# 2025 年信访大厅运行项目支出绩效评价报告

项目名称：信访大厅运行

项目部门：深圳市信访局

主管部门：深圳市信访局

# 目 录

一、项目的基本情况 ..... 1
（一）项目背景 ..... 1
（二）立项依据 ..... 1
（三）项目管理的组织架构和职责分工 ..... 2
（四）项目资金管理情况 ..... 3
（五）项目绩效目标及实现情况 ..... 4
二、绩效评价工作开展情况 ..... 6
（一）评价目的 ..... 6
（二）评价对象及范围 ..... 6
（三）评价原则及方法 ..... 6
（四）评价指标体系 ..... 8
（五）绩效评价工作过程 ..... 9
为确保项目绩效评价工作的顺利实施，评价小组遵循特定的流程，将评价实施过程分为四个阶段。 ..... 9
三、综合评价情况及评价结论 ..... 10
四、绩效评价指标分析 ..... 12
（一）项目决策情况 ..... 12
（二）项目过程情况 ..... 15
（三）项目产出情况 ..... 16

（四）项目效益情况 ..... 19
五、主要经验及做法 ..... 20
（一）健全制度体系，夯实项目管理运行根基 ..... 20
（二）统筹多方资源，构建多元协同服务格局 ..... 20
（三）抓实过程管控，筑牢服务质量管控防线 ..... 21
（四）恪守依法履职，助推信访工作法治化发展 ..... 21
六、存在的问题 ..... 21
（一）预算编制精准性仍有短板，测算论证不够深入 ..... 21
（二）预算执行时序均衡性不足，管控机制不够健全 ..... 22
七、相关建议和整改措施 ..... 22
（一）优化预算编制工作机制，提升测算精细化与适配性 ..... 22
（二）构建季度预算执行动态跟踪体系 ..... 23
附表 1 信访大厅运行项目绩效评价指标体系 ..... 25

为贯彻《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《财政部关于印发＜项目支出绩效评价管理办法＞的通知》（财预〔2020〕10号）等文件精神，以及遵循市本级预算绩效管理工作的要求，落实预算管理和绩效主体责任，提高财政资金使用效益，深圳市信访局（以下简称市信访局）对2025年信访大厅运行项目进行绩效评价。

## 一、项目的基本情况

### （一）项目背景

当前，信访工作在化解社会矛盾、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定中发挥着关键作用。随着群众法治意识提升与诉求多元化发展，对信访服务专业化、规范化提出更高要求。为全面贯彻落实《信访工作条例》，推动信访工作依法有序开展，亟需创新工作机制、整合社会资源，提升信访工作效能。市人民来访接待厅作为群众表达诉求的重要窗口，其运行质效直接影响信访工作整体水平。在此背景下，信访大厅运行项目应运而生，旨在通过引入律师专业力量、强化安全保障服务，优化信访服务流程，畅通群众信访渠道，确保信访问题得到及时、公正处理，为维护社会和谐稳定筑牢坚实基础。

### （二）立项依据

**政策法规依据：**《信访工作条例》明确提出要健全社会力量参与信访工作机制，推动依法分类处理信访诉求，规范信访工作流程。项目中邀请律师进驻接访场所，协助甄别信访事项、引导

法定途径解决问题等举措，严格遵循条例要求，为信访工作法治化建设提供有力支撑。

**现实需求依据：**信访群众诉求涉及法律、政策等多领域问题，专业性强，律师参与接谈、法律咨询、疑难事项协调等工作，能为群众提供精准法律指引，提升信访事项办理专业性；同时，信访接待场所人员密集、情况复杂，安全风险突出，通过保安服务维护秩序、安检服务排查隐患，可有效保障群众和工作人员人身安全，消除恐暴等风险，确保信访接待工作安全、有序开展。

**工作目标依据：**项目围绕提升信访工作整体效能、推进信访工作法治化、规范化建设目标，律师服务强化信访事项处理的合法性与公正性，安全服务保障信访场所运行秩序，专业服务与安全保障二者协同、双向发力，助力实现信访问题高效解决、群众合法权益充分保障、社会大局和谐稳定的工作目标。

（三）项目管理的组织架构和职责分工

该项目由市信访局办公室全面统筹管理，承担项目全流程工作，负责制定项目整体实施方案与年度计划，编制审核项目预算，把控安检、保安服务采购、律师聘请、设备维护等资金使用；组织协调安全保障工作，安排保安人员执勤、安检设备运行及突发事件应急处置；管理律师团队，监督法律咨询、法治宣传等服务质量；落实信访大厅设备维修、物资采购、人员后勤保障等日常工作；同时建立内部监督机制，检查各环节工作流程合规性，开展项目绩效评估，对发现问题及时督促整改，确保市人民来访接

待厅安全、规范、高效运行。

（四）项目资金管理情况

1.项目资金预算和分配情况

2025年度财政预算安排信访大厅运行项目资金585.28万元，主要用于保障深圳市人民来访接待厅正常运行。

2.项目资金管理和使用情况

项目资金支出按照《深圳市信访局财务管理制度》要求，严格履行先申报、后开支原则进行管理，严格费用报销程序办理报账手续。2025年，信访大厅运行项目资金预算585.28万元，实际支出571.85万元，资金使用率97.70%，主要用于保障深圳市人民来访接待厅日常运行所需的各项开支，保障信访大厅工作的正常运行。具体项目资金使用情况如下:

**表1 信访大厅运行项目2025年度项目资金使用情况表**

单位：万元

| 一级项目名称 | 二级项目名称 | 年初下达金额 | 指标金额 | 已支付金额 | 预算执行进度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 信访大厅运行 | 大厅保安和安检服务 | 75.40 | 75.40 | 75.40 | 100.00% |
| | 大厅保安和安检服务项目 | 279.82 | 233.46 | 227.18 | 97.31% |
| | 律师服务项目 | 127.00 | 120.00 | 113.10 | 94.25% |
| | 信访大厅运行管理 | 156.42 | 156.42 | 156.17 | 99.84% |
| **合计** | | **638.64** | **585.28** | **571.85** | **97.70%** |

