

枣庄市山亭区 2020 年度残疾人家庭无障碍 改造项目绩效评价报告

委托单位：枣庄市山亭区财政局

主管部门：枣庄市山亭区残疾人联合会

评价机构：中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司

2021 年 8 月

报告编制说明

本报告是中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司编制的《枣庄市山亭区2020年度残疾人家庭无障碍改造项目绩效评价报告》。报告中的数据、案例等来自枣庄市山亭区残疾人联合会等提供的项目资料和其他来源可靠的信息渠道。本报告遵循枣庄市山亭区财政局有关预算绩效管理的规范要求编制，以纸质印刷版和电子版向枣庄市山亭区财政局报送。未经枣庄市山亭区财政局书面允许，不得随意翻印、发布。

报告编号：中景咨字（2021）0203

主评人：高级项目经理 刘彬

参评组：项目经理 张衍嵩

项目助理 任璐瑶

质量控制：一级审核： 孙天波

二级审核： 刘丽薇

三级审核： 李舒月

中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司

目 录

摘 要.....	1
正文部分.....	9
一、基本情况.....	9
（一）项目概况.....	9
（二）项目绩效目标.....	11
二、绩效评价工作开展情况.....	11
（一）绩效评价目的、对象和范围.....	11
（二）绩效评价原则、评价指标体系.....	12
（三）评价方法、评价标准.....	14
（四）绩效评价工作过程.....	15
（五）评价人员组成.....	17
三、评价结论和指标分析.....	17
（一）综合评价结论.....	17
（二）绩效评价指标分析.....	18
四、项目主要绩效、存在问题及原因分析.....	28
（一）项目主要绩效.....	28
（二）存在的问题及原因分析.....	29
五、有关建议.....	30
附件：	32

摘 要

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目立项

《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》（国发〔2016〕47号）中指出，党中央、国务院高度重视残疾人民生改善，推动残疾人事业与经济社会协调发展。2017年6月，中国残联制定《贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作指导意见》，指出“十三五期间中央和各地加大投入，争取到2020年初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求，扩大残疾人家庭无障碍改造覆盖面，提高残疾人居家生活质量，为残疾人实现小康奠定基础”。

为贯彻落实中央、省有关文件精神，实现习近平总书记在“全国卫生与健康大会”上强调要重视重点人群健康，努力实现“初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求”的目标，枣庄市印发《关于抓紧做好我市2020年度贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作的通知》（枣残联函〔2020〕10号）文件，要求完成省下达贫困重度残疾人家庭无障碍改造任务，山亭区结合市级文件要求，下达了《关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知》（山残字〔2020〕2号）、《关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知》（山残字〔2020〕3号），推进山亭区残疾人家庭无障碍改造工作。

2. 主要内容及实施情况

此次评价的范围为“山亭区贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作。”根据前期摸底调查情况，2020 年山亭区计划对 302 户持有肢体、视力、听力、精神四类残疾人证的残疾人家庭进行无障碍设施改造，每户改造经费平均 1500 元。解决残疾人生产生活方面问题，让残疾人充分参与社会生活，共享物资文化成果。截止到 2020 年 12 月 31 日，累计完成 297 户家庭无障碍改造工作，工作完成率为 98.34%。服务内容及标准如下：

表 1：山亭区残疾人家庭无障碍基础改造项目服务内容及标准

残疾类别/居住地	残疾人家庭无障碍基础改造内容
肢体残疾人	1. 对厨房、厕所、卧室等区位进行改造，包含改门、廊道、改坡、改灶、改水、改电、坐便器、室内扶手、楼梯至口扶手、卫浴设备、靠墙防撞板等。 2. 户门净宽不小于 800MM, 室内地面防滑处理, 可视对讲机、卧室、卫生间等照明灯应安装遥控或声按开关；为坐轮椅者卧室选置导轨式吊架、延至卫生间，洗手盆前端应设置扶手、下部应留出足够的移动空间等。 3. 厨房无障碍改造包含低位灶台、燃气开关，漏气报警器等。 4. 有条件的地方可以选配坐便器侧墙固设活动式 L 形扶手，阳台装防止轮椅冲撞挡板、手摇或电动升降晒衣架；选配便携式斜坡板、拐杖、轮椅、生活自助具、升降餐桌、护理床、防褥疮垫、失禁排泄辅助用具、移
视力残疾人	在楼梯口、单元门口铺设盲道，居家安装扶手、对讲门铃，卫浴间安装浴凳或配沐浴椅、防滑垫等。有条件的地方可以选配盲杖、语言报时钟表、盲人专用电话、语音电子计算器、电磁炉、电压力锅、电饭煲、听书机、上网读屏软件等生活辅具。
听力言语残疾人	1. 为听力残疾人选装闪光、可视门铃，有条件的地方可以选配闪光报警水壶、振动闹钟等生活辅具。 2. 有条件的地方可以为言语残疾人选配交流板等生活辅具。
智力精神残疾人	改造室内电源线路，安装高位遥控开关、电源保护插套、防撞板、防撞条、护角、安全防护网等。有条件的地方可以选配 GPRS 定位呼叫手环、密码工具箱等生活辅具。
城镇	重点改（新）建低位灶台、加装洗浴设备等，应为居住一楼的残疾人出入家门创造无障碍通道和环境。有条件的地方可以延伸服务范围和内容，打造无障碍住房。

