

广州市救助管理站救助管理经费项目 绩效评价报告

项目实施单位：广州市救助管理站

评价机构：广州市光领有限责任会计师事务所

2024 年

目 录

一、评价项目概述.....	1
(一) 项目背景资料.....	1
(二) 项目资金细化分配情况.....	2
(三) 项目政策依据.....	3
二、项目绩效目标和绩效指标设定情况.....	5
(一) 项目绩效目标和绩效指标设置情况.....	5
(二) 项目评价指标设定情况.....	5
三、绩效评价组织情况.....	8
(一) 绩效评价目的.....	8
(二) 绩效评价标准和评价方法.....	8
(三) 绩效评价实施过程.....	9
四、绩效评价指标分析情况.....	11
(一) 项目管理绩效指标分析.....	11
(二) 项目结果绩效情况分析.....	19
五、项目综合评价等级和评价结论.....	26
(一) 项目综合评价得分及评价等级.....	26
(二) 项目综合评价结论.....	27
六、主要经验做法、存在的问题和建议.....	28
(一) 主要经验.....	28
(三) 建议.....	31
七、绩效评价结果应用.....	32
八、相关附件.....	33
(一) 项目绩效管理评价表.....	33

(二) 项目结果绩效评价表	33
(三) 项目绩效评价综合意见表	33
(四) 项目绩效评价组人员情况表	33

2023 年度广州市救助管理站救助管理经费项目绩效评价报告

根据《广州市财政局关于做好 2024 年市级财政重点项目绩效评价工作的通知》（穗财绩〔2024〕3 号）的有关要求，受广州市民政局（以下简称“市民政局”）委托，本机构对 2023 年度广州市救助管理站救助管理经费项目开展第三方重点绩效评价工作。评价小组基于项目单位提供的材料，通过书面评审、现场评估、专家评审等方法，综合评价 2023 年度广州市救助管理站救助管理经费绩效评价得分 93.12 分，绩效评价为“优”。

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

流浪乞讨人员作为特殊困难群众，是民政领域重点服务保障的人群之一，最大限度地维护其生命权益，是落实民生保障的重要内容，符合新时代社会救助管理要求。

广州市救助管理站（以下简称“市救助管理站”）作为广州市民政局的直属公益一类事业单位，负责城市生活无着的流浪乞讨人员的救助管理工作，为流浪乞讨人员提供基本生活保障。

为进一步加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作，切实维护广州市流浪乞讨人员基本生活权益，根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》《城市生活

无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》《广东省城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理规定》《广州市民政局 广州市公安局 广州市城市管理和综合执法局 广州市卫生健康委员会 广州市医疗保障局关于印发进一步做好生活无着的流浪乞讨人员中危重病人、精神障碍患者救治工作的意见的通知》（穗民〔2020〕304号）等文件精神，市救助管理站设立广州市救助管理站救助管理经费项目，为广州市流浪乞讨人员提供生活救助、医疗救治、教育矫治、返乡救助等服务。项目资金均用于以上四项费用开支。

项目的实施，对生活无着的流浪乞讨人员进行应救尽救的临时救助及管理，为其提供衣、食、住、行、医等救助服务，保障受助人员基本生活，维护受助人员合法权益，改善城市街面环境，促进社会和谐稳定。

（二）项目资金细化分配情况

根据《广州市民政局关于进一步明确救助管理工作经费使用范围的通知》（穗民〔2022〕25号）的要求，救助管理工作经费使用范围包括以下三个方面。

一是生活救助。主要包括用于开展流浪乞讨人员（临时安置）救助工作所需的给养费（含服务对象饭堂餐厨服务费）、被服费、生活用品购置、卫生健康用品购置、殓殮火化、消毒防疫、水费、电费、燃气费、通信费、网络费（含有线电视费）、印刷费、业务耗材、教育矫治（含社工服务及活动物资）、工作人员误餐（夜餐）费、街面主动救助费用等方面。

二是医疗救治。主要包括用于为流浪乞讨人员提供医疗救治所需的药品耗材购置、门诊费用、住院费用、护理费（含护工和陪护服务）、购买站内医药物资费、核酸检测及其他医疗救助费等。

三是返乡救助。主要包括用于帮助流浪乞讨人员寻亲、返乡所需的车费、护送租车费、护送差旅费、寻亲广告费等。

2023 年项目预算资金安排及支出情况如下表。

2023 年项目预算资金支出明细表（单位：万元）

序号	支出内容	年初预算金额	年度预算金额	实际支出金额
1	生活救助费用	532.68	559.73	559.73
2	医疗救治费用	111.82	266.14	266.14
3	教育矫治费用	58.42	53.32	53.32
4	返乡救助费用	32.08	32.42	32.42
	合计	735.00	911.61	911.61

根据《广州市财政局关于批复 2023 年市本级部门预算的通知》（穗财编〔2023〕1 号）《广州市财政局关于市民政局调剂 2023 年一般公共预算项目资金的函》等文件，本项目 2023 年年初安排预算 735.00 万元，年中追加预算 176.61 万元，年度预算 911.61 万元，当年实际支出 911.61 万元，预算执行率 100.00%。项目资金均用于生活救助、医疗救治、教育矫治、返乡救助等费用支出，符合预算支出计划。

（三）项目政策依据

《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》（国务院令 第 381 号），明确指出“县级以上城市人民政府应当根据

