标类
主管部门	上海市闵行区浦锦街道办事处(汇总)		实施单位	上海市闵行区浦锦街道办事处	
计划开始日期	2025-01-01		计划完成日期	2025-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	2,135,480.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	2,135,480.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			信访维稳形势良好, 完成所有项目计划内容, 信访维稳工作完成率达到 100%, 信访维稳工作达标率达到 100%, 信访维稳工作开展及时有效, 及时率达到 100%, 积极做好基层群众的稳控, 努力做到“阳光信访”、“责任信访”、“法治信访”。		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值
绩效 指标	产出指标	数量指标	维稳经费工作完成率		=100(%)
			信访代理员工作补贴完成率		=100.00(%)
			信访大厅便民化设施完成率		=100.00(%)
		质量指标	维稳经费工作达标率		=100.00(%)
			信访代理员工作补贴准确率		=100.00(%)
			信访大厅设施验收合格率		=100.00(%)
		时效指标	维稳经费工作及时率		=100.00(%)
			信访代理员工作补贴及时率		=100.00(%)
			信访大厅设施设置及时率		=100.00(%)
	效益指标	社会效益指标	政策宣传知晓率		=100.00(%)
			信访维稳工作有效性提升		提升
		可持续影响指标	长效管理机制		建立健全
满意度指标	服务对象满意度指标	来访群众满意度		=90.00(%)	

附件 2：社会调查汇总分析

附件 2-1：访谈分析报告

2025 年信访维稳经费项目单位负责人

访谈分析报告

1.请您谈谈 2025 年项目开展背景及基本情况。

浦锦街道兼具城镇化新建片区与涉农行政村，辖区包含征地动迁、农民集中居住、在建工程、小区物业、劳资纠纷、历史征地遗留等多元民生领域，群众诉求类型复杂多样，12345 政务热线、现场来访、网上信访等诉求逐年增量。落地信访维稳专项工作，能够畅通群众诉求表达渠道，就地处置群众急难愁盼，依法依规协调处置征地安置、居住安置等历史遗留信访问题，切实维护辖区群众切身利益，夯实基层执政。闵行区浦锦街道信访办承担受理群众诉求、协调化解矛盾、维护信访秩序及推动“家门口”服务体系建设等职责，因此信访办申请“信访维稳经费”项目，开展信访维稳工作。

2.请您介绍下该项目在开展过程中有哪些部门、单位参与；各部门、单位在其中所担任的角色以及具体负责的工作内容。

浦锦街道办事处负责统筹和协调，信访办具体负责编制项目预算，监督项目实施，审核项目资金并拨付。受益单位为浦锦街道居民。

3.请您谈谈本项目的具体实施内容。

2025 年信访维稳经费项目包含 2 个子项目，分别为维稳经

费和帮帮忙工作室工作补贴，主要为开展重点时期的重点人员的安保工作、调解社区信访情况、开展维稳保障工作。

4.请您谈谈该项目的资金申请以及拨付流程。

根据文件规定请款，经单位领导、街道办事处财务部门、领导审批后，拨付资金至相关个人和单位账户。

5.请您谈谈项目的完成情况和实施效果。

2025 年浦锦街道信访办共办结人民群众信访事项 262 件，其中来访 142 件，来信 14 件，网信 106 件，信访总量同比下降 16.3%。信访件按期办结率 100%，及时就地解决群众申诉求决类信访事项，信访处理不服率 10.81%，法定程序重复率为 0%。

6.请您谈谈项目实施过程中，是否具备相关长效管理制度或规章，采取了哪些有效措施保证项目的正常开展？是否具备监督考核机制，具体考核情况如何？

项目具备长效管理制度文件，建立健全相应的长效管理制度，完善项目监督考核机制，严格依据政策文件进行审核，保证项目的有效实施。

附件 2-2: 满意度调查分析报告

2025 年信访维稳经费项目

满意度分析报告

本次调研过程中,在项目单位的配合下,评价组实际发放问卷 10 份,回收问卷 10 份,问卷回收率为 100%,有效问卷 10 份,有效率 100%,本次调查的整体情况如下。

