

2022 年梅陇镇社区受理中心运行经费项目 财政支出项目绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

1.项目背景

上海市闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心（上海市闵行区梅陇镇退役军人服务站）（以下简称“受理中心”）于 2007 年 2 月正式成立，在 2013 年 10 月迁址至闵行区莘朱路 1925 号，建筑面积 2754.24 平方米，是由上海市闵行区梅陇镇人民政府举办的全额拨款事业单位，受理中心实行全年无休制度，截至 2022 年底，共有工作人员 120 人，设有 12 个综合窗口，受理涉及公安、民政、人社等 11 个政务部门的 192 项业务，业务范围主要包括劳动保障、民政救助、住房保障、医疗保险、社会保险、计划生育、社保卡与居住证、职工互助、档案查询、残联业务等服务项目，同时为辖区企业、居民免费提供就业推荐和职业介绍服务，每年定期召开招聘会、面试会、职业指导等，此外，受理中心还设有“一网通办”自助服务区，可为市民提供 24 小时自助服务，同时，为进一步扩展业务服务范围，受理中心设立了梅陇镇社区事务受理服务中心晶城分中心（以下简称“晶城分中心”），位于闵行区业祥路 24 号。

为保障社区受理中心各项日常管理工作能够正常开展，梅陇镇社区事务受理服务中心根据《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设的意见》等文件

精神，设立了社区受理中心运行经费项目（以下简称“本项目”），本项目作为经常性项目，主要包含外聘人员经费、物业管理政府购买服务经费、退役军人服务站经费等 12 个子项目，旨在通过项目的实施，结合受理中心运营管理需求，做好编制外工作人员聘用管理、系统网络平台维护、物业管理等各项基础保障工作，保障受理中心各窗口业务受理工作正常开展，同时做好全镇退役军人服务工作，确保优抚对象各项补贴及时发放到位，确保受理中心全年正常开放，不断提升服务质量，满足社区居民业务办理需求，打造优质便民窗口。

2. 设立目的

通过项目的实施，解决梅陇镇就业困难群体的就业问题，提供基本生活保障，促进社会和谐稳定；同时，进一步落实促进就业社会责任体系，完善队伍建设，做好人员队伍的日常监管和业务指导，确保队伍稳定，满足梅陇镇辖区内社会管理工作需要，不断提升就业人员工作积极性。

（二）项目立项依据

表 1-1：项目主要立项依据文件

序号	文件名	文号	关键字段描述
1	《关于进一步加强本区遗属、因公牺牲军人和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》	（闵民（2005）90 号）	结合我区经济快速发展、人民生活水平不断提高的实际情况，为激励革命军人建功立业、献身国防事业，决定进一步加强本区烈士遗属、因公牺牲军人遗属和病故军人遗属的抚恤优待工作。
2	《社区事务受理服务中心建设服务规范》	（上海市地方标准 DB31/T467-2009）	建设社区事务受理服务中心是市政府重要实事项目，是加强社区建设的重要基础。
3	《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设的意见》	（沪府办发（2013）50 号）	一门办理，一口受理。按照“能沉尽沉”的原则，今后凡是与社区的基本社会保障、公共服务密切相关的政务咨询、受理、办理、出证等服务，均应统一纳入受理中心集中受理，不再另设办事窗口。

4	《关于商请落实公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心相关保障工作的函》	（沪公闵函〔2018〕303号）	2019年起分批将公安派出所“综合窗口”整体入驻街镇社区事务受理服务中心，并纳入了2019年区府重大实事项目予以推进。
5	《上海市人民政府办公厅印发<关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）>的通知》	（沪府办〔2020〕7号）	推动本市“一网通办”改革取得更大成效，打造优质高效有温度的线下政务服务，不断提升企业和群众的获得感、满意度。完善市、区、街镇（乡）、居（村）四级政务服务网络。全面拓展政务服务事项范围，优化再造办理流程，推进线上线下深度融合，实现事项办理一个平台、一套标准。
6	《关于进一步加强本区社区事务受理服务中心标准化建设的实施意见》	（区府办发〔2022〕90号）	坚持公共服务均等化、规范化、高效化的原则，实行“中心一头管理、前台一口受理、后台分类办理”的工作模式，全面落实服务事项、办事流程、建设规范、标识标牌、管理软件和评估体系“六个统一”，进一步统一管理模式、规范受理项目、优化办事流程

（三）项目预算及资金使用情况

1.项目预算及执行情况

本项目预算单位为梅陇镇社区事务受理服务中心，资金来源为镇级财政资金，共包含 11 个子项目。2022 年本项目年初预算金额为 1,210.56 万元，调整后预算金额 652.13 万元，预算调整率-46.13%，当年执行预算 652.13 万元，预算执行率 100%，具体预算编制及执行情况如下：

表 1-2: 预算编制依据及调整情况表

金额: 万元

序号	项目	子项目	构成明细	年初预算	调整后预算	预算调整率	执行金额	预算执行率
1	社区受理中心运行经费项目	税务协管员经费	税务协管员福利费	20.72	18.00	-13%	18.00	100%
			税务协管员工资奖金	71.82	64.78	-10%	64.78	100%
			税务协管员社会保险费	43.51	36.00	-17%	36.00	100%
2		聘用人员经费	中心非在编人员经费	31.11	31.11	0%	31.11	100%
			聘用保安人员经费	13.70	0.72	-95%	0.72	100%
			制度外用工人员经费	54.28	40.63	-25%	40.63	100%
3		物业管理政府购买服务经费	物业管理费	135.00	-	-100%	-	-
4		消防维保经费	消防维保费	3.00	-	-100%	-	-
5		网络外包服务维护费	网络外包服务费	16.20	-	-100%	-	-
6		一网通办平台专项经费	一网通办平台设备购置	18.80	25.35	35%	25.35	100%
			一网通办平台维护费	10.00	4.90	-51%	4.90	100%
7		晶城分中心运作经费	水电费网络等公用事业费	2.16	2.16	0%	2.16	100%
			物业管理费	1.27	-	-100%	-	-
			晶城分中心房屋租金	36.00	9.82	-73%	9.82	100%
8		公安综合窗口业务经费	网络维护费	5.00	-	-100%	-	-
			公安窗口人员经费	5.00	-	-100%	-	-
9		退役军人服务站经费	优抚对象丧葬费	10.00	6.44	-36%	6.44	100%
			优抚对象医疗费	15.00	4.51	-70%	4.51	100%
			优抚对象节日慰问费	50.00	42.82	-14%	42.82	100%
			关爱功臣、体检费等	15.00	13.40	-11%	13.40	100%

序号	项目	子项目	构成明细	年初预算	调整后预算	预算调整率	执行金额	预算执行率
			优抚对象抚恤金	488.00	277.20	-43%	277.20	100%
			退役兵自助就业社保费和生活补助	65.00	67.62	4%	67.62	100%
10		协助归还房屋置换款	协助归还房屋款	100.00	-	-100%	-	-
11		退役军人服务站保障体系建设工作经费	笔记本电脑	-	1.82	-	1.82	100%
			高拍仪	-	0.69	-	0.69	100%
			退役军人服务站工作经费	-	4.15	-	4.15	100%
		合计		1,210.56	652.13	-46.13%	652.13	100%

