

**2021 年度乳山市为特殊困难老年人  
购买社区居家养老服务项目  
绩效评价报告**

委托单位：乳山市财政局

主管单位：乳山市民政局

评价机构：中诚汇（山东）企业咨询有限公司

编制时间：2022 年 07月

## 目录

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| 摘 要 .....             | - 1 -  |
| 正文 .....              | - 5 -  |
| 一、项目基本情况 .....        | - 5 -  |
| (一) 项目立项 .....        | - 5 -  |
| (二) 项目实施内容 .....      | - 6 -  |
| (三) 绩效目标 .....        | - 6 -  |
| (四) 项目主要内容和实施情况 ..... | - 7 -  |
| (五) 资金投入和使用情况 .....   | - 7 -  |
| (六) 项目组织管理 .....      | - 8 -  |
| 二、评价工作开展情况 .....      | - 9 -  |
| (一) 评价目的 .....        | - 9 -  |
| (二) 评价对象与范围 .....     | - 10 - |
| (三) 评价依据 .....        | - 10 - |
| (四) 评价原则、评价方法 .....   | - 11 - |
| (五) 绩效评价指标体系 .....    | - 12 - |
| (六) 评价人员组成 .....      | - 13 - |
| (七) 绩效评价工作过程 .....    | - 14 - |
| 三、绩效分析与评价结论 .....     | - 15 - |
| (一) 综合评价结论 .....      | - 15 - |
| (二) 非现场评价情况分析 .....   | - 16 - |
| (三) 现场评价情况分析 .....    | - 16 - |
| 四、绩效评价指标分析 .....      | - 16 - |

|                                            |        |
|--------------------------------------------|--------|
| (一) 项目决策情况 .....                           | - 16 - |
| (二) 项目过程情况 .....                           | - 18 - |
| (三) 项目产出情况 .....                           | - 19 - |
| (四) 项目效益情况 .....                           | - 21 - |
| 五、项目主要经验及做法 .....                          | - 23 - |
| 六、存在的问题及原因分析 .....                         | - 23 - |
| (一) 绩效目标设置不明确、财务管理制度不完善 .....              | - 23 - |
| (二) 个别服务人员对特困老人服务缺乏耐心 .....                | - 24 - |
| (三) 个别服务员人员未按照规定时间对特困老年人服<br>务 .....       | - 24 - |
| 七、有关建议 .....                               | - 24 - |
| (一) 建议主管部门设置可衡量的指标值，针对项目建<br>立财务管理制度 ..... | - 24 - |
| (二) 建议服务机构对其服务人员进行培训 .....                 | - 24 - |
| (三) 加强对服务内容的考核 .....                       | - 24 - |
| 八、其他需要说明的问题 .....                          | - 25 - |
| 附件：1. 绩效评价得分表 .....                        | - 26 - |
| 2. 现场调研 .....                              | - 31 - |
| 3. 调查问查 .....                              | - 32 - |

## 摘 要

### 一、项目基本情况

#### （一）立项背景

为了向居住在家中的特殊困难老年人提供更加专业的养老服务，威海市民政局出台了《威海市实施政府为特殊困难老年人购买社区居家养老服务管理办法》（威民发〔2018〕161号）的通知，目的是规范为特殊困难老人购买社区居家养老服务管理办法。乳山市政府根据（威民发〔2018〕161号）会议精神，从2019年8月开始向乳山市户籍且60岁以上的特殊困难老年人提供养老服务，项目的实施旨在改善乳山市特殊困难老人的生活质量，满足特殊困难老年人的生活需求。

#### （二）项目主要内容和实施情况

##### 1. 项目主要内容

本项目主要是向户籍和居住地均在乳山的60岁以上的特殊困难老年人提供社区居家养老服务，居家养老服务主要有“六助”服务。“六助”服务包括助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料服务。享受服务的对象根据《老年人能力评估》（MZ/T001-2013）分为A、B、C三类。A类老人是指生活不能自理（重度）的分散居住的特困对象、低保老人；B类是指生活半自理（中度）的分散居住的特困对象、低保老人；C类老年人是指生活不能自理（重度）的市级以上劳动模范、抚恤定补优抚对象、计划生育特别扶助对象、建国前老党员。

### （三）项目预算安排和支出情况

项目预算资金 580 万元。截止 2021 年年底，项目实际产生资金 532 万元，项目实际到位资金 142 万元，项目实际支出 142 万元，支付于向特殊困难老年人提供服务的机构

### （四）主要取得的成就

截至 2021 年 12 月底，已经为乳山 817 名特殊困难老年热提供了居家养老服务，改善了特困老年人的养老需求，减轻了其家庭经济负担，受益对象满意度较高。

### （五）评价结论

本项目按照现有指标体系的得分细则，最终得分 84.8 分，评价结果为“良”。具体评分情况如下表所示：

项目得分汇总表

| 项 目  | 决策指标 | 过程指标 | 产出指标 | 效益指标 | 合计   |
|------|------|------|------|------|------|
| 标准分值 | 20   | 20   | 30   | 30   | 100  |
| 评价得分 | 18   | 16   | 22   | 28.8 | 84.8 |

## 二、主要经验及做法

（一）项目完成实施情况较好，项目资金拨付完整的拨付凭证，财务管理制度不健全，业务管理制度制定相对完善，服务机构给特困老年人送餐及时，给老年人打扫卫生彻底，，服务人员满意度较高。2021年共计服务817名乳山市特殊困难老年人，服务人数达威海市各区县之首，

