
2018 年法律援助办案（业务）费项目 绩效评价报告

项目名称：2018 年法律援助办案（业务）费

项目单位：上海市法律援助中心

主管部门：上海市司法局

委托单位：上海市司法局

评价机构：上海名泰投资管理咨询有限公司

二〇一九年六月

目 录

摘要.....	1
2018 年度法律援助办案（业务）费项目绩效评价报告.....	5
一、项目基本情况.....	5
（一）项目概况.....	5
（二）项目绩效目标.....	13
二、绩效评价工作情况.....	13
（一）绩效评价目的.....	13
（二）评价方案制定过程.....	14
（三）绩效评价框架.....	15
（四）数据收集方法及过程.....	16
（五）绩效评价实施过程.....	16
三、评价结论及绩效分析.....	17
（一）评价结论.....	17
（二）具体绩效分析.....	28
四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....	35
（一）主要经验及做法.....	35
（二）项目存在的问题.....	37
（三）建议及改进举措.....	37

摘要

● 概述

为加强财政预算支出的管理工作，衡量财政资金使用效益，合理配置公共资源，发挥公共资金的引导和促进作用，进而促进社会经济更好更快的发展，受上海市司法局的委托，上海名泰投资管理咨询有限公司对 2018 年法律援助办案（业务）费项目进行绩效评价。

法律援助作为司法救济措施的一种，是司法制度的重要组成部分，是通过向缺乏能力、经济困难的当事人提供必要的法律帮助，使他们能平等地站在法律面前，享受平等的法律保护。根据《法律援助条例》（国务院令第 385 号）的规定，符合法律援助范围的公民，可以按照相关规定获得法律咨询、代理、形式辩护等无偿法律服务，同时通过提供免费的法律咨询途径拓展公民的法律知识，树立用法律手段维护自身合法权益的观念，懂法才能守法。而公民法律意识的增强，也可形成有效的社会监督、促进司法公正，维护司法权威。

上海是我国开展法律援助工作最早的城市之一，自 2003 年国务院制定《法律援助条例》，2006 年上海市财政局、司法局出台了《关于规范法律援助经费保障和办案补贴标准的通知》，规定了刑事案件与民事案件办案补贴标准，2011 年对办案补贴标准进行了调整。参与法律援助项目服务的律师数量也达到了近百名。上海市乃至全国对法律援助项目在规范化、提高工作效率，服务质量等方面，提出了新的要求，2016 年上海市法律援助服务中心的民事法律援助服务标准化试点服务项目为全国首创。

法律援助办案（业务）经费系上海市法律援助中心的经常性项目

经费，每年编制预算，纳入上海市司法局部门预算。2018 年法律援助办案（业务）费预算资金为 5,405,900.00 元，实际使用资金为 5,339,184.40 元，预算执行率为 98.77%。

● 评价结论和绩效分析

2018 年法律援助办案（业务）费项目总体组织规范，项目目标完成情况总体良好，资金使用效果良好，圆满实现了预期目标，为维护困难群众的合法权益，促进社会和谐稳定作出了积极贡献。但项目也存在着个别子项目预算编制不够精细、咨询热线接听服务质量有待提高等问题。评价工作小组根据评价工作方案中确定的评价指标、评价标准和评价方法，结合项目的特性，经过数据采集、问卷调查、访谈，对项目进行了公正、客观地独立评价。对 2018 年法律援助办案（业务）费项目绩效进行客观评价，项目综合得分为 93.82 分，绩效评级为“优”。其中项目决策类指标权重 8 分，得分 8 分；项目管理类指标权重 30 分，得分 26.69 分；项目绩效类指标权重 62 分，得分 59.13 分。

2018 年度共办理法律援助案件 1936 件，同比增长 62.42%，其中刑事法律援助案件 1617 件，同比增长 128.39%；组织了 6 家律师事务所以及百事通公司，在 12348 热线市级平台为市民提供 7*24 小时全天候服务，并在市看守所增设法律援助值班律师工作室，咨询人次 18.34 万人次，同比增长 63.67%，其中 12348 热线法律咨询 18.14 万人次，同比增长 31.97%；完成宣传项目 3 个，其中包括开展法律援助调查问卷，印制军人军属法律援助宣传册，联合“张玉霞未成年人工作室”在社区、学校等开展 9 场未成年人法律援助宣传讲座，共计 261 名学生参加了活动。参与举办市司法局开放日活动；对市法援中心今年已办理完结的案件开展了 7 次法律援助案件质量评估，共评估

办案卷宗 66 件，案件合格率为 100%，优良率为 35%；电话回访受援人 264 人次，占受理民事法律援助案件的 92%。在回访的受援人中，对办理工作较为满意的有 238 件，满意率达到 90.1%；完成首次法律援助律师公开招募、举办全市法律援助培训班、对法律援助骨干律师进行培训、加强值班律师工作室建设，增设市看守所法律援助值班点等。

● 经验教训和建议

（一）主要经验及做法

1、针对特殊群体提供精准服务

特殊群体需要特殊的关爱，为了给特殊群体提供更加精准的法律援助服务，2018 年分别针对军人军属、未成年人、残疾人等特殊群体开展了一系列有针对性的法律援助工作。

2、法律援助队伍建设不断加强

为适应法律援助改革需要，确保法律援助事业的可持续发展，市法律援助中心 2018 年完成首次法律援助律师公开招募工作，最终从 245 位报名者中择优录取了 32 名律师，进一步充实了法律援助律师队伍。经过初任培训后，这批律师目前已正式纳入法律援助办案队伍开展工作。

3、及时对绩效管理中发现的问题进行改进

对第三方评价机构在绩效管理中发现的问题及时进行改进，增加项目计划与执行的契合度，根据工作计划开展项目，保证项目实施的进度及质量，对预算执行情况进行定期自查，及时发现并解决存在的问题。

（二）存在的问题

1、个别子项目的预算编制不够精细，有待加强

虽然法援中心 2018 年预算执行率达到 98.77%，评价小组对子项

目预算执行进行了核对，其中邮电费的执行率仅为 53.74%，原因为 2018 年 2 月起 12348 电话费用转由局机关支付，但评价小组同时看到，2017 年中邮电费的执行率仅为 44.85%，反映出个别子项目的预算未结合以前年度执行情况编制预算。

2、咨询热线接听服务质量有待提高

经评价组了解，12348 热线投诉 24 件，其中经调查投诉属实的为 4 件，投诉问题主要集中在接听律师服务态度和专业技能素养，虽然，对于热线投诉，法援中心根据投诉所反映情况的轻重程度，分别给予涉诉律师清退、离岗培训、警告、批评教育等处理，但也反映出服务质量有待提高，接听律师的业务培训不够等问题。

（三）建议及改进举措

1、增强预算编制的精细化，保证项目实施的质量

申报预算时将参考往年工作开展情况，对来年的工作进行合理规划，根据每年项目执行的特点进行合理安排，避免出现计划与执行偏差很大的情况。同时根据工作计划开展项目，保证项目实施的进度及质量。

2、建议加大热线接听人员服务质量的提升力度

建议援助中心进一步加大对法律援助人员，尤其是热线接听人员的服务质量的提升力度，在服务内容以及服务细化程度方面进行进一步完善，充分帮助法律援助人员能够全面了解法律援助工作的管理要求，进一步提升法律援助工作的质量和效率。