本项目预算调整率较高，主要因为

①受疫情影响，受理中心，将部分 2022 年度服务合同款项及费用调整至以后年度支付所致，其中涉及聘用保安人员经费、物业管理费、消防维保费、网络外包服务费、晶城分中心运作经费、公安综合窗口业务经费、协助归还房屋置换款等各类费用，共计 300.91 万元；

②子项目“退役军人服务站经费”中涉及的优抚对象抚恤金、节日慰问费等费用年初预算金额 643 万元，调整后预算金额 412 万元，预算调整率 35.93%，由于该子项目未充分考虑支付闵行区退役军人事务局部分经费，导致预算调整率较高。

2.历年预算及执行情况分析

本项目系经常性项目，2020-2022 年社区受理中心运行经费项目预算安排执行如下表：

表 1-3：项目 2020-2022 年预算执行情况表

金额：万元

序号	项目	子项目	2022 年初预算金额	2022 年执行金额	2021 年执行金额	2020 年执行金额
1	社区受理中心运行经费项目	税务协管员经费	136.04	118.78	162.41	68.63
2		聘用人员经费	99.09	72.46	103.60	108.16
3		物业管理政府购买服务经费	135.00	-	133.60	127.29
4		消防维保经费	3.00	-	3.45	3.21
5		网络外包服务维护费	16.20	-	16.20	15.00
6		一网通办平台专项经费	28.80	30.25	21.30	-

7		晶城分中心运作经费	39.43	11.98	42.56	38.13
8		公安综合窗口业务经费	10.00	-	21.37	9.01
9		退役军人服务站经费	643.00	412.01	-	-
10		协助归还房屋置换款	100.00	-	-	-
11		退役军人服务站保障体系建设工作经费	-	6.66	-	-
12		退役军人服务站专项经费	-	-	5.04	7.32
13		工作人员服装费	-	-	-	17.23
		合计	1,210.56	652.13	509.52	393.98

本项目历年预算执行金额变动情况较大，主要因为：

①根据市人民政府文件要求，自 2021 年起，受理中心新增一网通办平台专项经费子项目，全面推进一网通办平台建设工作；

②自 2022 年起，“退役军人服务站经费”由原民政条线纳入受理中心项目经费列支；

③根据《关于闵行区社会保险事业管理中心莘庄和原闵行办公用房商谈纪要》，2022 年度本项目新增“协助归还房屋置换款”子项目，用于支付办公用房置换款项。

（四）项目计划实施内容及完成情况

本项目共包含 11 个子项目，各子项目具体计划工作内容及完成情况如下：

1.税管员经费

（1）计划工作内容

该子项目主要系用于支付外聘 **14** 名税务协管员工资薪酬，具体包含工资、奖金、节日费、高温费、劳防用品、工资津贴、交通补贴、公积金、社保等费用。

（2）实际完成情况

受理中心 **2022** 年度通过下设的上海滕龙劳动服务有限公司（以下简称“滕龙公司”）聘用了 **14** 名税务协管人员，每月通过滕龙公司向税务协管员支付工资薪酬，并由滕龙公司为相关人员缴纳社保公积金，受理中心根据《绩效考核制度》对 **14** 名协管员进行岗位考核，考核结果均为合格。

2.聘用人员经费

该子项目主要系用于支付外聘工作人员的工资、社会保险、误餐费、公积金、绩效考核奖励等费用，计划聘用 **32** 人，其中包括 **22** 名非在编用工人员主要从事就业援助员、监察协管员、社保卡协管员等工作；**8** 名编制外工作人员从事业务受理窗口及食堂临时工等工作；同时根据闵梅府抄〔**2016**〕**3** 号文件精神，自 **2016** 年起聘用 **2** 名安保人员专职对信访接待室提供安保工作。

3. 物业管理政府购买服务经费

该子项目计划委托第三方物业管理公司对受理中心提供物业管理服务，服务范围包括受理中心办公场所和其他公共区域的保洁、绿化养护等，不包括专业化保安。

根据物业管理服务合同约定，笙杨公司具体的管理范围及服务标准如下：

管理范围

- ①保修、保绿：受理中心公共区域和整体设备设施及接待大厅的公共区域维修绿化养护；
- ②保安、保洁：受理中心公共部位秩序维护和卫生清洁、办公室内卫生清洁。

服务标准

- ①受理中心满意率 **95%**；
- ②确保无受理中心员工的失职和不良投诉；
- ③治安突发事件有效处置率 **100%**；
- ④车辆进出管理疏导控制率 **100%**；
- ⑤管理区域内无积尘、无污垢、无垃圾、无积水控制率 **100%**；
- ⑥管理区域内照明、空调、配电、给排水系统正常率 **100%**；
- ⑦发生故障 **5** 分钟内到位及时处理率 **99%**。

4.消防维保经费

该子项目计划委托第三方单位对受理中心消防栓、灭火器、消防喷淋等设施设备进行日常维护保养。

受理中心与第三方签订了《建筑消防设施维护保养合同》，合同金额为**3**万元，服务期限为**2022**年**1**月**1**日至**2022**年**12**月**31**日，合同约定服务费用每半年结算一次，具体维保内容及服务标准如下：

①建立完善的消防系统设施设备台账作为维保工作依据；

②每月巡检火灾自动报警系统，含烟感/温感/消防手报等报警装置，确保全年**100%**全部测试到位；

③每月检测消防喷淋水流指示器，确保全年**100%**全部检测到位；

④每月检查维护室内外消火栓，确保全年**100%**全部检测到位；

⑤每季度开展至少**1**次消防广播系统测试，至少**1**次多线测试消防泵、喷淋泵、正压风机、排烟风机、消防卷帘等防烟灭火设施的远程启停和信号反馈功能；

⑥每年至少**1**次总线消防系统联动功能测试，测试声光报警、消防广播、非消防电源强切、正压排烟风机阀动作、防火分区消防卷帘、电梯迫降等；

⑦每月至少**2**人**1**组执行月度巡检维护工作；

⑧其他日常巡检及故障排除工作。

晋晓公司按照合同要求完成了受理中心消防设施设备维护检查工作，但受疫情影响，受理中心将**2022**年度合同服务款项调整至**2023**年支付。

5.网络外包服务维护费

该子项目计划委托第三方系统维护单位对受理中心机房设备、电脑、打印机、电话系统、弱电系统、应用系统及网络系统进行日常维护，并在相关系统设备发生故障后及时进行维修。

受理中心与第三方签订了《上海市闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心信息化设备维护合同书》，合同金额为**16.2**万元，服务期限**2022**年**4**月**1**日至**2023**年**3**月**31**日，合同约定的具体服务内容及服务标准如下：