（二）取得了明显的社会效益。切实改善了特困老年人的生活质量，满足了特困老年人的养老需求，减轻了特困老年人的家

庭经济负担，群众满意度较高，有力地提升了乳山市的城市形象。

### 三、存在问题及原因分析

#### （一）绩效目标设置不明确、财务管理制度不完善

项目小组复核项目绩效目标申报表，发现以下几点问题；1. 产出指标设置不明确，2. 效益指标设置不合理，个别指标无法通过具体的指标值来衡量项目的实际完成情况。项目小组根据资料分析主管部门现有的财务管理制度，发现主管部门未针对项目建立专款专用的财务管理制度，依然沿用《会计准则》中的财务管理办法。

#### （二）个别服务人员对特困老人服务缺乏耐心

在现场调研的过程中，发现个别服务人员缺乏足够的耐心，不能按照其需求进行对其服务，例如有的特困老年人听力出现故障，服务人员跟其沟通时由于听力故障原因，特困老年人无法第一时间获取有效信息，服务人员未对其进行多次有效沟通。

#### （三）个别服务人员未按规定时间对特困老年人服务

现场调研中发现，个别服务人员未按规定时间对其特困老年人进行服务，例如助洁项目，服务人员未按照特困老年人需求申请的助洁时间进行足额服务。

### 四、有关建议

（一）建议主管部门设置可衡量的指标值，针对项目建立财务管理制度

建议主管部门民政局组织学习预算绩效管理知识，在做项目预算时，主管单位的财务科室应与业务科室积极沟通，了解项目的具体产出，赋予指标清晰可衡量的指标值，针对项目制定财务管理制度，便于项目的管理。

### （二）建议服务机构对其服务人员进行培训

建议服务机构对其服务人员进行相关技能及行业道德的培训，主管部门对其特困老年人进行满意度调查，满意度调查结果纳入付费考核环节，对其满意度相对较低的服务机构可以令其暂停服务，整改验收通过之后再进行服务。

### （三）加强对服务内容的考核

建议主管部门对其服务机构服务内容进行多方面的考核，通过随机走访入户的形式调查其服务内容是否按照标准执行，如果发现未按标准执行的服务机构，可以取消其服务资质，不再允许不合格服务机构服务民政局同类服务项目。

## 正文

### 一、项目基本情况

#### （一）项目立项

##### 1. 项目立项的环境和条件

2019年1月1日威海市民政局制定了《威海市实施政府为特殊困难老年人购买社区居家养老服务管理办法》（威民发〔2018〕161号），根据（威民发〔2018〕161号）文件精神，乳山市在2019年8月底实施为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目，旨在改善特殊困难老年人的生活质量，进一步满足特殊困难老年人的生活需求。

##### 2. 立项依据

（1）《关于做好社会救助领域政府购买服务资金预算工作的通知》

（2）《威海市关于推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的实施办法的通知》

（3）《关于做好养老机构运营补助项目老年人能力评估工作的通知》（威民函[2016]43号）

（4）《关于印发威海市加快推进医养结合暨养老服务业转型升级实施方案的通知》（威政办字〔2017〕82号）

（5）《威海市实施政府为特殊困难老年人购买社区居家养老服务管理办法》（威民发〔2018〕161号）

## （二）项目实施内容

### 1. 项目立项时间

本项目立项时间为2021年。

### 2. 项目批复单位

本项目批复单位为乳山市人民政府。

### 3. 项目具体内容

项目的具体内容是向800名特殊困难老年人提供社区居家养老服务，服务内容主要有为助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料服务。

### 4. 项目所在区域

本项目所在区域为乳山市所有的乡镇（街道）及乳山市民政局。

### 5. 项目计划完成时间

本项目计划完成时间为2021年12月底，实际完成时间为2021年12月底。

### 6. 项目实施情况

截止 2021 年 12 月底，项目主管部门乳山市民政局已培养了15家居家养老服务组织，在乳山市15个乡街（街道）中的9个乡镇实施了为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目，为817名特殊困难老年人提供了服务，居威海市首位。

## （三）绩效目标

### 1. 总体绩效目标

为乳山市特殊困难老年人提供社区居家养老服务，目的是改善特殊困难老年人的生活质量，进一步满足特殊困难老年人的生活需求，使得群众真切感受到党和政府的关怀。

## 2.年度绩效目标

完成1500户救助对象资质核查工作，使得救助对象资质符合率达到90%以上，向800名特殊困难老年人提供居家养老服务、服务组织向特殊困难老年人提供的服务及时率达90%以上。进一步改善的特殊困难老年人的生活质量，满足特殊困难老年人的生活需求。

### （四）项目主要内容和实施情况

本项目主要是向户籍和居住地均在乳山的60以上的特殊困难老年人提供社区居家养老服务，居家养老服务主要有“六助”服务。“六助”服务包括助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料服务。享受服务的对象根据《老年人能力评估》（MZ/T001-2013）分为A、B、C三类。A类老人是指生活不能自理（重度）的分散居住的特困对象、低保老人；B类是指生活半自理（中度）的分散居住的特困对象、低保老人；C老年人是指生活不能自理（重度）的市级以上劳动模范、抚恤定补优抚对象、计划生育特别扶助对象、建国前老党员。截至2021年12月底，已经为乳山817名特殊困难老年人提供了居家养老服务，改善了特困老年人的养老需求，减轻了其家庭经济负担，受益对象满意度较高。

### （五）资金投入和使用情况

项目计划投资580万元，其中特殊困难老年人评估费用每人每次60元，提供养老服务的特殊老年人有800人，共计4.8万元；需要提供养老服务的特殊老年人有800人，购买社区养老服务资金供给576万元；

