

# 北京市信访办公室 财政支出项目事后绩效评价报告

项目名称：接访场所保障费项目

主管部门：中共北京市委办公厅

项目单位：北京市信访办公室

受托评价机构：北京兴中海会计师事务所有限公司

评价起止时间：2022 年 4 月至 2022 年 5 月



# 目 录

一、基本情况 .....	- 1 -
(一) 项目概况 .....	- 1 -
(二) 绩效目标 .....	- 2 -
二、绩效评价工作开展情况 .....	- 4 -
(一) 基本情况 .....	- 4 -
(二) 评价组织实施 .....	- 6 -
三、综合评价情况及评价结论 .....	- 6 -
四、绩效评价指标分析 .....	- 8 -
(一) 项目决策情况 .....	- 8 -
(二) 项目过程情况 .....	- 9 -
(三) 项目产出情况 .....	- 11 -
(四) 项目效益情况 .....	- 12 -
五、问题 .....	- 13 -
(一) 项目决策方面 .....	- 13 -
(二) 项目管理方面 .....	- 14 -
(三) 项目绩效方面 .....	- 14 -
六、建议 .....	- 14 -
(一) 项目决策方面 .....	- 15 -
(二) 项目管理方面 .....	- 15 -
(三) 项目绩效方面 .....	- 16 -
附件 .....	- 16 -



# 北京市信访办公室

## 接访场所保障费项目绩效评价报告

### 一、基本情况

#### （一）项目概况

##### 1. 项目背景

根据《人民调解参与信访问题化解工作规范（试行）》、《关于加强心理咨询参与信访工作的指导意见》等文件，为来访群众提供法律咨询和心理疏导服务，是北京市信访工作的重要举措和长效机制。

根据北京市信访办公室部门责任分工，北京市信访办公室来访接待处（以下简称“来访接待处”）负责受理群众来访提出的信访诉求及批评建议，负责接待、分析排查、协调处理群众到市委、市政府的来访等工作。因此，保障来访接待场所秩序、环境卫生，保证来访接待场所通讯互联互通，将有效促进来访接待工作顺利开展。

##### 2. 主要内容及实施情况

接访场所保障费项目由来访接待处组织实施，项目内容包括维护来访接待大厅秩序，保障副中心和六里桥两个来访接待场所的安全，保障来访接待场所环境卫生和接访秩序，为来访群众提供律师咨询服务与心理疏导服务，保障接待场所的正常运转。

北京市信访办公室通过竞争性磋商方式确定服务单位

北京市保安服务总公司，由其提供安保服务，维护来访接待大厅秩序，保障副中心和六里桥两个来访接待场所的安全；向北京网信物业管理有限公司购买保洁服务，保障来访接待场所的环境卫生；向北京华宇天宏资产管理中心租赁场地，用于信访接待场所；与北京悠然心理咨询工作室签订《心理咨询及疏导服务协议》，由其为来访群众提供心理疏导服务；与北京高文律师事务所、北京市华策律师事务所、北京市金朔律师事务所、北京市京都律师事务所、北京京平律师事务所、北京市聚和律师事务所、北京雷杰展达律师事务所、北京谦君律师事务所、北京天驰君泰律师事务所、北京天霜律师事务所、北京市现代律师事务所、北京市鑫泰洋律师事务所等 12 家律所签订法律咨询服务协议，由其为信访人员提供法律咨询服务。

### 3. 项目资金投入及使用情况

根据 2021 年初北京市财政局《关于批复北京市信访办公室 2021 年预算的函》（京财党政群指[2021]962 号），该项目批复 566.502752 万元，皆为财政资金，其中：保洁服务费 37.720252 万元、保安服务费 394.66 万元、电话、互联网年费 14.80 万元、地租年费 22.0825 万元，律师顾问费 40.00 万元，心理咨询费 35.04 万元，租车费 22.20 万元，实际到位资金 566.502752 万元。2021 年 11 月 4 日，北京市财政局下发《关于批复北京市信访办公室 2021 年预算的函》（京财党政群指[2021]1989 号），批复调减接访场所保障费项目-律师顾问劳务费 2.685 万元；2021 年 12 月 31 日，调