残疾类别/居住地	残疾人家庭无障碍基础改造内容
农村	根据残疾人类别和等级，重点为受益人改（新）建洗浴、入厕一体的卫生间。有条件的地方可以安装太阳能热水器、卫浴设施；改（加）装用水设施，方便生活；对房屋前后进行无障碍化处理，方便出行。
注：建档立卡残疾人家庭无障碍改造项目，扶持标准一般不低于 1500 元/户，各地可结合实际，适当提高补贴标准，提高救助服务水平。	

3. 项目资金投入和使用情况

山亭区 2020 年度残疾人家庭无障碍改造项目预算安排 45.3 万元，主要用于残疾人家庭无障碍改造工作。各乡镇（街道）应按救助标准结合实际匹配救助经费，待项目安装完成后及时验收。截止 2020 年 12 月 31 日，资金暂未到位，预算执行率为 0。

（二）项目绩效目标

总体目标：解决残疾人生产生活等方便，让残疾人充分的参与社会活动，共享物质文化成果。

年度目标：应办尽办。

二、绩效评价工作开展情况

受山亭区财政局委托，中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司（以下简称“评价机构”）综合采用政策制度研究、专家咨询、对比分析、问卷调查、实地核查等方法对项目进行了全面评价。通过对项目的决策、过程、产出和效果四个方面进行客观、公正的评价，总结项目实施过程中的经验，发现问题，提出改进该项目立项投入、组织实施、运行管理的具体建议，为下一步预算资金安排提供重要参考依据。

三、评价结论和指标分析

（一）综合评价结论

此次评价采用现场评价的方式,得分为 81.94 分,评价等级为“良”。项目总体上立项依据充分,立项程序规范,实施方案及管理制度健全,能够及时实施并通过验收,项目实施后社会效益较为显著,服务对象满意度高,但也存在绩效目标申报表填写不够规范、资金暂未到位,预算执行率低、项目合同、验收等项目档案管理不够规范、档案书写规范程度欠佳、政策宣传效果不足、部分残疾人生活质量提升效果不够明显、项目可持续性仍需提高等问题。

（二）绩效评价指标分析

从指标得分情况看,决策、过程、产出和效果四个一级指标得分率分别为 83.3%、75%、99.48%、76.9%。

1. 项目决策指标分值为 15 分,评价得分 12.5 分,得分率 83.3%。项目立项依据充分,申请程序合规、申请资料完整,但绩效目标申报表编制质量较低,存在指标细化、量化不足,数量指标与项目资金额不匹配的问题。

2. 项目过程指标分值为 30 分,评价得分 22.5 分,得分率 75%。项目实施方案及管理制度健全,组织实施较为规范,但存在资金暂未到位,预算执行率低、项目合同、验收等项目档案管理不够规范、档案书写规范程度欠佳、政策宣传效果不足等问题。

3. 项目产出指标分值为 25 分，评价得分 24.87 分，得分率 99.48%。项目完成率 98.34%，未完成的原因因为服务对象不在当地居住或不愿意进行改造，质量验收合格，项目完成及时，成本未超合理预算。

4. 项目效益指标分值为 30 分，评价得分 23.07 分，得分率 76.9%。项目实施后，残疾人生活质量得到提高，社会效益显著，残疾人满意度较高，但也存在部分配备用具未使用、使用效果不明显，项目可持续性还需提升的问题。

四、项目主要绩效、存在问题及原因分析

（一）项目主要绩效

项目实施后，能够初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求，扩大残疾人家庭无障碍改造覆盖面，提高残疾人居家生活质量，受到广大残疾人的欢迎和社会各界的好评，为残疾人实现小康奠定基础。

（二）存在的问题及原因分析

1. 绩效目标申报表填写质量较低

调研了解到，绩效目标申报表填写质量较低，存在质量指标未量化，部门长期及年度绩效目标未量化，数量指标设置有误，未与该项目资金匹配，经济效益指标及可持续影响设置有误，与该项目不符等问题。

2. 资金暂未到位，预算执行率较低

调研了解到，截止到 2020 年 12 月 31 日，项目资金暂未到

位，预算执行率为 0。

3. 项目管理执行规范性欠佳

调研了解到，项目未建立明确的投诉、反馈机制，仅通过 12345 市民热线进行意见反馈，2020 年度山亭区残疾人联合会贫困残疾人家庭无障碍改造项目汇总表中部分残疾人联系方式空缺或为空号，项目验收工程造价审核定案表未填写开工及竣工日期，合同及验收报告未填写日期，部分评估表填写质量较低，存在空项、漏项、无照片等情况，项目管理执行规范性欠佳。

4. 政策宣传效果仍然不足

调研了解到，虽然区主管部门及下属乡镇、村委均对项目政策进行宣传，但是通过服务对象的满意度调查问卷及现场调研发现，仍有许多残疾人对残疾人家庭无障碍改造政策不够了解，许多残疾人及家属认为残联配备何种器具就接受何种器具，导致部分器具适配未能够完全满足残疾人的需求，一定程度上影响了项目实施效果。