需要设立流浪乞讨人员救助站。救助站对流浪乞讨人员的救助是一项临时性社会救助措施。救助站应当根据受助人员的需要，提供符合食品卫生要求的食物；提供符合基本条件的住处；对在站内突发急病的，及时送医院救治；帮助与其亲属或者所在单位联系；对没有交通费返回其住所地或者所在单位的，提供乘车凭证。”

《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》（民政部令第24号），细则明确指出“县级以上地方人民政府民政部门应当加强对救助站的领导和监督管理，负责监督救助站落实救助措施和规章制度；指导检查救助管理工作情况；对救助站工作人员进行教育、培训；调查、处理救助站及其工作人员违法违纪问题；帮助救助站解决困难，提供工作条件。”

《民政部关于印发〈生活无着的流浪乞讨人员救助管理机构工作规程〉的通知》（民发〔2014〕132号），则明确了各项救助工作的标准、要求和规定。

在上述文件的支持下，省民政厅印发《广东省城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理规定》，明确各地市流浪乞讨人员救助管理的具体措施。市民政局负责指导、监督所辖救助站落实救助管理措施和制定开展救助工作所需的各种规章制度，市救助管理站负责对流浪乞讨人员实施救助，救助管理工作经费列入同级财政预算。本项目属于市救助管理站的职能范围内的工作内容，项目立项政策依据充分。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

（一）项目绩效目标和绩效指标设置情况

根据《2023年广州市救助管理站部门预算》，本项目2023年度绩效目标为：

预计救助流浪乞讨人员人次数完成率90.00%以上，在站突发疾病送医院救治率100.00%，流浪乞讨人员（不包含智障流浪乞讨人员）在站满意率92.00%以上，符合救助条件受助人员接收率100.00%。

本项目2023年年初共设置4个绩效指标，其中，产出指标2个：符合救助条件受助人员接收率、救助流浪乞讨人员人次数完成率；效益指标2个：流浪乞讨人员在站满意率、在站突发疾病受助人员救治率。年中新增效益指标1个：特殊情况受助人员送返乡率。

（二）项目评价指标设定情况

本次绩效评价以财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）为基础，参考项目支出自评指标体系，结合部门工作职能和项目实施情况，有针对性设置项目支出绩效评价指标体系。指标体系分为项目管理绩效评价（100.00分）和项目结果绩效评价（100.00分），项目综合总分为100.00分，包含项目管理绩效评价得分（占比40.00%）和项目结果绩效评价得分（占比60.00%）。

设计评价指标体系时，主要从项目管理、项目结果两个维度综合评价。其中：项目管理综合项目在立项定位、预算编制、组织实施、绩效评价等方面的情况，反映项目整体的

管理水平；项目结果则集中反映项目的产出效果。评价指标要聚焦项目投入、过程和实施效果的核心指标，考虑完整性、重要性、相关性、可比性、可行性、经济性和有效性等因素，科学设置绩效评价指标，合理分配指标权重，明确评价标准，充分体现和客观反映项目绩效状况。不同投向或不同类型的项目应分别设置个性指标。

从本项目 2023 年绩效目标设置情况来看，项目支出均用于救助流浪乞讨人员，包括生活救助、医疗救治、教育矫治、返乡救助等四个方面，但未针对生活救助、教育矫治方面设置相关指标予以考核。“符合救助条件受助人员接收率”“救助流浪乞讨人员人次数完成率”等指标评判标准不够清晰，指标统计范围及方式重复。

鉴于上述情况，评价组在本次重点项目绩效评价指标体系中增设流浪乞讨人员教育矫治活动举办情况、流浪乞讨人员在站饮食达标情况、救助站正常运作情况等方面指标 3 个，其中产出指标 2 个，效益指标 1 个，使广州市救助管理站救助管理经费项目绩效指标体系更具代表性、更能直接反映项目产出和效益实施情况。评价指标体系分值分配情况如下表所示。

评价指标体系分数分配表

评价内容	一级指标			二级指标		
	名称	分值	折算分值	名称	分值	折算分值
项目管理	立项定位	10.00	4.00	论证决策充分性	10.00	4.00
	预算编制	32.00	12.80	预算编制科学性	8.00	3.20
				绩效目标设置完整性	8.00	3.20
				绩效目标设置合理性	8.00	3.20
				绩效目标设置可衡量性	8.00	3.20
	组织实施	28.00	11.20	管理制度健全性	6.00	2.40
				进度安排合理性	3.00	1.20
				预算支出执行率	9.00	3.60
				资金使用合规性	10.00	4.00
	绩效评价	30.00	12.00	绩效监控情况	12.00	4.80
				绩效自评情况	12.00	4.80
				绩效结果应用	6.00	2.40
	项目结果	产出指标	50.00	30.00	符合救助条件受助人员接收率	12.50
救助流浪乞讨人员人次数完成率					12.50	7.50
流浪乞讨人员教育矫治活动举办完成率					12.50	7.50

评价内容	一级指标			二级指标		
	名称	分值	折算分值	名称	分值	折算分值
				流浪乞讨人员在站饮食标准达标情况	12.50	7.50
	效果指标	50.00	30.00	在站突发疾病受助人救助率	12.50	7.50
				特殊情况受助人送返乡率	12.50	7.50
				救助站正常运作率	12.50	7.50
				流浪乞讨人员在站满意率	12.50	7.50
合计						100.00

三、绩效评价组织情况

(一) 绩效评价目的

通过开展重点项目绩效评价，切实了解财政资金使用情况以及取得的效益，总结项目管理经验，发现其中存在的问题，为后期合理地安排项目实施经费、提高资金使用效益和效率提供决策依据，不断推进项目科学化、精细化管理。

