

峰城区财政局关于下达财政支出绩效评价 整改意见书的通知

峰城区民政局：

为进一步加强预算绩效管理，规范资金分配，优化支出结构，提高财政资金使用效益，根据《峰城区财政支出绩效评价管理办法》等文件精神，我局对你单位 2021 年民政局 12349 信息平台建设项目情况进行了绩效评价，具体评价意见详见评价报告。

请你单位针对评价报告中反映的问题，参考评价建议采取有效措施加强管理、认真整改，并于 2022 年 11 月 7 日前将整改情况报送至峰城区财政局绩效评价科。

附件：2021 年民政局 12349 信息平台建设项目绩效评价报告

峰城区财政局

2022 年 10 月 29 日

2021年民政局12349信息平台 建设项目绩效评价报告

新项管绩评字2022-103

委托单位：枣庄市峰城区财政局

项目主管部门：枣庄市峰城区民政局

评价机构（章）：山东新项管项目管理有限公司

评价时间：2022年10月





目 录

摘 要	1
正 文	20
一、项目基本情况	20
(一) 项目立项	20
(二) 项目预算安排和支出情况	21
(三) 项目计划实施内容	22
(四) 项目组织管理	22
二、项目绩效目标	22
(一) 总体绩效目标	23
(二) 年度绩效目标	23
(三) 具体绩效指标	23
三、评价基本情况	24
(一) 评价目的	24
(二) 评价对象及范围	24
(三) 评价依据	24
(四) 评价原则、评价方法	25
(五) 评价指标体系	26
(六) 评价人员组成	27
(七) 绩效评价工作过程	28
四、评价结论及分析	34
五、绩效评价指标分析	35



(一) 项目决策情况	35
(二) 项目过程情况	39
(三) 项目产出情况	41
(四) 项目效益情况	43
六、项目主要经验及做法	45
(一) 完善养老服务体系	45
(二) 养老服务决策科学化	45
七、存在的问题及原因分析	46
(一) 项目管理制度不健全，个别制度执行不到位	46
(二) 项目预算绩效管理有待提高	46
(三) 合同管理不规范	47
(四) 项目交付时间滞后	47
(五) 项目验收程序不规范	47
八、意见建议	47
(一) 健全项目管理制度，加强制度执行力	47
(二) 加强项目预算绩效管理，提升绩效目标编制水平	47
(三) 加强合同管理，保障合同合规性	48
(四) 制定合理的实施计划、规范项目验收程序	48
(五) 规范项目验收程序	48
九、附件	49



摘 要

一、项目基本情况

(一) 项目立项背景及实施目的

1. 项目立项背景

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》中完善养老服务体系，健全基本养老服务体系，大力发展普惠型养老服务，完善社区居家养老服务网络，推进公共设施适老化改造，推动专业机构服务向社区延伸，整合利用存量资源发展社区嵌入式养老。

2014年2月，中华人民共和国国务院颁布了《社会救助暂行办法》（中华人民共和国国务院令649号），办法中要求县级以上人民政府应当将社会救助纳入国民经济和社会发展规划，建立健全政府领导、民政部门牵头、有关部门配合、社会力量参与的社会救助工作协调机制，完善社会救助资金、物资保障机制，将政府安排的社会救助资金和社会救助工作经费纳入财政预算。

2014年11月，山东省人民政府为贯彻落实国务院《社会救助暂行办法》发布了《山东省社会救助办法》，办法中第八十三条明确规定设区的市人民政府民政部门应当统一设立“12349”民政公益服务热线，建立困难家庭申请救助、咨询政策和有关人员报告急难情况绿色通道。

峰城区对区政协九届四次会议第18号提案的答复（关于老龄事业和产业开发的建议，开通“12349”信息平台加强运营监督管理，建设医养结合智慧服务平台，实现与养老服务平台对接融合。



2. 实施目的

峯城区总人口42.50万人，其中老年人口7.20万人，已经达到总人口的16.90%，中国老龄化问题日益严重，我区居家养老服务供给不足，急需建立一个家庭养老和社会养老相结合的养老体系。

以社区为中心，以信息化、智能化网络平台为支撑，以建立“老年人信息数据库”为基础，以呼叫服务热线、服务门户网站及老年“一键通”终端为纽带，以提供“紧急救援、生活照料、家政服务、陪护代办、精神慰藉、健康服务”等为基本内容，有效整合“政府公共资源、社会公益资源、市场商业资源”为服务网点，建立完善的居家养老服务体系，为全县老年人群体建设一个“没有围墙的养老院”，让老年人足不出户享受到方便快捷的“一站式”居家养老服务。

（二）项目预算安排和支出情况

2021年1月，峯城区财政局下发《关于批复2021年区级部门预算的通知》（峯财预[2021]7号），下达12349信息平台建设项目资金100.00万元；2020年11月通过政府采购竞争性磋商方式选取供应商，中标金额98.60万元，包含内容为平台软件开发10.00万元、平台集成服务费（装饰装修费）17.94万元、集成设备费（大屏幕）14.63万元、云主机2.52万元、基础服务费（3年通讯费）1.80万元、平台运维费51.71万元。

2021年民政局12349信息平台建设项目应投入财政资金98.60万元，已全部到位，资金到位率为100.00%；截至2021年底，项目共支出98.60万元，预算执行率为98.60%。



(三) 项目主要内容和实施情况

1. 项目主要内容

2021年民政局12349信息平台建设项目资金为100.00万元，建设内容主要为：平台软件开发、装饰装修、采购软硬件设备、平台运维。项目全部覆盖峰城区辖7个镇街。项目资金使用和计划完成时间均为2021年。

2. 项目组织架构及权责

根据峰城区民政局（以下简称“区民政局”）提供相关资料，项目主管部门为区民政局，负责项目指导、管理监督职责及项目验收，项目实施单位为中国电信集团有限公司枣庄分公司（以下简称“电信集团”），负责项目的具体组织实施。

3. 资金分配与拨付流程

峰城区财政局根据2021年民政局12349信息平台建设项目实际情况，在年度预算中安排财政资金，按照峰城区民政局项目预算申请，通过政府采购的方式进行选取供应商，与供应商签订政府采购合同，付款方式为项目合格后30日内付款。资金以预算下达的方式下达至区民政局后，区民政局根据项目合同约定，在项目验收合格后将资金一次性拨付给电信集团。

二、项目绩效目标

绩效评价组根据各绩效考核事项、绩效考评办法等相关资料以及项目主管部门提供的资料进行了分析汇总，明确了2021年民政局12349信息平台建设项目总体目标和具体目标。

(一) 总体绩效目标



居家养老老人通过拨打“12349”热线电话，实现工作人员派发订单、平台线下为老年服务志愿者接单，为老年人提供免费上门服务，形成智慧居家养老新模式，主要围绕“六助一护”（即助餐、助洁、助行、助浴、助医、助购及远程照护）开展服务，让更多老年人在智慧养老模式中受益。

（二）年度绩效目标

通过2021年度建立12349信息平台并配备平台运行所需的物力、人力条件，保证12349平台的正常运转，采集全区老年人信息，保障养老服务体系建设。

（三）具体绩效指标

评价组根据2021年民政局12349信息服务平台建设项目的资金使用方向，结合前期调研结果、相关政策研究汇总统计，2021年民政局12349信息服务平台建设项目资金具体绩效指标如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标
产出	数量指标	12349管理信息系统平台建设完成率	100%
	质量指标	项目验收通过率（%）	≥95%
	时效指标	项目建设完成及时性	100%
	成本指标	项目成本节约率	0%≤成本节约率≤20%
	社会效益指标	养老服务体系保障率	100%
		信息平台正常运转率	100%
		养老服务效率提升率	>0%
	可持续影响	12349信息服务平台后续运营服务健全率	100%
	满意度指标	受益群众对12349平台建设及工作开展过程效果的满意度	≥90%



三、评价基本情况

（一）评价目的、对象和范围

1. 评价目的

根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对“2021年民政局12349信息平台建设项目”从决策、过程、产出和效益四个方面进行客观、公正的综合评价，形成结论，发现决策和执行中的问题，提出改进管理的意见建议。

2. 评价依据

（1）财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

（2）《山东省财政厅关于全面推进预算绩效管理的意见》（鲁财预〔2013〕86号）；

（3）《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；

（4）《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（峰发〔2020〕12号）；

（5）《关于印发枣庄市市级部门单位预算绩效管理办法和枣庄市市对下转移支付资金预算绩效管理办法的通知》（枣政办字〔2020〕12号）；

（6）峰城区财政局关于印发《峰城区预算绩效目标管理暂行办法》的通知（峰财绩〔2019〕1号）；

（7）峰城区财政局关于印发《峰城区区级项目支出绩效单位自评工作规程》和《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评



价工作规程》的通知（峰财绩[2020]2号）。

3. 评价对象及范围

经与峰城区财政局及主管部门沟通，本次绩效评价对象系2021年民政局12349信息平台建设项目资金100.00万元的使用过程、产出及绩效情况，评价范围涉及项目实施的整个过程。

（二）评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1. 评价原则

本次绩效评价主要采用了科学规范原则、绩效相关原则、政策相符原则、经济合理原则、依据充分原则、独立评价原则、回避原则、反馈原则、保密原则等相关评价原则。

2. 评价指标体系

评价指标体系包括共性指标和个性指标，根据《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的要求，共性指标系根据《市级预算项目支出绩效评价指标体系框架》进行设置，个性指标由绩效评价组根据实施项目的实际情况，参照现有评价办法，以共性为准，吸收、融合业务主管部门的绩效评价标准，在共性指标体系框架内进一步细化、调整设置。

评价组在与委托方充分沟通后，结合2021年民政局12349信息平台建设项目资金的特点和实际情况，设置决策、过程、产出、效益四项一级指标、十项二级指标、十五项三级指标。

本次绩效评价体系将四个一级指标按照一定的比例进行分值权重的划分。



3. 评价方法

(1) 比较法，通过对绩效目标与实施效果综合分析绩效目标实现程度进行综合评价分析。

(2) 因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实施、实现效果的内外因素，评价绩效目标的实现程度。通过不同因素的权重评比，进行综合分析。

(3) 公众评判法，通过专家评估、公众问卷、抽样调查、电话访谈等方式对2021年民政局12349信息平台建设项目的使用效果进行评判，评价绩效目标的实现程度。通过分析调查问卷，从侧面反映项目的效益、可持续影响以及满意度情况。

4. 评价标准

本次评价是在《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》中指标体系框架的基础上根据项目的特点设置指标权重和评价要点。通过指标权重转换出各项指标和评价要点的分值。评价组将根据构建的指标采取减分法和比率法相结合的方式逐项进行各评价要点得分，然后汇总出各项指标得分，最终加总得出2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价总分。

(三) 绩效评价工作过程

根据第三方绩效评价组织实施工作流程、2021年民政局12349信息平台建设项目使用情况及枣庄市峰城区财政局的相关要求，将评价工作过程分为前期准备、组织实施、撰写与提交绩效评价报告、质量控制与档案管理阶段四个阶段。项目的具体安排如下表所示：



