项目支出绩效评价报告

#### （2019年度）

项目名称： 社区养老服务经费

项目单位： 武汉市武昌区民政局

主管部门： (盖章)

2020年8月

## 一、基本情况

**（一）项目概况。**

**1、项目背景**

近年来，我国养老服务业快速发展，以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系初步建立，老年消费市场初步形成，老龄事业发展取得显著成就。但总体上看，养老服务和产品供给不足、市场发育不健全、城乡区域发展不平衡等问题还十分突出。当前，我国已经进入人口老龄化快速发展阶段，2012年底我国60周岁以上老年人口已达1.94亿，2020年将达到2.43亿，2025年将突破3亿。积极应对人口老龄化，加快发展养老服务业，不断满足老年人持续增长的养老服务需求，是全面建成小康社会的一项紧迫任务，有利于保障老年人权益，共享改革发展成果，有利于拉动消费、扩大就业，有利于保障和改善民生，促进社会和谐，推进经济社会持续健康发展。

武昌区辖14个街道141个社区，现有60岁以上人口24.09万，占全区总人口22.81%;65岁以上人口20.3万，占总人口14.O6%;百岁老人77人，全市城区最多。

根据《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发[2013]35号)、《国务院办公厅关于全面放开养老服务巿场提升养老服务质量的若干意见》(国办发[2016]91号)和《省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（鄂政发[2014]30号)、武汉市人民政府关于提升养老服务供给水平加快发展养老服务业的实施意见（武政规[2017]34号）《进一步做好我市养老服务没施建设运营补贴工作的通知》（武民政[2019]9号)、《武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案的通知》（武政规[2018]1号)、关于完善武汉市“互联网+居家养老”服务信息台电子结算功能通知(武民办[2018]42号)、武昌区人民政府关于加强困难群众帮扶工作的意见(武昌政规[2017]3号)等文传精神，提升全市养老服务供给水平，促进武昌区养老服务业更好更快发展。武昌区民政局设立“社区养老服务经费”项目，以期面对全区养老需求量大、养老愿望迫切、养老场地匮乏的困境。

**2、主要内容及实施情况**

武汉市武昌区民政局（以下简称“武昌区民政局”）面对全区养老需求量大、养老愿望迫切、养老场地匮乏的困境，围绕“红色引擎+五线推进”升级版总体工作布局，坚持“政府引导支持、社会积极参与、市场资源配置、服务业态创新”的推进思路，兜底民生幸福，紧扣绩效目标，精准为老服务，积极探索养老服务新模式，努力打造武昌区养老服务新格局，赢得人民群众和各界的认可，武昌区被评审列入全国第三批智慧健康养老应用试点示范基地，被武汉市列入全国人工智能条件下养老社会实验改革试点，《围绕绩效目标 努力打造为老服务良好环境》被民政厅上报第三批居家和社区养老服务改革试点成果验收与改革试点经验，全年先后有全国政协副主席、全国老龄委副主任、国务院办公厅、民政部、工信部、卫健部和省内外40多批次参考调研，成为全国开展居家养老服务的先行区、示范区。

**3、资金投入和使用情况等**

根据《武昌区财政局关于武昌区民政事务管理委员会2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]36号）、武昌区民政局2019年决算报表等文件，“社区养老服务经费”项目预算资金742.00万元，追加后预算资金1,967.18万元。

该项目实际支出1,967.18万元，支出明细如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** |  **金额**  |
| 综合为老服务平台运营经费第一期50%款 | 310,000.00 |
| 拨付2019年新建社区老年人服务中心建设经费 | 2,100,000.00 |
| 养老平台20190801-20200731光纤年租费用 | 30,000.00 |
| 付2019年8月-2020年7月困难群众“一键通”通讯资费 | 14,040.00 |
| 拨付2019年新建社区老年人服务中心建设经费 | 900,000.00 |
| 拨付2017年度第一批社区老年人服务中心建设经费尾款 | 450,000.00 |
| 拨付2018年度第一批社区老年人服务中心建设经费尾款 | 763,600.00 |
| 养老平台2019年8月电话费 | 90.09 |
| “武昌区居家养老服务模式调查问卷”功能开发及策划组织费用 | 26,000.00 |
| 拨付2018年度创建老年宜居社区建设补贴余款 | 2,600,000.00 |
| 拨付2018年度社区老年人服务中心运营补贴 | 7,450,000.00 |
| 拨付2018年度养老机构运营补贴 | 1,117,500.00 |
| 制作公示牌 | 720.00 |
| 2019年综合为老服务平台运营经费第二期25%款 | 155,000.00 |
| 2019年9月养老平台电话费 | 30.80 |
| 拨付武昌区社会居家养老信息系统补助 | 2,820,000.00 |
| 拨付2018年“互联网+居家养老”新模式服务网点建设补贴 | 2,250,000.00 |
| 2019年10月养老平台电话费 | 25.52 |
| 养老平台11月电话费 | 21.34 |
| 委托第三方对武汉市逸飞社会工作服务中心评估费 | 2,800.00 |
| 拨付2019年10-11月武昌区养老服务对象评估经费 | 150,000.00 |
| 拨付养老机构安装电气监控设备以奖代补经费 | 199,900.00 |
| 制作“互联网+居家养老”服务宣传片 | 10,000.00 |
| 拨付2019年社区老年人服务中心和互联网+养老服务网点场地意外伤害险 | 9,100.00 |
| 关于“医养融合”课题研究经费10%尾款 | 20,000.00 |
| 为养老机构制作宣传牌 | 2,400.00 |
| 为社区老年人服务中心安装监控系统费用 | 6,093.10 |
| 2019年12月养老平台电话费 | 175.67 |
| 拨付2017年社区老年人服务中心建设经费尾款 | 320,237.63 |
| 拨付养老机构监控质保金 | 26,413.99 |
| 拨付2019年度入住养老机构老年人意外伤害保险费 | 187,700.00 |
| 年终调帐 | -2,250,000.00 |
| **合计** | **19,671,848.14** |