(二) 绩效评价标准和评价方法

1. 绩效评价标准

评价标准是衡量绩效指标完成程度的标尺，一般包括计划标准、行业标准和历史标准等。评价标准应根据相关法律法规、项目绩效目标及相关管理办法，清晰、准确，具有明

确指向和可操作性，不得模糊表述。

2.绩效评价方法

评价组采用目标预定与实施效果比较、定性与定量综合分析、信息技术和数理统计技术支撑、层次分析等评价方法，结合现场评价和资料分析，综合反映项目实施所需的财政资金分配、使用、管理的情况和投入财政资金后预期完成情况和达到的效果，并形成综合评价结论，出具绩效评价报告。

(三) 绩效评价实施过程

本次评价工作遵循“客观、公正、科学、规范”的原则和“以结果为导向、基于证据”的思路，通过基础资料收集整理、综合评价等手段开展评价工作，工作流程分以下七个阶段。

1.开展业务沟通会

通过沟通会，与被评价单位确定具体检查细节，重点对资金使用单位需要提交的基础资料进行统一，以保证基础信息的真实、完整及准确。并介绍现场检查计划，确定本项目迎检负责人。

2.资料收集整理阶段

被评价单位根据自身情况，对与其相关的绩效基础资料进行收集、整理。并连同项目的绩效自评表、自评报告，按时提交至工作组。

3.实施现场核查

实地核查资金使用单位，由财务专家、绩效评价专家、专业领域专家组成现场核查小组。采取核查和评价有关的资料，实地查看广州市救助管理站救助管理经费的财政资金使

用情况等方式进行，计划现场调查受检年度项目资金量的100.00%。赴实地现场对评价对象的有关情况进行深入具体、独立客观地了解与核实，形成现场核查意见。

第三方机构应将现场勘查的有关资料归入该预算使用单位的档案中，并对现场勘查材料进行汇总，过程中注意保密资料的处理与储存。现场勘查材料汇总后，应将汇总电子文档交市民政局留存，第三方机构应注意做好资料的保密工作。

4.管理人员访谈

为进一步了解项目的运作情况，计划采取访谈形式，对项目负责人进行访谈，了解其预算执行情况，并核实日常绩效管理工作是否到位，遇到什么管理问题以及对现行的绩效管理制度是否有意见或建议。

5.编写评价报告

综合评价及撰写报告。采用目标预定与实施效果比较、定性与定量综合分析、信息技术和数理统计技术支撑、层次分析等评价方法，对项目安排、项目管理、项目产出和项目效益情况进行全面综合评价。报告内容包括对评价对象的描述、书面评审总体情况、现场评价总体情况、评价指标分析、项目实施效果和存在问题、具体改进措施及建议等。

6.征求意见并修改报告

在绩效评价报告、绩效评价表初稿完成后提交至市民政局进行初步验收，修改完善后形成征求意见稿。向被评价单位进行征求意见，要求其在限期内进行反馈。评价组对反馈

意见逐一答复是否接受，并列明原因。意见反馈时间不超过10个工作日，若在规定期限内项目单位未提出书面反馈意见的，则视为无异议。经进一步完善和修改评价报告后，形成定稿版报告及评价表，提交至市民政局进行验收，通过验收后确定报告终稿。

7.提交纸质版报告与工作底稿

第三方绩效评价实施中设计所有需要归档的材料，均应扫描成电子文档，并按照档案分类方式设置文件夹逐级保存。文件夹名称以“编号+‘-’+分类”的方式命名，如“01-前期调研”；文件名的命名参考文件夹名称，并应能够通过文件名明确识别内容，如“03-广州 XX 公司-基础信息表”。

如果一项档案中有多页需要放入同一文件，应采用“.tif”文件格式，各个文件应使用既定顺序存放。其中，《第三方绩效评价报告》应包括以“.pdf”格式加盖公章的电子文件。电子文档一般不使用打包压缩的文件。

评价完成后，第三方机构应根据市民政局的要求，将所有档案按分类整理并将电子文档移交市民政局。

电子档案移交时应附《第三方绩效评价档案移交清单》，清单内应清晰注明各项档案内容等，清单列至档案分类第二级。清单由市民政局和第三方机构工作人员签认交接。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

项目管理绩效指标共40.00分，包括立项定位、预算编制、组织实施及绩效评价四个方面。其中，项目立项较为规

范，符合国家法律法规、政策要求；预算编制内容完整，绩效目标和指标定位基本清晰；项目管理制度健全，人员条件落实到位，预算执行率较高，财务管理合规性较强；按时组织完成绩效监控和自评工作，落实重点绩效评价整改。具体情况如下表所示。

项目管理绩效评价得分情况统计表

一级指标	二级指标	分值	折算分值	得分	折算得分	得分率
立项定位	论证决策充分性	10.00	4.00	10.00	4.00	100.00%
预算编制	预算编制科学性	8.00	3.20	7.00	2.80	87.50%
	绩效目标设置完整性	8.00	3.20	6.00	2.40	75.00%
	绩效目标设置合理性	8.00	3.20	6.50	2.60	81.25%
	绩效目标设置可衡量性	8.00	3.20	6.00	2.40	75.00%
组织实施	管理制度健全性	6.00	2.40	6.00	2.40	100.00%
	进度安排合理性	3.00	1.20	3.00	1.20	100.00%
	预算支出执行率	9.00	3.60	9.00	3.60	100.00%
	资金使用合规性	10.00	4.00	10.00	4.00	100.00%
绩效评价	绩效监控情况	12.00	4.80	10.00	4.00	83.33%
	绩效自评情况	12.00	4.80	10.00	4.00	83.33%
	绩效结果应用	6.00	2.40	4.00	1.60	66.67%
合计		100.00	40.00	87.50	35.00	87.50%

