**武昌区2017年度城管协调办工作经费项目**

**绩效评价报告**

**项目名称：城管协调办工作经费项目**

**项目单位：武汉市武昌区运行保障中心**

**主管部门：武汉市武昌区运行保障中心**

**评价机构：致同会计师事务所（特殊普通合伙）**

**武汉分所**

**二〇一八年五月**

**摘 要**

1. **项目名称：城管协调办工作经费项目**
2. **项目金额：30.00万元**
3. **绩效评价结果**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价准则 | 准则分值 | 评价得分 | 评价等级 |
| 项目投入 | 16分 | 14分 | 良 |
| 项目过程 | 24分 | 20分 | 良 |
| 项目产出 | 30分 | 29分 | 优 |
| 项目效果 | 30分 | 24.5分 | 良 |
| 综合绩效 | 100分 | 87.5分 | 良 |

1. **评价工作组组成名单**

项目负责组长：何思琪

现场负责人：王雅

评价小组成员：聂小青 王梓

**五、主要评价方法概述**

“城管协调办工作经费项目”绩效评价根据项目特点和评价工作的要求，选择比较法、公众评判法、统计计算法、实地考察等方法进行绩效评价分析，与此同时，我们收集了大量项目实施单位的各种统计资料进行分析研究。

（一）比较法。是指通过对“城管协调办工作经费项目”绩效目标与实际实施效果的对比，综合分析其绩效目标实现程度。项目小组根据收集的“城管协调办工作经费项目”资料和前往实地观察，了解项目实际实施情况，与项目申报时确定的绩效目标进行对比，评价绩效目标的实现程度。

（二）公众评判法。是指通过专家评估、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。项目小组对武昌区城市建设协调办公室进行访谈，同时对武汉市武昌区街道辖区内居民进行问卷调查，收集“城管协调办工作经费项目”具体实施情况和效果的相关证据，为绩效分析结论提供有力支撑。

（三）统计计算法。是指采用各种专业（或专门）指标的计算方法，通过收集项目实施的相关数据，采用统计或核算等方式进行计算实际完成或达到的结果，评价绩效目标实现程度。项目小组根据相关文件依据，设计符合“城管协调办工作经费项目”特点的评价指标体系，然后采集数据依据计算公式进行计算分析，并根据计算结果分析项目的绩效目标实现程度。

**六、存在的主要问题概述**

（一）项目未设置长期目标、年度目标、绩效指标，绩效目标体系不健全。城管协调办工作经费项目未根据下一年工作计划和安排情况，设置项目长期目标、年度目标、绩效指标，不利于工作实施后的对比，难以评价和考核项目的实施情况。

（二）协调工作未制定协调工作管理办法和协调工作质量要求，也未建立人员考核机制。协调办开展协调工作时没有可供参照的协调办法。问题发生时，工作人员于现场核定问题性质，工作人员核定问题仅根据自身技术能力判定，未有相关质量要求。另外，项目未有设置专门的考核机制，难以对工作人员业务工作能力进行考核。

（三）协调办宣传工作力度不够。武昌区城市建设协调办公室仅通过政府网站公示电话的方式进行宣传，宣传力度小，导致社会群众对协调工作不太了解，并可能对工作人员办事效率造成一定的影响。一方面，社会群众不了解协调办或街道解决生活水、电、气的工作流程，可能存在对解决问题效率低出现误解的情况；另一方面，社会群众发生生活水、电、气小问题求助于街道办或者协调办，损耗协调办和街道办工作时间，影响办事效率。

（四）协调办协调问题后，后期回访工作不到位。协调办除上级要求回访问题和12345市民热线上诉的问题外，其他协调问题一般不开展后期回访工作，难以评价协调工作的有效性和社区居民问题解决的贡献率，同时，也对协调工作中存在的

问题不便发现，不利于其他类似问题发生时作参考。

**七、管理建议概述**

（一）项目实施单位设置项目长期目标、年度目标及绩效指标，完善项目预算管理体系。针对工作的远瞻性，确定近几年需要完成的工作目标，设置项目的长期目标；结合下一年年度工作总体计划，设置项目年度目标；根据具体工作计划设置绩效指标，指标具有可考性和全面性，绩效指标尽量设置量化、易搜集数据的指标值。设置目标和指标，有利于年末项目工作考核。

（二）制定工作办法和质量标准，建立人员考核机制。根据协调办工作重点，结合以前年度项目工作实施情况，制定符合协调办工作特点的工作管理制度，对水电气项目问题的申报、协调、质量控制等方面进行规范。同时，对协调办工作人员的工作分工及完成情况进行监督检查、考核打分，规范化人员考核机制。

（三）加强对协调办的宣传力度。一方面，通过微博微信软件、政府官网公示平台、电视广播等现代主流媒体，进行群众问题上访流程、协调办工作范围及协调办沟通渠道等相关事务的宣传说明，明确协调办权责分工，使居民问题上访有效，节约反映问题与协调问题的时间，提高协调工作效率；另一方面，引导对街道办事处对社区居民解决生活小问题的宣传工作，小问题做到居民自身可解决，减少协调办和街道办工作压力。

（四）对协调后的问题开展后期回访工作，提高协调工作的解决率。分阶段对项目实施情况进行检查，以一个季度或一个月为周期，对周期内的协调工作成效进行检查，了解相关职能部门是否妥善解决相应问题，反思协调工作方式方法和协调工作中存在的问题，并对问题进行归类，提升协调工作效率和水平。

**目 录**

[摘要](#_Toc9927)

[前言 1](#_Toc4586)

[一、项目基本情况 1](#_Toc9352)

[（一）项目概况 1](#_Toc8905)

[（二）项目绩效目标 3](#_Toc12068)

[二、绩效评价工作情况 3](#_Toc14445)

[（一）绩效评价目的 3](#_Toc1656)

[（二）绩效评价工作过程 4](#_Toc16340)

[（三）绩效评价框架 5](#_Toc17849)

[（四）证据收集方式 16](#_Toc2249)

[三、绩效分析 16](#_Toc16717)

[（一）项目投入（16分） 16](#_Toc21209)

[（二）项目过程（24分） 18](#_Toc27738)

[（三）项目产出（30分） 20](#_Toc30490)

[（四）项目效益（30分） 22](#_Toc19459)

[四、评价结论 24](#_Toc15610)

[五、主要经验及做法、存在的问题 25](#_Toc28017)

[（一）主要经验及做法 25](#_Toc6828)

