

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

# 绩效评价报告

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

委托单位：闵行区人民政府古美路街道办事处

主管单位：古美路街道办事处

评价机构：上海港融投资管理有限公司

二〇一七年三月

## 目 录

摘 要	1
一、概述	1
二、评价结论和绩效分析	1
三、经验教训和建议	2
前 言	4
一、项目基本情况	4
(一) 概况	4
(二) 项目绩效目标	13
二、绩效评价工作情况	14
(一) 绩效评价目的和依据	14
(二) 评价思路及权重设置	15
(三) 评价原则及评价方法	15
(四) 数据采集方法及过程	21
(五) 绩效评价实施过程	23
三、评价结论和绩效分析	24
(一) 主要评价结论	24
(二) 具体绩效分析	25
四、主要经验和做法、存在的问题和建议	36
(一) 主要经验和做法	36
(二) 存在的问题	37
(三) 建议和改进措施	37
五、其他需要说明的问题	38
附件 1 评价底稿	39
附件 2 调查问卷	67
附件 3 问卷分析	69
附件 4 访谈大纲	69
附件 5 修改对照表	73

## 摘要

### 一、概述

根据《关于本市进一步加强计划生育特殊困难家庭扶助工作的通知》（沪卫计家庭[2014]16号）中提到的“围绕经济扶助、养老服务、医疗服务、精神慰藉等方面，着力构建政府主导、部门协同、社会参与、多元关爱的计划生育特殊困难家庭扶助工作机制，体现党和政府以及社会的温暖，促进社会和谐发展”的要求，近年来，上海市建立了全市计划生育家庭特别扶助制度，给予独生子女伤残、死亡家庭一次性补助金和特别扶助金，逐步提高特别扶助金标准，推动计划生育事业发展。

本项目由古美路街道社区管理办公室卫生和计划生育工作组（下简称卫计组）负责，主要涉及两个子项目：子项目一：奖扶项目，主要包括计生特殊困难家庭扶助金、“五类疾病”住院护工费补贴的发放，为失独家庭提供免费助餐和免费家政服务；子项目二：政府购买服务项目——“爱之屋沙龙”项目，由卫计组通过公开招投标的形式委托上海闵行区简睿家庭教育指导中心为辖区内失独家庭提供关爱服务，包括开展失独家庭服务需求调查研究，建立失独家庭基本档案，为新增失独家庭及重点关注家庭提供个案辅导服务，举办失独家庭健康讲座、茶话会、近郊一日游等活动。

本项目属于民生类项目，由区级公共财政预算安排。2016 年项目年初预算安排 195.06 万元，调整后预算为 109.52 万元，截止至 2016 年 12 月 31 日，实际执行预算 109.52 万元，预算执行率为 100%。

### 二、评价结论和绩效分析

本次绩效评价是对计生特殊家庭奖励补贴项目做一次全面总结和客观评价。本次绩效评价根据项目最终结果和数据，运用有效的评价方法对项目做出整体评价。经评价，该项目的绩效评分 89.59 分，评价结果为“良”。

评价显示，项目实施后，全面落实了本市对计生特殊困难家庭的相关补贴政策，体现了党和政府对相关家庭的关怀。项目总体开展情况良好，但在



合同约定、管理考核制度建设等方面需要进一步加强。这些问题均在本次报告中指出，并对其原因作出具体分析，提出针对性建议，以期对以后年度项目的开展提供参考。

### **三、经验教训和建议**

#### **（一）主要经验和做法**

##### **1. 严格按国家政策按质、按量、按时执行**

计生特殊家庭奖励补贴项目是一项政策执行类项目，古美路街道严格按照国家政策执行，执行情况良好。由古美路街道管理办卫计组牵头居委，每月对辖区内独生子女特殊困难家庭进行日常走访和排摸，及时审核奖励补贴申请材料，按时发放各项奖励补贴，不漏发，不错发，提供心理疏导服务，举办多项失独家庭关爱活动，为计生特殊家庭送去党和政府以及社会的温暖。

##### **2. 项目管理合理便捷，方便了补贴对象**

整个项目的计划安排完整合理，切实保障项目的有序进行，独生子女父母特别扶助由原来一年申请一次，改为一季度申请一次，由满足补助条件的家庭先向居委提出申请，由居委初审后向管理办卫计组提出申请，最后由管理办卫计组审核后发放补助资金，提高了受益群众参与的便捷性。

#### **（二）存在的问题**

##### **1. 合同约定不完善，管理措施尚未制度化**

本项目的子项目之一“爱之屋沙龙”项目通过公开招投标的形式确定上海闵行区简睿家庭教育指导中心为中标单位。在古美路街道办事处与第三方社会组织签订的合同中，明确了项目的服务期限、服务内容，但未对质量要求做出明确约定，合同签订不完善。

在项目实施过程中，古美路街道管理办卫计组对项目进行了全程监督管理工作，全程督导跟踪，积极总结经验，及时纠偏，但对购买服务的社会中介组织的管理措施尚未制度化，未明确约定考核方式、考核周期、对考核结果的奖惩应用，细化的管理措施未形成文件作为执行依据。

## 2. 免费助餐服务满意度有待提高

免费助餐服务是奖扶项目的其中一个子项目，在走访计生特殊家庭的过程中，评价组了解到有一部分满足申请条件的失独家庭由于糖尿病或个人喜好等原因，拒绝政府提供的免费助餐服务，还有一部分家庭认为餐品的口味有待加强，免费助餐服务满意度有待提高。

### （三）建议和改进措施

#### 1. 完善合同中的服务质量和验收评价方式，将付费与项目绩效挂钩

建议规范合同条款设置，明确各委托管理事项，根据国家和上海市有关规定，制定服务质量标准，明确质量要求和验收评价方式。

在合同中列示考核制度及奖惩措施，在合同总价中预留一定比例的服务保证金，将付费与项目绩效挂钩，在项目实施过程中严格按照既定的考核制度对第三方社会组织进行考核和奖惩，促进项目管理质量的提高。

#### 2. 加强沟通协调，改善餐品质量

建议除免费助餐外，为满足申请条件的失独家庭提供现金补助等多种补贴形式，加强与受益群众及助老社之间的沟通协调，定期向受益群众就餐品质量、数量、配送及时性等方面展开满意度调查，加强对餐品质量的把控，提高受益群众满意度。

## 闵行区古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

### 财政支出绩效评价报告

#### 前言

上海港融投资管理有限公司作为第三方评价机构受上海市闵行区人民政府古美路街道办事处的委托，遵循《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩【2014】22 号）的文件精神和相关要求，对“2016 年闵行区古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目”进行科学、独立的绩效后评价。

#### 一、项目基本情况

##### （一）概况

##### 1. 项目立项背景和目的

“十二五”期间，上海市加快卫生计生事业改革发展，根据国家和本市国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要以及《全国医疗卫生服务体系规划纲要（2015-2020 年）》制定了《上海市卫生计生改革和发展“十三五”规划》，闵行区出台了《镇、街、莘庄工业区计划生育工作目标管理考核指标》指导闵行区各街道开展各类活动、完成相关工作。

计划生育是我国的一项基本国策，本市推行计划生育以来，广大市民积极响应党和政府号召，自觉实行计划生育，晚婚晚育、少生优生，为控制人口过快增长、促进经济社会发展做出了贡献。随着时间的推移，独生子女因病或意外伤残死亡的家庭逐渐增多，这些特殊家庭在生活保障、养老照料、大病医疗、精神慰藉等方面遇到了一些特殊困难。

古美路街道社区管理办公室卫计组（以下简称卫计组）从 2008 年开始实施计划生育特殊困难家庭扶助项目，认真落实《上海市计划生育奖励与补助若干规定》等各项计划生育奖励扶助政策，开展计划生育特殊家庭扶助金、免费助餐和免费家政服务、独生子女父母“五类疾病”住院护工费补贴等项目。并在具体实施中引进专业社会组织开展失独家庭关爱关怀服务，以失独家庭需求为本，确保工作实效，注重精神上的安慰，开展多项走访慰问服务，





帮助失独老人走出困境。

## 2. 预算资金来源及使用情况

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目年初预算安排总额为 1950630 元，全部由区级公共财政预算安排，截止到 2016 年 12 月 31 日，调整后预算为 1095162.45 元，实际执行预算 1095162.45 元，预算执行率为 100%。以前年度的预算安排如下表所示：

表 1-1 近三年预算安排及执行情况表（单位：元）

	2014 年	2015 年	2016 年
年初预算	875,625.00	2,455,625.00	1,950,630
调整预算	1,035,625.00	738,370.00	1,095,162.45
预算执行	344,219.56	738,370.00	1,095,162.45
执行率	33%	100%	100%

注：①2015 年新增“爱之屋沙龙”及支内支边回沪人员退休一次性补充养老金项目，预算增幅较大；

②由于项目的特殊性，项目存在符合条件的受益群众同时享受多个补贴的情况，为了避免奖励补贴缺发、漏发情况的发生，预算按最大范围的人次数编制，导致预算安排调整幅度较大。

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目计划为计生特殊困难家庭提供扶助服务，评价所涉资金全部为街道预算。项目包含两个子项目，子项目一：奖扶项目，主要为计生特殊困难家庭发放扶助金、“五类疾病”住院护工费补贴，提供免费助餐和免费家政服务；子项目二：政府购买服务项目——“爱之屋沙龙”，由卫计组通过公开招投标的形式委托上海闵行区简睿家庭教育指导中心提供失独家庭关爱服务，包括开展失独家庭服务需求调查研究，建立失独家庭基本档案，为新增失独家庭及重点关注家庭提供个案辅导服务，为失独家庭提供健康讲座、茶话会等关爱服务。具体预算编制及执行情况明细如下表：

表 1-2 项目预算编制及执行明细表（单位：元）

项目分类	项目名称	项目内容	年初预算	调整后预算	单价	数量	依据	实际支出
奖扶项目	社区无业人员独生子女父母奖励费	为无业独生子女父母提供补贴	250,000.00	191,160.00	30 元/人/月	576 人次	《上海市计划生育奖励与补助若干规定》	191,160.00
	免费午餐	为社区 60 岁以上独生子女特殊家庭每人每天提供免费午餐	682,550.00	388,567.50	10 元/人/天	938 人次	《闵行区关于进一步做好计划生育特殊家庭免费助餐和家政服务的实施意见》	388,567.50
	免费家政服务	为社区 70 岁以上独生子女特殊家庭提供每周三次、每次三小时的免费家政	118,080.00	57,334.00	240 元/人/月	303 人次	《闵行区关于进一步做好第一代独生子女父母五类疾病住院护工费补贴的实施意见》	57,334.00
	独生子女特殊家庭父母 5 类疾病住院护理费补贴	为社区男年满 60 周岁、女年满 50 周岁的第一代独生子女父母，因患恶性肿瘤、尿毒症、中毒心力衰竭、严重脑血管意外伴肢体残障、老年痴呆症住院的，提供住院护工费补贴	100,000.00	66,442.50	30 元/人/天，全年累计不超 90 天，补贴金额最高不超 2700 元	64 人次	《闵行区关于进一步做好第一代独生子女父母五类疾病住院护工费补贴的实施意见》	66,442.50
	独生子女特殊家庭安抚费	独生子女伤残死亡家庭一年一度免费体检，走访慰问探病，开展失独家庭各	200,000.00	243,666.45	800 元/人	304 人次	《上海市计划生育奖励与补助若干	243,666.45





港融投资

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

项目分类	项目名称	项目内容	年初预算	调整后预算	单价	数量	依据	实际支出
		类兴趣班					规定》	
	退休一次性补充养老金	为社区未参加本市城镇职工养老保险的人员，持有《独生子女父母光荣证》的本市户籍公民	150,000.00	0	5000 元/人	0	《上海市计划生育奖励与补助若干规定》	0
		户籍原为本市的支内支边人员，在外省市退休后户籍迁回本市，且没有享受过当地规定的计划生育奖励待遇的	300,000.00	0	5000 元/人	0	《关于上海市支内支边人员退休回沪后申领年老一次性计划生育奖励费的实施意见》	0
政府购买服务	“爱之屋沙龙”项目	开展失独家庭服务需求调查研究，完善失独家庭基本档案，为新增失独家庭及重点关注家庭提供个案辅导服务，为古美路街道的失独家庭开展各类关爱活动	150,000.00	147,992.00	需求调查研究	16850元/61人次	《上海市计划生育奖励与补助若干规定》	147,992.00
					建立基本档案	12330元/61人次		
					心理疏导服务	20000元/4户		
					各类关爱活动	98812元/6次		
合计			1,950,630.00	1,095,162.45				1,095,162.45

注：由于退休一次性补充养老金项目调整于其它科目中支出，不包含在本次绩效评价范围中。

### 3. 项目实施情况

#### (1) 项目范围

闵行区古美路街道范围内所有符合要求的计划生育特殊困难家庭。

#### (2) 项目内容

宣传计生特殊困难家庭的相关补助政策，对街道内计生特殊困难家庭发放补助经费，通过政府购买服务方式实施“爱之屋沙龙”项目。

#### (3) 项目实施情况

截至 2016 年 12 月 31 日，古美路街道已完成管理办卫计组计生特殊家庭奖励补贴项目的工作，项目完成率为 100%。项目实施计划及完成情况如下表所示：

表 1-3 项目实施计划及完成情况表

序号	月份	项目内容	完成情况
1	1 月	举办失独家庭春节联谊会	按时完成
2	1-3 月	免费午餐、免费家政服务申请	按时完成
3	5 月	举办社区健康讲座活动；开展近郊一日游活动	按时完成
4	1-5 月	开展失独家庭服务需求调查研究	按时完成
5	6 月	举办失独家庭沙龙茶话会	按时完成
6	10 月	举办失独家庭沙龙茶话会；开展近郊一日游活动	按时完成
7	1-10 月	提供实时贴心的精神陪伴及心理疏导服务	按时完成
8	9-10 月	社区无业人员独生子女父母奖励费申请	按时完成
9	1-11 月	建立完善失独家庭基本档案	按时完成
10	12 月	发放社区无业人员独生子女父母奖励费	按时完成