在立项定位方面，本项目立项文件充分，符合国家法律

法规、政策要求，与单位职责范围相符，属于单位履职所需，项目立项较为规范。

在预算编制方面，本项目预算内容与项目内容相匹配，绩效目标和指标定位基本清晰，一定程度上能反映当年的工作内容。但项目年中出现大额预算调整，预算调整率较高；绩效目标和指标不够完整，生活救助工作、教育矫治工作等重点工作内容未设有专门的指标进行考核；个别指标存在指标值设置偏低、评判标准不够清晰、指标统计范围及方式重复等情况。

在组织实施方面，本项目管理制度健全，相关制度合法、合规、完整，项目实施的人员条件、制度支撑等均落实到位；进度安排合理，项目总体进度没有提前或延迟，预算支出执行率较高；资金使用合规，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，财务管理工作到位。

在绩效评价方面，本项目定期对返乡受助人员进行回访，在规定时间内组织完成绩效监控和自评工作，及时报送相关佐证材料，并对照绩效评价结果落实整改，将整改情况反馈上级部门。但绩效监控、自评佐证材料不充分，监控、自评质量有待提高；绩效监控不到位，未及时处理监控预警提醒信息。

1.立项定位分析

(1) 论证决策充分性

本项目立项符合国家法律法规、政策要求，与单位职责范围相符，属于单位履职所需，项目依据《关于印发〈省级

财政流浪乞讨人员救助资金管理办法》的通知》（粤财社〔2014〕124号）《广州市民政局 广州市卫生健康委员会 广州市医疗保障局关于进一步做好生活无着的流浪乞讨人员中危重病人、精神障碍患者救治工作的补充通知》（穗民〔2021〕206号）《广州市民政局关于进一步明确救助管理工作经费使用范围的通知》（穗民〔2022〕25号）《广州市民政局 广州市财政局关于提高我市2023年最低生活保障及相关社会救助标准的通知》（穗民规字〔2023〕4号）等文件设立，立项文件充分，符合国家法律法规和政策要求，与单位职责范围相符，属于单位履职所需，属于财政支持范围，符合事权支出责任划分原则。项目立项申报经党组、班子领导审阅决议，项目立项较为规范。本项共4.00分，得4.00分。

2. 预算编制分析

（1）预算编制科学性

本项目预算内容与项目内容相匹配，依据《广州市民政局 广州市卫生健康委员会 广州市医疗保障局关于进一步做好生活无着的流浪乞讨人员中危重病人、精神障碍患者救治工作的补充通知》（穗民〔2021〕206号）《广州市民政局 广州市财政局关于提高我市2023年最低生活保障及相关社会救助标准的通知》（穗民规字〔2023〕4号）进行预算额度测算。2023年项目预算内容包括流浪乞讨人员生活救助费用、流浪乞讨人员医疗救治费用、流浪乞讨人员教育矫治费用、流浪乞讨人员返乡救助费用。但项目年中出现大额预

算调整，年度调整金额 176.61 万元，预算调整率 24.03%， $10.00\% < 24.03\% < 30.00\%$ 。预算调整较大的主要原因是：由于救助流浪乞讨人员人数增加，且救助对象医疗费用增加，存在资金缺口。本项共 3.20 分，扣 0.40 分，得 2.80 分。

(2) 绩效目标设置完整性

2023 年本项目年初设置的绩效目标为：预计救助流浪乞讨人员人次数完成率 90.00% 以上，在站突发疾病送医院救治率 100.00%，流浪乞讨人员（不包含智障流浪乞讨人员）在站满意率 92.00% 以上，符合救助条件受助人员接收率 100.00%。

本项目年初共设置 4 个绩效指标：符合救助条件受助人员接收率、救助流浪乞讨人员人次数完成率、流浪乞讨人员在站满意率、在站突发疾病受助人员救治率。年中新增 1 个绩效指标：特殊情况受助人员送返乡率。

项目绩效目标和指标一定程度上能反映当年的工作内容，绩效目标设置较为完整，包含总目标和阶段性目标，提供了项目应有的产出数量、效益和满意度等指标。但绩效目标和指标不够完整，目标仅简单罗列绩效指标内容，并未说明通过什么方式实施项目从而达到怎么样的预期效果。部分重点工作内容（如生活救助工作、教育矫治工作等）未设有专门的指标进行考核。本项共 3.20 分，扣 0.80 分，得 2.40 分。

(3) 绩效目标设置合理性

本项目绩效目标定位基本清晰，一定程度上体现了项目

的具体工作内容，项目预期产出效益和效果大部分符合正常的业绩水平，并与预算确定的项目资金量相匹配。但个别指标（“流浪乞讨人员在站满意率”指标）的指标值设置偏低，不符合正常的业绩水平，未根据历史标准制定合理的指标值，2022年该指标评价实际完成值为98.00%，未能充分反映项目的核心实施效果。本项共3.20分，扣0.60分，得2.60分。

