

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 2022 年项目预算绩效目标编报工作，编报绩效目标的项目 4 个，涉及项目预算资金 303.35 万元。

项目经费情况说明 1

一、项目概述

国家科研课题项目，通过推进信访系统理论研究课题工作，将形成的课题调研成果，转化运用到信访工作实践中，推动信访工作更好发展。

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

2022 年 1 月 1 日—2022 年 12 月 31 日

六、年度预算安排

见财政项目支出绩效目标申报表。

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 1
（2022 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	2022-01-01		计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	30000.00	年度资金申请总额	30000	
	其中：财政资金	30000	其中：当年财政拨款	30000	
			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 (2022 年- 2022 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

一、项目概述

网络信息系统运行与维护项目。目的在于畅通信访渠道，加强源头治理，为信访人提供数字化、信息化的服务。

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

一是明确责任主体。专项资金管理主体为区信访办，监督主体为区机管局。二是加强审批流程。由公安三所开具报价单报区信访办，区信访办分管领导初审，区信访办主要领导做复审。三是完善拨付程序。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，由区信访办拨付专项资金。

五、实施周期

2022 年 1 月 1 日—2022 年 12 月 31 日

六、年度预算安排

见财政项目支出绩效目标申报表。

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 2				
(2022 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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金	项目资金总额	78504.00	年度资金申请总额	78504

(元)		其中：财政资金	78504	其中：当年财政拨款	78504
				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 (2022 年- 2022 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 3

一、项目概述

维稳工作包括维稳基金、劝返稳控经费及律师、心理咨询师等第三方社会力量三个项目。通过化解重大、突发、疑难信访矛盾，在重大节点赛事期间，对重点人员、重点突出信访问题进行稳控及第三方社会力量参与等方式，充分发挥机制作用，遏制非正常走访等不良风气，规范信访秩序，推动信访矛盾化解，确保“案结事了”、“息诉罢访”，发挥责任单位依法按政策解决矛盾的作用。

二、立项依据

（一）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。

（二）劝返稳控经费：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。

（三）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

一是维稳基金方面。对疑难、重大信访积案，对访民通过缠访、闹访的信访矛盾进行协调研判，通过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。对特殊疑难信访事项进行帮扶救助需要。对基层单位化解个案给予专项配套经费，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，维护社会和谐稳定。

二是劝返稳控经费方面。本项目组织管理涉及的相关单位包括松江区信访办、松江区各街镇信访办、松江区机管局、各街镇派出所、社区居委会。松江区信访办负责2022年重大节点期间劝返稳控工作

的总体协调、统筹工作。松江区各街镇信访办，配合区信访办完成劝返维稳工作。各街镇派出所、社区居委会，负责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。松江区机管局，负责预算额度申请和款项拨付工作。

三是第三方社会力量方面。以我区社会力量参与信访工作，组建由律师、心理咨询师、人民调解员、“两代表一委员”等组成的信访矛盾化解第三方力量工作队伍，通过心理疏导、人文关怀、法律援助、法制宣讲等手段和方法，缓解信访人心态失衡，促进矛盾有效化解。让群众有了诉求能够第一时间表达，有了纠纷能够第一时间调处，有了困难能够第一时间得到帮助，从而更加有效地减少非理性信访行为的发生，进一步止纷定争。

五、实施周期

2022 年 1 月 1 日—2022 年 12 月 31 日

六、年度预算安排

见财政项目支出绩效目标申报表。

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 3				
(2022 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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	2805000.00	年度资金申请总额	2805000
	其中：财政资金	2805000	其中：当年财政拨款	2805000
			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 (2022 年- 2022 年)		年度总目标	
	一、维稳基金 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。 二、劝返稳控 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。 三、律师、心理咨询师等第三方社会力量 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。		一、维稳基金 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。 二、劝返稳控 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。 三、律师、心理咨询师等第三方社会力量 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。
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	下降
		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
满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥85%

项目经费情况说明 4

一、项目概述

宣传资料编制项目。通过多渠道、全方位宣传信访工作，增强信访知识的普及，引导群众依法有序表达合理诉求，推动信访工作有效开展。

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

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。

五、实施周期

2022 年 1 月 1 日—2022 年 12 月 31 日

六、年度预算安排

见财政项目支出绩效目标申报表。

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 4				
(2022 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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	120000.00	年度资金申请总额	120000
	其中：财政资金	120000	其中：当年财政拨款	120000
			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 (2022 年- 2022 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%