一、满意度问题

满意度问题有 4 个,每项指标的满意度分为五档,即“非常满意”“满意”“满意”“不满意”“非常不满意”;满分为 100%,各档次对应的分值为 100%、80%、60%、40%、20%,通过加权计算得出各项指标的满意度比例。

综合来看,共有 10 名对象参与问卷调查,总体满意度为 90%,其中:信访人员服务态度的满意度 92%、信访人员服务专业性的满意度 90%、信访人员服务及时性的满意度 90%、信访工作整体的满意度 90%。

二、其他问题与建议

无。

附件 3：评价指标体系及得分情况表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
A 决策	20%	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	4	充分	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。该项目符合《信访工作条例》《中华人民共和国人民调解法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等文件的规定，与国家相关法律法规、国民经济发展规划的政策决策相符合，与闵行区和浦锦街道地区发展政策相匹配。本项目由闵行区浦锦街道办事处信访办具体负责实施，符合其职能职责。综上，项目立项依据充分。	充分	4	100%
			A12 立项程序规范性	4	规范	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。经核查归档材料、现场调研及访谈，本项目预算申报按照规定的程序申请设立，开展编写项目立项申请表，提交单位领导进行审核。项目所提交的文件、材料符合相关要求，项目论证充分，立项程序规范。	规范	4	100%
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	4	合理	满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 2 分。根据预算编制要求，项目单位编制绩效目标申报表（具体内容见附件 1），绩效目标未能充分反映项目实施内容和工作目标。	不够合理	2	50%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
			A22 绩效指标明确性	4	明确	满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 2 分。根据预算编制要求，项目单位编制绩效目标申报表（具体内容见附件 1），但单位未根据实施内容设置具体的绩效指标，指标与项目相关性不高，未与预算确定的项目资金量相匹配，项目产出效益和效果未能结合项目实施内容设置，绩效目标与相应预算的关联性不足，未能反映核心目标。	不够明确	2	50%
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	4	科学	满分 4 分，得分 2 分，根据评分标准，得 50%的权重分，扣 2 分。项目单位严格根据财政要求编制预算，提交了预算编制明细表，经镇政府相关部门审批通过后安排资金，预算构成包括 3 大类支出范围，与项目内容和工作任务相匹配。但项目预算不够细化量化，预算未能细化具体的构成明细，未明确数量单价的具体测算来源。且项目预算调整率较高，超过 30%，预算编制准确性有待提升。	不够科学	2	50%
B 过程	20%	B1 资金管理	B11 预算执行率	3	100%	满分 3 分，得分 3 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年项目年初预算为 213.55 万元，年中调整为 148.09 万元。截至 2025 年 12 月 31 日，项目实际支出资金 148.09 万元，预算执行率为 100%。	100%	3	100%
			B12 资金使用合规性	2	合规	满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。该项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度，符合预算批复和合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。项目完成后，项目单位根据合同要求申请资金拨付，项目资金拨付需通过部门领导、街道办事处进行逐级审核，对项目资金支出进行严格监管。	合规	2	100%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
		B2 组织实施	B21 项目管理制度健全性	2	健全	满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目单位根据《信访工作条例》《中华人民共和国人民调解法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（2021 年）《上海市信访事项复查复核办法》（沪府办规〔2024〕17 号）等文件的规定，开展信访维稳项目。信访办制定《信访工作制度》《浦锦街道信访维稳工作应急处置预案》《浦锦街道“止新化旧”专项工作意见》《浦锦街道信访工作日制度》等制度文件，完善信访维稳工作整体流程，保障信访维稳工作有效开展。该项目主要根据上级政策文件、单位内控管理制度进行项目监管，建立较为明确的项目管理制度或管理方案，全面覆盖项目整体实施流程，具备相应的风险控制要求。	健全	2	100%
			B22 财务管理制度健全性	2	健全	满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。该项目主要依据《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》《事业单位会计准则》《事业单位会计制度》及浦锦街道财务管理制度进行财务管理，财务制度中具备预算管理、支出管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务跟踪监控管理等内容，财务管理制度较为健全。	健全	2	100%
			B23 制度执行有效性	3	有效	满分 3 分，得分 3 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目实施过程中，单位按照制度文件规定严格落实审核审批程序，主要依据上级政策文件内容、单位内控制度文件和合同要求进行管理，项目总体实施进度符合要求，相关服务人员落实到位。	有效	3	100%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
			B24 项目采购合规性	2	合规	满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目单位根据《上海市政府集中采购目录及标准（2024 年版）》（沪财采〔2023〕32 号）和《浦锦街道政府采购操作细则（2024 年版）（闵浦办〔2024〕6 号）》中规定执行，服务类项目由单位填写申请，经相关负责人、分管领导审核后开展招标工作，项目相关的申请表、合同、验收单等均归档案管理。综上，项目采购基本合规。	合规	2	100%
