

# 2020 年上街区民政局 12349 居家养老信息服务平台运营费预算项目绩效评价报告

## 一、项目概述

### （一）项目基本情况

近年来，随着老龄化进程的不断加快，养老问题日益突出，养老形势日益严峻，为积极应对、解决我区养老问题，我们积极探索具有上街特色的“互联网+养老”智慧养老服务新模式，根据《郑州市人民政府关于全面推进养老服务业发展的实施意见》（郑政〔2014〕36号）、《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市居家和社区养老服务改革试点实施方案的通知》（郑政〔2018〕266号）等文件要求，建成了上街区 12349 智慧养老服务中心，并对服务中心进行运营，开通“12349”24 小时为老服务公益热线，建立健全 60 岁以上老人信息档案，有效整合各种社会化为老服务资源、制定完善的服务商加盟和管理办法。把“机构养老、居家养老、社区养老等通过 12349 信息服务平台有效的结合起来，线上提供信息、线下提供服务，实现个人、家庭、社区、机构与养老服务资源的高效对接和优化配置，为老人提供“紧急救援、康复护理、长期托养、日间照料、精神慰藉、休闲娱乐、家政服务”等综合性服务。满足老年人多层次多样化的养老服务需求。

### （二）项目资金情况

上街区 12349 智慧养老服务中心运营项目 2020 年度预算经

费 49.8 万元，实际到位资金 49.8 万元（使用有上级下达资金），资金到位率 100%。我们高度重视项目预算资金的管理使用，强化措施和监督，确保项目预算资金严格按照计划执行，预算执行率 33.33%。

### （三）绩效目标

在全区开通“12349”24 小时为老服务公益热线，建立建全 60 岁以上老人信息档案，有效整合各种社会化为老服务资源，制定完善的服务商加盟和管理办法。为老人提供“紧急救援、康复护理、长期托养、日间照料、精神慰藉、休闲娱乐、家政服务”等综合性服务，满足老年人多层次多样化的养老服务需求。

## 二、评价工作概述

### （一）绩效评价目的

（1）通过绩效评价，形成真实完整、数据准确、分析透彻、逻辑清晰、客观公正的绩效评价结论，为后期强化预算绩效管理提供重要依据。

（2）通过对项目绩效评价，提升项目实施水平，确保资金安全与高效使用。

（3）通过对预算资金的产出和结果进行评价，发现预算执行、资金使用管理中存在的问题，优化资金资源，提高资金使用效率，为下一年度预算安排提供参考依据。

### （二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

（1）科学规范原则：按照科学可行的要求，严格执行规定的评价程序，采用定量与定性分析相结合的方法；

(2) 公正公开原则：以事实为依据，以规范为准绳，真实、客观、公正评价项目绩效；

(3) 绩效相关原则：围绕资金支出与其产出进行评价，反映支出和产出之间的绩效对应关系。

### (三) 绩效评价指标体系

根据本次绩效评价的目的和项目实际情况设计评价指标体系，指标体系包括投入、过程、产出及效益三个方面。一是项目投入，主要评价项目的时效情况、项目立项及资金落实情况。二是项目实施过程，主要评价项目单位的业务管理、财务管理、会计信息管理等方面的情况。三是产出与效益），依据项目属性为民生项目，本次效益指标注重分析项目产出数量、产出质量、社会效益及服务对象满意度。

### (四) 绩效评价方法

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》(财预〔2011〕285号)文件确定的绩效评价方法，从本项目实际情况出发，采用以下方法。同时在运用具体评价方法时，采用定量与定性相结合的技术进行综合评价。

(1) 比较法：通过对绩效目标与实施效果比较，综合分析绩效目标的实现程度；

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

(3) 项目效益分析法：通过项目支出与项目效益进行对比分析，评价绩效目标的实现程度；

(4) 公众评价法：通过问卷调查对项目支出效果进行评价目标的实现程度。

### (五) 绩效评价组织实施

(1) 前期准备阶段。根据区财政局绩效评价工作要求结合实施绩效评价的特点，成立绩效评价组，制定评估实施方案，召开专题会议，听取项目运营方有关负责人情况汇报，全面了解12349服务项目运营情况、存在问题及下一步打算。

(2) 评价实施阶段。为保证本次绩效评价结果的客观、公正、科学，评价小组进行实地考察，了解项目开展、项目执行、项目管控、财务管理等情况。组织人员对项目实施进度、资金管理使用、加盟商服务等资料进行查看验收。同时，实地调查老人对12349智慧养老服务中心养老服务的满意度、养老需求等，确保掌握真实情况资料。

(3) 绩效分析阶段。绩效评价工作组通过收集资料、对照查证复核、数据汇总分析等工作程序，采用定性指标与定量指标结合、点上调查与面上分析结合的方法，确保评价工作客观、公正。对评估情况进行认真分析，形成评估报告。根据实际评估情况，不断总结提升点经验，解决试点过程中存在的问题，酌情推进下一步工作。