①服务热线支持：通过固定故障报修电话（固定电话，手机）。以及传真、网上故障报修渠道（E-Mail，服务网址），接受甲方的故障报修并提供**7*12**小时资深工程师在线技术咨询；

②故障响应：对于一般故障应在报修服务请求提出后**8**小时内到达现场处理，如遇特殊情况无法解决，应灵活采用有效的解决方式和方法，在约定时间内予以解决；

③专人支持：提供由 1 个客户经理和多名人员组成的技术支持队伍，在客户出现重大安全问题时，应派足够数量的专业工程师到达现场，按应急响应要求及时解决问题，时限以不影响下一工作日的正常工作为准；

④预防性维护：每月例行巡检服务一次（不包括应急处理等），每季度提供一份维护分析报告；

⑤安全策略建议：针对客户实际情况以及可能存在的问题，及时提出改进意见和实施方案。

6.一网通办平台专项经费

根据《关于规范管理本市社区事务受理服务中心综合类自助终端事项的通知》，完成受理服务中心一网通办系统平台维护并根据业务办理需求为吴介巷服务点购置一网通办平台设备。

受理中心根据工作计划，完成了一网通办平台系统运维工作，同时为吴介巷服务点购置了叫号系统及自助终端机，相关设备均通过验收并正常投入使用。

7.晶城分中心运作经费

该子项目主要用于支付晶城分中心的房租、物业及水电网络费用。受理中心用于开展晶城分中心的日常业务受理及服务工作，租赁起止日期为 2022 年 2 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日，同时，受理中心承担了晶城分中心水电及网络费用以及物业管理费用。

8.公安综合窗口业务经费

根据上海市公安局闵行分局《关于商请落实公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心相关保障工作的函》（沪公闵函〔2018〕303号）的要求，自2019年起，公安派出所“综合窗口”整体入驻街镇社区事务受理服务中心。该子项目主要用于支付公安综合窗口工作人员餐费、公用经费以及网络系统维护费用。

9.退役军人服务站经费

该子项目主要用于支付梅陇镇退役军人服务站优抚对象抚恤、医疗丧葬、体检、节日补贴、困难慰问等经费。

根据《关于进一步加强本区遗属、因公牺牲军人和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》等补贴发放文件，受理中心每月按计划对梅陇镇优抚对象发放退休补助、医疗费、抚恤金等补贴，当月补贴均在月底前发放到位，受益对象超过1390人次。

10.协助归还房屋置换款

根据闵行区人力资源和社会保障局（原“闵行区劳动和社会保障局”，以下统称“区人社局”）与上海市社会保障事业管理中心闵行分中心（原“上海市闵行区社会保险事业管理中心”以下统称“闵行分中

心”）在**2002**年度签署的《办公用房交换协议书》约定，闵行分中心与区人社局对部分自用办公用房进行了交换使用，同时区人社局向分中心支付**200**万元人民币作为补差。根据《关于闵行区社会保险事业管理中心莘庄和原闵行办公用房商谈纪要》区人社局于**2002**年**11**月已支付了**100**万元，另外**100**万元在规划调整镇、街道社会保障中心布局扩建时用于房屋置换，给予闵行分中心作为结算网点，**2003**年**11**月，根据受理中心（原“梅陇镇劳动保障事务所”）向区人社局提交的新址建设拨款申请，区人社局向受理中心拨付了该笔款项，即**100**万元，全部用于办公用房的筹建及装修，但并未向闵行分中心提供用于结算网点的办公场所。上海市社会保险事业管理中心在后续审计时发现，由于拨付至受理中心的**100**万元未按原用途用于闵行分中心结算网点的置换，为规范国有资产管理，根据市财政局的要求，上海市社会保险事业管理中心于**2021**年**9**月印发了《关于协助归还**100**万元房屋置换款的函》（沪社险办〔**2021**〕**30**号），向受理中心申请归还**100**万元房屋置换款项。

综上，**2022**年度受理中心设置了“协助归还房屋置换款”子项目，用于归还上海市社会保险事业管理中心**100**万元房屋置换款。

受疫情影响，受理中心变更了房屋置换款归还计划并在年中对该子项目预算进行了全额调减。

11.退役军人服务站保障体系建设工作经费

该子项目为 **2022** 年中新增项目，系根据闵行区退役军人事务局的工作要求，为梅陇镇退役军人服务站配备笔记本、高拍仪等电子设备。

受理中心根据闵行区退役军人事务局相关工作要求，及时完成了笔记本电脑及高拍仪的采购工作，相关设备均通过验收并投入使用。

（五）项目绩效目标及实现情况

根据社区受理中心提供的《绩效目标申报表》，受理中心就本项目设置了较为完善的绩效目标及绩效指标，但部分质量指标与时效指标无法与项目主要内容相对应。评价组结合项目立项目的、实施计划、实施范围、管理制度等情况后，根据相关立项依据文件及《上海市财政项目支出预算绩效管理实施办法（试行）》（沪财绩〔**2020**〕**6**号）等文件精神，与项目单位充分沟通后，对绩效目标进行了修改完善，完善后确定的绩效目标如下：

1.项目总目标：

通过项目的实施，结合受理中心运营管理需求，做好编制外工作人员聘用管理、系统网络平台维护、物业管理等各项基础保障工作，保障受理中心各窗口业务受理工作正常开展，同时做好全镇退役军人服务

工作，确保优抚对象各项补贴及时发放到位，确保受理中心全年正常开放，不断提升服务质量，满足社区居民业务办理需求，打造优质便民窗口。

2.项目年度目标：

按计划及时做好税管员及制度外用工人员的聘用管理工作，做好相关人员业务考核；委托第三方物业管理工作做好受理中心物业管理工作，确保物业服务质量达标；及时做好一网通办平台及中心网络等系统设备的运维工作，确保相关系统稳定运行；为晶城分中心及公安综合窗口日常业务受理工作提供保障；确保本镇优抚对象各项补贴按时、足额发放到位；确保受理中心各项工作正常开展，业务办理居民满意度较高。

根据项目的绩效目标，对能够量化的目标细化如下表：

表 1-6：完善后绩效目标细化表

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
产出目标	数量	税管及制度外人员完成日常工作	完成率 100%	人员考核制度、工作计划	100%
		完成物业管理合同约定内容	完成率 100%	物业管理合同	90%
		完成软硬件设备维护工作	完成率 100%	服务合同	100%
		完成分中心保障运行工作	完成率 100%	年度工作计划	100%
		完成退役军人抚恤慰问工作	应补尽补率 100%	补贴发放依据文件	100%
	质量	税管及制度外人员工作考核达标	达标率 100%	人员考核制度、工作计划	100%