阶段	时间	工作内容
前期准备	2022. 9. 25	评价机构承接任务，组建绩效评价工作组
	2022. 9. 25-2022. 9. 27	根据项目情况，编制现场调研表及调查方案，评价工作组需与被评价部门沟通项目绩效评价时间安排，明确主管部门、执行部门、实施单位需配合的工作，并确定相关联系人
组织实施	2022. 9. 28-2022. 10. 3	接收项目资料，搜集项目相关信息资料
	2022. 10. 4-2022. 10. 11	根据收取的各项目实施单位资料进行非现场评价
	2022. 10. 12-2022. 10. 13	根据汇总的非现场评价结果并进行现场评价
	2022. 10. 14-2022. 10. 17	进行综合评价工作
撰写绩效评价报告	2022. 10. 18-2022. 10. 20	确定最终评价打分表，撰写评价报告，召开专家论证会，所内完成三级复核
	2022. 10. 21-2022. 10. 24	召开委托方、项目主管部门参加的征求意见会议并补充完善后反馈
	2022. 10. 25-2022. 10. 28	形成报告正式稿提交委托方

1. 前期准备阶段

(1) 成立评价工作组。我单位根据委托方即枣庄市峰城区财政局要求及项目具体情况成立绩效评价工作组。工作组人员数量、专业结构及业务能力确保满足评价工作需要。评价过程中，我单位确保成员稳定。

(2) 开展前期调研。评价组人员首先通过网络查询等方式对项目的基本情况、立项背景、实施内容、业务管理、绩效目标设置等内容进行了解和调查，在有了解的基础上与委托方和各项目主管单位进行沟通，最终对评价组人员初期网络等途径调查的详细资料进行修正，为编制评价方案奠定基础。

(3) 明确项目绩效目标。评价人员根据项目的立项、绩效考



评办法等相关资料以及在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，确定包括数量、质量、时效、效益、满意度等方面的项目绩效目标。

(4) 设计绩效评价指标体系。评价人员在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，考虑实用性、可操作性和可实现性等因素，科学的编制绩效评价指标体系，以充分体现和真实反映资金的绩效状况和绩效目标的实现程度。

(5) 确定绩效目标评价标准。评价组人员根据各项资金相适应的相关规定及相关管理办法，在充分征求委托方及项目相关单位意见的基础上，确定绩效评价标准。

(6) 确定指标权重。我单位评价人员根据各指标在整体指标体系中的重要程度选用科学方法，合理设置各指标权重。由于指标权重直接影响评价结果，整体权重基本不动，如有个别调整，我单位将及时与委托方、牵头科室沟通进行处理。

(7) 确定评价方法。本次绩效评价主要采用比较法、因素分析法及公众评判法三种方式进行评价。

(8) 确定现场和非现场评价范围。本次绩效评价采取现场和非现场评价相结合的方式。

非现场评价：根据项目执行单位提供的项目相关资料，进行分类、整理、分析，结合对各种公开数据的汇总、分析，就获取的所有文件资料提出评价意见。非现场评价覆盖所有项目执行单位。

现场评价：根据委托方要求，综合考虑资金使用方向、项目资金使用对象、资金规模等情况，进行现场访谈。



(9) 编制社会调查方案。我单位评价组根据委托方的要求及项目特点，选用二维码问卷、电话访问等调查法进行社会调查。

(10) 设计资料清单。根据项目的基本情况、绩效评价指标体系和评价方案，评价组向项目单位列明资料清单，明确项目执行和绩效情况报告格式以及其他需要项目单位配合的事项等。

(11) 制定评价实施方案。我单位评价人员将根据资金基本情况的了解、设计的绩效评价指标体系、确定的绩效评价标准及评价方法等进行汇总整理，在与委托方充分沟通后，制定包含项目概况、项目绩效目标、评价思路、绩效评价指标体系、社会调查、组织实施、资料清单等内容的评价实施方案。

(12) 论证评价实施方案。评价实施方案初稿编制完成后，评价组召开论证会，征求委托方、项目主管单位及行业专家的意见建议，并进一步修改完善实施方案。

(13) 现场试评价。根据论证后的实施方案和实际情况，对调查问卷、实施方案以及资料清单进行修正。

2. 组织实施阶段

(1) 下达绩效评价通知书。评价人员根据委托方要求和评价实施方案，拟定绩效评价通知书，明确评价任务、对象、实施机构、时间和工作安排、评价内容、需项目实施单位提供的资料等。

(2) 资料收集与核查。评价人员对项目实施单位报送的相关资料进行收集梳理，分析核实资料的真实性、完整性和有效性。同时积极利用各种公开的数据资料与项目实施单位提供的资料进行交叉比对和分析，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。



(3) 非现场评价。对搜集获取的所有文件资料进行全面分类、整理和分析，对照评价指标体系，形成非现场评价结果。

(4) 现场评价。评价组人员根据评价方案对项目进行实地勘察、资料核实和分析评价，主要包括：

听取情况介绍。评价组通过面对面访谈等方式听取项目实施单位关于项目绩效目标设定及完成程度、管理制度建立及落实、预算编制及支出执行、财务管理、政府采购、资产管理、项目产出和效益等情况的介绍。

资料核查。评价组通过查阅项目实施单位相关资料等方式，对项目实施单位填报的数据进行检查和核实。

实地勘察。评价组对项目产出的数量、质量等进行查验，对产出的效果进行了解。采集的评价数据和资料经被评价项目相关单位负责人确认后，记入评价工作底稿。

社会调查。评价组对需要进行社会调查的项目，按照拟定的社会调查方案，通过电话访问、发放二维码调查问卷等方式，了解项目实施效果和利益相关方满意度。

分析评价。评价组以现场收集资料、现场访谈记录和调查问卷等相关资料为基础，对项目进行分析评价，形成现场评价结果。

(5) 形成绩效评价结果。评价组对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总的基础上，形成项目绩效评价结论。在该评价结论的基础上，评价组着眼于项目总体目标完成情况，从决策、过程、产出和效益等角度，对项目评价结论及得分进行总体评判和调整，形成最终评价结果。

(6) 形成绩效评价问题清单。根据现场评价和非现场评价情



况，详列项目评价过程中发现的主要问题，并形成问题清单。

3. 撰写与提交绩效评价报告阶段

(1) 撰写绩效评价报告。评价组按照枣庄市峰城区财政局《省财政厅关于转发〈财政部关于印发第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（峰财绩【2022】1号）中规定的格式撰写绩效评价报告。评价报告全面阐述所评价项目的基本情况，说明评价组织实施情况，并在全面分析总结评价的基础上，对照评价指标体系做出具体绩效分析和结论。对项目绩效、主要问题的分析等要做到数据真实、内容完整、案例详实、依据充分、分析透彻、结论准确，所提建议应具有针对性和可行性。

(2) 征求意见。评价报告初稿撰写完成后，评价组召开包括委托方、被评价项目相关单位、相关专家参加的征求意见会，对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。

(3) 提交报告。评价组根据各方意见，对评价报告进行修改和完善，在规定时间内将各单位书面反馈意见及评价报告终稿提交委托方。

4. 质量控制与档案管理阶段

(1) 我单位已健全内部评价质量控制机制，完善评价流程，评价组在评价过程中，将就评价工作的开展情况、发现的问题、工作进度等及时向委托方报告。力求使委托方在绩效评价的各个关键节点充分了解绩效评价工作进展情况。

(2) 建立和落实档案管理制度。我单位已建立健全档案借阅、使用和销毁等制度，确保档案资料的原始、完整和安全。

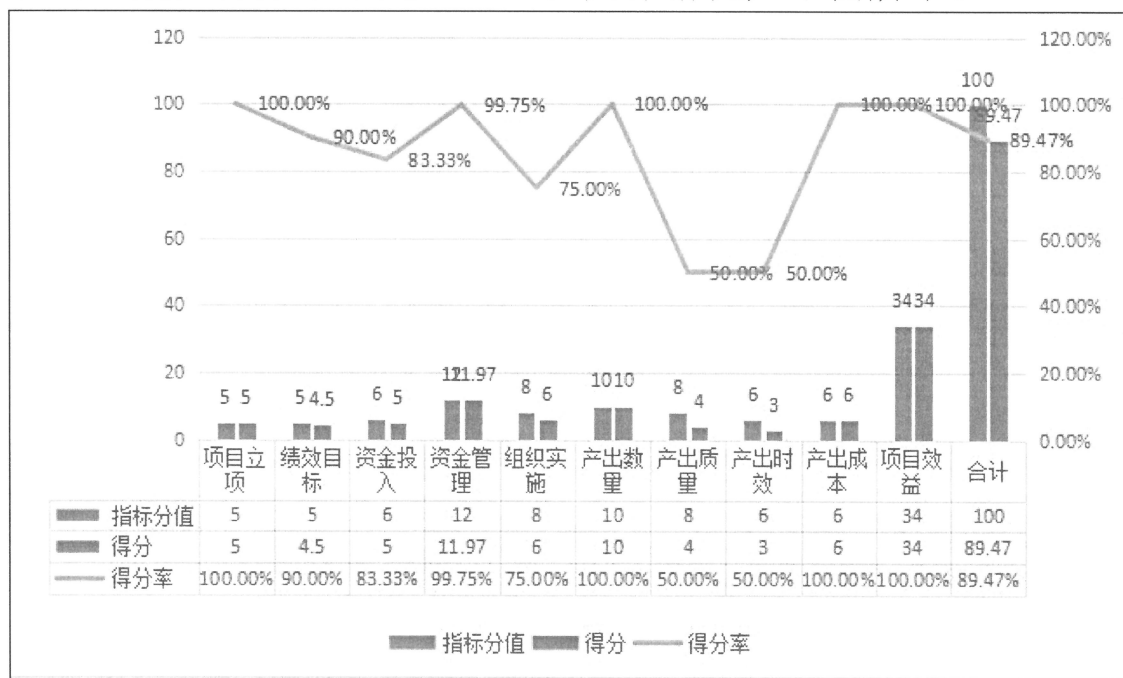


(3) 文件归档。评价结束后，评价组根据档案管理制度将所有文件存档，需要存档的文件包括但不限于评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、委托评价协议（合同）、基础数据报表、评价工作底稿及附件、调查问卷、调查问卷统计结果、绩效评价指标体系及评分表、绩效评价报告、问题清单所反映问题的佐证材料等。

四、评价结论和绩效分析

(一) 综合评价结论

评价组根据现场和非现场评价结果，综合整理分析项目综合评价得分为89.47分，评级为“良”。从十项二级指标评价得分情况来看，项目立项、产出数量、产出成本和项目效益指标表现较好，得分率100.00%；资金投入、产出质量以及产出时效指标表现相对一般，得分率不足85.00%。具体情况如下图所示。





（二）绩效分析

1. 决策指标（满分16.00分，得分14.50分，得分率为90.63%）

决策指标中项目立项得分率100.00%，枣庄市峰城区2021年民政局12349信息平台建设项目资金主要用于12349平台建设和后期运维两个方面，其资金使用方向符合国家、省、市相关政策以及相关规划；符合枣庄市区民政局的主要职责以及内设机构的主要工作职责以及中长期发展规划以及年度工作计划；项目已根据相关规定实施项目提报、项目审批备案等流程，提报工作基本到位，且符合上级下达的年度财政项目资金计划和任务清单。项目立项依据充分、程序规范。

绩效目标得分率90.00%，绩效目标设置合理，但绩效目标申报表中个别指标值设置不够明确、不够细化、不够量化。

资金投入得分率83.33%，2021年民政局12349信息平台建设项目预算资金100.00万，项目预算内容与实际项目内容均与预算资金相应匹配。但《绩效目标申报表》中项目测算依据中仅体现了项目信息平台软件费、硬件费、人工费，未体现装饰装修费，且未提供详细的测算依据。