（4）绩效目标设置可衡量性

本项目设置的绩效指标均具有清晰、可量化的指标值，所设指标值完成情况的佐证材料简单可得。但个别指标（“符合救助条件受助人员接收率”“救助流浪乞讨人员人次数完成率”等指标）的评判标准不够清晰，指标统计范围及方式重复。本项共3.20分，扣0.80分，得2.40分。

3.组织实施分析

（1）管理制度健全性

本项目的设立按规定履行报批程序，严格执行相关制度规定实施。按照《广州市救助管理站救助管理工作制度》《广州市救助管理站“三类病人”救治规程》《广州市救助管理站票务管理规定》《广州市救助管理站站外救助服务规定》《广州市救助管理站医院甄别暂行规定》《广州市救助管理站业务档案管理暂行规定》《广州市救助管理站财务管理规定》《广州市救助管理站公务卡结算财务管理办法》《广州市救助管理站差旅费管理规定》等实施内控管理，对项目的资金使用、业务审批等方面均明确了管理制度，制定了完整的内容体系，相关制度合法、合规、完整。项目实施的人员条件、

制度支撑等均落实到位。本项共2.40分，得2.40分。

(2) 进度安排合理性

本项目2023年项目的进度安排与项目的客观实际相匹配，实际支出与预算资金支出方向、支出计划相符合，项目总体进度没有提前或延迟，进度比较均衡。本项共1.20分，得1.20分。

(3) 预算支出执行率

本项目2023年调整预算数为911.61万元，支出数为911.61万元，预算支出执行率100.00%。本项共3.60分，得3.60分。

(4) 资金使用合规性

本项目实行专账专户管理，财务资料真实完整。根据《广州市救助管理站财务管理规定》《广州市救助管理站公务卡结算财务管理办法》《广州市救助管理站差旅费管理规定》等实施资金管理，项目调整及支出调整按规定履行报批手续，有完备的审批程序和手续。项目实施严格执行相关制度规定，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，资金拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，财务管理工作到位。本项共4.00分，得4.00分。

4.绩效评价分析

(1) 绩效监控情况

本项目安排专人进行管理，定期对受助人员进行回访。项目实施单位在规定时间内组织完成绩效监控工作，并按照

市财政局规定时间通过“绩效管理信息系统”报送佐证材料。绩效监控按照年初申报的预算额度和绩效目标进行监控，根据每个指标的年中实现情况对年底实现情况进行预估。监控相关佐证材料均及时提供。但个别指标（“流浪乞讨人员在站满意率”指标）佐证材料不充分，仅抽取部分服务满意度评价表作为样本进行监控，未统计全部人员评价情况，监控质量有待提高。本项共4.80分，扣0.80分，得4.00分。

（2）绩效自评情况

项目实施单位在规定时间内组织完成绩效自评工作，并按照市财政局规定时间通过“绩效管理信息系统”报送佐证材料。绩效自评按照向市财政局报备调整的预算额度和绩效目标进行自评，并根据评分规则合理对每个指标赋分。自评相关佐证材料均及时提供并积极配合现场检查。但个别指标（如“在站突发疾病受助人员救治率”指标）佐证材料未能与指标形成对应匹配关系，个别指标（“流浪乞讨人员在站满意率”指标）佐证材料不充分，仅抽取部分服务满意度评价表作为样本进行自评，未统计全部人员评价情况。后经评价组提醒，方对全部人员评价情况进行汇总统计，自评质量有待提高。本项共4.80分，扣0.80分，得4.00分。

（3）绩效结果应用

项目实施单位及时对照绩效评价结果落实整改，并将整改情况反馈上级部门。绩效评价结果作为项目实施单位提出预算调整或编制下年度预算的参考依据，并作为主管部门在安排年度预算和调整政策时的参考依据。但绩效监控结果应

用不到位，2023年年中项目支出进度已达65.20%，已超过序时进度（50.00%）15.20%，未及时处理监控预警提醒信息，未提出对后续预算安排的建议，导致2023年11月调增预算176.61万元。本项共2.40分，扣0.80分，得1.60分。

（二）项目结果绩效情况分析

项目结果绩效指标共 60.00 分，包括产出指标及效果指标两个方面，共计 8 个三级指标。其中：8 个指标均达到预期目标，大部分任务与工作开展情况良好，项目取得较好的成效。具体情况如下表所示。

项目结果绩效评价得分情况统计表

一级指标	二级指标	分值	折算分值	得分	折算得分	得分率
产出指标	符合救助条件受助人员接收率	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%
	救助流浪乞讨人员人次完成率	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%
	流浪乞讨人员教育矫治活动举办完成率	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%
	流浪乞讨人员在站饮食标准达标情况	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%
效果指标	在站突发疾病受助人员救治率	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%
	特殊情况受助人员送返乡率	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%

一级指标	二级指标	分值	折算分值	得分	折算得分	得分率
	救助站正常运作率	12.50	7.50	12.50	7.50	100.00%
	流浪乞讨人员在站满意率	12.50	7.50	9.37	5.62	74.96%
合计		100.00	60.00	96.87	58.12	96.87%

在产出指标方面，本项目共设置了4个指标。其中：数量指标3个，质量指标1个。4个产出指标均达到预期目标，市救助管理站较好地完成了项目产出任务。

在效益指标方面，本项目共设置了4个指标。其中：社会效益指标3个，服务对象满意度指标1个。4个效益指标均达到预期目标，市救助管理站较好地完成了项目效益任务。但满意度问卷设置不够合理，选项设置不够规范，容易导致调查结果产生偏颇。

