

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：**2018年社会保险经办业务费**

项目单位：**上海市社会保险事业管理中心**

主管部门：**上海市人力资源和社会保障局**

委托单位：**上海市人力资源和社会保障局**

评价机构：**上海上审资产评估有限公司**

报告文号：**上审资绩报[2019]8011**

2019年6月20日

目录

摘要	3
一、项目基本情况	7
(一) 概况	
1、立项背景及目的	7
2、预算资金来源及使用情况	8
3、实施情况	9
4、组织及管理	12
(二) 绩效目标	13
二、绩效评价工作情况	13
(一) 绩效评价目的	13
(二) 绩效评价工作方案制定过程	14
(三) 绩效评价原则、评价方法等	14
(四) 数据采集方法及过程	15
(五) 绩效评价实施过程	15
(六) 绩效评价的局限性	17
三、评价结论和绩效分析	17
(一) 评价结论	
1、评价结果	17
2、主要绩效	18
(二) 具体绩效分析	18
四、主要经验及做法、存在的问题和建议	29

(一) 主要经验及做法	29
(二) 存在的问题	29
(三) 建议和改进措施	30
五、其他需说明的问题	30
附件 1 绩效评价工作底稿	31
附件 2 基础表	62
附件 3 访谈分报告	63
附件 4 满意度问卷分报告	68
附件 5 满意度问卷	72

摘要

受上海市人力资源和社会保障局委托，上海上审资产评估有限公司承担上海市社会保险事业管理中心“2018年社会保险经办业务费”专项财政资金绩效评价工作。本次绩效评价于2019年5月启动，通过前期调研，并按照上海市绩效评价的操作规范，评价组编制了项目绩效综合评价指标体系和工作方案。评价组按照工作方案开展了现场勘查、问卷调查、访谈调查、数据采集和分析等工作，在此基础上完成本报告，作为对本次绩效评价结果的梳理和总结。

（一）项目概况

上海市社会保险事业管理中心是上海市人力资源和社会保障局所属的，负责本市社会保险经办管理和基金征收的机构，其主要职责包括贯彻执行国家和上海市有关社会保险的法律、法规、规章和方针、政策；研究制定上海市社会保险经办管理服务规划、管理制度、工作规范、业务规程等并组织实施；负责本市社会保险登记办理、个人账户管理、个人权益记录等工作。根据《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令等35号）、《社会保险个人权益记录管理办法》（人社部令【2011】第14号）、《上海市城镇职工养老保险办法》（上海市人民政府第63号令）等法律、规章制度的固定，社保经办机构提供社会保险服务，负责个人权益记录、社会保险登记，社会保险待遇支付等方面工作。

根据国家和上海市有关规定，用人单位合法成立后，应当申请办理社会保险登记。每月社保经办机构向参保单位提供统一制定的各类通知书告知书，提醒参保单位按时缴纳社保，每年社保经办机构向参保个人寄发个人权益记录单，以便参保个人可以了解自己社保的缴纳情况。同时，为了加强社会保险基础工作管理，统一、规范地做好基础台帐和来

访登记，由市中心统一印制 12333 来电转接记录、经办服务大厅工作日值班表、周六延时服务记录表等表式。为了方便参保单位和个人办理各项社保业务，了解办事要求及流程，准确提供申报材料，中心统一撰写社保常规业务办事告知单，并根据政策变化，适时进行调整和完善，确保了各项社保政策规定贯彻实施的及时和准确。另外，随着社保经办业务的种类不断增加，涉及的参保单位和个人的数量亦大幅增长，对自助服务设备的升级、完善提出了更高的要求。

社会保险经办业务费为经常性项目，项目的设立主要是为了保障社会保险经办机构日常经办各项业务正常运行，保障上海市参保单位和个人的社会保险合法权益，推动社会保障制度的良性发展。2018 年市保险管理中心根据其职能及《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令第 35 号）、《社会保险个人权益记录管理办法》（人社部令〔2011〕第 14 号）、《上海市城镇职工养老保险办法》（上海市人民政府第 63 号令）等文件的精神要求设立了 2018 年社会保险经办业务费项目。