2. 过程指标（满分20.00分，得分17.97分，得分率为89.85%）

过程指标中资金管理得分99.75%。资金管理，资金到位率为100%，资金到位及时，资金的适用范围符合各级财政法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定，资金拨付审批流程合规。但资金预算执行有效性中2021年民政局12349信息平台建设项目预算资金为100.00万，实际支出98.60万元，预算执行率为



98.60%。得分率为98.60%。

组织实施得分75.00%，根据区民政局提供的相关资料，区民政局制度汇编中包含《党风廉政建设制度》《“三重一大”决策制度》《收发文管理制度》《信息资料交流报送制度》《请销假制度》《学习制度》《会议制度》《财务管理制度》《保密工作制度》《固定资产管理办法》《办公用品采购管理制度》等22项管理制度，峰城区“12349助老公益服务中心”制度汇编中包含了《服务人员管理制度》《工作职责》《档案管理制度》等5项管理制度，个别管理制度不够健全和完善。并因档案管理制度执行不到位，存在资料缺失现象。

根据区民政局提供的相关资料，项目的开展基本符合政府采购的要求。但评价过程中发现如下问题：

一是存在资料缺失现象，相关的档案管理制度执行不到位；

二是招投标完成后，于2020年11月24日签订《政府采购合同》，同时又签订《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》一份，两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致，但项目名称、完工时间不同，且项目单位未提供合理解释；

三是经现场查看，12349信息服务平台项目已经正常运转，但截止评价日未发现项目相关的验收资料，项目验收程序不规范。

3. 产出指标（满分30.00分，得分23.00分，得分率为76.67%）

产出指标中产出数量得分率100.00%。根据现场实际完成情况，基本确认峰城区平台实际建设情况与计划建设情况相符。

产出质量得分率50.00%，根据区民政局提供的相关资料，未



见关于项目验收的资料，验收通过率无法确认，但根据项目现场确认项目运转正常。

产出时效得分率50.00%，根据区民政局提供的相关资料，《政府采购合同》签订时间为2020年11月24日，合同中要求完工日期为2021年1月23日，根据区民政局提供的资料，2021年11月份平台正式运行，项目交付时间晚于合同要求。

产出成本得分率100.00%，根据区民政局提供的相关资料，项目预算金额为100.00万元，实际费用98.60万元，成本节约率为（预算费用-实际费用）/预算费用*100%=1.40%。

4. 效益指标（满分34.00分，得分34.00分，得分率为100.00%）

效益指标中社会效益、可持续影响、满意度均为100%。社会效益中通过建立峯城区“12349”养老信息平台，健全老年人基本信息电子档案，通过实施“互联网+养老”项目，整合各类养老服务信息资源，推进养老服务智能化、信息化、标准化发展，为居家老年人提供生活照料、医疗护理、精神慰藉等基本养老服务，为养老服务体系提供保障。

峯城区“12349助老公益服务中心”成立于2021年11月。承担全区居家养老服务和便民服务功能。通过一步热线电话、一个指挥平台、一套管理机制的有机结合，满足了老年人足不出户，便可在家享受专业化、标准化养老服务的愿望。综上所述，信息平台正常运转率为100%。

同时12349平台具有三个特点：“一号通”方便快捷；“全天候”24小时为居民提供咨询、派单、跟踪、回访；“全覆盖”最



大限度整合与居民生活相关服务资源。养老服务效率得到一定程度的提升。

12349信息服务平台后续运营服务可持续性计划较为合理；满意度中群众满意度为97.63%。

五、存在问题及原因分析

（一）项目管理制度不健全，个别制度执行不到位

区民政局提供的峰城区“12349助老公益服务中心”制度汇编，主要内容为《服务人员管理制度》《工作职责》《管理人员职责》《档案管理制度》《请销假制度》，在评价过程中发现以下问题：

一是因档案制度不健全，执行不到位，导致项目验收资料、审计报告缺失，无法确认实际竣工验收时间；

二是制度汇编中缺少相关的财务和业务管理制度。

（二）项目预算绩效管理有待提高

项目编制的《绩效目标申报表》分别从项目的测算依据、项目立项依据、项目申报的可行性、项目必要性、项目长期目标和年度目标等内容进行了阐述，但在评价过程中发现以下问题：

一是项目测算依据为信息平台软件费、硬件费、人工费，依据不完整且不够规范；

二是项目立项依据内容为12349便民服务平台养老呼叫中心，与立项依据不具有相关性。

三是绩效指标设置匹配性不足，如质量指标中“政府采购率”



指标值与平台建设质量不具有相关性；

四是绩效目标申报表中个别指标不够细化、不够量化，如12349信息平台建设完成时间，指标值为“按时”，提升社会影响力，指标值为“是”。

（三）合同管理不规范

根据区民政局提供的相关资料，招投标完成后，于2020年11月24日签订《政府采购合同》，同时又签订《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》一份，两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致，但项目名称、完工时间不同，且项目单位未提供合理解释。根据《中华人民共和国政府采购法》相关规定，应以《政府采购合同》为准。

（四）项目交付时间滞后

本项目《政府采购合同》签订时间为2020年11月24日，合同中要求完工日期为2021年1月23日，根据区民政局提供的资料，2021年11月份平台正式运行，项目交付时间晚于合同要求。

（五）项目验收程序不规范

经现场查看，12349信息服务平台项目已经正常运转，但截止评价日未发现项目相关的验收资料，项目验收程序不规范。

六、有关建议

（一）健全项目管理制度，加强制度执行力

进一步建立健全项目管理制度，完善财务和业务管理制度，



加强对项目档案制度的执行落实，严格按照档案管理制度对项目档案进行整理归档。

（二）加强项目预算绩效管理，提升绩效目标编制水平

在申请项目、编制预算时，要设定合理的测算依据。

项目全面实行绩效目标管理，按照规定和需求设定绩效目标时，绩效目标应当能够清晰反映预算资金的预期产出和预期效果，并以相应的绩效指标予以细化、量化描述，设定的绩效目标应符合：指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配等要求。

（三）加强合同管理，保障合同合规性

建议本项目《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》按作废处理。同时建立健全合同内部管理制度，强化合同管理意识，对合同实施归口管理，做好合同登记的管理，定期对合同进行统计、分类和归档。

（四）制定合理的实施计划、规范项目验收程序

项目实施过程中，对项目制定合理的实施进度计划，并制定项目滞后的纠偏及应对措施。加强实施进度计划的监督实施，并制定相关的处罚措施，保障项目按时交付。

项目完成后，严格按照相关规定对项目进行验收。

（五）规范项目验收程序

项目完成后，由建设单位组织相关单位对项目进行验收，并形成纸质验收报告。



正文

一、项目基本情况

(一) 项目立项

1. 项目立项背景

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》中完善养老服务体系，健全基本养老服务体系，大力发展普惠型养老服务，完善社区居家养老服务网络，推进公共设施适老化改造，推动专业机构服务向社区延伸，整合利用存量资源发展社区嵌入式养老。

2014年2月，中华人民共和国国务院颁布了《社会救助暂行办法》（中华人民共和国国务院令 第649号），办法中要求县级以上人民政府应当将社会救助纳入国民经济和社会发展规划，建立健全政府领导、民政部门牵头、有关部门配合、社会力量参与的社会救助工作协调机制，完善社会救助资金、物资保障机制，将政府安排的社会救助资金和社会救助工作经费纳入财政预算。

2014年11月，山东省人民政府为贯彻落实国务院《社会救助暂行办法》发布了《山东省社会救助办法》，办法中第八十三条明确规定设区的市人民政府民政部门应当统一设立“12349”民政公益服务热线，建立困难家庭申请救助、咨询政策和有关人员报告急难情况绿色通道。

峰城区对区政协九届四次会议第18号提案的答复（关于老龄事业和产业发展的需要，开通“12349”信息平台加强运营监督管理，建设医养结合智慧服务平台，实现与养老服务平台对接融合。



2. 实施目的

峰城区总人口42.50万人，其中老年人口7.20万人，已经达到总人口的16.90%，中国老龄化问题日益严重，我区居家养老服务供给不足，急需建立一个家庭养老和社会养老相结合的养老体系。

以社区为中心，以信息化、智能化网络平台为支撑，以建立“老年人信息数据库”为基础，以呼叫服务热线、服务门户网站及老年“一键通”终端为纽带，以提供“紧急救援、生活照料、家政服务、陪护代办、精神慰藉、健康服务”等为基本内容，有效整合“政府公共资源、社会公益资源、市场商业资源”为服务网点，建立完善的居家养老服务体系，为全县老年人群体建设一个“没有围墙的养老院”，让老年人足不出户享受到方便快捷的“一站式”居家养老服务。

（二）项目预算安排和支出情况

2021年1月，峰城区财政局下发《关于批复2021年区级部门预算的通知》（峰财预[2021]7号），下达12349信息平台建设项目资金100.00万元；2020年11月通过政府采购竞争性磋商方式选取供应商，中标金额98.60万元，包含内容为平台软件开发10.00万元、平台集成服务费（装饰装修费）17.94万元、集成设备费（大屏幕）14.63万元、云主机2.52万元、基础服务费（3年通讯费）1.80万元、平台运维费51.71万元。

2021年民政局12349信息平台建设项目应投入财政资金98.60万元，已全部到位，资金到位率为100.00%；截至2021年底，项目共支出98.60万元，预算执行率为98.60%。



（三）项目计划实施内容

2021年民政局12349信息平台建设项目资金为100.00万元，建设内容主要为：平台软件开发、装饰装修、采购软硬件设备、平台运维。项目全部覆盖峰城区辖7个镇街。项目资金使用和计划完成时间均为2021年。

（四）项目组织管理

1. 项目组织架构及权责

根据区民政局提供相关资料，项目主管部门为枣庄市区民政局，负责项目指导、管理监督职责及项目验收，项目实施单位为中国电信集团有限公司枣庄分公司（以下简称“电信集团”），负责项目的具体组织实施。

2. 资金分配与拨付流程

峰城区财政局根据2021年民政局12349信息平台建设项目实际情况，在年度预算中安排财政资金，按照区民政局项目预算申请，通过政府采购的方式进行选取供应商，与供应商签订政府采购合同，付款方式为项目合格后30日内付款。资金以预算下达的方式下达至区民政局后，区民政局根据项目合同约定，在项目验收合格后将资金一次性拨付给电信集团。

二、项目绩效目标

绩效评价组根据各绩效考核事项、绩效考评办法等相关资料以及项目主管部门提供的资料进行了分析汇总，明确了2021年民政局12349信息平台建设项目总体目标和具体目标。



（一）总体绩效目标

居家养老老人通过拨打“12349”热线电话，实现工作人员派发订单、平台线下为老年服务志愿者接单，为老年人提供免费上门服务，形成智慧居家养老新模式，主要围绕“六助一护”（即助餐、助洁、助行、助浴、助医、助购及远程照护）开展服务，让更多老年人在智慧养老模式中受益。