## （六）项目组织管理

### 1. 项目主管部门及职责

威海市民政局负责项目的统筹规划、政策指导、调查研究、综合协调等工作。乳山市民政局为项目的主管部门，负责项目的规划、管理、指导、组织实施以及服务人员培训、服务对象评估等工作。

实施单位为乳山市民政局，主要负责项目实施、项目管理。

### 2. 项目组织管理架构

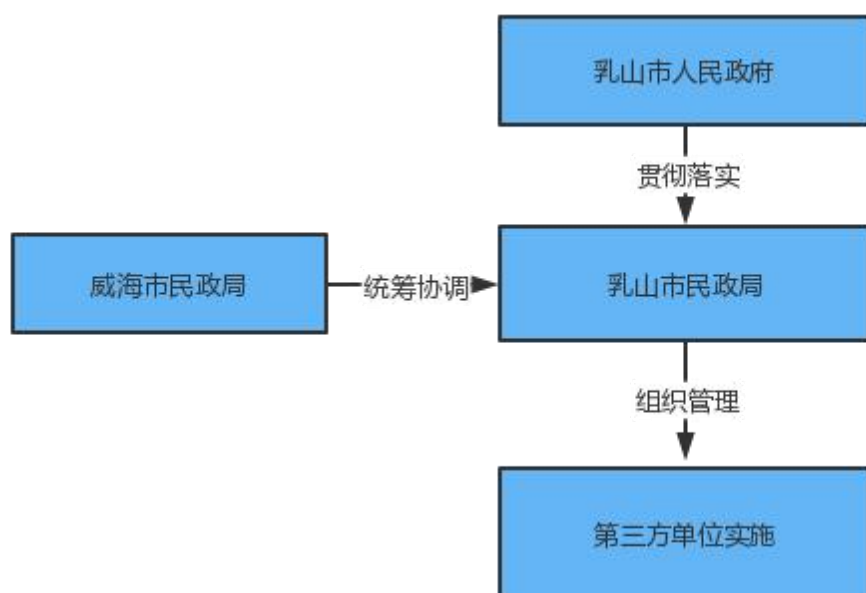


图1-1 项目组织架构图

### 3. 项目具体实施流程

- (1) 项目申报
- (2) 下达预算资金
- (3) 直接委托
- (4) 项目运营
- (5) 组织验收

### 4. 资金拨付流程

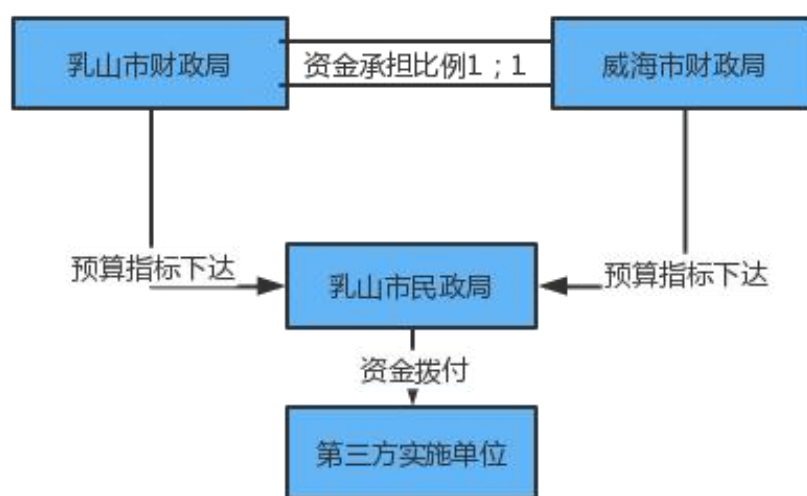


图1-2 资金拨付流程图

## 二、评价工作开展情况

### (一) 评价目的

评价目的：通过了解为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目的实施情况、任务完成情况和资金使用情况，评价资金使用

用效益，进一步提高资金使用的精准性和有效性，也为主管部门决策提供参考。

## （二）评价对象与范围

评价对象：

2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目资金。

评价范围：

本项目评价范围主要包含乳山市所有乡镇及乳山市民政局。

## （三）评价依据

1. 法规依据：

（1）《中华人民共和国预算法》

（2）《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）

（3）《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）

（4）《山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程和山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》（鲁财绩〔2020〕10号）

2. 项目文件：

（1）《关于做好养老机构运营补助项目老年人能力评估工作的通知》（威民函[2016]43号）

（2）《威海市实施政府为特殊困难老年人购买社区居家养

老服务管理办法》（威民发〔2018〕161号）

（3）《项目支出绩效目标申报表》

（4）《财务管理制度》

（5）《业务管理制度》

（6）《项目招标备案资料》

（四）评价原则、评价方法

#### 1. 评价原则

本次绩效评价指标按照以下原则：

（1）科学规范。严格执行规定的流程步骤，做到指标合理、标准科学、方法适当、结果可信。

（2）绩效相关。评价结果应当清晰反映绩效目标的实现情况及预算支出和绩效之间的对应关系。

（3）公开透明。绩效评价结果应当符合真实、客观、公正的要求，依法依规公开并接受监督。

（4）激励约束。评价结果与项目的设立、保留、整合、调整和退出相挂钩，作为改进管理、安排预算的重要依据。

#### 2. 评价方法

本次评价对象为2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目资金。资金使用与效益的匹配度，所以适合使用因素分析法、公众评判法。