减接访场所保障费-邮电费 1.092 万元，调减接访场所保障费-律师顾问劳务费 17.315 万元。

经上述调减后，该项目 2021 年度预算 545.410752 万元，皆为财政资金，其中：保洁服务费 37.720252 万元、保安服务费 394.66 万元、电话、互联网年费 13.708 万元、地租年费 22.0825 万元，律师顾问费 20.00 万元，心理咨询费 35.04 万元，租车费 22.20 万元。

截至 2021 年 12 月底，该项目实际支出 545.406752 万元，其中：保洁服务费 37.720252 万元、保安服务费 394.656 万元、电话、互联网年费 13.708 万元、地租年费 22.0825 万元，律师顾问费 20.00 万元，心理咨询费 35.04 万元，租车费 22.20 万元。结余资金 0.004 万元，额度已于 2021 年 12 月 31 日注销。

## （二）绩效目标

### 1. 总体目标

①坚持发展“枫桥经验”，完善社会矛盾纠纷多元化解体系，为来访群众提供法律咨询和疏导服务。

②保障来访接待场所环境卫生和接访秩序，确保接访工作的正常运转。

③保障六里桥来访接待场所通讯互联、场地使用等工作，确保接访工作的正常运转。

### 2. 具体指标

律师咨询服务：每周一至周四全天，分别在副中心、六里桥来访接待场所，每天提供 5 个小时咨询服务；

心理咨询师咨询服务：每周一至周四全天，分别在副中心、六里桥来访接待场所，每天提供5个小时咨询服务；

保安劳务费：保障来访接待场所秩序维护工作；

保洁服务费：保障城市副中心来访接待场所环境清洁；

通讯费：保障六里桥来访接待场所电话、宽带使用；

地租年费：保障六里桥来访接待场所场地使用；

效益指标：保障信访工作的正常运转；

服务对象满意度指标：

①保安劳务方面：

保安劳务费：服务对象满意度指标 $\geq 95\%$ ；保安上岗前培训率 $\geq 100\%$ ；保安业务考核合格率 $\geq 98\%$ ；保安违纪违规率 $< 1\%$ ；

②律师服务费：服务对象满意度指标 $\geq 95\%$ ；出勤率 $\geq 95\%$ ；

③心理咨询师服务费：出勤率 $\geq 95\%$ ；初件案例分析 $\geq 90\%$ 。

## 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

通过绩效评价，衡量和考核来访接待处“接访场所保障费项目”预算资金的绩效，了解、分析、检验资金使用是否达到预期目标，资金管理是否规范，资金使用是否有效。通过总结经验、分析问题，采取切实措施进一步改进和加强财政支出管理，提高财政资金使用效益。



## 2.绩效评价对象和范围

本次对接访场所保障费项目实施绩效评价，该项目由来访接待处组织实施，项目的实施保障了副中心和六里桥两个来访接待场所的安全和接访秩序，改善了来访接待场所环境，为来访群众提供了律师咨询服务与心理疏导服务。

### （二）绩效评价思路及方法

#### 1. 评价基本原则

本次绩效评价工作遵循科学规范、公正公开、分级分类和绩效相关原则。

#### 2. 评价方法

（1）评价工作组与专家评价相结合。本次绩效评价工作采取专家指导，第三方机构整理、复核，并召开现场专家评价会相结合的评价方式进行。

（2）采用比较法、因素分析法、公众评判法等，通过对项目执行的经济性、效率性、效益性的比较和分析，考核支出效率和支出效果。

#### 3. 评价指标体系

评价工作组结合项目的特点，按照《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）的规定，依据项目单位提供的资料，在参照“项目支出绩效评价指标体系框架”的基础上，评价工作组结合项目的内容特点和项目资金实际使用情况，以资金使用结果为导向，制订了该项目绩效评价指标体系（详见附件4），对项目决策情况、项目

过程情况、项目产出情况、项目效益情况进行综合评价。

#### 4. 评价标准

本次评价标准的制定采取了计划标准和历史标准等方式，用于对绩效指标完成情况进行比较。

### **（三）绩效评价工作过程**

根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）等文件规定，项目绩效评价工作组对该项目进行绩效评价。