### 4. 项目组织及管理

#### (1) 项目相关方

古美路街道社区保障办：安排项目预算、监督资金使用、按资金使用申请表中填列内容支付应付款项；

古美路街道管理办卫计组：项目具体实施单位，负责项目统筹规划、购买社会组织服务、制定管理考核制度并有效执行、资金使用申请等；

上海闵行区简睿家庭教育指导中心：通过政府采购中标的社会服务组织，负责古美路街道“爱之屋沙龙”项目，完成合同内规定的相关内容和管办卫计组布置的任务要求。

满足条件的家庭：项目受益方。

## （2）项目实施流程

### ①奖扶项目

2016 年 1 月-3 月，由符合免费午餐、免费家政服务申请条件的社区居民向居委提出申请，古美路街道管理办卫计组审核后与助老社合作，上门为老人提供服务，免费午餐、家政服务费用一月支付一次。

2016 年 9 月-10 月，由符合社区无业人员独生子女父母奖励费申请条件的社区居民准备材料向居委提出申请，古美路街道管理办卫计组于 11 月审核通过具备申请条件的居民，并于 12 月一次性发放补贴。

符合五类疾病住院补贴申请条件的社区居民，由本人或委托家庭其他成员向申请人户籍所在地的居委提出申请，居委经过初审后报送街道管理办卫计组审核，管理办卫计组在收到上报材料 15 个工作日内完成审核办理，并将相关材料报送区卫计委备案。

同时，卫计组与居委每季度排摸独生子女特殊困难家庭，日常走访登记在册的计生特殊家庭，实时更新人员流动情况，避免重复补贴情况的出现。

项目具体实施流程如下图所示：

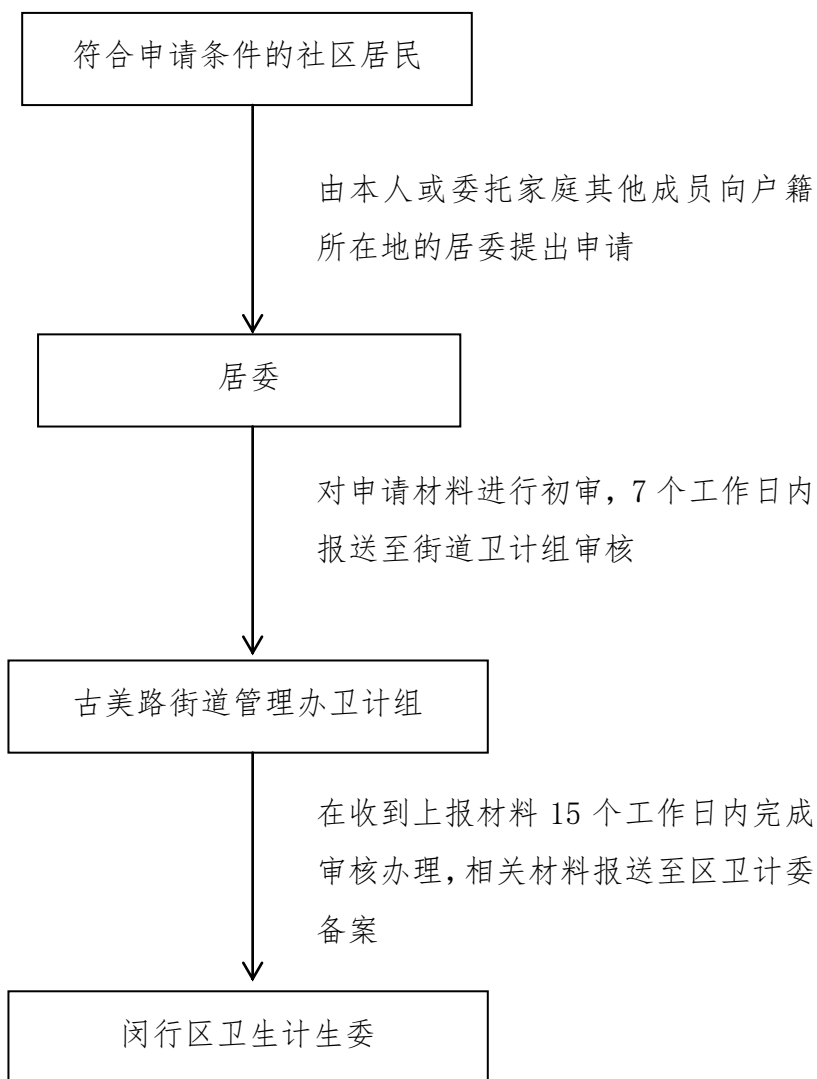


图 1-1 奖扶项目申请流程图

2016 年古美路街道奖扶项目主要是为符合申请条件的社区居民发放奖励补助资金，具体资金拨付流程如下图所示：

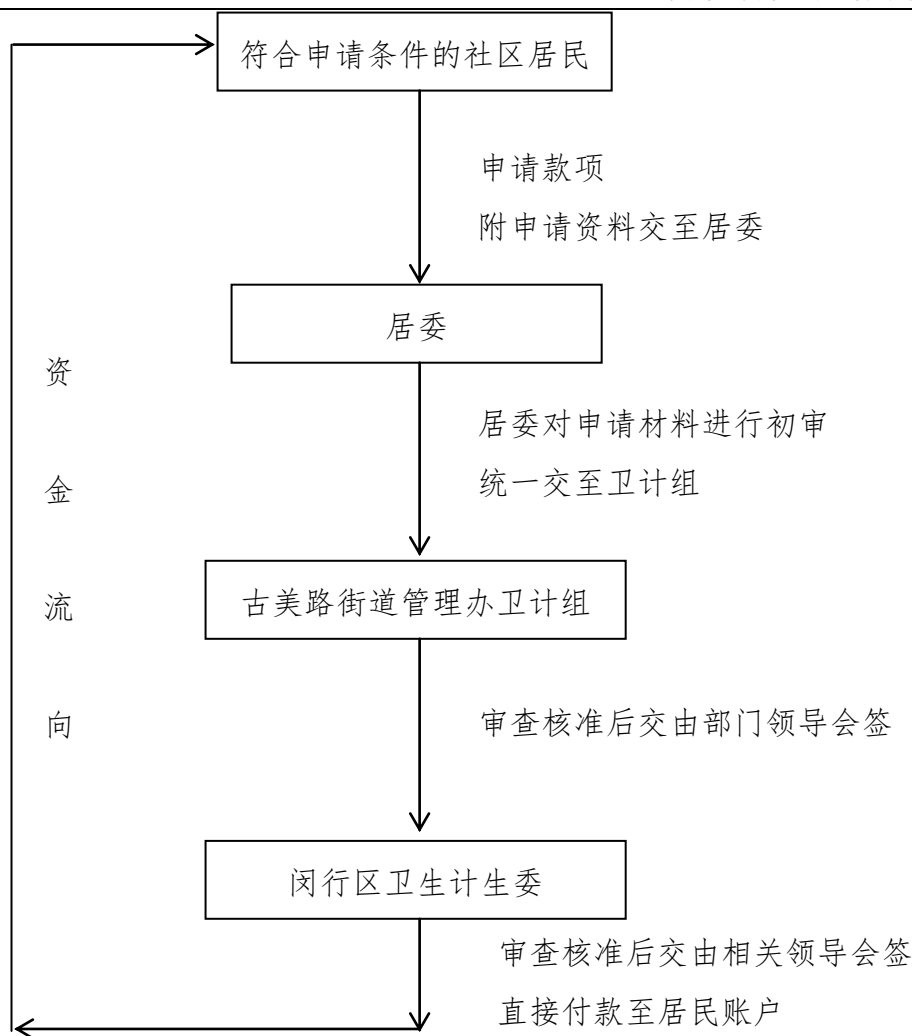


图 1-2 奖励补助资金发放流程图

## ②政府购买服务项目

古美路街道管理办卫计组根据上级要求和相关文件编制项目预算，制定项目实施方案及管理考核制度，并申请政府采购立项，获批后向闵行区招投标中心申请开展招标工作，通过政府公开采购确定第三方单位并与其签订合同。在项目实施过程中对中标单位的服务质量进行日常管理考核。项目具体实施流程如下图所示：

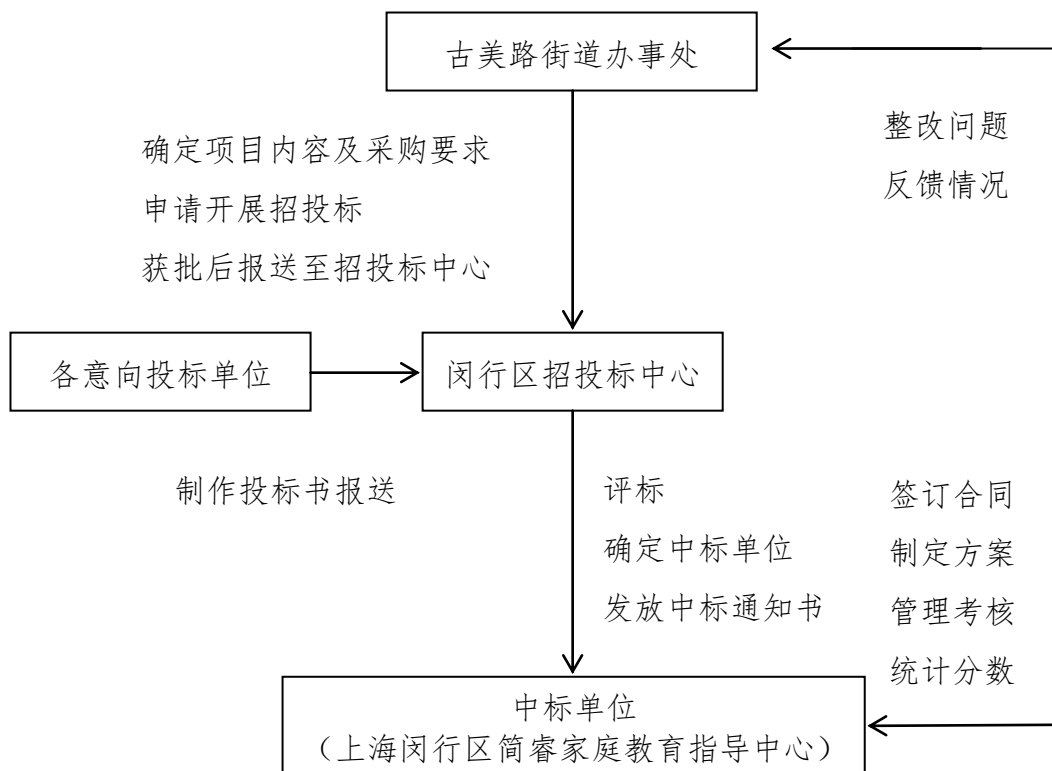


图 1-3 项目政府采购实施流程图

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目子项目“爱之屋沙龙”与中标公司签订的合同价为 147992 元，约定委托管理期限为 1 年，自 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月止，合同约定服务款项于正式开始提供服务前 10 个工作日内预付合同总价款的 50%，项目结束后 30 个工作日内根据绩效评估及合同履行中的过错或过失责任造成经济损失（如有）等进行比例扣除，支付合同款余下的 50%，经古美路街道办事处财政科审核后由古美路街道保障办直接拨款至中标公司。具体资金拨付流程如下图所示：



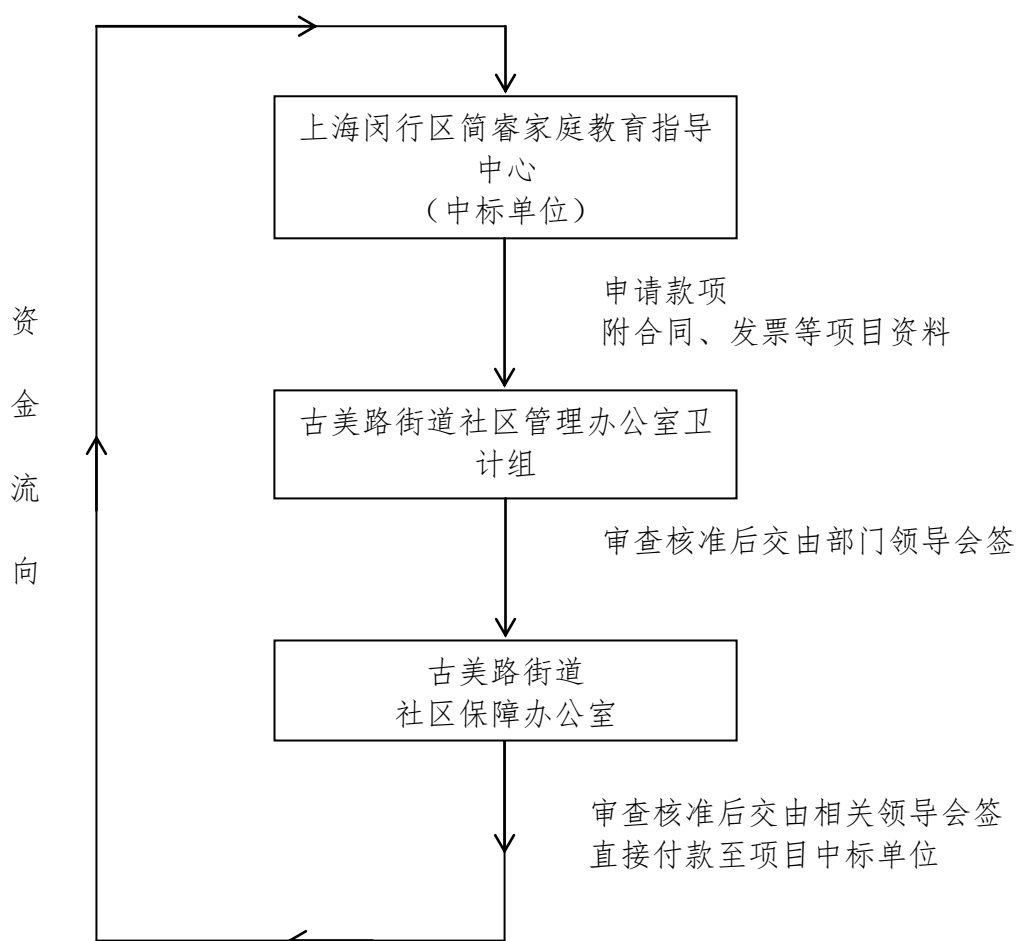


图 1-4 资金拨付流程图

## （二）项目绩效目标

### 1. 本项目的总体绩效目标为：

站在保障和改善民生的高度，认真贯彻落实党中央、国务院和市委、市政府要求，全面、及时、准确地实施对计生特殊家庭的各项奖励、补助政策促进社会和谐，推动计划生育事业发展。