1.产出指标分析

(1) 符合救助条件受助人员接收率

2023年救助接收工作情况表（单位：人次）

序号	救助情况分类	符合救助条件的 总人次	实际接收人次数
1	自行来站	1609	1609
2	公安护送	111	111
3	其他人员护送	198	198
4	其他站护送	1	1
5	其他	4	4

序号	救助情况分类	符合救助条件的 总人次	实际接收人次
	合计	1923	1923

2023年符合救助条件的受助人员1923人次，实际接收受助人员1923人次，符合救助条件的受助人员接收率100.00%。该指标预期目标为100.00%，实际结果为100.00%，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

(2) 救助流浪乞讨人员人次完成率

2023年救助管理工作情况表（单位：人次）

序号	救助情况分类	符合救助条件的 总人次	实际救助人次
1	在站救助	1923	1923
2	站外救助	169	169
	合计	2092	2092

2023年符合救助条件的流浪乞讨人员2092人次，实际救助流浪乞讨人员2092人次，救助流浪乞讨人员人次完成率100.00%。该指标预期目标为90.00%或以上，实际结果为100.00%，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

(3) 流浪乞讨人员教育矫治活动举办完成率

2023年教育矫治活动举办情况表（单位：场次）

序号	活动时间	活动主题	计划举办 场次数	实际举办 场次数
1	1月22日	欢度春节，共聚团圆	1	1
2	2月05日	欢乐闹元宵	1	1

3	4月26日	我运动，我健康	1	1
4	6月21日	扬传统美德，过浓情端午	1	1
5	7月27日	救助暖人心，感恩有你在	1	1
6	9月28日	情暖中秋，共聚团圆	1	1
7	12月22日	冬至慰问活动	1	1
合计			7	7

2023年计划举办教育矫治活动7场次，实际举办教育矫治活动7场次，流浪乞讨人员教育矫治活动举办完成率100.00%。该指标预期目标为90.00%或以上，实际结果为100.00%，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

(4) 流浪乞讨人员在站饮食标准达标情况

2023年广州市救助管理站饭堂饮食情况表（单位：人次、元）

序号	时间	在站总人次	饮食开支总额	人均实际开支
1	2023年01月	669	20,923.88	31.28
2	2023年02月	531	12,910.53	24.31
3	2023年03月	544	15,576.81	28.63
4	2023年04月	824	20,069.13	24.36
5	2023年05月	844	20,833.20	24.68
6	2023年06月	849	21,700.69	25.56
7	2023年07月	915	21,675.70	23.69
8	2023年08月	793	20,050.35	25.28
9	2023年09月	748	21,079.83	28.18
10	2023年10月	505	17,440.63	34.54
11	2023年11月	296	10,709.69	36.18

序号	时间	在站总入次数	饮食开支总额	人均实际开支
12	2023年12月	397	11,624.57	29.28
合计		7915	214,595.01	28.00

根据《广州市民政局 广州市财政局关于提高我市2023年最低生活保障及相关社会救助标准的通知》（穗民规字〔2023〕4号）的规定，成年流浪乞讨受助人员基本饮食标准从每人每月718.00元提高到每人每月742.80元。

2023年按文件规定流浪乞讨人员饮食标准742.80元/人/月，折算23.96元/人/日，经核算，流浪乞讨人员在站实际人均饮食标准为28.00元/人/日，高于规定标准，在站流浪乞讨人员饮食水平得到保障，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

2.效果指标分析

（1）在站突发疾病受助人员救治率

2023年在站突发疾病救治情况表（单位：人次）

序号	时间	突发疾病入次数	实际救治入次数	其中：门诊救治	其中：送院救治
1	2023年01月	94	94	78	16
2	2023年02月	97	97	87	10
3	2023年03月	175	175	170	5
4	2023年04月	130	130	120	10
5	2023年05月	148	148	143	5
6	2023年06月	125	125	121	4
7	2023年07月	125	125	114	11

序号	时间	突发疾病 人次数	实际救治 人次数	其中：门诊 救治	其中：送 院救治
8	2023年08月	116	116	107	9
9	2023年09月	106	106	100	6
10	2023年10月	73	73	70	3
11	2023年11月	110	110	101	9
12	2023年12月	150	150	137	13
合计		1449	1449	1348	101

2023年在站突发疾病受助人员1449人次，实际救治在站突发疾病受助人员1449人次，在站突发疾病受助人员救治率100.00%。该指标预期目标为100.00%，实际结果为100.00%，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

(2) 特殊情况受助人员送返乡率

2023年护送离站情况表（单位：人次）

序号	时间	应送返乡人次数	实际送返乡人次数
1	2023年01月	2	2
2	2023年02月	1	1
3	2023年03月	6	6
4	2023年04月	-	-
5	2023年05月	2	2
6	2023年06月	3	3
7	2023年07月	1	1
8	2023年08月	2	2
9	2023年09月	2	2

序号	时间	应送返乡人次数	实际送返乡人次数
10	2023年10月	4	4
11	2023年11月	6	6
12	2023年12月	2	2
合计		31	31

2023年应送返乡的特殊情况受助人员31人次，实际送返乡的特殊情况受助人员31人次，特殊情况受助人员送返乡率100.00%。该指标预期目标为100.00%，实际结果为100.00%，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