**（二）项目绩效目标。**

加强养老服务设施建设，建成社区老年人服务中心20个，按期按标准建成25个“互联网+居家养老”服务网点，社区养老服务设施覆盖率达到80%以上，社会化运营率达到70%以上。全面推进老年人综合评估，完善全区老年人基本信息数据库，制定政府购买养老服务政策。加强区级为老服务平台纵横联通，链接社会为老服务商，完善综合为老服务平台功能，实现线上线下智能化服务体系，助餐、助洁、助医、远程照护等“三助一护”服务有效应答街道达到60%以上。加大政府为困难老年人购买养老服务力度，增加为老服务平台和服务网点活跃度，增加社区养老床位，切实缓解困难老年人养老服务难题，引导有消费能力的老年人主动购买居家养老服务。

## 二、绩效评价工作开展情况

**（一）绩效评价目的、对象和范围。**

为公平、公正地评价财政资金使用绩效，深化预算管理改革，进一步加强武昌区民政局“社区养老服务经费”项目实施的监督管理，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》和《财政支出绩效评价管理暂行办法》等国家有关规章制度，按照武汉市武昌区财政局的工作部署进行此次绩效评价。此外，本次绩效评价还力争实现以下目的：

1、按照项目资金管理要求，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，采用定性及定量相结合的评价指标，对“社区养老服务经费”项目的决策、过程、产出和效果四个方面进行客观公正地评价。

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，为进一步加强武昌区民政局项目管理，提高项目建设水平，发挥资金效益提供重要的参考依据

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。**

**1、评价依据**

（1）《中华人民共和国预算法》（2014年修订版）；

（2）关于印发《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）；

（3）关于印发《预算绩效评价共性指标体系框架》的通知(财预[2015]53号)；

（4）《市财政局关于进一步加强预算绩效管理工作的通知》（武财绩[2015]465号）；

（5）《省财政厅关于开展2017年省级财政支出绩效评价工作的通知》（鄂财函［2017］8号）；

（6）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[2019]167号）；

（7）财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10 号）。

**2、评价原则**

（1）科学规范原则。我们将严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法，对“社区养老服务经费”项目进行绩效评价。同时在反映产出、效果等方面的末级明细指标细化、量化程度较高，降低评价人员的主观影响。

（2）公正公开原则。本次绩效评价符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）分级分类原则。本次绩效评价根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。我们使用与绩效目标有直接联系，能够恰当反映目标实现程度的绩效评价指标。

**3、绩效指标体系设计原则**

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：应当与绩效目标有直接联系，能够恰当反映目标的实现程度。

（2）重要性原则：应当优先使用最具代表性、最能反映评价要求的核心指标。

（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，便于评价结果横向比较。

（4）系统性原则：应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益和可持续影响等。

（5）经济性原则：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。

**4、评价工作方法**

绩效评价的方式包括现场评价和非现场评价方式。本次绩效评价采取现场评价和非现场评价相结合的方式进行评价。

现场评价需要绩效评价项目小组到现场采取询问、观察、检查、复核等方式对评价项目的有关情况进行核实，对收集的资料进行整理和科学的分析，根据综合分析的结果得出评价结果，撰写评价报告。

非现场评价是指评价项目小组根据项目单位提交的项目相关资料和自评报告进行分析，提出评价意见。

**5、评价标准的确定方法**

标准值的确定方法主要有计划标准、行业标准、历史标准、财政部门和预算部门确认或认可的其他标准等。本次评价采用了计划标准、历史标准来确定标准值。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确定标准值。

对于项目内容完成情况、项目水平等需要考核的重要指标，根据考核项目实际产出情况，设计制定分档标准，分档标准值及各档分值由评价人员根据实际工作情况及本次绩效评价目的并征求有关意见加以确定。

**6、评价结果分级**

绩效评价结果采取评分与评级相结合的形式，具体分值和等级根据不同评价内容设定，体现客观公正，具有公信力。根据《项目支出绩效评价管理办法》，评价结果实行量化打分，分为“优”、“良”、“中”、“差”四个等级，具体得分区间如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价等级 | 优 | 良 | 中 | 差 |
| 得分区间 | [100,90] | (90,80] | (80,60] | (60,0] |

针对四个一级指标得分率，参考上述方法，也设置了四个等级。

**得分率=（实际得分/设置分值）\*100%**

具体等级区间如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价等级 | 优 | 良 | 中 | 差 |
| 得分率区间 | [100%,90%] | (90%,80%] | (80%,60%] | (60%,0%] |

**7、绩效评价框架**

参考《项目支出绩效评价管理办法》附2《项目支出绩效评价指标体系框架（参考）》，结合“一张网”建设项目特点，主要从“决策”、“过程”、“产出”、“效果”四个维度对绩效目标进行逐项分解，从定性与定量两个角度综合考量、评价，对项目绩效做出全面、客观、公正的评价。