“2018 年社会保险经办业务费”主要分为以下 4 个工作：

- 1、各类业务通知书告知单每月按市中心工作计划完成印发工作；
- 2、个人权益记录单准时在 9 月末前完成印发工作；
- 3、各类业务报表按季分批印制；
- 4、为参保对象提供畅通的宣传告知渠道。

（二）评价结论和绩效分析

根据经过专家评审的绩效评价工作方案确定，依据上海市社会保险事业管理中心填报的基础数据、现场调研和问卷调查统计数据、访谈取得的信息，本次 2018 年社会保险经办业务费绩效评价总得分

91.34分，评价结果为优。总体看来，项目立项依据充分，资金、项目管理制度健全；但在项目的实施过程以及项目后续管理上，仍需要完善。

（三）经验教训和建议

通过深入绩效分析，评价组认为该项目取得的成绩与上海市社会保险事业管理中心各服务单位在该项目投入的大量精力密不可分。

1、主要经验：

（1）印发范围全覆盖，保障参保人员合法权益

全覆盖范围的印发个人权益记录单和各类业务通知书，反映了参保人员及其用人单位履行社会保险义务、享受社会保险权益状况的信息，对全市用人单位（个人）缴纳社会保险费，参保人员合法权益起到有效的管理、保障和支撑作用。

（2）增加硬件设备，完善服务配套设施

2018年上海市社会保险事业管理中心增加了35台自助查询机用打印机，为参保人员及其用人单位在查询相关资料上提供了硬件技术支持。

（3）信息共享，确保参保人员权益无遗漏

上海市社会保险事业管理中心在项目实施过程中，与劳动监察大队、工商、民政、公安等部门通报的情况进行核对，各相关部门信息共享，及时获取参保人员相关社会保险个人权益信息，确保参保人员权益无遗漏。

2、问题与建议

（1）部分项目实际执行时与计划内容有偏差，应及时调整预算
在项目执行过程中，部分项目因政策等客观原因，执行率较低，

该部分预算未及时调整。建议在项目执行过程中，对可预知不再执行的项目，及时调整预算，提高预算执行率。

(2) 加大宣传力度，增加宣传方式，充分利用“互联网+人社”

在项目问卷调查中发现，部分参保人员对个人权益记录单的知晓率不高。随着信息化技术的提高，参保人员可以通过官网、公众号等手段，实时查询个人权益，忽略了纸质的个人权益记录单。建议上海市社会保险事业管理中心加大宣传力度，用多样化的宣传模式告知参保人员和单位，提高参保人员对个人权益记录单的知晓率。

上海市社会保险事业管理中心

“2018 年社会保险经办业务费”财政资金

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。本次绩效评价受上海市人力资源和社会保障局委托，对上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费”的项目决策、项目管理和项目绩效，做出综合评价。通过绩效评价，有助于预算单位明确绩效目标，总结现有的经验做法，并及时发现不足，也为管理部门对以后年度的计划安排、资金下拨和工作开展，提供一定的参考借鉴。

一、项目基本情况

（一）概况

1、立项背景及目的

上海市社会保险事业管理中心是上海市人力资源和社会保障局所属的，负责本市社会保险经办管理和基金征收的机构，其主要职责包括贯彻执行国家和上海市有关社会保险的法律、法规、规章和方针、政策；研究制定上海市社会保险经办管理服务规划、管理制度、工作规范、业务规程等并组织实施；负责本市社会保险登记办理、个人账户管理、个人权益记录等工作。根据《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令等 35 号）、《社会保险个人权益记录管理办法》（人社部令【2011】第 14 号）、《上海市城镇职工养老保险办法》（上海市人民政府第 63 号令）等法律、规章制度的固定，社保经办机构提供社会保险服