[（二）存在的问题 25](#_Toc15625)

[（三）建议 26](#_Toc26103)

[六、其他需说明的问题 27](#_Toc20619)

[（一）关于评价责任的说明 27](#_Toc24683)

[（二）关于本项目评价中局限性的说明 27](#_Toc744)

[附件： 28](#_Toc8775)

**前言**

**开展绩效评价的背景**

由于政府公共服务职能进一步转换，财政支出规模持续扩大，信息公开力度不断增强，财政资金安排是否科学合理、资金使用是否规范有效、预期效益是否达到目标、政府公共服务职能是否有效地履行、财政支出责任是否得到真正落实成为社会各界关注的焦点。提高政府财政资金使用效益和公共服务水平必须进行预算绩效管理。其中，绩效评价是预算绩效管理的核心内容。

为贯彻落实我国财政部绩效管理工作的一系列规定，武昌区财政局根据《中华人民共和国预算法》、《武昌区人民政府关于加强预算绩效管理开展财政支出绩效评价的通知》（2014[052]号）、《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》[武昌财预[2015]85号]等文件要求，财政部出台了《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、湖北省财政厅印发《湖北省财政项目资金绩效评价操作指南》的通知（鄂财函[2014]376号）、市政府印发《关于推进预算绩效管理的意见》(武政[2013]95号)、市财政局印发《武汉市预算绩效管理工作方案(2014-2015年)》（武财绩[2014]218号）等，随着各项制度的逐步完善，我省绩效评价体系和制度已步入常态。武昌区颁布的《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》和《武昌区财政局关于开展2018年区级财政支出绩效评价工作的通知》，为此次“城管协调办工作经费项目”绩效评价的具体实施提供了指导，确保了绩效评价工作的顺利开展。

**评价委托关系**

绩效评价小组接受武昌区运行保障中心（以下简称“运保中心”）委托，从5月2日至5月14日，历时13天，投入4人对武昌区城市建设协调办公室城管协调办工作经费项目情况进行绩效评价。

**一、项目基本情况**

**（一）项目概况**

**1.项目立项背景**

1.1 项目立项依据

武昌区城市建设协调办为慰问全区公安、交管、城管、建设、卫生、水电供应部门的一线干部职工，负责全区“四水共治”、房屋征收、城建、水、电、气等问题的协调工作，保障全区人民群众生活稳定，交通畅通有序，市容整洁，创建政府公共服务、便民利民服务和居民志愿服务“三位一体”的社区服务体系。

1.2 项目所属领域

武昌区运保中心城管协调办工作经费项目属于公共服务领域，主要工作范围是联系各职能部门解决武昌区14个街道范围内供水、供电、供气等居民生活问题以及其他社会问题。武昌区城市建设协调办公室联系各职能部门与街道办事处以及社区居民，作为职能部门与群众的沟通的桥梁。

1.3 项目性质与特点

城管协调办工作经费项目是应群众需求与相关部门职能提出的，该项目从协调供水工作、供电工作、供气工作和其他协调工作四个方面进行实施，力图将协调办打造为形成多部门联动机制的沟通协调服务平台，为社区居民提供良好的生活环境和丰富多彩的社区服务；同时，该项目部门发挥了联系职能部门与群众关系的纽带作用，坚持“群众中来，到群众中去”的工作方法，力图促进区域和谐社会的建设。

1.4 项目立项时所属领域状况

为了慰问全区公安、交管、城管、建设、卫生、水电供应部门的一线干部职工，保障全区人民群众生活稳定，交通畅通有序，市容整洁，坚守工作岗位，武汉市武昌区运保中心开展了城管协调办工作经费项目工作，武昌区城市建设协调办公室具体活动就是对武昌区14个街道的供水、供电、供气和其他紧急问题等项目进行协调沟通。目标是在2017年度完成各项目，关注社区居民最关心、最直接、最现实的生活问题，与各职能部门联系协调相关问题，为社会群众服务。

**2. 基准日及评价历时**

2.1 评价基准日：2017年12月31日

2.2 本次评价从2018年5月2日——2018年5月14日，历时13天

**3．项目实施情况**

（1）项目实施单位：武昌区运行保障中心

（2）项目实施周期与地点：2017年；武昌区14个街道

（3）项目主要内容：用于协调武昌区14个街道居民供水、供电、供气等生活问题，与各职能部门联系并做好沟通工作发挥纽带作用。城管协调办工作经费项目资金主要用于协调办在职工作人员的工资、餐补以及日常办公用品费用支出。

（4）项目完成概况：截止到绩效评价日，武昌区14个街道社区居民的水电气生活问题已基本得到协调解决，并完成本年度上级部门下发的各项任务。

**4．项目经费来源和使用情况**

（1）项目资金来源概况：根据《2017年度财政支出绩效评价自评项目申报表》，城管协调办工作经费项目年初经费为30.00万元，项目资金均为区级财政资金，依据《区城建协调办关于向区财政局要求划拨经费的报告》，由于工作量增大，人员调增，工作经费支出增大，协调办申请从区城建协调办慰问经费中划拨10.00万元到办公经费获批，实际资金到位额度为40.00万元。

（2）项目资金使用概况：根据运保中心《2017年度财政支出绩效评价自评项目申报表》、区城市管理协调办1至12月辅助明细账及记账凭证，“城管协调办工作经费项目”实际支出37.50万元。

**（二）项目绩效目标**

1、项目立项设定绩效目标

城管协调办工作经费项目的绩效目标是与职能部门协调、沟通关于武昌区14个街道社区居民最关心、最直接的生活问题，使社区居民拥有良好的生活环境，解决社区居民切身实际的利益问题，建设和谐发展的城市家园。

2、绩效目标完成情况

城管协调办工作经费项目计划对武昌区14个街道社区居民的水电气生活问题进行有效协商，与职能部门沟通交流。截止到绩效评价日，相关问题已全部得到协调沟通，完成本年度上级部门下发的各项任务。

