



瑞华会计师事务所
RUIHUA CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS

通讯地址：上海市浦东新区陆家嘴东路 166 号 中国保险大厦 17-18 层

Postal Address: 17-18 F, China Insurance Building, No. 166 East Lujiazui Road, Pudong District,

Shanghai PRC

邮政编码 (Post Code) : 200120

电话 (Tel) : +86(21)20300000 传真 (Fax) : +86(21)20300203

2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费 项目绩效评价报告

项目名称：2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目

项目单位：上海市残疾人联合会

主管部门：上海市残疾人联合会

委托单位：上海市残疾人联合会

评价机构：瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所

二〇一九年六月

目 录

摘 要	2
(一) 主要经验	3
(二) 存在的问题	4
(三) 建议和改进举措	4
前 言	6
一、项目基本情况	6
(一) 项目概况	6
(二) 项目绩效目标	8
(三) 项目实施组织管理情况	9
(四) 利益相关方	10
二、绩效评价工作情况	11
(一) 绩效评价目的	11
(二) 绩效评价设计过程	11
(三) 绩效评价框架，包括绩效评价原则、评价指标体系、绩效标准和评价方法等	12
(四) 证据收集方法	13
(五) 绩效评价实施过程	13
三、绩效分析与评价结论	14
(一) 绩效分析	14
(二) 评价结论	22
四、主要经验及做法、存在的问题和建议	24
(一) 主要经验	24
(二) 存在的问题	24
(三) 建议和改进举措	25
五、附件（略）	

摘 要

为了进一步加强财政支出绩效管理，根据《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预[2011]285号）、《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发[2013]55号）、《上海市财政局关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩[2014]22号）、《关于印发〈2019年全面实施预算绩效管理工作要点〉的通知》（沪财绩[2019]13号）等要求，视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目已被列入上海市残疾人联合会（以下简称“市残联”）绩效评价范围。

市残联2018年度财政支出资金绩效评价工作由市残联的计划财务处负责并组织实施，委托瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所对上海市视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目资金使用进行绩效评价。

改革开放以来，党和政府高度重视残疾人事业发展，不断推出各种优惠政策，使得残疾人参与社会生活的环境和条件明显改善、生活质量不断提高；由于我国残疾人的总体生活状况与社会平均水平还存在一定的差距，因此提高残疾人的生活质量，改善残疾人的生活状况，完善残疾人社会保障和服务体系、保障和改善民生的重中之重。根据《关于为本市视力障碍者提供信息服务实项目的工作方案》（沪残联[2008]48号），市残联设立了2018年度视力障碍者信息无障碍服务补贴项目，该项目为市残联的经常性项目。

该项目2018年度年初预算为12,150,000元，年中调减1,400,000元，调整后预算为10,750,000元，实际支出金额10,694,922.55元，预算执行率99.49%。

一、评价结论和绩效分析

运用评价指标体系及评分标准,通过数据采集、问卷调查及访谈,对视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目绩效进行客观评价,最终评分结果:总分为 85.51 分,属于“良”。其中项目决策(A)评价指标权重为 15 分,得分 15 分,得分率为 100%;项目管理(B)评价指标权重为 25 分,得分 22.59 分,得分率为 90.36%;项目绩效(C)评价指标权重为 60 分,得分 47.92 分,得分率为 79.87%。

2018 年度视力障碍者信息无障碍服务补贴项目通过实施,已较好的完成了立项时所要求的绩效。产出方面,为视障人士提供固话优惠套餐,发放的固话补贴已完成计划目标,补贴发放及时,能够达到预期效果。结果方面,为视力障碍者日常通讯提供保障,在切实改善其生活质量方面取得较好的效果。但同时,市残联在项目合同执行、建设沟通协作机制方面,尚存在部分不足的地方,虽不影响项目的总体绩效,但应在今后的工作中引起重视,并进行完善。

二、经验教训和建议

(一) 主要经验

1、切实从视障人士生活现状出发,考虑其沟通交流的需要

视力障碍者信息无障碍服务补贴项目的设立,固话信息沟通方式为出行不便的视力障碍者提供了与外界进行交流沟通渠道,一定程度上能提高视障人士的生活质量,改善残疾人的生活。

2、项目宣传方面,努力拓宽宣传渠道,使更多视障人士了解和参与该项目,并从中受益

项目宣传通过社区服务机构及网络,线上线下多种渠道宣传该项目的开展,为市残联的项目公开化,信息共享化带来示范效应。

（二）存在的问题

1、受益对象退出机制不健全，受益清单未及时更新

该项目未针对“不符合条件人员”建立明确的退出机制，退出人群多为主动向社区或区残联申请注销的补贴人员，市残联和各区残联未对退出的原因进行进一步核查。运营商拒绝提供每月补贴人员信息，无法核查其中是否有应退未退的情况。运营商不提供补贴数据，无法对退出人员进行核查，上海市残疾人联合会信息中心系统中受益清单未能及时更新，存在着部分受益人员“应退未退”的风险。