5. 项目实施效果不够显著

调研了解到，项目实施效果不够显著，存在部分残疾人器具未使用、效果不明显等问题。如孙启延家庭配备的电饭煲未使用，沐浴椅子堆放杂物；乔海洋、杨德风家庭配备的的腕表丢失；王朝祥家庭的电子预警盲杖未使用，电饭锅未使用，闪光门铃的效果不够明显。

五、有关建议

（一）进一步完善绩效管理，加强目标编制合理性

建议区主管部门增强绩效目标管理意识，明确目标对过程监督和结果评定的重要性，收集往年实施情况、行业标准等数据，并充分考虑指标值的可量化性、数据的可采集性、方法的可操作性、目标的可实现性、绩效的可考核性，可借鉴省、市级指标设定，设立科学合理的指标值，并与项目资金额匹配，作为其后续进行项目管理、监督监控的依据。

（二）及时督促资金批复，提高预算执行率

建议及时督促资金批复，提高预算执行率，以便进一步提升财政资金发挥效益。

（三）建立反馈机制，提升项目管理执行规范性

建议及时建立投诉反馈机制，确保残疾人在改造项目实施的全周期内均可以对器具使用质量、效果等内容进行反馈，以便对未来该项目的实施起到一定的参考作用，同时提升项目合同、验收报告等过程资料的填写质量，对评估表中部分技术性的内容可组织培训，确保“一户一档”资料的完整性，逐步提升项目管理执行的规范性。

（四）加强政策宣传，提高受益群体配合度

在宣传渠道和形式方面，建议区级主管部门结合本区实际情况，会同各乡镇研究制定统一明确的宣称政策和材料，由各乡镇根据自身实际情况，选择合适的宣传渠道进行宣传，进一步提升

政策的知晓度。在宣传内容上，除服务内容、标准、条件等规范内容外，可通过案例、故事的形式宣传残疾人家庭无障碍改造效果，以提高残疾人家庭成员的理解度和配合程度。

（五）提升改造器具使用率，增强项目实施效果

建议项目主管部门在项目开展前期及时与残疾人沟通，结合残疾人本人及家属的个人意愿，根据个人需求选择最适配的器具，提升器具使用率，增强项目实施效果，避免出现器具闲置、效果不足等情况。

正文部分

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目立项

《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》（国发〔2016〕47号）中指出，党中央、国务院高度重视残疾人民生改善，推动残疾人事业与经济社会协调发展。2017年6月，中国残联制定《贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作指导意见》，指出“十三五期间中央和各地加大投入，争取到2020年初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求，扩大残疾人家庭无障碍改造覆盖面，提高残疾人居家生活质量，为残疾人实现小康奠定基础”。

为贯彻落实中央、省有关文件精神，实现习近平总书记在“全国卫生与健康大会”上强调要重视重点人群健康，努力实现“初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求”的目标，枣庄市印发《关于抓紧做好我市2020年度贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作的通知》（枣残联函〔2020〕10号）文件，要求完成省下达贫困重度残疾人家庭无障碍改造任务，山亭区结合市级文件要求，下达了《关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知》（山残字〔2020〕2号）、《关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知》（山残字〔2020〕3号），推进山亭区残疾人家庭无障碍改造工作。

2. 主要内容及实施情况

此次评价的范围为“山亭区贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作。”根据前期摸底调查情况，2020 年山亭区计划对 302 户持有肢体、视力、听力、精神四类残疾人证的残疾人家庭进行无障碍设施改造，每户改造经费平均 1500 元。解决残疾人生产生活方面问题，让残疾人充分参与社会生活，共享物资文化成果。截止到 2020 年 12 月 31 日，累计完成 297 户家庭无障碍改造工作，工作完成率为 98.34%。服务内容及标准如下：

表 1：山亭区残疾人家庭无障碍基础改造项目服务内容及标准

残疾类别/居住地	残疾人家庭无障碍基础改造内容
肢体残疾人	1. 对厨房、厕所、卧室等区位进行改造，包含改门、廊道、改坡、改灶、改水、改电、坐便器、室内扶手、楼梯至口扶手、卫浴设备、靠墙防撞板等。 2. 户门净宽不小于 800MM, 室内地面防滑处理, 可视对讲机、卧室、卫生间等照明灯应安装遥控或声按开关；为坐轮椅者卧室选置导轨式吊架、延至卫生间，洗手盆前端应设置扶手、下部应留出足够的移动空间等。 3. 厨房无障碍改造包含低位灶台、燃气开关，漏气报警器等。 4. 有条件的地方可以选配坐便器侧墙固设活动式 L 形扶手，阳台装防止轮椅冲撞挡板、手摇或电动升降晒衣架；选配便携式斜坡板、拐杖、轮椅、生活自助具、升降餐桌、护理床、防褥疮垫、失禁排泄辅助用具、移
视力残疾人	在楼梯口、单元门口铺设盲道，居家安装扶手、对讲门铃，卫浴间安装浴凳或配沐浴椅、防滑垫等。有条件的地方可以选配盲杖、语言报时钟表、盲人专用电话、语音电子计算器、电磁炉、电压力锅、电饭煲、听书机、上网读屏软件等生活辅具。
听力言语残疾人	1. 为听力残疾人选装闪光、可视门铃，有条件的地方可以选配闪光报警水壶、振动闹钟等生活辅具。 2. 有条件的地方可以为言语残疾人选配交流板等生活辅具。
智力精神残疾人	改造室内电源线路，安装高位遥控开关、电源保护插套、防撞板、防撞条、护角、安全防护网等。有条件的地方可以选配 GPRS 定位呼叫手环、密码工具箱等生活辅具。
城镇	重点改（新）建低位灶台、加装洗浴设备等，应为居住一楼的残疾人出入家门创造无障碍通道和环境。有条件的地方可以延伸服务范围和内容，打造无障碍住房。