			B25 合同管理及执行有效性	3	有效	满分 3 分，得分 1.5 分，根据评分标准，得 50%权重分，扣 1.5 分。该项目中特殊安保服务需开展政府采购工作，区采购中心完成招标工作并发布中标（成交）通知书后，浦锦街道办事处信访办与中标单位签订合同，明确了项目概况、质量要求与技术标准、结算及支付方式、服务周期、权利义务、验收方式、违约责任等要素。合同签订后，第三方单位按照要求完成特殊安保服务工作，各项工作开展与合同要求相符。但合同签订时间较晚，项目中标时间为 2024 年 12 月 27 日，合同签订时间为 2025 年 2 月 17 日，超过中标时间一个月后签订合同。	不够有效	1.5	50%
			B26 监管考核有效性	3	有效	满分 2 分，得分 2 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。项目单位根据管理要求制定相应的监督管理机制，制定考核管理办法，主要对购买服务项目强化监管考核工作，规范服务内容及标准，考察人员配备、技术经济实力、服务过程、协调配合和服务等内容，明确各项评分细则，根据考核结果发放项目尾款。	有效	3	100%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
C 产出	30%	C1 产出数量	C11 特殊安保工作完成率	4	100%	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位开展特殊时期安保执勤工作，主要为加强安全力量部署，防止出现倒流现场发生，对重点人员实施居家稳控措施，实行 24 小时安保人员稳控，全力做好稳控工作，主要完成 22 天的“两会期间”专项工作、39 天的“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争 80 周年纪念活动、上合峰会、BDH”专项工作和 27 天的“党的二十届四中全会、第八届进博会专项”专项工作，按计划完成全年的特殊安保工作。	100%	4	100%
			C12 帮帮忙工作室补贴完成率	4	100%	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据区委区政府相关工作要求，2025 年浦锦街道辖区范围内共有 5 名信访代理员，每月每人发放 2430 元，作为信访代理员的工作补贴。2025 年浦锦街道帮帮忙工作共计化解信访案件 44 件，访调对接一般信访件化解量 4 件，信访代理化解量 40 件。	100%	4	100%
			C13 信访案件处理完成率	4	100%	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位共办结人民群众信访事项 262 件，其中来访 142 件，来信 14 件，网信 106 件，信访总量同比下降 16.3%。信访件按期办结率 100%。	100%	4	100%
		C2 产出质量	C21 特殊安保工作考核合格率	4	100%	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。根据单位提供的履约评价表，对特殊安保服务工作按规定进行工作考核，规范服务内容及标准，考察人员配备、技术和经济实力、服务过程、协调配合和服务等内容，明确各项评分细则，最终考核得分 98 分，达到考核 90 分以上的要求，考核结果合格。	100%	4	100%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
			C22 信访案件处置规范性	4	规范	满分 4 分，得分 4 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位共办结人民群众信访事项 262 件，其中来访 142 件，来信 14 件，网信 106 件，法定程序重复率为 0，信访案件处置规范。	规范	4	100%
		C3 产出时效	C31 特殊安保工作及时性	4	及时	满分 5 分，得分 5 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年第三方服务单位按照合同约定，及时完成“两会期间”“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争 80 周年纪念活动、上合峰会、BDH”和“党的二十届四中全会、第八届进博会专项”等专项工作，保证人员 24 小时到位，确保维稳工作正常开展，各类工作均及时完成。	及时	4	100%
			C32 信访按期及时办结率	4	100%	满分 5 分，得分 5 分，根据评分标准，得 100%权重分，不扣分。2025 年单位共办结人民群众信访事项 262 件，信访件按期及时办结率 100%。	100%	4	100%
		C4 产出成本	C41 成本控制有效性	2	有效	项目整体成本控制较为有效，符合市场情况得满分，否则扣除相应权重分。	不够有效	1	50%
D 效益	30%	D1 社会效益	D11 信访处理不服率	4	≤5%	满分 4 分，得分 3.6 分，根据评分标准，得 90%权重分，扣 0.4 分。根据总结材料，2025 年浦锦街道信访处理不服率 5.41%，信访工作法治化规范化建设评查情况、越级访综合处置情况等，以上均有扣分。	≤5%	3.6	90%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值	指标完成情况	实际值	得分	得分率
			D12 调解达成率	4	≥80%	满分4分，得分2分，根据评分标准，得50%权重分，扣2分。根据区信访办考核情况，2025年浦锦街道信访工作调解达成率71.35%，家门口信访服务体系建设、人民建议征集工作等，仍有提升空间。服务项目有效开展，未发生有责投诉事件。	≥80%	2	50%
			D13 未发生市、区集体上访	4	0次	满分4分，得分4分，根据评分标准，得100%权重分，不扣分。根据访谈和总结材料，2025年浦锦街道未发生市、区集体上访情况。	0次	4	100%
			D14 上门办信件一次性办结率	3	100%	满分3分，得分3分，根据评分标准，得100%权重分，不扣分。根据总结材料，2025年浦锦街道办事处信访办上门办信件全部一次性办结。	100%	4	133%
			D15 区级考核情况	3	靠前	满分3分，得分3分，根据评分标准，得100%权重分，不扣分。根据总结材料，2025年浦锦街道办事处信访办区级考核排名靠前，达到目标要求。	靠前	3	100%
		D2 可持续影响力指标	D21 长效管理机制健全性	4	健全	满分4分，得分2分，根据评分标准，得50%权重分，扣2分。根据上级文件规定，建立健全相应的政策补贴长效管理制度，完善项目监督考核机制，单位形成内部控制管理规范，细化日常管理规范，但其中缺少风控机制或风险预案，可能导致突发安全事故时应对不力，风险管控机制尚需建立健全。	不够健全	2	50%
		D3 满意度指标	D31 信访对象满意度	8	≥90%	满分8分，得分8分，根据评分标准，得100%权重分，不扣分。根据问卷调查结果，浦锦街道信访相关受益对象对单位信访工作的满意度为90%，达到目标值。	≥90%	8	100%
合计				100				89.1	89.10%