2018 年度法律援助办案（业务）费项目绩效评价报告

财政支出绩效评价是运用客观的指标体系，对公共资金使用效率、效益进行综合分析和评价的制度，是促进政府职能转变、提高资源配置效率、推进政府管理科学化的重要抓手。

为加强上海市司法局的资金使用规范，提高财政资金使用效益，充分发挥财政资金在法律援助办案（业务）费项目中的作用，给缺乏能力、经济困难的当事人提供必要的法律帮助，使他们能平等地站在法律面前，享受平等的法律保护，同时通过提供免费的法律咨询途径拓展公民的法律知识，树立用法律手段维护自身合法权益的观念。根据《上海市财政支出绩效评价管理暂行办法》的要求，司法局开展了法律援助办案（业务）费项目财政支出绩效评价，上海名泰投资管理咨询有限公司接受上海市司法局的委托，以第三方中介机构身份对 2018 年法律援助办案（业务）费财政支出项目支出情况进行绩效评价。评价小组通过制定科学合理的绩效评价指标体系，从项目决策、项目管理和项目绩效等方面对 2018 年法律援助办案（业务）费财政支出项目做出综合的评价。通过采集基础财务数据、日常管理制度、项目完成结果、群众满意度等内容，对法律援助办案（业务）费财政支出项目进行深入的调查分析，总结成绩与经验，探索潜在问题与不足，为法律援助工作建言献策。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 项目立项背景和目的

（1）立项背景

法律援助作为司法救济措施的一种，是司法制度的重要组成部分，是通过向缺乏能力、经济困难的当事人提供必要的法律帮助，使他们能平等地站在法律面前，享受平等的法律保护。根据《法律援助条例》（国务院令第 385 号）的规定，符合法律援助范围的公民，可以按照相关规定获得法律咨询、代理、形式辩护等无偿法律服务。同时通过提供免费的法律咨询途径拓展公民的法律知识，树立用法律手段维护自身合法权益的观念，懂法才能守法。而公民法律意识的增强，也可形成有效的社会监督、促进司法公正，维护司法权威。

上海是我国开展法律援助工作最早的城市之一，2001 年本市在全国率先将法律援助机构建设列入当年市政府实项目，有力地推动了本市法律援助事业的发展，自 2003 年国务院制定《法律援助条例》，2006 年上海市财政局、司法局出台了《关于规范法律援助经费保障和办案补贴标准的通知》，规定了刑事案件与民事案件办案补贴标准，2011 年对办案补贴标准进行了调整。参与法律援助项目服务的律师数量也达到了近百名。上海市乃至全国对法律援助项目在规范化、提高工作效率，服务质量等方面，提出了新的要求，2016 年上海市法律援助服务中心的民事法律援助服务标准化试点服务项目为全国首创。

（2）立项目的

法律援助办案补贴经费的及时发放，是提高法律援助服务质量、提高办案律师的主动性、积极性的有力保障。法律援助机构向法律服务人员支付办案补贴，是政府履行法律援助职责的具体表现之一。通过向法律服务人员支付合理的办案补贴，保障法律服务人员的合法权益，提高法律援助服务人员的办案积极性和主动性，维护受援人的合法权益，提高法律援助服务的质量和水平，促进司法公正、实现社会

公平正义。

（3）立项依据（）

上海市法律援助中心是本项目的执行部门，应严格贯彻执行国家和本市有关的法律、法规、方针、政策，所需费用由地方财政全额拨款支持。项目实施具体依据有：

《法律援助条例》（中华人民共和国国务院令[2003]第 385号）；

《办理法律援助案件程序规定》（中华人民共和国司法部令[2012]第 124号）；

《上海市法律援助若干规定》（上海市人大常委会[2006]）；

《市司法局关于执行上海市法律援助对象经济困难标准的通知》（沪司发法制〔2006〕13号）；

《关于下达〈上海市法律援助办案补贴标准〉的通知》（沪财行[2016]66号）；

《上海市法律援助中心办案补贴支付实施细则》；

《民事法律援助案件受理审批规范》；

《上海市法律援助案件风险评估机制》（征求意见稿）；

《上海市法律援助案件动态监控机制》（征求意见稿）；

《上海市法律援助案件质量专家评估机制》（征求意见稿）。

2. 项目预算资金来源及使用情况

（1）资金来源及拨付流程

资金来源：法律援助办案（业务）经费系上海市法律援助中心的经常性项目经费，每年编制支出预算，纳入上海市司法局部门预算。

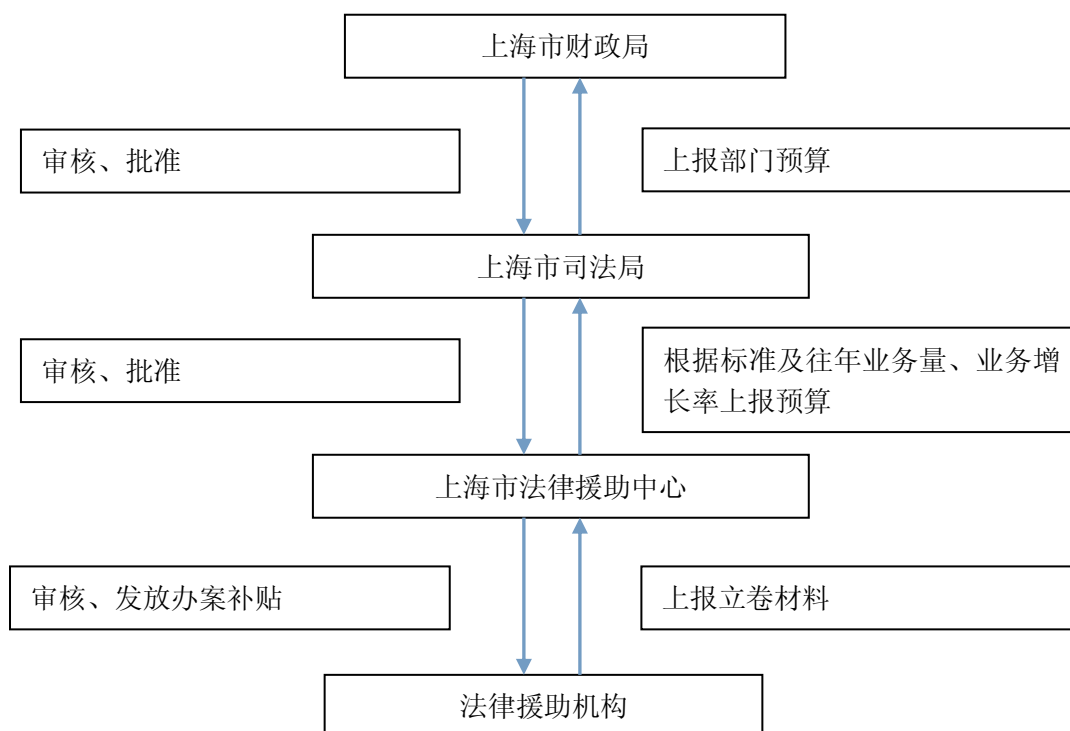
2018 年法律援助办案（业务）费预算资金为 5,405,900.00 元。预算明细见下表 1：

表 1: 2017 年法律援助办案（业务）经费预算表

单位: 元

序号	预算明细	预算金额
1	办案补贴费	4,973,400.00
2	翻译费	48,000.00
3	质量评估费	64,500.00
4	宣传费	60,000.00
5	培训费	55,000.00
6	印刷费	20,000.00
7	邮电费	140,000.00
8	质量监管费	45,000.00
合计		5,405,900.00

资金拨付流程：法律援助办案（业务）费列入上海市财政局预算，由区财政局授权司法局拨付。上海市司法局根据与项目实施相关部门的资金申请，按时将所需款项上报财政，由财政审批后授权拨付至实施单位。资金拨付流程图详见图 1：



