**盘锦市民政局居家养老服务项目**

**绩****效****评****价****报****告**

**辽宁九方汇智咨询有限公司**

**2024年7月**

**目 录**

[摘 要 1](#_Toc19148)

[（一）项目基本情况及评价结论 1](#_Toc902)

[（二）项目单位绩效评价报告情况 2](#_Toc10844)

[（三）项目绩效评价指标体系 3](#_Toc9850)

[（四）项目绩效评价指标分析概述 5](#_Toc30000)

[（五）主要经验及做法 11](#_Toc16658)

[（六）存在的问题及建议 12](#_Toc29135)

[绩效评价报告 15](#_Toc11551)

[一、项目基本情况 15](#_Toc12936)

[（一）项目立项背景及实施目的 15](#_Toc23663)

[（二）立项依据 16](#_Toc20421)

[（三）项目内容和预算支出情况 17](#_Toc1102)

[1.项目内容 17](#_Toc22022)

[2.预算支出情况 17](#_Toc536)

[（四）项目实施情况 18](#_Toc3236)

[1.项目实施主体 18](#_Toc10600)

[2.项目供应商的确定和合同签订 18](#_Toc9169)

[3.服务商和提供服务人员的基本情况 19](#_Toc28837)

[4.服务对象的确认和管理 19](#_Toc2927)

[5.居家养老智慧化 20](#_Toc22260)

[6.服务情况 20](#_Toc427)

[7.项目的监管 21](#_Toc30435)

[8.资金结算情况 21](#_Toc8077)

[二、项目单位绩效报告情况 22](#_Toc4939)

[（一）项目单位绩效目标编制情况 22](#_Toc6866)

[（二）项目单位绩效自评情况 24](#_Toc6186)

[（三）项目自评复评情况 27](#_Toc28620)

[1.总体目标方面 27](#_Toc6036)

[2.绩效指标方面 27](#_Toc31523)

[3.自评的预算项目绩效目标与申报的预算项目绩效目标不一致 27](#_Toc19179)

[三、绩效评价工作情况 27](#_Toc2725)

[（一）绩效评价的目的 27](#_Toc8947)

[（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法 28](#_Toc25989)

[1.绩效评价的原则 28](#_Toc1417)

[2.评价指标体系 29](#_Toc4034)

[3.评价方法 38](#_Toc3582)

[（三）绩效评价工作过程 38](#_Toc27013)

[1.前期准备 38](#_Toc3434)

[2.组织实施 39](#_Toc4797)

[3.分析评价 40](#_Toc12913)

[四、绩效评价指标分析情况 40](#_Toc31806)

[（一）项目决策情况分析 40](#_Toc15437)

[1.项目立项 40](#_Toc6955)

[2.绩效目标 41](#_Toc31522)

[（二）项目过程情况分析 42](#_Toc6268)

[1.资金管理 42](#_Toc12254)

[2.组织实施 43](#_Toc26073)

[（三）项目产出情况 44](#_Toc12343)

[1.产出数量 44](#_Toc10785)

[2.产出质量 45](#_Toc6023)

[3.产出时效 47](#_Toc19285)

[4.产出成本 48](#_Toc21398)

[（四）项目效益情况 48](#_Toc18631)

[1.可持续影响 48](#_Toc5258)

[2.社会效益 50](#_Toc28592)

[（五）项目满意度情况 51](#_Toc8605)

[五、综合评价情况及评价结论 51](#_Toc1446)

[六、绩效评价结果应用建议 52](#_Toc24653)

[七、主要经验及做法 53](#_Toc8067)

[（一）养老主体多元化 53](#_Toc2580)

[（二）居家养老智慧化 53](#_Toc20664)

[（三）组织管理人性化 54](#_Toc11508)

[（四）服务内容具体化 54](#_Toc32304)

[（五）项目实施持续化 54](#_Toc13663)

[八、存在的主要问题和建议 55](#_Toc14620)

[（一）存在问题 55](#_Toc29749)

[（二）建议 56](#_Toc26986)

[九、其他需说明的问题 58](#_Toc27128)

**摘 要**

（一）项目基本情况及评价结论

**1.项目基本情况**

2017年11月民政部、财政部《关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知》中确定，盘锦市为第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区。

项目实施主体：盘锦市民政局

项目内容：为部分失能老人提供“五助一护”居家养老上门服务。

项目资金来源：中央集中彩票公益金支持社会福利事业的专项资金。

项目采购：2019年5月通过政府采购公开招投标，北京普天大健康科技发展有限公司中标，中标金额为每个服务期299.00万元，比预算金额低1.00万元。服务期限为3个年度，合同约定签1续2，按照服务商提供的工作量和服务清单结算。

项目执行：2022年9月7日至2023年9月6日为第三个服务期，对特定对象的“五助一护”人员数量实行动态管理，服务人数为1079人，服务次数为80614人次，实际结算金额为281.40万元。

项目资金结算：截至绩效评价日项目资金已全部支付。

2.评价结论

本次绩效评价采用100分制进行评级。按照“盘锦市民政局居家养老项目专项资金绩效评价指标体系表”中的评分标准，通过对项目的决策、过程、产出、效益、满意度指标的考核，总体得分为94分，根据《财政部关于规范绩效评价结果等级划分标准的通知》（财预便〔2017〕44号）文件规定，评级等次根据评价总得分确定为优（90-100分）、良（80-89分）、中（60-79分）、差（0-59分）四个等级。本次项目绩效评级等次为“优”。项目综合评价等级见下表：

**绩效评价评分表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **指标分值** | **评价得分** |
| 决策 | 8 | 5.5 |
| 过程 | 22 | 20.5 |
| 产出 | 40 | 38 |
| 效益 | 20 | 20 |
| 满意度 | 10 | 10 |
| **合计** | **100** | **94** |
| **项目绩效等级** | | **优** |

（二）项目单位绩效评价报告情况

盘锦市民政局提供了2022年度部门项目绩效目标自评表（由于本项目期限跨年度，财政预算执行的是2022年度预算指标）。

评价小组按照盘锦市民政局提供的项目预算绩效目标申报表和项目绩效自评表，结合案卷研究和现场调研取得的资料对自评表进行了复核，复核发现存在以下问题：

1.总体目标方面

项目预算绩效申报表总体目标与实际项目内容不一致，无相关性，总体目标不明确、不合理且不可行。

2.绩效指标方面

绩效指标设置分解的不具体、不清晰、不可衡量。

3.绩效目标自评与预算绩效目标不一致

项目绩效目标自评表与项目预算绩效申报表总体目标不一致，具体指标也不一致。自评的绩效指标设置和评价过于宏观笼统，未反映出项目实施全貌。

（三）项目绩效评价指标体系

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **盘锦市民政局居家养老专项资金绩效评价指标表** | | | | | | | |
| **一级指标** | **分值** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **失分原因** |
| **100** | **100** | **100** | **94** |
| 决策 | 8 | 项目立项 | 4 | 立项依据  充分性 | 2 | 2 |  |
| 立项程序  规范性 | 2 | 2 |  |
| 绩效目标 | 4 | 绩效目标  合理性 | 2 | 1 | 1．项目预算绩效申报表总体目标与实际项目内容不一致，无相关性；2.总体目标不明确、不合理且不可行。 |
| 绩效目标  明确性 | 2 | 0.5 | 1.绩效指标细化分解的不具体；2.绩效指标值不清晰、不可衡量。 |
| 过程 | 22 | 资金管理 | 18 | 资金到位率 | 2 | 0.5 | 截至2023年12月31日，到位资金102.03万元，资金到位率=102.03/299=34.12%。 |
| 预算执行率 | 14 | 14 |  |
| 资金使用  合规性 | 2 | 2 |  |
| 组织实施 | 4 | 管理制度  健全性 | 2 | 2 |  |
| 制度执行  有效性 | 2 | 2 |  |
| 产出 | 40 | 产出数量 | 8 | 服务人数浮动率 | 4 | 4 |  |
| 服务次数 | 4 | 4 |  |
| 产出质量 | 24 | 服务对象  准确率 | 4 | 4 |  |
| 跟踪回访率 | 4 | 4 |  |
| 监管回访率 | 4 | 4 |  |
| 实地走访  次数 | 4 | 4 |  |
| “五助一护”服务比例 | 4 | 3 | “助急”服务比例超过20%。 |
| 服务档案  建立情况 | 4 | 3 | 服务商建档立卡不够完整、系统、规范。 |
| 产出时效 | 4 | 项目完成  及时性 | 4 | 4 |  |
| 产出成本 | 4 | 成本节约率 | 4 | 4 |  |
| 效益 | 20 | 可持续影响 | 12 | 政策保障  水平 | 3 | 3 |  |
| 预算资金  保障水平 | 3 | 3 |  |
| 服务商的  保障水平 | 3 | 3 |  |
| 连续服务  意愿 | 3 | 3 |  |
| 社会效益 | 8 | 对经济和生活压力的缓解程度 | 4 | 4 |  |
| 政策知晓  情况 | 4 | 4 |  |
| 满意度 | 10 | 群众满意度 | 10 | 政府立项  满意度 | 5 | 5 |  |
| 服务效果  满意度 | 5 | 5 |  |

