

项目支出部门评价报告



项目名称：心访工作室

项目单位：深圳市福田区信访局

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《中华人民共和国预算法》《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《福田区财政局关于开展 2023 年度预算绩效自评及项目支出部门评价工作的通知》（福财〔2024〕25 号）等相关规定，深圳市福田区信访局（以下简称“我局”）依据设定的绩效目标，对 2023 年度“心访工作室”项目（以下简称“本项目”）的决策、过程、产出、效益进行评价，评价报告如下：

一、项目概况

（一）项目背景及立项依据

为贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面落实党的二十大精神和《信访工作条例》，坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善新形势下正确处理人民内部矛盾的机制，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，扎实做好“送上门来的群众工作”，切实维护群众合法权益，福田区信访局创新摸索福田信访工作新模式，着力打造共建共治共享社会治理格局，积极引进专业心理服务机构，创新设立“心访工作室”，在推进社会心理服务体系建设，推动信访事项“事心双解”等方面，取得一定成效。“心访工作室”着力以人为本，用“心”解决信访工作中的难题，不断深化用“心访”的方式做好信访工作。2023 年我局继续实施“心访工作室”项目，财政预算安排的资金主要用于“心访工作室”管理和开展沙龙、讲座等活动。

（二）主要内容及实施情况

1. 主要内容

我局购买第三方专业心理健康服务机构，负责成立“心访工作室”，其具有技术专业、政治素质优良的心理咨询师和相关专业人员，主要工作包括开展日常接访、协助化解信访事项、心理咨询、心理测评、心理建设培训辅导、心理健康疏导、心理建设宣传教育等。

2. 实施情况

（1）日常接访、心理咨询服务。心访工作室项目依托“1+10”心访工作网络，从2023年1月至12月，共参与接待信访群众4846批次，接访群众10649人，安抚群众7066人，进行心理介入人数3036人，心理疏导时数达2009.60小时。受理访前咨询6510人次，成功调解来访人数5304人。

（2）心理服务评估及测量。访前结合信访人现场的状态表现，对信访人进行初步心理健康测评和评估，及时发现、重点关注，把矛盾化解在萌芽状态中。为信访工作者提供科学心理测评量表SAS、SDS、社会支持量表等，从源头上充分掌握基本情况信息，为来访接待工作人员给予支持。2023年1月至2023年12月，各工作点累计完成心理测量表1000余份；同步对筛选发现需要心理干预的信访群众，及时开展心理疏导，力争实现早发现、早干预、早化解。

（3）信访事项化解工作。各驻点心理咨询师围绕已通过案

审和已按照“三到位一处理”原则落实的重复访案件，对信访群众提出心理疏导和化解方案。参与重点个案 554 宗，为信访群众进行一对一心理咨询服务时长达 345 小时。

（4）专业心理讲座及沙龙活动。针对信访工作人员及信访群众开展心理健康讲座及沙龙，提高其对心理健康知识的重视，为培育理性平和、积极向上的社会心态，推进社会治理体系和治理能力现代化贡献心访工作室的力量。截至 2023 年 12 月，共开展心理健康讲座、沙龙、赋能活动共计 91 场。

（三）资金投入及使用情况

本项目 2023 年度年初预算 320.66 万元，全年预算调整为 224.00 万元。截至 2023 年 12 月 31 日，本项目全年预算经费已全部列支完毕，共支出 224.00 万元，预算执行率为 100%。

（四）项目绩效目标

1. 阶段性目标

一是发挥心访工作室项目优势，继续做好信访工作，2023 年将推动信访关口前移，建立起区-街道-社区-网格四级服务体系，拓宽社会化多元服务机制，融合社会法治化、社会调解机制、第三方评议机制，并连同心访工作室共同开展全方位服务，将矛盾化解在萌芽状态。**二是**不断创新工作方法，加强项目团队内的沟通协作，不断提升团队成员的信访工作业务能力和水平，在工作中不断增强工作的前瞻性、系统性、针对性，创新工作方式方法，打造心访工作室信访服务示范点。**三是**通过及时完成心访咨