(2) 资金预算及使用情况

2018 年法律援助办案（业务）经费预算资金为 5,405,900.00 元，实际使用资金为 5,339,184.40 元，使用明细见下表 2:

表 2: 2017 年法律援助办案（业务）经费使用表

单位: 元

序号	项目	预算金额	使用金额	执行率
1	办案补贴费	4,973,400.00	4,973,266.50	100.00%
2	翻译费	48,000.00	48,000.00	100.00%
3	质量评估费	64,500.00	64,500.00	100.00%
4	宣传费	60,000.00	59,935.00	99.89%
5	培训费	55,000.00	53,255.00	96.83%
6	印刷费	20,000.00	19,995.00	99.98%
7	邮电费	140,000.00	75,232.90	53.74%
8	质量监管费	45,000.00	45,000.00	100.00%
合计		5,405,900.00	5,339,184.40	98.77%

3. 项目实施情况

2018 年，法律援助机构深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对法律援助工作的重要指示，认真贯彻落实全国司法厅（局）长座谈会精神，学习贯彻司法部新一任党组对法律援助工作的决策部署，以落实法律援助各项司法行政改革文件为主线，紧紧围绕年度重点工作，开拓进取，扎实工作，充分履行职能作用，为维护困难群众的合法权益，促进社会和谐稳定作出了积极贡献。

(1) 本年度共办理法律援助案件 1936 件，同比增长 62.42%，其中刑事法律援助案件 1617 件，同比增长 128.39%。同时结合办案实际，根据沪财行【2016】66 号《关于下达〈上海市法律援助办案补贴标准〉的通知》文件要求，本年度对法律援助办案补贴标准作调整，按事项种类各增加 100-200 元。

(2) 组织了 6 家律师事务所以及百事通公司，在 12348 热线市级平台为市民提供 7*24 小时全天候服务，并在市看守所增设法律援助值班律师工作室，咨询人次 18.34 万人次，同比增长 63.67%，其中

12348 热线法律咨询 18.14 万人次，同比增长 31.97%。

(3) 完成宣传项目 3 个，其中包括开展法律援助调查问卷，印制军人军属法律援助宣传册，联合“张玉霞未成年人工作室”在社区、学校等开展 9 场未成年人法律援助宣传讲座，参与举办市司法局开放日活动。

(4) 组织 2 次案件质量评估工作，专家对抽取的案件进行质量评估，案件质量合格率为 100%。积极开展受援人回访和投诉处理工作，回访受援人满意度达 90.1%。

(5) 严格控制有效投诉查定率，经查实的 12348 热线有效投诉 5 件，根据投诉所反映情况的轻重程度，分别给予涉诉律师清退、离岗培训、警告、批评教育等处理。

(6) 健全法律援助律师队伍建设，包括完成首次法律援助律师公开招募、举办全市法律援助培训班、对法律援助骨干律师进行培训、加强值班律师工作室建设，增设市看守所法律援助值班点等。

(7) 有效提升案件审批效率，进一步规范审批行为、自我加压缩短审批时限，对法律援助《行政审批办事指南》和《行政审批业务手册》进行了修订完善，优化“网上申请”法律援助模块。法律援助制度完善，参与制定了《上海市军人军属法律援助工作实施办法》、《未成年人刑事案件认罪认罚从宽制度试点工作实施细则（试行）》等制度。

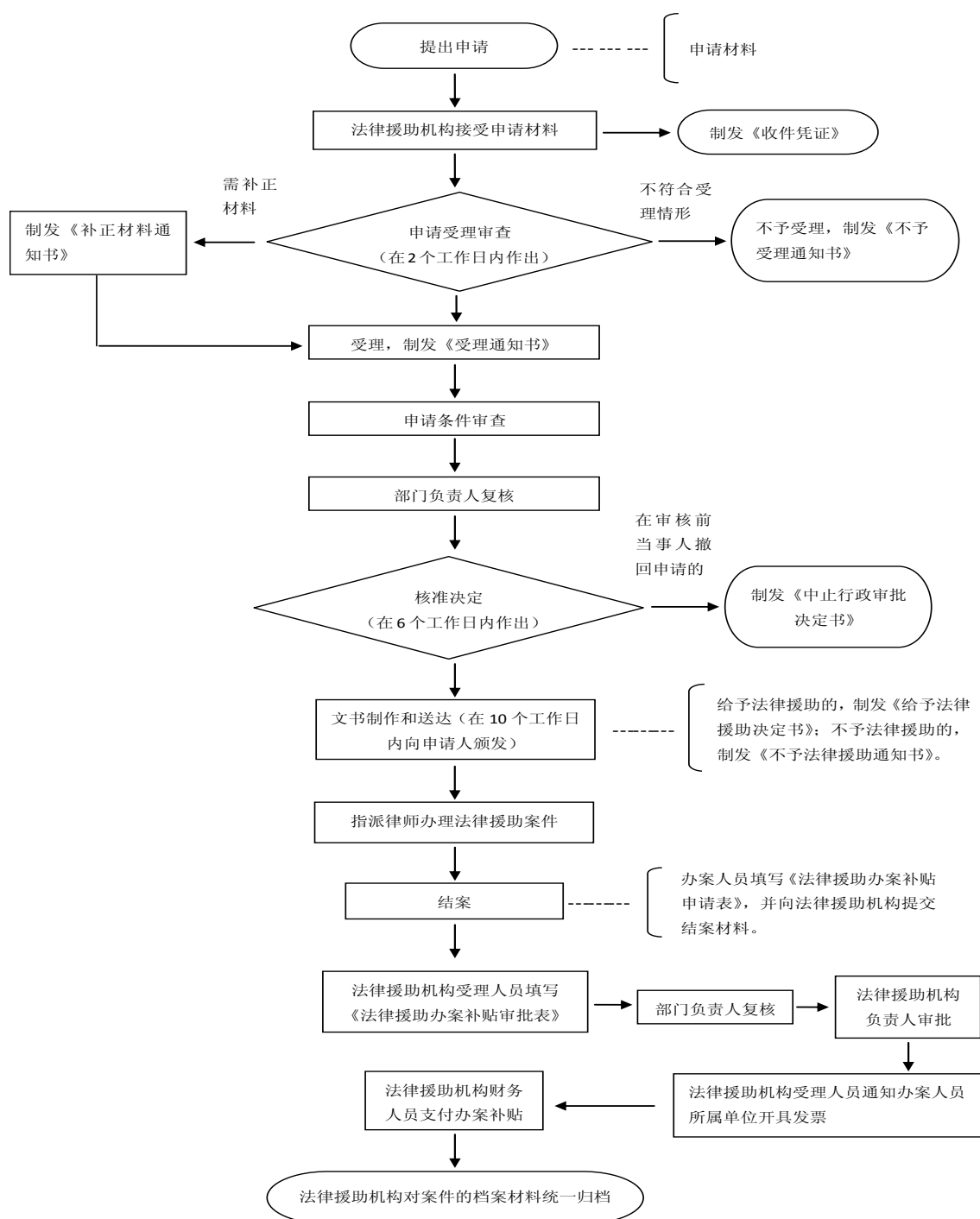
4. 项目的组织及管理

司法局：项目的主管部门，主要负责该项目前期立项时的审批以及监督管理工作，法律援助中心的总体监督、协调、督促，指导法律援助中心的工作有效实施。

法律援助中心：项目的实施单位，主要负责项目的具体实施、人

员安排、风险管控、预算执行等，负责法律援助工作开展和管理。在该项目的实施过程中主要涉及的部门为援助中心的业务科，对需要法律援助的对象进行包括受理、审查、承办在内的服务；除业务部外，该项目也部分涉及办公室，主要负责项目的日常行政管理工作，包括财务报销、记账等。