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
		物业管理合同服务质量达标	达标率 100%	物业管理合同	100%
		设施设备验收合格	100%	服务合同	100%
		准确发放抚恤慰问金	100%	补贴发放依据文件	100%
	时效	及时完成税管及制度外人员	及时	人员考核制度、工作计划	及时
		物业管理各项工作及时完成	及时	物业管理合同	及时
		设施设备报修及时响应	及时	服务合同	及时
		及时发放抚恤慰问金	每月 15 日前	补贴发放依据文件	每月 15 日前
效益目标	社会效益	提升办事效率	业务办理事件<10 分钟	绩效目标中对于社会效益的目标	9 分钟
		服务差评处置率高	100%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%
		业务办结率高	100%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%
		退役军人补贴范围全覆盖	全覆盖	绩效目标中对于社会效益的目标	全覆盖
		实施完好率高	≥95%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%
		保障日常工作正常开展	有效保障	绩效目标中对于社会效益的目标	有效保障
		有效处置突发事件	100%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%
		长效管理机制健全	健全	绩效目标中对于社会效益的目标	有待健全
	满意度	业务办理群众满意度高	满意度≥90%	绩效目标中对于满意程度的目标	99.9%
		优抚对象满意度高	满意度≥90%	绩效目标中对于满意程度的目标	91%

（六）项目的组织及管理

1.项目组织与职责

（1）项目主管部门：梅陇镇人民政府

主要职责：负责项目实施的总体协调和统筹管理。

（2）资金拨付单位：梅陇镇财政所

主要职责：负责项目资金的预算审核、资金拨付、财政监督和资金清算工作。

（3）预算及实施单位：梅陇镇社区事务受理服务中心

主要职责：作为项目的预算单位，负责项目预算编制，制定项目绩效目标；督促项目实施，对项目实施全过程的监督管理，负责对第三方服务单位工作质量的考核管理。

（4）第三方服务单位

根据合同内容完成服务工作，接受受理中心的监督考核。

2.项目管理制度

（1）财务管理

财务管理制度：本项目的财务管理根据《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国预算法》等法律法规进行独立的会计核算，项目单位制定了《预算管理内部控制制度》等内部控制管理制度，从预算、经费使用、经费报销程序等方面来规范财政资金的使用和管理，防范财务风险，提高财务管理水平。

预算申报流程：本项目由受理中心根据预算管理相关要求，集合历年项目资金使用情况编制本项目预算，报批镇人民政府、镇财政所审核，审核批准后纳入镇社区受理中心预算中。

（2）业务管理

受理中心制定了《合同材料内控制度》、《绩效考核制度》、《政府采购内控制度》等一系列业务管理制度，规范外聘人员管理、合同及采购管理具体工作。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围和重点

1.评价目的

通过与梅陇镇财政所、社区受理中心进行初步的访谈，理清各自的评价需求后，确定本次“社区受理中心运行经费”项目绩效评价目的为：

（1）对项目的决策依据、管理流程、实施内容等进行评价，分析项目决策的合理性、项目管理的规范性，并对其中所存在的可改进之处提出建议与意见；

（2）对项目预算资金的使用效益、合理性等进行分析，对项目资金发放规范性进行核查，为后续预算编制提出建议与意见；

（3）对项目产出、实施效果、社会效益、持续影响力等情况进行评价，分析绩效目标的实现程度，为项目持续发展提出建议与意见。

2.评价对象和范围

本次绩效评价对象为受理中心组织实施的 2022 年度“社区受理中心运行经费”项目，调整后预算金额为 652.13 万元。

评价范围：社区受理中心运行经费项目涉及的 11 个子项目。

3.评价重点

评价小组在充分了解项目背景、实施内容、项目预算、组织管理后，结合梅陇镇财政所的委托需求分析得出本项目的评价思路及关注重点如下：

（1）总体思路

根据本次绩效评价目的，围绕着“立项决策”、“管理机制”、“项目产出”、“实施效果”四个方面，综合反映项目效益。

（2）关注重点

A.项目决策方面

通过梳理项目背景和实施情况、了解绩效目标申报和实现情况、核实预算编制情况来考察项目决策是否充分，重点如下：

1) 关注目标适应性：本项目的设立是否有充分的依据，是否与上海市、闵行区及梅陇镇规范受理中心建设的目标相匹配；

2) 关注单位职责相关性：本项目为经常性项目，关注是否与社区受理中心职责及业务范围相符，能否支持单位目标的实现；项目边界是否清晰，是否与社区受理中心同类项目无重复；

3) 关注预算编制是否合理：关注预算内容是否与项目实施内容相匹配；预算编制的依据是否充分，数量是否准确计量，单价是否按照相应的标准测算。

B.项目管理方面

通过核查项目支出情况、梳理项目管理制度和执行情况，分别从资金层面和业务层面出发，考察项目实施是否有效，重点如下：

1) 关注预算调整合理性：本项目预算调整幅度较大，应重点关注预算调整的合规性以及项目资金大幅调整后对项目实施造成的影响；

2) 关注资金使用是否规范：本项目资金拨付是否具备完整的审批程序和手续，是否符合预算批复规定的用途，是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

3) 关注人员管理是否有效：主要从两个角度考察人员管理有效性：①岗位规范、考勤、考核等人员管理制度是否健全；②是否严格按照人员管理制度执行；

C.项目产出方面

关注产出目标是否完成：项目主要工作是否全部完成，工作开展及时性是否收到疫情影响，工作考核结果是否均能达标。

D.项目效益方面

1) 关注预期效果是否实现：本项目的效益主要为社会效益。本次评价将通过现场核查以及社会调查的方式来考察服务差评处置率、受理业务办结率、退役军人补贴覆盖率、业务办理群众满意度等内容。

2) 长效机制是否健全：本次评价将通过了解长效机制是否健全完善，反映项目长期可持续发展情况。

（二）绩效评价依据、原则

1.项目业务类

①《关于进一步加强本区遗属、因公牺牲军人和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》（闵民〔2005〕90号）；

②《社区事务受理服务中心建设服务规范》（上海市地方标准 DB31/T467-2009）；

③《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设的意见》（沪府办发〔2013〕50号）；

④《上海市人民政府办公厅印发<关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）>的通知》（沪府办〔2020〕7号）

⑤《关于商请落实公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心相关保障工作的函》（沪公闵函〔2018〕303号）；

⑥《闵行区社区事务受理服务中心窗口设置和项目归类指导意见》；

⑦《闵行区社区事务受理服务中心标准化建设考核办法（试行）》；

⑧《闵行区社区事务受理服务中心管理规范（试行）》。

2.绩效评价管理类

①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）；

②财政部《关于贯彻落实<中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见>的通知》（财预〔2018〕167号）；

③上海市财政局《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）；

④上海市财政局《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）；

⑤中共闵行区委闵行区人民政府《闵行区全面实施预算绩效管理的实施意见》；

⑥闵行区财政局《2023年闵行区全面实施预算绩效管理工作要点》（闵财评〔2023〕2号）；

3.其他作为评价依据的材料

①项目预算批复、预算明细；

②绩效目标申报表；

③工资单、劳动合同等项目档案资料。

（三）评价指标体系

1. 指标体系设计的总体思路

依据绩效评价原理和原则，运用逻辑分析法，结合项目绩效目标和特点，以上海市财政局《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）规定的框架为基础，设计本项目绩效评价指标体系。

