**北京市人民代表大会常务委员会**

**信访工作经费绩效评价报告**

主管部门 北京市人民代表大会常务委员会办公厅

项目部门 北京市人民代表大会常务委员会信访办公室

项目名称 信访工作经费

二〇二五年五月

**北京市人民代表大会常务委员会**

**信访工作经费**

**项目绩效评价结论**

北京市人民代表大会常务委员会2024年度信访工作经费项目绩效评价综合得分91.10分，其中，项目决策8.80分，项目过程19.30分，项目产出37.60分，项目效益25.40分，综合绩效评定结论为“优秀”，具体情况详见下表。

**2024年度信访工作经费**

**项目绩效评价结论一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评价内容** | **分值** | **评价得分** |
| **项目决策** | **10** | **8.80** |
| **项目过程** | **20** | **19.30** |
| **项目产出** | **40** | **37.60** |
| **项目效益** | **30** | **25.40** |
| **综合得分** | **100** | **91.10** |
| **绩效评定级别** | **优秀** | |

**目录**

**[一、基本情况](#_Toc3037) 1**

[（一）项目概况 1](#_Toc4474)

[（二）项目绩效目标 2](#_Toc31030)

**[二、绩效评价工作开展情况 3](#_Toc3291)**

[（一）绩效评价目的、对象和范围 3](#_Toc11053)

[（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准 3](#_Toc32233)

[（三）绩效评价工作过程 4](#_Toc4176)

**[三、 综合评价情况及评价结论 6](#_Toc15927)**

**[四、 绩效评价指标分析 6](#_Toc13922)**

[（一）项目决策情况 6](#_Toc29870)

[（二） 项目过程情况 8](#_Toc3093)

[（三） 项目产出情况 11](#_Toc25323)

[（四） 项目效益情况 1](#_Toc631)0

**[五、 主要存在的问题及原因分析 12](#_Toc19957)**

**[六、 有关建议 13](#_Toc28866)**

**[七、其他需要说明的问题 13](#_Toc31994)**

北京市人民代表大会常务委员会

信访工作经费

项目支出绩效评价报告

为进一步推进预算绩效管理，促进预算部门提高预算执行效率和资金使用效益。根据《中共北京市委北京市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（京发〔2020〕12号）《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）和《北京市财政局关于2025年预算绩效管理工作的通知》等文件规定，北京市人民代表大会常务委员会（以下简称：“市人大常委会”）委托会计师事务所成立评价工作组，对市人大常委会“信访工作经费”项目的绩效情况实施评价，形成本绩效评价报告。

**一、基本情况**

（一）项目概况

1. 项目背景及主要内容

依据《中共北京市人大常委会党组关于深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 推动大作高质量发展的实施要点》，要加强人大信访工作，依法依规办理群众线上线下来信来访，提高信访工作法治化水平；建立主任会议定期听取信访情况报告机制；加强信访问题综合分析和结果应用，重视人民群众来信来访中反映的涉法问题、倾向性问题以及意见建议，从法规制度层面推动问题解决，促进改善立法、监督工作。

北京市人大常委会人民来访接待室是市人大机关倾听民意，了解民情，密切联系群众的重要窗口，是群众反映问题表达诉求的重要平台。

为进一步提高市人大信访工作的质量和效果，维护好市人大常委会人民来访接待室的公共安全秩序，保障来访群众的人身安全，帮助来访群众平和心态、稳定情绪、化解信访矛盾，市人大常委会办公厅研究同意聘请心理咨询师参与信访接待工作；聘请安保人员维持现场秩序。2021年，市人大常委会办公厅与相关咨询机构签订合同，聘请1名心理咨询师参与信访工作；与保安服务公司签订合同聘请5名保安、3名安检员来保证接待室日常工作的顺利进行。与上述两家公司的合作延续至今。