残疾类别/居住地	残疾人家庭无障碍基础改造内容
农村	根据残疾人类别和等级，重点为受益人改（新）建洗浴、入厕一体的卫生间。有条件的地方可以安装太阳能热水器、卫浴设施；改（加）装用水设施，方便生活；对房屋前后进行无障碍化处理，方便出行。
注：建档立卡残疾人家庭无障碍改造项目，扶持标准一般不低于 1500 元/户，各地可结合实际，适当提高补贴标准，提高救助服务水平。	

3. 项目资金投入和使用情况

山亭区 2020 年度残疾人家庭无障碍改造项目预算安排 45.3 万元，主要用于残疾人家庭无障碍改造工作。各乡镇（街道）应按救助标准结合实际匹配救助经费，待项目安装完成后及时验收。截止 2020 年 12 月 31 日，资金暂未到位，预算执行率为 0。

（二）项目绩效目标

总体目标：解决残疾人生产生活等方便，让残疾人充分的参与社会活动，共享物质文化成果。

年度目标：应办尽办。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的

为扎实推进“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目专项资金管理，提高财政资金使用效益，山亭区财政局委托中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司（以下简称“评价机构”）对2020年度山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目进行绩效评价。通过对项目的决策、过程、产出和效果四个方面进行客观、公正的

评价，总结项目实施过程中的经验，发现问题，提出改进该项目立项投入、组织实施、运行管理的具体建议，为下一步预算资金安排提供重要参考依据。

2. 评价对象和范围

评价对象为 2020 年度山亭区贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作”项目资金的使用绩效，评价基准日为 2020 年 12 月 31 日。此次评价的范围包括 302 户持有肢体、视力、听力、精神四类残疾人证的残疾人家庭进行无障碍设施改造，涉及实施项目的 9 个乡镇 1 个街道。

（二）绩效评价原则、评价指标体系

1. 绩效评价原则

（1）科学公正原则。运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（2）绩效相关原则。针对具体支出及其产出绩效进行评价，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

（3）政策相符原则。制定评价工作方案、现场评价表格及项目评价实施工作均应严格执行有关政策和管理规定。

（4）经济合理原则。既要节约成本又要满足项目绩效评价工作的需要。

（5）依据充分原则。绩效评价所涉及的绩效报告、法律政策文件、项目计划及资金的确定与调整，项目验收与项目成果等都应依据充分。评价机构以正式程序得到的资料和信息为评价的

依据，非正式程序所提交的资料仅供参考。

（6）独立评价原则。以第三方的身份独立开展评价活动，不受任何机构和个人的干预和影响，独立做出评价结论。

（7）回避原则。评价工作人员和评价专家不得与项目承担单位有任何利害关系，确保评价结论的客观公正。

（8）反馈原则。将评价的结果反馈给委托部门，作为有关部门以后年度安排项目预算、加强项目管理等工作的重要依据。

（9）保密原则。评价工作人员和评价专家，对与项目评价有关的所有信息资料负有保密义务，未经允许，不得散布。

2. 评价指标体系

参照山东省财政厅《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）规定，以及相关法律法规、项目绩效目标及管理办法，根据该项目的特点和行业属性，对本次绩效评价指标体系进行了细化和调整，最终确定了指标体系由4个一级指标、10个二级指标、16个三级指标、31个四级指标（绩效评价指标体系详见附件1）组成。

本次绩效评价级次分为4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”。

（三）评价方法、评价标准

1. 评价方法

为充分体现项目特点，准确、全面反映项目的资金管理和项目管理的效果，体现绩效评价的公平和客观，本次评价通过政策制度研究、专家咨询、对比分析、问卷调查、实地核查等方法进行。

（1）政策制度研究

政策制度是本次绩效评价的重要研究背景之一，有利于评价组深刻把握 2020 年度山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目评价的总体思路以及资金和项目管理的总体要求。

（2）专家咨询

为充分体现项目特点，准确、全面反映项目的资金管理和项目管理的效果，体现绩效评价的公平和客观，在评价过程中，采用专家评议法，邀请财务专家、行业专家组成现场评价小组，到项目现场采取勘察、问询、复核、访谈等方式，对有关情况进行核实，对掌握的有关资料进行整理分析，及时提供专业的咨询意见。

（3）对比分析法

建立山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目绩效评价坐标系、参照系，通过对比分析，确定实际数与坐标系之间的差异，评价预算资金完成的情况，年度计划任务完成情况。

①合规性分析。对比资金分配、管理制度、资金使用管理、项目实施管理等相关工作开展情况，评价项目资金使用与相关政策规定的符合性。

②年度计划任务完成情况。通过将实际完成值与目标值、年度计划任务进行对比分析，评价绩效目标实现程度。

（4）实地核查

对全区 1 个街道及 9 个乡镇的服务对象进行随机入户抽查，了解山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目完成情况、服务对象政策知晓率、实施效果、满意度等情况。