1. 评价工作组与项目单位进行初步沟通，了解项目背景、申报及实施情况，指导项目单位对项目工作进展及资金运用情况、目标完成情况进行梳理，收集整理相关资料。

2. 评价工作组根据项目基本情况，结合已收集的项目相关资料，制定项目绩效评价方案，形成评价指标体系。

3. 遴选专家，成立专家组。评价工作组根据项目情况依据客观、公正的原则，在专家库中选定2名业务专家、2名管理专家及1名财务专家组成专家组。

4. 项目绩效资料复核。评价工作组在规定时间内按要求对提交的项目绩效材料的完整和真实性复核。评价工作组针对项目单位提交的项目资料，按照指标体系内容和评价重点，对资料进行分类整理并装订成册，形成专家资料手册，供专家审阅评议。

5. 编制专家评价手册，组织实施现场专家评价会。

6. 汇总专家意见，在与项目单位充分沟通的基础上，形

成绩效评价报告，并协助做好此次评价后续工作。

### 三、综合评价情况及评价结论

本项目内容与来访接待处部门职责范围相符，属于来访接待处履职所需，项目的实施具有较好的社会效益，但立项材料缺乏，绩效目标申报表填报不够完整、规范，缺少全面总体的实施方案，对多家律所缺少统一的服务管理办法，管理制度有待进一步完善，过程管理不够规范。

接访场所保障费项目绩效评价总得分为 90.92 分，其中：项目决策评价得分为 12.80 分，项目管理评价得分为 23.00 分，项目产出评价 27.62 分，项目效益评价 27.50 分，项目总体评价级别为“优”。

评价内容	满分值	考评得分
项目决策评价	15	12.80
项目过程评价	25	23.00
项目产出评价	30	27.62
项目效益评价	30	27.50
综合评价	100	90.92
评价等级	优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>	

### 四、绩效评价指标分析

#### （一）项目决策情况

##### 1. 项目立项

根据北京市信访办公室部门责任分工，来访接待处负责受理群众来访提出的信访诉求及批评建议；负责接待、分析

排查、协调处理群众到市委、市政府的来访，将群众来访反映的重要情况及时、准确向市委、市政府报告，提出工作建议；向各区及各相关单位交转群众来访事项，督促检查办理情况；指导检查基层信访部门接待来访等工作。保障来访接待场所的安全和接访秩序，保障来访场所的通讯互联、场地使用等工作，确保接待工作的正常运转是来访接待处的职责，该项目内容与来访接待处部门职责范围相符，属于来访接待处履职所需。但无正式的中长期规划，对于参与人民调解信访问题近期、远期目标规划不明确，立项材料缺乏，无可行性研究、专家论证、风险评估等材料，立项依据不够充分，对于疫情、副中心的城市功能变化等方面带来的信访变化与往年的变化分析不足。

## 2. 绩效目标

### （1）绩效目标合理性

该项目绩效目标能够围绕项目单位工作职责与工作目标设定，但总体目标仅涉及工作内容，远期目标规划不明确；绩效目标的量化及其科学性有待提升。

### （2）绩效目标明确性

该项目设定了总体目标和律师咨询服务、心理咨询师咨询服务、保安劳务、保洁服务、通讯、地租、效益指标、服务对象满意度指标等方面的具体指标，但指标设置过于简单，绩效目标不够细化、明确；各项产出内容缺乏数量指标，如律师咨询、保安、保洁等未设置人员数量指标；缺少质量指标要求、成本指标的细化、可持续发展指标等内容。

### 3. 资金投入

该项目预算批复 545.410752 万元，皆为财政资金，其中：保洁服务费 37.720252 万元、保安服务费 394.66 万元、电话、互联网年费 13.708 万元、地租年费 22.0825 万元，律师顾问费 20.00 万元，心理咨询费 35.04 万元，租车费 22.20 万元。到位资金 545.410752 万元。