（二）年度绩效目标

通过2021年度建立12349信息平台并配备平台运行所需的物力、人力条件，保证12349平台的正常运转，采集全区老年人信息，保障养老服务体系建设。

（三）具体绩效指标

评价组根据2021年民政局12349信息服务平台建设项目的资金使用方向，结合前期调研结果、相关政策研究汇总统计，2021年民政局12349信息服务平台建设项目资金具体绩效指标如下表所示：



一级指标	二级指标	三级指标	年度指标
产出	数量指标	12349管理信息系统平台建设完成率	100%
	质量指标	项目验收通过率（%）	≥95%
	时效指标	项目建设完成及时性	按合同规定期限完成
	成本指标	项目成本节约率	0%≤成本节约率≤20%
	社会效益指标	养老服务体系保障率	100%
		信息平台正常运转率	100%
		养老服务效率提升率	>0%
	可持续影响	12349信息服务平台后续运营服务健全率	100%
	满意度指标	受益群众对12349平台建设及工作开展过程效果的满意度	≥90%

三、评价基本情况

（一）评价目的

根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对“2021年民政局12349信息平台建设项目”从决策、过程、产出和效益四个方面进行客观、公正的综合评价，形成结论，发现决策和执行中的问题，提出改进管理的意见建议。

（二）评价对象及范围

经与峰城区财政局及主管部门沟通，本次绩效评价对象系2021年民政局12349信息平台建设项目资金100.00万元的使用过程、产出及绩效情况，评价范围涉及项目实施的整个过程。

（三）评价依据

（1）财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；



(2)《山东省财政厅关于全面推进预算绩效管理的意见》(鲁财预〔2013〕86号)；

(3)《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》(鲁发〔2019〕2号)；

(4)《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》(峰发〔2020〕12号)；

(5)《关于印发枣庄市市级部门单位预算绩效管理办法和枣庄市市对下转移支付资金预算绩效管理办法的通知》(枣政办字〔2020〕12号)；

(6)峰城区财政局关于印发《峰城区预算绩效目标管理暂行办法》的通知(峰财绩〔2019〕1号)；

(7)峰城区财政局关于印发《峰城区区级项目支出绩效单位自评工作规程》和《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的通知(峰财绩〔2020〕2号)。

(四) 评价原则、评价方法

1. 评价原则

本次绩效评价主要采用了科学规范原则、绩效相关原则、政策相符原则、经济合理原则、依据充分原则、独立评价原则、回避原则、反馈原则、保密原则等相关评价原则。

2. 评价方法

(1)比较法，通过对绩效目标与实施效果综合分析绩效目标实现程度，且评价组获取和信息平台建成前后峰城区养老服务体系的变化情况。



(2) 因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实施、实现效果的内外因素，评价绩效目标的实现程度。通过不同因素的权重评比，进行综合分析。

(3) 公众评判法，通过专家评估、公众问卷、抽样调查、电话访谈等方式对2021年民政局12349信息平台建设项目资金的使用效果进行评判，评价绩效目标的实现程度。对于无法直接用指标计量项目效益效果的，选用相关行业或绩效评价专家进行评估，及时提供专业的评估意见，并对受益对象进行问卷调查，通过分析调查问卷，从侧面反映项目的效益、可持续影响以及满意度情况。

3. 评价标准

本次评价是在《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》中指标体系框架的基础上根据项目的特点设置指标权重和评价要点。通过指标权重转换出各项指标和评价要点的分值。评价组将根据构建的指标采取减分法和比率法相结合的方式逐项进行各评价要点得分，然后汇总出各项指标得分，最终加总得出本项目资金绩效评价总分。

(五) 评价指标体系

1. 评价指标体系

评价指标体系包括共性指标和个性指标，根据《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的要求，共性指标系根据《市级预算项目支出绩效评价指标体系框架》进行设置，个性指标由绩效评价组根据实施项目的实际情况，参照现有评价办法，以共性为准，吸收、融合业务主管部门的绩效评价标准，在



共性指标体系框架内进一步细化、调整设置。评价组在与委托方充分沟通后，结合2021年民政局12349信息平台建设项目资金的特点和实际情况，设置决策、过程、产出、效益四项一级指标、十项二级指标、十五项三级指标。本次绩效评价体系将四个一级指标按照一定的比例进行分值权重的划分。

2. 综合评价等级

本次绩效评价综合绩效级别具体分为四个等级：

综合得分在90分（含90分）以上为“优”；

综合得分在80～90分（含80分）为“良”；

综合得分在60～80分（含60分）为“中”；

综合得分在60分以下为“差”。

其中“优”表示成效显著，“良”表示成效明显，“中”表示成效一般，“差”表示成效较差。

（六）评价人员组成

我单位根据枣庄市峄城区财政局的委托要求就本项目成立评价组。由秦成成总经理亲自负责调配人员、方案审核、进度协调、质量监督以及与项目主管部门沟通等工作。我单位拟委派1名注册咨询师、1名绩效评价师、4名项目成员、1名外聘专家进行绩效评价工作，评价组在秦成成总经理的直接领导下开展绩效评价工作，且评价组组长由富有多年绩效评价经验的项目经理担任，项目具体人员安排如下：



序号	姓名	职务/职称	职责
1	秦成成	项目总协调 注册咨询师	负责整个评价工作的监督与控制，把控阶段性成果及最终成果的质量
2	王 龙	复核部主任 绩效评价师	负责项目工作的复核工作
3	窦锦秀	项目经理 绩效评价师	评价组组长，负责评价工作前期准备、实施阶段及报告撰写各个阶段统筹安排
4	仇艳萍	项目经理 中级经济师	评价组副组长，协助评价组长统筹安排评价过程的工作
5	张 倩	项目助理 中级工程师	协助项目经理完成评价工作，主要负责辅助项目经理完成前期准备阶段方案制定、收集资料的工作
6	宋石强	项目助理	协助项目经理完成评价工作，主要负责成果形成阶段的工作
7	尹睿聪	绩效评价专家	作为绩效评价专家对整个绩效评价工作进行技术指导

（七）绩效评价工作过程

根据第三方绩效评价组织实施工作流程、2021年民政局12349信息平台建设项目资金使用情况及枣庄市峰城区财政局的相关要求，将评价工作过程分为前期准备、组织实施、撰写与提交绩效评价报告、质量控制与档案管理阶段四个阶段。项目的具体安排如下表所示：



阶段	时间	工作内容
前期准备	2022. 9. 25	评价机构承接任务，组建绩效评价工作组
	2022. 9. 25-2022. 9. 27	根据项目情况，编制现场调研表及调查方案，评价工作组需与被评价部门沟通项目绩效评价时间安排，明确主管部门、执行部门、实施单位需配合的工作，并确定相关联系人
组织实施	2022. 9. 28-2022. 10. 3	接收项目资料，搜集项目相关信息资料
	2022. 10. 4-2022. 10. 11	根据收取的各项目实施单位资料进行非现场评价
	2022. 10. 12-2022. 10. 13	根据汇总的非现场评价结果并进行现场评价
	2022. 10. 14-2022. 10. 17	进行综合评价工作
撰写绩效评价报告	2022. 10. 18-2022. 10. 20	确定最终评价打分表，撰写评价报告，召开专家论证会，所内完成三级复核
	2022. 10. 21-2022. 10. 24	召开委托方、项目主管部门参加的征求意见会议并补充完善后反馈
	2022. 10. 25-2022. 10. 28	形成报告正式稿提交委托方

1. 前期准备阶段

(1) 成立评价工作组。我单位根据委托方即枣庄市峰城区财政局要求及项目具体情况成立绩效评价工作组。工作组人员数量、专业结构及业务能力确保满足评价工作需要。评价过程中，我单位确保持成员稳定。

(2) 开展前期调研。评价组人员首先通过网络查询等方式对项目的基本情况、立项背景、实施内容、业务管理、绩效目标设置等内容进行了解和调查，在了解的基础上与委托方和各项目主管单位进行沟通，最终对评价组人员初期网络等途径调查的详细资料进行修正，为编制评价方案奠定基础。

(3) 明确项目绩效目标。评价人员根据项目的立项、绩效考评办法等相关资料以及在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，确定包括数量、质量、时效、效益、满意度等方面的项



目绩效目标。

(4) 设计绩效评价指标体系。评价人员在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，考虑实用性、可操作性和可实现性等因素，科学的编制绩效评价指标体系，以充分体现和真实反映资金的绩效状况和绩效目标的实现程度。

(5) 确定绩效目标评价标准。评价组人员根据各项资金相适应的相关规定及相关管理办法，在充分征求委托方及项目相关单位意见的基础上，确定绩效评价标准。

(6) 确定指标权重。我单位评价人员根据各指标在整体指标体系中的重要程度选用科学方法，合理设置各指标权重。由于指标权重直接影响评价结果，整体权重基本不动，如有个别调整，我单位将及时与委托方、牵头科室沟通进行处理。

(7) 确定评价方法。本次绩效评价主要采用比较法、因素分析法及公众评判法和实地核查法四种方式进行评价。

(8) 确定现场和非现场评价范围。本次绩效评价采取现场和非现场评价相结合的方式。

非现场评价：根据项目执行单位提供的项目相关资料，进行分类、整理、分析，结合对各种公开数据的汇总、分析，就获取的所有文件资料提出评价意见。非现场评价覆盖所有项目执行单位。

现场评价：根据委托方要求，一方面对实行现场评价的部分为12349养老信息服务平台档案资料进行现场核查和问询，保证原始数据的真实性；另一方面考查12349养老信息服务平台项目建设内容进行实地勘查，进一步核实项目的完成程度和完成质量，确



保评价结果的客观性。

(9) 编制社会调查方案。我单位评价组根据委托方的要求及项目资金项目特点，选用二维码问卷、电话访问等调查法进行社会调查，根据不同资金的实际情况，分别设计群众问卷调查内容、管理部门的访谈表，对群众采用发放填写纸质调查问卷、电话访谈和发放网络二维码调查问卷相结合的形式进行调查，对管理部门采取访谈的形式进行调查。

(10) 设计资料清单。根据项目的基本情况、绩效评价指标体系和评价方案，评价组向项目单位列明资料清单，明确项目执行和绩效情况报告格式以及其他需要项目单位配合的事项等。

(11) 制定评价实施方案。我单位评价人员将根据资金基本情况的了解、设计的绩效评价指标体系、确定的绩效评价标准及评价方法等进行汇总整理，在与委托方充分沟通后，制定包含项目概况、项目绩效目标、评价思路、绩效评价指标体系、社会调查、组织实施、资料清单等内容的评价实施方案。

(12) 论证评价实施方案。评价实施方案初稿编制完成后，评价组召开论证会，征求委托方、项目主管单位及行业专家的意见建议，并进一步修改完善实施方案。

(13) 现场试评价。根据论证后的实施方案，评价组进行了现场的试评价，根据实际情况，对调查问卷、实施方案以及资料清单进行修正。

2. 组织实施阶段

(1) 下达绩效评价通知书。评价人员根据委托方要求和评价实施方案，拟定绩效评价通知书，明确评价任务、对象、实施机



构、时间和工作安排、评价内容、需项目实施单位提供的资料等。

(2) 资料收集与核查。评价人员对项目实施单位报送的相关资料进行收集梳理，分析核实资料的真实性、完整性和有效性。同时积极利用各种公开的数据资料与项目实施单位提供的资料进行交叉比对和分析，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。