（1）因素分析法：是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

（2）公众评判法：是通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。

### （五）绩效评价指标体系

#### 1. 指标设置思路

评价工作组基于绩效指标的相关性、重要性、可比性和系统性原则，根据逻辑分析思想，按决策—过程—产出—效益的逻辑顺序，将评价指标体系设计为决策、过程、产出和效益四大维度，在此维度下依次确定和构建指标。

#### 2. 评价标准

本次绩效评价按照财政预算资金的分配方式特点，确定以下评价标准：

（1）计划标准。以2019年初预先制定的计划、预算、等作为评价标准。

（2）行业标准。参照国家公布的行业指标数据及各项目行业内的指标数据。

本项目根据项目特点以及政策法规、行业标准设置各项指标的评分标准以及标准值。评分标准的设定做到量化、可操作。

#### 3. 指标权重

决策指标权重20%：决策主要考察项目立项、绩效目标、资金投入情况，指标设置权重占比20%。

过程指标权重20%：过程主要考察本项目资金管理情况、组织实施情况，指标权重设置占比20%。

产出指标权重30%：本次绩效评价主要是对2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目进行预算执行后的绩效评价，项目产出清晰明了，由于项目的产出能直接反应项目各项指标的完成情况，项目产出设置权重30%。

效益指标权重30%：本项目是2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目，效益比较突出，项目效益评价设置权重30%。

#### 4. 数据来源、证据收集方式

本项目数据来源是通过资料收集、现场访谈、现场调研、微信和电话等方式与乳山市民政局、乳山市特殊困难老年人等沟通所得。

#### （六）评价人员组成

我公司为本项目成立了专门的绩效评价工作组，确定一名负责人，负责绩效评价工作的总体控制，同时配备工程、金融、会计等方面人员。为确保绩效评价工作客观、公正、严谨。

表3.1 绩效评价工作组

| 序号 | 姓名  | 职务   | 职责               |
|----|-----|------|------------------|
| 1  | 油永华 | 教授专家 | 技术指导             |
| 2  | 栾立斌 | 项目经理 | 报告复核、质量把控        |
| 3  | 单秋亚 | 项目经理 | 现场调研、财务分析        |
| 4  | 国晴晴 | 项目经理 | 现场调研、整体资料分析      |
| 5  | 锥微波 | 项目助理 | 现场调研、问题沟通、报告初稿撰写 |
| 6  | 袁庆冲 | 项目助理 | 底稿资料整理           |
| 7  | 车笑  | 项目助理 | 资金梳理             |

## （七）绩效评价工作过程

本项目绩效评价工作以《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（鲁财绩〔2020〕4号）为准则，同时结合项目特点，参照乳山市关于绩效评价的有关操作规程实施。评价工作分为前期准备、非现场评价、现场评价、综合分析、撰写与提交绩效评价报告五个阶段。

### 1. 前期准备

前期准备阶段的工作主要包括接受委托任务、成立评价工作组、开展前期调研、明确绩效目标、设计绩效评价指标体系、确定绩效评价方法、确定现场和非现场评价范围、编制社会调查方案、设计资料清单、制定评价实施方案、评价方案论证与沟通等流程。

### 2. 非现场评价

我公司绩效评价工作组对实施单位报送的所有与项目相关的资料进行收集梳理，分析核实资料的真实性、完整性和有效性，并积极利用各种公开数据资料进行交叉比对，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。对所搜集获取到的所有项目实施单位相关文件资料进行了全面分类、整理和分析，对照评价指标体系，形成了非现场评价的结果。

### 3. 现场评价

我公司绩效评价小组根据评价方案确定的现场评价抽样范

围，组成现场评价工作小组，对项目进行调研访谈、社会调查、资料核实和分析评价。主要针对项目的受益对象：乳山市特殊困难老年人。

#### 4. 综合分析

我公司绩效评价工作组对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总、分析，对项目总体情况进行综合评价，形成绩效评价初步结论。通过汇总分析现场评价情况，形成项目最终绩效评价结果。

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为 100分，等级一般划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

#### 5. 撰写与提交绩效评价报告

撰写报告与提交绩效评价报告阶段包含撰写绩效评价报告、征求意见、提交报告等过程。

### 三、绩效分析与评价结论

#### （一）综合评价结论

本项目根据现有指标体系的得分细则，综合评分后最终 84.8 分，评价结果为“良”。具体评分情况如表 3.1 所示：

表 3.1 项目得分汇总表

| 项 目  | 决策指标 | 过程指标 | 产出指标 | 效益指标 | 合计   |
|------|------|------|------|------|------|
| 标准分值 | 20   | 20   | 30   | 30   | 100  |
| 评价得分 | 18   | 16   | 22   | 28.8 | 84.8 |

## （二）非现场评价情况分析

项目计划投资580万元，项目实际产生费用532万元，截止2021年底，项目实际支付资金142万元，为乳山市817名特殊困难老年人购买了居家养老服务。

## （三）现场评价情况分析

本项目计划2021年12月份完成，实际完成时间为2021年12月份，根据对60名受益对象特困老年人进行问卷调查，项目的实施切实改善了特困老年人的生活质量，满足了特困老年人的养老需求，减轻了特困老年人的家庭经济负担，群众满意度较高，有力地提升了乳山市的城市形象。

# 四、绩效评价指标分析

## （一）项目决策情况

### 1. 项目立项（满分8分，实得8分）

#### （1）立项依据充分性（满分4分，实得4分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目根据《关于做好养老机构运营补助项目老年人能力评估工作的通知》（威民函[2016]43号）、《威海市实施政府为特殊困难老年人购买社区居家养老服务管理办法》（威民发〔2018〕161号），立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；立项符合行业发展规划和政策要求；项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需；项目属于公共财政支持范围，资金来源于乳山市、威海市财政资金，符合中央、地方事权支出责任划分原则；项目与相关