 “决策”权重10分，下设“项目立项”、“绩效目标”、“资金投入”3个二级指标，主要评价项目立项规范性、绩效目标合理性、预算编制科学性、以及资金分配合理性，相应下设6个三级指标。

“过程”权重20分，下设“资金管理”和“组织实施”2个二级指标，分别从资金管理和组织实施两个维度评价与项目相关的制度健全性及制度执行有效性，同时关注项目质量可控性及资金使用合规性，相应下设5个三级指标。

“产出”权重40分，下设“产出数量”、“产出质量”、 “产出时效”以及“产出成本”4个二级指标，主要评价项目的产出数量目标的实现程度、项目产出质量目标的实现程度、项目产出时效目标的实现程度以及项目的成本节约程度，下设20个三级指标具体评价。

“效益”权重30分，下设 “社会效益”、“可持续影响”以及“满意度”3个二级指标，主要评价项目实施后的社会效益、可持续影响以及社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度，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、指标说明见附件3《2019年度社区养老服务经费项目支出绩效评价指标体系及评分表》。

**（三）绩效评价工作过程。**

**1、评价实施过程**

绩效评价工作分三个阶段进行，包括前期准备阶段、评价实施阶段和报告阶段。

a、前期准备阶段

（1）初步接触财政部门、项目单位，获取基础资料，了解项目单位及项目情况；

（2）制定绩效评价初步实施方案，包括时间安排、工作步骤、人员分工等；

（3）草拟评价指标体系及评价标准、访谈提纲、基础数据表及资料清单等。

b、评价实施阶段

（1）与项目单位各相关部门、关键岗位人员进行座谈访谈，了解项目运营和管理状况，业务操作流程；

（2）收集政策、文件、操作记录，审核、分析资料信息；

（3）不断修改完善评价指标体系，形成初步评价结论，适时与项目单位反馈交流。

c、报告阶段

（1）综合分析评价信息，汇总指标评分情况，撰写绩效评价报告（征求意见稿）；

（2）完成报告在公司内部的三级复核，并提交给武昌区民政局征求意见；

（3）综合各方反馈意见对报告加以修改完善，定稿并向武昌区财政局提交绩效评价报告正式版；

（4）后期将及时归档绩效评价资料。

**2、证据收集方法**

社区养老服务经费项目绩效评价计划采取深入项目单位访谈座谈、查阅资料、现场抽查等证据收集方法，从各相关部门及关联方获取大量高质量和准确可靠的数据信息，如下图：

（1）查阅资料。评价小组在项目实施单位收集与绩效评价有关的政策文件资料、会计核算资料、管理制度及相关执行记录等，并进行深入研究、比较和分析，获取绩效评价所需的证据资料。

（2）访谈座谈。评价小组通过对武昌区民政局各相关部门及关键岗位人员进行访谈座谈，了解有关管理和业务工作开展情况，获取相关人员的工作状态和心理状态，提高资料获取的效率和精准性。

（3）现场抽查。随机抽取部分项目所涉单位的相关资料进行查看、核实，并发放调查问卷询问满意程度以及相关政策是否得到落实。

## 三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

#### （一）评分结果

社区养老服务经费项目绩效评价综合得分为88.5分，评价等级为优,详见附件1《级别评定对照表》。其中决策得7分，过程得15分，产出得36.5分，效果得30分。下图为各指标得分情况：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **决策** | **过程** | **产出** | **效果** | **合计** |
| 标准分值 | 12 | 18 | 40 | 30 | 100 |
| 实际得分 | 7 | 15 | 36.5 | 30 | 88.5 |

各项明细指标得分情况详见附件2《2019年度社区养老服务经费项目绩效评价指标评分表》。

#### （二）主要结论

综上评价，评价小组认为：社区养老服务经费项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，不与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复；项目申请、设立过程符合相关要求；未填报绩效目标申报表，未依据绩效目标设定清晰、细化、可衡量的绩效指标；预算编制科学性及合理性不足。

资金到位率及预算执行率较高，项目资金使用不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；管理制度健全性有待加强。

围绕“红色引擎+五线推进”升级版总体工作布局，坚持“政府引导支持、社会积极参与、市场资源配置、服务业态创新”的推进思路，兜底民生幸福，紧扣绩效目标，精准为老服务，积极探索养老服务新模式，努力打造武昌区养老服务新格局，赢得人民群众和各界的认可，武昌区被评审列入全国第三批智慧健康养老应用试点示范基地，被武汉市列入全国人工智能条件下养老社会实验改革试点，《围绕绩效目标 努力打造为老服务良好环境》被民政厅上报第三批居家和社区养老服务改革试点成果验收与改革试点经验，全年先后有全国政协副主席、全国老龄委副主任、国务院办公厅、民政部、工信部、卫健部和省内外40多批次参考调研，成为全国开展居家养老服务的先行区、示范区。

## 四、绩效评价指标分析

**（一）项目决策情况。**

决策指标满分为12分，根据评价原则，决策评价得分为7分，评价结果为差。

决策指标主要评价项目立项依据及立项程序的规范性、绩效目标设置的合理性及明确性、预算编制科学性和资金分配合理性，下设“项目立项”、“绩效目标”以及“资金投入”三个二级指标和“立项依据规范性”、“立项程序规范性”、“绩效目标合理性”、“绩效目标明确性”、“预算编制科学性”、“资金分配合理性”六个三级指标。对于投入指标的评价，主要采取查阅资料的方法，如查阅预算批复、决算表及决算报告分析、民政局财务管理制度、绩效管理制度与《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发[2013]35号、《国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发[2016]91号）、《省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》(鄂政发[2014]30号)等相关项目制度文件，养老服务工作考评计分办法、项目资金的收付款凭证等，了解项目绩效目标的规范性、预算执行情况，对项目投入涉及的指标打分。