2、项目运营商未提供接受项目补贴对象名单及使用情况，项目单位对受益视障人士座机真实使用情况缺乏跟踪

上海市残联与运营商《关于继续为本市视力障碍者提供信息沟通服务实事项目的合作协议》的合同条款约定每年每季度首月提供上季度每月享受视力障碍者优惠服务的实际用户设备数清单（含电话户名、电话号码），反馈给甲方；每年每季度首月根据上季度实际用户清单，核对与上季度额定开账的差异情况，在下期账单中多退少补；配合甲方对该优惠活动提供相应的数据分析。在实际项目开展中，运营商每月提供总账单，但未提供接受服务补贴用户名单和使用数据，市残联无法核实是否真实受益，欠缺对该项目的后续跟踪。

（三）建议和改进举措

1、建立退出审核机制，加强项目动态管理

目前固话补贴受益视障人士老龄化严重，年轻视障人士更多的使用手机作为沟通方式，退出人群会越来越多（2017年平均享受补

贴人数 42168 人，2018 年平均享受补贴人数为 35649 人），建议市残联修订工作方案及项目实施流程，建立明确的退出审核机制，对死亡、迁出本市等受益残疾人及时进行注销管理。优化信息管理系统，对系统中视力固话卡的申请与审核模块进行进一步优化与升级，增加退出审核内容。由于每年度补贴人数较多，建议市残联购买第三方服务，将项目管理中补贴明细的审核和复核等流程委托中介机构进行核查。

2、加强与运营商沟通，督促各运营商提交明细账单与明细补贴名单，通过数据跟踪受益视障人士的使用情况

市残联应加强对签署合同条款履行的监督，必要时可通过合同条款或沟通协商运营商主管部门进行约束，督促各运营商提交明细账单与明细补贴名单，通过受益视障人士的通话时长来跟踪受益视障人士的使用情况。

2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目 绩效评价报告

前 言

为了进一步加强财政支出绩效管理，根据《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预[2011]285号）、《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发[2013]55号）、《上海市财政局关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩[2014]22号）、《关于印发〈2019 年全面实施预算绩效管理工作要点〉的通知》（沪财绩[2019]13号）等要求，视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目已被列入上海市残疾人联合会（以下简称“市残联”）绩效评价范围。

市残联 2018 年度财政支出资金绩效评价工作由市残联的计划财务处负责并组织实施，委托瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所对上海市视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目资金使用进行绩效评价。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1、项目立项背景

改革开放以来，党和政府高度重视残疾人事业发展，不断推出各种优惠政策，使得残疾人参与社会生活的环境和条件明显改善、生活质量不断提高；由于我国残疾人的总体生活状况与社会平均水平还存在一定的差距，因此提高残疾人的生活质量，改善残疾人的生活状况，

完善残疾人社会保障和服务体系、保障和改善民生的重中之重。根据《关于为本市视力障碍者提供信息服务实项目的工作方案》（沪残联[2008]48号），市残联设立了2018年度视力障碍者信息无障碍服务补贴项目，通过政府适当补贴，中国电信股份有限公司上海分公司、中国网络通信集团公司上海市分公司、中国铁通集团有限公司上海分公司有偿让利，以及视力障碍者个人承担部分话费的形式，为视力障碍者提供固定电话本地通话优惠服务，以保障他们与外界的基本交流需要，逐步实现信息沟通无障碍，推动社会有序、健康发展。

2、项目实施情况

该项目计划实施起止日期为2018年1月至2018年12月。

该项目为市残联的经常性项目，2018年度市残联实际共支出10,694,922.55元残保金，接受补贴的对象为上海市16周岁以上（含16周岁）的视力障碍者，接受此项目补贴的视力障碍者约35649人。

2018年该项目具体实施计划时间安排：2018年第一季度研究制定具体实施方案；2018年第二季度全面完成项目实施的各项前期准备；2018年第三季度全面完成项目实施工作；2018年第四季度做好检查验收工作。

3、项目经费来源和使用情况

（1）预算安排情况

2018年视力障碍信息沟通服务补贴项目经费期初预算资金为1,215.00万元，年中调减1,400,000元，调整后预算为10,750,000元，实际支出金额10,694,922.55元。

（2）项目资金拨付流程及使用情况

上海市2018年持证视力障碍者9.3万人，补贴资金由市残联向

市财政申请，按实际参加优惠服务的人数以每人每月 25 元标准补贴给上海电信、上海网通和上海铁通等电信运营商，三家企业要按协议确定的服务内容为视力障碍者提供固定电话本地通话优惠服务。