（5）问卷调查

针对服务对象开展问卷调查，了解调查对象对政策的知晓程度、对服务内容、形式及质量的满意度，收集项目实施效益的满意度，从侧面反映项目的社会效益、可持续影响以及满意度情况。

2. 评价标准

绩效评价标准是指衡量财政支出绩效目标完成程度的尺度。该项目采用的绩效评价标准具体包括：计划标准、行业标准以及历史标准。

（四）绩效评价工作过程

本次绩效评价时间为 2021 年 8 月 1 日至 8 月 31 日，主要工作内容包括以下三个方面：

1. 评价准备阶段（8 月 1 日-8 月 7 日）

研究政策、法规，制定初步方案。在明确委托方要求的前提

下，评价机构搜集并分析相关法律法规、政策文件以及初步的项目资料，就评价背景、评价思路、评价对象和内容、评价方法和进度安排等制定初步工作方案和绩效评价指标体系报委托方审核，并依据委托方提出的意见进一步完善工作方案和指标体系。

2. 评价实施阶段（8月8日-8月15日）

现场调研。评价机构依据工作需要组建评价小组到项目单位进行现场评价。采取勘察、问询、座谈、复核等多种方式，结合项目单位提供的项目资料，对项目的实施和完成情况进行核实，并对所掌握的有关信息进行分类、整理和初步分析，形成现场调研记录，并发放调查问卷。

3. 撰写并报送评价报告阶段（8月16日-8月25日）

根据相关调研记录和评价分析，对项目的立项、资金管理、组织实施、项目产出、项目效益等情况进行分析评价，撰写《山亭区2020年度残疾人家庭无障碍改造项目绩效评价报告》，针对评价过程中发现的问题，提出合理性建议和改进措施，报送委托方，并根据委托方的意见进一步修改完善报告。

4. 档案整理（8月26日-8月31日）

评价工作组对项目绩效评价资料进行编辑整理和归档。存档资料包括但不限于：评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、基础数据表、评价工作底稿及附件、访谈记录、现场勘查记录、调查问卷、绩效评价指标体系及评分表、绩效评价报告等。

（五）评价人员组成

根据山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目实施情况，项目负责人负责整个评价工作的监督与控制，项目经理进行统筹管理，评价组组长负责具体实施。其中行业专家具有相应资质或职称，在行业领域中具有多年的从业经验，同时多次参与过绩效评价工作并熟悉绩效评价的工作流程；工作人员具有丰富的项目管理经验并参与过类似的绩效评价工作。工作人员及备选专家分工详见下表：

表2：工作人员及备选专家分工情况表

序号	姓名	职责/职称	分工
1	李舒月	项目负责人/注册项目管理师	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	刘彬	高级项目经理	负责整个评价工作的监督与控制，把控阶段性成果及成果的质量
2	张衍嵩	项目经理	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
3	任璐瑶	项目助理	协助项目经理完成评价工作
4	张引娜	项目助理	协助项目经理完成评价工作
5	孙天波	绩效管理专家/高级会计师	负责财政预算绩效管理方面评价工作，并提出评价意见

三、评价结论和指标分析

（一）综合评价结论

此次评价采用现场评价的方式，得分为 81.94 分，评价等级为“良”。项目总体上立项依据充分，立项程序规范，实施方案及管理制度健全，能够及时实施并通过验收，项目实施后社会效

益较为显著，服务对象满意度高，但也存在绩效目标申报表填写不够规范、资金暂未到位，预算执行率低、项目合同、验收等项目档案管理不够规范、档案书写规范程度欠佳、政策宣传效果不足、部分残疾人生活质量提升效果不够明显、项目可持续性仍需提高等问题。

（二）绩效评价指标分析

具体结论如下：

表 3：各指标得分情况表

一级指标	分值	平均得分	得分率	二级指标	分值	平均得分	得分率	三级指标	分值	得分	得分率
决策	15.00	12.5	83.33%	项目立项	7.00	7.00	100%	立项依据充分性	5.00	5.00	100.00%
								立项程序规范性	2.00	2.00	100.00%
				绩效目标	5.00	2.5	50.00%	绩效目标合理性	3.00	1.5	50.00%
								绩效指标明确性	2.00	1.00	50.00%
				资金投入	3.00	3.00	100%	资金分配合理性	3.00	3.00	100.00%
过程	30.00	21.5	71.67%	资金管理	10.00	6.00	60.00%	资金到位执行情况	4.00	0	0.00%
								资金使用合规性	6.00	6.00	100.00%
				组织实施	20.00	15.5	77.50%	管理制度健全性	4.00	4.00	100.00%
								制度执行有效性	16.00	11.5	71.88%
产出	25.00	24.87	99.48%	产出数量	8.00	7.87	98.38%	实际完成率	8.00	7.87	98.38%
				产出质量	8.00	8.00	100.00%	质量达标率	8.00	8.00	100.00%

				产出 时效	6.00	6.00	100.00%	完成及时性	6.00	6.00	100.00%
				产出 成本	3.00	3.00	100.00%	成本控制情 况	3.00	3.00	100.00%
效益	30.00	23.07	76.90%	项目 效益	30.00	23.04	76.90%	社会效益	15.00	11	73.33%
								可持续影响	5.00	3.00	60.00%
								满意度	10.00	9.07	90.70%
合计									100.00	81.94	81.94%