询师培训，保证培训合格，从而实现心访工作室项目正常开展。在日常服务中开展普惠性心理服务和特殊性个案服务，从广度和深度两个方面促进项目服务高质高效落地。

2. 年度总体目标

在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，通过持续引入社会力量参与矛盾纠纷化解，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，助力信访关口前移，结合辖区工作实际，实现信访问题源头治理，提高信访事项化解质效，切实维护好人民群众合法权益，不断提升信访工作水平和群众工作能力，努力以信访工作法治化推动新时代信访工作高质量发展，助力经济社会高质量发展。

项目绩效目标如表 1 所示。

表 1：项目绩效目标

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	协助重点案件化解率	≥50%
		心访咨询师培训开展期数	2 期
	质量指标	培训合格率	100%
	时效指标	心访咨询师培训及时率	100%
	成本指标	支出进度达标率	≥95%
效益指标	社会效益指标	辅助维护社会和谐稳定	100%有效
		有效提升民众法治信访意识	100%有效
满意度指标	服务对象满意度指标	培训和心理咨询对象满意度	≥90%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价的目的

考核项目资金支出效率及使用的综合效果，及时总结经验，分析存在的问题和原因，切实采取有效措施进一步改进，不断提高资金使用效率，为后续项目预算及使用提供参考依据。通过绩效评价，树立绩效管理理念，做好预算绩效管理，提高财政资金效益。

（二）绩效评价对象

2023 年度心访工作室项目。

（三）绩效评价范围

涵盖心访工作室项目的所有范围，主要是项目各项年度计划指标完成情况和年度资金兑现及使用情况，涉及资金共计 224.00 万元。

（四）绩效评价原则

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. 绩效相关原则

绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应

当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

（五）绩效评价方法和标准

1. 评价方法

评价方法采用数据分析、比较法、询问查证等。

2. 评价标准

以《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）、《福田区财政局关于开展2023年度预算绩效自评及项目支出部门评价工作的通知》（福财〔2024〕25号）以及项目支出绩效评价表的年度指标值为评价标准。

（六）绩效评价工作过程

2023年度本项目绩效评价的具体实施程序如下：首先，下达绩效评价通知，制定数据采集表，对项目具体实施内容、项目预算资金使用及项目组织管理流程等进行了解。随后根据梳理的项目基本情况，确定评价关注点，设计评价指标体系。最后进入数据分析和报告撰写环节，顺利完成此次评价工作。

三、综合评价情况及评价结论

（一）项目绩效评价结论

评分结果：本次评估围绕绩效评价指标体系，通过数据采集分析等方式，对该项目绩效进行了客观、公开的评价，该项目实施有依据，资金使用科学合理，最终评分结果为94分。

项目支出部门评价指标体系框架如表2所示。

表 2：项目支出部门评价指标体系框架

评价指标			指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	分值		
决策	项目立项	立项依据充分性	5	评价要点： 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)； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求(1分)； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需(1分)； 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)； ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复(1分)。	5
		立项程序规范性	2	评价要点： ①项目按照规定的程序申请设立(1分)； ②审批文件、材料符合相关要求(0.5分)； 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
	绩效目标	绩效目标合理性	4	评价要点： ①项目有绩效目标(1分)； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性(1分)； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平(1分)； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(1分)。	3
		绩效指标明确性	3	评价要点： ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标(1分)； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1分)； ③与项目目标任务数或计划数相对应(1分)。	2

评价指标				指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
过程	资金投入	预算编制科学性	4	项目预算编制经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算编制经过科学论证(1分); ②预算内容与项目内容匹配(1分); ③预算额度测算依据充分,按照标准编制(1分); ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配(1分)。	4
		资金分配合理性	2	项目预算资金分配有测算依据,与补助单位或地方实际相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算资金分配依据充分,体现厉行节约从严从紧安排的导向(1分); ②资金分配额度合理,与项目单位或地方实际相适应(1分)。	2
	资金管理	资金到位率	2	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整体保障程度。	资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。 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
		预算执行率	5	项目预算资金按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨。	5
		资金使用合规性	3	项目资金使用符合相关的财务管理规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点: ①符合国家财经法规和财务管理规定以及有关专项资金管理规定的规定(1分); ②资金的拨付有完整的审批程序和手续(1分); ③符合项目预算批复或合同规定的用途(1分); ④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(扣1分)。	3