(3) 非现场评价。对搜集获取的所有文件资料进行全面分类、整理和分析，对照评价指标体系，形成非现场评价结果。

(4) 现场评价。评价组人员根据评价方案对项目进行实地勘查、资料核实和分析评价，主要包括：

听取情况介绍。评价组通过面对面访谈等方式听取项目实施单位关于项目绩效目标设定及完成程度、管理制度建立及落实、预算编制及支出执行、财务管理、政府采购、资产管理、项目产出和效益等情况的介绍，形成访谈记录。

资料核查。评价组通过查阅项目实施单位相关资料等方式，对项目实施单位填报的数据进行检查和核实。

实地勘查。评价组对项目产出的数量、质量等进行查验，对产出的效果进行了解，形成现场勘查记录。采集的评价数据和资料经被评价项目相关单位负责人确认后，记入评价工作底稿。

社会调查。评价组对需要进行社会调查的项目，按照拟定的社会调查方案，通过电话访问、发放二维码调查问卷等方式，了解项目实施效果和利益相关方满意度。

分析评价。评价组以现场收集资料、访谈记录、会议纪要、现场勘查记录和调查问卷等相关资料为基础，对项目进行分析评价，形成现场评价结果。



(5) 形成绩效评价结果。评价组对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总的基础上，形成项目绩效评价结论。在该评价结论的基础上，评价组着眼于项目总体目标完成情况，从决策、过程、产出和效益等角度，对项目评价结论及得分进行总体评判和调整，形成最终评价结果。

(6) 形成绩效评价问题清单。根据现场评价和非现场评价情况，详列项目评价过程中发现的主要问题，并形成问题清单。

3. 撰写与提交绩效评价报告阶段

(1) 撰写绩效评价报告。评价组按照《峰城区财政局峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》中规定的格式撰写绩效评价报告。评价报告全面阐述所评价项目的基本情况，说明评价组织实施情况，并在全面分析总结评价的基础上，对照评价指标体系做出具体绩效分析和结论。对项目绩效、主要问题的分析等要做到数据真实、内容完整、案例详实、依据充分、分析透彻、结论准确，所提建议应具有针对性和可行性。

(2) 征求意见。评价报告初稿撰写完成后，评价组召开包括委托方、被评价项目相关单位、相关专家参加的征求意见会，对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。

(3) 提交报告。评价组根据各方意见，对评价报告进行修改和完善，在规定时间内将各单位书面反馈意见及评价报告终稿提交委托方。

4. 质量控制与档案管理阶段

(1) 我单位已健全内部评价质量控制机制，完善评价流程，评价组在评价过程中，将就评价工作的开展情况、发现的问题、



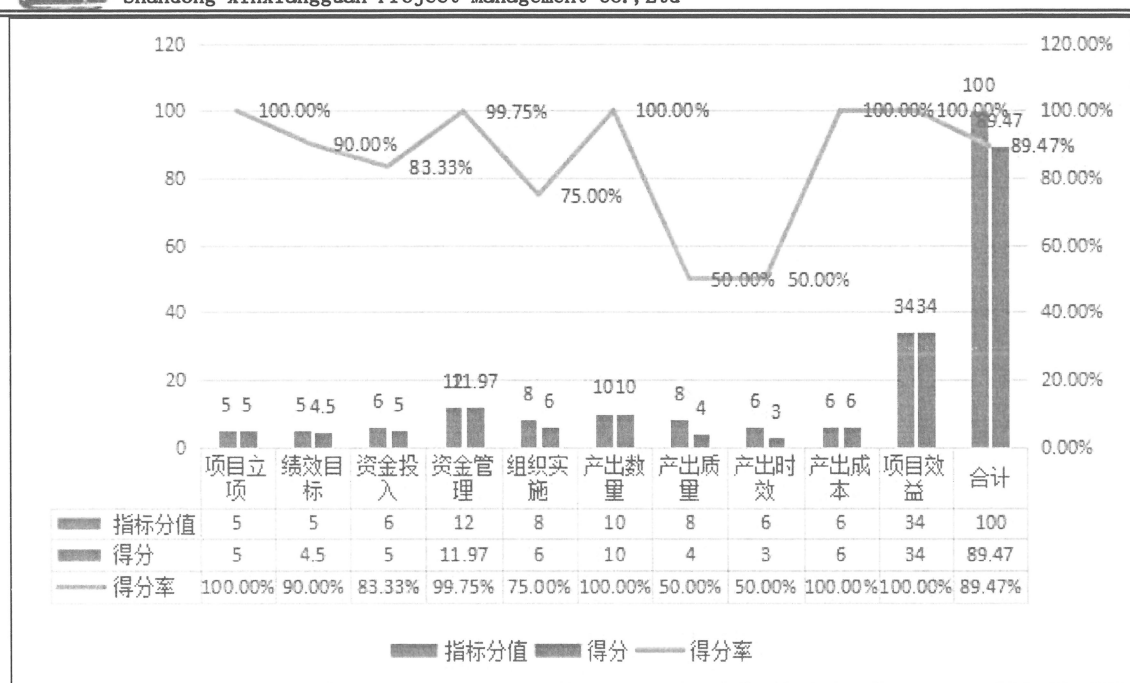
工作进度等及时向委托方报告。力求使委托方在绩效评价的各个关键节点充分了解绩效评价工作进展情况。

(2) 建立和落实档案管理制度。我单位已建立健全档案借阅、使用和销毁等制度，确保档案资料的原始、完整和安全。

(3) 文件归档。评价结束后，评价组根据档案管理制度将所有文件存档，需要存档的文件应包括但不限于评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、委托评价协议（合同）、基础数据报表、评价工作底稿及附件、会议纪要、访谈记录、现场勘查记录、调查问卷、调查问卷统计结果、绩效评价指标体系及评分表、绩效评价报告、问题清单所反映问题的佐证材料等。

四、评价结论及分析

评价组根据现场和非现场评价结果，综合整理分析项目综合评价得分为89.47分，评级为“良”。从十项二级指标评价得分情况来看，项目立项、产出数量、产出成本和项目效益指标表现较好，得分率100.00%；资金投入、产出质量以及产出时效指标表现相对一般，得分率不足85.00%。具体情况如下图所示：



五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

该一级指标满分16.00分，得分14.50分，得分率为90.63%。包括项目立项、绩效目标和资金投入三项二级指标以及立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性和资金分配合理性六项三级指标，具体如下图所示：



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
决策 (16)	项目立项 (5)	立项依据充分性(2)	2	2	100.00%
		立项程序规范性(3)	3	3	100.00%
		小计	5	5.00	100.00%
	绩效目标 (5)	绩效目标合理性(2)	2	2	100.00%
		绩效指标明确性(3)	3	2.5	83.33%
		小计	5	4.50	90.00%
	资金投入 (6)	预算编制科学性(3)	3	2	66.67%
		资金分配合理性(3)	3	3	100.00%
		小计	6	5	83.33%
合计			16	14.5	90.63%

1、项目立项

该指标分值5.00分，得分5.00分，得分率100.00%。

(1) 立项依据充分性

枣庄市峰城区2021年民政局12349信息平台建设项目资金主要用于12349平台建设和后期运维两个方面，其资金使用方向符合国家、省、市相关政策以及相关规划；符合枣庄市区民政局的主要职责以及内设机构的主要工作职责、中长期发展规划以及年度工作计划。

区民政局于2020年9月17日召开党组会议，研究“12349”养老信息平台建设工作，局党组成员对信息平台建设情况进行讨论，一致同意严格按照政府采购的程序实施项目。该项目立项依据性较充分。按照评分标准，该指标得满分。



(2) 项目立项程序的规范性

经核查本项目已根据相关规定实施项目提报、项目审批备案等流程，提报工作基本到位，且符合上级下达的年度财政项目资金计划和任务清单；2020年10月通过政府采购竞争性磋商程序，委托山东百顺招标咨询公司作为代理公司，对项目进行公开招标，最终由中国电信集团有限公司枣庄分公司（以下简称“电信集团”）中标，签订施工合同。程序较为规范。按照评分要求，该指标得满分。按照评分要求，该指标得满分。

2、绩效目标

该指标分值5.00分，得分4.50分，得分率90.00%。

(1) 绩效目标合理性

本项目设置了与其工作内容相关的长期目标和年度目标，目标预期的产出效益效果基本符合正常的业绩水平，且与项目的投资额或资金量相匹配。按照评分要求，该指标得满分。

(2) 绩效指标明确性

区民政局提供的《绩效目标申报表》中设置了包含数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续影响及满意度七个方面的绩效指标，绩效指标完整且与项目目标任务数及绩效数相对应。但评价过程中发现以下问题：

一是区民政局设置质量指标指标中“政府采购率”指标值与平台建设质量不具有相关性；

二是绩效目标申报表中个别指标不够细化、不够量化，如



12349信息平台建设完成时间，指标值为按时，提升社会影响力，指标值为是；

三是绩效目标申报表中年度绩效目标中有“采集全区老年人信息”，但在数量指标中未列指标值。按照评分要求，该指标扣除0.50分，指标得分2.50分。

3、资金投入

该指标分值6.00分，得分5.00分，得分率83.33%。

（1）预算编制科学性

根据区民政局提供的相关资料，项目预算内容与实际项目内容相应匹配，内容均为平台软件开发、装饰装修、采购软硬件设备、平台运维四部分；并且与预算资金总额100.00万元相应匹配。

但评价发现《绩效目标申报表》中项目测算依据中体现了项目信息平台软件费、硬件费、人工费，未体现装饰装修费，且未提供项目详细的测算依据。按照评分要求，该指标扣除1.00分，指标得分2.00分。

（2）资金分配合理性

根据区民政局提供的相关资料，项目预算资金100.00万元，为充分发挥峰城区财政资金的关键保障作用，进一步健全和完善养老服务体系建设，投入的项目资金与2021年构建家庭养老和社会养老相结合养老体系建设任务相适应。

通过政府采购竞争性磋商程序，中标金额为98.60万元，并进行了合理分配，平台软件开发10.00万元、平台集成服务费（装



饰装修费) 17.94万元、集成设备费(大屏幕) 14.63万元、云主机2.52万元、基础服务费(3年通讯费) 1.80万元、平台运维费51.71万元。按照评分要求, 该指标得满分。

(二) 项目过程情况

该一级指标满分20.00分, 得分17.97分, 得分率为89.85%。包括资金管理、组织实施二项二级指标以及资金到位情况、资金预算执行有效性、资金使用合规性、管理制度健全性和制度执行有效性五项三级指标, 指标得分情况如下图所示:

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
过程 (20)	资金管理 (12)	资金到位情况(4)	4	4	100.00%
		资金预算执行有效性(4)	4	3.97	99.25%
		资金使用合规性(4)	4	4.00	100.00%
		小计	12	11.97	99.75%
	组织实施 (8)	管理制度健全性(4)	4	3.50	87.50%
		制度执行有效性(4)	4	2.50	62.50%
		小计	8	6.00	75.00%
	合计		20	17.97	89.85%

1、资金管理

该指标分值12.00分, 得分11.97分, 得分率99.75%。

(1) 资金到位情况

根据区民政局提供的相关资料, 项目预算资金100.00万, 实际到位项目资金98.60万元, 项目资金已到位, 资金到位率为100.00%。并按照合同要求及时将项目资金拨付至电信集团, 资金