（四）项目绩效评价指标分析概述

1.项目决策情况分析

项目决策指标包括项目立项指标和绩效目标指标。

（1）项目立项指标包括立项依据充分性、立项程序规范性。

立项依据充分性。2017年11月民政部、财政部《关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知》中明确，盘锦市为第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区，项目立项依据充分。

立项程序规范性。项目依据民政部、财政部和省民政厅、盘锦市人民政府办公室、盘锦市财政局文件设立，经过必要的绩效评估和集体决策。

（2）绩效目标指标包括绩效目标合理性、绩效目标明确性。

绩效目标合理性。项目单位编制的项目总体目标为“确保单位正常运转”，项目预算绩效申报表总体目标与实际项目内容不一致，无相关性，总体目标不明确、不合理且不可行。实际项目预期产出效益与效果符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额相匹配。

绩效目标明确性。项目预算绩效申报表总体目标不明确，绩效指标设置分解的不具体、不清晰、不可衡量。自评绩效指标与项目目标任务数或计划数基本对应。

2.项目过程情况分析

项目过程指标包括资金管理指标和组织实施指标。

（1）资金管理指标包括资金到位率、预算执行率、资金使用合规性。

资金到位率。截至绩效评价日资金到位率为100%，按合同约定未及时到位，截至2023年12月31日，到位资金102.03万元，资金到位率34.12%。

预算执行率。盘锦市民政局居家养老专项资金预算金额为299万元，因项目按照服务商实际工作量结算，结算金额为281.40万元，因此预算执行率为100%。

资金使用合规性。项目资金使用过程中严格按照国家财经法规和财务制度以及有关专项资金管理办法的规定执行，资金的拨付有完整的审批程序和手续，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。

（2）组织实施指标包括管理制度健全性、制度执行有效性。

管理制度健全性。盘锦市民政局制定了具体的项目实施方案，涉及资金管理、政府采购方面，在盘锦市民政局内部控制制度中有相应的制度。

制度执行有效性。在项目组织实施过程中遵守法律、法规和相关管理规定，支出调整手续完备，项目合同、验收报告齐全，项目实施的人员条件、场地设施、信息支撑等均落实到位。

3.项目产出情况

项目产出指标包括产出数量指标、产出质量指标、产出时效指标和产出成本指标。

（1）产出数量

产出数量包括服务人数浮动率、服务次数。

服务人数浮动率。经调取智慧养老服务平台数据，对特定对象的“五助一护”人员数量实行动态管理，服务人数为1079人，比约定人数1070人上浮0.8%，未超过5%的允许浮动比例。

服务人次。经调取智慧养老服务平台数据，对特定对象的“五助一护”上门服务80614人次，达到了约定的年3万人次以上。

（2）产出质量

产出质量指标包括服务对象准确率、跟踪回访率、监管回访率、实地走访次数、“五助一护”服务比例、服务档案建立情况。

服务对象准确率。经调查问卷和实地访谈，服务对象均为低保户和特困户，没有超范围服务对象，准确率100%。

跟踪回访率。经调取智慧养老服务平台数据，服务商对每个工单均进行了跟踪回访，跟踪回访率100%。

监管回访率。项目实施监管部门每月回访按照服务工单尾号数字抽取样本，达到监管回访率10%。

实地走访次数。项目实施监管部门定期实地走访每月至少1次，合同期内12次以上。

“五助一护”服务比例。按照招标文件和合同的要求，各服务项目比例为：助浴和助医合计不低于20%；助餐和护理合计不低于20%；助洁不低于20%；助急不高于20%。实际服务情况为：助浴和助医合计27.36%；助餐和护理合计31.13%；助洁20.19%；助急21.32%，助急服务项目比例高于约定标准比例，其他各服务项目比例符合标准。

服务档案建立情况。服务对象均建立了档案，但档案内容不够完整、系统和规范。

（3）产出时效

产出时效指标主要是项目完成及时性。

合同条款第五项：交付时间为2022年9月7日起至2023年9月6日止。实际服务开始时间为2022年9月19日，结束时间为2023年9月5日。合同虽然约定应在的服务期内完成服务，不应延后开始或者提前结束，由于受疫情影响，晚于约定的开始时间；又因服务商是连续服务，因此产出时效及时。

（4）产出成本

产出成本指标主要是成本节约率。

项目预算资金300万元，政府采购中标金额299万元，节约率0.33%。合同期内服务商累计完成服务80614单，服务金额282.34万元，实际结算金额281.40万元，节约成本0.94万元，节约率大于0。

4.项目效益情况

项目效益指标包括可持续影响指标、社会效益指标。

（1）可持续影响

可持续影响指标包括政策保障水平、预算资金保障水平、服务商的保障水平、连续服务意愿预算资金保障水平。

政策保障水平。国家持续出台引导发展“居家养老”政策，政策导向支持项目的长久实施和发展。

预算资金保障水平。项目预算资金连续3年足额支付，保障了项目资金的可持续性。

服务商的保障水平。通过对特定服务对象的调查问卷和实地访谈，监管部门的电话回访和实地走访，服务商具备满足“五助一护”能力和水平，可保障项目的持续实施。

连续服务意愿。对项目主管单位的访谈和实地调查，服务商具备满足“五助一护”能力，且水平和质量逐年提升；服务对象连续服务意愿达100%，项目受益群体的可持续、相对较为稳定。

（2）社会效益

社会效益指标包括对经济和生活压力的缓解程度、政策知晓情况。

对经济和生活压力的缓解程度。通过对特定服务对象的调查问卷和实地走访，老人或其家属认为有一定帮助的达100%。

政策知晓情况。通过对特定服务对象的调查问卷和实地走访，老人或其家属认为对居家养老服务政策基本了解的达100%。

5.项目满意度情况

项目满意度指标主要是受益群体满意度指标。

政府立项满意度。通过访谈和实地走访，对政府这项惠民政策满意赞同的达100%。

服务效果满意度。通过对特定服务对象的调查问卷和实地走访，对服务效果基本满意的达100%。

（五）主要经验及做法

1.养老主体多元化

盘锦市民政局居家养老服务项目，通过公开招投标的方式，引入社会力量参与养老服务工作，服务主体不在只是政府，而是转变为政府出资、社会力量参与服务的多元化主体。

2.居家养老智慧化

服务商推出的智慧养老解决方案依托物联网、互联网、服务网等先进技术和平台，契合“互联网+”发展趋势。居家养老智慧化服务平台一站式解决了居家养老上门服务的工单创建、派工、服务完成时间、服务照片上传、服务跟踪回访的运营过程全覆盖,真正实现了居家养老智慧化。

3.组织管理人性化

项目在实施前，多方听取意见、集体决策，从低保户、低保边缘户和特困户中选择失能老人作为首批服务对象，并逐步扩大服务范围，在总体预算金额不变的前提下，尽量多的为有需求的失能老人提供服务，体现组织管理的人性化。

4.服务内容具体化

居家养老上门服务项目没有采取单纯补贴现金的方式，而是提供失能老人以助餐、助医、助浴、助洁、助急和日常护理为主要内容的“五助一护”免费上门服务，基本满足了生活照料、日常起居、康复护理等需求，做到了服务内容具体化。

5.项目实施持续化

居家养老上门服务项目自2019年立项，2020年具体实施以来，项目4年时间，从国家制定的政策、市委市政府的重视程度、项目资金的保障、项目实施主体盘锦市民政局的监管、受益对象的满意度上，均保障了项目实施的持续稳定发展。

（六）存在的问题及建议

1.存在的问题

（1）绩效目标不合理且不可行

项目预算绩效申报表总体目标与实际项目内容不相关，总体目标不明确、不合理且不可行。

（2）绩效目标不明确性

总体目标不明确，绩效指标设置分解的不具体、不清晰、不可衡量。

（3）资金到位不及时

截至绩效评价日资金到位率为100%，截至2023年12月31日，到位资金102.03万元，资金到位率34.12%。合同约定按季度结算，资金到位不及时，间接影响供应商的经营。