2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目预算资金 10,750,000.00 元，支出 10,694,922.55 元，预算执行率 99.49%。其中，支付给上海电信股份有限公司上海分公司 10,678,797.55 元，支付中移铁通有限公司上海分公司 16,125.00 元，合计 10,694,922.55 元。各月份具体支出明细如下：

表 1-1 2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目支出明细

2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目支出明细			
月份	上海电信	上海铁通	合计
1			
2	1,142,844.65		1,142,844.65
3	1,815,786.80		1,815,786.80
4			
5	885,064.10		885,064.10
6	895,734.10		895,734.10
7	874,395.20	16,125.00	890,520.20
8	1,716,058.00		1,716,058.00
9			
10	1,687,923.10		1,687,923.10
11	833,699.10		833,699.10
12	827,292.50		827,292.50
合计	10,678,797.55	16,125.00	10,694,922.55

项目预算执行率如下所示：

表 1-2 2018 年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目预算执行率

项目名称	预算金额	支出金额	预算执行率
视力障碍信息沟通服务补贴	10,750,000.00	10,694,922.55	99.49%

(二) 项目绩效目标

年度具体绩效目标是：

1、投入目标：政策宣传到位，完善财务制度的健全性，保证财务制度执行及监督有效。资金发放及时、使用合规。预算执行率达到

100%，资金到位率达到 100%。

2、产出目标：

- (1) 视力障碍补贴发放完成且及时；
- (2) 视力障碍补贴计划完成率达到 100%；
- (3) 补贴标准准确率 100%。

3、结果目标：

- (1) 有效促进视力障碍者日常沟通交流；
- (2) 接受补贴项目的视力障碍者满意度达到 85%以上；
- (3) 无有责投诉。

4、影响力目标：

- (1) 实现资源共享，建成部门沟通协作机制；
- (2) 长效管理制度健全；

(三) 项目实施组织管理情况

项目主管部门是上海市残疾人联合会，负责项目实施过程中的监管。同时上海市残疾人联合会作为项目单位，负责项目预算编制、计划编制、项目申请。项目申请实施流程如下：

1、申请：符合条件的视力障碍者到户籍所在地的社区事务受理中心办理申请手续，电话户主为视力障碍者本人的，须携带本人身份证、户口簿、残疾人证等相关证件及最近一期已缴费的电话账单；变更电话户主姓名的（申请人非电话户主本人，必须更改电话户主姓名），另需提供原户主和本人的身份证复印件。

2、受理：社区事务受理中心如实录入申请信息，并且打印《上海市视力障碍者信息沟通服务申请表》（以下简称《申请表》），申请对象核实《申请表》上的个人基本信息以及申请信息后，签字（或盖章）确认。

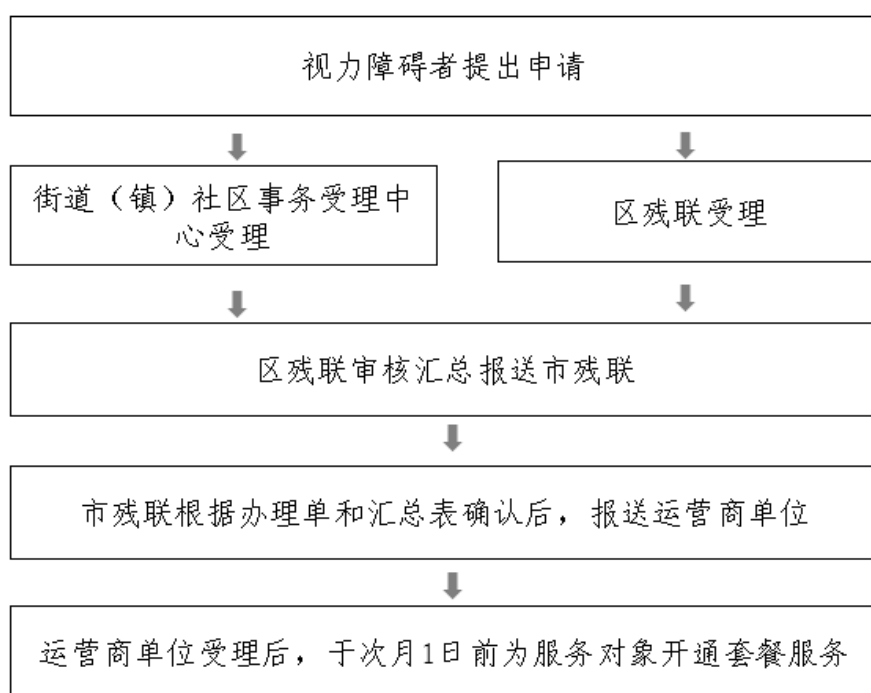
3、初审：社区事务受理中心汇总《申请表》等材料，一式三份，

一份由街道或乡镇留存，两份于每月 15 日前统一报送区残联。

4、审核盖章：区残联对所有申请材料进行审核，盖章后，一份由区残联留存，一份于每月 20 日前直接转送至对应的上海电信、上海联通、上海移动指定营业厅，由电信运营商为申请人办理固定电话本地通话优惠服务；