（五）项目绩效目标及实现情况

1.项目绩效目标

（1）项目总目标

通过预算资金投入保障市信访大厅的安全和办公生活秩序。各项目服务工作严格按市信访大厅规章制度及检查要求执行，落实文明管理服务措施，提供文明服务；聘请常驻律师完成相关法律服务工作，深度参与接访，推动“普法”与信访无缝衔接，全面构建深圳信访工作新体，从而实现提升信访法律服务水平的目标；以切实维护群众合法权益为根本，以解决信访突出问题、维护好社会稳定、保障正常信访秩序为目标，通过保障深圳市人民来访接待厅正常运转，进一步畅通信访渠道，及时、有序、高效做好群众来访接待处理工作，充分发挥市信访局部门职能作用，优化整合工作力量，强化工作责任，实现信访工作“一站式接待，一条龙办理，一揽子解决”，及时妥善解决群众信访问题，使人民来访接待厅真正成为解决信访问题的“终点站”。

（2）年度绩效目标

通过统筹实施安保安检、律师服务及大厅日常运维，保障深圳市人民来访接待厅全年安全、有序、高效运行。通过综合保障，全面提升信访大厅安全防范能力与法律服务水平，年度总体成本控制率不低于90%，来访群众综合满意度不低于90%，有效推动信访接待工作法治化、规范化建设。

2.项目绩效实现情况

为确保项目目标任务精准高效达成，市信访局将信访大厅运行项目纳入绩效目标管理体系，在资金层面给予重点支持和优先保障。在预算执行各环节，严格监控项目资金落实进度，深入评估项目组织实施的各个环节，并对实施效果进行全面、细致的检查、分析和评价。

项目各项数量指标均高质量达成，全年持续开展信访大厅秩序维护工作，完成既定配置标准；各项运行保障工作完成率均达100%。各项服务质量严格对标既定标准，各类服务验收合格率均为 100%，确保各项服务专业规范、质量管控到位。时效方面，各项工作均严格按照年度计划按时完成，各项工作高质高效，服务响应及时。成本管控成效显著，各子项目年度实际支出均控制在预算额度范围内，成本控制率维持在 90%—100%的合理区间，资金使用合规合理，预算约束效果良好。社会效益方面，通过常态化巡查、现场秩序疏导、安全检查及突发事件应急处置，有效提升信访大厅安全防范能力，切实保障信访群众及工作人员人身安全；依托律师深度参与接访和志愿者驻点服务，持续助推信访工作法治化、规范化建设，促进各类社会矛盾依法及时化解。各相关服务板块来访群众满意度均高于既定考核标准，整体满意度达 98.75%，充分体现来访群众对各项服务的高度认可。

整体上，项目年度预算执行率达 97.70%，资金使用精准有效，无超支、挪用等违规情形，项目组织执行能力扎实可靠，社会效益切实转化为群众可感可及的服务体验，为信访工作法治化、

规范化运行提供了坚实保障。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）评价目的

通过对信访大厅运行项目的财政资金使用情况、项目计划与实际采购情况、项目管理和内部控制制度执行情况以及项目预期目标实现程度，运用财政支出绩效评价的原理对项目的经济性、效率性、效益性等方面进行多方位综合评价，发现问题以提出改进意见与建议，总结经验以推动后续项目决策和管理的改进与完善，提升财政资金使用效益与管理水平。

### （二）评价对象及范围

**评价对象：**根据《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（深财绩〔2019〕5号）和市本级预算绩效管理工作的要求，本次绩效评价的对象是信访大厅运行项目，年度预算金额为585.28万元。

**评价范围：**2025年信访大厅运行项目财政资金的投入和执行情况，采购管理、合同管理等内部控制制度建设和执行情况以及项目业务开展情况和职责履行情况。本次评价时段自2025年1月1日至2025年12月31日。

### （三）评价原则及方法

#### 1.评价原则

（1）科学规范原则。绩效评价应当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。

（2）公正公开原则。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。

（3）分级分类原则。绩效评价由各级财政部门、各预算部门根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰地反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

**2.评价方法**

（1）比较法。对于本项目绩效评价指标体系中大部分指标采用比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同指标业绩值与评价标准的比较，综合分析绩效目标实现程度。

（2）因素分析法。因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。本次绩效评价中，业务和财务管理制度的健全性和执行有效性等指标采用因素分析法。

（3）成本效益分析法。成本效益分析法是指将项目的投入与产出、效益进行关联性分析，从而建立项目绩效分析指标体系，并进行科学测算、全面衡量，为优化预算编制、财政投入提供决策依据。

（4）穿行测试法。穿行测试法是指通过随机抽取具有代表性的业务样本，对业务处理流程进行梳理，串联业务管理信息，

确定评价重点内容和关键环节；同时，对全过程业务处理流程进行追踪，通过数据透视，评价绩效目标的实现程度。

（四）评价指标体系

依据《深圳市预算绩效评价共性指标体系框架》（深财绩〔2019〕11号）、《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号）文件要求，以项目资金分配、管理和使用的绩效情况为核心，以全过程预算绩效管理的理念和思路，按照“项目决策—项目过程—项目产出—项目效益”的路径来设计评价指标体系。评价组根据项目的个性资料，依据绩效评价原理和原则，运用逻辑分析法设置本次绩效评价指标。指标体系细化设计遵循“相关性、重要性、可比性、系统性、经济性、定量优先”原则，绩效评价指标体系包括项目决策、项目过程、项目产出及效益情况四部分内容，围绕资金投入、资金使用、项目管理、产出情况及影响力等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。绩效评价指标从层次划分，由一级指标、二级指标和三级指标构成。指标权重方面，遵循重要性原则，对考察重点对应的评价指标予以倾斜。指标目标值制定包括计划标准、行业标准及通用标准等，在此基础上，评价组制定了完整的评价指标体系。评价指标体系总分值为100分（详见附表1），包括项目决策、项目过程、项目产出、项目效益4个一级指标，同时针对一级指标制定二、三级指标，