项目工作实施流程图见下图 2:



（二）项目绩效目标

1. 项目总目标

确保法律援助办案补贴的按时足额支付，保障法律服务人员的合法权益，提高法律援助服务人员的办案积极性和主动性，维护受援人的合法权益，提高法律援助服务的质量和水平，促进司法公正、实现社会公平正义。

2. 项目具体目标

产出、效果、影响力等目标详见如下：

（1）产出目标：

法律援助案件完成率 100%；

刑事速裁完成率 100%；

培训工作完成率 100%；

提供法律援助率 100%

拒绝指派发生数 0；

法律援助审批及时；

法律援助补贴支付及时。

（2）效果目标：

案件办理的专业能力提升

公众知晓率 100%

受援人员满意度 100%

重大不良影响事件 0

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

财政支出绩效评价的目的是通过评价改善预算部门的财政支出管

理，优化资源配置及提高公共服务水平。本次绩效评价目的在于考察2018年度法律援助办案（业务）费项目财政资金的投入、使用、管理是否合规，项目建设与管理的过程是否规范、有效，是否实现了预期绩效目标。同时，通过绩效评价来总结经验和教训，发现亮点和问题，为今后法律援助办案（业务）费的实施提供意见、建议和参考。

（二）评价方案制定过程

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）、《法律援助条例》（中华人民共和国国务院令〔2003〕第385号）、《办理法律援助案件程序规定》（中华人民共和国司法部令〔2012〕第124号）、《上海市法律援助若干规定》（上海市人大常委会〔2006〕）、《市司法局关于执行上海市法律援助对象经济困难标准的通知》（沪司发法制〔2006〕13号）、上海市司法局、上海市财政局《关于规范法律援助经费保障和办案补贴标准的通知》（沪司发办〔2006〕98号）、关于发布《上海市法律援助办案补贴标准的通知》（沪司规〔2011〕3号）、《上海市法律援助中心办案补贴支付实施细则》、《民事法律援助案件受理审批规范》、《上海市法律援助案件风险评估机制》（征求意见稿）、《上海市法律援助案件动态监控机制》（征求意见稿）、《上海市法律援助案件质量专家评估机制》（征求意见稿）、项目预算申请及审批文件，司法局制定的相关财务管理及项目管理制度等。初步了解法律援助办案（业务）费财政支出

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援助中心进行前期调研，了解该项目工作的总体情况、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

根据项目的资料研读及前期调研，结合项目的实际开展情况，将项目的指标体系和方案初稿进行了调整和完善。并且与上海市司法局的相关领导进行了沟通，就方案的可行性合理性进行了请教。最终形成了项目绩效评价指标体系和绩效评价方案。

（三）绩效评价框架

2018 年法律援助办案（业务）费项目的目标是严格按照计划内容开展法律援助办案补贴工作，按时按量按质完成计划任务。通过项目的开展，不断提高法律服务人员业务能力，改善法律援助服务质量和水平，完善法律援助相关机制。指标设计充分考虑法律援助办案（业务）经费的具体特点，为体现本项目目标，指标体系中对绩效指标的设计，从项目决策及资金投入使用、项目产出完成、达标和长期可持续发展等多个层次来进行。

绩效评价指标体系按照逻辑分析法设计，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容，主要围绕资金使用、资源配置、项目管理等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。内在逻辑的一致性也增强了评价的科学性、严谨性和可行性。

评价标准及评分方式遵守量化原则。除可以量化的指标外，对定性指标进行分解，针对分解部分进行打分，具体采用隶属度赋值方法，将定性指标分成几个档次，分别对应分值。对于每一档次的评分，制定评分依据，增加定性指标的准确性。

（四）数据收集方法及过程

为了完成绩效指标的分析评价工作，评价小组设计了基础表、访谈，通过项目单位对基础表的填列、评价小组的核对核查、访谈的分析，来确保项目评价结果尽可能的可靠真实。在项目实施阶段，评价小组计划对所填列的基础表进行核对核查，并根据项目成本归集，用3E（经济性、效率性、有效性）维度对指标进行分析评价。

同时评价过程中还将采用现场勘察、档案法所获取的相应数据进行比较。然后采用评价模型进行定量分析评价，处理数据。

（五）绩效评价实施过程

1. 项目启动阶段——2019年5月20日前

由上海市司法局进行前期沟通并召开会议布置相关工作。上海名泰投资管理咨询有限公司组成评价小组，联络本次绩效评价的相关部门及人员，收集相关资料。撰写前期调研方案。

2. 绩效评价开展审定阶段——2019年5月21日~6月1日

评价小组成员专访本次绩效评价项目相关单位，充分和项目单位沟通，确定指标体系，对工作方案、指标体系及访谈内容听取意见、进行完善后定稿。

3. 实地调研和撰写报告——2019年6月2日~6月20日

评价小组对评价单位的相关资料数据汇总和分析，根据确定的工作方案，对项目单位进行访谈、联系项目单位组织人员进行社会调

查，取得第一手资料，并撰写绩效评价报告。

4. 项目完成阶段——2019年6月21日~2019年6月30日
由评价小组和项目单位对报告进行审核，项目结项。

三、评价结论及绩效分析

(一) 评价结论

1. 评分结果

运用评价小组研发的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2018年法律援助办案（业务）费项目绩效进行客观评价，最终评分结果：总分为93.82分，绩效评级为“优”。各部分权重和绩效分值如下表3所示：

表3 2018年法律援助办案（业务）费项目绩效分值

指标	1. 项目决策类	2. 项目管理类	3. 项目绩效类	合计
权重	8	30	62	100
分值	8	26.69	59.13	93.82

2. 主要绩效

基于指标评分、问卷调查以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，得出综合评价结论如下：2018年法律援助办案（业务）费项目总体组织规范，项目目标完成情况总体良好，资金使用效果好，圆满实现了预期目标。为困难对象有效辩护提供了平等的机会，使得全民的法律意识得到提高。

2018年度共办理法律援助案件1936件，同比增长62.42%，其中刑事法律援助案件1617件，同比增长128.39%；组织了6家律师事务所以及百事通公司，在12348热线市级平台为市民提供7*24小时全天候服务，并在市看守所增设法律援助值班律师工作室，咨询人次

18.34 万人次，同比增长 63.67%，其中 12348 热线法律咨询 18.14 万人次，同比增长 31.97%；完成宣传项目 3 个，其中包括开展法律援助调查问卷，印制军人军属法律援助宣传册，联合“张玉霞未成年人工作室”在社区、学校等开展 9 场未成年人法律援助宣传讲座，共计 261 名学生参加了活动。参与举办市司法局开放日活动；从本市 5 个区法律援助中心指派的案件中随机挑选出 60 件民事案件参与质量评估，邀请了 13 位专家律师组成评审小组，对市法援中心今年已办理完结的案件开展了 7 次法律援助案件质量评估，共评估办案卷宗 66 件，案件合格率为 100%，优良率为 35%；电话回访受援人 264 人次，占受理民事法援案件的 92%。在回访的受援人中，对办理工作较为满意的有 238 件，满意率达到 90.1%；经查实的 12348 热线有效投诉 5 件；完成首次法律援助律师公开招募、举办全市法律援助培训班、对法律援助骨干律师进行培训、加强值班律师工作室建设，增设市看守所法律援助值班点等；对法律援助《行政审批办事指南》和《行政审批业务手册》进行了修订完善，优化“网上申请”法律援助模块。法律援助制度完善，参与制定了《上海市军人军属法律援助工作实施办法》、《未成年人刑事案件认罪认罚从宽制度试点工作实施细则（试行）》等制度。