务，负责个人权益记录、社会保险登记，社会保险待遇支付等方面工作。

根据国家和上海市有关规定，用人单位合法成立后，应当申请办理社会保险登记。每月社保经办机构向参保单位提供统一制定的各类通知书告知单，提醒参保单位按时缴纳社保，每年社保经办机构向参保个人寄发个人权益记录单，以便参保个人可以了解自己社保的缴纳情况。同时，为了加强社会保险基础工作管理，统一、规范地做好基础台帐和来访登记，由市中心统一印制 12333 来电转接记录、经办服务大厅工作日值班表、周六延时服务记录表等表式。为了方便参保单位和个人办理各项社保业务，了解办事要求及流程，准确提供申报材料，中心统一撰写社保常规业务办事告知单，并根据政策变化，适时进行调整和完善，确保了各项社保政策规定贯彻实施的及时和准确。另外，随着社保经办业务的种类不断增加，涉及的参保单位和个人的数量亦大幅增长，对自助服务设备的升级、完善提出了更高的要求。

项目立项的目的：

社会保险经办业务费为经常性项目，项目的设立主要是为了保障社会保险经办机构日常经办各项业务正常运行，保障上海市参保单位和个人的社会保险合法权益，推动社会保障制度的良性发展。2018 年市保险管理中心根据其职能及《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令第 35 号）、《社会保险个人权益记录管理办法》（人社部令〔2011〕第 14 号）、《上海市城镇职工养老保险办法》（上海市人民政府第 63 号令）等文件的精神要求设立了 2018 年社会保险经办业务费项目。

2、预算资金来源及使用情况

2018 年社会保险经办业务费预算总资金 2,058.31 万元，调整后预

算总资金 2,182.31 万元。本次绩效评价对象实际支出金额 1,994.18 万元，预算执行率为 91.38%，均为上海市财政项目拨款。

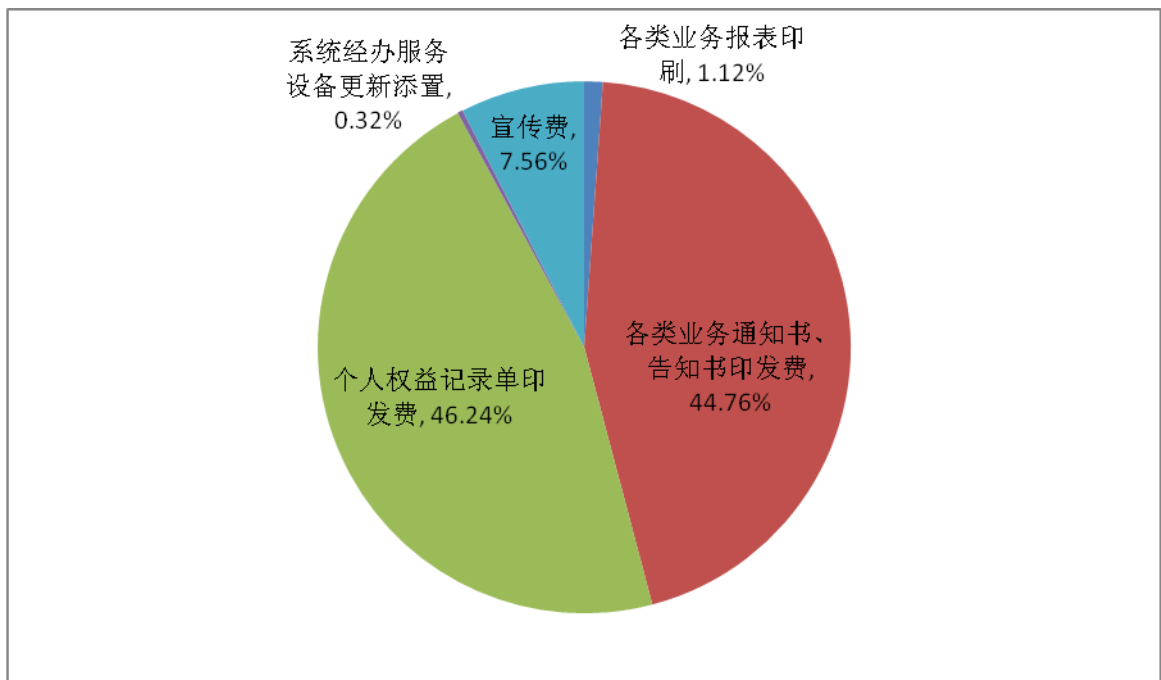
其中：

项目	预算数	调整后预算数	支出数	执行率
各类业务报表印刷	24.50	24.50	17.99	73.43%
各类业务通知书、告知书印发费	976.73	976.73	905.22	92.68%
个人权益记录单印发费	885.08	1,009.08	982.49	97.36%
系统经办服务设备更新添置	7.00	7.00	6.99	99.86%
宣传费	165.00	165.00	81.49	49.39%
合计	2,058.31	2,182.31	1,994.18	91.38%