（1）立项依据规范性（2分）

项目立项规范性是指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。

社区养老服务经费项目根据《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发[2013]35号、《国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发[2016]91号）、《省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》(鄂政发[2014]30号)等精神、文件依据立项，符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责。根据评分细则，得2分。

（2）立项程序规范性（1分）

立项程序规范性是指项目申请、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。

社区养老服务经费项目属于国家指导项目，无需进行可行性研究、专家认证、风险评估、集体决策等。根据评分细则，得1分。

（3）绩效目标合理性（2分）

绩效目标合理性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。

养老服务工作考评计分办法、2019社会事务科预算中包含部分社区养老相关工作任务，例如：完善养老设施布局，新建20家社区老年人服务中心，社区老年人服务中心（站）社会化运营率达到90%以上；新建“互联网+居家养老”服务网点等。大部分工作内容没有设置具体绩效指标，无预期产出效益和效果，扣1分。根据评分细则，得1分。

（4）绩效目标明确性（3分）

绩效目标明确性是指依据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。

武昌区民政局2019年未填报社区养老服务经费绩效目标申报表，未设定清晰、细化、可衡量的绩效指标。根据评分细则，得0分。

（5）预算编制科学性（2分）

预算编制科学性是指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，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。

社区养老服务经费项目年初预算均有相关文件支撑，科学论证。测算依据较充分。年初预算742万元，全年实际支出1,967.18万元，全年项目实施内容与预算内容相差较大，预算资金量与实际资金量及工作内容相差较大。根据评分细则，扣1分，得1分。

（6）资金分配合理性（2分）

资金分配合理性是指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科学性、合理性情况。

社区养老服务经费项目资金分配有测算依据，资金分配合理。根据评分细则，得2分。

**（二）项目过程情况。**

过程指标满分为18分，根据评价原则，过程评价得分为15分，评价结果为中。

过程指标主要评价对项目预算控制及资产管理情况，下设“资金管理”和“组织实施”两个二级指标，再细分五个三级指标，包括“资金到位率”、“预算执行率”、“资金使用合规性”、“管理制度健全性”、“制度执行有效性”。对于过程指标的评价，主要采取了查阅资料、访谈座谈、抽查记录等方式，收集了项目单位的财务管理制度，查看了财政专项资金的收付款凭证，核查其账务处理是否符合规范、项目质量是否可控、监管是否有效、重大项目开支是否严格按照规定履行手续等情况。对项目过程涉及的指标进行打分。

（1）资金到位率（3分）

资金到位执行率是指实际到位资金与预算资金的比率，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。

该项目实际到位资金1,967.18万元，调整后预算资金1,967.18万元，资金到位率为100.00%。根据评分细则，得3分。

（2）预算执行率（3分）

预算执行率是指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。

该项目实际支出1,967.18万元万元,实际到位资金1,967.18万元，预算执行率为100.00%。根据评分细则，得3分。

（3）资金使用合规性（4分）

资金使用合规性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。

经查阅项目明细账，项目资金使用符合相关的财务管理制度规定。不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分细则，得4分。

（4）管理制度健全性（4分）

管理制度健全性是指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顺利实施的保障情况。

评价小组通过查阅相关管理制度文件及访谈，武昌区民政局有较完善的财务管理制度、内控管理制度，未专门制定相关业务管理制度，实施过程按照各类实施意见、工作通知相关规定执行，部分执行细则不够清晰、明确。根据评分细则，扣2分，得2分。

（5）制度执行有效性（4分）

制度执行有效性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。

社区养老服务经费项目实施基本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，项目合同书、验收报告、技术鉴定等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。社区老年人服务中心运营补贴有37家超过10万元，违反了武政规〔2017〕34号《武汉市人民政府关于提升养老服务供给水平加快发展养老服务业的实施意见》规定。根据评分细则，扣1分，得3分。

**（三）项目产出情况。**

产出指标满分为40分，根据评价原则，产出评价得分为36.5分，评价结果为优。

产出指标主要评价项目实施完成情况，包括完成数量、质量的完成程度。下设“产出数量”、“产出质量”、“产出时效”以及“产出成本”四个二级指标，再细分二十个三级指标。对于产出指标的评价，主要采取了查阅资料和发放调查问卷进行资料收集、整理和分析，收集了与各项指标相关的项目资料，了解项目的具体产出情况及成果，对项目产出涉及的指标进行打分并逐级加权计算结果。

（1）社区老年人服务中心新建完成率（2分）

根据武汉市“十三五”养老服务发展规划，目前武昌区140个社区，到2020年实现社区老年人服务中心全覆盖(到2018年底已建成98个)，2019年计划新建20所社区老年人服务中心，实际建设20所社区老年人服务中心，完成率100%。根据评分细则，得2分。

(2) 老年宜居社区补贴发放率（2分）

根据《市人民政府办公厅关于转发市政协十二届五次会议3好建议案办理工作方案的通知》武政办[2016]27号和《市民政局 市财政局关于印发<武汉市老年宜居社区建设补贴实施方案>的通知》武民政[2016]52号文件中相关精神，通过市政协3号建议案办理工作领导小组考核组考核验收，2018年度武昌区31个创建社区均验收达标。根据武昌区老年宜居社区创建工作安排，2018年7月已预拨每个创建社区30万，2019年拨付每个创建社区建设补贴余款20万，发放率100%。根据评分细则，得2分。