附件 4：专家意见对照修改表

专家意见	对照修改情况
1、报告归纳的经验，建议结合项目特殊安保子项目的特点，适当补充对购买服务子项目的管理经验。	1、已补充特殊安保子项目的管理经验，具体内容见 P38。
2、提炼的项目绩效，结合帮帮工作室运作情况，适当补充工作室在维稳中效果。	2、已补充帮帮忙工作室运作情况，补充工作室维稳效果，具体内容见 P12。
3、项目绩效产出目标的目标值，建议结合年度工作计划和以前年度工作完成情况，量化目标值，同时也为报告提出项目预算编制精细化，提供依据。	3、已补充项目绩效产出目标值，细化产出目标值，具体内容见表 1-4，同时提出预算编制的问题，要求进行预算编制精细化，具体内容见表 1-4 和 P39。

附件 5：单位确认意见函

闵行区浦锦街道 2025 年信访维稳项目 绩效评价报告意见确认函

闵行区浦锦街道信访办：

我司受浦锦街道人民政府委托，对贵单位 2025 信访维稳项目 进行绩效评价，现将绩效评价报告征求意见稿发给你们。若贵单位对评价报告有异议之处，请提供相关资料，我司将认真复核，根据复核情况再确定正式报告。请于 2026 年 6 月 23 日 前将贵单位对评价报告确认意见书面回复我司，感谢协助与配合。

上海灏略企业管理咨询有限公司
2026 年 6 月 16 日

报告确认函

上海灏略企业管理咨询有限公司：

绩效评价报告征求意见稿已收到。

1. 我单位对此报告无意见。（✓）

2. 我单位对此报告有异议，具体内容如下（若不够填写，请另加附页）



2026 年 6 月 16 日