预算调整系个人权益记录单印发费调增 124 万元。

3、实施情况

“2018 年社会保险经办业务费” 立项于 2018 年，由上海市财政局批复，调整后预算总资金 2,182.31 万元，具体资金投向：



(1) 各类业务报表印刷

各类业务报表费主要用于印制社保工作中所用的各类业务报表，主要包括两部分，第一部分为城镇基本养老保险各类变更申报表、工伤保险待遇申请表等用于申报社会保险业务的表式；第二部分为经办大厅工

作日值班表、咨询来访登记表、周六延时服务记录表、经办窗口日常巡检记录表等用于加强社会保险基础工作管理的表式。

2018 年度各类业务报表计划印刷 3000 包，实际印刷 2231 包。

项目	预算数	调整后预算数	支出数	执行率
各类业务报表印刷	24.50	24.50	17.99	73.43%

(2) 个人权益记录单印发

个人权益记录单印发费用于每年向个人印发的离休干部离休金发放通知单、小城镇社会保险对账单和养老保险个人权益记录单，以便如实向参保个人提供账户的记账金额、累积存储金额、当年记账金额等情况，方便参保个人了解自己的个人权益记录。

预算调整系个人权益记录单印发费调增 124 万元。

2018 年度个人权益记录单计划印刷 11,000,000 份，实际印刷 10,996,732 份；个人权益记录单计划邮寄 11,000,000 份，实际邮寄 10,990,535 份。

项目	预算数	调整后预算数	支出数	执行率
个人权益记录单印发费	885.08	1,009.08	982.49	97.36%

(3) 宣传费

宣传费主要是为了宣传社会保险经办服务，方便参保单位和个人办理各项社保业务，了解办事要求及流程，准确提供申报材料，社保中心统一撰写了社保常规业务办事告知单，并根据政策变化，适时进行调整和完善，确保了各项社保政策规定贯彻实施的及时和准确。同时，社保中心结合工作需要运用在各种媒体进行相关宣传，或印制相关宣传品等。宣传媒介包括报纸、杂志、网站、各类宣传资料和相关宣传印刷品等。

2018 年宣传告知单计划印发 35000 包，实际印发 6814 包。

项目	预算数	调整后预算数	支出数	执行率
宣传费	165.00	165.00	81.49	49.39%

(4) 各类业务通知书告知书印发

各类业务通知书告知书印发费用于向参保单位印发社会保险基金征缴各类业务通知书、告知书及“催缴通知书”。方便参保单位和个人申办社会保险业务，了解各项新的政策及规定，及时缴纳社会保险费。

2018年各类业务通知书告知书计划印刷 10,000,000 份，实际印刷 9,396,271 份；各类业务通知书告知书计划邮寄 10,000,000 份，实际邮寄 8,883,011 份。

项目	预算数	调整后预算数	支出数	执行率
各类业务通知书、告知书印发费	976.73	976.73	905.22	92.68%

(5) 系统经办服务设备更新添置

项目计划 2018 年购置 35 台自助查询机用打印机。实际添置 35 台。

项目	预算数	调整后预算数	支出数	执行率
系统经办服务设备更新添置	7.00	7.00	6.99	99.86%

“2018 年社会保险经办业务费”的项目期限为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

(6) 以前年度执行情况

本项目 2016 年安排预算资金 2015.63 万元，实际执行数为 1807.67 万元，预算执行 89.68%。其中 300 万元延期到 2017 年执行。

2017 年预算资金 2527.04 万元，当年实际执行数为 2257.60 万元，当年预算执行率 89.34%。

2018 年预算资金 2,182.31 万元，实际执行数为 1,994.18 万元，预算执行率 91.38%。通过对前三年执行情况的分析，各子项目整体预算

执行情况较好。

4、项目的组织与管理

(1) 项目组织

上海市社会保险事业管理中心作为项目主管单位，负责项目的统筹兼顾，各子项目分别由对应的科室具体负责，各类业务报表项目由职保处、社服处共同实施；各类业务通知书告知书印发费由职保处和征收处共同实施；个人权益记录单印发费由职保处和居保处共同实施；系统经办服务设备更新添置和宣传费由办公室和居保处负责实施