**二、绩效评价工作情况**

**（一）绩效评价目的**

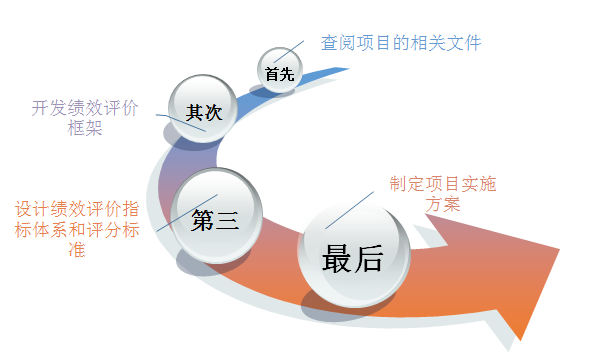
为深化预算管理改革，进一步加强城管协调办工作经费项目的管理，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》、《财政支出绩效评价管理暂行办法》和国家有关财务规章制度，结合城管协调办工作经费项目的具体情况，按照武昌区运行保障中心的总体部署，进行此次绩效评价。同时，本次绩效评价还力争实现以下目的：

1、按照武昌区财政局项目资金管理要求，设计合理的指标体系和评价标准，采取科学规范的评价方法，对“城管协调办工作经费项目”从项目决策到项目绩效的全过程进行科学、客观、公正的评价，为合理分配资金、优化支出提供依据。

2、通过绩效评价为合理分配资金、优化支出提供依据，也为逐步建立“预算编制有目标，预算执行有监控，预算完成有评价，评价结果有反馈，反馈结果有应用”的绩效评价机制提供决策依据。

3、通过绩效评价总结前一年度项目实施的经验教训，为进一步加强公益服务项目管理，提高项目建设水平，发挥财政资金效益提供重要的参考依据，也为将来公益服务项目提供借鉴。

**（二）绩效评价工作过程**

****

（1）前期准备工作内容；

首先，查阅项目的相关文件。通过查阅城管协调办工作经费项目的《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）、城管协调办工作经费项目资金计划表、项目支出明细表、项目资金变更报告等资料，结合《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》和《武昌区财政局关于开展2018年区级财政支出绩效评价工作的通知》的要求，绩效评价工作小组充分熟悉项目背景、项目内容、项目活动等信息，这为绩效评价工作小组后续制定绩效评价方案奠定了基础。

其次，根据项目具体情况设定共性指标与个性指标相结合的绩效评价指标体系。 “城管协调办工作经费项目”绩效评价指标体系由4个一级指标、6个二级指标、22个三级指标构成。绩效评价指标体系包含9个定性指标，13个定量指标，定性定量指标相结合，量化程度较高。绩效评价工作小组针对绩效评价对象的特点设计了8个个性化指标，包括自来水问题协调完成率、供电问题协调完成率、天然气问题协调完成率、其他问题协调完成率、疏导及时率、协调工作覆盖面、协调办工作宣传力度以及协调渠道多样性等。

第三，设计绩效评价指标体系和评分标准。项目小组与武昌区运保中心就“城管协调办工作经费项目”绩效评价相关事项进行了充分的讨论与研究，制定了绩效评价指标体系和评分标准。

最后，制定项目实施方案。实施方案明确了评价对象、依据、评价方法、评分办法、实施步骤、评价人员及分工等。实施方案对绩效评价工作小组具体工作内容和时间进一步细化，保证评价工作顺利开展。同时，为了保证得出科学、合理、公正的评价结果，绩效评价工作小组制定了专门的调查问卷、基础数据表、访谈大纲和资料清单，帮助绩效评价工作小组在报告后期对调查问卷、基础数据表和访谈记录等进行分析汇总。

（2）组织实施过程内容

根据制定的绩效评价工作方案，绩效评价工作小组首先收集实施单位的项目有关材料，前往项目实施地，通过现场评价方法进行绩效评价。包括收集、审核基础资料；开展现场核查，核实项目是否实施以及项目实施情况是否良好，并进行拍照留痕；对收集的证据运用科学的方法进行综合分析。

（3）分析评价工作内容

根据绩效评价指标体系和评分标准、调查问卷、基础数据表、访谈大纲和资料清单后期对调查情况、基础数据、访谈记录分析后形成综合评价结果，将评价结果纳入已确定的各项指标临界区间进行比较，确定绩效评价等级（优、良、中、差）。最后，对评价工作进行总结，将项目基本情况、绩效评价工作情况、评价分析及评价结果、评价等级、经验及做法、问题及建议等形成书面报告。

**（三）绩效评价框架**

**1.评价原则**

本次绩效评价，我们遵循相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则、经济性原则。

（1）相关性原则。绩效评价指标应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。如自来水问题协调完成率、供电问题协调完成率、天然气问题协调完成率等指标。

（2）重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。如协调工作覆盖面、服务对象满意度等指标。

（3）可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。资金使用率等指标按照可比性原则制定。

（4）系统性原则。绩效评价指标的设置应当将定量指标与定性指标相结合，能系统反映财政支出所产生的社会效益和可持续影响等。可持续性等指标为定性指标，协调渠道多样性、协调工作宣传力度等指标为定量指标。

（5）经济性原则。绩效评价指标设计应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。资金使用率、疏导及时率等指标符合经济性原则。

**2.评价依据**

（1）项目行为依据

①《武昌区财政局关于开展2018年区级财政支出绩效评价工作的通知》；

（2）法律、法规依据

①《中华人民共和国预算法》；

②财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预[2011]285号）；

③《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》；

（3）项目财务资料依据

①《事业单位财务规则》

②《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）

③《关于增拨城管协调办工作经费项目经费的报告》

④《关于城管协调办工作经费项目经费划拨报告》

⑤区城市管理协调办辅助明细账

⑥记账凭证

1. 基础数据、资料依据

①武汉市四水共治工作领导小组办公室 工作进展情况通报（第二期）

②武汉市四水共治工作领导小组办公室专题会议纪要（7）

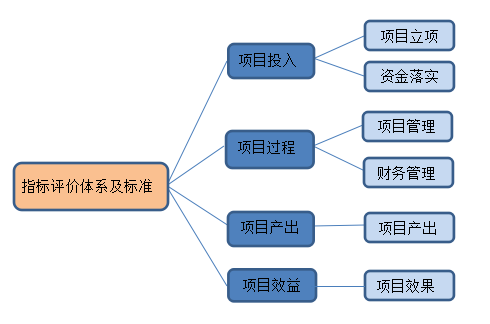
③武汉住房保障工作领导小组办公室文件

④武汉市环境保护委员会办公室文件

⑤武昌区人民政府办公室关于武政督字[2017]52号办理情况的回告文件

**3.评价指标体系**

绩效评价指标体系是开展绩效评价工作的核心。绩效评价工作小组在参考财政支出绩效评价指标框架的基础上，依据《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》，结合城管协调办工作经费项目的特点，运用定量定性原则，确定了绩效评价一级指标、二级指标和三级指标。



