

上海市松江区人民政府信访办公室 2023 年 财政支出项目绩效目标申报表

绩效目标设置情况

按照本市预算绩效管理工作的总体要求，本部门 1 个预算单位开展了 2023 年项目预算绩效目标编报工作，编报绩效目标的项目 5 个，涉及项目预算资金 291.42 万元。

项目经费情况说明 1 课题与规划

一、项目概述

每年初，市信访下发《办关于开展国家信访局信访系统内部理论研究课题和上海市信访系统理论研究课题申报工作的通知》。区信访办与区委党校按要求申报课题、立项、编写，其间产生课题调研相关经费。

二、立项依据

根据《关于印发〈中共上海市委党校上海行政学院国家级、省部级课题管理办法（试行）〉的通知》（沪委校【2017】85 号）文件规定，由区信访办、区委党校承担了国家信访局科研课题。

三、实施主体

上海市松江区人民政府信访办公室。

四、实施方案

一是高度重视，在信访工作实践中推动思考创新；二是积极探索，不折不扣贯彻落实课题研究任务；三是加强总结，全力以赴做好调研成果转化运用。

五、实施周期

2023 年 1 月 1 日—2023 年 12 月 31 日

六、年度预算安排

课题与规划项目年度预算为 10 万元，预计于年底完成支出。

七、绩效目标

见财政项目支出绩效目标申报表。

财政项目支出绩效目标申报表				
(2023 年度)				
项目名称	课题与规划	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市松江区人民政府信访办公室	实施单位	上海市松江区人民政府信访办公室	
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	100000.00	年度资金申请总额	100000
	其中：财政资金	100000	其中：当年财政拨款	100000
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023 年-2023 年)		年度总目标	
	深入推进信访系统理论研究课题工作，坚持将群众工作的思维与站位融入到信访工作的大格局中，坚持把为民解难、为党分忧的要求落实到信访工作的每个方面、每个环节。将形成的课题调研成果，转化运用到信访工作实践中，让人民群众拥有更多获得感、幸福感、安全感。		深入推进信访系统理论研究课题工作，坚持将群众工作的思维与站位融入到信访工作的大格局中，坚持把为民解难、为党分忧的要求落实到信访工作的每个方面、每个环节。将形成的课题调研成果，转化运用到信访工作实践中，让人民群众拥有更多获得感、幸福感、安全感。	
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	信访课题研究完成率	=100%
		质量指标	课题研究疑难问题化解率	>=85%
		时效指标	课题研究开展及时性	=100%
成本指标		成本控制	良好	

效益指标	社会效益指标	信访课题研究成果	良好
		课题研究成果	良好
		社会面防控影响力	提高
满意度指标	服务对象满意度指标	提高群众信访满意度	提高
		群众信访满意度	提高

项目经费情况说明 2 网络信息系统开发、升级、建设

一、项目概述

区信访办拟于 2023 年 1 月（至 2023 年 12 月）实施松江区信访办技防改造项目，旨在解决以加强对突发事件的预防、处理、管控及加强对街镇信访办的指导和监督。