(2) 项目管理

2018 年社会保险经办业务费项目主要是通过政府采购委托第三方具体实施项目。上海市社会保险事业管理中心根据政府采购相关规定确定政府采购形式和方式，确定中标单位。对于达到公开招投标标准的子项目，项目单位委托上海市政府采购中心通过公开招投标，确认中标单位，与之签订合同。项目单位在项目实施过程中根据合同约定内容，督促中标单位完成相应的工作。项目在实际开展的过程中，主要是按照业务的实际需求开展相关工作，项目单位最终会根据实际工作量与中标单位、供应商进行结算。

本项目中，印刷工作由中国电信股份有限公司上海分公司服务，邮递由中国邮政集团公司上海市分公司服务。

(3) 财务管理

项目财务管理上严格执行财务管理制度，上海市社会保险事业管理中心执行《上海市市级财政资金国库集中支付管理暂行办法》、《上海市市本级项目支出预算管理办法》、《市级财政资金拨款操作流程(试行)》、《上海市社保中心经常性服务类项目费用结算支付流程》等制度。本项

目涉及授权支付和国库直拨两种方式。

授权支付：上海市社会保险事业管理中心收到供应商开具的发票及相关清单，需要支付资金时，在前期申请并经上海市财政局批准的财政授权支付用款额度内，自行签发财政授权支付指令，通知代理银行办理资金支付。

国库直拨：上海市社会保险事业管理中心收到供应商开具的发票及相关清单，需要支付资金时，向上海市财政局提出支付申请。上海市财政局审核无误后，向代理银行签发财政直接支付令，通知代理银行从财政零余额账户付款给收款人。

（二）绩效目标

2018年社会保险经办业务费绩效总目标为：

确保社会保险经办机构开展社会保险日常经办业务，满足日益增长的社保经办业务需求，对全市用人单位（个人）缴纳社会保险费，保障参保人合法权益起到有效的管理、保障和支撑作用。

“2018年社会保险经办业务费”的绩效目标：

- 1、各类业务通知书告知书每月按市中心工作计划完成印发工作；
- 2、个人权益记录单准时在9月末前完成印发工作；
- 3、各类业务报表按季分批印制；
- 4、为参保对象提供畅通的宣传告知渠道。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

本次绩效评价旨在通过对“2018年社会保险经办业务费”进行梳理，了解项目预算使用情况和项目的管理情况，考察项目绩效目标的实现程

度，分析“2018 年社会保险经办业务费”在确保本市社会保险经办服务工作的正常开展，为本市参保单位和个人提供优质、高效、满意得社会保险服务中起到的作用，总结“2018 年社会保险经办业务费”实施中的经验，发现不足，并针对实施中的不足提出有针对性的建议。

（二）绩效评价工作方案制定过程

2019 年 6 月上旬，上海上审资产评估有限公司与上海市人力资源和社会保障局、上海市社会保险事业管理中心就“2018 年社会保险经办业务费”项目绩效评价进行商量，成立评价组。

2019 年 6 月上旬，评价组进行讨论，征询专家的意见，初步制定了访谈方案与绩效评价实施的初步计划。

2019 年 6 月中旬，评价组走访上海市社会保险事业管理中心，了解项目整体概况、运维情况，项目的监控制度等。收集项目有关规章制度、管理办法、项目服务人员清单及联系方式，了解项目执行情况等信息。

2019 年 6 月中旬，通过对项目的各个角度相关者的访谈、项目相关文件的研究、分析，根据项目顾问的咨询意见，设计绩效评价指标体系，编写受益单位访谈提纲及调查问卷，并撰写绩效评价项目方案。