绩效评价指标体系是开展绩效评价工作的核心。绩效评价工作小组在参考财政支出绩效评价指标框架的基础上，依据《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》，结合城管协调办工作经费项目的特点，运用定量定性原则，确定了绩效评价一级指标、二级指标及三级指标。

绩效评价指标体系包括投入、过程、产出、效果四个方面。

“投入”权重16分，下设二级指标“项目立项”、“资金落实”，主要评价项目立项规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性，下设4个三级指标具体评价；

“过程”权重24分，下设二级指标“项目管理”、“财务管理”，主要评价项目管理制度的执行、资金使用情况，下设6个三级指标具体评价；

“产出”权重30分，下设二级指标“项目产出”，主要评价项目各项数量产出和质量产出的实现程度以及预算执行率，下设6个三级指标具体评价；

“效果”权重30分，下设二级指标“项目效益”，主要评价项目实施后的社会效益、可持续影响、服务对象满意度，下设6个三级指标具体评价。

具体指标的分布情况、权重、指标解释、指标说明如下表所示：

| **指标名称** | **指标解释** | **指标说明** |
| --- | --- | --- |
| 项目立项规范性（4分） | 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。 | 评价要点： ①是否有规划； ②项目是否按照规定的程序申请设立； ③所提交的文件、材料是否符合相关要求； ④事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等； ⑤项目执行时是否发生重大调整。 |
| 绩效目标合理性（4分） | 项目是否设定绩效目标和绩效指标，所设定的绩效目标和指标是否符合实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 | 评价要点： ①是否设定长期目标、年度目标和绩效指标； ②目标和指标的设计是否符合目标管理规范； ③根据绩效目标和完成情况的对比考核目标设立的合理性； ④绩效指标是否具有可测性。 |
| 资金到位率（4分） | 实际到位资金与计划投入资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 | 资金到位率=（实际到位资金/计划投入资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际落实到具体项目的资金。 计划投入资金：一定时期（本年度或项目期）内计划投入到具体项目的资金。 |
| 到位及时率（4分） | 及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。 | 到位及时率=（及时到位资金/应到位资金）×100%。 及时到位资金：截至规定时点实际落实到具体项目的资金。 应到位资金：按照合同或项目进度要求截至规定时点应落实到具体项目的资金。 |
| 管理制度健全性（4分） | 项目管理制度是否健全，用以反映和考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目管理制度； ②项目管理制度是否合法、合规、完整。 |
| 制度执行有效性（4分） | 项目实施是否符合相关项目管理规定，用以反映和考核项目管理制度的有效执行情况。 | 评价要点： ①是否遵守相关法律法规和项目管理规定； ②项目资料是否保存完整、齐全。 |
| 项目质量可控性（4分） | 项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准； ②是否采取了相应的项目质量检查等必需的控制措施或手段。 |
| 财务制度健全性（4分） | 项目实施单位的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 | 评价要点：①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法；②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。 |
| 资金使用合规性（4分） | 项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 | 评价要点： 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。 |
| 财务监控有效性（4分） | 项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的监控机制； ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。 |
| 自来水问题协调完成率(5分） | 项目实施后，是否按通知或相关要求，对自来水问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。 | 评价要点： ①自来水问题协调完成率=实际协调问题个数/计划协调问题个数\*100% ②2017年自来水问题主要包括：老房水压泵换新问题，抄表到户（一户一表）问题，污水渗漏处理问题，老旧社区二次供水设施改造问题。 |
| 供电问题协调完成率(5分） | 项目实施后，是否按通知或相关要求，对供电问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。 | 评价要点： ①供电问题协调完成率=实际协调问题个数/计划协调问题个数\*100% ②2017年供电问题主要包括：新装供电表问题，用电负荷控制问题，火灾后修复电表问题，绿地国际金融城居民与徐东220KV变电站项目纠纷问题。 |
| 天然气问题协调完成率(5分） | 项目实施后，是否按通知或相关要求，对天然气问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。 | 评价要点： ①天然气问题协调完成率=实际协调问题个数/计划协调问题个数\*100% ②2017年天然气问题主要包括：天然气管道安装施工问题，燃气管道费用问题。 |
| 其他问题协调完成率(5分） | 项目实施后，是否按通知或相关要求，对自来水问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。 | 评价要点：  ①其他单位问题协调完成率=实际协调问题个数/计划协调问题个数\*100%②2017年其他问题主要包括：41例规土分局土地规划建设问题，地质灾害防治问题等；42例区房管局保障性住房问题，人才公寓问题，整顿房地产市场秩序问题等；85例区水务局四水共治问题，15条河流水质问题，居民用水问题，河长制办公室问题等；40例区征收办民族宗教外侨事务，征地改造拆迁补偿问题等；62例区建委棚改计划项目，三旧改造工作，城中村改造问题等。③单位分别是：规土分局，区水务局，区房管局,区征收办，区建委 |
| 疏导及时率(5分） | 针对协调办部门处理工作任务的突发性，了解其工作到位及时率。项目实际完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。 | 评价要点：  疏导及时率=[（计划完成时间-实际完成时间）/计划完成时间]×100%。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。 |
| 资金使用率(5分） | 项目实际支出与项目到位资金的比率，用以反映和考核项目资金使用情况。 | 评价要点：  资金使用率=项目实际支出/项目到位资金×100%。 实际支出：项目实施单位为完成既定工作目标一定时期（本年度或项目期）内实际所耗费的支出。 到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际落实到具体项目的资金。 |
| 协调工作覆盖面(5分） | 项目实施后，协调办的工作范围是否覆盖到武昌区，用以反映项目的覆盖面。 | 评价要点： ①协调工作覆盖面=（实际协调的街道个数/计划协调的街道个数）\*100% ②协调工作覆盖武昌14个街道。 |
| 协调办工作宣传力度(5分） | 项目实施后，协调办工作是否得到宣传，是否更利于社会问题的解决，用以反映和考核项目的社会效益。 | 通过短信、网站、广播台、电视、手册报纸、微信微博等方式进行宣传政府协调办工作。 |
| 协调渠道多样性(5分） | 项目实施后，社会公众通过各种渠道寻找协调办解决生活水、电、气问题，用以反映和考核项目的社会效益。 | 评价要点： 协调渠道是否包括：上传下达、直接上门、街道反映、信访。 |
| 可持续性  (5分） | 项目实施后，协调办人员是否充足，是否支持项目的持续开展，是否与其他单位或部门形成联动机制，用以反映项目的可持续影响。 | 评价要点：  ①协调办人员是否充足，支撑项目的长期发展；  ②问题经过协调后，是否有进行后期回访，查看问题是否有彻底得到解决。 |
| 政府内部单位满意度(5分） | 项目实施后，政府部门相关单位对协调办工作满意度，用以反映项目的社会效益。 | 评价要点：  政府内部单位满意度，结果采取调查问卷的方式获取。 |
| 社区居民满意度(5分） | 项目实施后，社区居民对政府协调办协调工作的效果的评价，用以反映项目的社会效益。 | 评价要点：  社区居民满意度，结果采取询向街道寻求过帮助的社区群众的方式获取。 |