3. 指标评价表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	评分规则	评分情况	数据来源
A 项目决策 (8分)	A1 项目立项 (4分)	A11 项目与战略目标的适应性	2	2	【解释】项目是否属于政府公共职能范围，是否符合国家的发展战略和优先重点。【标杆值】1、项目支持各单位年度规划、发展政策；2、项目为单位发展建设的重点。【指标来源及标杆依据】各单位年度工作计划【评分方法】有国家级文件、规划、发展战略支持的得2分，有国家级文件、规划、发展战略支持的得1分，有部门级文件、规划、发展战略支持的得0.5分，无文件支持不得分。	项目符合国家规划、发展的要求和市司法局的规定，按照《法律援助条例》施行。	查阅单位年度工作计划等文件
		A12 项目立项规范性	2	2	【解释】项目的申请、设立过程资金申报的相关要求。【标杆值】项目按照规定的程序申请设立，项目立项所提交的文件、材料符合相关要求，项目立项程序合规、材料齐全【指标来源及标杆依据】预算批复通知。【评分方法】全部满足的满分，缺失1点扣1分。	项目严格按照市财政以及司法局的要求申报项目，立项程序合规、材料齐全。	查阅单位预算申报及批复文件、项目初审负责人意见、项目专家评审小组意见
	A2 项目目标 (4分)	A21 绩效目标的合理性	2	2	【解释】项目目标依据充分、符合客观实际，项目内容和项目目标相符。【标杆值】1、项目所设立的绩效目标与各单位发展建设有较强的关联性；2、项目的组织形式合理、明确；3、预期所产出的效益符合项目申报的业绩水平；4、绩效目	根据项目申报文本，该项目绩效目标与单位发展具有较强的关联性，目标合理规范。	查阅单位内部预算申报等相关文件、各单位申报表、计划任务书

					标和预算申请的关联高。【指标来源及标杆依据】有关的资金管理办法【评分方法】满足4点得满分；有1点不满足的，扣0.5分；全部不满足的，不得分。		
		A22 绩效指标的明确性	2	2	【解释】项目目标具有科学性、可衡量性、可达到性与明确性，项目内容和项目目标相符。【标杆值】1、项目所设立的绩效目标是有来源的；2、项目所设立的绩效目标细化为可考量的产出和效果类指标。【指标来源及标杆依据】《预算资金管理办法》。【评分方法】满足2点得满分，1点不满足，扣1分；全部不满足的，不得分。	根据项目申报文本绩效目标的情况，项目绩效目标细化可以考量并且贴合项目实施内容。	查阅单位内部预算申报等相关文件、各单位或企业预算申报表、计划任务书等
B 项目管理 (30分)	B1 投入管理 (8分)	B11 预算执行率	5	4.69	【解释】实际支出占预算总额的比例。该项目资金由司法局承担，故本指标主要考察法援中心。预算执行率=实际支出数/预算数×100%。【标杆值】100%。【指标来源及标杆依据】预算管理要求。【评分方法】100%为满分，每降低1%扣权重分5%，预算执行率在80%以下不得分。	项目预算为5,405,900.00元，实际支出金额为5,339,184.4元，预算执行率为98.77%，酌情扣0.31分。	财务账册、预算明细
		B12 预算资金到位率	3	3	【解释】预算申报资金批复比例。预算资金到位率=(实际批复到位资金/预算申报资金)×100%。【标杆值】100%。【指标来源及标杆依据】申报材料【评分方法】100%为满分，每降低1%扣权重分5%，预算资金到位率在80%以下不得分。	该项目预算申报金额为5,405,900.00元，实际到位金额为5,405,900.00元，到位率为100%。	财务账册、预算明细、核对核查

B2 财务管理 (9分)	B21 财务管理制度建立健全情况	3	3	<p>【解释】项目的财务制度健全、完善。</p> <p>【标杆值】1、项目制定有完善的项目资金管理办法；2、资金审批、拨付、使用流程符合有关财务会计管理制度的规定。</p> <p>【指标来源及标杆依据】各单位制度性文件。【评分方法】满足2点的得满分；1点不满足，扣1.5分；均不满足的，不得分。</p>	制定《法律援助经费报销规范》、《法律援助经费预算管理规范》等，项目制定有完善的项目资金管理办法，资金审批、拨付、使用流程符合有关财务会计管理制度的规定。	财务管理制度、核查
	B22 资金审批有效性	3	3	<p>【解释】项目的资金审批流程完善、有效。</p> <p>【标杆值】资金审批、拨付、使用流程符合有关财务会计管理制度的规定。</p> <p>【指标来源及标杆依据】政府制度性文件。【评分方法】满足的，得满分；不满足，不得分。</p>	项目资金审批流程完善有效，符合相关的财务会计制度	查阅制度文件、财务资料
	B23 资金使用合规性	3	3	<p>【解释】项目资金使用符合法律规范。</p> <p>【标杆值】①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；②资金的拨付有完整的审批程序和手续；③符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、虚列支出等情况。【指标来源及标杆依据】政策文件、内控制度【评分方法】每发现一笔资金使用不合规的，扣1分，扣完为止。</p>	资金的拨付、审批按照相应的规范进行，经了解不存在截留、挤占、挪用虚列支出等情况	支付凭证、账簿、审计调查

B3 项目实施 (13分)	B31 项目管理制度建立健全情况	3	3	【解释】项目实施单位为项目的有序开展具有或制定了必要的管理制度或管理办法。【标杆值】1、项目已具备或制定了相应的项目实施管理制度；2、业务管理制度合法、合规，覆盖项目从考核、奖惩、投诉处理等整个流程；3、管理制度中不存在风险控制环节。【指标来源及标杆依据】单位的制度性文件。【评分方法】满足3点，得满分；缺失一点，扣1分。	制定了《法律援助审批办事指南》、《法律援助条例》等，管理制度健全。	内控制度、核查
	B32 线上公示	3	3	【解释】考察项目实施单位的线上公示情况。【标杆值】将申请法律援助的相关流程和申请方式在线上进行公示。【指标来源及标杆依据】单位文件要求和网上查阅。【评分方法】公示信息完整、清晰、及时的得1分，有一项欠缺扣1分，扣完为止。	经了解，法援将相关流程和申请方式都进行了网上公示	基础表、网上公示、核查
	B33 投诉情况	3	0	【解释】考察项目实施单位的被投诉情况。【标杆值】没有投诉情况。【指标来源及标杆依据】工作总结。【评分方法】没有投诉得满分，发生一起扣一分，扣完为止。	共处理投诉事项5件，并根据投诉所反映情况的轻重程度，分别给予涉诉律师清退、离岗培训、警告、批评教育等处理。该项得分为零	基础表、管理制度、核查

		B34 合同管理情况	2	2	【解释】考察项目合同管理情况。【标杆值】1、合同管理制度健全；2、合同内容合法可行；3、合同档案完整。【指标来源及标杆依据】单位制度性文件。【评分方法】3项均满足的，得满分，有一项缺失扣0.67分，扣完为止。	合同管理制度健全，归档完整。	基础表、管理制度、核查
		B35 档案管理情况	2	2	【解释】主要考察各单位信息保存的完整性考察项目资金是否进行专户管理。【标杆值】项目的档案按照规定全部归档。【指标来源及标杆依据】绩效目标拓展【评分方法】档案管理规范的，得满分，不规范的，不得分。	档案全部有序归档，保存完善。	基础表、管理制度、核查
(C) 项目绩效 (62分)	C1 项目产出 (32分)	C11 法律援助案件完成率	5	5	【解释】考察接受补助的法律援助案件是否已全部完成。【标杆值】100%【指标来源及标杆依据】政策性文件。【评分方法】(实际发放补贴的案件数/申请发放补贴的案件数)×100%，达到100%的为满分，每降低1个百分点扣0.5分，覆盖率低于90%的不得分。	2018年实际发放补贴的案件数为1936件，申请发放补贴的案件数为1936件，完成率为100%。	现场核查
		C12 刑事速裁完成率	4	4	【解释】考察刑事速裁案件是否已全部完成。【标杆值】100%【指标来源及标杆依据】政策性文件。【评分方法】(指派案件数/通知案件数)×100%，达到100%的为满分，每降低1个百分点扣0.25分，覆盖率低于80%的不得分。	2018年刑事速裁完成率100%。	现场核查