1. 项目预算及资金组成

本项目年初预算批复72.24万元，均为财政拨款，其中保安服务费66.24万元，心理咨询及疏导服务费6.00万元。

1. 项目预算执行情况

根据预算批复情况，本项目的市人大常委会预算为72.24万元，2024年实际支出72.24万元，预算执行率为100%。

（二）项目绩效目标

1. 项目总体年度预算绩效目标

信访工作经费项目总体绩效目标是：做好接访工作，提高处置突发信访事项的能力。

1. 项目具体目标

2024年“信访工作经费”项目绩效指标主要为：

数量指标：聘请心理咨询师1人、安检员3人、保安5人。

质量指标：圆满完成年度计划工作，在常委会党组及办公厅的领导下，围绕常委会中心工作，服务大局，落实制度，畅通渠道，做好来访接待工作，更好地为常委会依法履职服务。

经济成本指标：心理咨询师成本总额小于等于6.00万元，保安及安检员成本总额小于等于66.24万元。

效益指标：受理来访群众合法诉求，引导群众依法维权，积极化解矛盾纠纷，维护社会和谐稳定。

**二、绩效评价工作开展情况**

（一）绩效评价目的、对象和范围

为全面实施预算绩效管理，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高财政资源配置效率和使用效益，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕2146号）、《北京市财政局关于2025年预算绩效管理工作的通知》等有关规定，通过对市人大常委会项目决策、项目过程、项目产出、项目绩效四方面进行客观、公正的综合评价，衡量和考核市级预算项目的绩效目标完成情况、产出与效果、预算管理水平等，发现问题并提出改进意见和建议。促进预算资金分配的规范化、资源配置的合理化，从而有效提高财政资金的使用效益。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1.绩效评价原则

本次评价工作遵循科学规范原则，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开展绩效评价工作；公开公正原则，绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督；绩效相关原则，针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.绩效评价指标体系及评价标准

根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）和《北京市财政局关于2025年预算绩效管理工作的通知》的相关规定，绩效评价工作组结合市人大常委会项目特点和资金使用的具体情况，以资金使用结果为导向结合专家的指导意见，设定了本次评价指标内容，重点对项目实施单位的项目决策、项目过程、项目产出和项目绩效进行综合评价。项目绩效评价指标体系的一二级指标参考北京市财政局指标体系范本进行设定，三级指标和评价标准根据项目实际执行内容分析后设定，指标体系及评价标准详见附表。

3.绩效评价方法

为了对市人大常委会信访工作经费项目绩效进行客观、公正的评价，本次主要采用现场评价方式，运用比较法等多种方法，对项目进行综合评价。通过查阅资料等方式，对项目进行全面细致的了解。通过对项目的经济性、效率性、效益性的比较和分析，考核项目的产出效益、产出效率和产出效果。

（三）绩效评价工作过程

绩效评价工作程序主要分为准备评价阶段、实施评价阶段、评价报告撰写三个阶段。

1.准备评价阶段

组建评价工作组，初步了解预算项目整体情况。

一是组建绩效评价工作组。市人大常委会委托会计师事务所，于2025年4月成立了项目绩效评价工作组，工作组成员4人，设组长1人，副组长1人，在正式评价前对项目绩效评价工作人员进行了业务培训。

二是初步了解项目预算执行情况，组织项目单位进行现场沟通。评价工作组与市人大常委会信访办公室进行初步沟通，了解项目申报及执行情况、项目效益实现情况，收集业务资料；联系信访办公室接访处工作人员，针对专家评价重点、评价工作的时间进度、资料如何准备进行讲解，协助做好相关工作。

2.现场核查情况

（1）收集整理资料，进行初步审核。了解绩效目标设立及完成情况，评价工作组详细了解绩效目标的实施过程和取得的成果，并对相关数据和成果与绩效目标进行核对。评价工作组对提交的项目绩效报告及基础资料进行了初步审核。

