附件3

攀枝花市仁和区信访局

2023年项目支出绩效自评报告

（仁和区群众意见受理中心项目经费）

1. 项目概况

**（一）项目资金申报及批复情况。**

1.项目基本情况。

仁和区信访局加强对党群一号通暨群众意见受理中心工作的领导、管理和指导，加大信访业务的培训，指导对群众投诉进行转交办督等工作，对复杂诉求和建议事件积极沟通协调，开展跟踪督查，妥善解决群众诉求，不断提升交办、答复的时效和质量。具体职能是日常运行及管理，承担受理、审核、转送、交办、督办、综合协调、回访群众通过网络、电话反映的投诉事项；综合分析、报送和通报群众投诉事项；指导区级部门和乡镇、街道网络（电话）投诉受理工作；负责监管服务热线（网络）运行情况，及时反映群众关注的焦点、热点、难点问题；负责对服务热线运营商的监督、管理和考核工作。

2．项目立项、资金申报的依据。

根据《攀枝花市仁和区人民政府常务会议纪要（十一届第92次）》《区委主要领导对<关于仁和区群众意见受理中心建设建议方案的请示>（攀仁委群[2016]23号）的批示要求》《仁和区群众意见受理中心建设项目（项目编号：攀仁采购[2016]031号）的招标文件》，以及《中共中央办公厅印发<关于加强新时代网上信访工作的意见>的通知》《四川省信访局关于进一步加强网上信访工作的意见》《四川省网上投诉事项办理规程（试行）》《攀枝花市提升网上信访占比的工作机制》《攀枝花市整合民生服务热线、建设综合民生服务系统平台工作方案》《攀枝花市仁和区走好网上群众路线为民服务办实事工作方案》等要求。

3．资金分配的原则及考虑因素。

该项目资金主要用于：一是支付短号资源占用费、光纤网络租用费、智呼云维护、短信套餐等第三方运营商费用。二是支付项目96097热线、官网、微信、微博、APP等服务，整合人民网地方领导留言板、区委书记信箱、区长信箱、12345 政务服务便民热线、四川日报“问政四川”、四川麻辣社区“群众呼声”、现场接访等投诉平台涉及系统硬件+软件运行和维护费。三是支付坐席人员的员工薪酬和五险一金的人力成本费。

**（一）项目绩效目标。**

1．项目主要内容。

**一是**建有语音咨询投诉系统。主要是新开通热线电话(96097)，设置5个坐席人员，每天提供24小时的服务，为群众提供政务咨询、投诉、建议、办事、求助类的便民服务，很大程度方便群众，提高服务质量，提升群众满意度。

**二是**整合网络投诉平台。现整合有人民网地方领导留言板、区委书记信箱、区长信箱、12345 政务服务便民热线、四川日报“问政四川”、四川麻辣社区“群众呼声”等投诉平台，联通全区机关企事业单位、乡镇（街道）91个，群众可利用高效便捷的网络向政府部门提出建议、意见或进行投诉、举报等事项，建立起政府与群众之间全天候的联系渠道，随时听取群众的意见、解决群众的困难、接受群众监督。

**三是**运营信访网站、微信、微博，负责政策咨询、诉求受理以及相关咨询等工作。

**四是**建有知识库系统。按照“统一建设、分责维护、信息共享”和“谁提供谁负责、谁录入谁更新”的原则，建有咨询类知识数据库和民生服务类知识数据库，主要涉及政府政策类咨询、民生热点、便民提示、办事指南等，方便广大群众快捷咨询查询服务。

**五是**建有数据分析系统。对系统历史数据按照时间、地域、事件类型等进行深度挖掘和大数据分析，为区委、区政府决策提供有力的数据支撑。

2．项目应实现的具体绩效目标，包括目标的量化、细化情况以及项目实施进度计划等。

项目实施后，区党群一号通暨群众意见受理中心每年处理办结辖区群众各类投诉、举报、建议和12345政务服务热线交办信访事项9000余件次，及时解决信访群众所急所盼，有效减少信访上行压力。

以上项目按进度实施，年终项目实施进度100%。

1. **项目资金申报相符性。**

项目申报内容与具体实际相符，申报目标合理可行。

1. 项目实施及管理情况

**（一）资金计划、到位及使用情况。**

1．资金计划及到位。

2023年，该项目资金计划54.74万元，均计划来自区本级资金。截至目前，该项目全区资金到位54.74万元，资金到位和资金计划相一致。

1. 资金使用。

截至目前，该项目资金支出54.74万元，执行率100%，资金使用安全、规范、及时有效，资金支付范围、支付标准、支付进度、支付依据合规合法。

1. **项目财务管理情况。**

项目财务管理制度健全，机构设置合理、会计核算及账务处理及时，严格执行财务管理制度，账务处理及时，会计核算规范。

1. **项目组织实施情况。**

根据工作进展情况对项目进行实施。在项目实施前、实施中进行监督并开会讨论研究。项目实施后我局的各项工作得到有利保障，各项工作能正常运转。

三、项目绩效情况

**（一）项目完成情况。**

区党群一号通暨群众意见受理中心每年处理办结辖区群众各类投诉、举报、建议和12345政务服务热线交办信访事项9000余件次，及时解决信访群众所急所盼，有效减少信访上行压力。一是整合了12345政务服务热线的市民投诉，规范限时答复办理信访投诉，做到解决问题有据可查、可追溯；二是及时汇聚社情民意，有利服务决策，实现信息资源共享，有利把握执政“风向标”；三是基本实现了快捷方便服务群众，及时规范回应群众关切的事项。

以上项目按进度实施，年终项目实施进度100%。

1. **项目效益情况。**

社会效益：维护仁和区的社会稳定，确保一方平安，促进地方经济发展。服务对象满意度：及时办理群众来访、来信、网上信访受理、办理事项，及时化解群众诉求，群众满意度达到95%以上。

四、问题及建议

**（一）存在的问题。**

加强单位财务内部控制建设。

**（二）相关建议。**加强单位内部控制建设，建立内控长效机制，严格财务管理，加强财务监督，坚持厉行节约。

攀枝花市仁和区信访局

2024年5月17日