		C13 培训工作完成率	3	3	【解释】考察法律援助培训工作的完成情况。【标杆值】100%【指标来源及标杆依据】政策性文件。【评分方法】（实际培训人数/计划培训总人数），达到100%的为满分，每降低1个百分点扣0.25分，覆盖率低于80%的不得分。	本年共举办了两次全市法律援助业务培训班，共有118人次参加了培训，与市律师协会联合举办了8期法律援助骨干律师培训班，共1040人次参加了系列培训。完成率100%	工作计划、现场核查
		C14 法律援助审批及时性	3	3	【解释】考察相关文件要求的法律援助审批时效是否严格执行。【标杆值】及时【指标来源及标杆依据】政策性文件。【评分方法】按照要求在3个工作日内完成的满分，超过3个工作日不得分。	法律援助审批均在规定时间内完成。	工作总结、现场核查
		C15 法律援助补贴支付及时性	4	4	【解释】主要考察援助补贴发放的及时性。【标杆值】准时【指标来源及标杆依据】单位相关文件【评分方法】在7日内支付补贴的满分，超过规定时间不得分。	法律援助补贴支付均在7日内完成。	工作总结、现场核查
		C16 审批准确性	4	4	【解释】考察审批受援人资格时发生的差错情况。【标杆值】准确【指标来源及标杆依据】单位相关文件【评分方法】审批受援人资格时无差错则满分，出现一次差错则不得分。	在审批受援人资格时法律援助中心的相关人员并未出现差错，按照审批流程完成。	工作记录表，现场核查

	C17 提供法律援助率	5	5	【解释】考察法律援助案件的数量是否得到提升。【标杆值】90%【指标来源及标杆依据】工作总结【评分方法】(提供法律援助数量 / 申请法律援助数量) × 100%, 90%以上为满分, 每下降一个百分点扣 0.5 分, 80%一下不得分。	2018 年提供法律援助数为 1936 件, 申请法律援助数为 1936 件。达到标杆值	增长记录, 现场核查
	C18 拒绝指派发生数	4	4	【解释】考察法律援助中介机构拒绝指派律师的发生情况【标杆值】0【指标来源及标杆依据】单位相关文件要求【评分方法】没有发生拒绝指派情况为满分, 发生一次则为 0 分。	单位并未发生拒绝指派律师的情况	各项工作记录单, 现场核查
C2 项目效益 (27 分)	C21 案件办理的专业能力	5	5	【解释】考察项目单位在处理法律援助案件办理的专业化水平【标杆值】专业【指标来源及标杆依据】案件办理相关要求【评分方法】接案及时、处理及时、矛盾化解成功。均满足, 得满分, 有一项不满足的, 扣 1 分, 扣完为止。	从本市 5 个区法律援助中心指派的案件中随机挑选出 60 件民事案件参与质量评估邀请了 13 位专家律师组成评审小组, 对市法援中心今年已办理完结的案件开展了 7 次法律援助案件质量评估, 共评估办案卷宗 66 件, 案件合格率为 100%, 优良率为 35%。	工作总结, 调查访问
	C22 公众知晓率	8	6.75	【解释】法律援助的社会知晓度【标杆值】100%【指标来源及标杆依据】社会调查【评分方法】社会知晓度 100%的满分, 每下降一个百分点扣 0.25, 80%以下	计划宣传项目数 3 个, 实际宣传项目数 3 个, 根据问卷调查, 知晓度为 95%。	社会调查

				不得分。		
	C23 受援人员满意度	10	8.38	【解释】考察受援热源对法律援助工作的满意度，【标杆值】100%。【指标来源及标杆依据】绩效目标。【评分方法】根据满意度问卷，满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为100%、80%、60%、30%、0，则项目满意度Y=(非常满意数*100%+比较满意数*80%+基本满意数*60%+不太满意数*30%+非常不满意数*0)/调查问卷回收总数*100%，每下降一个百分点扣0.5分	综合满意度为96.75%	社会调查
	C24 重大不良影响事件	4	4	【解释】考察法律援助工作中出现重大不良影响事件的情况【标杆值】0。【指标来源及标杆依据】绩效目标。【评分方法】根据工作记录，无重大不良影响事件得满分，发生一次得0分。	2018年无重大不良影响事件	工作记录
C3 影响力 (3)	C31 后续管理制度健全性	3	3	【解释】主要考察项目完成后的管理制度建设情况。【标杆值】法律援助中心对法律援助工作制定了长期的管理制度、相关规划，制定了工作目标，并且有相应的实施措施。【指标来源及标杆依据】绩效目标。【评分方法】项目预算单位及实施单位均制定有相关后续管理制度，得满分；	对法律援助《行政审批办事指南》和《行政审批业务手册》进行了修订完善，优化“网上申请”法律援助模块。法律援助制度完善，参与制定了《上海市军人军	查阅相关制度及反馈报告

					缺失一项，扣 1.5 分，两项均缺失，不得分。	属法律援助工作实施办法》、《未成年人刑事案件认罪认罚从宽制度试点工作实施细则（试行）》等制度。	
	合计		100	93.82			

（二）具体绩效分析

1. 项目决策类指标（8分）

项目决策类指标由 2 个二级指标和 4 个三级指标构成。权重分 8 分，实际得分为 8 分。各指标业绩值和绩效分值如表 4 所示：

表 4：项目决策指标分析及分值

二级指标	三级指标	权重	得分	业绩值
A1 项目立项 (4分)	A11 项目与战略目标的适应性	2	2	适应
	A12 项目立项规范性	2	2	规范
A2 项目目标 (4分)	A21 绩效目标的合理性	2	2	合理
	A22 绩效指标的明确性	2	2	明确

（1）A11 项目与战略目标的适应性：考察一下 2 点：1、项目支持各单位年度规划、发展政策；2、项目为单位发展建设的重点。

根据评分标准，指标满分为 2 分，实际得分为 2 分。

（2）A12 项目立项规范性：考察项目的申请、设立过程资金申报的相关要求。项目按照规定的程序申请设立，项目立项所提交的文件、材料符合相关要求，项目立项程序合规、材料齐全

根据评分标准，指标满分为 2 分，实际得分为 2 分。

（1）A21 绩效目标合理性：主要考察项目目标依据充分、符合客观实际，项目内容和项目目标相符。关注点为：1、项目所设立的绩效目标与各单位发展建设有较强的关联性；2、项目的组织形式合理、明确；3、预期所产出的效益符合项目申报的业绩水平；4、绩效目标和预算申请的关联高。

根据评分标准，指标满分为 2 分，实际得分为 2 分。

(2) A22 绩效指标明确性：考察 1、项目所设立的绩效目标与各单位发展建设有较强的关联性；2、项目的组织形式合理、明确；3、预期所产出的效益符合项目申报的业绩水平；4、绩效目标和预算申请的关联高。