(3) 救助站正常运作率

2023年广州市救助管理站运作情况表（单位：天）

序号	时间	应运作天数	实际运作天数
1	2023年01月	31	31
2	2023年02月	28	28
3	2023年03月	31	31
4	2023年04月	30	30
5	2023年05月	31	31
6	2023年06月	30	30
7	2023年07月	31	31
8	2023年08月	31	31
9	2023年09月	30	30
10	2023年10月	31	31
11	2023年11月	30	30
12	2023年12月	31	31

序号	时间	应运作天数	实际运作天数
合计		365	365

2023年救助站应运作365天，救助站实际正常运作365天，救助站正常运作率100.00%。该指标预期目标为100.00%，实际结果为100.00%，达到预期目标。本项共7.50分，得7.50分。

(4) 流浪乞讨人员在站满意率

2023年广州市救助管理站服务满意度评价统计表(单位:人)

评价内容	整体评价				
	A.非常满意	B.满意	C.一般	D.不满意	满意度
选择情况	1492	339	67	7	96.12%

2023年市救助管理站对离站的流浪乞讨人员进行满意度调查，共1905人接受调查，收回有效问卷1905份。其中，对救助服务整体表示满意的问卷1831份，流浪乞讨人员在站满意率96.12%。该指标预期目标为92.00%以上，实际结果为96.12%，达到预期目标。但问卷设置不够合理，选项设置不够规范，容易导致调查结果产生偏颇。本项共7.50分，酌情扣分，按分值的四分之一进行扣分，扣1.88分，得5.62分。

五、项目综合评价等级和评价结论

(一) 项目综合评价得分及评价等级

绩效评价得分情况统计表

评价内容	分值	得分	折算分值	折算得分	得分率
项目管理	100.00	87.50	40.00	35.00	87.50%
项目结果	100.00	96.87	60.00	58.12	96.87%
合计			100.00	93.12	93.12%

根据相关制度以及绩效评价工作方案，评价组对广州市救助管理站救助管理经费项目进行了绩效评价。按照绩效评价指标体系的评分标准，并按项目管理绩效评价得分占比40.00%和项目结果绩效评价得分占比60.00%进行折算，项目管理绩效评价指标总分值40.00分，评价得分35.00分，得分率为87.50%；项目结果绩效评价指标总分值60.00分，评价得分58.12分，得分率为96.87%。本项目整体评分为93.12分（详细评分结果见附件一、二），综合评定等级为“优”。

（二）项目综合评价结论

2023年，市救助管理站严格按标准为受助人员提供生活、医疗、教育矫治、返乡等服务，全年共计救助2092人次，其中：站内救助1923人次，站外救助169人次；救治突发患病1449人次，其中：门诊救治1348人次，送院救治101人次；护送返乡31人次；保障在站受助人员餐食7915人次；开展教育矫治活动7场。

项目的实施，为生活无着的流浪乞讨人员提供生活救助、医疗救助、返乡救助等相关服务，确保了受助人员合法权益落到实处，提升受助人员的社会生活幸福感，维护社会稳定，促进社会和谐进步。本项目所设置的绩效目标与绩效指标基本完成。

在项目管理情况方面，本项目立项较为规范；预算编制内容完整；项目管理制度健全，人员条件落实到位，预算执行率较高，财务管理合规性较强；按时组织完成绩效监控和自评工作，落实重点绩效评价整改。但预算编制科学性、绩

效目标设置完整性、绩效目标设置合理性、绩效目标设置可衡量性、绩效监控有效性、绩效自评严谨性、绩效结果应用等方面有待改进。

在项目结果方面，本项目大部分绩效指标均能按时完成，较好地完成了项目产出和项目效益任务。但存在满意度问卷设置不够合理，选项设置不够规范的情况。

总体而言，项目实施效果较为理想，但项目管理水平有待提高。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）主要经验

1.“业务强站”提质增效，救助服务更加精细暖心

以赴大湾区 9 市 2 区与杭州、武汉、济南、上海、成都、银川、昆明等救助机构学习调研为引擎，逐步实现：升级改造咨询接待大厅，与广州火车站协商建成快速返乡通道，定期组织咨询接待、医院甄别业务大讲堂，全年接待流浪乞讨人员 2092 人次（其中：救助外籍人员、港澳台居民 4 人次），接听求助热线电话 2245 次，提供咨询服务 4494 人次，救助返乡购票 855 张，医院甄别 45 人次。完善配备总监控室、心理咨询室、培训室等功能区域，在春节、端午、中秋等节假日组织开展游园、慰问等关爱活动，提供暖心救助。成立“老魏寻亲工作室”，与北京缘梦公益基金会等 21 家志愿组织建立合作关系，与省内外 10 家救助管理机构签订源头治理合作协议，先后动员受助人员亲友来穗接领 13 人次，流出地民政部门接回 8 人次，我站护送返乡 31 人次，安置 2 人

次，寻亲工作经验被《中国民政》刊发推广。牵头完善全市街面巡查装备标准，积极协调在广州白云站新设咨询救助点，在白云、黄埔、南沙三区启动 6 个社区救助服务点，将救助服务工作前移，不断满足受助人员需求；重大节假日、特殊天气，站领导带队加派党员干部、团员青年参与街面巡查，增加巡查频次、延长巡查时间、扩大巡查范围，加强街面巡查督导与关爱服务，全年街面救助管理小分队共出动 572 车次，1726 人次，督导发现流浪乞讨人员 392 人次，劝导处置率 100.00%，所属辖区内流浪乞讨露宿人员数量明显下降。