（3）“互联网+居家养老”新模式服务网点与区级综合为老服务平台信息对接率（2分）

武昌区2018年建成，2019年正式投入使用的32个“互联网+居家养老”新模式服务网点全部与区级综合为老服务平台信息对接，对接率100%。根据评分细则，得2分。

（4）为老活动次数（2分）

2019年武昌区14个街道共举办为老活动13606次。根据评分细则，得2分。

（5）养老机构电气监控设备安装覆盖率（2分）

根据《区安委会关于开展重点行业领域安全生产专项整治行动的通知》，针对养老院夏季长时间集中使用空调，用电负荷大、电气火灾风险大的情况,区安全生产委会和区消防安全委员会要求养老机构安装电气火灾监控系统，提升电气火灾防范水平。2019年4月,武昌区民政局科室下发《关于安装电气监控设备的通知》，各养老机构结合实际情况，自行联系有资质的安装公司，全区24家养老机构先后安装电气监控设备共76套，覆盖率92.59%，所安装的电气火灾监控设备均通过国家公安部消防CCCF产品认证。根据评分细则，得2分。

（6）“医养融合”课题研究完成率（2分）

按照《全区政府系统开展“大调研大落实”工作方案》要求，区民政委负责调研内容为“关于推进医养融合养老综合服务体系的研究”，需要对区内基层卫生机构、社区、老年人等对象，采取实地调研、座谈交流、统计分析、比较研究等方式开展专题调研，结合武昌区实际，聘请中南财经政法大学专家课题组协助开展调研工作,约定提供研究研究报告及10个代表性的养老服务案例，已按约定完成。根据评分细则，得2分。

（7）武昌区居家养老服务模式调查问卷份数（2分）

为使得武昌区养老服务模式研究成果中数据更精准，分析更细致。应课题专家组需求，在武昌“微邻里”推送一期电子调查问卷。根据协议书，约定在活动结束后提交不少于1万份调查问卷，收回1.4万份问卷。根据评分细则，得2分。

（8）养老服务设施建设运营补贴程序合规率（2分）

武昌区民政局2019年社区老年人服务中心建设补贴、社区老年人服务中心运营补贴、养老机构运营补贴均按照《市民政局、市财政局关于进一步做好我市养老服务设施建设运营补贴工作的通知》（武民政〔2019〕9号）规定程序执行。根据评分细则，得2分。

（9）养老机构宣传牌覆盖率（2分）

为促进养老机构安全稳定，根据市民政局通知要求，统一制作30个“九个严禁”和“八个必须”宣传牌，下发27家养老机构。根据评分细则，得2分。

（10）养老服务设施监控标准覆盖率（2分）

116个社区老年人服务中心、32个“互联网+居家养老”服务网点、27个老年幸福食堂均覆盖监控，并联接到区级综合为老服务平台。根据评分细则，得2分。

（11）养老机构老年人意外伤害保险覆盖率（2分）

根据武民办（2019）19号《市民政局关于办理2019年度入住养老机构老年人意外伤害保险的通知》，“养老机构入住老年人意外伤害险按照“保床位”的方式投保，2019年度武昌区养老机构实际投保1877人床，覆盖率100%。根据评分细则，得2分。

（12）社区老年人服务中心和互联网+养老服务网点场地意外伤害保险覆盖率（2分）

按照《市民政局办公室关于办理2018年度城乡社区居家养老服务设施场地意外伤害险的通知》（武民政[2018]37号）和《市财政局关于下达 2019年市级一般公共预算和福彩公益金的通知》（武财社[2019] 828 号）要求，武昌区2019年度96家社区老年人服务中心和7家中心辐射式、社区嵌入式养老服务网点的场地意外伤害保险全覆盖。根据评分细则，得2分。

（13）养老服务设施建设运营补贴结果公示时长（3分）

按照《市民政局、市财政局关于进一步做好我市养老服务设施建设运营补贴工作的通知》要求，社区老年人服务中心建设补贴、社区老年人服务中心运营补贴、养老机构运营补贴申请由区民政局核实后，将申请补贴的机构及设施名称、补贴项目和补贴金额在区政府门户网站(或区民政局门户网站)公示7天。武昌区民政局实际均在区民政局门户网站公示7天以上。根据评分细则，得2分。

（14）入住养老机构老年人意外伤害保险投保时间（2分）

根据《市民政局办公室关于办理2019年度入住养老机构老年人意外伤害保险的通知》要求，投保的养老机构应在6月30日前与承保公司签定保险合同。实际27个养老机构均在6月30日前签定了保险合同。根据评分细则，得2分。

（15）为老服务平台呼叫服务时长（2分）

根据《武汉市武昌区民政局为老服务平台运营服务项目协议书》约定，提供7\*24小时全天候呼叫服务。通过调查问卷，有15例拨打电话后无人接听的情况存在。根据评分细则，扣1.5分，得0.5分。

（16）社区老年人服务中心建设补贴成本（2分）

根据《市人民政府关于提升养老服务供给水平加快发展养老服务业的实施意见》(武政规[2017]34 号）文件规定和《市民政局、市财政局关于进一步做好我市养老服务设施建设运菅补贴工作的通知》（武民政[2019]9号）通知要求,给予每家新建社区老年人服务中心不超过30万元建设补贴。实际每家建设补贴均未超过30万。根据评分细则，得2分。