部门同类项目或部门内部相关项目无重复。因此，根据评分细则，本项指标得分4分，得分率100%。

（2）立项程序规范性（满分4分，实得4分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目是按照规定的程序申请设立；审批文件、材料符合相关要求；事前绩效评估、集体决策。因此，根据评分细则，本项指标得分4分，得分率100%。

2. 绩效目标（满分5分，实得3分）

（1）绩效目标合理性（满分2分，实得2分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目有绩效目标；项目绩效目标与实际工作具有相关性；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；实际项目与预算确定的项目资金量相匹配。因此根据评分细则，本项指标得分2分，得分率100%。

（2）绩效指标明确性（满分3分，实得1分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目绩效目标部分指标设施不清晰；部分指标未通过清晰、可衡量的指标值予以体现；能够与项目目标计划数相对应。因此根据评分细则，本项指标得分1分，得分率33.3%。

3. 资金投入（满分7分，实得7分）

（1）预算编制科学性（满分4分，实得4分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目预算编制经过科学论证；预算内容与项目内容匹配；预算额度测算依据充分，

按照标准编制；预算确定的项目资金量与工作任务相匹配。因此，根据评分细则，本项指标得分4分，得分率100%。

（2）资金分配合理性（满分3分，实得3分）

根据《关于下达专项资金支出指标的通知》（威财预指〔2021〕78号），为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目预算资金分配依据充分；资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应。因此，根据评分细则，本项指标得分3分，得分率100%。

（二）项目过程情况

1. 资金管理（满分12分，实得10分）

（1）资金到位率（满分2分，实得0分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目实际到位资金142万元，预算资金580.8万元，资金到位率=142万元/580.8万元×100%=24%，根据资金到位率达100%得满分，每降低1%扣0.1分的评分标准，本项指标扣2分，得分率0%。

（2）预算执行率（满分6分，实得6分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目实际到位资金142万元，实际支出资金142万元，预算执行率=142万元/142万元×100%=100%。因此，根据评分细则，本项指标得分6分，得分率100%。

（3）资金使用合规性（满分4分，实得4分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目的资金使用

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；资金拨付有完整的审批程序和手续；项目资金符合项目预算批复的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。因此，根据评分细则，本项指标得分4分，得分率100%。

## 2. 组织实施（满分8分，实得6分）

### （1）管理制度健全性（满分4分，实得2分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目未针对项目制定相应的财务管理制度，项目主管部门制定了业务管理制度，且制定的业务管理制度合法、合规、完整。因此，根据项目实施单位制定或具有相应的财务管理制度得1分，且制定的业务管理制度合法、合规、完整，具有业务管理制度得分，否则本项指标不得分；财务管理制度合法、合规、完整得1分；业务管理制度合法、合规、完整得1分的评分标准，本项指标扣2分，得分率50%。

### （2）制度执行有效性（满分4分，实得4分）

为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目实施遵守相关法律法规和相关管理规定。项目调整及支出调整手续完备；项目资料齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。因此，根据评分细则，本项指标得分4分，得分率100%。

## （三）项目产出情况

### 1. 产出数量（满分6分，实得6分）

(1) 服务特殊困难老人人数 (满分3分, 实得3分)

根据现场调研, 2021年为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目计划为800名特殊困难老人购买居家养老服务, 实际为817名特殊困难老人购买了居家养老服务。根据评分标准, 本项指标得3分, 得分率100%。

(2) 第三方评估的特殊困难老年人人数 (满分3分, 实得3分)

根据现场调研, 2021年为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目第三方计划评估特殊困难老年人为800人, 实际评估的特殊困难老年人为850人, 根据评分标准, 本项指标得3分。得分率100%。

2. 产出质量 (满分16分, 实得8分)

(1) 特殊困难老年人救助资质符合率 (满分4分, 实得4分)

根据现场调研, 2021年为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目实际服务特困老年人817名, 救助资质均符合政策标准, 根据评分标准, 本项指标得4分, 得分率100%。

(2) 服务机构资质符合率 (满分4分, 实得4分)

根据现场调研查看服务机构提供的营业证结果, 2021年为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目现有9家机构为特殊困难老年人提供服务, 资质均符合政策要求, 根据评分标准, 本项指标得3分, 得分率100%。

(3) 服务标准完成率 (满分4分, 实得0分)

根据现场调研, 走访调查了60户接受购买服务的家庭, 其中有6户老年人表示, 助洁服务项目存在服务时间不达标的情况, 根据评分标准, 本项指标得0分。

(2) 服务覆盖率 (满分4分, 实得0分)

根据现场调研, 乳山市共有15个乡镇街道, 其中开展特殊困难老年人购买服务项目的乡镇街道有9个, 服务覆盖率为60%, 根据评分标准, 本项指标得0分。

3. 产出时效 (满分4分, 实得4分)

(1) 服务及时性

根据现场调研, 2021年为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目工作人员服务及时, 送餐及时, 根据评分标准, 本项指标得3分, 得分率100%。

4. 产出成本 (满分4分, 实得4分)

(1) 成本节约率 (满分2分, 实得2分)

根据现场调研, 2021年为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目计划使用资金580万元, 实际产生费用532万元, 其中含有评估费用3万元。项目成本节约率  $= (209.30 - 169) / 209.30 = 0.08$ 。因此, 根据评分细则, 本项指标得分4分, 得分率100%。