5、提供服务：上海电信、上海联通、上海移动三家单位受理后，于次月 1 日为服务对象开通固定电话本地通话优惠服务。

具体申请实施流程见图 1-1：



（四）利益相关方

1、与项目相关的政府部门、单位及其管理职责

项目主管部门：上海市残疾人联合会

项目实施单位：上海市残疾人联合会、各区残疾人联合会、镇（街道）社区事务受理服务中心

项目服务单位：中国电信股份有限公司上海分公司、中国网络通信集团公司上海市分公司、中国铁通集团有限公司上海分公司。

2、项目受益者、其他利益相关者

项目受益者：上海市 16 周岁以上（含 16 周岁）的视力障碍者

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

通过对视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目费用实施合规性检查、绩效数据分析、访谈等工作，对视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目的实施现状、管理情况、相关成果进行全面的绩效跟踪，评价项目效益的同时，发现项目管理及具体实施中存在的问题，并提出合理化建议，为项目的长期实施及财政预算的申请提供依据。

（二）绩效评价设计过程

1、文件研读

由项目负责人研读《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预〔2011〕285号）、《上海市人民政府办公厅转发市财政局〈关于全面推进预算绩效管理的意见〉》（沪府办发〔2013〕55号）、《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）、《关于印发〈2019年全面实施预算绩效管理工作要点〉的通知》（沪财绩〔2019〕13号）、项目预算申请文件，市残联制定的相关财务管理及项目管理制度等。初步了解视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目工作领域的相关政策以及项目工作的主要内容、规模、实施办法。

2、前期调研

由项目总负责人及项目组成员负责对市残联执行该项目部门进行前期调研，了解该项目工作的总体进度及具体状况。对该项目流程进行调研，项目的公开档案信息进行案卷研究。

3、绩效评价指标体系及绩效评价方案设计

据文件研读体会、前期调研成果，依据相关政策法规要求，结合

视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目的具体情况编制绩效评价指标体系的综合评价表，在综合评价表的基础上形成社会调查方案等，最终形成该项目的绩效评价方案。

(三)绩效评价框架，包括绩效评价原则、评价指标体系、绩效标准和评价方法等

1、绩效评价原则

绩效一般有四项基本原则：

(1) 科学规范原则

绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

(2) 公正公开原则

绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

(3) 分级分类

绩效评价由各级财政部门、预算单位根据评价对象的特点，分类组织实施。

(4) 绩效相关

绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2、绩效评价指标体系及标准

该项目的绩效评价指标体系及标准详见本报告附件 1：视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目综合评价表。

3、绩效评价方法

绩效评价方法主要有成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。该项目的绩效评价方法如下：

(1) 目标预定与实施效果比较法。通过比较项目支出所产生的实际结果与计划目标，分析完成（或未完成）目标的因素，从而评价财政支出绩效，该项目指标主要采用本方法进行评价。

(2) 公众评价法。是指对无法直接用指标计量其效果的支出，通过问卷及抽样调查，对各项绩效评价内容完成情况进行打分，并根据分值评价绩效目标完成的情况，该项目的管理效果提升，工作人员满意度等指标采用本方法。

(四) 证据收集方法

绩效评价项目的证据收集方法一般有文件研读、被评价单位申报、问卷调查和访谈、从第三方收集等，详见本报告附件 1：视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目综合评价表。

(五) 绩效评价实施过程

项目组完成了绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案等。项目组按照工作方案，经过了数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下：

1、数据填报和采集

2019 年 4 月初，项目组将绩效评价基础表及评价所需资料清单提供市残联，由市残联相关人员将填制好的基础表以电子邮件及纸质盖章（连同所提供的资料）两种形式回发或邮寄给绩效评价项目组，项目组经初步核实并反馈市残联相关人员，异常申报数据经解释或修改后重新反馈绩效评价项目组。

2、电话问卷

2019 年 5 月，项目组通过电话对申请接受视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目的残疾人满意度进行调查，电话问卷调查采用简单

随机抽样法抽取调查对象。本次调查实际收回有效问卷 300 份。为最大限度地利用数据，此次问卷分析保留了所有问卷结果，按问题个别剔除而非按问卷整体剔除无效数据。本次样本有效率为 100%。样本回收率、有效问卷率决定了样本的代表性。从这两项指标来看，本次调查具有统计意义。