（17）社区老年人服务中心运营补贴成本（2分）

根据《市人民政府关于提升养老服务供给水平加快发展养老服务业的实施意见》(武政规[2017]34 号）文件规定和《市民政局、市财政局关于进一步做好我市养老服务设施建设运菅补贴工作的通知》（武民政[2019]9 号）通知要求, 社区老年人服务中心运营补贴标准为10万元/家。实际武昌区民政局为激励各服务中心提升服务质量，依据市局委托第三方武汉市逸飞社会工作服务中心对每家社区老年人服务中心日常运营情况的考核结果及局社会事务科对社区老年人服务中心监管情况的综合评定，依据综合评定结果，实施差额发放，共有37家金额超过10万元。根据评分细则，扣2分，得0分。

（18）养老机构运营补贴成本（2分）

根据《市人民政府关于提升养老服务供给水平加快发展养老服务业的实施意见》(武政规[2017]34 号）文件规定和《市民政局、市财政局关于进一步做好我市养老服务设施建设运菅补贴工作的通知》（武民政[2019]9 号）通知要求，对运营正常、年检合格的社会办非营利性养老机构，依照老人实际入住床位数，按照200元/张/月的标准给予运营补贴，其中服务于失能老年人的，按照300元/张/月的标准给予运营补贴。实际均按标准补贴。根据评分细则，得2分。

（19）入住养老机构老年人意外伤害保险成本（2分）

根据《市民政局办公室关于办理2019年度入住养老机构老年人意外伤害保险的通知》（武民办[2019]19号）文件规定，养老机构入住老年人意外伤害险按照“保床位”的方式投保，投保费用为150元/年/床。实际均按标准投保。根据评分细则，得2分。

（20）社区老年人服务中心和互联网+养老服务网点场地意外伤害保险成本（2分）

根据《市民政局办公室关于办理2018年度城乡社区居家养老服务设施场地意外伤害险的通知》（武民政[2018]37号）文件规定，社区老年人服务中心和互联网+养老服务网点场地意外伤害保险费用为2000元/年/家。实际均按标准投保。根据评分细则，得2分。

**（四）项目效益情况。**

效益指标满分为30分，根据评价原则，效益评价得分为30分，评价结果为优。

效果方面主要评价项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响，项目后续运行及成效发挥的可持续影响及社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。对于效果指标的评价，主要采取了查阅资料、现场访谈及发放调查问卷等方式进行资料收集、整理和分析，对项目效果涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。

（1）为老服务平台社会知晓率（5分）

通过问卷调查，社会公众对武昌区为老服务三助一护热线电话知晓率为96.18%，对武昌区为老服务三助一护服务内容知晓率为96.22%，综合为老服务平台社会知晓率为96.20%。根据评分细则，得5分。

（2）提升人民群众和各界的认可度（5分）

武昌区被评审列入全国第三批智慧健康养老应用试点示范基地，被武汉市列入全国人工智能条件下养老社会实验改革试点，《围绕绩效目标 努力打造为老服务良好环境》被民政厅上报第三批居家和社区养老服务改革试点成果验收与改革试点经验，全年先后有全国政协副主席、全国老龄委副主任、国务院办公厅、民政部、工信部、卫健部和省内外40多批次参考调研，成为全国开展居家养老服务的先行区、示范区。根据评分细则，得5分。

（3）社区老年人服务中心社会化运营率（5分）

2019年，武昌区区96家已建社区老年人服务中心社会化运营率达86%。根据评分细则，得5分。

（4）养老服务业持续健康发展（5分）

武昌区民政局着力建成以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系，以市场机制为主导的养老服务业持续健康发展。根据评分细则，得5分。

（5）为老服务平台综合服务满意率（5分）

为老服务平台综合服务满意度按照3-12月结算单除以总单量得出的结果为99.80%。根据评分细则，得3分。

（6）社会公众满意度（5分）

通过调查问卷，社会公众对武昌区社区养老工作满意度为95.47%。根据评分细则，得5分。

## 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

## （一）主要经验及做法

武昌区民政局面对全区养老需求量大、养老愿望迫切、养老场地匮乏的困境，围绕“红色引擎+五线推进”升级版总体工作布局，坚持“政府引导支持、社会积极参与、市场资源配置、服务业态创新”的推进思路，兜底民生幸福，紧扣绩效目标，精准为老服务，积极探索养老服务新模式，努力打造武昌区养老服务新格局，赢得人民群众和各界的认可，武昌区被评审列入全国第三批智慧健康养老应用试点示范基地，被武汉市列入全国人工智能条件下养老社会实验改革试点，《围绕绩效目标 努力打造为老服务良好环境》被民政厅上报第三批居家和社区养老服务改革试点成果验收与改革试点经验，全年先后有全国政协副主席、全国老龄委副主任、国务院办公厅、民政部、工信部、卫健部和省内外40多批次参考调研，成为全国开展居家养老服务的先行区、示范区。主要做法如下：