到位及时率为100.00%。按照评分要求，该指标得满分。

（2）资金预算执行有效性

根据区民政局提供的相关资料，项目实际费用支出98.60万元，预算执行率为 $(98.60/100.00) \times 100\% = 98.60\%$ ，预算资金结转结余0万元，预算资金结转结余率为0%，按照评分要求，该指标扣除0.03分，该指标得分3.97分。

（3）资金使用合规性

根据区民政局提供的相关资料，项目资金使用范围基本符合相关财政法规及的规定，未发现项目资金用于支付与项目无关费用支出的情况，且资金拨付均经过分管领导的签字审批，资金拨付流程基本符合资金支付管理的相关规定。按照评分要求，该指标得满分。

2、组织实施

该指标分值8.00分，得分6.00分，得分率75.00%。

（1）管理制度健全性

根据区民政局提供的相关资料，区民政局制度汇编中包含《党风廉政建设制度》《“三重一大”决策制度》《收发文管理制度》《信息资料交流报送制度》《请销假制度》《学习制度》《会议制度》《财务管理制度》《保密工作制度》《固定资产管理办法》《办公用品采购管理制度》等22项管理制度，峰城区“12349助老公益服务中心”制度汇编中包含了《服务人员管理制度》《工作职责》《档案管理制度》等5项管理制度，个别管理制度不够健全和完善。

评价组通过核查区民政局提供关于职责分工的峰城区“12349



助老公益服务中心”组织结构图，管理职责分工明确。按照评分要求，该指标扣除0.50分，该指标得分1.50分。

（2）制度执行有效性

根据区民政局提供的相关资料，项目的开展基本符合政府采购的要求。

但评价过程中发现如下问题：

一是存在资料缺失现象，相关的档案管理制度执行不到位；

二是招投标完成后，于2020年11月24日签订《政府采购合同》，同时又签订《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》一份，两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致，但项目名称、完工时间不同，且项目单位未提供合理解释；

三是经现场查看，12349信息服务平台项目已经正常运转，但截止评价日未发现项目相关的验收资料，项目验收程序不规范。该指标扣除1.50分，该指标得分2.50分。

（三）项目产出情况

该一级指标满分30.00分，得分23.00分，得分率为76.67%。包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四项二级指标以及实际完成率、质量达标率和完成及时性四项三级指标，指标得分情况如下图所示：



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
产出 (30)	产出数量 (10)	实际完成率 (10)	10	10.0	100.00%
	产出质量 (8)	质量达标率 (8)	8	4	50.00%
	产出时效 (6)	完成及时性 (6)	6	3	50.00%
	产出成本 (6)	成本节约率 (6)	6	6	100.00%
合计			30	23.0	76.67%

1. 产出数量

该指标分值 10.00 分，得分 10.00 分，得分率 100.00%。

根据区民政局提供的相关资料，项目建设内容主要分为平台软件开发、装饰装修、采购软硬件设备、平台运维四部分，根据现场实际完成情况，基本确认峰城区平台实际建设情况与计划建设情况相符。按照评分要求，该指标得分满分。

2. 产出质量

该指标分值 8.00 分，得分 4.00 分，得分率 50.00%。

根据区民政局提供的相关资料及评价组现场查看，平台已正常运行，但评价未见项目相关验收资料，按照评分要求，该指标扣除 4 分，该指标得分 4 分。

3. 产出时效

该指标分值 6.00 分，得分 3.00 分，得分率 50.00%。

根据区民政局提供的相关资料，《政府采购合同》签订时间为 2020 年 11 月 24 日，合同中要求完工日期为 2021 年 1 月 23 日，根据



区民政局提供的资料，2021年11月份平台正式运行，项目交付时间晚于合同要求。按照评分要求，该指标扣除3.00分，该指标得分3.00分。

4. 产出成本

该指标分值 6.00 分，得分 6.00 分，得分率 100%

根据区民政局提供的相关资料，项目预算金额为 100.00 万元，实际费用 98.60 万元，成本节约率为（预算费用-实际费用）/预算费用*100%=(100.00-98.60)/100*100%=1.40%，按照评分要求，该指标得分满分。

（四）项目效益情况

该一级指标满分34.00分，得分34.00分，得分率为100.00%。包括项目效益一项二级指标以及社会效益、可持续影响和满意度三项三级指标，指标得分情况如下图所示：

一级指标及 分值	二级指标 及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
效益（34）	项目效益 （34）	社会效益(15)	15	15	100.00%
		可持续影响(9)	9	9	100.00%
		满意度(10)	10	10	100.00%
合计			34	34	100.00%

1. 社会效益

该指标分值15.00分，得分15.00分，得分率100.00%。

根据区民政局提供的相关资料，通过建立峰城区“12349”养老信息平台，健全老年人基本信息电子档案，通过实施“互联网+



养老”项目，整合各类养老服务信息资源，推进养老服务智能化、信息化、标准化发展，为居家老年人提供生活照料、医疗护理、精神慰藉等基本养老服务，为养老服务体系提供保障。

峰城区“12349助老公益服务中心”成立于2021年11月。承担全区居家养老服务和便民服务功能。通过一步热线电话、一个指挥平台、一套管理机制的有机结合，满足了老年人足不出户，便可在家享受专业化、标准化养老服务的愿望。综上所述，信息平台正常运转率为100%。

同时12349平台具有三个特点：“一号通”方便快捷；“全天候”24小时为居民提供咨询、派单、跟踪、回访；“全覆盖”最大限度整合与居民生活相关服务资源。养老服务效率得到一定程度的提升。按照评分要求，该指标得分满分。

2. 可持续影响

该指标分值9.00分，得分9.00分，得分率100.00%。

根据区民政局提供的相关资料，峰城区“12349”养老信息平台建设工作方案中工作步骤：

2021年（夯实基础阶段）。搭建1个智慧养老服务平台；开展民政服务对象中老年人基本信息采集，建立老年人基本信息数据库。

2022年（试点运行阶段）。试点规范平台运营管理和推广使用，以民政服务对象居家上门服务为试点，提高民政服务对象满意度。

2023年（规范完善阶段）。将全区老年人基本信息采集，在全区范围内开展居家养老服务，发展社区居家养老服务网点和服



务组织，充分激活社会资源养老服务活力，提升智慧养老服务专业化、社会化水平。

2024年（拓展突破阶段）。拓展智慧养老服务平台功能，逐步发展社区居家养老服务，从养老云发展为民政云服务平台。综上所述，12349信息服务平台后续运营服务可持续性计划较为合理。按照评分要求，该指标得满分。

3. 满意度

该指标分值10.00分，得分10.00分，得分率100.00%。

在有关2021年民政局12349信息平台建设项目满意度的调查中，有效问卷114份，问卷中对“12349”养老信息服务平台项目的认识、整体服务及服务的及时性满意度较高，综合满意度为97.37%。按照评分要求，该指标得满分。

六、项目主要经验及做法

（一）完善养老服务体系

“12349”养老信息平台的建设，是对峰城区养老服务体系完善，实现互联网+养老的服务新模式，满足老年人足不出户，在家享受专业化、标准化养老服务愿望，为区内养老服务体系的建设和提供效率保障。

（二）养老服务决策科学化

“12349”养老信息平台的建设，实现将全区老年人信息进行统计汇总，对老年人需求进行全方位、多维度、精细化的统计分析，运用大数据的挖掘分析和可视化呈现，为养老服务科学决策提供可靠的依据。



七、存在的问题及原因分析

（一）项目管理制度不健全，个别制度执行不到位

区民政局提供的峰城区“12349助老公益服务中心”制度汇编，主要内容为《服务人员管理制度》《工作职责》《管理人员职责》《档案管理制度》《请销假制度》，在评价过程中发现以下问题：

一是因档案制度不健全，执行不到位，导致项目验收资料、审计报告缺失，无法确认实际竣工验收时间；

二是制度汇编中缺少相关的财务和业务管理制度。

（二）项目预算绩效管理有待提高

项目编制的《绩效目标申报表》分别从项目的测算依据、项目立项依据、项目申报的可行性、项目必要性、项目长期目标和年度目标等内容进行了阐述，但在评价过程中发现以下问题：

一是项目测算依据为信息平台软件费、硬件费、人工费，依据不完整且不够规范；

二是项目立项依据内容为12349便民服务平台养老呼叫中心，与立项依据不具有相关性；

三是绩效指标设置匹配性不足，如质量指标中“政府采购率”指标值与平台建设质量不具有相关性；

四是绩效目标申报表中个别指标不够细化、不够量化，如12349信息平台建设完成时间，指标值为“按时”，提升社会影响力，指标值为“是”。



（三）合同管理不规范

根据区民政局提供的相关资料，招投标完成后，于2020年11月24日签订《政府采购合同》，同时又签订《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》一份，两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致，但项目名称、完工时间不同，且项目单位未提供合理解释。根据《中华人民共和国政府采购法》相关规定，应以《政府采购合同》为准。

（四）项目交付时间滞后

本项目《政府采购合同》签订时间为2020年11月24日，合同中要求完工日期为2021年1月23日，根据区民政局提供的资料，2021年11月份平台正式运行，项目交付时间晚于合同要求。

（五）项目验收程序不规范

经现场查看，12349信息服务平台项目已经正常运转，但截止评价日未发现项目相关的验收资料，项目验收程序不规范。

八、意见建议

（一）健全项目管理制度，加强制度执行力

进一步建立健全项目管理制度，完善财务和业务管理制度，加强对项目档案制度的执行落实，严格按照档案管理制度对项目档案进行整理归档。

（二）加强项目预算绩效管理，提升绩效目标编制水平

在申请项目、编制预算时，要设定合理的测算依据。



项目全面实行绩效目标管理，按照规定和需求设定绩效目标时，绩效目标应当能够清晰反映预算资金的预期产出和预期效果，并以相应的绩效指标予以细化、量化描述，设定的绩效目标应符合：指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配等要求。

（三）加强合同管理，保障合同合规性

建议本项目《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》按作废处理。同时建立健全合同内部管理制度，强化合同管理意识，对合同实施归口管理，做好合同登记的管理，定期对合同进行统计、分类和归档。