整个指标体系包括一级指标 4 个、二级指标 10 个、三级指标 39 个。一级指标四类，分别为项目决策、项目管理、项目产出和项目效益，权重的分配分别为 20%、20%、30%、30%。

（1）项目决策类指标设计思路：分为项目立项、项目目标和资金投入三部分。权重为 20%。项目立项从“立项依据充分性”和“项目程序规范性”两方面来评价项目立项决策的优劣。主要评价项目与上海市、闵行区及梅陇镇受理中心标准化建设的总目标的适应性以及立项程序规范性；绩效目标从“绩效目标合理性”和“绩效指标明确性”两方面来评价项目绩效目标计划制定的优劣；资金投入从“预算编制合理性”来评价预算编制的科学性和合理性。

项目通过访谈及调查获取项目立项背景资料，并通过实地考察、数据判断、社会调查等渠道对信息进行综合性分析，获取项目立项依据、预算编制等文件，用于判断考察立项依据充分性、绩效目标合理性明确性、预算编制合理性等。

（2）项目管理类指标设计思路：分为资金管理、组织实施两部分。权重为 **20%**。

资金管理从“预算执行率”、“资金使用合规性”、“预算调整率”来评价项目预算执行情况及项目资金使用的规范性和安全性；组织实施从“项目管理制度健全性”、“人员管理有效性”、“合同管理有效性”、“采购管理规范”等方面分层次考察。

根据项目的特点，通过实施现场数据核实、资金合规性核查、进一步开展访谈等从项目管理机制和财务管理两方面对项目实施责任主体进行评价，并设立相应的制度保障、制度执行、监督管理等指标。这部分是项目内控管理制度的综合体现，是保证项目获得绩效的重要基础和前提。

（3）项目产出类指标设计思路：产出指标的设计主要从项目的产出数量、产出质量、产出时效三个方面来分析。权重为 **30%**。

项目产出从“外聘人员到岗率”、“物业管理合同履约完成情况”、“外聘人员考核达标率”、“物业管理合同履约质量完成情况”、“人员聘用及时率”和“物业管理工作开展及时率”等方面考察项目计划完成的完整度、项目质量目标的实现程度、项目时效目标的及时程度。

（4）项目效益类指标设计思路：效益类指标的设计主要从项目效益和长效管理两个方面来分析。权重为 30%。

效益指标主要围绕社会效益以及受益对象的满意度两个方面分析设计，主要通过“办事效率提升情况”、“服务差评处置率”、“受理业务办结率”和“退役军人补贴覆盖率”等指标反映本项目实施内容的直接效果；用“业务办理群众满意度”和“优抚对象满意度”考察项目实施后的受益对象满意度效果情况，长效管理主要通过“长效机制健全性”指标来考察项目后继运行的可持续性，通过对各责任主体相关负责人的访谈和调研，反映项目运作的实际情况。

（5）指标设计依据：对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中根据项目的符合度进行打分。对于计划标准，一般以达到设计要求为满分，对于其他指标，依据其特征给予计分。

（6）权重设计思路：本报告综合评价表中各指标的权重由项目组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性产生。

2.数据来源及取数方式

（1）决策类指标通过访谈、实地考察、检查政策文件依据；检查项目申请设立过程及前期调研资料；检查预算内容、组织结构及运行机制；检查预算编制明细及依据、实施方案、进度计划等。

（2）管理类指标通过检查财政拨款凭证，实际支出明细及相关凭证，访谈项目负责人及经办人，核查工作计划、相关合同等文件；复核资金使用规范性；检查服务合同执行有效性，检查跟踪监督机制落实有效性，检查项目工作量范围，了解各部门参与流程及人员职责范围等。

（3）项目绩效类指标主要通过核对项目完成情况，通过采用数据核查、访谈、问卷等社会调查方式，分别听取社会各方对项目实施效果的评价。

3.评价标准

依据绩效评价基本原理，按照上海市财政局《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号），分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。

4.指标体系

根据指标体系设计的总体思路，参考沪财绩〔2020〕6号文及说明的要求进行细化设置。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，并按照财政部门规定的格式确定本项目评价指标体系（详见附件1）。

（四）评价方法及等级

1.评价方法

- （1）比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况的比较，综合分析绩效目标实现程度。
- （2）因素分析法，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。
- （3）公众评判法，通过公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。
- （4）其他评价方法。

2.评价等级

本次评价结果采用评分定级方式，总分值为100分，绩效评级分优、良、中、差。综合得分90分（含）以上为“优”；综合得分80分（含）—90分为“良”；综合得分60分（含）—80分为“中”；综合得分60分以下为“差”。

（五）绩效评价工作过程

按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）等文件的要求，项目小组通过研读相关文件资料、填写基础数据表格、合规性核查、问卷调查、访谈等方法收集相关数据。具体实施过程如下：

1.成立评价小组

久信公司在**2023**年**4**月接受梅陇镇财政所的委托后，成立了绩效评价小组负责社区受理中心运行经费项目的绩效评价工作。

2.前期调研

2023年**5**月初，评价小组与梅陇镇财政所、社区受理中心相关负责人进行了访谈和调研，了解了本项目的背景、项目特点、项目内容、预算实施、过程监督等方面数据资料，收集、分析政策性文件及有关资料，由评价小组按确定的评价指标体系及相关的工作程序和步骤，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系及访谈方案等。

3.数据填报和采集

2023年5月，评价小组就所需采集的数据对受理中心进行访谈调研工作，包括基础数据采集、合规性检查、问卷调查等，主要收集项目资金使用情况、目标完成情况、项目管理制度与执行情况及项目长效管理情况等相关资料，所有数据经核查后汇总。

4.社会调查

（1）问卷调查：2023年5月中旬，评价小组对本项目受益对象开展调研工作，对于“业务办理群众满意度”直接采用受理中心“好差评”系统数据进行统计，对于“优抚对象满意度”则采用电话访谈的形式开展问卷调查，根据问卷调查结果，撰写了社会调查问卷汇总分析报告。

（2）访谈调研：项目期间，评价小组通过电话及现场访谈的形式对社区受理中心相关人员进行访谈，了解各单位分工职责、项目实施情况、实施成效等具体情况。

5.数据分析及撰写报告

2023年6月上旬，评价小组根据绩效评价的原理和规范，完成数据采集、现场核查和社会调查后，根据收集和整理的基础数据，对比工作方案中制定的绩效评价指标体系，制定评分表，根据评分标准对各项指标进行打分，并对指标体系中的得分和扣分情况进行说明，提炼结论，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告。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、评价结论及绩效分析

（一）评价结论

1.评分结果

评价小组通过数据采集及访谈，对社区受理中心运行经费项目绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分 **87.8** 分，评价等级为“良”。指标具体得分情况如下表：