### 2. 分解的具体产出目标为：

- （1）奖励补助资金发放完成率 100%；
- （2）奖励补助资金发放及时率 100%；
- （3）电子健康档案完善率 100%；
- （4）失独家庭档案完善率 100%；
- （5）失独家庭服务需求调查完成率 100%。

### 3. 项目具体效果目标为：

- (1) 政策知晓率 100%；
- (2) 受益群众满意度 95%以上；
- (3) 相关管理部门满意度 100%。

## 二、绩效评价工作情况

### (一) 绩效评价目的和依据

#### 1. 评价目的

本次绩效评价受闵行区人民政府古美路街道办事处委托，对 2016 年闵行区古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目的项目决策、项目管理、项目绩效和项目效果，做出综合的评价，为政府科学决策提供依据。

本次绩效评价在项目评价标准的选择上综合了事实标准和价值标准，评价组认为本项目主要就项目决策、项目管理、项目绩效和项目效果展开。在进行绩效评价时，以 10%、37%、53%的权重设置项目决策、项目管理、以及项目效果三大类一级指标。

项目属于经常性项目，本项目资金主要用于为计划生育特殊困难家庭发放补助，由于项目主要是执行国家政策，所以评价组侧重设置了故设置了 54% 的权重值来考察项目效果，其中项目效果类指标综合考核分数和问卷调查来取证。针对管理考核中的不足，设计了 36%的项目管理类指标，评估了项目管理制度的完善性和执行情况、考核制度的完善性和执行情况以及项目开展目的达成情况，考察项目是否在实践中不断总结完善项目相关制度。评价组希望通过对 2016 年闵行区古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目专项资金使用的经济性、效率性和效益性，并针对项目资金使用过程中出现的问题提出相关建议，增强专项资金发放、使用的规范性，提高资金使用效益。

#### 2. 评价依据

(1)《关于本市进一步加强计划生育特殊困难家庭扶助工作的通知》(沪卫计家庭[2014]16 号)

(2)《闵行区关于进一步加强计划生育特别扶助对象医疗服务工作的通知》(闵卫计家庭[2016]1 号)

(3)《闵行区关于进一步做好第一代独生子女父母五类疾病住院护工费补贴的实施意见》(闵卫计委家庭[2014]2 号)

(4)《上海市卫生计生委、上海市财政局关于印发〈关于上海市支内支边人员退休回沪后申领年老一次性计划生育奖励费的实施意见〉的通知》

(5)《闵行区 2016 年镇、街、莘庄工业区计划生育工作目标管理考核指标》

(6)《上海市计划生育奖励与补助的若干规定》

## **(二) 评价思路及权重设置**

本次绩效评价的对象为 2016 年闵行区古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目, 根据项目特点, 评价组将本次绩效评价的评价思路做了如下梳理:

1. 项目属于民生类项目, 决策类指标重点关注是否按照国家政策执行。
2. 评价组协商讨论后认为此次绩效评价过程中, 应对项目管理提出更高的要求。由于项目中含有政府采购相关事宜, 评价组在管理类指标中增设“政府采购管理”, 将管理类指标分为投入管理、财务管理、政府采购管理、实施管理四大块。投入管理主要从预算编制合理性、预算执行率和预算调整率三个方面展开, 考察项目的预算编制是否合理, 依据是否充分。财务管理主要关注财务管理制度是否健全, 资金使用是否合规。政府采购管理主要关注供应商的选择是否规范, 依据是否充分, 合同设置与签订是否规范。实施管理主要从管理考核制度健全性、执行有效性及计划安排合理可行性方面展开。
3. 项目效果根据绩效评价相关文件的要求分为产出、效果两块。本项目属于政策执行类项目, 项目产出主要考察是否严格按国家政策按质、按量、按时执行, 由于项目效果大部分体现在受益人员的主观感受, 存在一定的不稳定性, 指标评分需从多个角度间接取数考核, 可能导致误差。

## **(三) 评价原则及评价方法**

### 1. 绩效评价原则

依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22 号）以及闵行区区委、区政府全面推行的以结果为导向的绩效预算管理相关要求，本次绩效评价秉承科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关等原则，按照从投入、过程到产出效果和影响的绩效逻辑路径，结合 2016 年闵行区古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目实际开展情况，运用定量和定性分析相结合的方法，总结经验做法，反思项目实施和管理中的问题，以切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

### 2. 评价方法

本次绩效评价选用的主要评价方法如下：

（1）因素分析法：对评价过程中发现的问题进行因素分析，发现相关的内外因素，追溯问题产生原因，明确责任归属，为后续纠偏完善提供参考；

（2）比较法：制度条款与执行情况比较，用于评价项目相关方是否严格按照既定制度，有效履行了管理职责，如“管理考核制度执行有效性”等；

（3）公众评判法：针对民生类项目的效果进行社会调查，由项目受益方对效果做出直接的评判，并在社会调查中合理引导，尽可能避免公众主观意识对调查结果的偏差；同时采用公众评判法确定部分评价指标的标杆值。

### 3. 评价指标体系框架

指标体系权重分配如下表所示：

表 2-1 指标体系权重分配表

序号	一类指标	权重分配
A	项目决策	10%
B	项目管理	37%
C	项目效果	53%

具体的评价指标体系框架如下表所示：

表 2-2 评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	数据来源
A1 项目决策 (10%)	A1 项目立项 (6%)	A11 战略目标适应性	2	考察项目目标是否与《上海市卫生计生改革和发展“十三五”规划》中的战略目标相适应。	①与战略目标相一致得 1 分；②项目能够支持预期战略目标的实现得 1 分。	相关资料
		A12 立项依据充分性	2	考察项目立项依据是否充分，是否符合国家、本市的相关规定。	①立项原因充分，目的明确得 1 分；②符合相关规定得 1 分。	项目背景资料
		A13 立项流程规范性	2	考察项目的申请、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，提供相关材料得 1 分；②项目开展于获得批复后得 1 分。	项目背景资料
	A2 项目目标 (4%)	A21 绩效目标合理性	4	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，是否清晰、细化、可衡量用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目绩效目标与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 1 分；②绩效目标清晰、细化、可衡量，得 1 分；③绩效目标设置合理，具有可完成性，得 1 分；④项目可操作性强，得 1 分。	项目资料
B 项目管理 (37%)	B1 投入管理 (11%)	B11 预算编制合理性	4	考察项目预算编制是否合理，是否有明确的数量依据，有充分的价格依据，制定了完整详细的预算编制明细表。	①有明确的数量依据得 1 分；②有充分的价格依据得 1 分；③有完整详细的预算编制明细表得 2 分。	项目资料 预算编制明细表
		B12 预算执行率	4	考察项目的预算执行效果，用以反应项目预算执行的进度。	预算执行率=实际执行资金总额/预算资金总额 本项得分=预算执行率×4	付款凭证 服务合同 预算编制明细表
		B13 预算调整率	3	考察项目的预算调整情况，用以反映财政预算控制幅度。	预算调整率=调整后预算总额/年初预算总额 本项得分=预算调整率×3	付款凭证 预算编制明细表
	B2 财务管理	B21 财务管理制度健全性	4	考察项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、	包括但不限于付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、项目结算制度。每缺少一项	财务管理制度





港融投资

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	数据来源
	(8%)			管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	财务管理制度扣 1/4 权重分，直至扣完。	专项经费管理办法
		B22 资金使用合规性	4	考察项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。	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；②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③项目的重大开支是否经过评估认证；④是否符合项目预算批复或合同规定的用途；⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 以上评价要点各占 1/5 权重分，全部合规得满分，一项不符合扣除相应权重分。	付款凭证 资金拨付 申请表 财务数据
	B3 政府采购专项管理 (6%)	B31 政府采购管理规范	3	考察政府采购管理是否科学有效。	①供应商选择依据充分得 1 分；②供应商的选择流程规范得 1 分；③供应商确定时效未滞后得 1 分。	政府采购相关资料
		B32 政府采购合同要约明确性	3	考察项目的服务合同设置与签订是否规范。	①合同设置规范，注明结算方式、付款时间等内容得 1 分；②合同条款设置全面，责任划分明确，对服务质量要求、违约责任等核心要素均有详尽描述得 1 分；③合同签订规范，合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施得 1 分。	服务合同管理办法
	B4 实施管理 (11%)	B41 管理考核制度健全性	4	考察与项目直接相关的管理考核制度是否健全、完善和有效，用以反应和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①已制定或具有相应的管理考核制度得 2 分；②管理考核制度合法、合规、完整得 2 分。	项目管理制度 项目资料
		B42 管理考核制度执行有效性	4	考察项目实施过程中主管部门是否严格按照既定的管理及考核制度执行，有无违反制度的情况发生。	①严格按照管理制度、考核制度执行得 2 分，有一项违反管理和考核制度的扣 1 分；②管理及考核制度可执行性高得 2 分，缺乏可执行性的扣 1	管理考核台账 项目资料



一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	数据来源
					分。	
		B43 项目计划合理性	3	考察项目是否建立了工作计划、计划安排是否合理可行、内容是否全面详细。	①项目制定了工作计划得 1 分；②计划安排合理可行得 1 分；③计划内容全面详细得 1 分。	工作计划项目资料
C 项目效果 (53%)	C1 项目产出 (27%)	C11 奖励补助资金发放完成率	4	考察奖励补助发放的资金完成情况。	指标得分=奖励补助资金发放完成率×4 奖励补助资金发放完成率=实际分发的奖励补助金额/需要分发的奖励补助金额。	项目资料
		C12 奖励补助户数发放完成率	4	考察奖励补助方法的户数完成情况。	指标得分=奖励补助户数发放完成率×4 奖励补助户数发放完成率=实际发放奖励补助的户数/需要发放奖励补助的户数。	项目资料
		C13 补贴分发及时性	4	考察补贴分发及时情况，项目执行过程中是否严格按照计划方案中的时间节点及时完成项目各个环节。	每有一项补贴晚于计划 1 个月扣 1 分，直至扣完。	项目资料
		C14 电子健康档案完善率	3	考察扶助对象电子健康档案建设情况。	=100%，得满分；每下降 1%，扣 1%权重分。	项目资料
		C15 免费午餐家政服务对象享受率	3	考察免费午餐、免费家政服务的覆盖情况，是否所有满足条件的服务对象都享受到该服务。	=100%，得满分；每下降 1%，扣 1%权重分。	项目资料
		C16 失独家庭档案完善率	3	考察失独家庭的档案建设情况。	=100%，得满分；每下降 1%，扣 1%权重分。	项目资料
		C17 失独家庭活动开展完成率	3	考察“春风细雨”温暖服务的完成情况，计划开展 1 次社区健康讲座活动，2 次沙龙茶话会，2 次近郊一日游活动及 1 次春节联谊会。	每有一次活动未完成，扣 0.5 分。	项目资料
		C18 服务人员持证率	3	考察第三方公司服务人员是否具备专业资格，反映第三方服务公司的专业情况。	服务人员全部具备专业资格得满分，有一位不具备专业资格本项不得分。	项目资料
	C2 项目	C21 政策知晓率	4	考察独生子女特殊家庭帮扶政策的宣传情	向受益群众发放问卷，下设 A、B、C 三个选项，	项目资料



港融投资

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	数据来源
	效果 (26%)			况。	分别对应 100%，60%， 0%的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100%为标杆值对指标评分。	
		C22 失独家庭服务需求调查情况	2	考察失独家庭服务需求调查是否到位，是否为后续服务提供了依据。	①对失独家庭开展了服务需求调查，得 1 分；②调查研究为后续服务提供了依据，得 1 分。	项目资料
		C23 文明管理投诉情况	2	考察项目在执行的过程中，是否受到群众对于管理人员的相关不文明执法的投诉。	指标得分=投诉率×2 投诉率=关于文明管理的投诉/所有投诉案件	项目资料
		C24 专业队伍培训机制	4	考察管理办卫计组是否对第三方公司进行日常培训；第三方公司是否根据上级要求对下属员工进行专业素质培训。	管理办卫计组对第三方公司有培训并有台账记录得 2 分；第三方公司对下属员工有培训并有台账记录得 2 分。	项目资料
		C25 受益群众满意度	6	考察古美路街道受益群众对项目的满意度，包括免费午餐免费家政满意度、五类疾病住院护理费申请流程便捷性、社工服务质量、管理办卫计组总体服务等 5 个方面。	问卷共有 5 个问题，每个问题占 1.5 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100%为标杆值对指标评分。	调查问卷 汇总数据
		C26 主管部门满意度	5	考察项目的主管部门对项目的满意度，包括预算安排、环境改善、监督难度、合同执行情况、社工服务质量等 5 个方面。	问卷共有 5 个问题，每个问题占 1 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100%为标杆值对指标评分。	调查问卷 汇总数据