2.“医疗助站”稳步提升，医疗服务更加优质高效

科学合理布局医务楼，及时报请公安机关到站为身份信息不明受助人员采集 DNA 样本，每月组织 1 次医疗知识培训和突发疾病应急演练，加强对年老体弱和患有特殊疾病受助对象的关注，每季度组织站内受助对象进行医疗体检，与广州市东升医院、广东电力医院等建立合作关系，搭建医疗救助绿色通道，组织 10 名医务人员到三甲医院急诊培训学习。进一步完善定点医疗机构巡查机制，站领导、站安监办每周到定点医疗机构开展巡查检查，重点规范定点医疗机构在医疗救治、环境卫生、安全管理等方面的监督管理，对救治费用实行联审监督，保证受助对象得到及时医疗服务和生活照料，全年站内门诊 1348 人次，送院救治 101 人次、送精神病院 13 人次。

（二）存在的问题

1.项目绩效管理有待提高

一是本项目设置的绩效目标和指标不够完整、规范。在绩效目标设置方面，仅简单罗列绩效指标内容，缺乏高度概括的描述，并未说明通过什么方式实施项目从而达到怎么样的预期效果。在绩效指标设置方面，生活救助工作、教育矫治工作等重点工作内容未设有专门的指标进行考核；“符合救助条件受助人员接收率”“救助流浪乞讨人员人次数完成率”等指标的评判标准不够清晰，存在指标统计范围及方式重复的情况，指标设置不够规范。“流浪乞讨人员在站满意率”的指标值设置偏低，不符合正常的业绩水平，未根据历史标准（2022年该指标评价实际完成值为98.00%）制定合理的指标值，未能充分反映项目的核心实施效果。

二是本项目绩效运行监控不到位。“流浪乞讨人员在站满意率”指标佐证材料不充分，仅抽取部分服务满意度评价表作为样本进行监控，未统计全部人员评价情况，监控质量有待提高。且2023年年中项目支出进度已达65.20%，已超过序时进度（50.00%）15.20%，未及时处理监控预警提醒信息，未提出对后续预算安排的建议，导致2023年末出现较大额度的预算调整。

三是本项目的绩效自评质量有待提高。“在站突发疾病受助人员救治率”指标的佐证材料未能与指标形成对应匹配关系。“流浪乞讨人员在站满意率”指标的佐证材料不充分，仅抽取部分服务满意度评价表作为样本进行自评，未统计全

部人员评价情况。后经评价组提醒，方对全部人员评价情况进行汇总统计，项目绩效自评质量有待提高。

2.满意度调查工作不规范

2023年市救助管理站对离站的流浪乞讨人员进行满意度调查，共1905人接受调查，收回有效问卷1905份。但问卷设置不够合理，选项设置不够规范，容易导致调查结果产生偏颇。调查问卷问题中满意与不满意的选项并非平均分配，具有一定的引导性。另外在项目年中绩效监控以及绩效自评表初稿阶段，仅对部分（100-200份）满意度调查问卷进行统计，其余问卷则进行归档处理，满意度数据完整性、代表性不足。

（三）建议

1.合理设定绩效目标与指标，重视绩效监控与自评成果质量

一是建议市救助管理站根据单位职责以及上级部门的要求，结合项目年度重点工作任务和预算资金安排情况，明确项目年度绩效目标。

二是建议市救助管理站以完善救助管理工作体制机制、推动服务质量大提升为主线，设置体现项目年度重点工作任务完成情况的任务指标，并科学设置指标。包括增设“流浪乞讨人员教育矫治活动举办完成率”“流浪乞讨人员在站饮食标准达标情况”等产出指标，“救助站正常运作率”等效益指标。使广州市救助管理站救助管理经费项目的绩效指标体系更具代表性，更能直接反映项目的产出和效益实施情况。

三是建议项目管理人员应严格按照财政部门要求，做好绩效运行监控与绩效自评工作，提高绩效相关佐证材料的质量。绩效运行监控表与项目自评表的评价指标应填写规范，根据向上级部门备案调整后的三级指标对应填写表格，实际完成指标值需填写具体数据。在正式提交绩效监控、自评成果时，应认真审核表内信息与相关佐证材料是否一致，避免出现冲突。

2.提高满意度调查工作规范性

建议市救助管理站设置规范的服务对象调查问卷。在设计问卷时，问题应考虑文化和背景差异，表述清晰、简洁、无歧义，避免使用模棱两可的词语，确保问题对所有受访者都易于理解。问题的选项应尽可能覆盖所有情况，选项分布为：满意（有效）选项占比 40.00%，不满意（无效）选项占比 40.00%，中性选项占比 20.00%，或满意（有效）选项占比 50.00%，不满意（无效）选项占比 50.00%。避免引导性选项，以免影响回答的真实性和有效性。另外，在数据统计阶段，应将全部有效问卷的数据进行统计分析，并就服务对象反映的不满意情况或建议进行整改，利用满意度数据持续优化服务水平。市救助管理站已按照上级部门要求，于 2024 年修改满意度评价表的选项，保证了满意度评价的合理性。

七、绩效评价结果应用

建议市救助管理站项目负责人结合本次绩效评价结果，及时调整绩效目标、绩效指标，提升绩效目标与指标设置的规范性。同时，严格落实绩效运行监控与绩效自评工作，针

对绩效管理过程中发现的问题进行整改，避免以后年度再次出现同样的问题。

八、相关附件

- (一) 项目绩效管理评价表
- (二) 项目结果绩效评价表
- (三) 项目绩效评价综合意见表
- (四) 项目绩效评价组人员情况表