1、加速建设进度，增加养老服务床位供给

武昌区现有养老床位6982张，其中机构养老床位3722张，家庭养老床位3170张。为提供养老服务床位，武昌区民政局多方着手，加强床位建设供给。一是新建养老机构提供养老床位。南湖街宁松社区楚都养老院扩建，增加100张床位，目前已开始入住老年人。珞珈山街社区养老院扩建，目前地质大学已审批立项，完成图纸设计和招标程序。环建楠山养老院更改了建设地址，目前正在对接中。二是新建养老服务设施。今年新建20个社区老年人服务中心。目前已运营4个，建成16个。去年底全区96家已建社区老年人服务中心社会化运营率达86%，杨园街、中华路街、黄鹤楼街、中南路街社区老年人服务中心全面实行社会化运营已达到100%。新建25个“互联网+居家养老”服务网点，已运营3个，建成22个。加上去年建成的7个，共32个。其中10个中心辐射式，22个社区嵌入式，今年全区新增家庭养老床位1240张。

2、探索养老模式，打造武昌特色养老模式

坚持“政府引导支持、社会积极参与、市场资源配置、服务业态创新”的推进思路，积极探索适合国情的“互联网+居家养老”新模式。一是升级智慧养老体系完善。结合物联网、互联网、云计算、大数据等技术手段，实现社会资源、信息资源、健康数据的有效整合，完善社区为老服务功能，建成全方位、一体式、智能化的“系统+服务+老人+终端”综合信息为老服务平台，重点打造“养老12345”工作体系，1即一条主线--“互联网+居家养老”；2即两个特色--医养融合与动静相宜；3即三种模式--统分结合、中心辐射、社区嵌入;4即做强四类服务主体--企业、养老机构、社会组织、志愿者；5即落实五件实事--困难老人综合评估、扩大政府购买为老服务范围、推广失能、半失能老人居家智能看护系统和服务、提升养老机构服务质量、维护老年人合法权益，推动居家养老服务由补缺型向普惠型转变。二是支持医养融合养老机构。武昌区现有医养结合养老机构10家，1家公办养老机构（武昌区社会福利院），9家民办养老机构（杨园街国棉社区阳光养老院、阳光福利院、纺器社区安泰养老院、珞珈山街社区养老院、南湖街宁松社区楚都养老院、粮道街胭脂路社区民康养老院、白沙洲街解放桥社区康健养老院、堤东社区中泰养老院、白云社区康乐园养老院），核定床位2053张，入住老人1445人，入住率70.38%。三是保障特殊困难老年人生活。协调社区、街道、评估机构和上级业务部门，按照原享受居家养老服务对象、低保对象、计生特服对象、80岁以上经济困难重度或中度失能老年人组织了三批次的评估工作，目前评估开始扩面，所有符合条件的老人均可自愿申请评估，目前全区特殊困难老年人已录入评估人员信息1401条，完成全部评估环节人数926人，符合补贴条件657人，按评估结果可享受养老服务补贴达到1678500元。区政府投入70万，为特殊困难老年人购买社区居家养老服务“一劵通”，送“三助一护”服务上门，让老年人亲身体验居家养老服务的便捷和惠利。

3、加强安全监管，营造安全优质养老环境

为确保养老机构的安全优质服务，武昌区民政局组织养老机构负责人召开安全服务质量联席会，加强安全教育培训，部署下步工作，从三方面确保安全。一是关停不达标养老机构。结合养老机构服务质量116条，加大安全检查力度，对安全隐患较大的首义社区养老院、团结社区康怡养老院、西城壕社区圣景养老院、西城壕社区康乐养老院共4家养老机构，进行了关停处理。二是制定统一检查标准。为确保军运会战时养老机构的安全，制订了《区民政局“迎大庆 保军运”养老机构安全检查方案》，组织全局人员分片定人包院，每周一次到养老机构现场检查安全问题，回头看上周安全隐患整改情况，及时督办整改。检查重点围绕 “五查”内容开展：一查机构法人安全主体责任是否落实，是否按规定落实安全管理职责；二查前期排查的安全隐患是否整改到位；三查门房出入登记、24小时值班、食品卫生、突发事件应急管理等制度是否落实；四查人员配备是否到位，养老护理人员、门房保卫人员是否配齐、配足；五查消防设施是否完备有效，烟感系统、喷淋系统、灭火器、消火栓、泵房、报警器等设施设备能否正常使用，消防疏散通道有无堵塞。明确责任人和完成整改时限，实行销号管理。通过检查，进一步增强养老机构安全防范意识，提升突发事件应急处置能力。同时委托第三方每月检查一次养老机构服务质量，并进行评估打分。三是联合多部门开展安全检查。组织全局人员开展了养老机构安全检查培训会，提升全局人员检查监管养老机构安全能力。同时，积极协调市民政局、市卫生健康委、市市场监督管理局、市消防救援支队四部门组成联合检查、夜查养老院。区民政局联合区应急管理局、卫健局、市场监督管理局和消防救援大队日常检查养老院。全年共发现安全隐患648处，下达《安全检查整改通知书》121份，其中消防安全431处、食品安全217处。督导各养老机构及时消除消防隐患，整改安全隐患586处，其中消防安全391处，食品安全195处；62处正在整改中，确保了养老机构的安全。