分别为 11 个二级指标和 28 个三级指标。其中项目决策 20 分，项目过程 20 分，项目产出 30 分，项目效益 30 分。

指标体系得分计算过程如下:

二级指标评分 = Σ本级所含有的三级指标得分

一级指标得分 = Σ本级所含有的二级指标小计得分

绩效评价综合绩效级别分为 4 个等级:

综合得分在 90—100 分（含 90 分）为优;

综合得分在 80—90 分（含 80 分）为良;

综合得分在 60—80 分（含 60 分）为中;

综合得分在 60 分以下为差。

（五）绩效评价工作过程

为确保项目绩效评价工作的顺利实施，评价小组遵循特定的流程，将评价实施过程分为四个阶段。

前期准备阶段: 组织评价小组，明确成员职责分工，制定详细评价方案。评价小组认真研究了《信访工作条例》《中共广东省委 广东省人民政府关于进一步加强和改进新时期信访工作的意见》等政策和相关资料，对项目背景进行了深入和全面的了解。结合项目目标、资金管理原则及实施要求，确定评价指标体系，涵盖项目决策、过程管理、资金使用、实施效益等维度，确保评价方向精准、标准统一。

资料收集与核查阶段: 全面收集 2025 年信访大厅运行项目立项文件、预算编制资料、资金拨付凭证、成果文件等资料，重

点核查资金使用是否符合《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》等法规及市信访局财务管理制度，确保资金管理合规性与规范性。

分析评价阶段:依据收集的资料与数据,对照评价指标体系，从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四方面对项目进行量化评分与定性分析。总结项目成效与经验，梳理资金使用、执行管理等环节存在的问题，形成综合评价结论。

报告撰写与意见反馈阶段：结合分析结果，撰写绩效评价报告，系统阐述项目实施情况、资金使用效益、存在问题及改进建议。组织内部研讨与多方意见征询，确保报告内容全面、结论可靠。针对反馈内容逐条研究、调整优化，经内部审核后提交正式绩效评价报告，同步提出改进建议，为后续项目决策、资金分配及管理优化提供科学依据。

## 三、综合评价情况及评价结论

根据绩效评价指标体系，对信访大厅运行项目进行绩效评价，评价小组从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个方面进行客观评价,绩效评价得分为 97.13 分,项目绩效情况为“优”。其中,项目决策总分20.00分,得分为18.00分,得分率为90.00%;项目过程总分 20.00 分，得分为 19.13 分，得分率为 95.65%;项目产出总分 30.00 分，得分为 30.00 分，得分率为 100.00%;项目效益总分 30.00 分，得分为 30.00 分，得分率为 100.00%。

**表 2 绩效评价得分情况表**

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
|---|---|---|---|---|---|
| 项目决策 | 项目立项 | 立项依据充分性 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| | | 立项程序规范性 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | 绩效目标 | 绩效目标合理性 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| | | 绩效指标明确性 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| | 资金投入 | 预算编制科学性 | 4.00 | 2.00 | 50.00% |
| | | 资金分配合理性 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| **①项目决策指标小计** | | | **20.00** | **18.00** | **90.00%** |
| 项目过程 | 资金管理 | 资金到位率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 预算执行率 | 6.00 | 5.13 | 85.50% |
| | | 资金使用合规性 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| | 组织实施 | 管理制度健全性 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| | | 制度执行有效性 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| **②项目过程指标小计** | | | **20.00** | **19.13** | **95.65%** |
| 项目产出 | 产出数量 | 保安维护保障信访大厅秩序周期 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| | | 每日每班志愿者人数 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 常驻律师数量 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 大厅健康驿站项目完成率 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| | | 大厅运行办公用品采购完成率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | 产出质量 | 大厅保安和安检服务验收合格率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 大厅志愿服务项目验收合格率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 大厅健康驿站项目验收合格率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 常驻律师资质达标率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | 产出时效 | 保安配备完成及时率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 保安工作时间 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 大厅志愿服务项目完成及时率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 常驻律师到位及时率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | 产出成本 | 成本节约率 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| **③项目产出指标小计** | | | **30.00** | **30.00** | **100.00%** |
| 项目效益 | 社会效益 | 提高信访大厅安全性，保障人员安全 | 15.00 | 15.00 | 100.00% |
| | | 推动信访接待工作法治化建设 | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| | 满意度 | 信访大厅来访群众满意度 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
|---|---|---|---|---|---|
| ④项目效益指标小计 | | | 30.00 | 30.00 | 100.00% |
| 合　　计 | | | 100.00 | 97.13 | 97.13% |

综合评估来看，信访大厅运行项目整体实施运行规范有序，财政资金保障足额及时，项目各项工作任务稳步落地、成效扎实可控，整体绩效产出与立项预设目标基本契合，资金管控、项目组织及实施等工作均取得良好成效。同时经全周期复盘检视，项目预算管理仍存在短板弱项，部分预算科目编制未能充分贴合业务实际运行规律，需求研判前瞻性不足，造成执行阶段额度调剂变动偏大；预算支出时序分布不够平稳，季度间执行节奏差异较为明显，预算执行动态监测与统筹调度机制仍需完善。后续将以本次绩效评价为抓手，系统归纳项目实施有益经验，靶向整改管理薄弱环节，持续健全科学化、精细化预算管理模式，不断提升项目运维管理水平与财政资金配置使用效益，助力信访大厅常态化保障工作实现规范提质、长效运行。

## 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况

本指标围绕项目立项、绩效目标和资金投入三个方面设置三级指标，旨在考察项目决策的科学性和充分性。经过评价分析，该指标总分 20.00 分，得分 18.00 分。主要评分情况如下：

**1.项目立项方面**

（1）立项依据充分性（5 分）。信访大厅运行项目紧密围绕 2025 年度市信访局工作总体安排，以保障市人民来访接待厅

高效规范运行为核心，旨在依法畅通信访渠道，及时、有序处理群众来访事项，切实维护群众合法权益。项目通过标准化接访流程和规范化场所管理，推动信访突出问题实质性化解，保障正常社会秩序，充分履行市信访局来访接待管理法定职能。项目立项与《信访工作条例》要求、信访工作法治化部署及年度重点工作安排高度契合，依据较为充分。综上，本指标不扣分，得 5.00 分。