#### （四）数据采集方法及过程

1. 本次绩效评价主要数据采集方法及过程如下：

（1）通过政府信息公开渠道下载和收集有关的法律、法规和规范性文件，包括政府决策文件和政策规划资料等；

（2）通过政府信息公开渠道收集相关经济数据统计资料；

（3）向项目主管部门发放资料清单，获取项目管理流程、管理制度、制度执行凭证、管理合同、支出凭证、财务审计资料和其他项目管理资料；

（4）听取项目主管单位有关项目介绍，向项目主管单位了解项目决策、项目管理和项目绩效以及其它相关信息；

（5）现场观察、实地核实项目产出效果；

（6）开展社会调查收集有关服务对象对本项目满意度的评价资料；

（7）根据收集到数据和信息资料，进行综合定性判断和计算分析，得出结论资料。

#### 2. 访谈工作

本次绩效评价旨在通过访谈评估项目产出及其结果和影响，发现项目设计和管理中的问题，进而为该项目的发展建议献策。

##### （1）访谈对象

包括古美路街道保障办、古美路街道管理办卫计组、上海闵行区简睿家庭教育指导中心等。

##### （2）访谈方式

访谈方式以座谈形式为主，评价组将预先拟定的访谈提纲（即访谈内容）通过邮件发送给相关单位负责人，约定访谈时间后上门访问，由于三个访谈对象均与项目直接关联，评价组针对不同的访谈对象分别进行了独立的、不受外因影响的访谈，以最大程度保障获取信息的真实性和有效性。

##### （3）访谈内容

古美路街道保障办访谈：主要包括项目预算和对项目实施过程中的反馈



及对项目的评价等。

古美路街道管理办卫计组访谈：主要包括预算编制、项目实施流程和项目进行过程中监督情况，以及第三方社会组织的日常实施情况等。

上海闵行区简睿家庭教育指导中心有限公司：主要包括了解工作流程、管理制度和项目实施情况等。

### 3. 社会调查

本次绩效评价将采用问卷调查（拟分受益群众和相关管理方两种问卷）访谈、实地调研等方式，对古美路街道保障办、古美路街道管理办卫计组、受益群众，就预算安排、项目效果、整体绩效、社会影响力等内容开展调查，调查共涉及 85 人次。

#### （1）调研对象

调查对象包括：古美路街道管理办卫计组；古美路街道保障办；受益群众。

#### （2）样本量

经过与古美路街道管理办卫计组的协商，随机抽取 10 个居委，对项目受益群众进行不记名问卷调查，共计 80 份。

对政府相关部门，包括古美路街道保障办及管理办卫计组相关负责人进行不记名问卷调查，共计 5 份。

#### （3）调研内容

①受益群众方面，主要对独生子女特殊家庭帮扶政策知晓率、免费午餐免费家政满意度、五类疾病住院护理费申请流程便捷性、社工服务质量、管理办卫计组总体服务等问题的满意度做出评价。

②管理部门方面，主要对项目预算安排、项目改善情况、项目监管难度、合同内容执行情况、社工服务质量等问题的满意度做出评价。

③问卷的发放和回收问卷发放采用对管理部门和受益群众全部上门问卷调查；所有回收的数据作为主要参考数据。覆盖调查问卷发放 85 份，回



收 80 份，回收率 94%，达到了问卷回收比例不得低于总发放份数的 60% 的规定。详细问卷及问卷分析见附件二、附件三。

具体的社会调查方案如下表所示：

表 2-3 社会调查方案情况表

调查对象	调查方式	调查内容	样本量	取样方式
主管部门	实地走访 访谈 问卷调查	对项目的满意度，包括预算安排、项目改善情况、项目监管难度、合同内容执行情况、社工服务质量等内容	5	选取项目相关的主要人员进行调查及访谈
受益群众	问卷调查	对项目的满意度，包括独生子女特殊家庭帮扶政策知晓率、免费午餐免费家政满意度、五类疾病住院护理费申请流程便捷性、社工服务质量、管理办卫计组总体服务等内容	80	随机抽取 10 个居委对 80 名受益群众进行问卷调查

### （五）绩效评价实施过程

#### 1. 前期调研

2016 年 12 月 1 日至 2016 年 12 月 16 日，项目组通过前期调研，完成了明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、访谈方案，完成了项目初稿意向并经项目组集体论证后进行了修改。

#### 2. 项目实施

2016 年 12 月 19 日至 2017 年 1 月 10 日，项目组上门访问了古美路街道保障办、古美路街道管理办卫计组并对受益群众进行了访谈工作，完成了基础数据收集，进行了满意度调查。

#### 3. 数据分析、报告撰写

2017 年 1 月 10 日至 2017 年 2 月 28 日，项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内



上报委托方，由委托方组织相关专家对报告进行评审。

### 三、评价结论和绩效分析

#### （一）主要评价结论

2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目是一项基础的经常类民生项目，是提升人口和计划生育整体工作水平的实事项目。评价结论显示，本项目总体情况良好，监管有效，效果显著，但诸如合同约定、管理考核等方面需要进一步加强。项目绩效评分为 89.59 分，总体评价为“良”。具体的业绩分值汇总表如下：

表 3-1 业绩分值汇总表

序号	一级指标	权重	得分	得分率	备注
1	项目决策	10	10	100%	—
2	项目管理	37	31.24	84.43%	—
3	项目绩效	53	48.35	91.23%	—
合计		100	89.59	89.59%	

具体评分情况如下表所示：

表 3-2 评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策	A1 项目立项	A11 战略目标适应性	2	2
		A12 立项依据充分性	2	2
		A13 立项流程规范性	2	2
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	4	4
B 项目管理	B1 投入管理	B11 预算编制合理性	4	3
		B12 预算执行率	4	4
		B13 预算调整率	4	2.24
	B2 财务管理	B21 财务管理制度健全性	4	4
		B22 资金使用合规性	4	4
	B3 政府采购专项管理	B31 政府采购管理规范性	3	3
		B32 政府采购合同要约明确性	3	2
	B4 实施管理	B41 管理考核制度健全性	4	2
		B42 管理考核制度执行有效性	4	4
		B43 项目计划合理性	3	3





一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 项目效果	C1 项目产出	C11 奖励补助资金发放完成率	4	4
		C12 奖励补助户数发放完成率	4	4
		C13 奖励补助资金发放及时率	4	4
		C14 电子健康档案完善率	3	3
		C15 免费午餐家政服务对象享受率	3	3
		C16 失独家庭档案完善率	3	3
		C17 失独家庭活动开展完成率	3	3
		C18 服务人员持证率	3	3
	C2 项目效果	C21 政策知晓率	5	4.14
		C22 失独家庭服务需求调查情况	2	2
		C23 文明管理投诉情况	2	2
		C24 专业队伍培训机制	4	2
		C25 受益群众满意度	8	6.85
		C26 主管部门满意度	5	4.36
合计			100	89.59

28 个评价指标中,业绩优异(得 100%权重)的指标有 20 个,业绩良好(得 70%-99%权重)的指标 4 个,业绩一般(得 70%以下权重)的指标有 4 个。具体的业绩分布情况如下表所示:

表 3-3 指标业绩分布情况表

序号	指标类型	个数	决策类	管理类	效果类	备注
1	业务优异	20	4	6	10	≥90%
2	业绩良好	4	-	1	3	70%-90%
3	业绩一般	4	-	3	1	≤70%
	合计	28	4	10	14	-

## (二) 具体绩效分析

“项目决策类指标”,总分 10 分,得分 10 分。

(1) A11 “战略目标适应性”,满分 2 分,得分 2 分

得分理由:2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目是一项经常性民生项目,与《上海市卫生计生改革和发展“十三五”规划》中的战略目标相适应,得 1 分;项目能够支持计划生育特殊困难家庭扶助战略目标的实现,



得 1 分。故本指标得分为 2 分。

(2) A12 “立项依据充分性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：本项目属经常性民生项目，为了响应《关于本市进一步加强计划生育特殊困难家庭扶助工作的通知》(沪卫计家庭[2014]16 号)的号召，以精神慰藉和心理疏导为重点，深入开展各种形式的社会关怀活动，妥善解决计划生育特殊困难家庭的问题，营造良好的社会氛围，立项原因充分，目的明确，符合国家、本市的相关规定。故本指标得分为 2 分。

(3) A13 “立项流程规范性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目立项时向相关领导和部门递交了《关于“失独家庭关爱”服务实施社会化运作项目立项的请示》，经过 2016 年第 1 次主任办公会议研究决定，获得《古美路街道办事处党政办抄告单》(闵古办抄[2016]17 号)批复后，正式开展项目。故本指标得分为 2 分。

(4) A21 “绩效目标合理性”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：项目的绩效目标与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 1 分；绩效目标清晰、细化、可衡量，为项目情况的科学评判提供保障，得 1 分；绩效目标设置合理，符合实际情况，具有可完成性，得 1 分；项目自 2008 年起实施至今，可操作性强，得 1 分。故本指标得分为 4 分。

**“项目管理类指标”，总分 37 分，得分 31.24 分。**

(1) B11 “预算编制合理性”，满分 4 分，得分 3 分

扣分理由：评价组查看预算单位的预算明细表，数量、单价有充分的文件依据，但年初编制预算时不够精确，如免费午餐子项目，根据文件规定“为社区 60 岁以上独生子女特殊家庭提供标准 9 元+1 元送餐费的免费午餐”，根据往年经验平均每月为 78 户独生子女特殊家庭配送免费午餐，年初预算安排 682550 元，可为 190 户扶助对象配送免费午餐，年初预算编制精确性有待加强，扣 1 分。故本指标得分为 3 分。

(2) B12 “预算执行率”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：项目年初预算安排总额为 1950630 元，资金全部由古美路街道财政公共预算安排，截止至 2016 年 12 月 31 日，调整预算 1095162.45 元，实际执行预算 1095162.45 元，预算执行率为 100%。故本指标得分为 4 分。

(3) B13 “预算调整率”，满分 4 分，得分 2.24 分

扣分理由：项目年初预算安排总额为 1950630 元，资金全部由古美路街道财政公共预算安排，截止至 2016 年 12 月 31 日，调整预算 1095162.45 元，预算调整率为 56.14%。故本指标得分为 2.24 分。

(4) B21 “财务管理制度健全性”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：评价组查看项目中与财务管理相关的制度，包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、专项资金管理制度、项目结算制度等，认为项目的财务管理制度较为健全，未见缺失必要财务管理制度的情况，得 4 分。故本指标得分为 4 分。

(5) B22 “资金使用合规性”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：资金的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，资金的拨付有完整的审批程序和手续，项目的重大开支经过评估认证，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。故本指标得分为 4 分。

(6) B31 “政府采购管理规范性”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：第三方服务公司选择依据充分，得 1 分；第三方服务公司的选择经过公开招投标，选择流程规范，得 1 分；第三方服务公司的确定时效未滞后，得 1 分。故本指标得分为 3 分。

(7) B32 “政府采购合同要约明确性”，满分 3 分，得分 2 分

扣分理由：合同设置规范，注明结算方式、付款时间等内容，得 1 分；合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施，得 1 分；合同条款设置较为全面，责任划分明确，但未提出具体的质量要求，不利于对项目完成情况的考核，扣 1 分。故本指标得分为 2 分。

(8) B41 “管理考核制度健全性”，满分 4 分，得分 2 分

扣分理由：作为经常性民生项目，管理考核制度有所欠缺，在项目实施过程中管理办卫计组对项目进行全程监督管理工作，全程督导跟踪，积极总结经验，及时纠偏，但未制定具体的管理考核细则，未明确如何对第三方公司的服务质量进行考评，细化的管理措施未形成文件作为执行依据，扣 2 分。故本指标得分为 2 分。

(9) B42 “管理考核制度执行有效性”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：项目的实施符合相关法律法规和业务管理规定，项目调整手续完备，项目合同等资料齐全并及时归档，项目实施的人员条件、场地设备落实到位，制定了相应的项目质量要求和标准，采取了相应的项目质量检查控制措施。故本指标得分为 4 分。

(10) B43 “项目计划合理性”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：项目实施计划囊括了预算编制、政府采购、合同签订、支付款项和项目跟踪及考核 5 个核心管理环节，且制定了对应各个核心管理环节的时间节点，项目实施计划合理可行，内容全面详细。故本指标得分为 3 分。

**“项目效果类指标”，总分 53 分，得分 48.35 分。**

(1) C11 “奖励补助资金发放完成率”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：截止至 2016 年 12 月 31 日，项目已完成包括无业人员独生子女父母奖励费、独生子女特殊家庭父母 5 类疾病住院护理费补贴、独生子女特殊家庭安抚费等 3 项补贴的分发，奖励补助资金发放完成率为 100%。故本指标得分为 4 分。

(2) C12 “奖励补助户数发放完成率”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：截止至 2016 年 12 月 31 日，项目完成无业人员独生子女父母奖励费发放 576 人次，免费午餐 938 人次，免费家政服务 303 人次，独生子女特殊家庭父母 5 类疾病住院护理费补贴发放 64 人次，奖励补助户数发放完成率为 100%。故本指标得分为 4 分。

(3) C13 “奖励补助资金发放及时率”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：截止至 2016 年 12 月 31 日，项目均在计划方案中的时间节点及时完成补贴的分发，奖励补助资金发放及时率为 100%。故本指标得分为 4 分。

(4) C14 “电子健康档案完善率”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：根据《闵行区关于进一步加强计划生育特别扶助对象医疗服务工作的通知》（闵卫计家庭[2016]1 号）的要求，家庭医生为签约的计划生育特别扶助对象建立规范化的电子健康档案，建档率达到 100%。故本指标得分为 3 分。

(5) C15 “免费午餐家政服务对象享受率”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：经评价组调查，古美路街道辖区内所有满足免费午餐、免费家政服务申请条件的家庭，除个别扶助对象由于个人原因自愿放弃免费午餐服务外，其余扶助对象均享受到了免费午餐、家政服务，享受率达 100%。故本指标得分为 3 分。

(6) C16 “失独家庭档案完善率”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：向 61 户失独家庭分发调查问卷，记录基本信息、家庭现状、经济状况、健康医疗、心理状况、人际关系、志愿帮助等信息，建立失独家庭基本档案，为后续服务提供依据，建档率为 100%。故本指标得分为 3 分。