根据评分标准，指标满分为 2 分，实际得分为 2 分。

2. 项目管理类指标（30 分）

项目管理类指标由 3 个二级指标和 10 个三级指标构成，权重分 30 分，实际得分 26.69 分。各指标业绩值和绩效分值如表 5 所示：

表 5：项目管理类指标分析及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分
B1 投入管理 (8 分)	B11 预算执行率	5	98.77%	4.69
	B12 预算资金到位率	3	100%	3
B2 财务管理 (9 分)	B21 财务管理制度建立健全情况	3	健全	3
	B22 资金审批有效性	3	有效	3
	B3 资金使用合规性	3	合理	3
B3 项目实施 (13 分)	B31 项目管理制度建立健全情况	3	健全	3
	B32 线上公示	3	完善	3
	B33 投诉情况	3	处理 4 次投诉情况	0
	B34 合同管理情况	2	完善	2
	B35 档案管理情况	2	完善	2

(1) B11 预算执行率：主要考察项目支出情况， $\text{预算执行率} = \text{实际支出数} / \text{预算数} \times 100\%$ 。100%为满分，每降低 1%扣权重分 5%，预算执

行率在 80%以下不得分。项目预算为 5,405,900.00 元，实际支出金额为 5,339,184.4 元，预算执行率为 98.77%，扣 0.31 分。

根据评分标准，指标满分为 5 分，实际得分为 4.69 分。

(2) B12 预算资金到位率：主要考察预算申报资金批复比例。预算资金到位率=（实际批复到位资金/预算申报资金）×100%。该项目预算申报金额为 5,405,900.00 元，实际批复金额为 5,405,900.00 元，到位率为 100%。

根据评分标准，指标满分为 2 分，实际得分为 2 分。

(3) B21 财务管理制度建立健全情况：考察项目的财务制度是否健全、完善。关注点如下：1、项目制定有完善的项目资金管理办法；2、资金审批、拨付、使用流程符合有关财务会计管理制度的规定。制定《法律援助经费报销规范》、《法律援助经费预算管理规范》等，项目制定有完善的项目资金管理办法，资金审批、拨付、使用流程符合有关财务会计管理制度的规定。

根据评分标准，指标满分为 3 分，实际得分为 3 分。

(4) B22 资金审批有效性：考察项目的资金审批流程完善、有效。资金审批、拨付、使用流程符合有关财务会计管理制度的规定。该项目资金审批流程完善有效，符合相关的财务会计制度

根据评分标准，指标满分为 3 分，实际得 3 分。

(5) B23 资金使用合规性：考察项目资金使用是否符合法律规范。关注点为：①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；②资金的拨付有完整的审批程序和手续；③符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、虚列支出等情况。

根据评分标准，指标满分为 3 分，实际得分为 3 分。

(6) B31 项目管理制度建立健全情况: 考察项目实施单位是否为项目的有序开展具有或制定了必要的管理制度或管理办法。主要关注以下几点: 1、项目已具备或制定了相应的项目实施管理制度; 2、业务管理制度合法、合规, 覆盖项目从考核、奖惩、投诉处理等整个流程; 3、管理制度中不存在风险控制环节。制定了《法律援助审批办事指南》、《法律援助条例》等, 管理制度健全。

根据评分标准, 指标满分为 3 分, 实际得分为 3 分。

(7) B32 线上公示: 考察项目实施单位的线上公示情况, 将申请法律援助的相关流程和申请方式在线上进行公示。公示信息是否完整、清晰、及时。

根据评分标准, 指标满分为 3 分, 实得 3 分。

(8) B33 投诉情况: 考察项目实施单位的被投诉情况, 通过被投诉情况来考察项目管理的实施是否有效。共处理投诉事项 5 件, 并根据投诉所反映情况的轻重程度, 分别给予涉诉律师清退、离岗培训、警告、批评教育等处理。该项得分为零。

根据评分标准, 指标满分为 3 分, 实际得分为 0 分。

(9) B34 合同管理情况: 考察项目实施单位以下情况 1、合同管理制度是否健全; 2、合同内容是否合法可行; 3、合同档案是否完整。本项目合同管理制度健全, 归档完整。

根据评分标准, 指标满分为 2 分, 实际得分为 2 分。

(10) B35 档案管理情况: 主要考察各单位信息保存的完整性考察项目资金是否进行专户管理, 是否全部归档。本项目档案全部有序归档, 保存完善。

根据评分标准, 指标满分为 2 分, 实际得分为 2 分。

3、项目绩效 (62 分)

项目绩效指标由 3 个二级指标，13 个三级指标。权重分 62 分，实际得分 59.13 分。各指标业绩值和绩效分值如表 6 所示：

表 6：项目绩效类指标分析及分值

二级指标	三级指标	权重	得分	业绩值
C1 项目产出 (32 分)	C11 法律援助案件完成率	5	5	2018 年实际发放补贴的案件数为 1936 件，申请发放补贴的案件数为 1936 件，完成率为 100%。
	C12 刑事速裁完成率	4	4	2018 年刑事速裁完成率 100%。
	C13 培训工作完成率	3	3	本年共举办了两次全市法律援助业务培训班，共有 118 人次参加了培训，与市律师协会联合举办了 8 期法律援助骨干律师培训班，共 1040 人次参加了系列培训。完成率 100%。
	C14 法律援助审批及时性	3	3	审批均及时
	C15 法律援助补贴支付及时性	4	4	补贴均及时
	C16 审批准确性	4	4	在审批受援人资格时法援中心的相关人员并未出现差错，按照审批流程完成。
	C17 提供法律援助率	5	5	2018 年提供法律援助数为 1936 件，申请法律援助数为 1936 件。达到标杆值。
	C18 拒绝指派发生数	4	4	单位并未发生拒绝指派律师的情况。
C2 项目效益 (27 分)	C21 案件办理的专业能力	5	5	从本市 5 个区法律援助中心指派的案件中随机挑选出 60 件民事案件参与质量评估邀请了 13 位专家律师组成评审小组，对市法援中心今年已办理完结的案件开展了 7 次法律援助案件质量评估，共评估办案卷宗 66 件，案件合格率为 100%，优良率为 35%。
	C22 公众知晓率	8	6.75	计划宣传项目数 3 个，实际宣传项目数 3 个，根据问卷调查，知晓度为 95%。
	C23 受援人员满意度	10	8.38	综合满意度为 96.75%
	C24 重大不良影响事件	4	4	2018 年无重大不良影响事件

C3 影响力 (3)	C31 后续管理制度健全性	3	3	对法律援助《行政审批办事指南》和《行政审批业务手册》进行了修订完善，优化“网上申请”法律援助模块。法律援助制度完善，参与制定了《上海市军人军属法律援助工作实施办法》、《未成年人刑事案件认罪认罚从宽制度试点工作实施细则（试行）》等制度。
---------------	---------------	---	---	---

(1) C11 法律援助案件完成率：考察接受补助的法律援助案件是否已全部完成，计算为（实际发放补贴的案件数/申请发放补贴的案件数）×100%。2018 年实际发放补贴的案件数为 1936 件，申请发放补贴的案件数为 1936 件，完成率为 100%。

根据评分标准，指标满分为 5 分，实际得分为 5 分。

(2) C12 刑事速裁完成率：考察刑事速裁案件是否已全部完成，计算为（指派案件数/通知案件数）×100%。2018 年刑事速裁完成率 100%。

根据评分标准，指标满分为 4 分，实际得分为 4 分。

(3) C13 培训工作完成率：考察法律援助培训工作的完成情况。2018 年共举办了两次全市法律援助业务培训班，共有 118 人次参加了培训，与市律师协会联合举办了 8 期法律援助骨干律师培训班，共 1040 人次参加了系列培训。完成率 100%。