1. “五助一护”服务比例不符合项目要求

招标文件中要求，助浴和助医合计不低于20%；助餐和护理合计不低于20%；助洁不低于20%；助急不高于20%。但在项目实施过程中，存在助急高于20%的问题。

（5）服务档案不完善

服务商为全部服务对象建立了档案，但存在档案内容不够完整、系统和规范的问题。

（6）绩效评价工作不重视

部门对项目绩效评价工作不够重视，从项目绩效申报到自评都流于形式，应付了事，未认真研究落实此项工作。

2.建议

（1）绩效目标和指标设置方面

加强预算绩效管理，根据项目实施内容，合理、明确的制定项目绩效目标和绩效指标，项目绩效目标应简洁、明确、可操作、可考核，如：总体目标设为，提高城乡居家养老服务覆盖率，发展为居家老人提供“五助一护”等上门服务更为合理、明确；项目指标（三级指标）的设置要细化、可衡量、定性指标与定量指标清晰明了，建议可以参考本次重点评价设置的指标，逐步完善指标体系。

（2）资金管理

项目主管单位可以加强与相关部门的沟通，协调落实资金按照合同约定的时间支付，从而能够更加吸引社会资本投入居家养老事业中，促进此项目健康、良性、持续发展。

（3）“五助一护”服务比例

招标文件中有规定的服务项目比例要求缺乏灵活性，如：某项服务需求量较大，但有比例限制，满足不了实际需求。建议制定合理的项目变更的程序、方法等，方便具体执行，在总量不变的情况下，灵活安排，尽量满足失能老人增加某项服务数量的需求。

（4）服务档案

项目主管单位规范服务商档案管理，提出具体要求，定期检查落实情况。我们在现场评价过程中看到，2024年此项工作有所改进。

（5）加强业务学习，扎实做好绩效评价工作

绩效评价工作需要财务部门和项目业务管理部门加强沟通，协调一致共同完成项目绩效评价工作，将此项工作落到实处。

**盘锦市民政局居家养老服务项目**

**绩效评价报告**

盘锦市财政局：

我公司接受盘锦市财政局委托，根据《中共辽宁省委 辽宁省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（辽委发〔2019〕17号）、《关于印发盘锦市市本级预算绩效管理实施细则（试行）的通知》（盘财绩〔2020〕64号）和《关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知》（盘财绩〔2023〕78号）等文件要求，依据《中华人民共和国预算法》、《政府会计准则》等法律法规，对盘锦市民政局居家养老服务项目进行了重点绩效评价。

盘锦市民政局（以下简称市民政局）对所提供的资料的合法性、真实性、完整性负责，我们的责任是公正、客观、如实的做出评价。我们实施了检查、询问、调查问卷、实地走访等程序，现将评价情况报告如下：

**一、项目基本情况**

（一）项目立项背景及实施目的

2017年11月民政部、财政部《关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知》中确定，盘锦市为第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区。2022年4月《盘锦市居家和社区基本养老服务提升行动方案（2022-2025年）》中主要目标：发展居家上门服务，发挥省示范型居家和社区养老服务中心引领作业，为居家老人提供生活照料、家务料理、精神慰藉、助餐、助浴、助医、助洁等上门服务。

随着我国逐步进入老龄化社会，各地开始对养老服务模式进行积极的探索，居家养老服务应运而生，我市作为民政部、财政部第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区，通过政府扶持、社会力量运营、市场化运作，全面提升居家和社区养老综合能力，总结推广居家和社区养老服务发展的可推行、可复制、可持续的经验，引领带动全国居家和社区养老发展，巩固居家和社区养老在养老体系中的基础地位，满足绝大多数有需求的老年人在家或者社区享受养老服务的愿望。

（二）立项依据

1.关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知（民函【2017】252号）

2.财政部关于下达第二批居民和社区养老服务改革试点地区补助资金的通知（财社【2017】255号）

3.关于印发《2022年全省居家和社区基本养老服务提升行动工作实施方案》的通知（辽民函【2022】6号）

4.关于印发《全省居家和社区基本养老服务提升行动方案（2022-2025年）》的通知（辽民发【2022】11号）

5.盘锦市人民政府办公室关于印发盘锦市居家和社区养老服务改革试点工作实施方案的通知（盘政办发【2018】39号）

6.关于印发《盘锦市居家和社区基本养老服务提升行动方案（2022-2025年）》的通知（盘民发【2022】24号）

（三）项目内容和预算支出情况

1.项目内容

2022年9月7日至2023年9月6日，服务商按照约定完成居家养老上门“五助一护”服务。服务内容包括：

（1）助餐服务，为老人提供做饭、送餐等服务；

（2）助浴服务，为老人提供洗头、洗澡、擦浴、助浴等服务；

（3）助洁服务，为老人做好个人清洁和室内外卫生清扫整理等；

（4）助急服务，为老人提供简易物业维修服务、代买代购和交费等应急服务；

（5）助医服务，为老人提供简易康复服务、陪同就医；

（6）护理服务，为老人提供专业护理服务、喘息照护等服务。

2.预算支出情况

居家养老服务资金来源为财政补助专项资金（以下简称：专项资金），是中央集中彩票公益金支持社会福利事业的专项资金，用于补助居家和社区养老服务改革试点地区。

2022年度项目资金预算总额为299.00万元（盘财指社【2022】1337号），实际执行过程中按照服务商的工作量与服务清单单价结算，合同期内共提供服务80614人次，服务金额282.34万元，实际结算金额281.40万元，由盘锦市财政局政府采购专户直接支付。截至绩效评价日项目资金已全部支付。

（四）项目实施情况

1.项目实施主体

居家养老服务项目的实施主体为市民政局，各区（县）负责汇总审核乡镇、街道上报的服务对象，市民政局负责项目的实施及监管。

2.项目供应商的确定和合同签订

（1）供应商的确定。2019年5月市民政局通过政府采购公开招标的方式，确定北京普天大健康科技发展有限公司作为居家养老服务的服务商，中标金额为每个服务期299.00万元，比预算金额低1.00万元。服务期限为3个年度，合同约定签1续2。

（2）合同签订。2020年月6日市民政局与北京普天大健康科技发展有限公司签署《盘锦市政府采购项目合同书》，本服务期为居家养老服务的第三年服务期。此次评价的合同期限为2022年9月7日至2023年9月6日，服务商按照约定完成居家养老服务。

（3）付款方式。根据合同约定，供方在完成季度的服务并经需方验收合格后，凭发票办理付款手续，盘锦市财政局政府采购监督管理科审核后，由国库科从政府采购资金专户直接向服务商付款。

3.服务商和提供服务人员的基本情况

服务商北京普天大健康科技发展有限公司，于2015年12月27日经北京市海淀区市场监督管理局批准成立，法定代表人胡炜，注册资本10000万元，住所北京市海淀区海淀北二街6号14层1411，北京普天大健康科技发展有限公司是中国普天（国务院国资委管理的中央企业）旗下的大健康产业运营公司，专注于健康和养老服务运营，现已在北京、上海、曲靖、三亚、东营、天津等城市落地项目公司，运营普天智慧养老云平台和线下养老服务体系，促进养老产业发展，促进居家、社区、机构养老三位一体，融合发展。

服务人员是北京普天大健康科技发展有限公司在盘锦市范围内，公开招聘的城市失业人员和农村剩余劳动人员，经过专业培训合格后上岗为服务对象提供居家养老服务，同时积极与市内其他家政服务企业合作，为特定服务对象提供“五助一护”专业服务。

4.服务对象的确认和管理

（1）精准确定服务对象。在对服务对象的确认上采取了由下至上办法，即最基层的乡镇、街道、社区从低保户、低保边缘户和特困户中筛选身体状况不佳的失能老人作为优先服务对象，申报到各区（县）民政部门审核，各区（县）民政部门汇总上报市民政局，在条件允许的情况下再逐渐扩大范围。

（2）实时动态管理。由于服务对象是从低保户、低保边缘户和特困户中的筛选的失能老人，基本上为因病致贫、因残致贫，因此在服务对象脱贫或者死亡后按照原定的基数定期补充新的服务对象，在总体规模不变的情况下，尽可能的为更多有需求的老人提供服务。