具体指标目标值、绩效标准、评分细则如下表所示：

| **指标名称** | **参考值 （目标值）** | **绩效标准** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目立项规范性（4分） |  |  | 项目按照规定的程序申请设立，提交的文件、材料符合相关要求计1分； 事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策的，计2分； 项目执行时发生重大调整，有相应调整手续的，计1分。 |
| 绩效目标合理性（4分） |  |  | 项目设定长期目标、年度目标和绩效指标，目标和指标的设计符合目标管理规范，计2分；根据绩效目标和完成情况的对比考核目标设立的合理性，绩效指标具有可测性，计2分，否则计0分。 |
| 资金到位率  （4分） | 100% | 计划标准 | 资金的到位及时率达到100%计4分，每降低10%，扣1分。 |
| 到位及时率  （4分） | 100% | 计划标准 | 到位及时率达到100%计4分，每降低10%，扣1分。 |
| 管理制度健全性（4分） |  |  | 项目实施单位已制定或具有相应的业务管理制度，计2分； 制定的管理制度合法、合规、完整。 |
| 制度执行有效性（4分） |  |  | 项目实施过程遵守相关法律法规计和项目管理制度，计2分； 项目资料保存完整、齐全，计2分。 |
| 项目质量可控性（4分） |  |  | 已制定或具有相应的项目质量要求或标准计2分； 采取了相应的项目质量检查等必需的控制措施或手段计2分。 |
| 财务制度健全性（4分） |  |  | 项目实施单位已制定或具有相应的业务管理制度，计2分；项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定计2分。 |
| 资金使用合规性（4分） |  |  | 项目支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定计1分； 符合项目预算批复或合同规定的用途，计1分；重大开支经过评估认证且符合预算规定的用途，计1分； 不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况计1分。 |
| 财务监控有效性（4分） |  |  | 制定了相应的监控机制计2分； 采取了相应的财务检查等必要的监控措施，计2分。 |
| 自来水问题协调完成率  (5分） | 100% | 计划标准 | 自来水问题协调完成率达到100%，计5分，每降低10%，扣1分，扣完为止。 |
| 供电问题协调完成率(5分） | 100% | 计划标准 | 供电问题协调完成率达到100%，计5分，每降低10%，扣1分，扣完为止。 |
| 天然气问题协调完成率  (5分） | 100% | 计划标准 | 天然气问题协调完成率达到100%，计5分，每降低10%，扣1分，扣完为止。 |
| 其他问题协调完成率(5分） | 100% | 计划标准 | 其他单位问题协调完成率达到100%，计5分，每降低10%，扣1分，扣完为止。 |
| 疏导及时率(5分） | ≤20% | 计划标准 | 面对突发事件接到任务后立即联系相关部门，记5分。 |
| 资金使用率  (5分） | 100% | 计划标准 | 资金使用率达100%计5分，每降低10%，扣1分，扣完为止。 |
| 协调工作覆盖面(5分） | 100% | 计划标准 | 实际工作覆盖率为100%，包涵全部14个街道，计5分。 |
| 协调办工作宣传力度(5分） | 6种 | 计划标准 | 宣传方式达到6种，计5分，少一种，扣1分。 |
| 协调渠道多样性(5分） | 4种 | 计划标准 | 协调渠道达到4种，计5分，少一种，扣1.5分，扣完为止。 |
| 可持续性(5分） |  |  | 协调办人员充足，支撑项目的长期发展，计2分；问题经过协调后，有进行后期回访，查看问题有彻底得到解决，计3分。 |
| 政府内部单位满意度(5分） | ≥85% |  | 政府内部单位满意度达85%及以上，计5分，少10%扣一分，扣完为止。 |
| 社区居民满意度(5分） | ≥85% |  | 社区居民满意度达85%及以上，计5分，少10%扣一分，扣完为止。 |

**绩效评价指标体系补充说明**

城管协调办工作经费项目年初没有项目申报表，故以下评价指标均为新增，调整情况如下：

②新增“自来水问题协调完成率”、“供电问题协调完成率”、“天然气问题协调完成率”、“其他问题协调完成率”、“疏导及时率”、“资金使用率”、“协调工作覆盖面”、“协调办工作宣传力度”、“协调渠道多样性”、“可持续性”，调整原因：根据项目实际产出与社会效益，新增上述指标以反映项目数量、质量目标的实现程度以及项目的社会效益。

③新增 “政府内部单位满意度”、“社区居民满意度”，调整原因：根据项目实际产出与社会效益，新增上述指标从机关内部和社会群众等多方面反映项目的社会效益。

**4.评价方法**

（1）综合评分方法

评价采用加权平均法进行综合评分，通过对城管协调办工作经费项目绩效目标与实际实施效果的对比，综合分析其绩效目标实现程度，对各项指标要素评分，结合各项评分值与指标要素权重得出评价综合分值。

（2）指标计算方法

评价采用比率法对指标进行计算，先计算出指标实现值与指标标准值的比率，再将该项比率和对应指标满分值相乘，取整后得出指标评分值。

（3）权重确定方法

评价指标的权重量化参考《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》，同时采用了逐项对比法和层次分析法，对每个层次的指标根据重要性依次进行比较并确定权重值。

（4）标准值的确定方法

本次评价采用了计划标准来确定标准值。以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价标准，或者参照同类指标的历史数据或经验数据确定标准值。

**（四）证据收集方式**

“城管协调办工作经费项目”绩效评价采取深入项目单位实地察看、面访、座谈、查阅相关资料、核查财务凭证等证据收集方法，获取大量高质量和准确可靠的数据信息，同时对项目实施相关机构进行访谈，发放调查问卷，收集绩效评价所需的基础性资料。