综上，评价认为，该项目无正式的中长期规划，目标规划不明确，方案设置缺少逐步改进发展目标；立项材料缺乏，立项依据不够充分，对于疫情、副中心的城市功能变化等方面带来的信访与往年的变化分析不足；绩效目标申报表填报不够完整、规范，绩效目标的量化及其科学性有待提升，指标设置过于简单，绩效目标不够细化、明确，各项产出内容缺乏数量指标，缺少质量指标要求、成本指标的细化、可持续发展指标等内容。

## （二）项目过程情况

### 1. 资金管理

该项目批复 545.410752 万元，皆为财政资金，实际到位资金 545.410752 万元，支出 545.406752 万元，结余资金 0.004 万元，预算执行率 100.00%。

该项目按照《市委办公厅财务管理制度》和《北京市信访办内部控制制度》，进行预算申报、授权审批、资金支付，资金支出由相关信访办领导圈阅后进行支付，该项目资金支出管理较规范，财务制度执行有效。

### 2. 组织实施

### （1）组织实施过程

接访场所保障费项目由来访接待处组织实施，通过竞争性磋商方式确定服务单位北京市保安服务总公司，由其提供安保服务，维护来访接待大厅秩序，保障副中心和六里桥两个来访接待场所的安全；向北京网信物业管理有限公司购买保洁服务，由其保障来访接待场所的环境卫生；向北京华宇天宏资产管理中心租赁场地，用于信访接待场所；来访接待处与北京悠然心理咨询工作室签订《心理咨询及疏导服务协议》，由其为来访群众提供心理疏导服务；向中国联合网络通信有限公司北京市分公司、中国电信股份有限公司北京分公司购买互联网和电话费服务，以保障来访接待场所的通讯互联等工作。

### （2）项目管理情况

项目制定了《市信访办来访接待处安保人员岗位职责》、《安检服务方案》、《安检应急预案》、《安检勤务规范制度及管理制度》、《安检勤务规范制度及管理制度》、《秩序维护勤务方案》、《保安服务情况月绩效考核表》、《环境部管理制度》、《律师参与信访接待注意事项》、《信访咨询师须知及规范要求》、《外派驾驶员训练方案》等制度文件对人员进行管理，以便依章执行；定期对人员履行职责情况进行打分，并及时与服务公司沟通，提出改进意见。

但项目涉及保安、保洁、律师、心理咨询、场地租金、租车等多项综合服务内容，缺少全面总体的实施方案，包括前期组织、预算编制、第三方选择、第三方监管、第三方年

度考核等完整全过程实施方案，年度整体工作的开展也略显凌乱，缺乏整体性；律所管理方面，信访办与 12 家律所签订服务协议，缺少统一的服务管理办法；安保服务合同签订时间倒置，采用竞争性磋商方式确定保安服务单位北京市保安服务总公司，保安合同服务期 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，合同签订时间 2021 年 3 月 11 日，属于先执行后签合同，合同条款不够清晰，保安服务合同约定保安人员按每月每人 6577.6 元费用支付，未按照保安专项经费预算审核报告列明约定各类费用明细。

综上，评价认为，项目涉及保安、保洁、律师、心理咨询、场地租金、租车等多项综合服务内容，缺少全面总体的实施方案；对多家律所缺少统一的服务管理办法；安保服务合同签订时间倒置，属于先执行后签合同，签订的合同条款不够清晰，未按照保安专项经费预算审核报告列明约定各类费用明细。

### （三）项目产出情况

#### 1. 产出数量

律师事务所和心理咨询工作室在副中心、六里桥来访接待场所为来访群众提供律师咨询和心理疏导服务，年度内接待工作能够正常运转。

#### 2. 产出质量

该项目围绕北京市信访办年度工作有关要求，完成了城市副中心临时接待场所和六里桥接待场所环境、秩序的维护工作，2021 年度信访工作有序正常运转。

### 3. 产出成本

该项目 2021 年度预算 545.410752 万元,皆为财政资金,其中:保洁服务费 37.720252 万元、保安服务费 394.66 万元、电话、互联网年费 13.708 万元、地租年费 22.0825 万元,律师顾问费 20.00 万元,心理咨询费 35.04 万元,租车费 22.20 万元。截至 2021 年 12 月底,该项目实际支出 545.406752 万元,其中:保洁服务费 37.720252 万元、保安服务费 394.656 万元、电话、互联网年费 13.708 万元、地租年费 22.0825 万元,律师顾问费 20.00 万元,心理咨询费 35.04 万元,租车费 22.20 万元。各类费用控制在预算内,结余资金 0.004 万元,额度已于 2021 年 12 月 31 日注销。