二、立项依据

松江区人民政府信访办公室，因原有信息化系统已投入使用多年，设备老化严重，经常出现故障需要维修，满足不了日益增多的视频图像及突发事件的预防、处理、管控的能力。

本项目建设的文件依据包括但不限于以下：

《安全防频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》；

《视频安防监控系统技术要求》；

《上海市公共安全视频监控联网建设应用技术规范；(2015-2020 年)》沪综治办<2018>2 号；

《信息系统安全等级保护基本要求》；

《信息安全技术 信息系统安全等级保护测评要求》。

三、实施主体

上海市松江区人民政府信访办公室。

四、实施方案

以招标方式直接委托方式委托第三方进行建造。

五、实施周期

2023年1月1日—2023年12月31日

六、年度预算安排

网络信息系统开发、升级、建设项目经科委测算,年度预算为21.41万元,预计于项目完成验收后支付。

七、绩效目标

见财政项目支出绩效目标申报表。

财政项目支出绩效目标申报表				
(2023年度)				
项目名称	网络信息系统开发、升级、建设	项目类别	一次性项目	
主管部门	上海市松江区人民政府信访办公室	实施单位	上海市松江区人民政府信访办公室	
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	214167.00	年度资金申请总额	214167.00
	其中:财政资金	214167.00	其中:当年财政拨款	214167.00
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年-2023年)		年度总目标	
	加强区信访对突发事件的预防、处理、管控以及加强对街镇信访办的指导和监督。		通过对松江区信访办技防改造项目的建设,将原有老旧设备进行更换并对部分区域进行重新设计,增加监控点位进行视频覆盖。建设联网平台与综治雪亮工程平台进行对接,利用雪亮公共区域网络及点位弥补不足,以加强区信访对突发事件的预防、处理、管控以及加强对街镇信访办的指导和监督。	
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	信访维保完成率	=100%
	质量指标	信访信息化水平	提高
	时效指标	信访信息化工作开展及时率	=95%
	成本指标	成本控制	良好
效益指标	经济效益指标	信息化专业人员业务提升度	高
	社会效益指标	信访便民率	>=85%
	可持续影响指标	投入使用率	=100%
满意度指标	服务对象满意度指标	受益对象满意度	>=80%

项目经费情况说明 3 网络信息系统运行与维护

一、项目概述

对区信访办接访大厅的视频信访系统、会议音响系、综合布线系统、视频安防系统进行运维，提升接访大厅信息化服务质量。

二、立项依据

根据 2017 年 8 月 1 日《上海市松江区人民政府常务会议纪要》，经审批通过实施区信访办信息化系统工程。2022 年，将对该系统实施运维。

三、实施主体

上海市松江区人民政府信访办公室。

四、实施方案

以直接委托方式委托公安部第三研究所运维。

五、实施周期

2023年1月1日—2023年12月31日

六、年度预算安排

网络信息系统运行与维护项目年度预算为7.85万元，预计于年底完成支付。

七、绩效目标

见财政项目支出绩效目标申报表。

财政项目支出绩效目标申报表				
(2023年度)				
项目名称	网络信息系统运行与维护	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市松江区人民政府信访办公室	实施单位	上海市松江区人民政府信访办公室	
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	78504.00	年度资金申请总额	78504.00
	其中：财政资金	78504.00	其中：当年财政拨款	78504.00
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年-2023年)		年度总目标	
	进一步畅通信访渠道，加强源头治理，进一步为信访人提供数字化、信息化的服务。		进一步畅通信访渠道，加强源头治理，进一步为信访人提供数字化、信息化的服务。	
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	信访接待系统维保完成率	=100%
		质量指标	信访信息化水平	提高
		时效指标	信访信息化工作开展及时率	>=95%

效益指 标	经济效益指 标	信息化专业人员业务提升度	提高
	社会效益指 标	信访便民率	提高
	可持续影响 指标	投入使用率	=100%
满意度 指标	服务对象满 意度指标	参与人群满意度	>=80%
		受益对象满意度	>=80%

项目经费情况说明 4 维稳工作

一、项目概述

1.维稳基金：为更有效地化解“跨地区、跨部门、跨行业，人事分离、人户分离、人事户分离”等信访疑难积案，化解社会面信访矛盾，最大程度维护社会安全稳定，保障人民安居乐业，区信访办、区公安局、区政法委等部门按区政府《关于松江区信访维稳帮扶救助专项基金实施办法（试行）》文件等工作要求，随时对本区存在的疑难复杂的信访矛盾进行研判，进一步加强对本区维稳基金工作经费的管理。

2.劝返稳控：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，最大程度做好稳控劝返工作，区信访办按市信访办工作要求，每年重要节点期间实施劝返稳控预案，进一步加强本市信访稳控劝返工作人员工作经费的管理。

3.律师、心理咨询师等第三方社会力量：随着松江的发展，一部分社会矛盾包括人民内部矛盾，更加具有广泛性、多发性、突发性、艰巨性等特点，通过信访渠道反映出来。动员社会力量参与信访工作，

就是依靠人民力量，全民参与，妥善处理人民群众反映的实际困难和问题，推进事要解决。

二、立项依据

1.维稳基金：根据区政府下发《上海市松江区人民政府信访办公室关于转发〈关于松江区信访维稳帮扶救助专项基金实施办法（试行）的通知〉》（沪松府办[2016]49号），市财政局、市信访办《关于印发〈上海市解决特殊疑难信访问题专项资金实施细则〉的通知》（沪委府信访[2010]170号）文件精神，对特殊疑难信访事项进行帮扶救助。