（四）制定合理的实施计划、规范项目验收程序

项目实施过程中，对项目制定合理的实施进度计划，并制定项目滞后的纠偏及应对措施。加强实施进度计划的监督实施，并制定相关的处罚措施，保障项目按时交付。

项目完成后，严格按照相关规定对项目进行验收。

（五）规范项目验收程序

项目完成后，由建设单位组织相关单位对项目进行验收，并形成纸质验收报告。



九、附件

1. 调查问卷及统计分析表
2. 绩效评价指标体系及得分表
3. 问题清单

山东新项管项目管理有限公司

二〇二二年十月二十九日

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
决策 (16)	项目立项 (5)	立项依据充分性 (2)	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	2	立项依据是否充分	2	该要点2分,从①项目资金的使用是否符合国家、省、市相关政策、相关规划;②是否符合与峰城区民政局职责范围、年度工作计划、中长期发展规划两方面进行评价,每发现一项不符合扣除0.4分,扣完为止	枣庄市峰城区2021年度12349平台建设资金主要用于12349平台建设和后期运维两个方面,其资金使用方向符合国家、省、市相关政策以及相关规划;符合枣庄市峰城区民政局的主要职责以及内设机构和主要工作职责;符合枣庄市峰城区民政局《山东省社会救助办法》《山东省养老服务条例》《峰城区十四五规划》《峰城区2021年政府工作报告》《峰城区对区政协九届四次会第18号提案的答复》《关于建立“12349”养老服务的建议》、峰城区民政局《关于建立“12349”养老信息平台建设的会议纪要》、峰城区民政局《12349信息平台建设绩效目标申报表》、《峰城区民政局职责范围》	中共中央办公厅 国务院印发《关于改革完善社会救助制度的意见》《中华人民共和国老年人权益保障法》《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》《山东省社会救助办法》《山东省养老服务条例》《峰城区十四五规划》《峰城区2021年政府工作报告》《峰城区对区政协九届四次会第18号提案的答复》《关于建立“12349”养老服务的建议》、峰城区民政局《关于建立“12349”养老信息平台建设的会议纪要》、峰城区民政局《12349信息平台建设绩效目标申报表》、《峰城区民政局职责范围》	网络搜索相关政策资料、峰城区民政局提供相关资料
		立项程序规范性 (3)	项目申请、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。	3	项目申请设立流程规范性	3	该要点3分,从①项目是否已立项,②是否按确定项目进行审批;③项目立项申报材料是否到位。三方面进行评价,每发现一项不符合扣除1分,扣完为止。	经核查本项目已根据相关规定实施项目提报、项目审批备案等流程,提报工作基本到位,且符合上级下达的年度财政项目资金计划和任务清单;2020年10月通过政府采购竞争性磋商程序,委托山东百顺招标咨询有限公司作为代理公司,对项目进行公开招标,最终由中国电信集团有限公司枣庄分公司(以下简称“电信集团”)中标,签订施工合同,按照评分要求,该指标得满分。	《2021年部门预算批复表》,《关于批复2021年区级部门预算的通知》(峰财预[2021]7号)、峰城区“12349”养老信息平台建设工作方案	峰城区民政局提供相关资料
		绩效目标合理性 (2)	绩效目标是是否依据充分,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。	2	绩效目标的完整性 绩效目标的相关匹配度	1	该要点1分,从是否设置了完整的绩效目标,包括总体目标及年度目标两方面进行评价,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣0.2分,扣完为止。 该要点1分,从设置的绩效目标是否与实际工作内容具有相关性,目标预期产出效益效果是否符合正常的业绩水平以及是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配三个方面进行评分,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣0.2分,扣完为止	峰城区民政局设置与其工作内容相关的长期目标和年度目标,目标预期的产出效益效果基本符合正常的业绩水平,且与项目的投资额或资金量相匹配,按照评分要求,该指标得满分。	项目绩效目标申报表、2021年12349平台资金自评报告及其他相关绩效目标相关资料	峰城区民政局提供相关资料
	绩效指标明确性 (3)	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、可量化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明确化情况。	3	绩效指标的完整性 绩效指标设置的适当性	2	该要点2分,从是否设置了数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续、满意度七个方面的绩效指标进行评价,均设置对应指标得满分,否则每发现一项不符合扣0.5分,扣完为止。 该要点1分,从是否设置了清晰、可衡量的指标值,指标值设置是否符合SMART原则,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣0.2分,扣完为止。	根据峰城区民政局提供的《绩效目标申报表》,针对2021年12349平台建资金,区民政局设置了包含数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续影响及满意度七个方面的绩效指标,绩效指标完整且与项目目标任务数及绩效数相对应。但评价发现,一是民政局设置质量指标中“政府救助率”指标值与平台建设质量不具有相关性;二是绩效目标申报表个别指标不细化、不量化,如12349信息平台建设完成时间,指标值为按时,提升社会影响力,指标值为是。按照评分要求,该指标扣除0.5分,指标得分2.5分。	项目绩效目标申报表、12349平台资金自评报告或其他相关绩效目标相关资料。	峰城区民政局提供相关资料	
资金投入 (6)		预算编制科学性 (3)	项目预算编制是否经过科学论证、有明确的标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性	3	预算额度测算依据科学性	3	该要点3分,预算内容与项目内容是否匹配;预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制;预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务匹配。每发现一项不符合扣除1分。	根据峰城区民政局提供的相关资料,项目预算内容与实际项目内容相应匹配,内容均为平台软件开发、养老信息平台装饰维修、采购软硬件设备、平台运维四部分;并且与预算资金总额100万元相应匹配。但评价发现《绩效目标申报表》中项目测算依据中体现了项目需测算的类型如信息平台软件费、硬件费、人工费,缺少信息平台装饰维修费,并未提供详细的测算依据及相关的询价资料。按照评分要求,该指标扣除1分,指标得分2分。	项目绩效目标申报表、峰城区民政局制度汇编	峰城区民政局提供相关资料
		资金分配合理性 (3)	项目预算资金分配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的合理性、科学性、合理性	3	资金分配依据的充分性 资金分配额度的科学性	2	该要点2分,从预算资金分配依据是否充分,投入的项目资金是否与项目的任务相适应,资金分配是否符合民政局重点工作三个方面进行评价,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣除1分,扣完为止。 该要点1分,对资金拨付额度的合理性、是否根据区地方财力、政策任务等因素按照因素法分配进行评价,满足评价标准得满分,否则不得分	根据峰城区民政局提供的相关资料,项目预算资金100万元,为充分发挥峰城区财政资金的关键保障作用,进一步健全和完善养老服务体系建设,投入的项目资金与2021年构建家庭养老和社会养老相结合养老体系建设任务相适应。通过政府采购竞争性磋商程序,中标金额为98.6万元,并进行了合理分配,平台软件开发10万元、平台集成服务费(装饰装修费)17.94万元、集成设备费(大屏幕)14.63万元、云主机2.52万元、基础服务费(3年通讯费)1.87万元、平台运维费51.71万元。按照评分要求,该指标得满分。	绩效目标申报表、项目自评报告	峰城区民政局提供相关资料

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
过程 (20)	资金管理 (12)	资金到位情况 (4)	项目资金到位是否及时、充分,用以反映和考核资金落实情况的总体保障程度。	4	资金到位率	2	该要点2分,根据2021年项目资金到位情况进行评分,资金到位率=(实际到位资金/预算资金)*100%*2	根据区民政局提供的预算资金下达指标文件及各区县提供的项目资金到位凭证,2021年预算资金100万,实际到位项目资金98.6万元,项目资金均已到位,资金到位率为100%。已按照相关要求及时将2021年项目资金拨付至中标单位,资金到位及时率为100%。按照评分要求,该指标得满分。	资金到位表,资金凭证,相关财务资料	峰城区民政局提供相关资料
					资金到位及时率	2	该要点2分,根据2021年项目资金到位及时情况进行评分,资金到位及时率=(及时到位资金/应及时到位资金)×100%,要点得分=资金到位及时率*2		资金到位表,资金凭证,相关财务资料	
		项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况			预算执行率	2	该要点2分,根据项目资金使用情况进行评价,否则要点得分=实际资金执行金额/预算资金金额*100%*2	截至2021年12月31日,12349信息平台建设资金实际支出98.6万元,预算执行率为98.6%,预算资金结转结余0万元,预算资金结转结余率为0%,按照评分要求,该指标扣除0.03分,该指标得分3.97分。	资金支出明细表、记账凭证及后附单据等相关财务资料、峰城区民政局制度汇编	峰城区民政局提供相关资料
		资金使用合规性 (4)	项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定,用以反映和考核项目预算执行的合规性	4	资金使用范围的合规性	4	该要点2分,2021年度资金结转结余低于8%得满分,大于等于20%不得分,8%-20%之间按比例得分	根据区民政局提供的财务资料及资金使用明细,区财政局12349信息平台建设资金使用范围基本符合相关财政法规及规定的规定,未发生项目资金用于支付与项目无关费用支出等情况,且资金拨付均经过分管领导的签字审批,资金拨付流程基本符合资金支付管理的相关规定。按照评分要求,该指标得满分。	《枣庄市峰城区民政局智慧养老一体化综合服务平台集成服务合同》,资金支付申请审批的相关资料以及资金支出明细表,记账凭证及后附单据等相关财务资料,12349信息平台建设招标文件。	峰城区民政局提供相关资料
	组织实施 (8)	管理制度健全性 (4)	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目实施保障的情况	4	管理制度内容完整性	2	该要点2分,从①是否制定了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、合规完整方面进行评价,符合评价标准得满分,每发现一项不符合扣除0.5分,扣完为止	根据峰城区民政局提供的相关资料,峰城区民政局制度汇编中包含《党风廉政建设制度》《“三重一大”决策制度》《收发文管理制》《信息资料交流报送制度》《请销假制度》《学习制度》《会议制度》《财务管理制度》《保密工作制度》《固定资产管理办法》《办公用品采购管理制度》等22项管理制度,峰城区“12349助老公益服务中心”制度汇编中包含《服务人员管理制度》《工作职责》《档案管理制度》等5项管理制度,个别管理制度不够健全和完善。		峰城区“12349助老公益服务中心”组织结构图、峰城区民政局制度汇编
					管理职责分工明确性	2	该要点2分,根据各级职责分工是否明确,管理职责是否明晰进行评分,满足评价标准得满分,否则不得分	评价组通过核查峰城区民政局提供关于职责分工的峰城区“12349助老公益服务中心”组织结构图,管理职责分工明确。按照评分要求,该指标扣除0.5分,该指标得分1.5分。		
		项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况			制度执行是否有效	4	该要点4分,从①是否严格按照已制定的健全的管理制度和工作程序进行实施;②是否存在重复申报的情况;③项目开工、进度、招投标、完工情况是否按照计划开展;每发现一项不符合扣1分,扣完为止。	根据峰城区民政局提供的相关资料,项目的开展基本符合政府采购的要求,但评价发现,一是在资料缺失现象,相关的档案管理制度执行不到位;二是招投标完成后,于2020年11月24日签订《政府采购合同》,但同时签订《终止市峰城区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》,第二份合同应为无效合同,合同管理不规范。按照评分要求,该指标扣除1分,该指标得分3分。	项目招标文件和中标通知书,项目政府采购合同,相关资料和凭证。	峰城区民政局提供相关资料

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
产出 (30)	产出数量 (10)	实际完成率 (10)	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	10	12349管理信息系统平台建设完成率	10	该要点10分,要点得分=平台实际建设状况/平台计划建设状况*要点分值*100%	根据峰城区民政局提供的相关资料,项目建设内容主要分为平台软件开发、装饰装修、采购软硬件设备、平台运维四部分,根据现场实际完成情况,基本确认峰城区平台实际建设情况与计划建设情况相符。按照评分要求,该指标得分满分。	项目自评报告,项目招标资料、项目政府采购台,枣庄市峰城区智慧养老一体化综合服务平台集成服务台,资金支付的凭证及原始单据,峰城区“12349养老信息平台完成情况说明,项目现场实施图。	峰城区民政局提供相关资料
	产出质量 (8)	质量达标率 (8)	项目完成的数量达标产出数与实际产出数的比率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	8	项目验收通过率	8	该要点8分,要点得分=通过验收项目数/实际开展项目数*要点得分*100%	根据峰城区民政局提供的资料,未见关于项目验收的资料,验收通过率无法确认,但根据项目现场确认项目运转正常,按照评分要求,该指标得分4分。		
	产出时效 (6)	完成及时性 (6)	项目实际完成时间与计划完成时间的比较,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	6	项目建设完成及时率	6	该要点4分,按照规定的实施期间及时完成的项目数量/计划开展的项目数量*100%	根据区民政局提供的资料,区民政局付电信集团的银行专用回单时间为2021年8月20日,按照《政府采购合同》规定“项目完成合格后30个工作日内支付合同价款的100%”,可以推测为项目完成时间为2021年7月20日之后,但评价发现《政府采购合同》签订时间为2020年11月24日,合同中要求完工日期为2021年1月23日,所以项目实施进度存在一定的滞后,按照评分要求,该指标扣除3.00分,该指标得分3.00分。		
	产出成本 (6)	成本节约率 (6)	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的成本节约程度	6	项目成本节约率	6	该要点6分,成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]*100% 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。 计划成本:项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出,一般以项目预算为参考。	评价组通过区民政局提供的资料,项目预算金额为100万元,实际花费资金98.6万元,成本节约率=(100-98.6)/100*100%=1.4%,按照评分要求,该指标得分满分。		