（1）评价信息资料的收集途径。评价小组前往项目实施单位，对负责人和财务人员收集相关资料文件，并对其进行访谈，了解各项目的开展过程和效果，并向社区居民直接发放调查问卷采集信息。

（2）信息资料的验证方式。财务数据方面，评价小组在项目现场查阅项目经费使用凭证、经费支出明细表及原始附件，将统计表与凭证明细进行核对，与项目相关人员进行经费使用情况的核实；项目实施方面，评价小组通过现场访谈、调查问卷的方式，从项目实施单位和服务对象多方面了解，将了解的信息与收集的资料进行对比验证。

（3）调查问卷的制作与安排。调查问卷由绩效评价小组根据项目资料，结合绩效指标框架，针对项目实际情况，设计合理的调查问题，收集相关、有效的问卷信息，综合分析调查结果，便于对项目进行评价。评价小组根据统计抽样法从武昌区4个街道中，随机抽取了2个社区向居民发放调查问卷。

**三、绩效分析**

**（一）项目****投入（16分）**

根据评价原则，项目决策评价得分为14分，评价结果为良。

投入方面主要评价项目立项规范性，绩效目标的合理性、规范性，资金到位情况和配套设施投入的合理性。对于该项的评价，评价小组主要采取了案卷研究方式进行资料收集、整理和分析，查看了《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）、部门预算申报表、项目支出预算表、项目明细账等资料，对项目投入涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。

1. **项目立项（8分）**

项目立项是指项目的申请、设立过程是否符合相关要求，所设定的绩效目标是否参考相关的依据，并且对项目的具体目标进行细化、量化。项目立项主要通过项目立项规范性和绩效目标合理性两个指标反映。该项指标评价得分为6分，评价结果为良。

（1）项目立项规范性，满分4分，实际得分4分。该指标是指项目的申请、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。评价小组查阅《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号），了解到运行保障中心年初向武昌区财政局提交了项目预算文件，并于2016年12月26日收到批复，项目申请设立程序合规，且提交的文件、材料符合要求。重大项目经过“三重一大”会议集体决策，项目执行未发生重大调整。

（2）绩效目标合理性，满分4分，实际得分2分。该指标是指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。评价小组通过访谈了解到，项目单位仅制定了年度工作计划，未设立长期目标和年度目标以及绩效指标，酌情扣分，扣2分。

**2、资金落实（8分）**

资金落实情况主要评价项目是否设定绩效目标和绩效指标，所设定的绩效目标和指标是否符合实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。该情况通过资金到位率和到位及时率两个指标来反映。该项指标评价得分为8分，评价结果为优。

1. 资金到位率，满分4分，实际得分4分。该指标是指实际到位资金与计划投入资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。项目年初到位资金30.00万元。年中由于人员增加，协调办向武昌区财政局书面报告申请从城建协调办慰问经费中划拨10.00万元到办公经费项目获批，实际到位40.00万元，资金到位率100.00%。
2. 资金到位及时率，满分4分，实际得分4分。该指标是指到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。根据武昌区财政局的批复，资金全部到位，到位及时率100.00%。

**（二）项目过程（24分）**

根据评价原则，项目过程评价得分为20分，评价结果为良。

过程指标主要从项目管理和财务管理两个方面来具体评价；主要考核项目实施单位项目管理制度的健全性、有效性和可控性，财务管理制度的健全性、合规性及有效性。对于该项的评价，评价小组主要采取了案卷研究、访谈等方式进行资料收集、整理和分析，收集了项目实施单位的项目管理制度及财务管理制度，查看了财政专项资金的支付凭证，核查其账务处理是否符合规范、资金安全能否得到保障。同时评价小组通过访谈了解到项目支出符合国家财经法规和财务管理制度，资金的拨付有完整的审批程序和手续，重大开支依据《武昌区机关运行保障中心“三重一大”议事决策制度》的规定，支出符合规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。通过对项目过程涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。经过综合计分，过程指标得分为20分，评价等级为良。

**1、项目管理（12分）**

项目管理情况主要评价项目是否设定绩效目标和绩效指标，所设定的绩效目标和指标是否符合实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。该情况通过管理制度健全性、制度执行有效性和项目质量可控性三个指标来反映。该项指标评价得分为9分，评价结果为中。

1. 管理制度健全性，满分4分，实际得分3分。该指标是指项目管理制度是否健全，用以反映和考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。评价小组通过查阅专题会议纪要、访谈记录等相关文件了解政府协调办依据上级下达工作任务或者制定具体项目实施方案执行，但未制定协调工作通用的管理办法，扣1分。
2. 制度执行有效性，满分4分，实际得分4分。该指标是指项目实施是否符合相关项目管理规定，用以反映和考核项目管理制度的有效执行情况。项目执行依照工作通知以及实施方案。项目资料按照协调工作单位和问题类型分类，项目资料完整、齐全。
3. 项目质量可控性，满分4分，实际得分2分。该指标是指项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。评价小组通过进行现场访谈了解项目实施遵守相关法律法规，协调办属于政府办管理，开展协调工作未有相关质量要求，发生问题时，工作人员于现场核定问题性质，再与相关部门联系，待有关部门解决。工作人员核定问题仅根据自身技术能力判定，未有相关质量要求，同时项目未有设置专门的考核机制，对工作人员业务工作能力进行考核，扣2分。

**2、财务管理（12分）**

财务管理情况主要考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，项目资金的规范运行情况及项目实施单位对资金运行的控制情况。该情况主要从财务制度健全性、资金使用合规性和财务监控有效性三方面具体评价。该项指标评价得分为11分，评价结果为优。

1. 财务制度健全性，满分4分，实际得分4分。该指标是指项目实施单位的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。通过查看项目实施单位财务管理资料，项目实施单位已制定《财务科制度》、《经费支出管理制度》等财务制度，财务制度符合相关财务会计制度的规定。
2. 资金使用合规性，满分4分，实际得分4分。该指标是指项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。评价小组通过访谈了解到项目支出符合国家财经法规和财务管理制度，资金的拨付有完整的审批程序和手续，重大开支依据三重一大”议事决策制度的规定进行评估，项目支出符合规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。
3. 财务监控有效性，满分4分，实际得分3分。该指标是指项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。评价小组通过现场访谈了解到，项目实施单位建立了相应的监控机制，但2017单位内部未对财务进行有关检查，扣1分。