该项目绩效评价指标体系包括 4 个一级指标、10 个二级指标、16 个三级指标和 31 个四级指标，以下将按照三级指标进行分析。

1. 项目决策分析

该一级指标包括项目立项、绩效目标和资金投入 3 个二级指标，得分情况如下表。

表 4：决策指标得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分
决策 (15 分)	项目立项 (7 分)	立项依据充分性 (5 分)	项目立项政策相符性	2.00	2.00
			项目立项与部门职责相关性	2.00	2.00
			项目与公共财政支持范围相符性	1.00	1.00
		立项程序规范性 (2 分)	项目申报批复程序规范性	1.00	1.00
			项目立项科学性	1.00	1.00
	绩效目标 (5 分)	绩效目标明确性 (2 分)	绩效目标明确性	2.00	1.00

		绩效指标合理性 (3 分)	绩效指标合理性	3.00	1.50
	资金投入 (3 分)	资金分配合理性 (3 分)	资金分配合理性	3.00	3.00

(1) 项目立项情况分析

该二级指标包括立项依据充分性及立项程序规范性 2 个三级指标。

① 立项依据充分性分析

该指标主要从以下三方面进行评价，具体内容如下。

一是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。《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》(国发〔2016〕47 号)中指出，党中央、国务院高度重视残疾人民生改善，推动残疾人事业与经济社会协调发展。2017 年 6 月，中国残联制定《贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作指导意见》，指出“十三五期间中央和各地加大投入，争取到 2020 年初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求，扩大残疾人家庭无障碍改造覆盖面，提高残疾人居家生活质量，为残疾人实现小康奠定基础”。

项目的实施可以更好地贯彻落实“初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造基本需求”的要求，项目立项与国家、省、市级相关政策要求相符。

二是项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需。区残联主要职责是为“弘扬人道主义、宣传残疾人事业，沟通政府、

社会与残疾人之间的联系，动员社会理解、尊重、关心、帮助残疾人；开展残疾人康复、教育、劳动就业、扶贫、文化、体育、科研、用品供应、福利、社会服务、无障碍设施和残疾预防工作，创造良好的环境和条件，扶助残疾人平等参与社会生活”。

项目立项与残联部门的职责相关，且属于该部门履职所需。

三是项目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。《中华人民共和国预算法》指出“一般公共预算支出按照其功能分类，包括一般公共服务支出，外交、公共安全、国防支出，农业、环境保护支出，教育、科技、文化、卫生、体育支出，社会保障及就业支出和其他支出”。本项目资金支出属于卫生支出，属于公共财政支持范围。

②立项程序规范性分析

该指标主要从以下两方面进行评价，具体内容如下。

一是项目申报批复程序规范。2020年3月23日，枣庄市残联印发了《关于抓紧做好我市2020年度贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作的通知》（枣残联函〔2020〕10号），为了贯彻落实文件要求，更好开展2020年度山亭区贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作，区残联制定了《关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知》（山残字〔2020〕2号）、《关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知》（山残字〔2020〕3号），并委托第三方进行项目预算评审，出具预算评审报告书，项目立项申报程序规范。

二是项目立项科学。项目事前经区残联会议决议，项目立项过程规范，资料清晰。项目事前经过必要的集体决策，项目立项科学。

（2）绩效目标情况分析

该指标主要评价绩效目标明确性和绩效目标合理性，具体内容如下。

评价发现，绩效目标与实际工作内容具有相关性，但绩效目标申报表编制质量较低，存在指标细化、量化不足，数量指标与项目资金额不匹配的问题，主要体现在以下两个方面：一是设置的质量指标未量化，部门长期及年度绩效目标未量化，如质量指标应设置为“验收合格率”，部门长期及年度绩效目标应结合项目内容、资金及指标进行描述；二是数量指标设置有误，未与该项目资金匹配；经济效益指标及可持续影响设置有误，与该项目不符，如数量指标指标值应设置为 302 人，经济效益可不设置，可持续影响指标应设置为促进残疾人康复服务体系建设效果。

（3）资金投入分析

该指标主要评价资金分配合理性，具体内容如下。

通过现场查看相关资料，评价发现，项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应，即按照 302 户家庭每户 1500 元的标准申报预算。

2. 项目过程分析

该一级指标包括资金管理和组织实施 2 个二级指标，得分情况如下表所示：

表 5：过程指标得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分
过程 (30 分)	资金管理 (10 分)	资金到位执行情况 (4 分)	资金到位率	2.00	0.00
			预算执行率	2.00	0.00
		资金使用合规性 (6 分)	资金使用合规性	4.00	4.00
			资金使用流程规范性	2.00	2.00
	组织实施 (20 分)	管理制度健全性 (4 分)	实施方案健全性	2.00	2.00
			管理制度健全性	2.00	2.00
		制度执行有效性 (16 分)	项目管理规范性	4.00	2.50
			项目执行规范性	10.00	8.00
			宣传推广情况	2.00	1.00

(1) 资金管理情况分析

该二级指标包括资金到位执行情况、资金使用合规性 2 个三级指标。

① 资金到位率情况分析

资金暂未到位。该指标评价标准为“以专项资金到达项目单位为到位”。该项目 2020 年度预算为 45.3 万元，截止到 2020 年 12 月 31 日，资金暂未到位。