5.居家养老智慧化

项目运营初期，服务商推出智慧养老解决方案，依托物联网、互联网、服务网等先进技术和平台，契合“互联网+”发展趋势，立足老人养老生活的实际需求，关注老人安全，关爱老人健康，力求为老人提供便利生活。居家养老智慧化服务平台一站式解决了居家养老上门服务的工单创建、派工、服务完成时间、服务照片上传、服务跟踪回访的运营过程全覆盖,真正实现了居家养老智慧化。

6.服务情况

截至2023年9月6日，合同期内服务商累计完成服务80614人次，服务金额282.34万元，其中：

1. 助餐：服务单量7000人次，服务金额35.00万元，占比12.40%；
2. 助浴：服务单量15795人次，服务金额56.26万元，占比19.92%；
3. 助洁：服务单量18481人次，服务金额56.99万元，占比20.18%；
4. 助急：服务单量20275人次，服务金额60.19万元，占比21.32%；
5. 助医：服务单量8400人次，服务金额21.00万元，占比7.44%；
6. 护理：服务单量10663人次，服务金额52.90万元，占比18.74%。

同时，在服务期内，服务商还完成社会服务工单956单，服务金额69.18万元（非补助项目）。

7.项目的监管

市民政局养老服务和社会福利科负责监管项目的运营工作，他们在项目实施过程中，组织、协调和管理项目的运营，对细节的关注和对质量的把控上基本做到了科学管控、精准推进，他们制定了较为详细的监管计划，跟踪回访、监管回访、实地走访，从项目的规划准备、组织实施、监督和验收、总结和复盘，做到了闭环管理。

8.资金结算情况

合同期内共提供服务80614人次，服务金额282.34万元，实际结算金额281.40万元，节约成本0.94万元。服务经市民政局验收后，办理资金结算手续，待盘锦市财政局相关科室批准后，从政府采购专户直接支付给供应商。

**二、项目单位绩效报告情况**

（一）项目单位绩效目标编制情况

根据预算绩效管理要求，市民政局2023年申报了项目预算，确定了绩效目标，预算金额300.00万元，编制预算项目绩效目标覆盖率（实际编制绩效目标的数量/应编制绩效目标的数量）为100%。该项目横跨2个预算年度，2022年未编制项目预算绩效申报表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2023年盘锦市民政局预算项目（政策）绩效目标表** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | 单位：万元 |
| **项目（政策）名称** | 居家养老购买服务补助 | | | | | | |
| **主管部门** | 盘锦市民政局 | | | **实施单位** | 盘锦市民政局 | | |
| **预算资金情况** | 300 | | | | | | |
| **总体目标** | 确保单位正常运转 | | | | | | |
| **绩效指标** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **运算符号** | **指标值** | **度量单位** | **完成时效** |
| 产出指标 | 数量指标 | 省智慧社区居家养老服务示范项目建成数量 | = | 1 | 个 | 2023-12 |
| 足额保障率 | = | 100 | % | 2023-12 |
| 质量指标 | 资金发放率 | ≥ | 100 | % | 2023-12 |
| 正常运转率 | = | 100 | % | 2023-12 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 提升社区服务水平情况 |  | 良好 |  | 2023-12 |
|  | 可持续影响指标 | 保障水平 |  | 足额保障 |  | 2023-12 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 社区群众满意度 | ≥ | 95 | % | 2023-12 |

（二）项目单位绩效自评情况

市民政局提供了2022年度项目绩效目标自评表（由于本项目跨年度，财政执行的是2022年度项目预算指标，所以市民政局未做2023年度项目绩效目标评价），自评表见下：

转移支付项目绩效目标自评表

（2022年度）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 转移支付(项目)名称 | | | 居家养老服务 | | | | |
| 中央主管部门 | | | 民政部 | | | | |
| 地方主管部门 | | | 盘锦市民政局 | | 资金使用单位 | | 盘锦市民政局 |
| 资金情况 （万元） | | |  | 全年预算数(A) | 全年执行数（B） | | 执行率(B/A\*100%) |
| 年度资金总额： | 299 | 299 | | 100% |
| 其中：资金 | 299 | 299 | | 100% |
| 地方资金 |  |  | |  |
| 其他资金 |  |  | |  |
| 资金管理情况 | | |  | 情况说明 | | 存在问题和改进措施 | |
| 分配科学性 |  | |  | |
| 下达及时性 |  | |  | |
| 拨付合规性 |  | |  | |
| 使用规范性 |  | |  | |
| 执行准确性 |  | |  | |
| 预算绩效管理情况 |  | |  | |
| 支出责任履行情况 |  | |  | |
| 年度目标完成情况 | | | 总体目标 | | 全年实际完成情况 | | |
| 居家养老服务 | | 已完成 | | |
| 绩效 指标 | 一级 指标 | 二级 指标 | 三级 指标 | | 指标值 | 全年实际完成 | 为完成原因和改进措施 |
| 产出 指标 | 数量指标 | 服务老人人数 | | 1100 | 1100 |  |
| 质量指标 | 服务按时完成 | | 合格 | 合格 |  |
| 时效指标 | 居家养老服务完成时间 | | 12月底 | 12月底 |  |
| 成本 指标 | 居家养老服务 | | 299 | 299 |  |
| 效益 指标 | 经济效益指标 | 无 | |  |  |  |
| 社会效益指标 | 给老年人提供普惠多元的上门服务 | | 完成 | 完成 |  |
| 生态效益指标 | 无影响 | | 无 | 无 |  |
| 可持续影响指标 | 确保居家养老上门服务的连续性，切实让全市特殊困难老年群体能够享受到普惠多元的优质服务 | | 完成 | 完成 |  |
| 满意 度指 标 | 服务对 象满意 度指标 | 被服务老年人满意 | | 80% | 100% |  |
| 说明 | |  | | | | | |

（三）项目自评复评情况

我们按照市民政局提供的自评表，结合案卷、现场调研、访谈等取得的资料对自评表进行了复核，复核发现存在以下问题：

1.总体目标方面

预算项目绩效申报表总体目标与实际项目内容不一致，无相关性，总体目标不明确、不合理且不可行。

2.绩效指标方面

绩效指标设置分解的不具体、不清晰、不可衡量、含义不清。

**3**.自评的预算项目绩效目标与申报的预算项目绩效目标不一致

预算项目绩效目标自评表与预算项目绩效申报表总体目标不一致，具体指标也不一致，指标值也不一致。自评的绩效指标设置和评价过于宏观笼统，未反映出项目实施全貌。

4.绩效目标申报的年度与自评的年度时间逻辑相悖

2022年市民政局预算项目绩效申报表为空表，盘锦市财政局安排了299万元的预算。2023年预算项目绩效申报表有此项目300万元，财政安排了预算。2023年上报的预算项目绩效目标自评表是对2022年度预算项目绩效目标的评价。

**三、绩效评价工作情况**

（一）绩效评价的目的

通过绩效评价掌握项目支出情况，从项目决策、过程、产出、效益和满意度五个方面找出项目实施中存在的问题，提出相应的改进意见和建议，以提高项目实施主体绩效管理意识，切实推进绩效管理，完善预算管理制度、创新机制、加强管理、强化监督，保证项目资金使用管理的规范性、安全性和有效性，提高资金使用效益。使政府购买居家养老上门服务这一重大惠民工程更好的实施，更好的完成居家和社区养老服务体系创建,提升养老服务的质量和效益。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

1.绩效评价的原则

一是客观公正原则。预算项目绩效评价以相关法律、法规、规章制度以及财政部、辽宁省民政厅、盘锦市政府、盘锦市民政局、盘锦市财政局有关文件等为依据，按照“公开、公平、公正”的原则进行。坚持实事求是，确保数据准确、分值合理、结果客观，严禁刻意抬高分数、弄虚作假。