根据评分标准，指标满分为 3 分，实际得分为 3 分。

(4) C14 法律援助审批及时性：考察相关文件要求的法律援助审批时效是否严格执行，是否按照要求在 3 个工作日内完成。在实际调查中未发现法律援助审批有超过规定时间的情况。

根据评分标准，指标满分为 3 分，实际得分为 2 分。

(5) C15 法律援助补贴支付及时性：主要考察援助补贴发放的及时性，是否在 7 日内支付补贴。2018 年本项目法律援助补贴支付均在

7日内完成

根据评分标准，指标满分为4分，实际得分为4分。

(6) C16 审批准确性：考察审批受援人资格时发生的差错情况，审批受援人资格时是否有差错。本项目在审批受援人资格时法援中心的相关人员并未出现差错，按照审批流程完成。

根据评分标准，指标满分为4分，实际得分为4分。

(7) C17 提供法律援助率：考察法律援助案件的数量是否得到提升，计算为(提供法律援助数量/申请法律援助数量)×100%，目标值为90%。2018年提供法律援助数为1936件，申请法律援助数为1936件。达到标杆值。

根据评分标准，指标满分为5分，实际得5分。

(8) C18 拒绝指派发生数：考察法律援助中介机构拒绝指派律师的发生情况，2018年单位并未发生拒绝指派律师的情况。

根据评分标准，指标满分为4分，实际得分为4分。

(9) C21 案件办理的专业能力：考察项目单位在处理法律援助案件办理的专业化水平，是否接案及时、处理及时、矛盾化解成功。从本市5个区法律援助中心指派的案件中随机挑选出60件民事案件参与质量评估邀请了13位专家律师组成评审小组，对市法援中心今年已办理完结的案件开展了7次法律援助案件质量评估，共评估办案卷宗66件，案件合格率为100%，优良率为35%。

根据评分标准，指标满分为5分，实际得分为5分。

(11) C22 公众知晓率：法律援助的社会知晓度，法援的宣传是否有成效，民众是否知晓这个法援工作。计划宣传项目数3个，实际宣传项目数3个，根据问卷调查，知晓度为95%，根据评分标准，扣1.25分。

根据评分标准，指标满分为 8 分，实际得分为 6.75 分。

(12) C23 受援人员满意度：考察受援人员对法律援助工作的满意度，根据满意度问卷，满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为 100%、80%、60%、30%、0，则项目满意度 $Y = (\text{非常满意数} * 100\% + \text{比较满意数} * 80\% + \text{基本满意数} * 60\% + \text{不太满意数} * 30\% + \text{非常不满意数} * 0) / \text{调查问卷回收总数} * 100\%$ ，每下降一个百分点扣 0.5 分。问卷中前 4 题为满意度问题，分别满意度为 97%、97%、96%、96%，综合满意度为 96.75%，故扣 1.62 分。

根据评分标准，指标满分为 10 分，实际得分为 8.38 分。

(13) C24 重大不良影响事件：考察法律援助工作中出现重大不良影响事件的情况，根据工作记录，是否有重大不良影响事件。本项目 2018 年无重大不良影响事件。

根据评分标准，指标满分为 4 分，实际得分为 4 分。

(14) C31 后续管理制度健全性：主要考察项目完成后的管理制度建设情况。法律援助中心是否对法律援助工作制定了长期的管理制度、相关规划，制定了工作目标，并且是否有相应的实施措施。对法律援助《行政审批办事指南》和《行政审批业务手册》进行了修订完善，优化“网上申请”法律援助模块。法律援助制度完善，参与制定了《上海市军人军属法律援助工作实施办法》、《未成年人刑事案件认罪认罚从宽制度试点工作实施细则（试行）》等制度。

根据评分标准，指标满分为 3 分，实际得分为 3 分。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

1、针对特殊群体提供精准服务

特殊群体需要特殊的关爱，为了给特殊群体提供更加精准的法律援助服务，2018年分别针对军人军属、未成年人、残疾人等特殊群体开展了一系列有针对性的法律援助工作。一是扩大军人军属法律援助范围。市法律援助中心积极贯彻落实国务院、中央军委《关于进一步加强军人军属法律援助工作的意见》精神，配合市局法援处与上海市警备区政治工作局联合制定了《上海市军人军属法律援助工作实施办法》，将军人军属因其合法权益遭受侵害主张权利的，全部纳入法律援助事项范围，进一步扩大了军人军属法律援助覆盖面。二是对未成年人开展法律援助宣传。市法律援助中心与“张玉霞未成年人工作室”合作，在社区、学校等地开展了7期“律政讲堂”活动，共计261名学生参加了活动。三是为残疾人获得法律援助提供便利。根据市司法局、市残联《关于印发〈上海市关于开展“法援惠民生·关爱残疾人”法律援助品牌活动的实施方案〉的通知》要求，市法律援助中心通过采用12348热线法律咨询24小时人工服务、为行动不便的残疾人提供上门服务、发放残疾人法律援助宣传册等方式，积极为残疾人获得法律援助提供便利。

2、法律援助队伍建设不断加强

为适应法律援助改革需要，确保法律援助事业的可持续发展，市法律援助中心2018年完成首次法律援助律师公开招募工作。市法律援助中心于7月起启动该项工作，经过报名、笔试、面试等环节，我们综合考察了律师在法律援助基本知识、律师执业基本规范和技能，办理法律援助或相关案件的综合能力、处理突发事件的能力以及投身法律援助事业的热情等方面的情况，最终从245位报名者中择优录取了32名律师，进一步充实了法律援助律师队伍。经过初任培训后，这批律师目前已正式纳入法律援助办案队伍开展工作。

3、及时对绩效管理中发现的问题进行改进

对第三方评价机构在绩效管理中发现的问题及时进行改进，增加项目计划与执行的契合度，根据工作计划开展项目，保证项目实施的进度及质量。加强各部门之间的配合协调工作，争取做到预算内经费在本年度均衡支出，进一步提高预算执行率。对预算执行情况进行定期自查，及时发现并解决存在的问题。

（二）项目存在的问题

1、个别子项目的预算编制不够精细，有待加强

虽然法援中心 2018 年预算执行率达到 98.77%，评价小组对子项目预算执行进行了核对，其中邮电费的执行率仅为 53.74%，原因为 2018 年 2 月起 12348 电话费用转由局机关支付，但评价小组同时看到，2017 年中邮电费的执行率仅为 44.85%，反映出个别子项目的预算未结合以前年度执行情况编制预算。

2、咨询热线接听服务质量有待提高

经评价组了解，12348 热线投诉 24 件，其中经调查投诉属实的为 5 件，投诉问题主要集中在接听律师服务态度和专业技能素养，虽然，对于热线投诉，法援中心根据投诉所反映情况的轻重程度，分别给予涉诉律师清退、离岗培训、警告、批评教育等处理，但也反映出服务质量有待提高，接听律师的专业性有所欠缺等问题。

（三）建议及改进举措

1、增强预算编制的精细化，保证项目实施的质量

申报预算时将参考往年工作开展情况，对来年的工作进行合理规划，根据每年项目执行的特点进行合理安排，避免出现计划与执行偏差很大的情况。同时根据工作计划开展项目，保证项目

实施的进度及质量。

2、建议加大热线接听人员服务质量的提升力度

建议援助中心进一步加大对法律援助人员，尤其是热线接听人员的服务质量的提升力度，在服务内容以及服务细化程度方面进行进一步完善，充分帮助法律援助人员能够全面了解法律援助工作的管理要求，进一步提升法律援助工作的质量和效率。

上海名泰投资管理咨询有限公司

2019年5月29日