（2）立项程序规范性（2 分）。信访大厅运行项目严格按照部门预算编制和政府采购管理规定申请设立，经需求论证、预算编审、采购审批等程序，各环节审批文件完整，前置要件齐全，流程合规。综上，本指标不扣分，得 2.00 分。

**2.绩效目标方面**

（1）绩效目标合理性（4 分）。信访大厅运行项目设有明确的年度总体绩效目标，涵盖保安及安检服务、信访大厅运行管理、律师服务等子项目，目标内容与保障市人民来访接待厅规范运行、畅通信访渠道、维护信访秩序等实际工作内容高度相关。各子项目预期产出效益和效果符合正常业绩水平，项目绩效目标与预算确定的投资额相匹配，资金规模与目标任务相适应。综上，本指标不扣分，得 4.00 分。

（2）绩效指标明确性（3 分）。信访大厅运行项目绩效目标已细化分解为具体、可衡量的绩效指标。产出指标方面，设置了“保安维护保障信访大厅秩序周期（12 个月）”“常驻律师

数量（≥6名）”“每日每班志愿者人数（6名）”等数量指标，以及“保安和安检服务验收合格率（100%）”“常驻律师资质达标率（100%）”等质量指标；效益指标方面，设置了“来访群众满意度（≥90%）”“信访法律服务水平提升程度（有效提升）”等指标。各项指标均明确了度量单位和年度指标值，与项目目标任务数或计划数相对应，清晰可衡量。综上，本指标不扣分，得3.00分。

**3.资金投入方面**

（1）预算编制科学性（4分）。市信访局贯彻落实中央八项规定精神，严格按照《信访工作条例》《深圳市信访局财务管理制度》等有关规定明确的支出范围和标准，编制了信访大厅运行项目经费预算。但从执行情况看，部分子项目和科目的预算编制仍存在优化空间：一是“大厅保安和安检服务项目”指标金额由279.82万元调减至233.46万元，调整幅度-16.57%；“律师服务项目”指标金额由127.00万元调减至120.00万元，调整幅度-5.51%。二是“信访大厅运行管理”项目内部科目间调整幅度较大，其中委托业务费调减22.26%，其他商品和服务支出调增43.69%。上述调整反映出部分科目在预算编制阶段对项目实际需求的预判不够精准，预算测算的充分性有待提升。综上，本指标扣2.00分，得2.00分。

（2）资金分配合理性（2分）。信访大厅运行项目预算资金分配依据充分，各子项目按实际需求分别安排“大厅保安和安

检服务”“信访大厅运行管理”“律师服务”等专项经费，资金分配额度与各子项目工作任务及实际需求相适应。综上，本指标不扣分，得 2.00 分。

（二）项目过程情况

本指标围绕资金管理和组织实施两个方面设置三级指标，旨在考察项目过程管理的科学性和资金管理、使用合理性。经过评价分析，该指标总分 20.00 分，得分 19.13 分，主要评分情况如下:

**1.资金管理方面**

（1）资金到位率（2 分）。信访大厅运行项目 2025 年调整后预算金额为 585.28 万元，实际到位资金为 585.28 万元，资金到位率 100.00%。综上，本指标不扣分，得 2.00 分。

（2)预算执行率(6 分)。信访大厅运行项目资金预算 585.28 万元，实际支出 571.85 万元，预算执行率 97.70%。分季度看，各季度项目预算支出进度分别为 107.27 万元、208.51 万元、436.48 万元、571.85 万元，各季度时序进度分别为 146.32 万元、292.64 万元、438.96 万元、585.28 万元。各季度预算执行率依次为 73.31%、71.25%、99.44%、97.70%，全年平均执行率为 85.43%。

综上，本指标扣 0.87 分，得 5.13 分。

（3）资金使用合规性（4 分）。信访大厅运行项目资金使用符合《市信访局预算绩效管理规定》《深圳市信访局财务管理制度》等有关管理制度要求，资金的拨付审批程序和手续完整，

符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。综上，本指标不扣分，得 4.00 分。

**2.组织实施方面**

（1）管理制度健全性（4 分）。市信访局已制定较为完善的财务和业务管理制度体系，涵盖采购管理、资产管理、财务管理、建设项目管理、合同管理、预算绩效管理等领域，具体包括《深圳市信访局采购管理规定》《深圳市信访局资产管理规定》《深圳市信访局财务管理规定》《深圳市信访局建设项目管理规定》《深圳市信访局合同管理规定》《市信访局预算绩效管理规定》等财务管理制度，以及《侯访大厅工作规定》《深圳市人民来访接待厅工作指引》等业务管理制度。上述制度内容较为合法、合规、完整，能够对项目顺利实施提供有效保障。综上，本指标不扣分，得 4.00 分。

（2）制度执行有效性（4 分）。信访大厅运行项目实施过程中，市信访局严格遵守相关法律法规和管理规定，项目支出调整手续完备，各子项目合同书、验收报告等资料齐全并按规定归档。项目实施所需的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位，保安及安检服务队伍、常驻律师、大厅志愿者等人员按要求配备，信访大厅运行管理有序。综上，本指标不扣分，得 4.00 分。

（三）项目产出情况

本指标围绕项目产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四个方面设置 14 个三级指标，旨在考察项目产出指标完成情况。

该指标总分 30.00 分，得分 30.00 分。主要评分情况如下:

**1.产出数量方面**

（1）保安维护保障信访大厅秩序周期（3 分）。保安维护保障信访大厅秩序周期实现 12 个月全覆盖。本项指标不扣分，得 3.00 分。

（2）每日每班志愿者人数（2 分）。信访大厅每工作日实行两班制，每班配置志愿者 6 名，满足岗位需求。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（3）常驻律师数量（2 分）。常驻律师实际到位 7 名，含执业律师及实习律师,达到不少于 1 名执业律师和 6 名实习律师的要求。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（4）大厅健康驿站项目完成率（3 分）。大厅健康驿站项目完成率 100%，年度计划工作内容全部完成。本项指标不扣分，得 3.00 分。