（2）资料分析，形成工作底稿。在取得资料的基础上，结合初期收集资料情况，对资料进一步核实、整理，对发现的项目问题进行总结。

3.资料信息汇总

评价工作组在前期资料整理基础上，按照评价体系内容和评价重点，将项目资料进行分类整理，扫描纸质资料转化为电子版档案，形成专家资料手册，供专家审阅。

4.评价分析

评价工作组遴选5名专家，其中：管理专家1名，业务专家2名，财务专家2名，成立评价专家组，于2025年5月27日召开了专家评价会。

专家评价会由1名财务专家担任评价专家组组长。评价会上，专家组认真听取了项目情况汇报，并结合专家手册对相关问题进行质询，对相关数据进行核实。同时，针对关注的问题，专家与市人大常委会信访办公室进行了充分的讨论和沟通，并根据设定的指标体系对市人大常委会2024年度“信访工作经费”项目情况进行客观、公正的评分，并出具了《专家意见汇总书》和《专家评价书》。

5.沟通反馈

评价工作组根据专家意见，完成绩效评价报告初稿的撰写工作。在与市人大常委会信访办公室沟通意见，并充分研究论证的基础上，修改和完善绩效评价报告，形成评价报告终稿。

6.出具报告

评价工作组出具绩效评价报告，并将报告及项目资料报送市人大常委会进行归档。

1. **综合评价情况及评价结论（附相关评分表）**

市人大常委会2024年度信访工作经费项目绩效评价综合得分91.10分，其中，项目决策8.80分，项目过程19.30分，项目产出37.60分，项目效益25.40分。具体情况详见附件：指标体系及打分情况表。

1. **绩效评价指标分析**

（一）项目决策情况

1. 项目立项依据充分性及程序规范性分析

市人大信访接待场所1233平方米，内设1个468平方米的接待大厅、4个个人接谈室，另有代表接待室、集体接谈室、保安休息室、会议室、监控室、侦录设备室各1间。

2020年北京市信访工作联席会议办公室关于监理和完善律师参与信访工作机制的通知，允许信访部门聘请心理咨询师辅助工作。

2023年12月，依据关于继续聘请心理咨询师参与信访工作请示批示单，北京市人民代表大会常务委员会办公厅与相关咨询机构签订了心理咨询及疏导服务协议书。2024年3月，依据关于继续聘请安保人员的请示批示单，北京市人民代表大会常务委员会办公厅与保安服务公司签订保安服务合同书。

2024年度信访工作经费项目的工作内容符合市人大常委会部门职能，立项依据充分。并通过聘请心理咨询师、保安员和安检员来保障信访工作顺利开展。

1. 绩效目标合理性分析

项目绩效目标设定符合市人大常委会信访办公室工作职责，通过项目实施，购买安保和心理咨询服务，保障人民来访接待室公共场所的安全秩序，向来访群众提供心理咨询疏导服务，提高处置突发信访事项的能力，为信访工作的顺利开展提供重要保障。根据预期目标，本项目设置了总体绩效目标及各级绩效指标，基本符合项目实际情况。

1. 项目资金投入科学性及合理性分析

在2024年初，市人大常委会信访办公室根据项目工作内容及预算相关标准，编制了项目申报书，项目经费共计72.24万元，批复预算项目的预算结构为：保安服务费66.24万元，心理咨询及疏导服务费6.00万元。

项目预算编制经过科学论证、有较为明确标准、资金额度与年度目标相适应。

1. 项目过程情况
2. 项目资金管理情况分析
3. 资金到位情况

市人大常委会2024年度信访工作经费部门预算资金由北京市财政局统一安排，资金到位率100%。

（2）市人大常委会资金管理情况

根据年初预算批复情况，本项目预算资金为72.24万元。在资金使用方面，市人大常委会严格遵循“集中使用，突出重点；总体规划，当年实施；专款专用，量入为出；项目管理，绩效考评”的原则，严格按照《北京市人大常委会机关预算管理办法》《北京市人大常委会机关合同管理办法》《北京市人大常委会机关财务管理办法》《北京市人大常委会机关经费支出管理制度》及《北京市人大常委会机关采购管理办法》实施审批支出管理。