② 预算执行率情况分析

预算执行率为 0。该项目 2020 年度预算为 45.3 万元，截止到 2020 年 12 月 31 日，资金暂未到位，预算执行率为 0。

③资金使用合规性情况分析

资金使用合规。由于资金暂未到位，因此无法考量项目资金使用合规性，可视作为满分。

④资金使用流程规范性

资金使用流程规范。由于资金暂未到位，因此无法考量项目资金使用流程规范性，可视作为满分。

（2）组织实施分析

该二级指标包括管理制度健全性和制度执行有效性 2 个三级指标。

①管理制度健全性分析

该指标主要从实施方案健全性、管理制度健全性两个方面进行评价，具体内容如下。

实施方案健全。项目单位结合枣庄市关于抓紧做好我市 2020 年度贫困重度残疾人家庭无障碍改造工作的通知，制定了山亭区关于对全区建档立卡重度残疾人家庭进行无障碍改造的通知，内容健全。

管理制度健全。业务方面，项目单位制定了山亭区残疾人办证指南、山亭区贫困重度残疾人家庭无障碍改造细则等文件；财务方面，项目单位转发了省级残疾人事业发展补助资金管理办法。

②制度执行有效性分析

该指标主要从项目管理规范性、项目执行规范性及宣传推广情况三个方面进行评价，具体内容如下。

一是项目管理有待进一步规范。依据现场查看相关资料，评价发现，区残联能够按照要求对项目实施进行考评、检查，但项目单位未建立明确的投诉、反馈机制，仅通过 12345 市民热线进行反馈，且 2020 年度山亭区残疾人联合会贫困残疾人家庭无障碍改造项目汇总表中部分残疾人联系方式空缺或为空号；项目验收工程造价审核定案表未填写开工及竣工日期，合同及验收报告未填写日期，档案管理不够规范。

二是项目执行规范性有待增强。依据现场查看相关资料，评价发现，项目实施流程与实施方案要求相符，但部分评估表填写质量较低，存在空项、漏项、无照片等情况。

三是宣传力度有待加强。依据现场查看相关资料，评价发现，项目单位对项目进行过宣传推广，并建立了服务指南，但许多残疾人对项目不够了解，政策宣传力度还需进一步加强。

3. 项目产出分析

该一级指标包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本 4 个二级指标，得分情况如下表所示：

表 6：产出指标得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分
------	------	------	------	----	----

产出 (25 分)	产出数量 (8 分)	实际完成率 (8 分)	残疾人家庭无障碍设施建设改造户数	8.00	7.87
	产出质量 (8 分)	质量达标率 (8 分)	服务内容符合情况	4.00	4.00
			质量达标率	4.00	4.00
	产出时效 (6 分)	完成及时性 (6 分)	项目实施的及时性	6.00	6.00
	产出成本 (3 分)	成本控制情况 (3 分)	项目成本	3.00	3.00

(1) 产出数量情况分析

该指标包括实际完成率 1 个三级指标，具体内容如下。

项目计划完成 302 户，实际完成 297 户。实际完成率为 98.34%。未完成的原因为服务对象不在当地居住或不愿意进行改造。

(2) 产出质量情况分析

该指标包括质量达标率 1 个三级指标，具体内容如下。

一是服务内容符合情况高。依据现场查看相关档案资料，评价发现，2020 年度“山亭区残疾人家庭无障碍设施建设”工作服务内容符合市级及区县级实施方案等文件要求，未出现违规情况。

二是质量达标率高。依据现场查看相关档案资料，评价发现，项目实施后由第三方公司出具了验收报告，质量达标率为 100%。

(3) 产出时效情况分析

该指标包括完成及时性 1 个三级指标，具体内容如下。

依据现场查看相关档案资料，评价发现，项目能够按照文件要求及时完工。

（4）产出成本情况分析

该指标包括成本控制情况 1 个三级指标，具体内容如下。

依据现场查看相关资料，评价发现，项目实际成本未超合理预算。

4. 项目效益情况

该一级指标包括项目效益 1 个二级指标，得分情况见下表：

表 7：效果指标得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分
效益 (30 分)	项目效益 (30 分)	社会效益 (15 分)	残疾人生活质量提升效果	15.00	11.00
		可持续影响 (5 分)	促进残疾人康复服务体系建设	5.00	3.00
		满意度 (10 分)	服务对象满意度	10.00	9.07

（1）项目效益

该二级指标包括社会效益、可持续影响和满意度 3 个三级指标。

①社会效益分析

该指标主要从残疾人生活质量提升效果方面进行评价，具体内容如下。

项目实施后，不仅对残疾人日常康复和起居等方面都起到了较大的帮助，更提高了生活质量，为残疾人带来了新的希望，残疾人生活质量提升效果较为显著。但结合现场调研及电话回访的结果，仍存在配备用具未使用、效果不明显等问题。如孙启延配备的电饭煲未使用，沐浴椅子堆放杂物；乔海洋、杨德风的腕表丢失；王朝祥的电子预警盲杖未使用，电饭锅未使用，闪光门铃的效果不够明显。