**（三）项目产出（30分）**

根据评价原则，绩效评价得分为29分，评价结果为优。

项目产出方面主要从自来水问题协调完成率、供电问题协调完成率、天然气问题协调完成率、其他问题协调完成率、疏导及时率和资金使用率等七个方面来进行评价。主要评价项目申报实施内容的完成情况，包括完成数量、质量以及时效。对于该项的评价，评价小组主要采取了案卷研究、询问、访谈、观察、实地调研等方式进行资料收集、整理和分析，对项目产出涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。经过综合计分，产出指标得分为29分，评价等级为优。

（1）自来水问题协调完成率，满分5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，是否按通知或相关要求，对自来水问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。评价小组通过卷宗研究查阅协调办文件档案柜了解到，自来水问题协调计划完成45项，实际完成了45项，供水问题协调服务完成率为100%。2017年政府协调办协调自来水问题主要包括：首义三巷、四巷小区高层水压泵换新问题，武珞路325号居民楼抄表到户（一户一表）问题，长江紫都二期污水渗漏处理问题，武昌区老旧社区二次供水设施改造问题等。

（2）供电问题协调完成率，满分5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，是否按通知或相关要求，对供电问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。评价小组通过卷宗研究查阅协调办文件档案柜了解到，社区活动计划完成6项，实际完成了6项，供电问题协调服务完成率为100%。2017年政府协调办协调供电问题主要包括：新装供电表问题，用电负荷控制问题，火灾后修复电表问题，绿地国际金融城居民与徐东220KV变电站项目纠纷问题等。

（3）天然气问题协调完成率，满分5分，实际得分5分。该指标主要是指项目实施后，是否按通知或相关要求，对天然气问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。评价小组通过卷宗研究查阅协调办文件档案柜了解到，社区活动计划完成2项，实际完成了2项，供气问题协调服务完成率为100%。2017年政府协调办协调天然气问题主要包括：天然气管道安装施工问题和燃气管道费用问题。

（4）其他问题协调完成率，满分5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，是否按通知或相关要求，对自来水问题进行协调沟通，用以反映项目的产出情况。评价小组通过卷宗研究查阅协调办文件档案柜了解到，社区活动计划完成285项，实际完成了285项，其他问题协调服务完成率为100%。协调其他问题主要涉及到的沟通单位包括规土分局、区水务局、区房管局、区征收办、区建委等单位。

（5）疏导及时率，满分5分，实际得分5分。该指标是指针对协调办部门处理工作任务的突发性，了解其工作到位及时率。项目实际完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。评价小组通过现场访谈了解到协调办具体协调工作的内容多数为突发事件，一旦接收任务，立即执行沟通协调职能，问题疏导及时有效。

（6）资金使用率，满分5分，实际得分4分。该指标是指项目实际支出与项目到位资金的比率，用以反映和考核项目资金使用情况。评价小组通过查阅《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）、关于增拨经费的报告[2017-10-12]、经费划拨报告[2017-10-30]了解到城管协调办项目到位资金40.00万元，实际支出37.50万元，资金使用率为93.75%，依据评价标准，扣1分。

**（四）项目效益（30分）**

根据评价原则，效益评价得分为24.5分，评价结果为良。

效果方面主要评价项目实施所产生的社会效益以及对社会的需求和发展所带来的直接或间接影响，反映项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。主要评价的指标是协调工作覆盖面、协调工作宣传力度、协调渠道多样性、可持续性、政府内部单位满意度以及社区居民满意度。对于该项的评价，评价小组主要采取了案卷研究、询问、访谈、观察等方式进行资料收集、整理和分析，查看了项目实施单位的绩效报告，发放调查问卷，采集相关信息，对项目效果涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。经过综合计分，效果指标得分为24.5分，评价等级为良。

1. 协调工作覆盖面，满分5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，协调办的工作范围是否覆盖到武昌区，用以反映项目的覆盖面。评价小组通过现场访谈和文件档案研究了解到，协调工作覆盖14个街道，包括积玉桥街道、杨园街道、徐家棚街道、粮道街街道、中华路街道、黄鹤楼街道、紫阳街道、白沙洲街道、首义路街道、中南路街道、水果湖街道、珞珈山街道、石洞街道、南湖街道，协调工作覆盖面为100.00%。
2. 协调工作宣传力度，满分5分，实际得分1分。该指标是指项目实施后，协调办工作是否得到宣传，是否更利于社会问题的解决，用以反映和考核项目的社会效益。根据评价小组现场访谈以及网站查阅了解到，政府协调办工作仅通过政府网站公示电话的方式宣传，并没有其他宣传方式，扣4分。
3. 协调渠道多样性，满分5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，社会公众通过各种渠道寻找协调办解决生活水、电、气问题，用以反映和考核项目的社会效益。评价小组通过现场访谈了解到，协调渠道有上传下达、直接上门、街道反映、信访4种方式，协调渠道较为多样。
4. 可持续性，满分5分，实际得分3.5分。该指标是指项目实施后，协调办人员是否充足，是否支持项目的持续开展，是否与其他单位或部门形成联动机制，用以反映项目的可持续影响。评价小组根据现场访谈及文件档案查阅了解到，政府协调办为临时成立部门，该部门人员仅4人，均为外聘人员，人员不太充足，已存在向市政公司借调的人员的现象，扣0.5分；除上级要求回访问题和12345市民热线上诉的问题进行回访督办工作外，武昌区内其他问题一般不开展后期回访工作，扣1分。

（5）政府内部单位满意度，满分5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，政府部门相关单位对协调办工作满意度，用以反映项目的社会效益。评价小组通过问卷调查分析了解到，收回有效问卷共计10份，其中6人表示满意，4人表示比较满意。设定满意权重3分，比较满意权重2分，不太满意权重1分，不满意权重0分，加权计算政府内部单位满意度为86.67%。

（6）社区居民满意度，满意5分，实际得分5分。该指标是指项目实施后，社区居民对政府协调办协调工作的效果的评价，用以反映项目的社会效益。通过对社区群众进行了解，询问10人，大家都对街道处理问题的结果表示满意，社区居民满意度为100%。

**四、评价结论**

**（一）评分结果**

城管协调办工作经费项目绩效评价得分为87.5分，其中投入得分14分，过程得分20分，产出得分29分，效果得分24.5分，评价结果为良，具体各指标评分情况如下：

**（二）主要结论**

1、项目投入指标评分结果为14分，评价等级为良。项目投入分为项目立项和资金落实两个方面。在项目立项方面，项目申请设立程序合规，提交的文件、材料符合要求，事前经过集体决策，但项目未制定长期目标、年度目标以及绩效指标；在资金落实方面，项目资金基本到位且到位及时。