4、加大拓面评估，提供快速便捷养老服务

一是加强养老服务新模式宣传。组织关心养老工作的区人大代表、政协委员和退休干部，实地走访调研养老服务体系建设情况，参观社区老年人服务中心和新网点，发动他们为养老工作献计献策。通过报刊电视、区政务网、民政局公众号等媒体渠道，向广大老人宣传“互联网+居家养老”新模式，进一步扩大惠民养老政策认知率，转变传统养老观念，主动享受政府提供的惠老服务。二是开设养老服务模式研究课题。投入20万元与中南财经大学专家组合作，开展《养老服务新模式》课题研究。投入2.6万元在微邻里平台开展居家养老有奖调查，收回1.4万份问卷，为武昌养老模式寻症问诊，破解养老难题。12月份举办武昌区养老服务模式研讨会，应用于武昌区养老服务政策决策和实际工作中。三是对接系统纳入日常监管。部署2018年市民政局拨付社会居家养老信息系统补助282万元下拨街道等，加快全面推进为养服务工作。该项资金用于三个方面：一是用于“互联网+居家养老”新模式服务网点与区级综合为老服务平台信息对接。二是给养老服务设施（社区老年人服务中心、“互联网+居家养老”服务网点、老年幸福食堂）安装监控摄像头，并联接到区级综合为老服务平台加强监管。三是完成前两项工作后，剩余资金给社区老年人服务中心开展为老活动。

5、加大培训力度，提升护理服务水平

一是组织“互联网+居家养老”业务培训。为完善区域养老设施布局，推进“互联网+居家养老”新模式落地，分别组织2019年度武昌区“互联网+居家养老”新模式企业推介会、武昌区养老服务行业促进区域为老服务发展座谈会、“互联网+居家养老”新模式调研座谈会、推进“互联网+居家养老”新模式业务培训等系列专项会议，从区属部门、为老服务企业、社会养老服务研究人员、居家服务对象不同群体全力推进“互联网+居家养老”新模式，营造政府和社会共同参与养老行业的良好社会氛围。二是组织机构护理员培训竞赛。掀起武昌区养老机构护理员“刻苦钻研练技术，努力服务老年人”的学护理、练护理高潮。8、9月份，共选派55名护理员分两批参加武汉市民政局组织初级护理员培训。结合武汉市第21届职业技能大赛第二届养老护理员职业技能竞赛契机，组织全区27家养老机构开展护理员岗位练兵，全面促进护理员护理技能和素养的提高，各养老机构上报共42名护理员。在武昌区福利院组织了理论预赛、实操预赛， 10月组织选拔人员参加武汉市第二届养老护理员预赛，进入决赛的5名护理员，最终2人荣获二等奖，1人三等奖，2人优秀奖，局机关和社会福利院、保望堤福星养老院分别荣获优秀组织奖，综合成绩在各区排名第二。三是发放护理员补贴。为12名持证护理员发放一次性奖励6500元，为190名护理员发放岗位补贴22.8万元，有效激励了护理员自觉学习提升服务质量。

## （二）存在的问题及原因分析

1、武昌区民政局未申报2019年社区养老服务经费项目绩效指标，未设定清晰、细化、可衡量的绩效指标。

2、武昌区民政局部分预算资金量与实际工作任务不匹配。如（1）2019年计划新建20所社区老年人服务中心，按照每个中心30万元的标准，预算新建社区老年人服务中心建设经费600万元，实际民政局一直按2年发放建设补贴，第一年新建补贴发放15万元，该项补贴实际应申报300万元。（2）智慧养老服务平台运行费82万元。其中：困难群体一键通话费补贴3万元，2019年实际使用1.4万元；智能养老信息平台租用电信光纤费用14万元，2019年实际使用3万元。资金使用与预算相差较大。

3、武昌区民政局未制定专门的业务管理制度、实施细则，实施过程中主要按照各类实施意见、工作通知相关规定执行，部分实施细则不详。

4、为老服务平台呼叫服务存在拨打无人接听的情况。

5、存在想知道但没有渠道获知为老服务三助一护热线电话的情况。

6、社区老年人服务中心运营补贴实施差额发放，共有37家金额超过10万元。

## 六、有关建议

1、武昌区民政局应加强项目绩效管理学习，培养绩效管理骨干，设置合理的绩效评价指标，在申报项目绩效考核指标时，充分考虑单位主要目标及工作重点，以重点工作为导向，结合部门履职特性，制定出的绩效指标覆盖面广、全面、可衡量，并能与项目产出和效益密切相关。对绩效目标切实做好细化和量化，跟踪实施情况，明确项目实施效益，以便更好地实施项目绩效管理和绩效评价。

2、武昌区民政局项目预算编制要有明确标准，资金额度要与年度目标相适应。

3、武昌区民政局应建立健全制度标准规范。根据各类业务事项相关法律法规、政策规定的增减修改及时制定完善相关管理制度和服务规范。

4、武昌区民政局应加强对为老服务平台运营工作的监管，督促平台运营方提供更优质的服务。

5、武昌区民政局应加大“互联网+居家养老”的宣传推广和引导，方便更多群众通过网络获取养老服务，提高“互联网+居家养老”的社会认知度和群众认同感。

6、严格按照相关文件发放补贴，促进养老服务业更好更快发展。

## 七、其他需要说明的问题

（一）本次评价项目数据是基于武昌区民政局提供的相关资料，涉及范围较广、数据多，无法一一核实其真实性，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）对于绩效评价框架中的部分定性指标，无法根据量化的数据评价并得出分数，评议结果主要依据评价人员的职业判断。

（三）企业满意度我们主要采取调查问卷的方式进行，因本次绩效评价调查问卷对象范围太广，评价小组时间及人力、精力有限，收集的信息存在一定的局限性和片面性，可能会导致统计性偏差，对评价结果产生一定的影响。

## 附件

1、级别评定对照表

2、2019年度社区养老服务经费项目绩效评价指标评分表

3、2019年度社区养老服务经费项目支出绩效评价指标体系及评分表

4、访谈主要信息记录

**武汉康力会计师事务有限责任公司**

**2020年8月22日**