(7) C17 “失独家庭活动开展完成率”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：2016 年古美路街道管理办卫计组与上海闵行区简睿家庭教育指导中心联合为失独家庭提供了“春风细雨”温暖服务，其中，1 月举办了 1 次春节联谊会，5 月举办了 1 次社区健康讲座活动，5 月、10 月开展了 2 次近郊一日游活动，6 月、10 月举办了 2 次沙龙茶话会，活动开展完成率为 100%。故本指标得分为 3 分。

(8) C18 “服务人员持证率”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：第三方公司项目组共六名成员，其中五名具备心理咨询师二

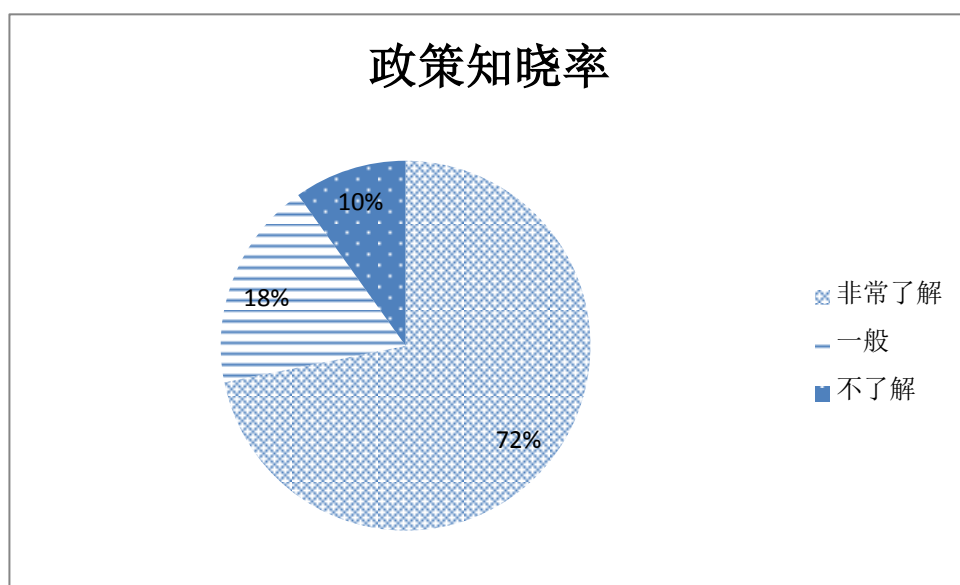




级资质，两名具备婚姻家庭咨询师资格，一名具备职业指导师资格，一名具备助理社工师（二级）资质，项目组成员均有相关项目经验，专业水平高。故本指标得分为 3 分。

（9）C21 “政策知晓率”，满分 5 分，得分 4.14 分

得分理由：为考察项目的政策知晓率，评价组向受益群众发放 80 份问卷，回收 75 份，回收率为 93.75%。其中本指标有效问卷 71 份，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%三种权重。



调查结果显示：被选取的 71 位受益群众中，51 位非常了解独生子女特殊家庭帮扶政策，占样本量的 72%；13 位比较了解独生子女特殊家庭帮扶政策，占样本量的 18%；7 位不了解独生子女特殊家庭帮扶政策，占样本量的 10%。故本题得分=（51×100%+13×60%+7×0%）×5/71=4.14 分

（9）C22 “失独家庭服务需求调查情况”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：开展失独家庭服务需求调查研究，通过上门走访、电话联系等方式了解古美路街道 61 户失独家庭的具体服务需求，深入了解受益群众是否愿意接受志愿者的拜访和帮助，需要哪些方面的帮助，如经济援助、社工志愿服务、社会集体活动、心理咨询、社会成员的理解和支持等，为后续服务提供依据。故本指标得分为 2 分。



(10) C23 “文明管理投诉情况”，满分 2 分，得分 2 分

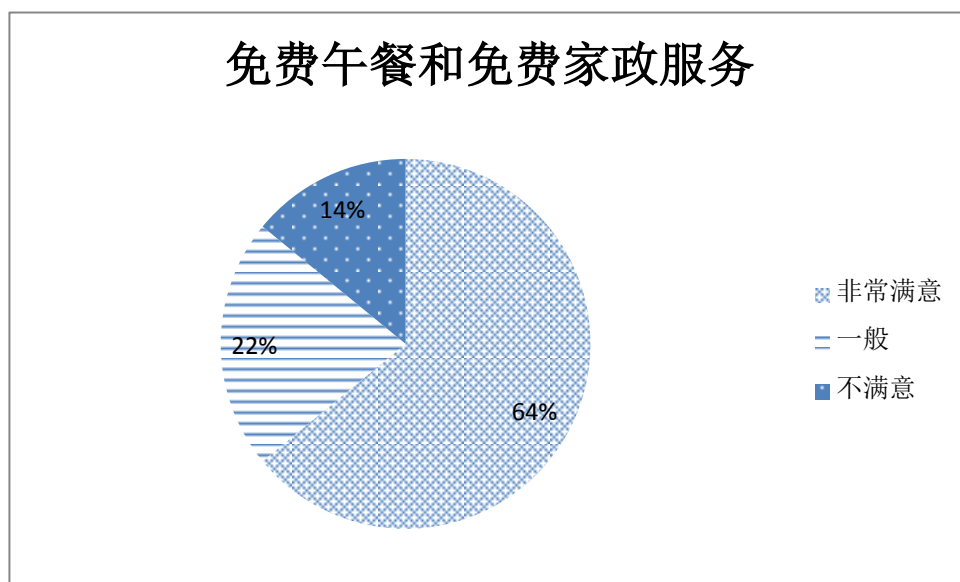
得分理由：项目在执行过程中，未收到群众对于管理人员的相关不文明执法的投诉。故本指标得分为 2 分。

(11) C24 “专业队伍培训机制”，满分 4 分，得分 2 分

扣分理由：古美路街道管理办卫计组对第三方公司进行专业培训，但缺少相关会议记录，扣 1 分；第三方公司拥有一套完整的管理制度体系，会对服务人员定期进行培训，提高专业水平，但缺少相关培训记录，扣 1 分。故本指标得分为 2 分。

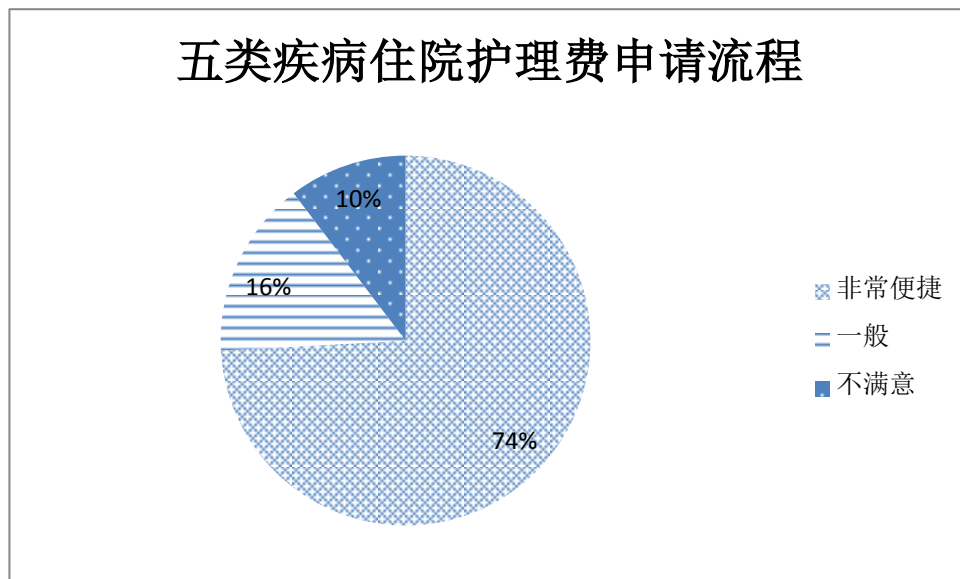
(12) C25 “受益群众满意度”，满分 8 分，得分 6.85 分

得分理由：为考察项目的受益群众满意度，评价组向受益群众发放 80 份问卷，回收 75 份，回收率为 93.75%。从免费午餐和免费家政服务、五类疾病住院护理费申请流程、社工服务质量、管理办卫计组总体服务四个方面进行满意度统计，每小题占 2 分，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%三种权重。

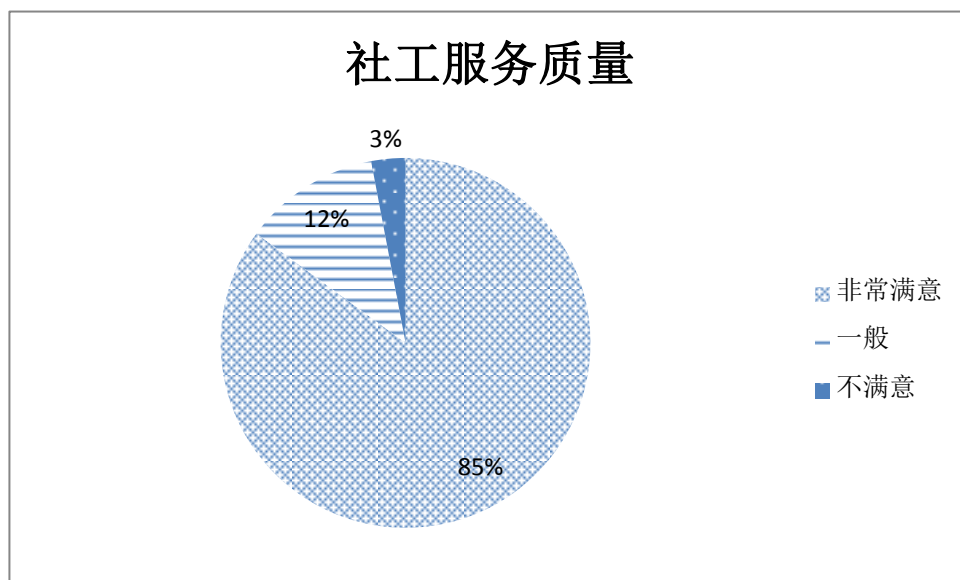


调查结果显示：被选取的 75 位受益群众中，有 64 位享受了免费午餐和免费家政服务，其中 41 位表示非常满意，占样本量的 64%；14 位比较满意这项服务，占样本量的 22%；9 位不满意这项服务，认为饭菜的质量需要加

强，占样本量的 14%。故本题得分=  $(41 \times 100\% + 14 \times 60\% + 9 \times 0\%) \times 2/64 = 1.54$  分



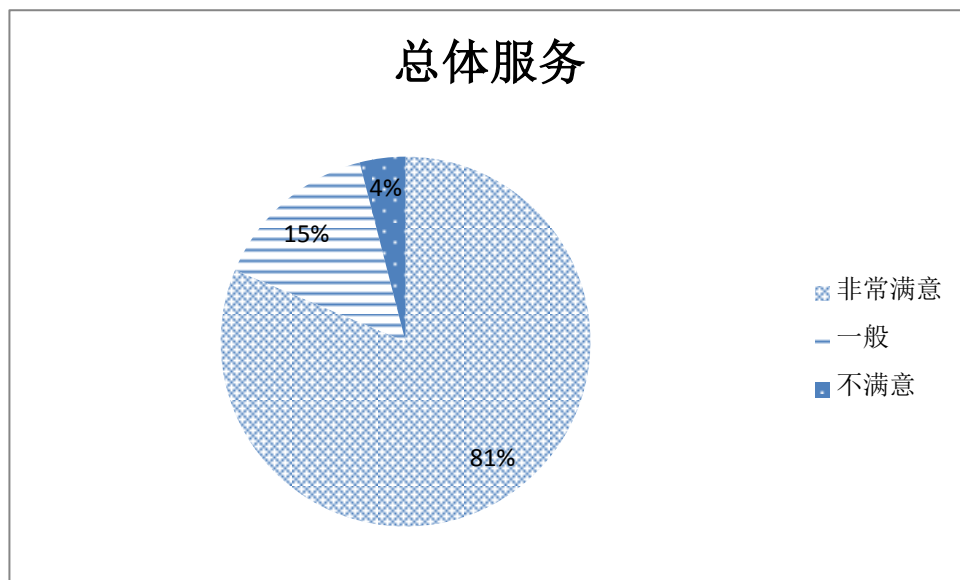
调查结果显示：被选取的 75 位受益群众中，有 58 位申请过五类疾病住院护理费，其中 43 位认为申请流程非常便捷，占样本量的 74%；9 位认为申请流程不太便捷，占样本量的 16%；6 位认为申请流程不便捷，占样本量的 10%。故本题得分=  $(43 \times 100\% + 9 \times 60\% + 6 \times 0\%) \times 2/58 = 1.67$  分



调查结果显示：被选取的 75 位受益群众中，有 67 位参加过社区讲座、茶话会、联谊会等活动，其中 57 位对社工服务质量非常满意，占样本量的



85%；8 位认为社工服务质量一般，仍有提升空间，占样本量的 12%；2 位不满意社工服务质量，占样本量的 3%。故本题得分= $(57 \times 100\% + 8 \times 60\% + 2 \times 0\%) \times 2/67 = 1.84$  分