表 3-1：指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 决策			20	17.5
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		8	7
		A21 绩效目标合理性	4	4
		A22 绩效指标明确性	4	3
	A3 资金投入		4	2.5
		A31 预算编制合理性	4	2.5
B 过程			20	14.1
	B1 资金管理		5	3
		B11 预算执行率	2	2
		B12 预算调整率	2	0
		B13 资金使用合规性	1	1
	B2 组织实施		15	11.1
		B21 管理制度健全性	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		B22 工作计划完整性	2	1.5
		B23 采购管理规范性和	2	1.6
		B24 合同管理有效性	3	1.5
		B25 监督管理有效性	3	1.5
		B26 信息沟通有效性	1	1
		B27 人员管理有效性	2	2
		B28 档案管理有效性	1	1
C 产出			30	29.7
	C1 产出数量		10	9.7
		C11 外聘人员到岗率	2	2
		C12 物业管理合同履行完成情况	3	2.7
		C13 软硬件设备维护完成率	1	1
		C14 分中心保障工作完成率	1	1
		C15 抚恤慰问工作完成率	3	3
	C2 产出质量		10	10
		C21 外聘人员考核达标率	2	2
		C22 物业管理合同履行质量完成情况	3	3
		C23 设施设备验收合格率	1	1
		C24 抚恤慰问金发放准确率	4	4
	C3 产出时效		10	10
		C31 人员聘用及时率	2	2
		C32 物业管理工作开展及时率	3	3
		C33 设施设备维护及时率	1	1
		C34 抚恤慰问金发放及时率	4	4
D 绩效			30	26.5
	D1 项目效益		24	20.5
		D11 办事效率提升情况	3	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		D12 服务差评处置率	2	2
		D13 受理业务办结率	3	3
		D14 退役军人补贴覆盖率	3	3
		D15 设施设备完好率	1	1
		D16 中心日常工作保障情况	3	3
		D17 突发事件处置率	2	2
		D18 长效机制健全性	7	3.5
	D2 满意度		6	6
		D21 业务办理群众满意度	3	3
		D22 优抚对象满意度	3	3
合计			100	87.8

2.主要绩效

项目决策方面，本项目立项依据充分、程序规范，拟定的总目标与国家、上海市、闵行区进一步规范社区受理服务中心建设的目标相适应，但是绩效指标明确性有待进一步完善；

项目管理方面，本项目财务及业务管理制度健全，资金拨付审批程序规范，信息沟通及人员管理有效，但预算调整率较高，采购流程合规性以及合同管理有效性有待进一步加强；

项目产出及效果方面，受理服务中心根据年度工作计划开展项目具体工作，中心网络及消防设备运维保障有效，设施设备完好率较高，退役军人补贴按标准每月及时发放到位，外聘人员到岗率 100%，一网

通办建设成效显著，群众办事效率显著提高，受理业务结案率 100%，服务差评处置率 100%，中心各项日常工作开展得到有效保障，业务办理群众及优抚对象满意度较高，但受疫情影响，物业管理服务工作未能严格按照合同约定内容完成，受理中心针对第三方服务单位监督考核机制有待进一步完善，同时疫情背景下针对项目开展的风险管控机制有待健全。

（二）绩效分析

本次绩效评价从项目决策、项目管理、项目产出和项目效益四方面进行评价，其中项目决策类指标获得 17.5 分，得分率 87.50%；项目管理类指标获得 14.1 分，得分率 70.50%；项目产出类指标获得 29.7 分，得分率 99.00%；项目效益类指标获得 26.5 分，得分率 88.33%。一级指标得分汇总如下表所示：

表 3-2：一级指标得分汇总表

项目	项目决策	项目过程	项目产出	项目效益	合计
标准得分	20	20	30	30	100
实际得分	17.5	14.1	29.7	26.5	87.8
得分率	87.50%	70.50%	99.00%	88.33%	87.80%

（三）具体指标分析

各部分指标得分情况具体分析如下：

（1）项目决策

项目决策类指标从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行考察，项目决策类指标分值 20 分，实际得分 17.5 分。指标的得分情况如表 3-3 所示：

表 3-3 项目决策指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 决策			20	17.5
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		8	7
		A21 绩效目标合理性	4	4
		A22 绩效指标明确性	4	3
	A3 资金投入		4	2.5
		A31 预算编制合理性	4	2.5

A11 立项依据充分性：本项目的设立目标为保障梅陇镇社区事务受理服务中心日常工作正常开展，提高居民办事效率，符合《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设的意见》等政策文件要求，同时本项目的设立与梅陇镇社区事务受理服务中心的职责职能匹配性强，项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不存在重复。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A12 立项程序规范性：本项目系由社区事务受理中心根据《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设的意见》、《关于进一步加强本区烈士遗属、因公牺牲军人遗属和病故军人遗属 抚恤优待工作的通知》等文件的工作要求制定当年受理中心运行计划，经财政所、镇人民政府审核批准后立项，立项决策流程明确，前期程序齐全，立项规范合理。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A21 绩效目标合理性：评价小组通过核查社区受理中心提供的绩效目标申报表，发现本项目已编制了总目标和年度目标，绩效目标指向明确，提出了要“确保安全运行，提高办事效率，不断提升居民服务质量，提高群众满意度。”的总目标，目标设置较为合理，并且能在总目标设置的基础上进一步提炼年度目标，年度工作目标能够与项目主要工作内容相对应。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A22 绩效指标明确性：本指标评价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。根据项目单位提供的绩效目标申报表，虽然项目单位根据投入管理、产

出、效果和影响力因素四个维度设置了指标，但指标设置针对性不强，部分产出指标无法量化。从预算对应的计划角度来看，其设定的产出指标也难以与计划工作量实施匹配，项目绩效指标明确性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 3 分。

A31 预算编制合理性：本指标评价项目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。通过核查本项目的预算编制明细表，子项目“退役军人服务站经费”中涉及的优抚对象抚恤金、节日慰问费等费用年初预算金额 643 万元，调整后预算金额 412 万元，预算调整率 36%，补贴金额主要根据《关于 2021 年元旦春节期间对本市享受国家定期抚恤补助优抚对象发放节日生活补助的通知》等文件编制，由于该子项目测算依据不够细化，未充分考虑支付闵行区退役军人事务局部分经费，导致预算调整率较高，预算编制依据合理性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 2.5 分。

（2）项目管理

项目管理指标从资金管理、组织实施两个方面进行考核，项目管理类指标 20 分，实际得分 14.1 分。指标的得分情况如表 3-4 所示。

表 3-4：项目过程指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
B 过程			20	14.1
	B1 资金管理		5	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		B11 预算执行率	2	2
		B12 预算调整率	2	0
		B13 资金使用合规性	1	1
	B2 组织实施		15	11.1
		B21 管理制度健全性	1	1
		B22 工作计划完整性	2	1.5
		B23 采购管理规范	2	1.6
		B24 合同管理有效性	3	1.5
		B25 监督管理有效性	3	1.5
		B26 信息沟通有效性	1	1
		B27 人员管理有效性	2	2
		B28 档案管理有效性	1	1

