

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2018 年社情民意电话调查费项目

项目单位：上海市服务业调查中心

主管部门：上海市统计局

2019 年 8 月

2018 年社情民意电话调查费项目

概述

民生是立国之本，为了更好的了解民意，倾听民声，聚合民智，反馈社会真实情况和广大民众的真实意愿、想法、希望、意见，国家统计局社情民意调查中心开通了 12340 全国统计系统社情民意调查热线，提供了真实可靠的民情民意转达渠道。

上海市服务业调查中心（以下简称市服调中心）根据国家统计局下达的开展调查文件；市委、市政府、市人大或所属部门委托开展调查的公函；中央各相关部委、上海市委、市政府、市人大的规划、工作计划、动态；市统计局领导工作部署等，设立了“社情民意电话调查费”项目。本项目利用 12340 全国社情民意调查专线开展工作，完成国家统计局、上海市委、市政府、市人大委托的民意调查工作以及市民关心的重要民生工作和城市管理工作的民意调查，为政策制定提供民意意见。2018 年，市服调中心继续高质量完成国家统计局下达的各项民调任务；高质量完成上海市委、市政府、市人大委托的民意调查工作；同时，根据工作需要，进一步提高市民关心的重要民生工作和城市管理工作的民意调查的开发和实施工作。

为确保调查工作的开展，市服调中心通过政府采购招标方式与上海译备信息科技有限公司签订了政府采购合同。上海译备信息科技有限公司负责电话调查过程中访问员、复核监听员的招聘和管理、调查现场督导、CATI 系统维护和使用及软件更新、调查数据的采集和处理、样本数据质量审核等环节。

2018 年市服调中心社情民意电话调查费项目经上海市财政局批复的预算资金为 1,578,900 元，资金来源为财政补助收入，实际执行 1,089,764 元，预算执行率 69.02%。

一、评价结论和绩效分析

(一) 评价结论

对 2018 年度“社情民意电话调查费”项目财政支出绩效进行了客观公正的评价,项目总得分为 88.76 分。项目财政支出绩效评级为“良”。

表 1 项目绩效评价指标评分

一级指标	二级指标	三级(及以上)指标	权重	指标权重	绩效分值	
A 项目决策	A1 项目立项	A11 项目与预算单位职能的适应性	3	100%	3	
		A12 立项依据的充分性	3	100%	3	
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	3	100%	3	
		A22 绩效指标明确性	4	50%	2	
B 项目管理	B1 投入管理	B11 预算执行率	4	69%	2.76	
		B12 预算编制合理性	4	75%	3	
	B2 财务管理	B21 资金使用合规性	4	100%	4	
		B22 财务管理制度健全性	5	100%	5	
	B3 项目实施	B31 管理制度的健全性	4	100%	4	
		B32 管理制度的执行有效性	3	66.67%	2	
C 项目绩效	C1 项目产出	C11 项目计划实际完成情况	C111 调查数据收集完成率	5	80%	4
			C112 培训工作完成率	5	100%	5
			C113 调查数据录入工作完成率	4	100%	4
			C114 质量咨询工作完成率	4	100%	4

一级指标	二级指标	三级（及以上）指标	权重	指标权重	绩效分值	
		C12 完成及时率	C121 调查数据收集完成及时率	5	80%	4
			C122 培训工作完成及时率	4	100%	4
			C123 调查数据录入工作完成及时率	4	100%	4
		C13 项目完成的质量指标	C131 调查数据的准确性	5	100%	5
			C132 调查数据的完整性	5	100%	5
			C133 项目宣传效果	4	50%	2
	C2 项目效果	C21 满意度调查	C211 培训人员满意度	4	75%	3
			C212 调查对象满意度	4	75%	3
		C22 信息共享		4	100%	4
		C23 项目长效机制的建设情况		6	100%	6
	绩效分合计			100	---	88.76