2、项目过程指标评分结果为20分，评价等级为良。项目过程分为项目管理和财务管理两个方面。在项目管理方面，项目执行依照工作通知以及实施方案执行，项目资料完整、齐全，但未制定协调工作通用的协调工作管理办法和相关质量要求，也未对协调工作进行相关考评；在财务管理方面，财务管理制度齐全，基本按制度执行，资金使用合规，项目建立相应的财务监控机制，但2017单位内部未对财务进行有关检查，扣1分。

1. 项目产出指标评分结果为29分，评价等级为优。各类工作基本保质保量完成，其中：自来水问题协调完成率100.00%、供电问题协调完成率100.00%、天然气问题协调完成率100.00%、其他问题协调完成率100.00%，项目各类工作都及时开展，项目资金使用率达93.75%。

4、项目效益指标评分结果为24.5分，评价等级为良。项目实施后，政府内部单位满意度和社区居民满意度较高，项目具有良好的社会效益。协调工作服务覆盖了辖区内所有14条街道，协调渠道比较多样化，但宣传方式较单一，仅通过政府网站公示电话的方式宣传，项目人员不足，协调问题后期回访力度不够。

**五、主要经验及做法、存在的问题**

**（一）主要经验及做法**

1. 项目协调工作流程较规范。项目工作实施前，武汉市武昌区城市建设协调办公室根据相关通知或制定方案执行协调工作；项目实施时，工作人员于现场核实发生的问题，确定问题发生的性质，与相关职能部门办公室对接，建立长效联动机制，待有关部门解决供水、供电、供气问题；协调工作完成后，对相关工作资料及时分类归档、整理到位，以便后期查阅，督办。范围覆盖武昌区14个街道，社区居民群众反映生活问题渠道多，协调工作也及时开展。

**（二）存在的问题**

1、项目未设置长期目标、年度目标、绩效指标，绩效目标体系不健全。城管协调办工作经费项目未根据下一年工作计划和安排情况，设置项目长期目标、年度目标、绩效指标，不利于工作实施后的对比，难以评价和考核项目的实施情况。

2、协调工作未制定协调工作管理办法和协调工作质量要求，也未建立人员考核机制。协调办开展协调工作时没有可供参照的协调办法。问题发生时，工作人员于现场核定问题性质，工作人员核定问题仅根据自身技术能力判定，未有相关质量要求。另外，项目未有设置专门的考核机制，难以对工作人员业务工作能力进行考核。

3、协调办宣传工作力度不够。武昌区城市建设协调办公室仅通过政府网站公示电话的方式进行宣传，宣传力度小，导致社会群众对协调工作不太了解，并可能对工作人员办事效率造成一定的影响。一方面，社会群众不了解协调办或街道解决生活水、电、气的工作流程，可能存在对解决问题效率低出现误解的情况；另一方面，社会群众发生生活水、电、气小问题求助于街道办或者协调办，损耗协调办和街道办工作时间，影响办事效率。

4、协调办协调问题后，后期回访工作不到位。协调办除上级要求回访问题和12345市民热线上诉的问题外，其他协调问题一般不开展后期回访工作，难以评价协调工作的有效性和社区居民问题解决的贡献率，同时，也对协调工作中存在的问题不便发现，不利于其他类似问题发生时作参考。

**（三）建议**

1. 项目实施单位设置项目长期目标、年度目标及绩效指标，完善项目预算管理体系。针对工作的远瞻性，确定近几年需要完成的工作目标，设置项目的长期目标；结合下一年年度工作总体计划，设置项目年度目标；根据具体工作计划设置绩效指标，指标具有可考性和全面性，绩效指标尽量设置量化、易搜集数据的指标值。设置目标和指标，有利于年末项目工作考核。

2、制定工作办法和质量标准，建立人员考核机制。根据协调办工作重点，结合以前年度项目工作实施情况，制定符合协调办工作特点的工作管理制度，对水电气项目问题的申报、协调、质量控制等方面进行规范。同时，对协调办工作人员的工作分工及完成情况进行监督检查、考核打分，规范化人员考核机制。

3、加强对协调办的宣传力度。一方面，通过微博微信软件、政府官网公示平台、电视广播等现代主流媒体，进行群众问题上访流程、协调办工作范围及协调办沟通渠道等相关事务的宣传说明，明确协调办权责分工，使居民问题上访有效，节约反映问题与协调问题的时间，提高协调工作效率；另一方面，引导对街道办事处对社区居民解决生活小问题的宣传工作，小问题做到居民自身可解决，减少协调办和街道办工作压力。

4、对协调后的问题开展后期回访工作，提高协调工作的解决率。分阶段对项目实施情况进行检查，以一个季度或一个月为周期，对周期内的协调工作成效进行检查，了解相关职能部门是否妥善解决相应问题，反思协调工作方式方法和协调工作中存在的问题，并对问题进行归类，提升协调工作效率和水平。

**六、其他需说明的问题**

**（一）关于评价责任的说明**

本评价结果依据评价客体提供的各项基础资料，运用规定的评价方法，评价工作组保证本次评价工作全过程的公正和公平，各项评价基础资料的真实性与完整性由评价客体负责，未经评价组织机构同意，任何单位和个人不得将本评价结果对外公布。

**（二）关于本项目评价中局限性的说明**

1、评价结论是致同会计师事务所（特殊普通合伙）武汉分所出具的，受具体参加本次项目的评价人员的水平和能力的限制。鉴于这种评价工作存在资料的有限性和调查、分析、判断的局限性，因此，评价结论无法考虑影响资金使用的所有因素，评价结论存在一定的局限性。

2、本项目是经常性的资金使用项目，而且专业性较强。受具体参加本次项目的评价人员的专业能力的影响，对专业指标设定的全面性以及问题、建议提出的专业性可能存在一定的局限性。

**附件：**

1：项目绩效评价评分表及说明

2：绩效目标完成情况对比表

3：基础数据表

4：访谈大纲

5：访谈记录

6：调查问卷

7：调查问卷分析

8：评价现场照片

9：绩效评价实施方案

10:其他支持评价结论的相关资料

11:评价机构营业执照（复印件）

12:相关评价人员执业证明文件（复印件）

致同会计师事务所（特殊普通合伙）

武汉分所

2018年5月31日