B11 预算执行率：本项目调整后的预算为 652.13 万元，截止 2022 年 12 月 31 日，项目执行金额为 652.13 万元，预算执行率为 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B12 预算调整率：本项目年初预算金额 1,210.56 万元，年中调减预算金额 558.43 万元，调整后预算金额 652.13 万元，预算调整率 46.13%，调整率较高，主要系因受疫情影响，受理中心本着节约财政资金的原则，将部分 2022 年度服务合同款项调整至 2023 年支付所致。根据评分标准，该指标不得分。

B13 资金使用合规性：评价小组通过核查项目支出明细账、人员工资单明细等原始凭证，本项目涉及的各类资金使用符合法律法规和制度规定，符合预算批复规定的用途，相关款项的支付均取得了财务部门

的审批，资金拨付具备完整的审批程序，无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况发生。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B21 管理制度健全性：本指标评价项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全。受理中心根据《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国预算法》以及《事业单位财务规则》等相关法律规定制定了街道内部控制制度，分别从预算管理、收支管理、政府采购管理以及合同管理等方面对项目实施作出了规范，项目管理制度健全、合规。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B22 工作计划完整性：本指标评价项目涉及的各项实施内容工作计划设立情况。受理中心根据年度重点工作内容制定了 2022 年工作计划，但对于工作计划的完成时间节点及具体工作质量要求不够清晰，工作计划完整性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 1.5 分。

B23 采购管理规范性：本指标评价各政府采购项目是否按照相关法律、法规执行。受理中心根据上海市政府采购管理要求开展具体政采工作，对“物业管理政府购买服务经费”采用公开招标的方式委托第三方物业服务公司开展具体工作，合同金额为 135 万元，相关服务合同签订的服务期限为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，合同签订日期为 2022 年 1 月 28 日，存在先实施项目后实施政府采购流程的情况，项目采购管理规范性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 1.6 分。

B24 合同管理有效性：本指标评价各服务合同内容及签订流程是否合理、规范。受理中心与项目相关服务单位均签订了服务合同，评价组通过查阅服务合同发现①存在合同款项支付滞后的情况：在项目单位签订的物业管理合同、消防维保合同、聘用保安人员经费等合同中，均存在服务款项支付滞后的情况，受疫情影响，受理中心将相关合同款项调整至**2023**年支付，但未就服务款项支付计划变更事宜与服务单位签订补充协议；②部分合同约定付款方式不合理：在与智定公司签订的信息化设备维护合同中，合同服务期限为**2022**年**4**月**1**日至**2023**年**3**月**31**日，双方约定付款方式为“合同生效后，智定公司须提供正式发票并寄给受理中心，受理中心在收到发票后的十个工作日内以支票或专账的方式付给智定公司”，合同中未对服务单位工作质量提出明确考核要求，也未将合同支付金额与服务质量相挂钩。综上，项目合同管理有效性存在不足。根据评分标准，该指标得分**1.5**分。

B25 监督管理有效性：本指标评价项目单位对项目实施过程中的监督管理是否到位。受理中心根据项目管理需求，在物业管理服务合同中对中标服务单位的服务质量提出了明确要求，如“受理中心满意率**95%**；管理区域内无积尘、无污垢、无垃圾、无积水控制率**100%**；发生故障**5**分钟内到位及时处理率**99%**”等，但受理中心对物业管理项目验收付款时，并未严格按照上述工作要求进行考核，同时部分第三

方服务公司也未将当年工作完成情况及具体工作量整理报送受理中心，项目监督管理有效性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 1.5 分。

B26 信息沟通有效性：本指标评价项目各方信息沟通是否有效，信息传递是否及时。评价组通过访谈受理中心相关项目负责人了解到，本项目各方通过微信群、工作例会、服务热线等构建了信息沟通渠道，各关联单位通过相关渠道对项目实施过程中发现的问题进行处理，项目信息沟通渠道建立有效。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B27 人员管理有效性：本指标评价项目单位对外聘人员管理情况，是否规范岗位考核。为规范人员管理，受理中心根据《上海市社区事务受理服务中心建设服务规范》以及《闵行区社区事务受理服务中心管理办法》等制定了《梅陇镇社区事务受理服务中心绩效考核制度》，对在职人员考核频次、考核内容、考核标准、考核方法以及考核结果运用等均作出了明确规范，同时受理中心严格按照相关制度文件对员工进行绩效考核。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B28 档案管理有效性：本指标评价各项实施内容档案资料是否完整，清晰留下项目实施过程痕迹，项目单位对本项目相关政府采购资料、人员考核结果、优抚补贴发放资料等均进行了归档，项目档案管理有效。根据评分标准，该指标得分 1 分。

（3）项目产出

项目产出指标从产出数量、产出质量、产出时效三个方面进行考核，项目产出类指标 30 分，实际得分 29.7 分。指标的得分情况如表 3-5 所示。

表 3-5 项目产出指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 产出			30	29.7
	C1 产出数量		10	9.7
		C11 外聘人员到岗率	2	2
		C12 物业管理合同履约完成情况	3	2.7
		C13 软硬件设备维护完成率	1	1
		C14 分中心保障工作完成率	1	1
		C15 抚恤慰问工作完成率	3	3
	C2 产出质量		10	10
		C21 外聘人员考核达标率	2	2
		C22 物业管理合同履约质量完成情况	3	3
		C23 设施设备验收合格率	1	1
		C24 抚恤慰问金发放准确率	4	4
	C3 产出时效		10	10
		C31 人员聘用及时率	2	2
		C32 物业管理工作开展及时率	3	3
		C33 设施设备维护及时率	1	1
		C34 抚恤慰问金发放及时率	4	4

C11 外聘人员到岗率：受理中心 2022 年度按计划聘用 14 名税务协管员及 30 名非在编人员，当年实际通过与下属的滕龙公司签订合同，由滕龙公司聘用 14 名税务协管员及 31 名非在编人员从事就业援助员、监察协管员、社保卡协管员等工作，满足受理中心业务处理需求，当年外聘人员岗位到位率 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C12 物业管理合同履约完成情况：根据受理中心与笙杨公司签订的物业管理合同，笙杨公司需要完成中心全年的保安、保洁、报修等工作，但受疫情影响，2022 年度 4 月-5 月期间，笙杨公司除为受理中心提供安保服务外，并未提供保洁及报修服务，且后续受理中心也未就物业服务实际完成情况与合同约定内容不符部分对合同金额进行调整。根据评分标准，该指标得分 2.7 分。

C13 软硬件设备维护完成率：受理中心 2022 年度分别通过委托晋晓公司以及智定公司完成了中心的消防、信息化设施设备以及一网通办系统平台的运维工作，相关设备当年未发生重大故障或无法使用的情况，软硬件设备维护率 100%。根据评分标准，该指标得分 1 分。