二是科学规范原则。预算项目绩效评价通过规范的程序，对项目立项、过程、产出、效益、满意度等多个方面进行评价，采用定性与定量相结合的评价方法，科学、合理地进行。

三是依据充分原则。在评价过程中，收集足够的相关文件及资料，通过现场调研、实地走访、与项目主管单位及社区群众访谈等，为评价结论提供充分的依据支持。

四是公开透明原则。评价的标准和方法公开、清晰、透明，项目团队和利益相关方均了解评价的过程和结果，以便更好的了解项目绩效情况，并提出改进意见。

2.评价指标体系

我们根据《中共辽宁省委辽宁省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（辽委发〔2019〕17号）、《关于印发盘锦市市本级预算绩效管理实施细则（试行）的通知》（盘财绩〔2020〕64号）和《关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知》（盘财绩〔2023〕78号）等文件要求等文件规定，以及收集的民政部《关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区通知》（民函【2017】252号）、盘锦市人民政府办公室《关于印发盘锦市居家和社区养老服务试点工作实施方案的通知》（盘政办发【2018】39号）、盘锦市财政局预算指标通知、部门管理政策制度文件等有关资料，在决策指标、过程指标、产出指标、效益指标、满意度指标等一级指标框架下，完善二级指标，重点细化三级指标。设置具有代表性的核心指标，并合理设定评价标准，力求依据充分、科学实用、操作性强。项目评价指标体系设定情况具体见下表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **盘锦市民政局居家养老项目专项资金绩效评价指标体系** | | | | | | | | | | |
| 一级指标 | 分值 | 二级指标 | 分值 | 三级指标 | 分值 | 指标要素 | | | 指标依据 | 评分标准 |
| 100 | 100 | 100 | 指标解释 | 指标属性 | 指标标准 |
| 决策 | 8 | 项目立项 | 4 | 立项依据充分性 | 2 | 考核项目立项依据情况，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。 | 定性 | 依据充分 | 1.关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知（民函【2017】252号）；2.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；3.招标文件LPG201905082。 | 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；2.项目立项符合行业发展规划和政策要求；3.项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需；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；5.项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复；6.全部符合的得2分，有1项不符合的扣0.5分，扣完为止。 |
| 立项程序规范性 | 2 | 考核项目立项的规范情况，项目申请、设立过程是否符合相关要求。 | 定性 | 程序规范 | 1.关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知（民函【2017】252号）；2.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；3.招标文件LPG201905082。 | 1.项目是按照规定的程序申请设立的；2.审批文件、材料符合相关要求；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，4.全部符合的得2分，有1项不符合的扣1分，扣完为止。 |
| 绩效目标 | 4 | 绩效目标合理性 | 2 | 考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。 | 定性 | 目标合理 | 1.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；2.2023年盘锦市民政局预算项目（政策）绩效目标表；3.招标文件LPG201905082。 | 1.绩效目标合理且可行；2.绩效目标与实际工作内容具有相关性；3.预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；4.绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配；5.全部符合的得2分，有1项不符合的扣0.5分。 |
| 绩效目标明确性 | 2 | 考核项目绩效目标的明细化情况，依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。 | 定性 | 目标明确 | 1.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；2.2023年盘锦市民政局预算项目（政策）绩效目标表；3.招标文件LPG201905082。 | 1.总体目标明确；2.绩效指标细化具体；3.绩效指标清晰、可衡量的；4.绩效指标与项目目标任务数或计划数相对应；5.全部符合的得2分，有1项不符合的扣0.5分。 |
| 过程 | 22 | 资金管理 | 18 | 资金到位率 | 2 | 考核项目资金落实情况对项目实施的总体保障程度，实际到位的资金与预算资金的比率。 | 定量 | 100% | 1.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；2.招标文件LPG201905082；3.盘锦市政府采购项目合同书（项目名称：居家养老服务）；4.关于下达2022年中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金预算的通知（盘财指社【2022】1337号；5.政府采购资金支付凭证。 | 1.资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%；2.资金到位率80%-100%得2分； 资金到位率60%—80%（含）扣0.5分；资金到位率40%—60%（含）扣1分；资金到位率资金到位率20%—40%（含）扣1.5分；资金到位率0%—20%（含）不得分。 |
| 预算执行率 | 14 | 考核项目预算执行情况，项目预算资金是否按照计划执行。 | 定量 | 100% | 1.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；2.招标文件LPG201905082；3.盘锦市政府采购项目合同书（项目名称：居家养老服务）；4.关于下达2022年中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金预算的通知（盘财指社【2022】1337号。 | 预算执行率=(实际支出资金/预算资金)×100%，预算执行率100%得14分，每降低1个百分扣失1分，扣完为止。 |
| 资金使用合规性 | 2 | 考核项目资金的规范运行情况，项目资金使用是否符合法律、法规及相关的财务管理制度规定。 | 定性 | 使用规范 | 1.《中华人民共和国预算法》；2.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）；3.招标文件LPG201905082；4.盘锦市政府采购项目合同书（项目名称：居家养老服务）；5.盘锦市民政局内部控制制度；6.关于下达2022年中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金预算的通知（盘财指社【2022】1337号。 | 1.项目资金使用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；2.项目资金的拨付有完整的审批程序和手续；3.项目资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途；4.项目资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；5.全部符合的得2分，有1项不符合的扣0.5分。 |
| 组织实施 | 4 | 管理制度健全性 | 2 | 考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况，项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全。 | 定性 | 制度健全 | 1.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）； 2.盘锦市民政局内部控制制度。 | 1.已制定或具有相应项目管理制度；2.项目管理制度合法、合规、完整；3.全部符合的得2分，有1项不符合的扣1分。 |
| 制度执行有效性 | 2 | 考核相关管理制度的有效执行情况，项目实施是否符合相关管理规定。 | 定性 | 执行有效 | 1.关于印发盘锦市市本级项目支出绩效评价操作指引（试行）的通知（盘财绩【2023】78号）； 2.盘锦市民政局内部控制制度。 | 1.项目执行遵守相关法律法规和相关管理规定；2.项目内容部分调整及支出调整手续完备；3.项目合同书、验收报告等资料齐全；4.项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位；5.全部符合的得2分，有1项不符合的扣0.5分。 |
| 产出 | 40 | 产出数量 | 8 | 服务人数浮动率 | 4 | 考核项目的服务人数情况，对特定对象的“五助一护”人员数量是否符合项目合同书或者招标文件的要求。 | 定量 | ±5% | 招标文件LPG201905082 | 对约1070名由政府确定的服务对象，人数上下浮动不得超过5%。人员浮动未超过5%得4分，人数浮动超过5%的，每超过1个百分点扣1分。 |
| 服务次数 | 4 | 考核项目的服务次数情况，对特定对象的“五助一护”服务次数是否符合项目合同书或者招标文件的要求。 | 定量 | ≥3万人次 | 招标文件LPG201905082 | 居家养老上门服务年度不低于3万人次得4分，低于3万人次的，每低1000人次扣1分。 |
| 产出质量 | 24 | 服务对象准确率 | 4 | 考核项目特定服务对象选择的精准程度，是否符合项目合同书或者招标文件的要求。 | 定量 | 100% | 招标文件LPG201905082 | 特定服务对象为低保户、低保边缘户、特困户，经调查问卷和实地调查特定服务对象准确率100%的得4分，每发现一名三非人员，扣0.5分。 |
| 跟踪回访率 | 4 | 考核项目服务商对服务人员服务质量的跟踪回访情况，跟踪回访率是否符合项目主管单位的要求。 | 定量 | 100% | 1.项目主管单位约定；2.智慧养老服务平台。 | 根据智慧养老信息平台订单情况，跟踪回访率100%得4分，低于100%的，每降低1个百分点扣1分，扣完为止。 |
| 监管回访率 | 4 | 考核项目监管部门对服务商和服务人员服务质量的监管回访情况，监管回访率是否符合项目主管单位的要求。 | 定量 | ≥10% | 项目主管单位约定 | 监管部门监管回访率高于10%得4分，低于10%的，每降低1个百分点扣1分，扣完为止。 |
| 实地走访次数 | 4 | 考核项目监管部门对服务对象、服务商和服务人员服务质量的实地走访情况，实地走访次数是否符合项目主管单位的要求。 | 定量 | ≥12次 | 项目主管单位约定 | 监管部门定期实地走访每月1次，合同期内12次及以上的，得4分，低于12次的，每少1次扣1分，扣完为止。 |
| “五助一护”服务比例 | 4 | 考核项目的各类服务比例情况，对特定对象的“五助一护”服务比例是否符合项目合同书或者招标文件的要求。 | 定量 | ≥或≤20% | 1.辽宁省民政厅文件（辽民函【2022】6号）；2.招标文件LPG201905082。 | 各项目比例为：助浴和助医合计不低于20%；助餐和护理合计不低于20%；助洁不低于20%；助急不高于20%，四项比例均达标，得4分，1项达标的扣1分。 |
| 服务档案建立情况 | 4 | 考核服务商对特定服务对象建立服务档案的情况，档案资料是否真实、完整、系统、规范。 | 定性 | 完善 | 招标文件LPG201905082 | 1.服务对象均建立档案；2.档案内容真实、完整、系统、规范；3.全部符合的得4分，内容不完整、不系统、不规范的应酌情扣分。 |
| 产出时效 | 4 | 项目完成及时性 | 4 | 考核项目产出时效目标的实现程度，项目实际完成时间与计划完成时间的比较。 | 定性 | 及时 | 盘锦市政府采购项目合同书（项目名称：居家养老服务） | 合同条款第五项：交付时间和交付地点（交付时间：2022年9月7日起至2023年9月6日），在约定的服务期内完成服务得4分，开始延后或者结束提前应酌情扣分。 |
| 产出成本 | 4 | 成本节约率 | 4 | 考核项目的成本节约程度，完成项目计划工作目标的实际节约成本。 | 定量 | ＞0 | 1.《中华人民共和国预算法》;2.盘锦市财政局预算指标通知（盘财指社【2022】1337号；3.盘锦市政府采购项目合同书（项目名称：居家养老服务）。 | 结算金额低于预算资金、政府采购合同金额，节约资金的，得4分；结算金额高于预算资金、政府采购合同金额，未节约资金的，不得分。 |
| 效益 | 20 | 可持续影响 | 12 | 政策保障水平 | 3 | 考核国家政策导向对项目的影响情况，项目实施是否可持续。 | 定性 | 持续保障 | 1.关于印发《全省居家和社会养老服务提升行动方案（2022-2025年）》的通知（辽民发【2022】11号）；2.关于印发《盘锦市居家和社会养老服务提升行动方案（2022-2025年）》的通知（盘民发【2022】24号）。 | 国家政策持续出台，政策导向持续影响项目的实施的得3分，存在政策导向不能影响项目实施的，应合理评分。 |
| 预算资金保障水平 | 3 | 考核预算资金的保障情况，预算资金是否能够保障项目实施可持续。 | 定性 | 持续保障 | 1.关于下达居家和社区养老服务改革试点彩票公益金专项资金指标的通知（盘财指社【2020】1867号；2.关于下达市民政局居家和社区养老服务工作专项资金补助的函（盘财指社函【2021】4227号；3.关于下达2022年中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金预算的通知（盘财指社【2022】1337号。 | 项目预算资金连续3年足额保障的得4分，存在不能足额保障情况的，应合理评分。 |
| 服务商的保障水平 | 3 | 考核项目服务商的服务能力情况，是否具备居家养老上门服务“五助一护”能力水平，保障项目实施是否可持续。 | 定性 | 持续保障 | 2023年盘锦市民政局预算项目（政策）绩效目标表 | 通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查，监管部门的电话回访和实地走访调查，服务商具备满足“五助一护”能力水平，保障项目实施可持续，得5分，服务商能力水平不强的应酌情扣分。 |
| 连续服务意愿 | 3 | 考核项目的服务对象连续服务意愿情况，项目的实施是否可持续。 | 定性 | 连续服务 | 盘锦市人民政府办公室关于印发盘锦市居家和社区养老服务试点工作实施方案的通知（盘政办发【2018】39号 | 通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查，认为有连续服务意愿的，得4分，存在无连续服务意愿或连续服务意愿不强的，应合理评分。 |
| 社会效益 | 8 | 对经济和生活压力的缓解程度 | 4 | 考核项目的实施对困难家庭或个人在经济和生活压力上的缓解情况。 | 定性 | 有一定帮助 | 盘锦市人民政府办公室关于印发盘锦市居家和社区养老服务试点工作实施方案的通知（盘政办发【2018】39号 | 通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查，认为对经济和生活压力的缓解有一定帮助的，得5分，存在没有帮助或者缓解程度极微情况的，应合理评分。 |
| 政策知晓情况 | 4 | 考核项目的政策知晓情况，服务对象对相关政策的了解程度。 | 定性 | 基本了解 | 盘锦市人民政府办公室关于印发盘锦市居家和社区养老服务试点工作实施方案的通知（盘政办发【2018】39号 | 通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查，认为对居家养老服务政策基本了解的，得5分，存在不了解或不十分了解情况的，应合理评分。 |
| 满意度 | 10 | 受益群体满意度 | 10 | 政府立项满意度 | 5 | 考核项目立项的满意程度，政府立项是否符合群众需求。 | 定性 | 满意 | 盘锦市人民政府办公室关于印发盘锦市居家和社区养老服务试点工作实施方案的通知（盘政办发【2018】39号 | 通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查，对政府立项基本满意的，得5分，存在不满意情况的，应合理评分。 |
| 服务效果满意度 | 5 | 考核项目服务效果的满意程度，是否符合项目主管单位目标。 | 定量 | 95% | 2023年盘锦市民政局预算项目（政策）绩效目标表 | 通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查，对服务效果基本满意的，得5分，存在不满意情况的，应合理评分。 |