（5）大厅运行办公用品采购完成率（2 分）。大厅运行办公用品采购完成率 100%，采购计划执行到位。本项指标不扣分，得 2.00 分。

**2.产出质量方面**

（1）大厅保安和安检服务验收合格率（2 分）。保安及安检服务验收合格率达 100%，验收一次性通过，服务过程无质量缺陷记录。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（2）大厅志愿服务项目验收合格率（2 分）。志愿服务项

目验收合格率 100%，志愿者配备及服务规范符合合同约定标准，未对大厅运行秩序造成实质影响。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（3）大厅健康驿站项目验收合格率（2 分）。健康驿站项目验收合格率 100%，设施设备齐全完好，服务过程无质量缺陷记录。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（4）常驻律师资质达标率（2 分）。常驻律师资质达标率 100%，人员配置满足合同约定的执业律师与实习律师数量及资质要求。本项指标不扣分，得 2.00 分。

**3.产出时效方面**

（1）保安配备完成及时率（2 分）。保安配备完成及时率达 100%，保安人员均按合同约定时间驻场到位，未出现岗位空档。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（2）保安工作时间（2 分）。保安实现全年无间断值守，每日 24 小时在岗履职，按班次准时到岗，交接班无空岗现象。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（3）大厅志愿服务项目完成及时率（2 分）。志愿服务项目完成及时率 100%，志愿者按时到岗，各阶段工作按合同约定时间节点完成。本项指标不扣分，得 2.00 分。

（4）常驻律师到位及时率（2 分）。常驻律师到位及时率 100%，律师团队按合同约定时间驻场就位。本项指标不扣分，得 2.00 分。

**4.产出成本方面**

成本节约率（2分）。项目实际成本控制在计划成本范围内，成本节约率为2.30%，实现预期成本控制目标。本项指标不扣分，得2.00分。

（四）项目效益情况

本指标围绕社会效益和满意度两个方面设置三级指标，旨在评价项目实施带来的效益是否达到预期。经过评价分析，该指标总分30.00分，得分30.00分。主要评分情况如下：

**1.社会效益方面**

（1）提高信访大厅安全性，保障人员安全（15分）。项目服务期内，驻厅保安及安检队伍严格执行“全员必检、逢物必查”安检要求，实现来访人员100%安检覆盖，所有违禁品均按规定登记造册，来源可溯、去向可查。建立“三班轮岗、每小时定时巡查+24小时随机抽查”制度，及时发现并处理各类安全隐患。全年未发生安保责任事故，大厅接访秩序持续稳定，来访群众及工作人员安全得到有效保障，安全防范效果显著。综上，本指标不扣分，得15.00分。

（2）推动信访接待工作法治化建设（10分）。项目服务期内，律师服务团队深度参与信访接待各环节工作。律师参与接访机制健全，依法分类处理信访诉求规范有序，普法与信访工作深度融合成效显著，有效推动信访接待在法治轨道上运行。综上，本指标不扣分，得10.00分。

**2.满意度方面**

信访大厅来访群众满意度（5分）。经满意度问卷调查，来访群众对安保安检、律师服务、志愿服务及大厅日常运行管理等各项服务的总体评价良好，来访群众满意度均达97.50%以上。综上，本指标不扣分，得5.00分。

## 五、主要经验及做法

### （一）健全制度体系，夯实项目管理运行根基

市信访局高度重视项目规范化管理，持续完善内控管理架构，已建立涵盖财务收支、采购流程、合同履约、资产管控、预算绩效全链条的制度体系，先后制定本局采购管理、财务管理、合同管理、预算绩效管理等专项管理制度。结合信访大厅日常运行实际，同步制定候访大厅管理规范、人民来访接待厅工作指引等业务操作细则，实现项目运行各流程、各环节管理有规可依、有据可循，为项目规范落地、常态化运转筑牢制度保障。

### （二）统筹多方资源，构建多元协同服务格局

信访大厅运行项目统筹整合安保安检、法律顾问、志愿帮扶、心理驿站等服务力量，搭建安全防控、法治服务、心理疏导、便民引导一体联动的综合服务模式。驻厅安保安检队伍实行全天候值守机制，实现来访人员安检全覆盖；常驻专业法律团队全程参与现场接访、信访事项复查复核、民生诉求处置等重点工作；志愿服务队伍服务频次充足、参与人数充实，累计服务人次及服务时长规模可观；心理服务阵地常态化为来访群众提供情绪疏导与心理帮扶。各类服务主体分工协作、联动互补，有效提升信访大

厅综合服务承载能力与运行效能。

（三）抓实过程管控，筑牢服务质量管控防线

信访大厅运行项目实施全过程严格落实常态化监督与标准化管控。安保安检队伍建立日常晨会、周期培训、月度考评的常态化管理机制，常态化开展服务礼仪、设备操作等专项业务培训，从业人员全部持证上岗，安检设施全年保持完好稳定运行。法律顾问服务实行周期化考评管理，将信访件审核、法律文书出具、复查复核案件办理等工作纳入量化考评范畴。志愿服务实行日常考勤在岗管理，严格落实固定班次人员到岗值守要求。通过全流程闭环管控，保障各项服务标准落地、质量达标。

（四）恪守依法履职，助推信访工作法治化发展

专业法律团队深度嵌入信访业务全流程，依规办理复查复核案件、出具专业法律意见，依规做好信访初件甄别受理审核，全程参与重大疑难信访事项会商研判并提供专业法律支撑。通过规范信访诉求分类处置流程、引导群众理性依法表达诉求、协同化解涉众型信访矛盾等举措，持续规范接访办理程序，强化法治引领作用，推动信访接待处置全程在法治框架内规范运行，稳步提升信访工作制度化、规范化、法治化建设水平。