评价指标			指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	分值		
产出	组织实施	管理制度健全性	5	项目实施单位的财务和业务管理制度健全,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。	5
		制度执行有效性	5	评价要点: ①遵守相关法律法规和相关管理规定(1分); ②项目调整及支出调整手续完备(1分); ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档(1分); ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位(2分)。	5
	产出数量	心访咨询师培训开展期数	5	项目实施的“心访咨询师培训”开展期数,用以反应和考核项目产出数量目标的实现程度。	5
		协助重点案件化解率	5	用以反应和考核项目产出数量目标的实现程度。化解标准以市对区的绩效考核为参考。	5
产出质量	产出质量	培训合格率	10	项目实施的培训合格率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	10
		心访咨询师培训及时率	10	项目实施的工作时效,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	10

评价指标				指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
	产出成本	支出进度达标率	10	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，用以期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。反映和考核项目的成本节约程度。	支出进度达标率=（实际成本/计划成本）×100%。实际成本：项目实施单位如	10
效益	社会效益	辅助维护社会和谐稳定	5	通过心理咨询，辅助维护社会和谐稳定。	社会和谐稳定度提升，心访工作室影响力（5分）；上述指标分为基本达成目标、部分实现目标、实现目标程度较低三个档次，并分别对应80%（含）—100%得5分、60%（含）—80%得3分、0%—60%得0分。	3
		有效提升民众法治信访意识	5	通过心访工作室深入社区，增加信访渠道，使更多群众了解相关法律法规，增强信访法律意识，引导群众依法表达诉求。	有效化解社会矛盾纠纷，降低重复上访案宗。（5分）上述指标分为基本达成目标、部分实现目标、实现目标程度较低三个档次，并分别对应80%（含）—100%得5分、60%（含）—80%得3分、0%—60%得0分。	3
	服务对象满意度	培训和心理咨询对象满意度	10	培训和心理咨询对象对心访工作室效果的满意程度。	满意度达90%，得满分；满意度每下降1%，扣除0.2分；满意度在50%以下，该指标不得分。	10
合计						94

（二）项目绩效分析

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-项目管理-项目绩效”设计评价指标体系，对项目支出进行绩效分析。包括但不限于以下内容：

1. 项目决策

（1）项目立项

一是项目立项充分性。该指标主要考察本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。我局紧扣心访工作室的考核要求，充分发挥心理咨询师的专业优势，借助心理学的方法和技术，引导上访群众缓解心理压力，排除心理障碍，有助于群众理清思路，理性表达诉求。在此背景下设立本项目，项目立项依据充分。

二是立项程序规范性。该指标主要考察项目申请、设立过程是否符合相关要求。本项目设立与预算的编制严格按照预算绩效管理辦法等相关要求，以绩效导向、目标管理、责任明晰、信息公开为原则，制定项目管理方案，编制项目预算安排，经领导小组讨论后报分管领导审批，项目申请、设立过程符合相关要求。

（2）绩效目标

一是绩效目标合理性。该指标主要考察项目所设定的绩效目标依据是否充分，是否符合客观实际。为全面实施绩效管理，强化预算单位支出责任，提高财政资金使用效率，我局将预算绩效

管理理念和绩效管理方法贯穿于本项目预算编制过程中，以绩效目标为对象，以绩效目标的设定、审核和批复为主要内容开展预算管理活动。2023 年度本项目共设置绩效指标 8 项，其中数量指标 2 项，质量指标 1 项，时效指标 1 项，成本指标 1 项，社会效益指标 2 项，满意度指标 1 项。基本涵盖项目主要工作内容，相比 2022 年，我局对三级指标中关于“辅助维护社会和谐稳定”和“有效提升民众法治信访意识”对应的年度指标值“有效”实行了按评判等级赋值赋分，分为“基本达成目标”“部分实现目标”“实现目标程度较低”三个档次，并分别对应“90%（含）—100%”“60%（含）—90%”“0%—60%”三个区间。

二是绩效指标明确性。该项目设置了数量、质量、时效、成本、社会效益和满意度等指标，绩效指标明确且均量化，与实际工作内容相符合。

（3）资金投入

一是预算编制科学性。该指标主要考察项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度是否与年度目标相适应。本项目 2023 年年初预算安排 320.66 万元，年中根据实际情况调出 96.66 万元，全年预算数调整为 224.00 万元。