3.评价方法

本次绩效评价采用审阅法、比较分析法、因素分析法、调查问卷法和实地调查法等相结合的形式开展的评价。

1. 审阅材料法。对评价方提供的相关材料，审阅项目立项的充分性、绩效目标合理性、资金拨付的时效性、使用的规范性、管理制度的健全性等，评价项目实际执行情况。
2. 比较分析法。对项目绩效目标与实施结果、预期效益与实施效果对比分析，评价项目预期效益实现程度等分析方法，对项目决策、过程、产出、效果、满意度五个方面进行综合评价。
3. 因素分析法。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
4. 调查问卷法，对服务年限、年服务次数、满意度等情况，委托街道、社区进行调查问卷。
5. 实地调查法，对服务对象的性质、政策知晓程度、连续服务意愿、满意度等情况进行实地调查+访谈。

**（三）绩效评价工作过程**

1.前期准备

（1）我们接受盘锦市财政局委托，选用具有专业胜任能力的评价人员成立绩效评价团队，与委托方市财政局和被评价单位市民政局沟通，明确预算项目绩效评价的范围和目标，了解项目实施的具体情况。

（2）深入了解项目情况，收集和审核资料，制定评价工作方案。

（3）设计评价指标体系，明确评价标准，设计满意度调查问卷。

2.组织实施

1. 检查文件资料。搜集、汇总与整理文件、数据，检查项目立项文件；检查项目单位预算项目绩效目标申报、预算项目绩效自评报告和自评表；检查预算编制和资金的分配；检查财政资金使用情况、预决算、预算指标文件、项目支出明细账、会计原始凭证、服务商收款凭证等；检查项目内控制度及执行情况。
2. 询问（访谈）。与委托方就项目绩效评价的范围和目标、财政资金支出情况进行询问和沟通；与被评价单位就项目招投标、中标单位基本情况、服务商服务流程、智慧养老服务平台运营情况等进行访谈；与服务对象就服务的年限、次数、满意程度等情况进行访谈。
3. 观察。观察智慧养老服务平台运营情况；观察服务人员服务流程；观察服务对象的家庭状况、居住环境、身体状况等。
4. 问卷调查。抽取部分服务对象通过街道、社区进行问卷调查192人，占目前接受服务对象的30%。（详见问卷调查汇总表）
5. 实地调查走访。实地入户调查65人，占目前接受服务对象的10%。（详见问卷调查汇总表）

3.分析评价

经与委托单位和被评价单位沟通、交流具体情况，综合分析评价资料形成评价结论，撰写并完善绩效评价报告。

**四、绩效评价指标分析情况**

（一）项目决策情况分析

项目决策指标包括项目立项指标和绩效目标指标。对于该指标的评价，评价小组主要采取了案卷研究和现场访谈等方式进行，该项分值8分，通过对该指标的考核实际得分5.5分。

1.项目立项

项目立项指标包括立项依据充分性、立项程序规范性。

该项分值4分，实际评价得分4分。

1. 立项依据充分性

考核项目立项依据情况，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。

2017年11月民政部、财政部《关于确定第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区的通知》中确定，盘锦市为第二批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点地区，项目立项依据充分。

该项分值2分，实际评价得分2分。

1. 立项程序规范性

考核项目立项的规范情况，项目申请、设立过程是否符合相关要求。

项目按照民政部、财政部和省民政厅、盘锦市人民政府办公室、盘锦市财政局文件设立，经过必要的绩效评估和集体决策。

该项分值为2分，实际评价得分为2分。

2.绩效目标

绩效目标指标包括绩效目标合理性、绩效目标明确性。

该项分值为4分，实际评价得分为1.5分。

1. 绩效目标合理性

考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。

项目单位申报的预算项目总体目标为“确保单位正常运转”，项目绩效目标不合理且不可行，预算项目绩效目标与项目实际内容无相关性。自评绩效设置目标项目预期产出效益与效果符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额相匹配。