2.劝返稳控：按市信访办《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》及重要节点稳控工作要求，每年元旦、春节、全国两会、清明、五一、六四、七一、八一、国庆、中央全会、进博会、互联网大会等节点期间，以及在上海及周边地区召开的重要会议，均实施劝返稳控预案，为信访劝返稳控工作预案启动期间在沪直接参与信访劝返稳控工作人员、离沪赴外省市参与劝返稳控工作人员工作经费、住宿等费用作合规报销。

3.律师、心理咨询师等第三方社会力量：《信访条例》第十三条规定，信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者等共同参与，运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法，依法、及时、合理处理信访人的投诉请求。按照市信访工作联席会议的有关工作精神，创新信访工作模式，积极引入第三方力量参与信访工作。

三、实施主体

上海市松江区人民政府信访办公室。

四、实施方案

1.维稳基金：一是对特殊疑难信访事项进行帮扶救助，化解信访积案。二是对基层单位化解个案给予专项配套经费，处置突发信访矛盾。三是鼓励我区街道、镇、园区等基层单位主动化解“三跨三分离”信访矛盾，让信访人息诉罢访。

2.劝返稳控：一是每季度召开一次业务片会。为做好2023年劝返稳控工作，将全区18个街镇园区、15家考核单位委办局分成三个片区，注重信访矛盾形势和化解方案的分析研判。同时，定期召开例会、“街镇专场研讨会”，排摸各类矛盾问题，确保矛盾不上交、不激化。二是重大赛事节点期间，启动信访劝返稳控工作预案。由区信访办综合科于组织成立领导工作小组，工作内容包括上访劝返、稳控、劝阻及接受分流。各街镇单位响应区级要求，落实工作专班。属地派出所、社区居委会对重点对象进行逐人排摸；没有稳控对象的单位则加强矛盾的排摸和领导接访化解工作。同时，加强督促检查，区督查组对重点对象的在控情况进行重点抽查，听取工作汇报，并到集中办班点上查看重点对象情况。三是做好每个稳控节点期间的经费支持，以保障我区选派工作人员驻京开展工作、增派人员到相关火车站工作、从北京送返我区信访人、信访老户集中稳控学习、区委区政府领导在重大活动期间慰问等工作的顺利推进。

3.律师、心理咨询师等第三方社会力量：一是引入区茸平社的心理咨询师参与一线接访，对老上访户开展思想调解工作，解开他们思想上的疙瘩。二是借助区人民调解中心，积极整合资源，分层次、分类别做好矛盾纠纷的调处化解工作。三是开展“白玉兰开心家园”知心妈妈项目，对2名信访老户开展关爱帮扶，引导她们回归社会。四是与区司法局建立律师参与信访接访工作，为有需求的信访人提供法律援助，树立法律权威。五是“两代表一委员”以及各级挂职干部等参与信访工作，扩大了信访工作的社会参与面，提升了人民建议征集等重点工作的融合度。

五、实施周期

2023年1月1日—2023年12月31日

六、年度预算安排

1.维稳基金：2023年本项目预算金额为125万元，以项目化方式运作，实行专户管理、封闭运行。专项资金管理主体为区信访办，监督主体为区机管局。由信访当事人提出书面申请，报区信访办，区信

访办分管领导初审，区信访办主要领导复审，区政法委主要领导做终审。由区信访办向区机管局提出申请，区机管局按财务规定流程操作，由区信访办或通过责任单位将专项资金拨付信访人，信访人作出书面承诺不再上访。

2.劝返稳控：2023年本项目预算金额为88.25万元，于每年各大节点期间，以及在上海及周边地区召开的重要会议等劝返稳控预案结束后进行支出。

3.律师、心理咨询师等第三方社会力量：2023年本项目预算金额为23.9万元，按照合同条款，为心理咨询师等第三方支付相关费用。预计于今年年底完成支出。

七、绩效目标

见财政项目支出绩效目标申报表。

财政项目支出绩效目标申报表				
(2023年度)				
项目名称	维稳工作	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市松江区人民政府信访办公室	实施单位	上海市松江区人民政府信访办公室	
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	2371500.00	年度资金申请总额	2371500.00
	其中：财政资金	2371500.00	其中：当年财政拨款	2371500.00
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效	项目总目标 (2023年-2023年)		年度总目标	