3、访谈

2019 年 4 月，根据工作方案，项目组对市残联相关人员进行访谈。访谈方式分为上门访谈和电话访谈。此次访谈主要针对推进财政支出资金的管理绩效、投入产出及政府监督管理等问题。项目组集中撰写了访谈报告（具体见附件 2）。

4、数据分析及撰写报告

2019 年 5 月，项目组将调查问卷电子化后进行数据分析处理，项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内将报告初稿上报委托方，由委托方组织相关专家对报告进行评审。

三、绩效分析与评价结论

（一）绩效分析

1、项目决策（A）评价指标

项目决策评价是整个项目绩效评价的前提。本次针对项目决策的评价建立了项目立项（A1）、项目计划目标设计合理性（A2）2 个二级指标。项目决策（A）评价总分 15 分，该项目得分 15 分。

（1）项目立项（A1）

项目立项包括立项依据充分性（A11）、立项程序规范性（A12）2 个三级指标。

视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目有《2008 年市政府要完

成的与人民生活密切相关的实施的通知》（沪府办[2008]6号）、《关于为本市视力障碍者提供信息服务实项目的工作方案》（沪残联[2008]48号）等相关文件的支持，立项申请严格按照项目财政预算资金审批流程，经审核通过后再向财政申请预算，所以立项依据的充分性(A11) 指标得满分3分、立项程序规范性(A12)指标得满分2分。

项目立项(A1) 满分5分，得分5分，各分指标的业绩值和绩效分值如下：

表 3-1 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目立项分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
A11 立项依据的充分性	3	高	3
A12 立项程序规范性	2	高	2

(2) 项目计划目标设计合理性(A2)

项目计划目标设计合理性(A2) 包括项目实施内容明确度(A21)、目标清晰度及相关性(A22)、计划实施周期明确度及合理性(A23) 3个三级指标。

市残联针对该项目编制了《为本市视力障碍者提供信息沟通服务实项目的工作方案》和实施细则，对项目的实施范围，工作内容，质量标准、时间进度做了详细的描述，因此项目的范围清晰度高、质量标准清晰度高，所以项目实施内容明确度(A21) 指标得满分2分。

项目总目标积极推进“为视力障碍者提供信息沟通服务”市政府实项目，更好地帮助广大视力障碍者了解社会，参加社会生活，提高生活质量，实现“平等、参与、共享”精神。项目的设计方案中，对该项目完成后社会效益设有明确目标值，并符合该项目成立的初衷——保障视力障碍者在工作、学习、生活中基本的交流需要，所以目标清晰度及相关性(A22) 得满分4分。

项目在立项设计阶段，对项目的实施周期有明确表述，对立项申

请、合同签订、各个部门流程等关键节点有明确的时间表述，所以计划实施周期明确度及合理性(A23)得满分4分。

项目细化设计合理性(A2)满分10分，得分10分，各分指标的业绩值和绩效分值如下：。

表 3-2 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目计划目标设计合理性分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
A21 项目实施内容明确度	2	高	2
A22 目标清晰度及相关性	4	高	4
A23 计划实施周期明确度及合理性	4	高	4

2、项目管理（B）评价指标

本次评价针对项目管理的绩效评价建立了投入管理（B1）、项目管理（B2）、财务管理（B3）、合同管理及执行（B4）4个二级指标。项目管理（B）权重25分，该项目得分22.59分。

（1）投入管理（B1）

该项目投入管理类共设置了项目预算的准确度（B11）、资金到位率和及时性(B12)2个分指标，用以考察该项目中财政资金的到位及执行、管理情况。

项目预算的准确度（B11）：经对视障者信息沟通服务补贴经费项目财务账、相关凭证的抽查，并核对相关合同，经确认，2018年视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目支出金额总计10,694,922.55元，项目预算10,750,000.00元，执行率99.49%，该项得分=（执行率-95%）/（100%-95%）*4=3.59分。

资金到位率和及时性(B12)：项目2018年度年初预算为12,150,000元，年中调减1,400,000元，调整后预算为10,750,000元，资金到位率100%，且计划投入资金按照规定的周期执行，按时拨款，所以资金到位率和及时性(B12)得满分4分。

投入管理（B1）满分8分，得分7.59分，各分指标的业绩值和

绩效分值如下：

表 3-3 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目投入管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B11 项目预算的准确度	4	99.49%	3.59
B12 资金到位率和及时性	4	100%	4

(2) 项目范围、质量及进度管理 (B2)

该项目范围、质量及进度管理类共设置了范围控制措施及范围调整规范性 (B21)、质量控制措施建立及执行情况 (B22)、进度控制措施建立情况及进度调整规范性 (B23) 用以考察该项目的范围、质量及进度管理状况。