该项分值为2分，实际评价得分为1分。

1. 绩效目标明确性

考核预算项目绩效目标的明细化情况，依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。

总体目标不明确，绩效指标细化分解的不具体，绩效指标值不清晰、不可衡量。自评绩效指标与项目目标任务数或计划数基本对应。

该项分值为2分，实际评价得分为0.5分。

（二）项目过程情况分析

项目过程指标包括资金管理指标和组织实施指标。对于该指标的评价，评价小组主要采取了案卷研究、因素分析、和现场访谈等方式进行，该项分值22分，通过对该指标的考核实际得分20.5分。

1.资金管理

资金管理指标包括资金到位率、预算执行率、资金使用合规性。

该项分值为18分，实际评价得分为16.5分。

1. 资金到位率

考核项目资金落实情况对项目实施的总体保障程度，实际到位的资金与预算资金的比率。

截至绩效评价日资金到位率为100%。合同约定按季度结算，截至2023年12月31日，到位资金102.03万元，资金到位率34.12%。

该项分值为2分，实际评价得分为0.5分。

1. 预算执行率

考核项目预算执行情况，项目预算资金是否按照计划执行。

市民政局居家养老专项资金预算金额为299万元，结算金额为281.40万元，因项目按照服务商实际工作量结算执行，因此预算执行率为100%。

该项分值为14分，实际评价得分为14分。

（3）资金使用合规性

考核项目资金的规范运行情况，项目资金使用是否符合国家法律、法规及相关的财务管理制度规定。

项目资金使用规范，符合国家法律、法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，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。

该项分值为2分，实际评价得分为2分。

2.组织实施

组织实施指标包括管理制度健全性、制度执行有效。

部门内控制度和该项目管理制度较为健全，政府采购、财务制度和项目管理制度执行到位。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. 管理制度健全性

考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况，项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全。

市民政局制定了具体的项目实施方案，涉及资金管理、政府采购方面，在市民政局内部控制制度中有相应的制度。

该项分值为2分，实际评价得分为2分。

1. 制度执行有效性

考核相关管理制度的有效执行情况，项目实施是否符合相关管理规定。

在项目组织实施过程中遵守法律、法规和相关管理规定，项目内容调整手续完备，支出调整手续完备，项目合同、验收报告齐全，项目实施的人员条件、场地设施、信息支撑等均落实到位。

该项分值为2分，实际评价得分为2分。

（三）项目产出情况

项目产出指标包括产出数量指标、产出质量指标、产出时效指标和产出成本指标。对于该指标的评价，评价小组主要采取了案卷研究、因素分析、调查问卷和实地调查等方式进行，该项分值40分，通过对该指标的考核实际得分38分。

1.产出数量

产出数量包括服务人数浮动率、服务次数。

该项分值为8分，实际评价得分为8分

1. 服务人数

考核项目的服务人数变动情况，对特定对象的“五助一护”人员数量是否符合项目合同书或者招标文件的要求。

经调取智慧养老平台数据，对特定对象的“五助一护”人员数量实行动态管理，服务人数为1079人，比约定人数1070人上浮0.8%，未超过5%的允许浮动比例。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. 服务次数

考核项目的服务次数情况，对特定对象的“五助一护”服务次数是否符合项目合同书或者招标文件的要求。

经调取智慧养老平台数据，对特定对象的“五助一护”服务次数上门服务80614人次，达到了约定的年3万人次以上。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

2.产出质量

产出质量指标包括服务对象准确率、跟踪回访率、监管回访率、实地走访次数、“五助一护”服务比例、服务档案建立情况。

该项分值为24分，实际评价得分为22分。

1. 服务对象准确率

考核项目特定服务对象选择的精准程度，是否符合项目合同书或者招标文件的要求。

经调查问卷和实地调查，服务对象均为低保户和特困户，没有超范围服务对象，准确率100%。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. 跟踪回访率

考核项目服务商对服务人员服务质量的跟踪回访情况，跟踪回访率是否符合项目主管单位的要求。

经调取智慧养老服务平台调取数据，服务商对每个工单均进行了跟踪回访，跟踪回访率100%。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. 监管回访率

考核项目监管部门对服务商和服务人员服务质量的监管回访情况，监管回访率是否符合项目主管单位的要求。

监管回访每月按照不同的服务工单尾号数字抽取样本，达到监管回访率10%。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. 实地走访次数

考核项目监管部门对服务对象状况、服务商和服务人员服务质量的实地走访情况，实地走访次数是否符合项目主管单位的要求。

监管部门定期实地走访每月至少1次，合同期内12次以上。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. “五助一护”服务比例

考核项目的各类服务比例情况，对特定对象的“五助一护”服务比例是否符合项目合同书或者招标文件的要求。

按照招标文件和合同的要求，各服务项目比例为：助浴和助医合计不低于20%；助餐和护理合计不低于20%；助洁不低于20%；助急不高于20%。实际服务情况为：助浴和助医合计27.36%；助餐和护理合计31.13%；助洁20.19%；助急21.32%，助急服务项目比例高于约定标准比例，其他各服务项目比例符合标准。

该项分值为4分，实际评价得分为3分。

1. 服务档案建立情况

考核服务商对特定服务对象建立服务档案的情况，档案资料是否真实、完整、系统、规范。

服务对象均建立了档案，但档案内容不够完整、系统和规范。

该项分值为4分，实际评价得分为3分。

3.产出时效

产出时效指标主要是项目完成及时性。

考核项目产出时效目标的实现程度，项目实际完成时间与计划完成时间的比较。

合同条款第五项：交付时间和交付地点列示，交付时间为2022年9月7日起至2023年9月6日，应在约定的服务期内完成服务，不应延后开始或者提前结束。因疫情影响，这个服务期实际开始时间为2022年9月19日，结束时间为2023年9月5日，虽然开始时间晚于合同约定，但服务商是连续服务年度，因此产出时效是及时的。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

4.产出成本

产出成本指标主要是成本节约率。

考核项目的成本节约程度，完成项目计划工作目标的实际节约成本。

项目预算资金300万元，政府采购中标金额299万元，节约率0.33%。合同期内服务商累计完成服务80614单，服务金额282.34万元，按照预算资金节约率计算，实际结算金额281.40万元，节约成本0.94万元，节约率大于0。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

（四）项目效益情况

项目效益指标包括可持续影响指标、社会效益指标。对于该指标的评价，评价小组主要采取了案卷研究、因素分析、调查问卷和实地调查访谈等方式进行，该项分值20分，通过对该指标的考核实际得分20分。

1.可持续影响

可持续影响指标包括政策保障水平、连续服务意愿、服务商的保障水平、预算资金保障水平。

该项分值为12分，实际评价得分为12分。

1. 政策保障水平

考核国家政策导向对项目的影响情况，项目实施是否可持续。

国家和各级政府陆续出台引导发展“居家养老”政策，政策导向支持这项惠民项目的长久实施和发展。

该项分值为3分，实际评价得分为3分。

（2）预算资金保障水平

考核预算资金的保障情况，预算资金是否能够保障项目实施可持续。

项目预算资金连续3年足额支付，中央级层面安排的预算资金有力的保障了项目资金的可持续性，省级和地方在财力范围内也将配套部分资金，更加有力的保障该项目的可持续性。

该项分值为3分，实际评价得分为3分。

（3）服务商的保障水平

考核项目服务商的服务能力情况，是否具备居家养老上门服务“五助一护”能力水平，保障项目实施是否可持续。

通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查访谈，监管部门的电话回访和实地走访调查，服务商具备满足“五助一护”能力水平，能够保障项目实施的可持续性。

该项分值为3分，实际评价得分为3分。

（4）连续服务意愿

考核项目的服务对象连续服务意愿情况，项目的实施是否可持续。

对项目主管单位访谈和实地调查的结果，服务商具备满足“五助一护”服务，水平能力在逐年提升；服务对象接受连续服务的意愿高达100%，受益群体数量持续稳定。

该项分值为3分，实际评价得分为3分。

2.社会效益

社会效益指标包括对经济和生活压力的缓解程度、政策知晓情况。

该项分值为8分，实际评价得分为8分。

1. 对经济和生活压力的缓解程度

考核项目的实施对困难家庭或个人在经济和生活压力上的缓解情况。

通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查走访，100%的老人或其家属认为有一定帮助。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

1. 政策知晓情况

考核项目的政策知晓情况，服务对象对相关政策的了解程度。

通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查走访，老人或其家属对居家养老服务政策基本了解的达100%。

该项分值为4分，实际评价得分为4分。

（五）项目满意度情况

项目满意度指标主要是受益对象满意度指标。对于该指标的评价，评价小组主要采取了案卷研究、调查问卷和实地调查走访等方式进行，该项分值10分，通过对该指标的考核实际得分10分。