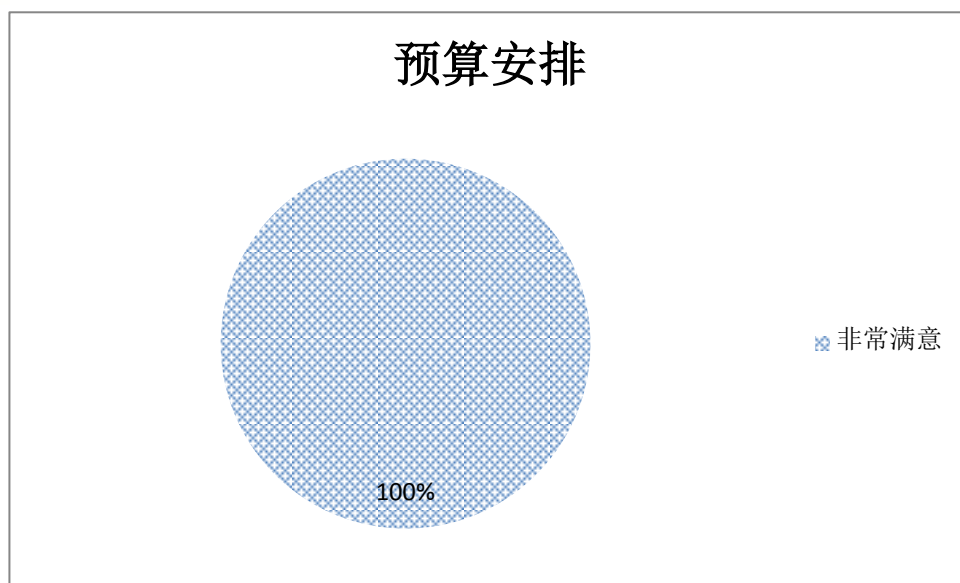


调查结果显示：被选取的 75 位受益群众中，61 位对管理办卫计组工作的总体服务非常满意，占样本量的 81%；11 位比较满意管理办卫计组的总体服务，占样本量的 15%；3 位不满意管理办卫计组的总体服务，占样本量的 4%。故本题得分= $(61 \times 100\% + 11 \times 60\% + 3 \times 0\%) \times 2/75 = 1.80$  分

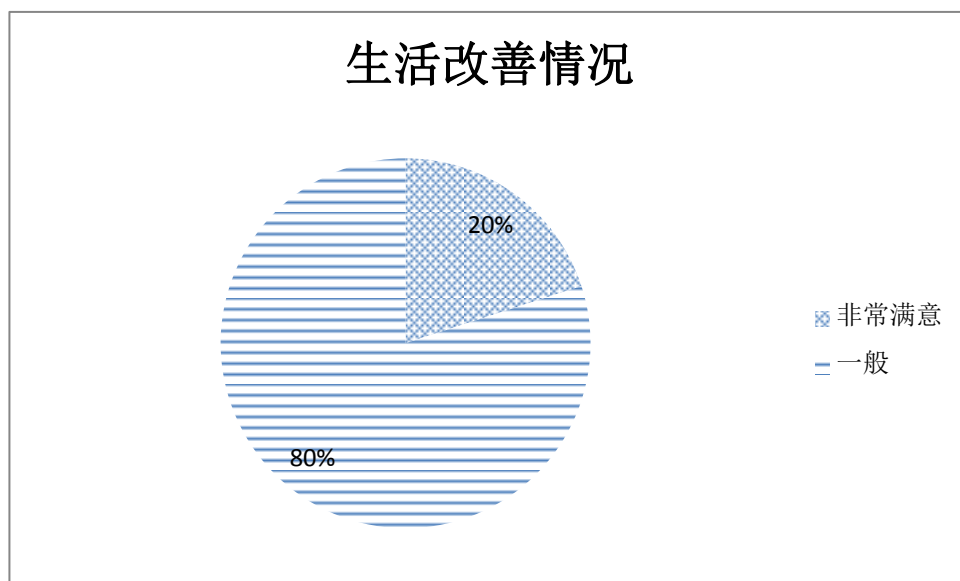
故本指标得分= $1.54 + 1.67 + 1.84 + 1.80 = 6.85$  分

(14) C26 “主管部门满意度”，满分 5 分，得分 4.68 分

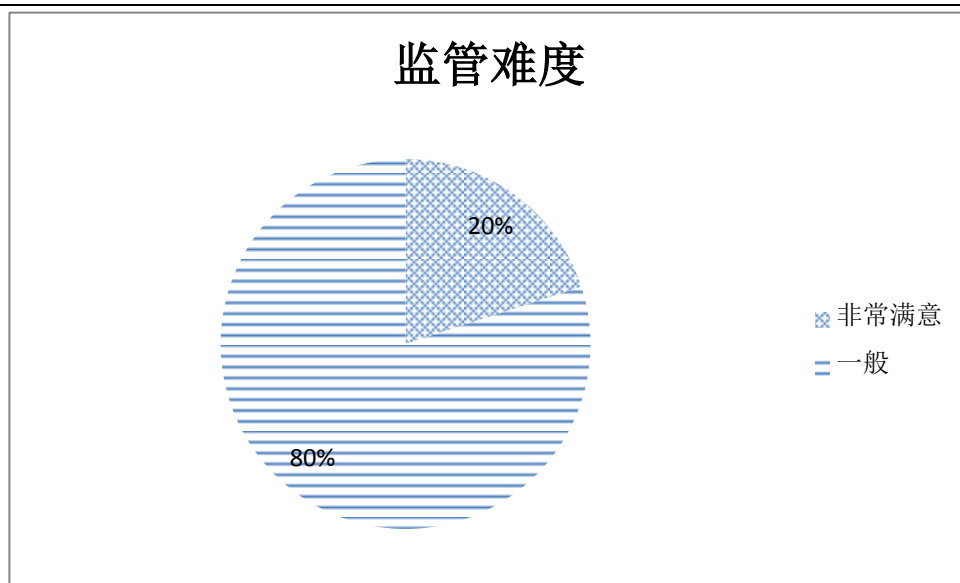
得分理由：为考察项目的主管部门满意度，评价组向管理部门发放 5 份问卷，回收 5 份，回收率为 100%。从预算安排、生活改善情况、监管难度、合同内容执行情况、社工服务质量五个方面进行满意度统计，每小题占 1 分，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%三种权重。



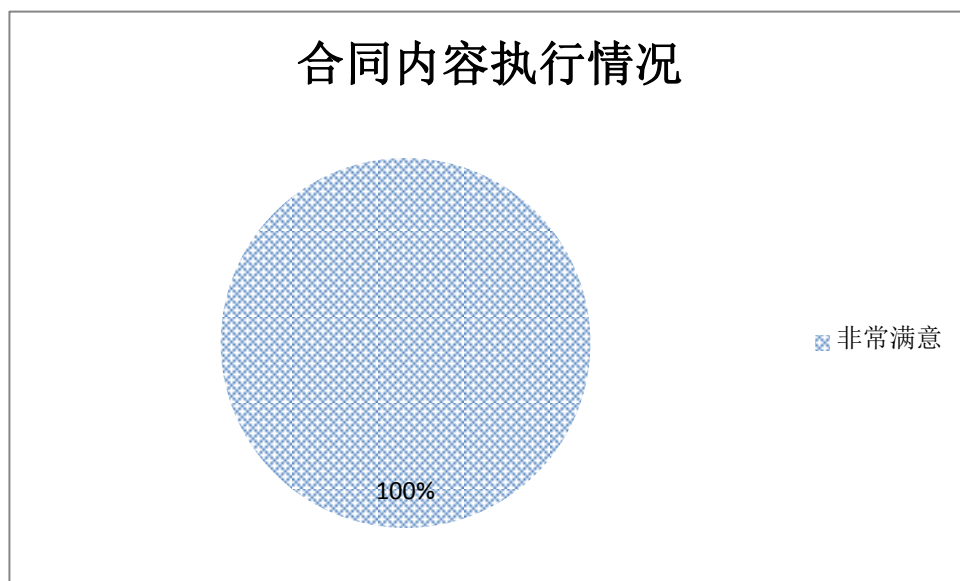
调查结果显示：被选取的 5 位管理人员中，5 位都非常满意本项目的预算安排，占样本量的 100%。故本题得分=（5×100%）×1/5=1 分



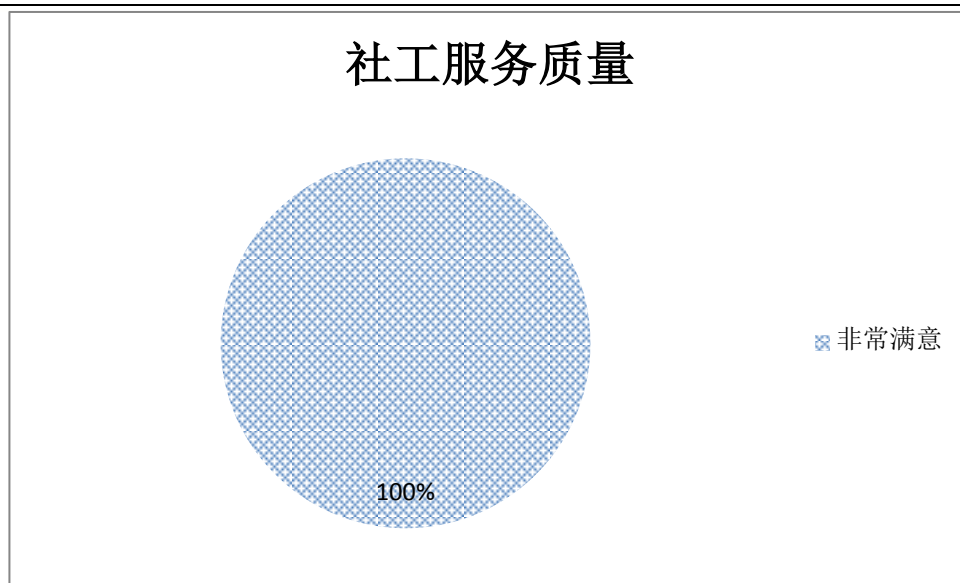
调查结果显示：被选取的 5 位管理人员中，1 位认为独生子女特殊家庭的生活情况得到了明显改善，占样本量的 20%；4 位认为独生子女特殊家庭生活改善不明显，占样本量的 80%。故本题得分=（1×100%+4×60%）×1/5=0.68 分



调查结果显示：被选取的 5 位管理人员中，1 位认为监管难度小，针对性强且依据充分，占样本量的 20%；4 位认为监管难度一般，占样本量的 80%。  
故本题得分=（1×100%+4×60%）×1/5=0.68 分



调查结果显示：被选取的 5 位管理人员中，5 位都非常满意第三方服务公司对合同内容的执行情况，占样本量的 100%。故本题得分=（5×100%）×1/5=1 分



调查结果显示：被选取的 5 位管理人员中，5 位都非常满意社工的服务质量，占样本量的 100%。故本题得分=（5×100%）×1/5=1 分

故本指标得分=1+0.68+0.68+1+1=4.36 分

（15）C31 “长效管理制度健全性”，满分 4 分，得分 1 分

扣分理由：项目的长效管理机制较为健全，存在相关人员专业化培训机制、点对点专人专管机制、市场调研考察机制，得 2 分，但项目长效运维机制中缺少信息化监管平台推进机制、针对服务单位的准入与淘汰机制、考核激励机制，对日常管理及考核的约束性有所影响，扣 3 分。故本指标得分为 1 分。

（16）C32 “长效管理机制可执行性”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：在现有的长效机制中，相关人员专业化培训机制、点对点专人专管机制、市场调研考察机制都具有较高的可执行性，对后续的计生特殊家庭奖励补贴项目具有持续促进的作用。故本指标得分为 4 分。

#### 四、主要经验和做法、存在的问题和建议

##### （一）主要经验和做法

##### 1. 严格按国家政策按质、按量、按时执行

计生特殊家庭奖励补贴项目是一项政策执行类项目，古美路街道严格按





照国家政策执行，执行情况良好。由古美路街道管理办卫计组牵头居委，每月对辖区内独生子女特殊困难家庭进行日常走访和排摸，及时审核奖励补贴申请材料，按时发放各项奖励补贴，不漏发，不错发，提供心理疏导服务，举办多项失独家庭关爱活动，为计生特殊家庭送去党和政府以及社会的温暖。

## 2. 项目管理合理便捷，方便了补贴对象

整个项目的计划安排完整合理，切实保障项目的有序进行，独生子女父母特别扶助由原来一年申请一次，现改为一季度申请一次，由满足补助条件的家庭先向居委提出申请，由居委初审后向管理办卫计组提出申请，最后由管理办卫计组审核后发放补助资金，提高了受益群众参与的便捷性。

## （二）存在的问题

### 1. 合同约定不完善，管理措施尚未制度化

本项目的子项目之一“爱之屋沙龙”项目通过公开招投标的形式确定上海闵行区简睿家庭教育指导中心为中标单位。在古美路街道办事处与第三方社会组织签订的合同中，明确了项目的服务期限、服务内容，但未对质量要求做出明确约定，合同签订不完善。

在项目实施过程中，古美路街道管理办卫计组对项目进行了全程监督管理工作，全程督导跟踪，积极总结经验，及时纠偏，但对购买服务的社会中介组织的管理措施尚未制度化，未明确约定考核方式、考核周期、对考核结果的奖惩应用，细化的管理措施未形成文件作为执行依据。

### 2. 免费助餐服务满意度有待提高

免费助餐服务是奖扶项目的其中一个子项目，在走访计生特殊家庭的过程中，评价组了解到有一部分满足申请条件的家庭由于糖尿病或个人喜好等原因，拒绝政府提供的免费助餐服务，还有一部分家庭认为餐品的口味有待加强，免费助餐服务满意度有待提高。

## （三）建议和改进措施

### 1. 完善合同中的服务质量标准和验收评价方式，将付费与项目绩效挂钩



建议规范合同条款设置，明确各委托管理事项，根据国家和上海市有关规定，制定服务质量标准，明确质量要求和验收评价方式。

在合同中列示考核制度及奖惩措施，在合同总价中预留一定比例的服务保证金，将付费与项目绩效挂钩，在项目实施过程中严格按照既定的考核制度对第三方社会组织进行考核和奖惩，促进项目管理质量的提高。

## 2. 加强沟通协调，改善餐品质量

建议除免费助餐外，为满足申请条件的家庭提供现金补助等多种补贴形式，加强与受益群众及助老社之间的沟通协调，定期向受益群众就餐品质量、数量、配送及时性等方面展开满意度调查，加强对餐品质量的把控，提高受益群众满意度。