1. 项目组织实施情况

为了维持信访现场的公共安全秩序，保障来访群众的人身安全，进一步引导群众理性表达诉求、依法维护权益，保障群众合理诉求依法依规解决，市人大常务会办公厅与保安服务公司签订了保安服务合同，聘请安保人员8名。因北京市委、市政府人民来访接待室与市人大常委会人民来访接待室办公地点相对集中，为便于安保人员的统一管理和协同联动，该单位同时也为市信访办公室接访处提供安保服务；另外与相关咨询机构签订了心理咨询及疏导服务协议，聘请心理咨询师1名。

保安和安检员配备数量：市人大信访接待场所内设4个独立的个人接谈室，每个接谈室分配1名保安，接访大厅分配1名保安，3名安检员其中1名监视器前值守、1名机前值守、1名手检。主要职责为安保人员对市人大常委会人民来访接待室区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防破坏工作，防范和制止损害接待室安全的行为和事件发生，维护接待室的安全和秩序。对待来访群众要文明礼貌、态度和蔼、细心周到，不得用不文明的语言和行为对待来访群众，不得与来访群众发生言语或肢体冲突，按规定着装上岗，规范佩戴标识，严格执行考勤纪律，不得擅离职守，不做与本职工作无关的事情。

心理咨询师主要职责为参与市人大常委会来访群众接待和心理咨询服务工作，为来访群众提供心理咨询服务，协助配合信访干部做好来访群众情绪疏导和心理困扰缓解工作。心理咨询师必须持证上岗，接待来访群众要尊重、真诚、理解和接纳，不得用不文明的语言和行为对待来访群众，不得与来访群众发生言语冲突，对接触到的信访案件和信访人隐私，负有保密义务。

1. 项目管理情况

市人大常委会的预算管理由办公厅财务处统一负责，信访办公室按照市人大常委会机关经费管理办法严格执行。经费的使用支出项目严格按照《北京市人大常委会机关经费支出管理制度》《北京市人大常委会机关财务管理制度》《北京市人大常委会机关预算管理办法》《北京市人大常委会机关合同管理办法》有关规定和预算进行，确保财务信息准确。

为规范和加强安保人员、心理咨询师管理，明确工作职责、纪律要求、工作流程等，信访办公室结合工作实际，先后制定了《安检员工作职责》《安检员工作纪律》《安检员工作程序和方式》《保安员工作职责》《保安员工作纪律》《心理咨询师工作职责》《心理咨询师工作程序和方式》《心理咨询师工作纪律》等相关规定，为强化市人大常委会人民来访接待室应对突发情况的快速处置能力，保障信访工作安全有序进行，制定了《市人大常委会人民来访接待室突发情况安保演练方案》，并针对不同的突发情况情景组织实施演练。

1. 项目产出情况
2. 项目产出数量情况

本项目实施期为2024年1月1日至2024年12月31日，项目产出数量如下：

2024年度聘请现场安保人员8名（其中保安人员5名、安检员3名）及1名心理咨询师。在单位的日常安全保障工作中，安保人员累计安检人数为11858人，安检包裹数量为10474件，检查出违禁物品数量为10件，协助单位驻勤公安民警处理滞留来访人员3次。心理咨询师全年共计接待了 1110人次的来访。

1. 项目产出质量情况

在2024年，保安人员严格遵守单位要求，履行职责及义务，为市人大信访工作的正常运转提供了安全保障，确保了单位安全无事故发生。面对突发事件时，安保人员通过快速的反应和有效的协调配合，最大程度的减少了可能对单位造成的损失和影响。

心理咨询师通过运用沟通技巧和专业知识，使大部分的信访人情绪得到了有效平复，让他们能够以更为理性、平和的心态与人大信访工作人员进行交流互动，减少了因情绪因素导致的沟通阻碍，为问题的顺利解决创造了良好条件。为后续有针对性地调整接访方式、提供必要的心理支持和制定合理的信访处理策略提供了重要的依据，提升了信访接待工作的有效性和安全性，避免了因心理因素引发的突发状况和矛盾升级。