（二）项目实施情况

1、社情民意调查工作

（1）高质量完成国家统计局任务。根据国家统计局民调中心委托，市服调中心承接了上半年和下半年两次《2018 年度全国群众安全感调查》和《生态环境满意度调查》两项全国性民意调查任务。这些调查均为异地电话调查，存在接通率低、语言沟通障碍等多种困难。接受

任务后，市服调中心组织人员认真研究调查方案，积极组织安排调查力量，调查中严格把控质量，实际共完成成功样本约 8 千个，确保任务得到保质保量按时完成。此外，关于《2018 年度上半年全国群众安全感调查》的情况汇报得到了陈寅副市长的批示。

(2) 自主调查得到市领导重视。今年，市服调中心共完成各类社情民意调查项目 15 项，累计完成成功样本 2.65 万个。其中，完成自主调查项目 12 项，占成功样本量的八成。自主调查项目主题密切围绕本市城市管理和市民生活中的热点难点，先后设计并实施完成了市民垃圾分类处理情况、市民生活便利性系列调查、国际进口博览会上海市民知晓和建议、市民住宅小区物业服务情况、市民文化休闲消费情况等调查项目。其中，市民生活便利性系列调查分设购物、餐饮、出行、医疗、非学历教育、养老、娱乐健身、办事等八个子调查项目，几乎涵盖了市民生活的主要方面。目前，根据民调项目成果已经撰写发表了《统计专报》2 篇，《统计要情》5 篇，《上海统计报告》8 篇，《上海统计信息》4 篇。其中，关于市民垃圾分类处理情况调查得到市主要领导的肯定；提供上海统计微信等稿件 7 篇，多篇报告内容被列入大调研成果汇报。

(3) 多种形式参与大调研。大调研是市委市政府响应中央号召，深化改革、共谋发展的重大举措，也是市统计局年度重要工作。市服调中心积极响应大调研号召，一方面发挥电话调查方法的独特作用，主动为垃圾分类、进博会、改善物业管理等重大工作汇聚民意民情，并深入到居委会实地调研垃圾分类等政策落实情况，赴浦东新区、闵行区召开小微企业座谈会或深入企业了解基层的要求和问题；另一方面在市服调中心内部开展“微调研”活动，动员全体员工人人参与到大调研工作去，实际收到 12 份调研报告，取得了很好的效果，也为市统计局向市大调研办公室展示大调研成果贡献了力量。

2、对访问员进行培训，提升基层业务素质

在调查开展之前，组织实施了对访问员的业务培训，提升访问员

的业务素质，确保访问员能取得高质量的原始数据，整理形成准确、公正的系统数据，为各级政府部门科学决策提供依据。

3、数据质量咨询工作

为确保统计数据的高质量，市服调中心对采集到的数据进行质量咨询。

并且召开数据质量评估暨统计工作交流会，传达了国家统计局服务业司全国服务业数据联审会议、全国互联网经济统计会议和上海市统计局统计工作会议精神，通报统计数据质量评估情况，并对各区服务业统计工作进行了分析点评。

（三）项目绩效

1. 项目的决策

2018 年度市服调中心社情民意电话调查费项目，决策依据符合国家及上海市的有关要求。该项目开展的各项社情民意调查，为国家和市委、市政府、市人大了解民意，倾听民声，聚合民智，提供真实可靠的民情民意转达渠道。同时，该项目的立项依据充分。立项的依据包括国家统计局下达的开展调查文件；市委、市政府、市人大或所属部门委托开展调查的公函；中央各相关部委、上海市委、市政府、市人大的规划、工作计划及动态；市统计局领导工作部署等。项目的决策情况较好。

2. 项目管理

（1）项目的财务管理

在整个项目实施过程中财务保障较为全面，建立了包括《上海市统计局财务管理办法》、《上海市统计局预算管理办法》、《上海市统计局会议（培训）管理实施办法》、《上海市统计局调查劳务费管理办法》、《上海市统计局差旅费管理实施细则》等规章制度保障项目资金合规使用，财务管理制度健全且执行情况良好。