范围控制措施及范围调整规范性 (B21) 是指项目在实施过程中，建立了范围控制措施，包括在选择项目运营商、制定委托合同时对实施进度有明确的约定，且在项目实施规模等范围要素发生变更时，实施了规范的调整程序。范围控制措施及范围调整规范性 (B21) 得满分 3 分。

质量控制措施建立及执行情况 (B22) 的数据来源于市残联在已建立管理制度中包含能够适用于该项目质量管理的相关措施，并严格按照已有制度或措施对项目实施质量检查、验收等工作。因此质量控制措施建立及执行情况 (B22) 满分 3 分，得 3 分。

进度控制措施建立情况及进度调整规范性 (B23) 的数据来源于为视力障碍者提供固定电话安装及优惠套餐补贴经费发放的进度，按约定的每月发放。当项目进度发生变更时，能按规范化程序及时进行调整，进度控制措施建立情况及进度调整规范性 (B23) 得满分 3 分。

项目范围、质量及进度管理 (B2) 满分 9 分，得分 9 分。各分指标的业绩值和绩效分值如下：

表 3-4 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目范围、质量及进度管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B21 范围控制措施及范围调整规范性	3	100%	3
B22 质量控制措施建立及执行情况	3	100%	3
B23 进度控制措施建立情况及进度调整规范性	3	100%	3

(3) 财务管理 (B3)

该项目财务管理类共设置了财务(资产)管理制度建立及合理性(B31)、资金使用合规性(B32)2个指标用以考察该项目的财务管理状况。

财务(资产)管理制度建立及合理性(B31):项目单位上海市残联制定了《上海市残疾人联合会内部控制规范制度》,与项目相关的财务(资产)管理制度包含了预算管理、支出管理、资产管理制度、往来资金结算管理等内容。市残联按照以上财务管理制度加强各项财务管理工作,因此财务(资产)管理制度建立及合理性(B31)得满分2分。

资金使用合规性(B32):视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目预算10,750,000.00元,用以每月向上海电信等运营商支付视力障碍者固定电话优惠套餐费。经对该项目财务账簿、财务凭证、相关合同的抽查,该项目的资金使用与经财政批复的预算及其明细相符,会计信息真实、完整。未发现挤占、挪用项目资金等违规情况。得满分2分。

财务管理(B3)满分4分,得分4分。各分指标的业绩值和绩效分值如下:

表 3-5 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目财务管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B31 财务(资产)管理制度建立及合理性	2	合理	2
B32 资金使用合规性	2	合规	2

(4) 合同管理及执行情况 (B4)

指组织实施项目过程中签署合同的规范性及合同条款的执行是否有效。

视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目中的运营商由《上海市信息化委员会、上海市通信管理局、上海市残疾人联合会关于印发〈关于落实上海市听视力障碍者提供信息沟通服务实项目的工作方案〉的通知》（沪残联〔2008〕48号）明确项目服务单位为：中国电信股份有限公司上海分公司、中国网络通信集团公司上海市分公司、中国铁通集团有限公司上海分公司。市残联与上海电信签署的《关于继续为本市视力障碍者提供信息沟通服务实项目的合作协议》中约定乙方的责任：每年每季度首月提供上季度每月享受视力障碍者优惠服务的实际用户设备数清单（含电话户名、电话号码），反馈给甲方；每年每季度首月根据上季度实际用户清单，核对与上季度额定开账的差异情况，在下期账单中多退少补；配合甲方对该优惠活动提供相应的数据分析。实际项目开展中，市残联未获得运营商提供的接受服务补贴用户名单。合同条款履行不完全，因此合同管理及执行情况（B4）满分4分，扣2分，得2分。

表 3-6 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目合同管理及执行情况分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B41 合同管理及执行情况	4	一般	2

3、项目绩效（C）评价指标

项目绩效（C）建立了项目产出（C1）、项目结果（C2）、能力建设及可持续影响（C3）3个二级指标，项目绩效（C）权重60分，该项目得分50.32分。

（1）项目产出（C1）

项目产出类共设置了补贴发放及时性（C11）、补贴发放完成率（C12）、补贴准确率（C13）。

补贴发放及时性(C11)，经账务及凭证检查，运营商每月均能按时收到市残联支付的视力障碍者信息通讯固话套餐服务费，同时运营商也能按照合同约定为接受该项目补贴的视力障碍者提供固定电话优惠套餐。因此该项满分6分，得6分。

补贴发放完成率(C12)，根据信息沟通服务补贴经费使用计划，已完成运营商提供的话费账单包含的视力障碍者享受固话优惠套餐的补贴经费，发放完成率为100%。该项满分8分，得8分。