二是资金分配合理性。该指标主要考察项目预算资金分配是否有测算依据，是否与补助单位或地方实际相适应。2023 年度本项目预算资金以 2022 年预算资金分配作为参考，以厉行节约、从严从紧安排为导向，分配更为精准。

2. 项目管理

（1）资金管理

一是**资金到位率**。该指标主要考察到位资金与预算资金的比率。本项目预算资金 224.00 万元，实际到位资金 224.00 万元，资金到位率 100%。

二是**预算执行率**。该指标主要考察项目预算资金是否按照计划执行。2023 年度本项目年初预算数 320.66 万元，后调整全年预算数为 224.00 万元，已支付金额 224.00 万元，执行率 100%。

三是**资金使用合规性**。该指标主要考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度规定。根据《福田区信访局财务管理制度》等相关规定，本项目支出安排遵照勤俭节约、量力而行、适度从紧的原则，资金使用体现管理与服务相结合的原则，根据去年的预算执行金额调整今年的年初预算为 320.66 万元，并按照合同实际履约进度，调整 2023 年全年预算 224 万元，由局党组会审议决定本项目支出细节，严格实行预算控制与支出范围、支出标准规定相结合，严禁无预算、无计划开支，保证项目正常运转。

（2）组织实施

一是安排专人负责组织协调指导各街道办心访工作的有效开展，确保各街道办心访工作服务项目的组织推进和顺利完成，对购买服务合同的履行及服务完成情况进行监督管理与评价验收。二是严格按照项目年度资金使用计划，统筹安排项目全年资金使用进度。

3. 项目绩效

(1) 产出数量

本项目 2023 年年初新增加一个数量指标为：协助重点案件化解率达 50%以上。2023 年度本项目严格按照实施方案开展项目各项工作，通过举办心访咨询师培训，加强团队内的沟通协作，不断提升团队成员的信访工作业务能力和水平，使心访工作室取得显著成效。

(2) 产出质量

2023 年度本项目产出质量效果良好，培训合格率达 100%。例如，通过前期心访工作经验的积累，以及对心访接访案例的汇集、甄选，形成了《心访工作室服务案例集》，心理咨询师以案促教，深入阐释心理学的相关原理和知识，现场引导大家正确面对信访工作压力、做好自我心理调适、保持积极健康心态，并就如何与信访人建立有效沟通、找准原因症结、推动事项解决提出了意见建议。通过此次培训，为全体干部职工提高沟通能力、加强情绪管理提供了有益的指导。

(3) 产出时效

2023 年度，本项目能按照工作时效推进，心访咨询师培训及时率达 100%，开展及时性反映了产出时效目标的实现程度。

(4) 产出成本

2023 年度本项目年初预算数为 320.66 万元，年中调整预算金额 224.00 万元，实际支付 224.00 万元，成本控制率为 100%，

支出进度达标率为 100%。

（5）社会效益

2023 年本项目通过系列讲座、沙龙活动，针对信访工作人员及信访群众开展心理健康讲座及沙龙，针对信访工作人员开展讲座及赋能培训，加强心访工作人员及社会居民心理健康知识的重视，从侧面有效辅助了维护社会和谐稳定，有效提升了民众法治信访意识。

（6）满意度效益

社会公众或服务对象满意度：年初目标为满意度 $\geq 90\%$ 。通过调查统计的得出的结果显示，服务对象满意度为 90%。

四、主要经验及做法

在 2022 年“心访工作室”取得显著成效后，我局 2023 年继续将“心访工作室”作为信访事务的重要工作进行推进，把“心访工作室”的工作重点更多地放到解决实际问题上来。从 2023 年开始，建立起区-街道-社区-网格四级社会心理服务体系，扩充社会化多元服务机制。我局按照“提质、提效、提心”三个基本的提升思路，依托社会专业力量，为信访工作者和信访群众提供灵活适度的心理疏导和心理咨询，用“心访”解决信访中的难题，用“心访”的方式更好地做好信访工作。

一是重前端、重预防、重基层。项目运用心理疏导，危机干预，心理健康宣传三项核心服务手法，将心理调适和疏导干预机制渗透到信访日常工作，深化发展群众诉求服务。通过到街道社