## 六、存在的问题

（一）预算编制精准性仍有短板，测算论证不够深入

对照年度预算指标执行情况表，部分子项目及内部科目存在明显预算调整情形，核心问题在于预算编制阶段的调研论证不够

扎实、预判分析不够全面。一是需求研判缺乏系统性，对大厅保安和安检服务、律师服务等驻场服务类项目，未充分结合近年度服务实际用量、市场服务价格波动、服务标准调整等因素开展常态化分析，导致预算额度与实际执行需求存在偏差，出现不同幅度的预算调减，大厅保安和安检服务项目调减16.57%、律师服务项目调减5.51%。二是科目测算缺乏精细化，信访大厅运行管理经费内部科目之间调剂变动幅度偏大,委托业务费压减22.26%、其他商品和服务支出大幅增加43.69%，反映出预算编制时未对各科目支出用途、使用场景进行细化拆解，对业务动态需求的预判不够精准，未充分考虑各类突发情况及临时支出需求，预算科目配置与实际支出结构匹配度不足。

（二）预算执行时序均衡性不足，管控机制不够健全

信访大厅运行项目各季度资金支出节奏差异突出，预算执行不均衡问题较为明显，主要体现在两个方面。一是支出进度把控不够到位，上半年两个季度支出时序进度均未达到标准序时要求，执行率偏低，均在70%左右，而下半年第三、四季度出现集中支出现象，资金投放节奏失衡，一定程度上影响财政资金使用效能的充分释放。二是动态管控机制缺失，未建立常态化的预算执行跟踪、分析与预警机制，对各季度支出进度滞后情况未能及时研判。

## 七、相关建议和整改措施

（一）优化预算编制工作机制，提升测算精细化与适配性

一是建立历年支出数据对标机制，归集近三年各子项目、各经济科目实际开支台账，梳理服务类项目费用变化趋势、科目支出结构特点，作为年度预算测算的基础依据，避免仅凭经验估编预算；强化业务前端联动摸排，每年预算启动前，由财务牵头联合业务经办、安保服务、法律服务等相关单位，结合下年度服务内容、人员配置、服务时长及工作任务增减情况，逐项核定经费需求，做到量出有据、据实编报。二是规范预算科目列支边界，进一步明确大厅运行管理相关各科目开支范围和使用口径，合理配置内部科目预算额度，严控科目之间大幅调剂空间。对长期存在超支或结余偏大的项目，提前开展市场询价和成本研判，合理核定预算规模，从源头减少执行阶段额度调整。

（二）构建季度预算执行动态跟踪体系

一是实行年度支出任务分解管理，将全年预算支出按季度、按月细化分解至具体项目和责任岗位，明确各阶段完成节点，形成可对照、可督导的执行计划表，严格对标时序进度推进落实；前置项目前期筹备工作，对安保安检、律师驻场、志愿服务等常态化服务项目，提前启动需求论证、采购报批、合同拟定等前期工作，力争上半年完成采购落地并正常履约服务，避免集中下半年扎堆支出。二是建立常态化执行调度机制，按月梳理资金支出、合同签订、项目验收结算等推进情况，对进度滞后的科目及时预警提醒，点对点督促业务部门加快流程办理，打通审批、签约、验收、支付各环节堵点；压实业务部门主体责任，树立预算编制

与执行并重理念，将预算时序执行情况纳入日常工作管理范畴，强化主动谋划、提前推进的工作意识，通过常态化统筹调度，保障全年预算执行平稳均衡、财政资金及时发挥使用效益。