补贴准确率(C13)：上海市残疾人联合会发布的《关于为本市视力障碍者提供信息沟通服务实项目的工作方案》的通知（沪残联〔2008〕48号）中提出“按实际参加优惠服务的人数以每人每月25元标准补贴给上海电信、上海联通和上海移动等通信运营商，三家企业要按照协议确定的服务内容为视力障碍者提供固定电话本地通话优惠服务”。由于三大运营商未提供实际补贴明细，评价组无法核查运营商发放给盲人的补助标准是否达标，根据项目的实际情况，酌情给予该权重分的60%，依据评分标准，该指标得分3.60分。

项目产出(C1)满分20分，得分17.6分，各分指标的业绩值和绩效分值如下：

表3-7 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目产出分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C11 补贴发放及时性	6	及时	6
C12 补贴发放完成率	8	100%	8
C13 补贴准确率	6	较好	3.6

(2) 项目结果(C2)

项目结果类共设置了提供信息沟通服务效果(C21)、社会稳定性影响(C22)、受益群体满意度(C23)3个三级指标。

提供信息沟通服务效果(C21)：根据上海市残疾人联合会信息中心提供已申请清单来分析受益人群，年龄在40岁以下视障人士占

比 2.42%，40 岁至 60 岁的视障人士占比 24.94%，60 岁至 80 岁的视障人士占比 60.84%，80 岁至 100 岁的视障人士占比 11.80%；且通过对享受该固定电话优惠套餐补贴项目的视力障碍者的问卷调查，反映座机使用的视障人群偏老龄化，年轻视障人士大多数以手机为主要的沟通工具。固定电话的安装一定程度上为视力障碍者解决了大龄视障人士信息沟通的问题，但不可否认固定电话越来越淡出日常生活，因此扣 2 分，该项指标满分 8 分，得分 6 分。

社会稳定性影响（C22），2018 年度未发生有责投诉及群体性事件，对社会维稳和帮助社会弱势群体起到一定作用，该项指标满分 8 分，得分 8 分。

受益群体满意度（C23）数据来源于对视障者的电话问卷满意度调查，项目组拨打了受益残疾人享受优惠套餐补贴的固定电话进行问卷调查，调查问卷中选择 A 数量的为 525 个，选择 B 的数量 195 个，选择 C 的数量 120 个，选择 D 的数量 60 个。满意度=（选择 A 问卷数量*8+选择 B 问卷数量*7+选择 C 问卷数量*6+选择 D 问卷数量*5）/（全部有效问卷数量*8）*100%，综合得分率为 91.46%。该项指标满分 8 分，按得分公式得分=91.46%*8，得 7.32 分。

项目结果(C2)满分 24 分，得分 21.32 分，各分指标的业绩值和绩效分值如下：

表 3-8 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目结果分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C21 提供信息沟通服务效果	8	一般	6
C22 社会稳定性影响	8	较好	8
C23 受益群体满意度	8	91.46%	7.32

（3）能力建设及可持续影响（C3）

项目能力建设及可持续影响类共设置了项目长期规划及实施计

划制定情况（C31）、部门沟通协作机制的建成（C32）2个三级指标。

项目长期规划及实施计划制定情况（C31）：该项目制定了保障视力障碍者基本权益的长期规划，符合市残联相关的管理制度或措施，但未能完整实施。目前市残联根据运营商提供的话费单，缴纳享受该项目补贴的视障人士家庭固话套餐服务费，但未获得每个季度使用该套餐的用户名单，缺少核实与监督管理的程序。退出机制不完善，导致信息中心未能及时更新接受补贴人员清单。因此扣4分，该项指标满分8分，得分4分。

部门沟通协作机制的建成（C32），暂时未能完善管理反馈机制，项目管理者与运营商未能有效沟通，无法提供接受补贴人员清单，不能及时进行监管，对未来的可持续影响较小，因此扣3分，该项指标满分8分，得分5分。

能力建设及可持续影响（C3）满分16分，得分9分，各分指标的业绩值和绩效分值如下：

表 3-9 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目能力建设及可持续影响分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C31 项目长期规划及实施计划制定情况	8	一般	4
C32 部门沟通协作机制的建成	8	一般	5

（二）评价结论

1、评分结果

运用评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目绩效进行客观评价，最终评分结果：总分为85.51分，属于“良”。其中项目决策（A）评价指标权重为15分，得分15分，得分率为100%；项目管理（B）评价指标权重为25分，得分22.59分，得分率为90.36%；项目绩效（C）