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
效益 (34)	项目效益 (34)	社会效益 (15)	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	15	养老服务体系建设率	5	该要点5分，该要点根据产出指标实际情况得分，12349信息平台建设养老服务体系得到保障得满分，否则该要点不得分。	通过建立峰城区“12349”养老信息平台，健全老年人基本信息电子档案，通过实施“互联网+养老”项目，整合各类养老服务信息资源，推进养老服务智能化、信息化、标准化发展，为居家老年人提供生活照料、医疗护理、精神慰藉等基本养老服务，使养老服务体系得到一定保障。	峰城区民政局提供相关资料	峰城区“12349养老信息平台运营情况介绍、峰城区“12349助老公益服务中心”简介
					信息平台正常运转率	5	该要点5分，该要点根据产出指标实际情况得分，1(信息)信息平台政策运转得满分。否则该要点不得分。	根据峰城区民政局提供的相关资料，峰城区“12349助老公益服务中心”成立于2021年11月。承担全区居家养老服务和信息化、满足老年人足不出户，便可在家享受专业化、标准化养老服务的愿望。综上所述，信息平台正常运转率为100%。		
					养老服务效率提升率	5	该要点5分，该要素需结合产出指标完成情况进行得分，养老服务效率提升率>0%得满分，未提升该要点不得分。	12349平台具有三个特点“一号通”方便快捷，“全天候”24小时为居民提供咨询、派单、跟踪、回访、“全覆盖”最大限度整合与居民生活相关服务资源。养老服务效率得到一定程度的提升。按照评分要求，该指标得分满分		
		可持续影响 (9)		12349信息服务平台后运营服务健全率	9	该要点9分，对12349平台项目是否制定后续运营方面的计划后续运行计划，制定后续运行计划项目已开展实施得满分，制定项目后续运行计划合理性较好但未展开实施扣除30%的对应权重，制定项目后续运行计划合理性一般扣除60%的权重，未制定后续运行计划不得分。	根据峰城区民政局提供的相关资料，峰城区“12349”养老信息平台建设工作方案中工作步骤： 2021年（夯实基础阶段）。搭建1个智慧养老服务平台；开展民政服务对象中老年人基本信息采集，建立老年人基本信息数据库。 2022年（试点运行阶段）。试点规范平台运营管理和推广使用，以民政服务对象为试点，提高民政服务对象满意度。 2023年（规范完善阶段）。将全区老年人基本信息采集，在全区范围内开展居家养老服务，发展社区居家养老服务网点和服务组织，充分激活社会资源养老服务活力，提升智慧养老服务专业化、社会化水平。 2024年（拓展突破阶段）。拓展智慧养老服务平台功能，逐步发展社区居家养老服务，从养老云发展为民政云服务平台。综上所述，12349信息服务平台后运营服务可持续性计划较为合理。按照评分要求，该指标得满分。	峰城区“12349养老信息平台制度汇编		
		社会公众或服务对象的满意度(10)	受访群众对12349平台建设及工作开展过程的满意度	10		10	该要点10分，从①您对民政局“12349”养老信息服务平台了解吗？；②您对“12349”养老信息服务平台项目整体服务满意度？；③“12349”养老服务信息平台项目为您或者您的家人提供过服务吗？；④您对“12349”养老信息服务平台服务人员服务态度满意度？；⑤您对“12349”养老信息服务平台服务人员及时性满意吗的满意度五方面进行评价，综合满意度达到90%以上得满分，低于70%以下不得分，否则每下降1个百分点，扣除0.15分，扣完为止。	在有关2021年民政局12349信息平台建设项目满意度的调查中，有效问卷114份，问卷中对“12349”养老信息服务平台项目的认识、整体服务及服务及时性满意度较高，综合满意度为97.37%。按照评分要求，该指标得满分。	满意度调查问卷	二维码
总计				100		100				

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价打分表

[illegible]

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价打分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	扣分	得分	得分小计	扣分原因	评价内容	评价依据	数据来源
过程 (20)	资金管理 (12)	资金到位情况 (4)	项目资金到位是否及时、充分,用以反映实际投入项目实施的总体保障程度。	1	资金到位率	2	该要点2分,根据2021年项目资金到位情况进行评价,资金到位率=(实际到位资金/预算资金)*100%*2		2	4		根据项目提供的预算资金下达指标文件及各区县提供的项目资金到位凭证,2021年预算资金100万,实际到位项目资金98.6万元,项目资金均已到位,资金到位率为100%,已按照相关要求及时将2021年项目资金拨付至中标单位,资金到位及时率为100%,按照评分要求,该指标得分满分。	资金到位表、资金凭证、相关财务资料	峰城区民政局提供相关资料
			资金预算执行有效性 (4)	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映预算考核项目预算执行情况。	4	预算执行率	2	该要点2分,根据项目资金使用情况进行评价,否则要点得分=实际资金执行金额/预算资金金额*100%*2	0.03	1.97	3.97	项目实际费用支出98.6万元,预算执行率为(98.6/100)*100%=98.6%	截至2021年12月31日,12349信息平台建设资金实际支出98.6万元,预算执行率为98.6%,预算资金结转结余0.03分,该指标得分3.97分。	资金支出明细表、记账凭证及后附单据等相关财务资料、峰城区民政局制度汇编
		资金使用范围合规性 (4)	项目资金使用是否合规,用以反映和考核项目资金使用范围合规性。	4	资金使用范围合规性	4	该要点2分,2021年度资金结转结余低于8%得满分,大于等于20%不得分,8%-20%之间按比例得分。		2			根据项目提供的财务资料及资金使用明细,区财政局12349信息服务平台建设资金基本符合相关规定,未发现项目资金用于支付与项目无关支出情况,且资金拨付均经过项目管理单位的签字审批,资金拨付流程基本符合资金管理的相关规定,按照评分要求,该指标得分满分。	《枣庄市峰城区民政局智慧养老一体化综合服务平台集成服务合同》、资金支付申请单、相关的财务资料以及资金支出明细表、记账凭证及后附单据等相关财务资料,12349信息平台建设招标文件。	峰城区民政局提供相关资料
			管理制度健全性 (4)	项目实施的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核项目资金的管理运行状况。	1	管理制度内容完整性	2	该要点2分,从①是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;②是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;③是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;④是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;⑤是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度。	0.5	1.5	3.5	但评价发现,个别管理制度不够健全和完整,按照评分要求,该指标扣除0.5分,该指标得分1.5分。	根据峰城区民政局提供的财务资料,峰城区民政局制度汇编中包含《《党政建设制度》《“三单一”决策制度》《公文管理制度》《信息资料交接制度》《保密工作制度》《学习制度》《会议制度》《财务管理制度》《档案管理制度》《固定资产管理制度》《办公用品采购管理制度》等22项管理制度,峰城区“12349助老公益服务中心”制度汇编中包含了《服务人员管理制度》《工作职责》《档案管理制度》等5项管理制度,个别管理制度不够健全和完整。	峰城区民政局提供相关资料
组织保障 (8)	制度执行有效性 (4)	项目实施的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核项目资金的管理运行状况。	4	制度执行是否有效	4	该要点4分,从①是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;②是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;③是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;④是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度;⑤是否严格执行项目实施的财务和业务管理制度。		1.5	2.5	2.5	评价发现,一是在资料缺失现象,相关的档案管理制度未执行到位;二是2020年11月24日签订的《政府购买服务合同》,同时又签订了《《枣庄市峰城区民政局智慧养老一体化综合服务平台集成服务合同》,两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致,但项目名称、完工时间不同,且项目单位未提供合理解释,合同管理不规范;三是现场检查,12349信息服务平台项目已经正常运转,但截止评价日本未发现项目相关的验收资料,项目验收程序不规范,按照评分要求,该指标扣除1分,该指标得分3分。	根据峰城区民政局提供的相关资料,项目的开展基本符合政府购买服务的要求,但评价发现,一是在资料缺失现象,相关的档案管理制度未执行到位;二是2020年11月24日签订的《政府购买服务合同》,同时又签订了《《枣庄市峰城区民政局智慧养老一体化综合服务平台集成服务合同》,两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致,但项目名称、完工时间不同,且项目单位未提供合理解释,合同管理不规范;三是现场检查,12349信息服务平台项目已经正常运转,但截止评价日本未发现项目相关的验收资料,项目验收程序不规范,按照评分要求,该指标扣除1分,该指标得分3分。	峰城区民政局提供相关资料	

2021年民政局12349信息平台建设项目绩效评价打分表

[illegible]

2021年民政局12349信息平台建设项目问题清单

序号	问题分类	问题描述	备注
1	《绩效目标申报表》编制水平有待提高	(1) 是项目测算依据为信息平台软件费、硬件费、人工费，依据不完整且够规范； (2) 是项目立项依据内容为12349便民服务平台养老呼叫中心，与立项依据不具有相关性； (3) 是绩效指标设置匹配性不足，如质量指标中“政府采购率”指标值与平台建设质量不具有相关性； (4) 是绩效目标申报表中个别指标不够细化、不够量化，如12349信息平台建设完成时间，指标值为“按时”，提升社会影响力，指标值为“是”。	
2	资金投入缺少依据性资料	《绩效目标申报表》中项目测算依据中体现了项目信息平台软件费、硬件费、人工费，体现装饰装修费，且未提供项目详细的测算依据。	
3	资金预算执行力不足	项目预算费用为100万，实际费用支出98.6万元，预算执行率为 $(98.6/100) \times 100\% = 98.6\%$ 。	
4	合同管理不规范	2020年11月24日签订《政府采购合同》，同时又签订《枣庄市区民政局智慧养老一体化综合服务集成服务合同》一份，两份合同签订主体、合同价款、服务范围完全一致，但项目名称、完工时间不同，且项目单位未提供合理解释。合同管理不规范	
5	管理制度不健全，执行力不够	(1) 因档案制度不健全，执行不到位，导致项目验收资料、审计报告缺失，无法确认实际完工验收时间； (2) 项目建设完成及时率因未提供项目竣工验收报告无法得知项目是否在合同规定的期限内完成项目建设。	
6	项目验收程序不规范	经现场查看，12349信息服务平台项目已经正常运转，但截止评价日未发现项目相关的验收资料，项目验收程序不规范。	
7	项目交付时间滞后	本项目《政府采购合同》签订时间为2020年11月24日，合同中要求完工日期为2021年1月23日，根据区民政局提供的资料，2021年11月份平台正式运行，项目交付时间晚于合同要求	
备注：			