# 附表 1 信访大厅运行项目绩效评价指标体系

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 项目决策 | 20.00 | 项目立项 | 7.00 | 立项依据充分性 | 5.00 | 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。 | ①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策（1分）；<br>②项目立项符合行业发展规划和政策要求（1分）；<br>③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需（1分）；<br>④项目属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则（1分）；<br>⑤项目不与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复（1分）。 | 5.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 立项程序规范性 | 2.00 | 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。 | ①项目按照规定的程序申请设立（1分）；<br>②审批文件、材料符合相关要求（0.5分）；<br>③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策（0.5分）。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 绩效目标 | 7.00 | 绩效目标合理性 | 4.00 | 项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 | ①项目有绩效目标（1分）；<br>②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性（1分）；<br>③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平（1分）；<br>④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。 | 4.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 绩效指标明确性 | 3.00 | 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明细化情况。 | ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（1分）；<br>②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现（1分）；<br>③是否与项目目标任务数或计划数相对应（1分）。 | 3.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 资金投入 | 6.00 | 预算编制科学性 | 4.00 | 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。 | ①预算编制是否经过科学论证;<br>②预算内容与项目内容是否匹配;<br>③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制;<br>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。<br>上述要点均符合得满分4分，否则根据情况酌情扣分。 | 2.00 | 50.00% | 2.00 |
| | | | | 资金分配合理性 | 2.00 | 项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。 | ①预算资金分配依据是否充分（1分）；<br>②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应（1分）。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| 项目过程 | 20.00 | 资金管理 | 12.00 | 资金到位率 | 2.00 | 实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 | 资金到位率得分=（实际到位资金/预算资金）×2。实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 预算执行率 | 6.00 | 项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。 | 1.一季度预算执行率得分=（一季度项目预算支出进度/序时进度 25%）×1 分 2.二季度预算执行率得分=（二季度项目预算支出进度/序时进度 50%）×1 分 3.三季度预算执行率得分=（三季度项目预算支出进度/序时进度 75%）×1 分 4.四季度预算执行率得分=（四季度项目预算支出进度/序时进度 100%）×1 分 5.全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2 分其中：全年平均执行率=Σ（每个季度的执行率）÷4 季度支出进度=季度末月份累计支出进度（即 3、6、9、12 月月末支出进度） | 5.13 | 85.50% | 0.87 |
| | | | | 资金使用合规性 | 4.00 | 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。 | ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定（1 分）；<br>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续（1 分）；<br>③是否符合项目预算批复或合同规定的用途（1 分）；<br>④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（1 分）。 | 4.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 组织实 | 8.00 | 管理制度健全性 | 4.00 | 项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。 | ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度（2 分）；<br>②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整（2 分）。 | 4.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 施 | | 制度执行有效性 | 4.00 | 项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。 | ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定（1分）；<br>②项目调整及支出调整手续是否完备（1分）；<br>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档（1分）；<br>④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位（1分）。 | 4.00 | 100.00% | 0.00 |
| 项目产出 | 30.00 | 产出数量 | 12.00 | 保安维护保障信访大厅秩序周期 | 3.00 | 考察安检保障周期。 | 通过信访大厅运行项目实施，实现维护市人民来访接待厅信访秩序，确保大厅安全，营造安全信访环境，安检保障周期满12个月,则得满分;否则根据情况酌情扣分。 | 3.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 每日每班志愿者人数 | 2.00 | 考察志愿者配置情况。 | 保障信访大厅运行，每工作日实行两班制，每班6名志愿者，则得满分；否则根据情况酌情扣分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 常驻律师数量 | 2.00 | 考察常驻律师的到位情况。 | 信访大厅运行项目实施，信访常驻律师不少于1名执业律师和6名实习律师，则得满分；否则根据情况酌情扣分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 大厅健康驿站项目完成率 | 3.00 | 考察信访大厅健康驿站项目年度计划工作内容的实际完成程度。 | 大厅健康驿站项目完成率=(实际完成项数或实际完成工作量÷计划完成项数或计划工作量）×100%。实际完成率100%的，得满分3分；完成率低于100%但不低于95%的，得2分；完成率低于95%但不低于90%的，得1分；完成率低于90%的，不得分。 | 3.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 大厅运行办公用品采购完成率 | 2.00 | 考察信访大厅日常运行所需办公用品采购计划的执行完成情况。 | 大厅运行办公用品采购完成率=(实际完成项数或实际完成工作量÷计划完成项数或计划工作量）×100%。<br>本项得分=大厅运行办公用品采购完成率*2分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 产出质量 | 8.00 | 大厅保安和安检服务验收合格率 | 2.00 | 用于考核信访大厅保安及安检服务采购项目的履约质量。主要衡量安保服务承接机构在保安人员配备、安检设备运行、服务规范执行及日常管理等方面是否达到合同约定标准，以验收结论为“合格”的批次占全部验收内容的比例进行计算。 | 验收合格率达100%，且各阶段验收均一次性通过、服务过程无质量缺陷记录的，得满分；验收合格率在95%(含）—100%（不含）之间，存在个别非关键项轻微不符但经限期整改后达标、未对大厅运行秩序造成实质影响的，按完成比例得分；验收合格率在90%(含）—95%(不含）之间，存在部分服务质量问题、经整改后基本满足合同要求的，按完成比例的60%得分；验收合格率低于90%，或因安保服务问题导致安全事故、重大投诉的，不得分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 大厅志愿服务项目验收合格率 | 2.00 | 用于考核信访大厅志愿服务采购项目的履约质量。主要衡量志愿服务承接机构在志愿者配备数量、在岗服务时间、服务行为规范及日常管理等方面是否达到合同约定标准，以验收结论为“合格”的批次占全部验收内容的比例进行计算。 | 验收合格率达100%，且各阶段验收均一次性通过、服务过程无质量缺陷记录的，得满分；验收合格率在95%(含）—100%（不含）之间，存在个别非关键项轻微不符但经限期整改后达标、未对大厅运行秩序造成实质影响的，按完成比例得分；验收合格率在90%(含）—95%(不含）之间，存在部分服务质量问题、经整改后基本满足合同要求的，按完成比例的60%得分；验收合格率低于90%，或因志愿服务不到位导致大厅秩序混乱、群众投诉增多的，不得分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 大厅健康驿站项目验收合格率 | 2.00 | 用于考核信访大厅健康驿站采购项目的履约质量。主要衡量健康驿站服务承接机构在驿站设施配置、医护人员配备、应急药品及设备保障、服务规范执行及日常管理等方面是否达到合同约定标准，以验收结论为“合格”的批次占全部验收内容的比例进行计算。 | 验收合格率达100%，且各阶段验收均一次性通过、服务过程无质量缺陷记录的，得满分；验收合格率在95%(含)—100%（不含）之间，存在个别非关键项轻微不符但经限期整改后达标、未对大厅运行秩序造成实质影响的，按完成比例得分；验收合格率在90%(含)—95%(不含)之间，存在部分服务质量问题、经整改后基本满足合同要求的，按完成比例的60%得分；验收合格率低于90%，或因驿站服务不到位导致来访群众健康安全事件处置不当、群众投诉的，不得分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 常驻律师资质达标率 | 2.00 | 用于考核信访大厅律师服务采购项目的履约质量。主要衡量律师服务承接机构派出的常驻律师团队在人员配置数量、执业资质、专业能力及人员结构等方面是否达到合同约定标准，以资质达标人数占合同约定应配备人数的比例进行计算。 | 同时配备至少1名执业律师与6名实习律师得满分；每缺少1名律师扣0.5分；若执业律师或实习律师人数均未达标，按对应扣分标准累计扣减，扣完为止。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 产出时效 | 8.00 | 保安配备完成及时率 | 2.00 | 用于考核信访大厅保安服务采购项目的响应速度和履约时效。主要衡量安保服务承接机构是否按照合同约定时间节点，完成保安人员的招聘、培训、政审及驻场部署等工作，确保人员按时到岗到位，以实际按时配备到位的保安人 | 配备完成及时率达100%，且保安人员均按合同约定时间驻场到位、实现无缝衔接、未出现任何岗位空档的，得满分；配备完成及时率在95%(含)—100%(不含)之间，存在个别岗位到位时间略有延迟但未影响大厅正常值守秩序的，按完成比例得分；配备完成及时率在90%(含)—95%(不含)之间，存在部分岗位延迟到位、短期内对 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 数占合同约定应配备总人数的比例进行计算。 | 大厅秩序维护造成一定影响的，按完成比例的 60%得分；配备完成及时率低于 90%，或因人员配备严重滞后导致安保力量不足、影响大厅安全运行的，不得分。 | | | |
| | | | | 保安工作时间 | 2.00 | 用于考核信访大厅保安服务的时间覆盖是否满足合同约定及项目需求。主要衡量安保服务承接机构是否实现全年无间断值守，确保每日 24 小时均有保安人员在岗履职，以实际执行的服务时间是否达到“7 天×24 小时”全覆盖为标准进行考核。 | 按班次准时到岗无缺勤得满分；每出现 1 次迟到或早退扣 0.5 分，迟到或早退超 15 分钟按缺勤处理，每次缺勤扣 1 分；交接班延误导致岗位出现空岗，每空岗 15 分钟扣 0.5 分，累计扣分直至扣完本项设定分值，空岗超 30 分钟视为重大失职，直接扣完本项全部分值。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | | | 大厅志愿服务项目完成及时率 | 2.00 | 用于考核信访大厅志愿服务采购项目的响应速度和履约时效。主要衡量志愿服务承接机构是否按照合同约定时间节点，完成志愿者招募、培训、背景核查及驻场服务启动等各项工作，确保志愿服务力量按时到岗到位，以实际按时完成的工作项数占合同约定应完成工作总项数的比例进行计算。 | 完成及时率达 100%，且各阶段工作均按合同约定时间节点完成、志愿者按时到岗、无任何延误的，得满分；完成及时率在 95%(含）—100%（不含）之间，存在个别非关键工作项略有延迟但未影响正常志愿服务开展、大厅运行秩序得到有效保障的，按完成比例得分；完成及时率在 90%（含）—95%（不含）之间，存在部分工作项延迟完成、短期内对信访群众引导和秩序维护造成一定影响的，按完成比例的 60%得分；完成及时率低于 90%，或因完成严重滞后导致志愿服务无法按时启动、影响大厅正常运行秩序的，不得分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 常驻律师到位及时率 | 2.00 | 用于考核信访大厅律师服务采购项目的响应速度和履约时效。主要衡量律师服务承接机构是否按照合同约定时间节点，完成常驻律师的选派、资质审核及驻场服务启动等各项工作，确保律师团队按时到岗履职，以实际按时到位的人数占合同约定应到位总人数的比例进行计算。 | 到位及时率达100%，且执业律师及实习律师均按合同约定时间驻场就位、法律服务无缝衔接、未出现岗位空档的，得满分；到位及时率在95%(含）—100%（不含）之间，存在个别律师到位时间略有延迟但未影响正常接访工作、法律服务持续保障的，按完成比例得分；到位及时率在90%（含）—95%（不含）之间，存在部分律师延迟到位、短期内对信访法律服务造成一定影响的，按完成比例的60%得分；到位及时率低于90%，或因律师到位严重滞后导致法律服务中断、引发群众投诉或影响信访接待工作正常开展的，不得分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 产出成本 | 2.00 | 成本节约率 | 2.00 | 完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。 | 成本节约率=Σ[（各年度计划成本-实际成本）/计划成本]/涉及年份数*100%。<br>成本节约率≥0%，得2分；否则按比例扣分。 | 2.00 | 100.00% | 0.00 |
| 项目效益 | 30.00 | 社会效益 | 25.00 | 提高信访大厅安全性，保障人员安全 | 15.00 | 主要衡量通过常态化巡查、秩序疏导、安全检查及突发事件应急处置等措施，是否有效维护了信访大厅的接访秩序，切实保障了来访群众及大厅工作人员的人身安全。 | 全年未发生安保责任事故，大厅接访秩序持续稳定，来访群众及工作人员安全得到有效保障，安全防范效果显著的，得满分；全年未发生安保责任事故，但在个别时段存在秩序维护不够到位、安全防范措施有待加强的情况，经整改后安全状况改善的，按满分的80%得分；全年发生轻微安保责任事件但未造成人员伤害、经处置后安全状况可控的，按满分的60%得分；全年发生较大及以上安保责任事故,或因安保措施不到位导致人员受伤、财产损失等较严重后果的，不得分。 | 15.00 | 100.00% | 0.00 |