评价指标权重为 60 分，得分 47.92 分，得分率为 79.87%。

表 3-10 视力障碍者信息沟通服务补贴经费项目绩效分值

一级指标	二级指标	三级细化指标	权重	得分
A 项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	3	3.00
		A12 立项程序规范性	2	2.00
	A2 项目计划目标设计合理性	A21 项目实施内容明确度	2	2.00
		A22 目标清晰度及相关性	4	4.00
		A23 计划实施周期明确度及合理性	4	4.00
A 项目决策小计			15	15.00
B 项目管理	B1 投入管理	B11 项目预算的准确度	4	3.59
		B12 资金到位率和及时性	4	4.00
	B2 项目管理	B21 范围控制措施及范围调整规范性	3	3.00
		B22 质量控制措施建立及执行情况	3	3.00
		B23 进度控制措施建立情况及进度调整规范性	3	3.00
	B3 财务管理	B31 财务（资产）管理制度建立及合理性	2	2.00
		B32 资金使用合规性	2	2.00
	B4 合同管理及执行情况	B41 合同内容相符性、程序规范性	4	2.00
	B 项目管理小计			25
C 项目绩效	C1 项目产出	C11 补贴发放及时性	6	6.00
		C12 补贴发放完成率	8	8.00
		C13 补贴标准准确率	6	3.60
	C2 项目结果	C21 提供信息沟通服务效果	8	6.00
		C22 社会稳定性影响	8	8.00
		C23 受益群体满意度	8	7.32
	C3 能力建设及	C31 项目长期规划及实施计划制定情况	8	4.00

一级指标	二级指标	三级细化指标	权重	得分
	可持续影响	C32 部门沟通协作机制的建成	8	5.00
C 项目绩效小计			60	47.92
合计			100	85.51

2、主要结论

2018 年度视力障碍者信息无障碍服务补贴项目通过实施，已较好的完成了立项时所要求的绩效。产出方面，为视障人士建设固话并提供优惠套餐，发放的固话补贴已完成计划目标，补贴发放及时，能够达到预期效果。结果方面，为视力障碍者日常通讯提供保障，在切实改善其生活质量方面取得较好的效果。但同时，市残联在项目合同执行、建设沟通协作机制方面，尚存在部分不足的地方，虽不影响项目的总体绩效，但应在今后的工作中引起重视，并进行完善。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验

1、切实从视障人士生活现状出发，考虑其沟通交流的需要

视力障碍者信息无障碍服务补贴项目的设立，固话信息沟通方式为出行不便的视力障碍者提供了与外界进行交流沟通渠道，一定程度上能提高视障人士的生活质量，改善残疾人的生活。

2、项目宣传方面，努力拓宽宣传渠道，使更多视障人士了解和参与该项目，并从中受益

项目宣传通过社区服务机构及网络，线上线下多种渠道宣传该项目的开展，为市残联的项目公开化，信息共享化带来示范效应。

（二）存在的问题

1、受益对象退出机制不健全，受益清单未及时更新

该项目未针对“不符合条件人员”建立明确的退出机制，退出人群多为主动向社区或区残联申请注销的补贴人员，市残联和各区残联未对退出的原因进行进一步核查。运营商拒绝提供每月补贴人员信息，无法核查其中是否有应退未退的情况。电信运营商不提供补贴数据，无法对退出人员进行核查，上海市残疾人联合会信息中心系统中受益清单未能及时更新，存在着部分受益人员“应退未退”的风险。

2、项目运营商未提供接受项目补贴对象名单及使用情况，项目单位对受益视障人士座机真实使用情况缺乏跟踪

上海市残联与运营商《关于继续为本市视力障碍者提供信息沟通服务实事项目的合作协议》的合同条款约定每年每季度首月提供上季度每月享受视力障碍者优惠服务的实际用户设备数清单（含电话户名、电话号码），反馈给甲方；每年每季度首月根据上季度实际用户清单，核对与上季度额定开账的差异情况，在下期账单中多退少补；配合甲方对该优惠活动提供相应的数据分析。在实际项目开展中，运营商每月提供总账单，但未提供接受服务补贴用户名单和使用数据，市残联无法核实是否真实受益，欠缺对该项目的后续跟踪。

（三）建议和改进举措

1、建立退出审核机制，加强项目动态管理

目前固话补贴受益视障人士老龄化严重，年轻视障人士更多的使用手机作为沟通方式，退出人群会越来越多（2017年平均享受补贴人数42168人，2018年平均享受补贴人数为35649人），建议市残联修订工作方案及项目实施流程，建立明确的退出审核机制，对

死亡、迁出本市等受益残疾人及时进行注销管理。优化信息管理系统，对系统中视力固话卡的申请与审核模块进行进一步优化与升级，增加退出审核内容。由于每年度补贴人数较多，建议市残联购买第三方服务，将项目管理中补贴明细的审核和复核等流程委托中介机构进行核查。

2、加强与运营商沟通，督促各运营商提交明细账单与明细补贴名单，通过数据跟踪受益视障人士的使用情况

市残联应加强对签署合同条款履行的监督，必要时可通过合同条款或沟通协商运营商主管部门进行约束，督促各运营商提交明细账单与明细补贴名单，通过受益视障人士的通话时长来跟踪受益视障人士的使用情况。

五、附件（略）