目标	<p>一、维稳基金</p> <p>一是要有效地化解一批责任主体难以认定、没有可攀比性的特殊疑难矛盾，有效应对重大、突发、疑难信访矛盾，全力解决合理诉求。二是确保“案结事了”、“息诉罢访”，有效遏制非正常走访等不良风气，矫正信访人不理智行为。同时，避免引起连锁反映、避免造成攀比以及信访人提出不合理诉求引发新的矛盾，切实规范信访秩序。三是适当使用专项资金推动矛盾化解，将有限的资源用在刀刃上，主要发挥责任单位依法按政策解决矛盾。</p> <p>二、劝返稳控</p> <p>按照责任分工、职责明确总要求，接收到劝返通知后立即启动预案，在重大节点赛事期间，对重点人员进行稳控、对重点突出信访问题进行稳控，对上级交办的突出事项认真落实。积极配合上级单位和相关工作人员，给予经费支持，确保重大节点赛事顺利举行，切实维护和谐稳定的社会环境。</p> <p>三、律师、心理咨询师等第三方社会力量</p> <p>一是有力促进资源整合，实现了矛盾化解和维稳工作理念的转变，变单兵作战为团体作战，变政府主导为干群互动，变被动应付为主动介入。使大量的信访矛盾得以吸附、缓解、化解，为实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”提供了机制保障。二是有力发挥机制作用，体现及时高效。注重发挥“访调对接”机制，形成双向反馈机制，对于专业性强、调解难度高的纠纷交由专业性、行业性的调委会及时介入、及时调解反馈，形成不稳定信息的评估研判机制，从源头上进行信息预警，有效预防和减少各类矛盾的发生。三是有力推动了“智囊团”作用，发挥在各自领域的专长和权威性，能够尽快找到矛盾的症结，拿出解决问题的最佳方案，从根本上维护群众的合法权益。以理化解、用情调解、依法促解，有效推动了信访积案化解，为“止新化旧”工作打牢了基础，也打消了群众对政府部门的抵触。</p>		<p>一、维稳基金</p> <p>一是要有效地化解一批责任主体难以认定、没有可攀比性的特殊疑难矛盾，有效应对重大、突发、疑难信访矛盾，全力解决合理诉求。二是确保“案结事了”、“息诉罢访”，有效遏制非正常走访等不良风气，矫正信访人不理智行为。同时，避免引起连锁反映、避免造成攀比以及信访人提出不合理诉求引发新的矛盾，切实规范信访秩序。三是适当使用专项资金推动矛盾化解，将有限的资源用在刀刃上，主要发挥责任单位依法按政策解决矛盾。</p> <p>二、劝返稳控</p> <p>按照责任分工、职责明确总要求，接收到劝返通知后立即启动预案，在重大节点赛事期间，对重点人员进行稳控、对重点突出信访问题进行稳控，对上级交办的突出事项认真落实。积极配合上级单位和相关工作人员，给予经费支持，确保重大节点赛事顺利举行，切实维护和谐稳定的社会环境。</p> <p>三、律师、心理咨询师等第三方社会力量</p> <p>一是有力促进资源整合，实现了矛盾化解和维稳工作理念的转变，变单兵作战为团体作战，变政府主导为干群互动，变被动应付为主动介入。使大量的信访矛盾得以吸附、缓解、化解，为实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”提供了机制保障。二是有力发挥机制作用，体现及时高效。注重发挥“访调对接”机制，形成双向反馈机制，对于专业性强、调解难度高的纠纷交由专业性、行业性的调委会及时介入、及时调解反馈，形成不稳定信息的评估研判机制，从源头上进行信息预警，有效预防和减少各类矛盾的发生。三是有力推动了“智囊团”作用，发挥在各自领域的专长和权威性，能够尽快找到矛盾的症结，拿出解决问题的最佳方案，从根本上维护群众的合法权益。以理化解、用情调解、依法促解，有效推动了信访积案化解，为“止新化旧”工作打牢了基础，也打消了群众对政府部门的抵触。</p>	
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	下基层与约谈次数完成率	=100%
			信访稳定例会完成率	=100%
		质量指标	市信访工作目标责任考核成绩	提高
			维稳工作开展有效性	有效
			疑难信访矛盾化解率	提高
		时效指标	维稳工作开展及时率	=100%
			维稳工作开展及时性	=100%
		成本指标	成本控制	良好
		效益指标	社会效益指标	越级信访量
	信访总量			下降
	市信访工作目标责任考核成绩			提高
	信访事项办理效率			提高
	信访积案化解率			提高
社会防控面影响力	提高			
信访事项办理率	提高			
新增重复率	下降			
社会面防控影响力	提高			
信访积案总量	减少			
可持续影响指标	社会秩序		改善	
	信访事项及时完成率	及时		
满意度指	服务对象	群众满意度	>=85%	