1. 项目产出时效情况

通过提供的保安日常管理文件显示，8名安保人员2024年全年总共出勤1135次，通过提供的心理咨询师工作安排显示心理咨询师全年出勤144次，不存在缺勤情况，保障了信访工作顺利展开。

1. 项目产出成本情况

在项目资金管理过程中，市人大常委会信访办公室按照国家、地方有关财政法规，对项目预算、支出、票据、经费执行及审批等进行管理，按照专款专用的原则进行财务核算，各单项支出基本控制在预算范围内。

1. 项目效益情况
2. 项目社会效益及可持续影响目标实现情况

（1）社会效益

聘请的安保人员文明值守、尽职尽责，维护了市人大常委会人民来访接待室的公共安全和正常秩序，为信访工作的顺利开展提供保障。

通过聘请有经验的心理咨询师参与信访心理咨询与疏导值班，可以为有需要的来访人员提供现场心理咨询与疏导服务，辅助化解信访矛盾，妥善解决公众问题，达到引导群众依法维权，积极化解矛盾纠纷，维护社会和谐稳定的目标。

（2）可持续影响效益

按照《北京市人大常委会机关信访工作规定》的要求，信访办公室坚持把中心所在、大局所需、群众所盼与人大职责、本届人大所能紧密结合，注重从人民群众来信来访中反映的涉法问题、倾向性问题以及意见建议中，凝练提出年度立法、监督工作计划议题的建议，具体如下：

一是对2024年群众信访集中反映的问题，进行综合分析和认真研究，提出了2025年市人大常委会立法计划项目建议2项、监督工作计划议题建议3项（建议开展执法检查2项、听取和审议专项工作报告1项）。

二是根据年度立法、监督工作计划安排，收集整理涉及城市更新、养犬、法院申诉信访3个方面的信访情况，形成专题分析报告，供常委会有关工作机构参考。

三是梳理汇总群众来信来访情况，撰写季度、半年和年度信访情况报告，编发《人大信访信息》，完成了每月群众给主任来信摘要汇总、每季度群众给常委会领导来信情况汇总。

1. 服务对象满意度情况

2024年，市人大常委会信访办公室在常委会党组及办公厅领导下，深入学习贯彻党的二十大及二十届二中、三中全会精神，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，认真贯彻落实各级有关信访工作的指示精神，围绕信访工作法治化总体要求和常委会年度工作要点，立足人大信访工作职能定位，建章立制、畅通渠道、维护秩序，较好地完成了各项工作任务。

1. **主要存在的问题及原因分析**
2. 绩效指标设定不够明确

年初绩效目标填制存在个别绩效指标描述不够明确。项目绩效指标设置还可进一步细化，如：增设保安服务及心理咨询师年度服务时效指标、增设聘请心理咨询师、保安人员具体资质要求等质量标准，增设满意度指标。在完善指标的同时，增设项目核心指标值，比如增设保安机检率、手检率指标及人员出勤率等。

1. 合同签订时间滞后

与保安服务公司签订的《保安合同》，实际签署时间是2024年3月，项目服务期是2024年1月至12月，合同签订时间滞后于服务开始时间。

1. **有关建议**
2. 加强绩效目标设置的合理性

加强对项目绩效指标设置的理解，根据项目特点合理设置绩效指标和指标值，提炼核心指标，做到全面、细化，可衡量。完善补充可持续效益指标和满意度指标。

1. 进一步加强合同管理

建议市人大常委会信访办公室，进一步加强项目合同管理，在签订合同初期，充分考虑合同签订时间、服务周期等合理因素，防范经济合同风险。

**七、其他需要说明的问题**

无。

附件：

1、项目预算执行情况表

2、项目绩效目标完成情况及收支明细表

3、指标体系及打分情况表

4、专家意见汇总书