1.政府立项满意度

考核项目的立项选择的满意程度，政府立项是否符合群众需求。

通过访谈和实地调查，对政府这项惠民项目满意的达100%。

该项分值为5分，实际评价得分为5分。

2.服务效果满意度

通过对特定服务对象的调查问卷和实地调查走访，对服务效果基本满意的达100%。

该项分值为5分，实际评价得分为5分。

**五、综合评价情况及评价结论**

综合评价分析预算项目执行及绩效目标完成情况。本次绩效评价采用100分制进行评级。按照“盘锦市民政局居家养老专项资金绩效评价指标体系表”中的评分标准，通过对项目的考核，总体得分为94分，根据《财政部关于规范绩效评价结果等级划分标准的通知》（财预便〔2017〕44号）文件，评级等次根据评价总得分确定为优（90-100分）、良（80-89分）、中（60-79分）、差（0-59分）四个等级。本次项目绩效评级等次为“优”。项目综合评价等级见下表。

**绩效评价评分表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **指标分值** | **评价得分** |
| 决策 | 8 | 5.5 |
| 过程 | 22 | 20.5 |
| 产出 | 40 | 38 |
| 效益 | 20 | 20 |
| 满意度 | 10 | 10 |
| **合计** | **100** | **94** |
| **项目绩效等级** | | **优** |

**六、绩效评价结果应用建议**

一是反馈整改与监督。将绩效评价结果反馈给被评价单位，督促其根据评价报告提出的问题和建议进行整改，并制定整改方案，确保问题得到有效解决。同时，建立通报督查机制，将评价结果在相关部门、同行业范围内予以通报，提高预算部门对绩效评价的重视程度。

二是公开评价结果。按照政府信息公开有关规定，将绩效评价结果在一定范围内公开，接受社会监督。这不仅可以提高绩效信息的透明度，还能倒逼部门规范预算绩效管理，提高绩效管理的责任感和效率。

三是强化预算关联。将绩效评价结果作为预算安排的重要依据，对评价结果优秀的项目给予表彰和奖励，并在下一年度预算安排时优先考虑。对于评价结果差或整改未落实的项目，则从紧考虑或不予安排资金，以强化预算绩效管理的约束作用。

四是纳入绩效考核体系。将预算绩效管理工作纳入综合目标考核范围，作为各部门绩效考核的重要内容之一。这有助于树牢部门单位“重绩效、讲绩效”的意识，推动各部门更加重视预算绩效管理工作。

**七、主要经验及做法**

（一）养老主体多元化

近年来，盘锦市委、市政府深入学习贯彻习近平总书记关于积极应对人口老龄化、加快养老服务业发展的重要指示精神，因地制宜发展养老事业和养老产业。“居家是基础、社区是依托、机构是补充，医养康养相结合”，居家养老是当前绝大多数老年人的首要选择，大力发展居家养老，不断巩固居家养老的基础地位，同时通过公开招投标的方式，引入社会力量参与养老服务工作，服务主体不在只是政府，而是转变为政府出资、社会力量参与服务的多元化主体。

（二）居家养老智慧化

项目运营初期，服务商推出的智慧养老解决方案依托物联网、互联网、服务网等先进技术和平台，契合“互联网+”发展趋势，立足老人养老生活的实际需求，关注老人安全，关爱老人健康，力求为老人提供便利生活。居家养老智慧化服务平台一站式解决了居家养老上门服务的工单创建、派工、服务完成时间、服务照片上传、服务跟踪回访的运营过程全覆盖,真正实现了居家养老智慧化。

（三）组织管理人性化

居家养老上门服务选择服务对象尤为重要，这是群众最为关注的问题之一，体现社会公平、公正。项目在实施前就多方听取意见、集体决策，从低保户、低保边缘户和特困户中选择身体状况不佳的失能老人作为首批服务对象，并逐步扩大服务范围，在总体预算金额不变的前提下，尽量多的为有需求的失能老人提供服务，体现组织管理的人性化。

（四）服务内容具体化

居家养老上门服务项目没有采取单纯补贴现金的方式，而是将项目服务内容具体化，提供失能老人以助餐、助医、助浴、助洁、助急和日常护理为主要内容的“五助一护”免费上门服务，基本满足了生活照料、日常起居、康复护理等需求，做到了服务内容具体化。

（五）项目实施持续化

居家养老上门服务项目自2019年招投标，2020年具体实施，项目已经实施第4年，从国家制定的政策、市委市政府的重视程度、项目资金的保障、项目实施主体盘锦市民政局的监管、受益对象的满意度上，均保障了项目实施的持续化。

**八、存在的主要问题和建议**

（一）存在问题

1.绩效目标不合理且不可行

预算项目绩效申报表设置的总体目标与实际项目内容不相关，总体目标不明确、不合理且不可行。如：申报表设置的总体目标为确保单位正常运转，自评表总体目标为居家养老服务。

2.绩效目标不明确性

总体目标不明确，绩效指标设置分解的不具体、不细化、不清晰、不可衡量，定性指标和定量指标不相结合，指标含义解释不清。如：申报表，二级指标直接对应一个三级指标，指标含义与项目实质性内容基本无关。自评表同样设置7个三级指标，指标过于简单粗放，数量指标只设置服务对象的人数，质量指标只设置按时完成。

3.资金到位不及时

截至绩效评价日资金到位率为100%，截至2023年12月31日，到位资金102.03万元，资金到位率34.12%，按照合同约定资金到位不及时，间接影响供应商经营。

4.“五助一护”服务制度的服务项目比例不符合项目要求

招标文件中有规定的服务项目比例要求缺乏灵活性，招标文件中要求，助浴和助医合计不低于20%；助餐和护理合计不低于20%；助洁不低于20%；助急不高于20%。但在项目实施过程中，存在助急高于20%的问题。

5.服务档案不完善

服务商为全部服务对象建立了档案，但存在档案内容不够完整、系统和规范的问题。

6.预算项目申报表和自评表的指标不一致

项目绩效目标自评表与项目预算绩效申报表总体目标不一致，具体指标值也不一致。自评的绩效指标设置和评价过于宏观笼统，未反映出项目实施全貌。如：申报表的群众满意度指标值为95%，自评表达标值变成80%。

7.选择服务对象的精准性不够严密

筛选服务对象时，缺少对老人的体能检测评估环节。

8.绩效评价工作不重视

部门对项目绩效评价工作不够重视，从项目绩效申报到自评都流于形式，应付了事，未认真研究落实此项工作。

（二）建议

1.绩效目标和指标设置方面

加强预算绩效管理，根据项目实施内容，合理、明确的制定项目绩效目标和绩效指标，总体目标设为“提高城乡居家养老服务覆盖率，发展提高为居家老人提供五助一护等上门服务质量”就更为合理、明确；项目指标（三级指标）的设置可以参考本次重点评价设置的指标，完善指标体系。

2.资金管理

项目主管单位可以加强与相关部门的沟通，协调落实资金按照合同约定的时间支付，促进服务商经营良性发展。提高项目实施的社会效益，对上争取政策和资金支持，同时，鼓励引导社会资本的投入居家养老事业，使其项目长久持续。

3.“五助一护”服务比例

如：某项服务需求量较大，但有比例限制，满足不了实际需求。建议制定合理的项目变更的程序、方法等，方便具体执行，在总量不变的情况下，灵活安排，尽量满足失能老人增加某项服务数量的需求。另外，拓展服务项目，满足群众需求。

4.服务档案

项目主管单位规范服务商档案管理，提出具体要求，定期检查落实情况。我们在现场评价过程中看到，2024年此项工作有所改进。

5.服务对象实现动态管理

精准筛选服务对象，实行动态管理，一是增加老人体能检测评估环节（2024年已经实施委托第三方专业机构评估环节）；二是借助于大数据平台，时掌握并更新服务对象本人状况和家庭经济状况变化的信息；三是采取上下联动方式，确保及时让群众知晓国家相关惠民政策。

6.提高认识，加强绩效管理

绩效管理需要各级领导高度重视，财务部门和业务管理部门协调沟通共同促进绩效评价工作质量的提高，做好从预算项目绩效目标评估→跟踪评价→绩效目标评价→评价结果应用的闭环管理。在有限的资金规模投入的情况下，做好、做大、做精该项目，使国家这一惠民政策更好地发挥稳定社会作用。

**九、其他需说明的问题**

无。

附件：

1. 盘锦市民政局项目重点绩效评价表
2. 盘锦市民政局居家养老服务项目实地调查走访汇总
3. 盘锦市民政局居家养老服务项目调查问卷汇总