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 指标解释 | 评分标准 | 得分 | 得分率 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 推动信访接待工作法治化建设 | 10.00 | 主要衡量通过律师深度参与接访、普法与信访工作融合、依法分类处理信访诉求等措施，是否有效引导信访群众依法表达诉求，促进信访矛盾在法治轨道上化解，以及信访接待工作程序是否规范、法律引导是否到位、群众依法信访意识是否增强。 | 律师参与接访机制健全，依法分类处理信访诉求规范有序，普法与信访工作深度融合成效显著，有效推动信访接待在法治轨道上运行的，得满分；工作机制基本健全，依法处理信访诉求程序较为规范，但在普法宣传深度、法律引导覆盖面等方面仍有提升空间的，按满分的80%得分；工作机制初步建立，依法处理信访诉求能力一般，普法与信访工作融合尚不够紧密的，按满分的60%得分；未建立律师参与接访机制，或接访程序不规范、法律引导不到位，影响信访工作法治化建设的，不得分。 | 10.00 | 100.00% | 0.00 |
| | | 满意度 | 5.00 | 信访大厅来访群众满意度 | 5.00 | 主要衡量来访群众在接受安保安检、律师服务、志愿服务及大厅日常运行管理等各项服务过程中，对服务态度、办事效率、大厅环境、安全秩序等方面的总体评价。 | 满意度以满意度问卷调查中表示“满意”的群众人数占参与问卷调查总人数的比例进行计算。<br>90%≤信访大厅来访群众满意度≤100%,5分；80%≤信访大厅来访群众满意度＜90%,3分；60%≤信访大厅来访群众满意度＜80%,1分；0%≤信访大厅来访群众满意度＜60%,0分。 | 5.00 | 100.00% | 0.00 |
| **总分** | **100.00** | | **100.00** | | **100.00** | | | **97.13** | **97.13%** | **2.87** |