### 4. 产出时效

2021 年信访秩序、环境维护等工作已按相关要求完成,年度内接访工作正常运转。

评价认为,该项目在预期时间内完成了设定的年度目标,年度内接访工作能够正常运转,但成本缺少横向对比,保洁耗材消耗考虑不足,成本控制有进一步提升空间;绩效报告内容完整性不足,显示度不够充分,如为接访工作提供服务正式工作人员数字不清,全年接待上访人数不清,解决问题数量、未解决数量等基本数据未披露,报告没有全面反映接访工作的成效。

## (四) 项目效益情况

### 1. 实施效益



项目的实施，保障了信访场所秩序的安全稳定，信访工作 2021 年度能够正常运转，有利于促进社会稳定。

## 2. 服务满意度

该项目对保安、保洁、驾驶员服务和宽带服务等进行满意度调查，满意度调查问卷显示满意度较高。

评价认为，该项目保障了信访场所秩序的安全稳定，具有较好的社会效益，服务对象满意度方面，调查对象满意度较高，但保安的满意度调查表都是信访工作人员填写，信访者对保安、保洁、电话、网络等的满意度测评没有明确列出，满意度问卷的样本数量也不多，有一定局限性，缺少政府层面评价。

## 五、问题

### （一）项目决策方面

1. 无正式的中长期规划，对于参与人民调解信访问题近期、远期目标规划不明确，方案设置缺少逐步发展、改进目标。

2. 立项材料缺乏，无可行性研究、专家论证、风险评估等材料，立项依据不够充分；对于疫情、副中心的城市功能变化等方面带来的信访与往年的变化分析不足。

3. 绩效目标申报表不够完整、规范，绩效目标的量化及其科学性有待提升，指标设置过于简单，绩效目标不够细化、明确；各项产出内容缺乏数量指标，如律师咨询、保安、保洁等未设置人员数量指标；缺少质量指标要求、成本指标的细化、可持续发展指标等内容。

## （二）项目过程方面

1. 项目涉及保安、保洁、律师、心理咨询、场地租金、租车等多项综合服务内容，但缺少全面总体的实施方案，包括前期组织、预算编制、第三方选择、第三方监管、第三方年度考核等完整全过程实施方案，年度整体工作的开展也略显凌乱，缺乏整体性。

2. 信访办与 12 家律所签订服务协议，缺少统一的对多家律所服务的管理办法。

3. 安保服务合同签订时间倒置，采用竞争性磋商方式确定保安服务单位北京市保安服务总公司，保安合同服务期 2021.1.1-2021.12.31，合同签订时间 2021.3.11，属于先执行后签合同。

4. 合同条款不够清晰，保安服务合同约定保安人员按每月每人 6577.6 元费用支付，未按照保安专项经费预算审核报告列明约定各类费用明细。

## （三）项目效益方面

1. 绩效报告内容完整性不足，显示度不够充分，如为接访工作提供服务正式工作人员数字不清，全年接待上访人数不清，解决问题数量、未解决数量等基本数据未披露，报告没有全面反映接访工作的成效。