C14 分中心保障工作完成率：根据受理中心与上海紫行事业有限公司签订的《商铺（门面房及其他用房）租赁合同》，紫行公司将位于业祥路 24 号 1 层 1 室、业祥路 26 号 1 层 1 室的临街商铺出租于受理中

心用于开展晶城分中心的日常业务受理及服务工作，同时受理中心每月为晶城分中心支付水电及网络费用，确保了分中心各项工作正常开展。根据评分标准，该指标得分 1 分。

C15 抚恤慰问工作完成率：受理中心每月按计划对梅陇镇优抚对象发放退休补助、医疗费、抚恤金等补贴，当月补贴均在月底前发放到位，受益对象超过 1390 人次，抚恤慰问工作完成率 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C21 外聘人员考核达标率：受理中心每月根据《梅陇镇社区事务受理服务中心绩效考核制度》对外聘人员进行工作考核，2022 年度税收协管人员及制度外聘用人员考核达标率为 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C22 物业管理合同履行质量完成情况：根据受理中心 2022 年度对物业管理公司进行的合同付款考核结果，笙杨公司当年各项服务工作均达到了受理中心的要求，当年未发生服务质量不达标 2 次以上且未整改的情况，物业管理合同履行质量完成率达到了 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C23 设施设备验收合格率：受理中心根据年度工作计划为吴介巷服务点购置了叫号系统及自助终端机，相关设备均通过验收并正常投入使用，设备验收合格率 100%。根据评分标准，该指标得分 1 分。

C24 抚恤慰问发放准确率：受理中心每月根据《关于调整本市一级至四级伤残人员和因患精神病被评定为五级至六级的残疾军人护理费标准的通知》等制度文件以及退役军人管理系统对梅陇镇退役军人或优抚对象发放各项补贴，确保各项补贴发放准确。根据评分标准，该指标得分 4 分。

C31 人员聘用及时率：受理中心 2022 年度通过滕龙公司完成了外聘人员的聘用工作，并通过滕龙公司按时为相关人员支付工资、缴纳社保公积金，相关工作人员当年均及时到岗，未发生因人员聘用不及时导致工作无法正常开展的情况。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C32 物业管理工作开展及时率：根据受理中心对物业管理公司的付款考核结果，笙杨公司各项服务工作均及时开展，未发生因安保、保洁以及大楼基础维修维护工作未及时开展影响受理中心正常运行的情况。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C33 设施设备维护及时率：根据对项目相关负责人的访谈，网络设施运行单位在接到报修申请时就能及时提供设施设备维修服务，同时消防实施维护单位在 2022 年底前完成了受理中心全部消防喷淋、灭火器、消防栓等消防设施的检查工作，各项维护工作均及时开展。根据评分标准，该指标得分 1 分。

C34 抚恤慰问金发放及时率：根据项目财务明细账，本项涉及的各项优抚对象慰问金均在每月月底发放完毕，未发现抚恤慰问金发放不及时的情况。根据评分标准，该指标得分 4 分。

（4）项目效益

项目效益指标从项目效益、长效管理两个方面进行考核，项目效益类指标 30 分，实际得分 26.5 分。指标的得分情况如表 3-6 所示：

表 3-6：项目效益指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D 绩效			30	26.5
	D1 项目效益		24	20.5
		D11 办事效率提升情况	3	3
		D12 服务差评处置率	2	2
		D13 受理业务办结率	3	3
		D14 退役军人补贴覆盖率	3	3
		D15 设施设备完好率	1	1
		D16 中心日常工作保障情况	3	3
		D17 突发事件处置率	2	2
		D18 长效机制健全性	7	3.5
	D2 满意度		6	6
		D21 业务办理群众满意度	3	3
		D22 优抚对象满意度	3	3

D11 办事效率提升情况：2022 年度受理中心平均办件时间由 2021 年的 10 分钟缩短至 8 分钟，平均等候时长则由 10 分钟缩短至 9 分钟，工作效率得到了显著提升。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D12 服务差评处置率：2022 年度受理中心共收到转办“12345”差评案件 10 件，差评回访件 10 件，回访率 100%，回访满意率 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

D13 受理业务办结率：2022 年，受理中心窗口“一网通办”受理事项 11.28 万件，其中各分中心及服务站点共受理业务 12654 件，自助终端受理量 18956 条，咨询服务事项 38355 件。受理业务案件办结率达到了 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D14 退役军人补贴覆盖率：受理中心按照《关于调整部分优抚对象等人员抚恤和生活补助标准的通知》等文件，结合退役军人管理系统对梅陇镇退役军官、退伍军人、复原士官、义务兵、优抚对象等开展补贴工作，未发生补贴范围内退役军人及优抚对象未覆盖的情况，退役军人补贴覆盖率达到 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D15 设施设备完好率：根据对受理中心设备的现场检查以及对相关项目负责人的访谈，本项没涉及的消防系统、网络信息系统、一网通办系统设备等均正常使用，未发现设备使用或闲置的情况。实施设备完好率达到 100%。根据评分标准，该指标得分 1 分。

D16 中心日常工作保障情况：2022 年度受理中心及晶城分中心各项业务开展工作均能得到有效保障，除受疫情影响外，全年均正常开放，受理中心共提供咨询服务事项 26287 件，其中晶城分中心及服务站点

共受理业务 8879 件，未发生因管理不到位影响日常工作正常开展的情况。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D17 突发事件处置率：受理中心 2022 年度对各项业务办理纠纷均进行了及时有效的处置，当年未发生造成社会舆论负面影响的情况。根据评分标准，该指标得分 2 分。

D18 长效机制健全性：本指标评价项目是否建立了完善的长效管理机制，以保障项目长期执行的效果。包括建立完善的服务单位管控机制以及完善的疫情风险防控机制。评价组通过访谈受理中心相关项目负责人结合项目管理制度了解到：①虽然受理中心对部分委托第三方单位物业管理及系统设备运维服务工作进行了服务质量验收，但对于相关服务单位的考核内容较为简化，难以与服务单位具体服务内容及合同约定的服务质量要求相匹配；②受疫情影响，本着节约财政资金的原则，受理中心将部分 2022 年度合同款项支付计划调整为 2023 年支付，但均未就合同款项支付计划调整的事项与服务单位签订补充协议，存在一定的合同违约风险，项目长效管理机制有待进一步健全。根据评分标准，该指标得分 3.5 分。

D21 业务办理群众满意度：根据受理中心满意度统计情况，2022 年度中心“好差评”评价量 71730 件，其中好评率达到了 99.9%以上。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D22 优抚对象满意度：评价小组通过对优抚对象就各类补贴发放及时性、补贴类别认定规范性以及工作人员专业性等方面考核优抚对象满意度情况，根据社会调查问卷汇总分析报告，优抚对象对本项目综合满意度达到了 **91%**。根据评分标准，该指标得分 **3** 分。