区基层一线“摆档”“出摊”，打造群众诉求服务市集，鼓励群众以合理合法途径充分“发声”，在群众“家门口”解决合理合法诉求，了解并评估群众心理状态，逐步形成依法及时就地解决信访问题的正确导向。注重预防工作，心理咨询师主动到社区做好心理健康宣传工作，确保矛盾纠纷化早化小，做到“事心双解”。

二是强中端、强技能、强合力。在信访事项处理过程中，全面打造社会化多元心理服务机制，深入融合法制化、社会调解综合化、引入第三方评议团队结合心理咨询师的专业心理疏导能力，通过一对一疏导、区-街道-社区-网格四级联动提供持续性心理健康服务形成合力，致力于将矛盾化解在基层。

三是稳末端、稳情绪、稳服务。心访工作室对重点信访群众提供定期回访服务，进行访后评估，通过访谈、心理测量、邀请参加社区心理健康相关活动等多维度协同发力、综合施策、坚持法制化教育，努力将因情绪引起的矛盾纠纷化解在基层化解在萌芽状态。

五、存在的问题及原因分析

根据《中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（财预〔2021〕101号）的通知要求，绩效目标应通过具体绩效指标予以细化、量化描述。我局编制了“心访工作室”项目支出绩效目标表，绩效目标设定合理，项目资金分配管理使用合法合规高效，管理制度健全有效。但绩效指标细化程度未能全面覆盖阶段目标任务，表现在：**一是**绩效目标设置单一，未能

完全覆盖项目主要产出和核心效果的指标，造成绩效评价结果导向不够鲜明；二是项目指标规划设置前瞻性不足，未能根据 2023 年处于目标不同阶段设置调整相应三级指标的产出指标、效益指标与满意度指标及年度指标值。三是通过心访工作室在街道办驻点服务，增加了信访渠道，使更多群众了解相关法律法规，增强了信访法律意识，有效引导群众依法表达诉求，也化解了部分社会矛盾纠纷，降低了重复上访案宗，社会和谐稳定度有所提升，心访工作室的逐步开展也收到了群众积极反馈，但受人力、资金以及空间限制，心访工作室普及范围与目标仍有较大上升空间；同时我局也意识到由于信访群众的文化及学识水平良莠不齐，以及矛盾的纠纷错综复杂，在普及法律法规基础上，对于部分错综复杂的信访事项仍需要较高的专业知识储备及相关专业人才加入才能予以化解。

六、有关建议

（一）科学设置提高绩效目标全面性

不断提升指标设置的能力及专业程度，根据项目内容和实施方案，结合历年项目支出绩效评价情况以及项目特点，梳理绩效指标，编报时要考虑项目指标依据是否充分、内容是否完整、覆盖是否全面、是否符合单位业务实际情况，是否突出重点并且量化易评。

（二）重视绩效指标和指标值前瞻性

要结合往年工作情况，对未来工作计划提出资金需求方案，

根据当年项目经费进一步修改完善资金使用方案及绩效目标，并调整编报新时期的项目绩效目标及年度指标值。重视绩效跟踪检查工作，对发现的问题及时进行协调和整改，确保绩效目标正常运行，达到预期绩效目标。

同时，可以适当引进第三方评价，利用专家和第三方机构的专业性和中立性，使绩效评价指标设定与实际完成情况评定更加专业、公证、合理。设置和使用项目支出核心绩效目标和指标，使绩效评价结果导向更加鲜明。

（三）多方联动增强心访服务能级，提升社会效益

根据目标调整预算，增加相应人力与资金投入，不断深入各个社区，扩大心访工作室普及范围，能够及时使信访人员释放心理压力，稳定他们的非理性情绪，打消信访人非正常上访的念头，实现对信访工作者的心理关爱、辅导日常化、常态化；对于错综复杂的矛盾纠纷，必要时增派心理咨询师、律师等专业人士介入，对信访人实施心理疏导、预防过激行为突发，发挥心理学在矛盾纠纷化解方面的专业优势，与律师联席办公、联动配合、优势互补，最大程度发挥心理咨询在接访工作中的作用，推动我局心访工作的高质量发展。