(四) 项目效益情况

1. 社会效益（满分20分，实得18.8分）

（1）特殊困难老年人生活质量改善程度（满分5分，实得5分）

根据问卷调查，通过加权平均，特殊困难老年人生活质量改善程度为90%。因此，根据评分标准，本项指标得5分，得分率100%。

（2）特殊困难老年人幸福感提升程度（满分5分，实得5分）

根据问卷调查，通过加权平均，特殊困难老年人幸福感提升程度为96%。根据评分标准。本项指标得5分，得分率100%。

（3）特殊困难老年人养老需求改善程度（满分5分，实得5分）

根据问卷调查，通过加权平均，特殊困难老年人养老需求改善程度为95%。因此，根据评分标准，本项指标得5分，得分率100%。

（4）家庭负担改善程度（满分5分，实得3.8分）

根据问卷调查，通过加权平均，家庭负担改善程度为84%。因此，根据评分细则，本项指标得3.8分，得分率76%。

2. 可持续性影响（满分5分，实得5分）

（1）城市形象提升程度（满分5分，实得5分）

根据问卷调查，通过加权平均，城市形象提升程度为90%。因此，根据评分细则，本项指标得分5分，得分率100%。

### 3. 满意度（满分5分，实得5分）

#### （1）特困老年人满意度（满分5分，实得5分）

根据问卷调查，通过加权平均，特困老年人满意度为92%。因此，根据评分细则，本项指标得分5分，得分率100%。

## 五、项目主要经验及做法

（一）项目完成实施情况较好，项目预算资金有完整的拨付凭证，业务管理制度制定相对完善，服务机构给特困老年人送餐及时，给特殊老年人打扫卫生彻底，服务人员服务态度较好。2021年共服务817名乳山市特殊困难老年人，服务人数达威海市各区县之首，

（二）取得了明显的社会效益。切实改善了特困老年人的生活质量，满足了特困老年人的养老需求，减轻了特困老年人的家庭经济负担，群众满意度较高，有力地提升了乳山市的城市形象。

## 六、存在的问题及原因分析

#### （一）绩效目标设置不明确、财务管理制度不完善

项目小组复核项目绩效目标申报表，发现以下几点问题；1. 产出指标设置不明确，2. 效益指标设置不合理，个别指标无法通过具体的指标值来衡量项目的实际完成情况。项目小组根据资料分析主管部门现有的财务管理制度，发现主管部门未针对项目建立专款专用的财务管理制度，依然沿用《会计准则》中的财务管理办法。

## （二）个别服务人员对特困老人服务缺乏耐心

在现场调研的过程中，发现个别服务人员缺乏足够的耐心，不能按照其需求进行对其服务，例如有的特困老年人听力出现故障，服务人员跟其沟通时由于听力故障原因，特困老年人无法第一时间获取有效信息，服务人员未对其进行多次有效沟通。

## （三）个别服务人员未按规定时间对特困老年人服务

现场调研中发现，个别服务人员未按规定时间对其特困老年人进行服务，例如助洁项目，服务人员未按照特困老年人需求申请的助洁时间进行足额服务。

# 七、有关建议

（一）建议主管部门设置可衡量的指标值，针对项目建立财务管理制度

建议主管部门民政局组织学习预算绩效管理知识，在做项目预算时，主管单位的财务科室应与业务科室积极沟通，了解项目的具体产出，赋予指标清晰可衡量的指标值，针对项目制定财务管理制度，便于项目的管理。

（二）建议服务机构对其服务人员进行培训

建议服务机构对其服务人员进行相关技能及行业道德的培训，主管部门对其特困老年人进行满意度调查，满意度调查结果纳入付费考核环节，对其满意度相对较低的服务机构可以令其暂停服务，整改验收通过之后再进行服务。

（三）加强对服务内容的考核

建议主管部门对其服务机构服务内容进行多方面的考核，通过随机走访入户的形式调查其服务内容是否按照标准执行，如果发现未按标准执行的服务机构，可以取消其服务资质，不再允许不合格服务机构服务民政局同类服务项目。

#### 八、其他需要说明的问题

无。

## 附件：1. 绩效评价得分表

| 一级指标        | 二级指标 | 三级指标    | 分值 | 指标说明                                                                                                                                                                       | 评分标准                                                                                                                                                | 评分依据的基础资料及取得方式    | 得分 | 扣分原因 |
|-------------|------|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|------|
| 决策<br>(20分) | 项目立项 | 项依据充分性  | 4  | 评价要点：<br>①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。                       | 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得 0.8 分；符合行业发展规划和政策要求得 0.8 分；与部门职责范围相符，属于部门履职所需得 0.8 分；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得 0.8 分；没有与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复得 0.8 分。 | 项目立项资料、立项批复、现场调研  | 4  |      |
|             |      | 立项程序规范性 | 4  | 评价要点：<br>①项目是否按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料是否符合相关要求；③事前是否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。项目按照规定的程序申请设立得 1 分；审批文件、材料符合相关要求得 1 分；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、集体决策等满足其中两项得 2 分，不满足扣 2 | 项目按照规定的程序申请设立得 1.5 分；审批文件、材料符合相关要求得 1.5 分；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、集体决策等满足其中一项得 1 分，不满足扣 2 分。                                                   | 项目立项流程、批复文件、现场调研  | 4  |      |
|             | 绩效目标 | 绩效目标合理性 | 2  | 评价要点：<br>(如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标) ①项目是否有绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③项目预期产出效益和效果                                                                                           | 项目有绩效目标得 1 分；项目绩效目标与实际工作内容具有相关性得 0.2 分；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平得 0.5 分；与预算确定的项目投资额或资金量相匹配得 0.3 分。                                                       | 《项目绩效目标申报资料》、现场调研 | 2  |      |