（2）项目的实施

通过对项目各项指标的评价分析，2018年度市服调中心社情民意电话调查费项目的实施效果较好。项目调查工作顺利完成，相关财务制度与管理制度的健全，规范了劳务费、差旅费、培训费等费用的支出，并在项目实施过程中得到了有效执行。

（3）项目的产出

该项目基本按计划完成各项工作，组织实施了各项调查任务，组织开展了调查业务培训，对调查数据进行分析研究。项目的及时性和质量情况也有较好的保证。

（4）项目效益

项目内容实施后达到了一定的效果，向各级政府和有关部门提供信息资料服务，为相关政策制定提供民意意见。

针对“社情民意电话调查费”项目中的培训人员和调查对象进行了各项满意度调查，结果显示满意度结果都高于80%，因此项目的实施整体效益情况良好。

二、主要经验及做法、存在的问题及建议

（一）主要经验及做法

1、建立健全的财务管理制度，项目实施有较好的财务保障

市服调中心社情民意电话调查费项目在实施过程中建立了全面的财务管理制度，以保障资金使用的合规性与预算执行的严肃性及规范性。在整个项目实施过程中财务保障较为全面，建立了包括《上海市统计局财务管理办法》、《上海市统计局预算管理办法》、《上海市统计局会议（培训）管理实施办法》、《上海市统计局调查劳务费管理办法》等一系列财务管理制度，财务管理制度健全，且执行情况良好。

2、针对项目开展培训，提高工作质量

开展社情民意调查是市统计部门拓宽服务领域、提升能力的一个重要举措。2018年市服调中心承担了全国绿色发展评价指标体系满意度调查、禁烟立法市民意见调查、养老、环保、医保等多项调查。这

些调查大多使用市统计局 CATI（计算机辅助电话访问）系统，由电话访问员与受访者进行有效沟通，获取调查问卷。调查问卷作为一个调查项目的基础数据来源，其重要性是不言而喻的，而电话访问员作为第一手调查资料的获取者，其业务水平更是重中之重。市服调中心针对项目，对访问员进行培训，提升访问员的整体素质和业务水平，进一步提高调查数据的质量。

（二）存在的问题

1、项目执行率不高

项目总体执行率仅为 69.02%，实际执行与年初预算有较大偏差。原因是实际调查项目数量与预算编制时计划数量不一致，调查量减少，资金使用也相对减少。

2、绩效指标编制不够完善

2018 年市服调中心进行社情民意电话调查费项目申报时所设立的绩效指标不够全面完善，如产出指标仅设置一个质量达标率指标，无法全面反映项目产出的数量、质量和时效情况。

3、项目宣传力度不足

宣传效果较弱，群众对社情民意调查不了解，导致社情民意调查中配合度不高，影响调查工作开展效率。

（三）相关建议

1、提高预算编制精细化，加强预算管理

提高预算编制水平，合理地、精准地、科学地编制预算。做好项目规划、评估评审等前期准备工作，在实施过程中如若发现变化较大的情况应该及时调整预算，确保财政资金的使用效率。

2、进一步做好绩效目标编制工作

建议项目单位进行绩效目标的编制时，对项目年度计划开展情况进行进一步梳理，指标设置与实施内容相匹配，预计各项工作所要达到的产出数量、完成节点和规模规格，尽可能将预期产出的内容进行具体数量化，提高绩效目标清晰度，以便为后续实际开展工作提供较

好地参照和评判依据。

3、加大宣传力度，进行多渠道宣传

重视项目宣传工作，扩展宣传渠道。良好的宣传不仅能提高市民对社情民意调查的知晓率和配合度，而且能提高公众对社情民意调查工作的信赖度，激发群众参与社情民意调查的积极性。