## 三、绩效评价指标分析

### (一) 项目决策情况

项目立项依据充分，立项程序规范，所设定的绩效目标符合实际，预算编制资金额度与年度目标相适应，预算资金分配合理。

## （二）项目管理情况

项目管理按照有关管理制度规定实行。严格执行管理制度，落实项目工作，达到了绩效项目管理目标。

## （三）项目产出情况

产出数量情况：累计服务人次数 2687 人次；产出质量情况：每月服务回访率达到 100%；产出时效情况：完成期限为 2020 年 12 月 31 日前完成；产出成本情况：平台运营费 49.89 万元/年。

## （四）项目效果情况

（1）满足了老人个性化的养老需求，提升了老年人生活水平。12349 电话热线开通以来，接听电话数量、服务派单量年年上升。日常为老人提供上门服务充分照顾到了老年人习惯于既定的生活方式和在熟悉社区环境的养老需求，满足了他们愿意在家中接受养老的心理需要，具有广覆盖、低成本、人性化等特点。另一方面改善了空巢老人无人照顾的情况，一定程度提升了老年人的生活水平。

（2）社会群众满意度较高。在对受益老人走访、电话访问中，目标群体对 12349 智慧养老服务的满意率较高。

## 四、评价结论

### 1. 项目自评得分及自评结果

自评得分：91.99，结果为优。

### 2. 发现的主要问题和改进措施

发现的主要问题：预算执行率 33.33%未达到 100%，原因为使用了 24.9 万元的上级下达资金。改进措施：在制定预算时将

上级资金考虑进去，尽量保持预算准确，提高预算执行率。

## **五、绩效自评结果拟应用和公开情况**

该项目 2020 年自评等级为优，执行效果良好，建议保留现有资金规模，该项目可以随本年度决算公开。

## **六、主要经验及做法**

引入专业运营管理团队，以 12349 智慧养老服务呼叫网络平台为支撑，以智能化和互联网终端为纽带，通过智能化手段，一方面有效整合和合理配置包括“养老服务机构、老年人和子女、社区及相关服务机构”在内的各种资源，组建上门服务团队，发布服务目录，为老人提供信息咨询、生活照料、家政服务、文化娱乐、精神慰藉、法律援助等社会服务项目。

## **七、其他需要说明的问题**

无

# 项目绩效自评

( 2020 年度)

项目名称	12349 居家养老信息平台运营费							
主管部门及代码	[337]郑州市上街区民政局	实施单位	郑州市上街区民政局机关					
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	执行率	资金执行分值	资金执行得分	
	年度资金总额:	49.80	74.70	24.90	33.33%	10.00	3.33	
	其中: 本年财政拨款	49.80	49.80	0.00				
	其他资金	0.00	24.90	24.90				
预期目标			目标实际完成情况					
在全区开通“12349”24小时为老服务公益热线,建立建全60岁以上老人信息档案,有效整合各种社会化为老服务资源,制定完善的服务商加盟和管理办法。为老人提供“紧急救援、康复护理、长期托养、日间照料、精神慰藉、休闲娱乐、家政服务”等综合性服务,满足老年人多层次多样化的养老服务需求。			在全区开通“12349”24小时为老服务公益热线,建立建全60岁以上老人信息档案,有效整合各种社会化为老服务资源,制定完善的服务商加盟和管理办法。为老人提供“紧急救援、康复护理、长期托养、日间照料、精神慰藉、休闲娱乐、家政服务”等综合性服务,满足老年人多层次多样化的养老服务需求。					
总分值	100.00		总得分	91.99				
说明	预算执行率低于70%或项目实施存在较大问题时,请说明原因和改进措施(默认显示,或提示信息)							
绩效目标自评	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施

	投入和管理目标	投入管理	预算执行率	100%	33.33%	1.00	0.33	使用的有24.9万元的上级下达资金
			预算编制合理性	合理	合理	1.00	1.00	
			预算资金到位情况	100%	33.33%	1.00	0.33	使用的有24.9万元的上级下达资金
		财务管理	财务管理制度健全性	健全	健全	1.00	1.00	
			资金使用规范性	合规	合规	1.00	1.00	
			财务监控有效性	有效	有效	1.00	1.00	
		项目管理	合同管理完备性	完备	完备	1.00	1.00	
			项目质量可控性	可控	可控	1.00	1.00	
			政府采购规范性	规范	规范	1.00	1.00	
			项目管理制度健全性	健全	健全	1.00	1.00	
	产出指标	数量指标	累计服务人次	≥2000 人次	2687 人次	10.00	10.00	
		质量指标	每月服务回访率	100%	100%	10.00	10.00	



		时效指标	完成期限	2020年12月31日前完成	已按时完成	10.00	10.00		
		成本指标	平台运营费	49.89万元/年	24.9		10.00	10.00	
	效益指标	社会效益	满足老年人多层次多样化的养老服务需求，让全区老人享受到服务	100%	100%		10.00	10.00	
		可持续影响	平台正常服务年限	2年	2年		10.00	10.00	
			运营服务平台数据与民政部门信息共享	及时	及时		10.00	10.00	
	满意度指标	服务对象满意度	老年人满意度	≥95%	≥95%		10.00	10.00	