2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目绩效评价报告

|             |      |         |   |                                                                                               |                                                                                      |                      |   |                                   |
|-------------|------|---------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|-----------------------------------|
|             |      |         |   | 是否符合正常的业绩水平；④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。                                                            |                                                                                      |                      |   |                                   |
|             |      | 绩效指标明确性 | 3 | 评价要点：<br>①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③是否与项目目标任务数或计划数相对应。                       | 项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得1分；通过清晰、可衡量的指标值予以体现得1分；与项目目标任务数或计划数相对应得1分。                        | 《项目绩效目标申报资料》现场调研     | 1 | 扣2分，项目部分指标不能化解为具体的指标值，部分指标值设置不清晰。 |
|             |      | 预算编制科学性 | 4 | 评价要点：<br>①预算编制是否经过科学论证；②预算内容与项目内容是否匹配；③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。       | ①预算编制经过科学论证得0.5分；②预算内容与项目内容匹配得1分；③预算额度测算依据充分，按照标准编制得1分；④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配得0.5分。 | 项目预算编制资料、申报预算资料、现场调研 | 4 |                                   |
|             |      | 资金分配合理性 | 3 | 评价要点：<br>①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。                                           | 预算资金分配依据充分得1.5分；资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应得1.5分。                                         | 项目预算编制资料、申报预算资料、现场调研 | 3 |                                   |
| 过程<br>(20分) | 资金管理 | 资金到位率   | 2 | 资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。<br>实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。预算资金:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。 | 资金到位率达到100%得4分，每降低1%扣0.5分，扣完为止。                                                      | 项目资金明细账、资金拨付凭证、现场调研  | 0 | 扣2分，项目资金到位率24%。                   |
|             |      | 预算执行率   | 6 | 预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%<br>实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。                                 | 根据预算执行率与本指标标准分的乘积作为本指标的最终得分。若执行率≤80%，该指标不得分。                                         | 项目资金明细账、资金拨付凭证、现场调研  | 6 |                                   |

2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目绩效评价报告

|              |            |           |   |                                                                                                                  |                                                                                                                            |                                              |   |                      |
|--------------|------------|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|----------------------|
|              |            | 资金使用合规性   | 4 | 评价要点：<br>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是否符合项目预算批复或合同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。        | 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得 1.5 分；资金的拨付有完整的审批程序和手续得 1 分；符合项目预算批复或合同规定的用途得 1.5 分；若存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况则资金管理此项指标不得分。 | 项目财务管理制度、专项资金管理办法、资金拨付流程、项目预算批复、项目支出明细账、现场调研 | 4 |                      |
|              | 组织实施       | 管理制度健全性   | 4 | 评价要点：<br>①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。                                                             | 项目实施单位制定或具有相应的财务管理制度得 1 分，具有业务管理制度得 1 分，否则本项指标不得分；财务管理制度合法、合规、完整得 1 分；业务管理制度合法、合规、完整得 1 分。                                 | 项目财务管理制度、业务管理制度现场调研                          | 2 | 扣 2 分。为针对项目建立财务管理制度。 |
|              |            | 制度执行有效性   | 4 | 评价要点：<br>①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；<br>②项目调整及支出调整手续是否完备；<br>③项目实施是否按照政府采购的相关制度和合同管理执行；<br>④项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； | 项目实施遵守相关法律法规和相关管理规定得 1 分；项目调整及支出调整手续完备得 1 分；项目实施按照政府采购的相关制度和合同管理执行得 1 分；项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档得 1 分                     | 项目实施方案、实施计划、项目调整资料、项目合同等资料、现场调研              | 4 |                      |
| 产出<br>(30 分) | 产出数量 (6 分) | 救助特殊困难老人数 | 4 | 评价要点：服务机构救助的特殊困难老人达到计划标准。                                                                                        | 救助特殊困难老人数≥800 人得满分，否则每减少 1 人扣 0.1 分，扣完为止。                                                                                  | 项目实施方案、项目检查报告、现场调研                           | 3 |                      |