2. 服务对象满意方面，保安的满意度调查表都是信访工作人员填写，信访者对保安、保洁、电话、网络等的满意度测评没有明确列出，满意度问卷的样本数量也不多，有一定

局限性；缺少政府层面评价。

## 六、建议

### （一）项目决策方面

1. 编制中长期规划，明确信访问题近期、远期目标，明确逐步改进发展计划。

2. 根据客观环境的变化，针对信访特点进行纵向比较与分析，做好立项论证和立项评审，完善立项材料和决策程序。

3. 进一步完善绩效目标，优化绩效目标设置，细化绩效指标，在往年数据基础上，制订成本指标，保证各项指标的科学性和可行性。

### （二）项目过程方面

1. 制定全面详细的实施方案，包括前期组织、预算编制、第三方选择、第三方监管、第三方年度考核和日常管理全过程具体可操作的实施方案。

2. 制定多家律所统一的服务管理办法，修订完善管理制度。

3. 进一步加强合同管理，避免签订日期在执行日期后等不合理现象，合规开展日常业务活动。

4. 明确细化合同条款，按照保安专项经费预算审核报告列明约定各类费用明细。

### （三）项目效益方面

1. 完善绩效报告，全面汇总各项工作数据，如到访人数、解决问题数量、立案数量等各项数据资料，体现财政投入对

于信访工作的保障成效。

2. 将满意度调查作为一项常态化工作，增加到场人员、特别是信访者对保安、保洁、电话、网络等方面的满意度测评调查样本，并适当分类获取调查表；满意度调查表的数量可以通过技术手段实现接近 100%的调查覆盖率。

附件：

1. 项目支出绩效目标申报表
2. 专家及评价工作组情况表
3. 专家意见汇总书
4. 指标体系及打分情况表


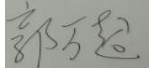
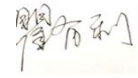

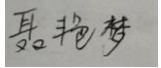
# 附件 1：项目支出绩效目标申报表

## 项目支出绩效目标申报表（机构运行保障类）

（2021年度）

项目名称	接访场所保障费	项目类型	机构运行保障
一级主管部门名称	北京市信访办公室	项目申报单位名称	北京市信访办公室(本级)
项目属性	延续性项目	项目期	长期
项目实施责任人	高景钊	项目实施责任人联系电话	55564976
年度资金总额（万元，6位小数）	566.502752		
其中：财政拨款（万元，6位小数）	566.502752		
其他资金（万元，6位小数）	0.000000		
总体目标	1. 坚持发展“枫桥经验”，完善社会矛盾纠纷多元化解体系，为来访群众提供法律咨询和疏导服务。 2. 保障来访接待场所环境卫生和接访秩序，确保接访工作的正常运转。 3. 保障六里桥来访接待场所通讯互联、场地使用等工作，确保接访工作的正常运转。		
绩效指标	一级指标	二级指标	指标值
	机构运行保障	律师咨询服务	每周一至周四全天，分别在副中心、六里桥来访接待场所，每天提供5个小时咨询服务
		心理咨询师咨询服务	每周一至周四全天，分别在副中心、六里桥来访接待场所，每天提供5个小时咨询服务
		保安劳务费	保障来访接待场所秩序维护工作
		保洁服务费	保障城市副中心来访接待场所环境清洁
		通讯费	保障六里桥来访接待场所电话、宽带使用
		地租年费	保障六里桥来访接待场所场地使用
		效益指标	保障信访工作的正常运转
		服务对象满意度指标	1.保安劳务费：服务对象满意度指标≥95%、保安上岗前培训率≥100%、保安业务考核合格率≥98%、保安违纪违规率<1%；2.律师服务费：服务对象满意度指标≥95%、出勤率≥95%；3.心理咨询师服务费：出勤率≥95%、初件案例分析≥90%。

附件 2：专家及评价工作组情况表

一、专家组情况				
姓名	职称/职务	签字		
赵新力（专家组组长）	研究员			
张行	助理研究员			
郭万超	研究员			
瞿有利	高级工程师			
姜玉勇	高级会计师			
二、评价工作组人员情况				
姓 名	工作单位	职	职称或执业	签字
聂艳梦	北京兴中海会计师事务所 有限公司	组员		
<p>参与评价中介机构负责人（签字）：</p>				