② 可持续影响分析

该指标主要评价促进残疾人康复服务体系建设情况，具体情况如下。

项目实施后，对促进残疾人康复服务体系建设效果较为显著，但调研了解到，部分残疾人并未使用器具或效果不够明显，因此后续仍需针对残疾人的不同情况结合本人具体需求进行器具配备。

③ 满意度分析

该三级指标主要从服务对象满意度方面进行评价。

由于满意度调查问卷填写的样本量较少，无法根据问卷进行打分，因此结合现场调研及电话回访的结果，共计调研及回访43位，其中有39位反馈为满意，满意度为90.7%。

四、项目主要绩效、存在问题及原因分析

（一）项目主要绩效

项目实施后，能够初步解决贫困重度残疾人家庭无障碍改造

基本需求，扩大残疾人家庭无障碍改造覆盖面，提高残疾人居家生活质量，受到广大残疾人的欢迎和社会各界的好评，为残疾人实现小康奠定基础。

（二）存在的问题及原因分析

1. 绩效目标申报表填写质量较低

调研了解到，绩效目标申报表填写质量较低，存在质量指标未量化，部门长期及年度绩效目标未量化，数量指标设置有误，未与该项目资金匹配，经济效益指标及可持续影响设置有误，与该项目不符等问题。

2. 资金暂未到位，预算执行率较低

调研了解到，截止到 2020 年 12 月 31 日，项目资金暂未到位，预算执行率为 0。

3. 项目管理执行规范性欠佳

调研了解到，项目未建立明确的投诉、反馈机制，仅通过 12345 市民热线进行意见反馈，2020 年度山亭区残疾人联合会贫困残疾人家庭无障碍改造项目汇总表中部分残疾人联系方式空缺或为空号，项目验收工程造价审核定案表未填写开工及竣工日期，合同及验收报告未填写日期，部分评估表填写质量较低，存在空项、漏项、无照片等情况，项目管理执行规范性欠佳。

4. 政策宣传效果仍然不足

调研了解到，虽然区主管部门及下属乡镇、村委均对项目政策进行宣传，但是通过服务对象的满意度调查问卷及现场调研发

现，仍有许多残疾人对残疾人家庭无障碍改造政策不够了解，许多残疾人及家属认为残联配备何种器具就接受何种器具，导致部分器具适配未能够完全满足残疾人的需求，一定程度上影响了项目实施效果。

5. 项目实施效果不够显著

调研了解到，项目实施效果不够显著，存在部分残疾人器具未使用、效果不明显等问题。如孙启延家庭配备的电饭煲未使用，沐浴椅子堆放杂物；乔海洋、杨德风家庭配备的的腕表丢失；王朝祥家庭的电子预警盲杖未使用，电饭锅未使用，闪光门铃的效果不够明显。

五、有关建议

（一）进一步完善绩效管理，加强目标编制合理性

建议区主管部门增强绩效目标管理意识，明确目标对过程监督和结果评定的重要性，收集往年实施情况、行业标准等数据，并充分考虑指标值的可量化性、数据的可采集性、方法的可操作性、目标的可实现性、绩效的可考核性，可借鉴省、市级指标设定，设立科学合理的指标值，并与项目资金额匹配，作为其后续进行项目管理、监督监控的依据。

（二）及时督促资金批复，提高预算执行率

建议及时督促资金批复，提高预算执行率，以便进一步提升财政资金发挥效益。

（三）建立反馈机制，提升项目管理执行规范性

建议及时建立投诉反馈机制，确保残疾人在改造项目实施的全周期内均可以对器具使用质量、效果等内容进行反馈，以便对未来该项目的实施起到一定的参考作用，同时提升项目合同、验收报告等过程资料的填写质量，对评估表中部分技术性的内容可组织培训，确保“一户一档”资料的完整性，逐步提升项目管理执行的规范性。

（四）加强政策宣传，提高受益群体配合度

在宣传渠道和形式方面，建议区级主管部门结合本区实际情况，会同各乡镇研究制定统一明确的宣称政策和材料，由各乡镇根据自身实际情况，选择合适的宣传渠道进行宣传，进一步提升政策的知晓度。在宣传内容上，除服务内容、标准、条件等规范内容外，可通过案例、故事的形式宣传残疾人家庭无障碍改造效果，以提高残疾人家庭成员的理解度和配合程度。

（五）提升改造器具使用率，增强项目实施效果

建议项目主管部门在项目开展前期及时与残疾人沟通，结合残疾人本人及家属的个人意愿，根据个人需求选择最适配的器具，提升器具使用率，增强项目实施效果，避免出现器具闲置、效果不足等情况。

六、其他需要说明的问题

本报告所基于的数据具有一定的局限性，主要体现在以下两个方面：

一是本次评价所收集数据的真实性是基于项目单位提供的

资料具有真实性和可靠性，数据统计和分析工作是在假设所有信息都是在项目实施过程中实际发生的基础上进行的。

二是本报告在对评价结果分析时所陈述的没有提供资料是指，项目单位在评价期间未能及时向评价组提供所需资料，不代表项目单位在项目实施过程中没有收集或整理相关信息。

附件：

附件 1: 2020 年度山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目绩效评价指标体系

附件 2: 2020 年度山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目绩效评价调查问卷

附件 3: 2020 年度山亭区“贫困重度残疾人家庭无障碍改造”项目绩效评价得分意见表