	标	满意度指 标	
--	---	-----------	--

项目经费情况说明 5 宣传与推广

一、项目概述

宣传与推广项目以推进“阳光信访、责任信访、法治信访”建设为主线，设置宣传宣传板块，向广大群众宣传信访政策、法律法规知识。一是对外宣传。规范“松江信访”头条号的运营和图文发布、推进社会参与法治化宣传、加强和改进网上信访工作。二是对内宣传。做好信访工作制度改革持续宣传、深化信访矛盾攻坚化解重点宣传、推进信访干部典型宣传。

二、立项依据

2021年5月14日，上海信访“家门口”服务指数试点工作现场推进会召开，全力深化“人民满意窗口”标准化建设、全力打造信访“家门口”服务体系。同年7月，《上海市人民建议征集若干规定》颁布实施，区信访办统一制定《规定》系列宣传活动方案，区人民建议征集办公室全体工作人员在长三角G60科创走廊云廊科创广场开展《规定》宣传活动。信访宣传工作进一步拓宽了宣传媒介和平台，多渠道、多视角、全方位地展示新时代信访工作的新举措新成效、信访干部的新形象新作为，激发广大信访干部干事创业的动力。

三、实施主体

上海市松江区人民政府信访办公室。

四、实施方案

进一步规范信访宣传工作程序。一是维护好“松江信访”公众号，传播信访声音。二是建立舆情监测及信息员队伍，制作《每日信访动态》。三是注重日常宣传与集中宣传相结合，遵循市信访办“家门口”服务体系建设、“人民满意窗口”建设、人民建议征集等工作做好宣传资料的编制。同时，按要求印制来访登记表、来电登记表、周四领导接待登记表、信访干部通讯录、其他信访宣传资料等。

五、实施周期

2023年1月1日—2023年12月31日

六、年度预算安排

2023年本项目预算金额为15万元，预计于年底完成。

七、绩效目标

见财政项目支出绩效目标申报表。

财政项目支出绩效目标申报表				
(2023年度)				
项目名称	宣传与推广	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市松江区人民政府信访办公室	实施单位	上海市松江区人民政府信访办公室	
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	150000.00	年度资金申请总额	150000.00
	其中：财政资金	150000.00	其中：当年财政拨款	150000.00
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年-2023年)		年度总目标	
	进一步加大信访宣传力度，增强信访知识的普及，便于群众全面了解维护自身权益的途径及方法，引导群众依法有序表达合理诉求，实现信访宣传工作由“只做不说”到“主动发声”的转变。		进一步加大信访宣传力度，增强信访知识的普及，便于群众全面了解维护自身权益的途径及方法，引导群众依法有序表达合理诉求，实现信访宣传工作由“只做不说”到“主动发声”的转变。	
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	来访来电登记单印刷率	>=95%
			来访登记单印刷率	>=95%

		信访宣传工作计划完成率	=100%
	质量指标	信访相关事项宣传率	=100%
	时效指标	宣传活动开展及时率	>=95%
		信访宣传活动开展及时率	>=95%
	成本指标	成本控制	良好
效益指标	经济效益指标	专业人员业务提升度	良好
	社会效益指标	信访制度知晓率	良好
	可持续影响指标	信访宣传工作计划完成率	=100%
投入使用率		=100%	
满意度指标	服务对象满意度指标	受益群众满意度	>=85%
		参与人群满意度	>=80%
		受益对象满意度	>=80%