附件:3 专家意见汇总书

**北京市信访办公室**  
**接访场所保障费项目绩效评价报告**  
**专家意见汇总书**

项目名称： 接访场所保障费项目

项目单位： 北京市信访办公室

评价时间： 2022 年 5 月 11 日

## 一、专家评分汇总

评价指标及分值			专家评分汇总					
评价指标		分值	姜玉勇	瞿有利	张行	郭万超	赵新力	平均
决策	项目立项	5	4	4.5	4.5	4	4.8	4.36
	立项依据充分性	3	2.5	3	3	3	3	2.9
	立项程序规范性	2	1.5	1.5	1.5	1	1.8	1.46
	绩效目标	5	4	5	3.5	4	4.7	4.24
	绩效目标合理性	3	2.5	3	2	3	2.7	2.64
	绩效指标明确性	2	1.5	2	1.5	1	2	1.6
	资金投入	5	4.5	5	3	4	4.5	4.2
	预算编制科学性	3	2.5	3	2	2	2.7	2.44
	资金分配合理性	2	2	2	1	2	1.8	1.76
过程	资金管理	15	14	15	14.5	15	15	14.7
	资金到位率	5	5	5	5	5	5	5
	预算执行率	5	5	5	5	5	5	5
	资金使用合规性	5	4	5	4.5	5	5	4.7
	组织实施	10	8	9.5	8	7	9	8.3
	管理制度健全性	5	4	5	4	3	5	4.2
	制度执行有效性	5	4	4.5	4	4	4	4.1
产出	产出数量	10	8	10	9	10	9	9.2
	实际完成率	10	8	10	9	10	9	9.2
	产出质量	10	9	10	10	7	9	9
	质量达标率	10	9	10	10	7	9	9
	产出实效	5	4	5	5	5	5	4.8
	完成及时性	5	4	5	5	5	5	4.8
	产出成本	5	4	5	4.5	5	4.6	4.62
	成本节约率	5	4	5	4.5	5	4.6	4.62
效益	项目效益	30	26.5	28	28	28	27	27.5
	实施效益	20	12.5	14	15	13	12	13.3
	满意度	10	14	14	13	15	15	14.2
合计		100	86	97	90	89	92.6	90.92

|



## 二、专家评价综合意见

评价得分	90.92	
绩效级别	优(90分以上) <input checked="" type="checkbox"/>	良(80-90分) <input type="checkbox"/>
	中(60-80分) <input type="checkbox"/>	差(60分以下) <input type="checkbox"/>
<p>问题：</p> <p>1. 无正式的中长期规划，对于参与人民调解信访问题近期、远期目标规划不明确，方案设置缺少逐步改进发展目标。</p> <p>2. 立项材料不足，无可行性研究、专家论证、风险评估等材料，立项依据不够充分；对于疫情、副中心的城市功能变化等方面带来的信访与往年的变化分析不足。</p> <p>3. 绩效目标申报表不够完整、规范，绩效目标的量化及其科学性有待提升，指标设置过于简单，绩效目标不够细化、明确；各项产出内容缺乏数量指标，如律师咨询、保安、保洁等未设置人员数量指标；缺少质量指标要求、成本指标的细化、可持续发展指标等内容。</p> <p>4. 项目涉及保安、保洁、律师、心理咨询、场地租金、租车等多项综合服务内容，但缺少全面总体的实施方案，包括前期组织、预算编制、第三方选择、第三方监管、第三方年度考核等完整全过程实施方案，年度整体工作的开展也略显凌乱，缺乏整体性。</p> <p>5. 信访办与12家律所签订服务协议，缺少统一的服务管理办法。</p> <p>6. 安保服务合同签订时间倒置，采用竞争性磋商方式保安服务单位北京市保安服务总公司，保安合同服务期2021.1.1-2021.12.31，合同签订时间2021.3.11，属于先执行后签合同。</p> <p>7. 合同条款不够清晰，保安服务合同约定保安人员按每月每人6577.6元费用支付，未按照保安专项经费预算审核报告列明约定各类费用明细，保安人员实际得到的工资没有具体规定数额。</p> <p>8. 绩效报告内容完整性不足，显示度不够充分，如为接访工作提供服务正式工作人员数字不清，全年接待上访人数不清，解决问题数量、未解决数量等基本数据未介绍，报告没有全面反映接访工作的成效。</p> <p>9. 服务对象满意方面，保安的满意度调查表都是信访工作人员填写，信访者对保安、保洁、电话、网络等的满意度测评没有明确列出，满意度问卷的样本数量也不多，有一定局限性；缺少政府层面评价。</p>		