## 五、其他需要说明的问题

无。

上海港融投资管理有限公司

2017 年 3 月

## 附件 1 评价底稿

### A11 战略目标适应性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目目标是否与《上海市卫生计生改革和发展“十三五”规划》中的战略目标相适应。
指标权重：	权重：2% 分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：与战略目标相一致得 1 分；项目能够支持预期战略目标的实现得 1 分。
	指标标杆值依据：根据政策文件和部门职责文件。
	评分标准：与部门目标、职责、规划相适应得 1 分；项目能够支持预期战略目标的实现得 1 分。
数据来源：	政策文件、部门职责文件
评价结果：	2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目是一项经常性民生项目，与《上海市卫生计生改革和发展“十三五”规划》中的战略目标相适应，得 1 分；项目能够支持计划生育特殊困难家庭扶助之一战略目标的实现，得 1 分。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

## A12 立项依据充分性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目立项依据是否充分，是否符合国家、本市的相关规定。
指标权重：	权重：2% 分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：有立项原因充分，目的明确，符合相关规定，得 2 分。
	指标标杆值依据：根据项目背景资料。
	评分标准：立项原因充分，目的明确得 1 分；符合相关规定得 1 分。
数据来源：	项目背景资料
评价结果：	<p>本项目属经常性民生项目，为了响应《关于本市进一步加强计划生育特殊困难家庭扶助工作的通知》（沪卫计家庭[2014]16 号）的号召，以精神慰藉和心理疏导为重点，深入开展各种形式的社会关怀活动，妥善解决计划生育特殊困难家庭的问题，营造良好的社会氛围，立项原因充分，目的明确，符合国家、本市的相关规定。</p> <p>故本指标得分为 2 分。</p>
	指标得分：2 分

### A13 立项流程规范性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目的申请、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。
指标权重：	权重：2% 分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：项目按照规定的程序申请设立，开展于获得批复后，得 2 分。
	指标标杆值依据：根据项目背景资料。
	评分标准：项目按照规定的程序申请设立，提供相关材料得 1 分；项目开展于获得批复后得 1 分。
数据来源：	项目背景资料
评价结果：	项目立项时向相关领导和部门递交了《关于“失独家庭关爱”服务实施社会化运作项目立项的请示》，经过 2016 年第 1 次主任办公会议研究决定，获得《古美路街道办事处党政办抄告单》（闵古办抄[2016]17 号）批复后，正式开展项目。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

### A21 绩效目标合理性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察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。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：绩效目标依据充分，符合客观实际，清晰、细化、可衡量，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：项目绩效目标与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 1 分；绩效目标清晰、细化、可衡量，得 1 分；绩效目标设置合理，具有可完成性，得 1 分；项目可操作性强，得 1 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	项目的绩效目标与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 1 分；绩效目标清晰、细化、可衡量，为项目情况的科学评判提供保障，得 1 分；绩效目标设置合理，符合实际情况，具有可完成性，得 1 分；项目自 2008 年起实施至今，可操作性强，得 1 分。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分



### B11 预算编制合理性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目预算编制是否合理，是否有明确的数量依据，有充分的价格依据，制定了完整详细的预算编制明细表。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：有明确的数量和价格依据，有完整详细的预算编制明细表，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料及预算编制明细表。
	评分标准：有明确的数量依据得 1 分；有充分的价格依据得 1 分；有完整详细的预算编制明细表得 2 分。
数据来源：	项目资料及预算编制明细表
评价结果：	<p>评价组查看预算单位的预算明细表，数量、单价有充分的文件依据，但年初编制预算时不够精确，如免费午餐子项目，根据文件规定“为社区 60 岁以上独生子女特殊家庭提供标准 9 元+1 元送餐费的免费午餐”，根据往年经验平均每月为 78 户独生子女特殊家庭配送免费午餐，年初预算安排 682550 元，可为 190 户扶助对象配送免费午餐，年初预算编制精确性有待加强，扣 1 分。</p> <p>故本指标得分为 3 分。</p>
	指标得分：3 分

## B12 预算执行率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目的预算执行效果，用以反应项目预算执行的进度。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：预算执行率高，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据付款凭证、服务合同及预算编制明细表。
	评分标准：预算执行率=实际执行资金总额/预算资金总额 本项得分=预算执行率×4
数据来源：	付款凭证、服务合同及预算编制明细表
评价结果：	项目年初预算安排总额为 1950630 元，资金全部由古美路街道财政公共预算安排，截止至 2016 年 12 月 31 日，调整预算 1095162.45 元，实际执行预算 1095162.45 元，预算执行率为 100%。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分

### B13 预算调整率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目的预算调整情况，用以反应财政控制程度。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：预算执行率高，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据付款凭证、服务合同及预算编制明细表。
	评分标准：预算调整率=调整后预算总额/年初预算总额 本项得分=预算调整率×3
数据来源：	付款凭证、服务合同及预算编制明细表
评价结果：	项目年初预算安排总额为 1950630 元，资金全部由古美路街道财政公共预算安排，截止至 2016 年 12 月 31 日，调整预算 1095162.45 元，预算调整率为 56.14%。 故本指标得分为 2.24 分。
	指标得分：2.24 分

## B21 财务管理制度健全性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：财务管理制度健全，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据财务管理制度及专项经费管理办法。
	评分标准：包括但不限于付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、项目结算制度。每缺少一项财务管理制度扣 1/4 权重分，直至扣完。
数据来源：	财务管理制度及专项经费管理办法
评价结果：	<p>评价组查看项目中与财务管理相关的制度，包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、专项资金管理制度、项目结算制度等，认为项目的财务管理制度较为健全，未见缺失必要财务管理制度的情况，得 4 分。</p> <p>故本指标得分为 4 分。</p>
	指标得分：4 分

## B22 资金使用合规性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：资金使用合规，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据付款凭证、资金拨付申请表及财务数据。
	评分标准：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；资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；项目的重大开支是否经过评估认证；是否符合项目预算批复或合同规定的用途；⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 以上评价要点各占 1/5 权重分，全部合规得满分，一项不符合扣除相应权重分。
数据来源：	付款凭证、资金拨付申请表及财务数据
评价结果：	资金的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，资金的拨付有完整的审批程序和手续，项目的重大开支经过评估认证，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。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分

### B31 政府采购管理规范性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察政府采购管理是否科学有效。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：供应商选择依据充分，流程规范，确定时效未滞后，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据政府采购相关资料。
	评分标准：供应商选择依据充分得 1 分；供应商的选择流程规范得 1 分；供应商确定时效未滞后得 1 分。
数据来源：	政府采购相关资料
评价结果：	<p>第三方服务公司选择依据充分，得 1 分；第三方服务公司的选择经过公开招投标，选择流程规范，得 1 分；第三方服务公司的确定时效未滞后，得 1 分。</p> <p>故本指标得分为 3 分。</p>
	指标得分：3 分



### B32 政府采购合同要约明确性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目的服务合同设置与签订是否规范。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：合同条款设置全面，签订规范，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据服务合同及管理办法。
	评分标准：合同设置规范，注明结算方式、付款时间等内容得 1 分；合同条款设置全面，责任划分明确，对服务质量要求、违约责任等核心要素均有详尽描述得 1 分；合同签订规范，合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施得 1 分。
数据来源：	服务合同及管理办法
评价结果：	合同设置规范，注明结算方式、付款时间等内容，得 1 分；合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施，得 1 分；合同条款设置较为全面，责任划分明确，但未提出具体的质量要求，不利于对项目完成情况的考核，扣 1 分。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

### B41 管理考核制度健全性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察与项目直接相关的管理考核制度是否健全、完善和有效，用以反应和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：管理考核制度健全，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目管理制度及项目资料。
	评分标准：已制定或具有相应的管理考核制度得 2 分；管理考核制度合法、合规、完整得 2 分。
数据来源：	项目管理制度及项目资料
评价结果：	作为经常性民生项目，管理考核制度有所欠缺，在项目实施过程中管理办卫计组对项目进行全程监督管理工作，全程督导跟踪，积极总结经验，及时纠偏，但未制定具体的管理考核细则，未明确如何对第三方公司的服务质量进行考评，细化的管理措施未形成文件作为执行依据，扣 2 分。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

### B42 管理考核制度执行有效性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目实施过程中主管部门是否严格按照既定的管理及考核制度执行，有无违反制度的情况发生。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：管理制度执行有效，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据管理制度台账及项目资料。
	评分标准：严格按照管理制度、考核制度执行得 2 分，有一项违反管理和考核制度的扣 1 分；管理及考核制度可执行性高得 2 分，缺乏可执行性的扣 1 分。
数据来源：	管理制度台账及项目资料
评价结果：	项目的实施符合相关法律法规和业务管理规定，项目调整手续完备，项目合同等资料齐全并及时归档，项目实施的人员条件、场地设备落实到位，制定了相应的项目质量要求和标准，采取了相应的项目质量检查控制措施。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分

### B43 项目计划合理性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目制定的计划是否合理、内容是否明确、是否能够在计划时间内完成。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：项目计划安排合理，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据工作计划及项目资料。
	评分标准：项目制定的计划合理得 1 分；计划内容明确得 1 分；能够在计划规定的时间内完成得 1 分。
数据来源：	工作计划及项目资料
评价结果：	项目实施计划囊括了预算编制、政府采购、合同签订、支付款项和项目跟踪及考核 5 个核心管理环节，且制定了对应各个核心管理环节的时间节点，项目实施计划合理可行，内容全面详细。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

### C11 奖励补助资金发放完成率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察补贴分发完成情况。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：奖励补助资金发放完成率高，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：指标得分=奖励补助资金发放完成率×4 奖励补助资金发放完成率=实际分发的补贴金额/需要分发的补贴金额。
数据来源：	项目资料
评价结果：	截止至 2016 年 12 月 31 日，项目已完成包括退休一次性补充养老金、无业人员独生子女父母奖励费、独生子女特殊家庭父母 5 类疾病住院护理费补贴、独生子女特殊家庭安抚费等 5 项补贴的分发，奖励补助资金发放完成率为 100%。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分

### C12 奖励补助户数发放完成率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察补贴分发完成情况。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：奖励补助户数发放完成率高，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：指标得分=奖励补助户数发放完成率×4 奖励补助户数发放完成率=实际分发的户数/需要分发的户数。
数据来源：	项目资料
评价结果：	截止至 2016 年 12 月 31 日，项目完成无业人员独生子女父母奖励费发放 576 人次，免费午餐 938 人次，免费家政服务 303 人次，独生子女特殊家庭父母 5 类疾病住院护理费补贴发放 64 人此次，奖励补助户数发放完成率为 100%。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分



### C13 补贴分发及时性

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察补贴分发及时情况，项目执行过程中是否严格按照计划方案中的时间节点及时完成项目各个环节。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：补贴分发及时，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：每有一项补贴晚于计划 1 个月扣 1 分，直至扣完。
数据来源：	项目资料
评价结果：	截止至 2016 年 12 月 31 日，项目均在计划方案中的时间节点及时完成补贴的分发，奖励补助资金发放及时率为 100%。 故本指标得分为 4 分。
	指标得分：4 分

### C14 电子健康档案完善率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察扶助对象电子健康档案建设情况。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：电子健康档案完善率高，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：=100%，得满分；每下降 1%，扣 1%权重分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	根据《闵行区关于进一步加强计划生育特别扶助对象医疗服务工作的通知》（闵卫计家庭[2016]1 号）的要求，家庭医生为签约的计划生育特别扶助对象建立规范化的电子健康档案，建档率达到 100%。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

### C15 免费午餐家政服务对象享受率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察免费午餐、免费家政服务的覆盖情况，是否所有满足条件的服务对象都享受到该服务。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：免费午餐、免费家政服务享受率高，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：=100%，得满分；每下降 1%，扣 1%权重分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	经评价组调查，古美路街道辖区内所有满足免费午餐、免费家政服务申请条件的计划生育特殊困难家庭，除个别扶助对象由于个人原因自愿放弃免费午餐服务外，其余扶助对象均享受到了免费午餐、家政服务，享受率达 100%。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

### C16 失独家庭档案完善率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察失独家庭的档案建设情况。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：失独家庭档案完善率高，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：=100%，得满分；每下降 1%，扣 1%权重分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	向 61 户失独家庭分发调查问卷，记录基本信息、家庭现状、经济状况、健康医疗、心理状况、人际关系、志愿帮助等信息，建立失独家庭基本档案，为后续服务提供依据，建档率为 100%。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

### C17 失独家庭活动开展完成率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察“春风细雨”温暖服务的完成情况，计划开展 1 次社区健康讲座活动，2 次沙龙茶话会，2 次近郊一日游活动及 1 次春节联谊会。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：失独家庭活动开展完成率高，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：每有一次活动未完成，扣 0.5 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	2016 年古美路街道管理办卫计组与上海闵行区简睿家庭教育指导中心联合为失独家庭提供了“春风细雨”温暖服务，其中，1 月举办了 1 次春节联谊会，5 月举办了 1 次社区健康讲座活动，5 月、10 月开展了 2 次近郊一日游活动，6 月、10 月举办了 2 次沙龙茶话会，活动开展完成率为 100%。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

### C18 服务人员持证率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察第三方公司服务人员是否具备专业资格，反映第三方服务公司的专业情况。
指标权重：	权重：3% 分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：服务人员持证率高，得 3 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：服务人员全部具备专业资格得满分，有一位不具备专业资格本项不得分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>第三方公司项目组共六名成员，其中五名具备心理咨询师二级资质，两名具备婚姻家庭咨询师资格，一名具备职业指导师资格，一名具备助理社工师（二级）资质，项目组成员均有相关项目经验，专业水平高。</p> <p>故本指标得分为 3 分。</p>
	指标得分：3 分



### C21 政策知晓率

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察独生子女特殊家庭帮扶政策的宣传情况。
指标权重：	权重：5% 分值：5 分
评价标准：	指标标杆值：政策知晓率高，得 5 分。
	指标标杆值依据：根据调查问卷及汇总数据。
	评分标准：向受益群众发放问卷，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%， 0%的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100%为标杆值对指标评分。
数据来源：	调查问卷及汇总数据
评价结果：	政策知晓率= $(51 \times 100\% + 13 \times 60\% + 7 \times 0\%) \times 5 / 71 = 4.14$ 分
	指标得分：4.14 分