2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目绩效评价报告

|  |           |               |   |                                                                                                                   |                                                  |                                    |   |                          |
|--|-----------|---------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------|
|  |           | 评估自理能力人数      | 4 | 评价要点：第三方评估自理能力的人数达到计划标准。                                                                                          | 评估自理能力人数 $\geq 800$ 人得满分，否则每减少1人扣0.1分，扣完为止。      | 项目实施方案、项目检查报告、现场调研                 | 3 |                          |
|  | 产出质量（16分） | 特殊困难老人救助资质符合率 | 4 | 评价要点：特殊困难老人救助资质是否符合政策标准。特殊困难老人救助资质符合率=抽查享受救助的老人人数/抽查老人人数 $\times 100\%$                                           | 特殊困难老人救助资质符合率达到100%得满分，每降低1%扣1分，扣完为止。            | 项目实施方案、项目合同等资料、现场调研                | 3 |                          |
|  |           | 服务机构资质符合率     | 4 | 评价要点：服务机构资质是否符合的政策要求。服务机构资质符合率=提供服务的机构数/已公布的服务机构数。                                                                | 服务机构资质符合率=100%得满分，否则不得分。                         | 项目实施方案、项目检查报告、现场调研                 | 4 |                          |
|  |           | 服务标准完成率       | 4 | 评价要点：服务机构的服务内容是否达到服务标准。                                                                                           | 服务标准完成率=100%得满分，否则不得分。                           | 项目实施方案、项目检查报告、项目考核办法、现场调研、问卷调查     | 0 | 扣4分，个别服务人员未按照标准对其特困老年人服务 |
|  |           | 服务覆盖率         | 4 | 评价要点：提供特殊老人服务的范围是否覆盖了全乳山市。                                                                                        | 服务覆盖率=100%得满分，每减少1%扣0.1分，扣完为止。                   | 项目检查报告、项目考核办法、现场调研、问卷调查            | 0 | 扣4分，服务覆盖率为60%            |
|  | 产出时效（4分）  | 服务及时性         | 4 | 评价要点：服务机构是否在规定的时间内完成了对特殊困难老人的服务。                                                                                  | 服务及时性=及时服务得满分，否则不得分。                             | 项目实施方案、会计资料、项目考核办法、现场调研            | 3 |                          |
|  | 产出成本（4分）  | 成本节约率         | 4 | 成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本] $\times 100\%$ 。<br>实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。<br>计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般 | 成本节约率 $\geq 0\%$ 范围内得满分，超出范围每增加或降低1%，扣0.2分，扣完为止。 | 项目预算编制资料、申报预算资料、项目资金明细账、资金拨付凭证现场调研 | 4 |                          |

2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目绩效评价报告

|             |               |                |     |                                                                           |                                                 |                           |      |                          |
|-------------|---------------|----------------|-----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|------|--------------------------|
|             |               |                |     | 以项目预算为参考。                                                                 |                                                 |                           |      |                          |
| 效益<br>(30分) | 社会效益<br>(20分) | 特殊困难老人生活质量改善程度 | 5   | 评价要点：通过现场问卷调查受益的特殊困难老人，对特殊困难老人生活质量改善程度分为明显、一般、不明显三个等级，每个等级对应着相应的分值。       | 特殊困难老人生活质量改善程度比 $\geq 90\%$ 得5分，每减少1%扣0.1分，扣完为止 | 项目实施方案、项目检查报告、项目考核办法、现场调研 | 5    |                          |
|             |               | 特殊老人幸福感提升程度    | 5   | 评价要点：通过现场问卷调查受益的特殊困难老人，对特殊老人幸福感提升程度分为明显、一般、不明显三个等级，每个等级对应着相应的分值。          | 特殊老人幸福感提升程度 $\geq 90\%$ 得5分，每降低1%扣0.2分，扣完为止。    | 项目实施方案、项目检查报告、项目考核办法、现场调研 | 5    |                          |
|             |               | 特殊老人养老需求改善程度   | 5   | 评价要点：<br>评价要点：通过现场问卷调查受益的特殊困难老人，特殊老人养老需求改善程度分为明显、一般、不明显三个等级，每个等级对应着相应的分值。 | 特殊老人养老需求改善程度 $\geq 90\%$ 得5分，每降低1%扣0.2分，扣完为止。   | 项目实施方案、调查问卷、现场调研          | 5    |                          |
|             |               | 特殊老人家庭经济负担减轻程度 | 5   | 评价要点：通过现场问卷调查受益的特殊困难老人，特殊老人家庭经济负担减轻程度分为明显、一般、不明显三个等级，每个等级对应着相应的分值         | 特殊老人家庭经济负担减轻程度 $\geq 90\%$ 得5分，每降低1%扣0.2分，扣完为止  | 问卷调查                      | 3.8  | 扣1.2分。特殊老人家庭经济负担减轻程度为84% |
|             | 可持续影响<br>(5分) | 城市形象提升程度       | 5   | 评价要点：<br>通过现场问卷调查的特殊困难老人，对城市形象提升程度分为明显、一般、不明显三个等级每个等级对应着相应的分值。            | 城市形象提升程度 $\geq 90\%$ 得5分，每减低1%扣0.1分，扣完为止。       | 项目实施方案、调查问卷、现场调研          | 5    |                          |
|             | 满意度           | 受益群众满意度        | 5   | 评价要点：通过现场问卷调查受益群众满意情况                                                     | 满意度大于等于90%得5分，每低于一个百分点，扣0.2分，扣完为止。              | 项目实施方案、调查问卷、现场调研          | 5    |                          |
| 综合得分        |               |                | 100 |                                                                           |                                                 |                           | 84.8 |                          |

## 2. 现场调研



### 3. 调查问查

#### 2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目绩效评价问卷调查表

为了解2021年度乳山市为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目的效益情况，现拟定本问卷调查表，本问卷为不记名填写敬请如实填写以下问卷，在相应的选项后打“√”，感谢您对我们工作的支持。

1. 你认为通过项目的实施对你的生活质量改善明显吗？

A. 明显    B. 一般    C. 不明显

2. 通过项目的实施对你的幸福感提升程度如何？

A. 明显    B. 一般    C. 不明显

3. 通过项目的实施对你的养老需求有明显的满足吗？

A. 明显    B. 一般    C. 不明显

4. 通过项目的实施对减轻你的家庭经济负担有帮助吗？

A. 明显    B. 一般    C. 不明显

5. 项目实施过程中服务人员的态度如何？

A. 好    B. 一般    C. 不好

6. 在申请居家养老服务的过程中申请流程复杂吗？

A. 简单    B. 一般    C. 复杂

7. 你申请的服务内容都能得到都能按照标准执行实施吗？

A. 简单    B. 一般    C. 复杂

8. 您对为特殊困难老年人购买社区居家养老服务项目还有什么建议？