建议：

1. 编制中长期规划，明确信访问题近期、远期目标，明确逐步改进发展目标。
2. 根据客观环境的变化，对信访特点进行纵向比较与分析，进行立项论证和立项评审，完善立项材料和决策程序。
3. 优化绩效目标设置，进一步完善绩效目标，细化明确绩效指标，在往年数据基础上，制订绩效指标及成本指标，完善各项指标的科学性和可行性。
4. 制定全面详细的实施方案，包括前期组织、预算编制、第三方选择、第三方监管、第三方年度考核和日常管理等全过程具体可操作的实施方案。
5. 制定多家律所统一的服务管理办法，修订完善管理制度。
6. 进一步加强合同管理，避免签订日期在执行日期后等不合理现象，合规开展日常业务活动。
7. 明确细化合同条款，按照保安专项经费预算审核报告列明约定各类费用明细。
8. 完善绩效报告，全面汇总各项工作数据，如到访人数、解决问题数量、立案数量等专业反映信访情况的各项数据资料，体现财政投入对于信访工作的保证成效。
9. 将满意度调查作为一项常态化工作，增加到场人员、特别是信访者对保安、保洁、电话、网络等方面的满意度测评调查样本，并适当分类获取调查表；满意度调查表的数量可以通过技术手段实现接近 100%的调查覆盖率。

专家签字：



2022 年 5 月 11 日

### 三、专家组基本情况

姓名	工作单位	职称	专业	备注
赵新力	中国科学技术交流中心	研究院	管理学	管理专家（专家组长）
张行	中国财政科学研究院	助理研究员	预算绩效管理	管理专家
郭万超	北京市社科院首都文化发展研究中心	研究员	经济管理	业务专家
瞿有利	北京交通大学	高级工程师	计算机应用技术	业务专家
姜玉勇	北京信息科技大学	高级会计师	计算机软件	财务专家

附件 4：指标体系及打分情况表

北京市项目支出绩效评价专家评分表和意见书

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	得分	扣分理由
决策	项目立项	5	立项依据充分性	3	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。	2.90	缺少中长期规划；
			立项程序规范性	2	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。	1.46	无项目可研报告和专家论证等材料；疫情、副中心的城市功能变化等方面带来的信访与往年的变化分析不足。
	绩效目标	5	绩效目标合理性	3	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。	2.64	绩效目标缺乏定量指标，无法衡量匹配性，绩效目标的量化及其科学性还有提升空间。
			绩效指标明确性	2	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。	1.60	产出数量指标不够明确，如保安人员数量；绩效目标不够细化。
	资金投入	5	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。	2.44	保洁保安耗材未在预算内显示，缺少预算编制标准；无与往年同类工作的可比数据。

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	得分	扣分理由
			资金分配合理性	2	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。	1.76	预算可以进一步细化；
过程	资金管理	15	资金到位率	5	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。	5.00	
			预算执行率	5	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。	5.00	
			资金使用合规性	5	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。	4.70	招投标不够规范；
	组织实施	10	管理制度健全性	5	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。	4.20	缺少对多家律所统一的服务管理办法，可以进一步完善； 缺乏全面总体的实施方案；
			制度执行有效性	5	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。	4.10	采用竞争性磋商方式进行保安服务的采购；保安合同服务期 2021.1.1-2021.12.31，签订合同时间 2021.3.11，合同签订时间倒置；
产出	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。	9.20	部分产出没有指标，缺乏量化完成情况，难以比较；保安绩

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	得分	扣分理由
							效考评有 3 个月不是满分，保安业务考试有多个 90 分以下的，有进一步提升空间。
	产出质量	10	质量达标率	10	项目完成的质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。	9.00	绩效报告显示度不够充分；
	产出时效	5	完成及时性	5	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。	4.80	合同签署于项目开始之后；
	产出成本	5	成本节约率	5	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。	4.62	缺少横向对比衡量标准；未考虑耗材消耗；
效益	项目效益	30	实施效益	20	社会效益	13.30	反应执行效果的资料不够充分；
			满意度	10	服务对象满意度指标	14.20	缺少政府层面评价；信访者对保安、保洁、电话、网络等的满意度测评没有明确列出，满意度样本过少，不能完全说明问题。
合计		100		100		90.92	