## C22 失独家庭服务需求调查情况

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察失独家庭服务需求调查是否到位，是否为后续服务提供了依据。
指标权重：	权重：2% 分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：失独家庭服务需求调查到位，得 2 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：对失独家庭开展了服务需求调查，得 1 分；调查研究为后续服务提供了依据，得 1 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	开展失独家庭服务需求调查研究，通过上门走访、电话联系等方式了解古美路街道 61 户失独家庭的具体服务需求，深入了解受益群众是否愿意接受志愿者的拜访和帮助，需要哪些方面的帮助，如经济援助、社工志愿服务、社会集体活动、心理咨询、社会成员的理解和支持等，为后续服务提供依据。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

### C23 文明管理投诉情况

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目在执行的过程中，是否受到群众对于管理人员的相关不文明执法的投诉。
指标权重：	权重：2% 分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：文明管理投诉情况良好，得 2 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：指标得分=投诉率×2 投诉率=关于文明管理的投诉/所有投诉案件
数据来源：	项目资料
评价结果：	项目在执行过程中，未收到群众对于管理人员的相关不文明执法的投诉。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

## C24 专业队伍培训机制

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察管理办卫计组是否对第三方公司进行日常培训；第三方公司是否根据上级要求对下属员工进行专业素质培训。
指标权重：	权重：4% 分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：专业队伍培训机制健全，得 4 分。
	指标标杆值依据：根据项目资料。
	评分标准：管理办卫计组对第三方公司有培训并有记录台帐得 2 分；第三方公司对下属员工有培训并有记录台帐得 2 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	古美路街道管理办卫计组对第三方公司进行专业培训，但缺少相关会议记录，扣 1 分；第三方公司拥有一套完整的管理制度体系，会对服务人员定期进行培训，提高专业水平，但缺少相关培训记录，扣 1 分。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

## C25 受益群众满意度

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察古美路街道受益群众对项目的满意度，包括免费午餐免费家政满意度、五类疾病住院护理费申请流程便捷性、社工服务质量、管理办卫计组总体服务等 4 个方面。
指标权重：	权重：8% 分值：8 分
评价标准：	指标标杆值：受益群众满意度高，得 8 分。
	指标标杆值依据：根据调查问卷及汇总数据。
	评分标准：问卷共有 5 个问题，每个问题占 2 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源：	调查问卷及汇总数据
评价结果：	<p>免费午餐免费家政满意度 = <math>(41 \times 100\% + 14 \times 60\% + 9 \times 0\%) \times 2/64 = 1.54</math> 分</p> <p>五类疾病住院护理费申请流程便捷性 = <math>(43 \times 100\% + 9 \times 60\% + 6 \times 0\%) \times 2/58 = 1.67</math> 分</p> <p>社工服务质量满意度 = <math>(57 \times 100\% + 8 \times 60\% + 2 \times 0\%) \times 2/67 = 1.84</math> 分</p> <p>管理办卫计组总体服务满意度 = <math>(61 \times 100\% + 11 \times 60\% + 3 \times 0\%) \times 2/75 = 1.80</math> 分</p> <p>故本指标得分 = <math>1.54 + 1.67 + 1.84 + 1.80 = 6.85</math> 分</p>
	指标得分：6.85 分

## C26 主管部门满意度

项目名称：2016 年古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目

预算部门：古美路街道管理办卫计组

指标解释：	考察项目的主管部门对项目的满意度，包括预算安排、环境改善、监督难度、合同执行情况、社工服务质量等 5 个方面。
指标权重：	权重：5% 分值：5 分
评价标准：	指标标杆值：主管部门满意度高，得 5 分。
	指标标杆值依据：根据调查问卷及汇总数据。
	评分标准：问卷共有 5 个问题，每个问题占 1 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源：	调查问卷及汇总数据
评价结果：	<p>预算安排满意度 = <math>(5 \times 100\%) \times 1/5 = 1</math> 分</p> <p>生活改善情况满意度 = <math>(1 \times 100\% + 4 \times 60\%) \times 1/5 = 0.68</math> 分</p> <p>监管难度满意度 = <math>(1 \times 100\% + 4 \times 60\%) \times 1/5 = 0.68</math> 分</p> <p>合同内容执行情况满意度 = <math>(5 \times 100\%) \times 1/5 = 1</math> 分</p> <p>社工服务质量满意度 = <math>(5 \times 100\%) \times 1/5 = 1</math> 分</p> <p>故本指标得分 = <math>1 + 0.68 + 0.68 + 1 + 1 = 4.36</math> 分</p>
	指标得分：4.36 分





## 附件 2 调查问卷

### 2016 年度古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目 管理部门满意度问卷

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司

2017 年 2 月

- 1、您对管理办卫计组关于本项目的预算安排是否满意？
  - A 满意，预算安排合理，有助于达到相关计划目标。
  - B 一般，预算安排较完整，对于实现目标有一定帮助。
  - C 不满意，预算安排不够完整，还需加强。
- 2、您认为独生子女特殊家庭生活是否得到了改善？
  - A 满意，独生子女特殊家庭生活得到了明显改善。
  - B 一般，独生子女特殊家庭生活有改善。
  - C 不满意，独生子女特殊家庭生活改善不明显。
- 3、您认为对第三方服务公司的监管是否有难度？
  - A 满意，监管难度小、针对性强且依据充分。
  - B 一般，监管难度一般。
  - C 不满意，监管难度大，还需加强相关考核和监管措施。
- 4、您对第三方服务公司对合同内容的执行情况是否满意？
  - A 满意，第三方服务公司严格按照合同执行，工作认真。
  - B 一般，第三方服务公司基本完成合同内容。
  - C 不满意，第三方服务公司对于合同内容的执行有欠缺。
- 5、您对社工的服务质量是否满意？
  - A 满意，社工非常专业，工作认真，服务质量非常好。
  - B 一般，社工服务质量一般。
  - C 不满意，社工的服务质量有所欠缺。



2016 年度古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目  
受益群众满意度问卷

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司

2017 年 2 月

1、您对独生子女特殊家庭帮扶政策是否了解？

A 非常了解                      B 一般                      C 不了解

2、您对免费午餐和免费家政服务是否满意？

A 非常满意                      B 一般                      C 不满意

3、您认为五类疾病住院护理费申请流程是否便捷？

A 非常便捷                      B 一般                      C 不便捷

4、您对社区讲座、茶话会、联谊会等活动的社工服务质量是否满意？

A 非常满意                      B 一般                      C 不满意

5、您对管理办卫计组工作的总体服务是否满意？

A 非常满意                      B 一般                      C 不满意



### 附件 3 问卷分析

问卷一：受益群众问卷（共计 80 份，回收 75 份，回收率 93.75%）

	A	B	C
1	51	13	7
2	41	14	9
3	43	9	6
4	57	8	2
5	61	11	3

	A 非常满意	B 比较满意	C 基本满意	评分情况
评分	100%	60%	0%	
1 政策知晓率 5 分	72%	18%	10%	$(51 \times 100\% + 13 \times 60\% + 7 \times 0\%) \times 5/71 = 4.14$ 分
<b>C21 5 分</b>	<b>4.14 分</b>			
2 免费午餐家政 2 分	64%	22%	14%	$(41 \times 100\% + 14 \times 60\% + 9 \times 0\%) \times 2/64 = 1.54$ 分
3 五类疾病补助申请 2 分	74%	16%	10%	$(43 \times 100\% + 9 \times 60\% + 6 \times 0\%) \times 2/58 = 1.67$ 分
4 社工服务质量 2 分	85%	12%	3%	$(57 \times 100\% + 8 \times 60\% + 2 \times 0\%) \times 2/67 = 1.84$ 分
5 总体服务 2 分	81%	15%	4%	$(61 \times 100\% + 11 \times 60\% + 3 \times 0\%) \times 2/75 = 1.80$ 分
<b>C25 8 分</b>	<b>1.54+1.67+1.84+1.80=6.85 分</b>			



## 问卷二：主管部门问卷（共计 5 份，回收 5 份，回收率 100%）

	A	B	C
1	5	0	0
2	1	4	0
3	1	4	0
4	5	0	0
5	0	0	0

	A 非常满意	B 比较满意	C 基本满意	评分情况
评分	100%	60%	0%	
1 预算安排 1 分	100%	0%	0%	$(5 \times 100\%) \times 1/5 = 1$ 分
2 生活改善 1 分	20%	80%	0%	$(1 \times 100\% + 4 \times 80\%) \times 1/5 = 0.84$ 分
3 监管难度 1 分	20%	80%	0%	$(1 \times 100\% + 4 \times 80\%) \times 1/5 = 0.84$ 分
4 合同执行情况 1 分	100%	0%	0%	$(5 \times 100\%) \times 1/5 = 1$ 分
5 社工服务质量 1 分	100%	0%	0%	$(5 \times 100\%) \times 1/5 = 1$ 分
C25 5 分	$1 + 0.84 + 0.84 + 1 + 1 = 4.68$ 分			

## 附件 4 访谈大纲

访谈对象：古美路街道计生特殊家庭奖励补贴项目负责人（古美路街道社区管理办公室卫计组）

访谈目的：为了了解古美路街道管理办卫计组对于计生特殊家庭奖励补贴项目的实施过程，项目组对项目负责人进行一次访谈，主要就项目开展背景、情况、实施过程中碰到的困难等进行进一步的了解。

### 1、古美路街道计划生育计生特殊家庭奖励补贴项目开展背景是什么？

计划生育是我国的一项基本国策，本市推行计划生育以来，广大市民积极响应党和政府的号召，自觉实行计划生育，晚婚晚育、少生优生，为控制人口过快增长、促进经济社会发展做出了贡献。随着时间的推移，独生子女因病或意外伤残死亡的家庭逐渐增多，在生活保障、养老照料、大病医疗、精神慰藉等方面遇到了一些特殊困难。党中央、国务院对此高度重视，积极采取措施，加大对计划生育特殊困难家庭（指独生子女发生伤残或死亡、未再生育或收养子女的家庭）的扶助力度。

自 2008 年起，上海市进一步加强了计划生育特殊困难家庭扶助工作，建立了全市计划生育家庭特别扶助制度，给予独生子女伤残、死亡家庭一次性补助金和特别扶助金，同时上海市和各区县开展了形式多样的特别扶助工作，涌现出了许多好的做法和经验。各区县政府、各有关部门和全社会要充分认识进一步做好计划生育特殊困难家庭扶助工作的紧迫性和重要性，站在保障和改善民生的高度，认真贯彻落实党中央、国务院和市委、市政府要求，加强计划生育特殊困难家庭扶助工作，促进社会和谐，推动计划生育事业发展。

### 2、古美路街道计划生育计生特殊家庭奖励补贴项目的主要内容是什么？

对计划生育特别扶助对象中生活自理困难和经济困难的辖区内户籍老人，凭《计划生育家庭特别扶助证》，经评估后符合社区居家养老政策条件



的，发放养老服务补贴。

街道管理办卫计组发挥各类社会组织、群众自治组织，特别是志愿服务组织、社会工作专业服务机构、基层计划生育协会等的积极作用，以精神慰藉和心理疏导为重点，深入开展各种形式的社会关怀活动，营造良好的社会氛围。

### 3、古美路街道计划生育计生特殊家庭奖励补贴项目的实际完成情况如何？

古美路管理办卫计组为符合条件的服务对象每人每天免费配送午餐，每周提供两次、每次三小时的免费家政服务，为符合条件的五类疾病住院对象提供住院护工费补贴，为新增失独家庭及重点关注家庭提供个案辅导服务，一年内为古美路街道的失独家庭开展 1 次社区健康讲座活动，2 次沙龙茶话会，2 次近郊一日游活动以及 1 次春节联谊会，建立失独家庭基本档案，为符合条件的服务对象发放一次性养老补助金等等，充分关爱失独困难家庭，为他们送去温暖，得到了服务对象的一致好评。

## 附件 5 修改对照表

序号	专家意见	修改结果
1	项目背景章节的部分表述可能与本项目管理度不高，如“居民健康水平不断提高。为适应经济社会发展新形势，满足人民群众日益增长的健康需求”等，建议进一步分析确认。	在报告 P1 做了相应修改
2	表 1-2 应该包含调整预算数据，可以与表 1-3 合并。	在报告 P7 将表 1-2 与 1-3 合并
3	项目管理章节中需要对项目管理采用购买服务方式进行简要的说明；个别子项目涉及采购，避免与整体预算连在一起描述，造成误读。	在报告 P9-13 项目实施流程中做了修改，将奖扶和政府购买服务两个子项目区分开
4	B31 指标名称建议改为“政府采购管理规范性”；C11 项目计划完成率指标与其他的产出指标重叠，建议删除，分值调整到 C25 指标。	B31 指标名称已修改，C11 项目计划完成率指标已删除，分值调整到 C25 指标中
5	建议在评价报告结论中增加本项目实施后关于街道奖扶计划生育家庭的实际发生数、项目完成的量次，以全面反映项目奖扶的总体完成情况，避免出现项目完成绩效评价，形成的绩效评价都未能反映出街道受扶持的计划生育困难家庭的总量情况。	在表 1-2 中增加了奖扶项目完成的户数、人次等情况
6	项目绩效目标的梳理，存在未能结合项目预算编制的实际情况，量化出各子项目涉及的量化指标；扶持涉及人员对象认定工作，人员流动造成的重复补贴风险如何规避应作说明。	在报告 P13 中量化产出和效果指标
7	近三年预算安排情况调整幅度较大，建议作一些情况说明。	在报告 P5 中对预算安排调整幅度大做了情况说明
8	两个问题类似，建议关注扶持精准问题。	在报告中增加了如何保障扶持精准的措施，两个问题在报告 P2 做修改
9	建议 1 的标题表述不准确，应注意与问题对应，主要经验的标题表述建议进一步斟酌。	在报告 P2 主要经验做了修改，问题与标题表述相对应