整个过程评价组多次和项目管理者、专家、项目受益者访谈并多次集中讨论和反复修改指标体系、权重及问卷调查，经历了从零散到成熟，从局部到全面的过程。

（三）绩效评价原则、评价方法等

在本次绩效评价过程中，遵循以下基本原则：

1、科学规范。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。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、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。

评价指标体系分别从项目决策、项目管理、项目绩效三个方面对其财政支出进行评价。

本次绩效评价采用了调查问卷、深入访谈、现场勘察、资料研究等评价途径，指标体系法、综合评定法、专家咨询法及逻辑判断的评价方法。

（四）数据采集方法及过程

评价组通过基础表填写、问卷和访谈等多种方式进行数据采集。

1、基础表填写和数据复核

由“2018 年社会保险经办业务费”服务单位填写基础表，评价组对基础表的数据进行抽样复核，抽取了部分数据进行现场复核。

2、访谈

为了充分了解项目情况，评价组对上海市社会保险事业管理中心相关处室人员进行直接访谈。评价组依据访谈情况撰写了访谈分报告，具体见附件 3。

3、问卷调查

为了充分了解“2018 年社会保险经办业务费”对受益人的影响，评价组设计了满意度调查问卷。

问卷通过电子问卷形式进行，在 100 位受益人中展开。评价组依据问卷调查结果撰写了问卷分报告，具体见附件 4。

（五）绩效评价实施过程

1、评价组制定绩效评价工作方案初稿

前期调研通过对上海市社会保险事业管理中心相关处室人员直接

访谈和电话访谈等多种方式，掌握项目相关情况，理清评价思路，针对性地设置指标体系，完成绩效评价工作方案初稿。

2、专家评审工作方案，评价组根据专家意见修改工作方案

2019年6月14日，评价组在上海市人力资源和社会保障局的会议室，召开了由专家、项目实施单位等相关方参加的评审会，就工作方案初稿进行了评审，对其中不足之处提出了完善意见。评价组根据评审情况与财政局和预算单位进一步沟通，根据专家意见和沟通情况对工作方案初稿进行修改，形成工作方案终稿，并按照工作方案终稿进行绩效评价。

3、数据采集

评价组通过基础表填写、问卷和访谈等多种方式进行数据采集。

评价组对上海市社会保险事业管理中心进行了实地走访，向其单位项目负责人了解项目实施的整个过程、后续跟踪管理的情况、对项目的建议和意见等，向其单位财务部门了解财政拨款到位情况，财务管理制度以及资金使用情况。评价组听取了“2018年社会保险经办业务费”受益人对项目的满意度以及建议与意见等。

4、分析数据，报告撰写

评价组结合前期项目的调研情况，将收集的收据进行分析，撰写报告初稿，并与预算单位进一步沟通的基础上完成报告修改，提交上海市社会保险事业管理中心和上海市人力资源和社会保障局。

5、报告评审、修改和提交

报告完成后，评价组将组织专家对报告进行最后评审，根据专家意见再进行完善和修改，并向上海市人力资源和社会保障局提交报告终稿。

（六）绩效评价的局限性

“社会保险经办业务费项目”是由上海市社会保险事业管理中心实施的一项经常性工作，项目预算、组织、实施、管理上都是有序进行的，而此次绩效评价对象只针对 2018 年的社会保险经办业务费项目进行绩效评价，未考虑到该项目的连续性和整体性，使本次绩效评价结果具有局限性。

由于本次绩效评价项目时间紧张、信息来源不充足，无法对所有参保人员和单位进行调查，可能造成本次绩效评价结果具有局限性。

三、评价结论与绩效分析

（一）评价结论

1、评价结果

运用评价方案确定的指标体系及评分标准，通过现场勘查、基础数据采集、问卷调查和访谈获取的数据，评价组对上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费”财政资金进行了独立客观评价，最终评分结果为 **91.34** 分，绩效评级为优。各部分得分情况见下表：

	二级指标	三级指标	分值	得分
A 项目决策	A1 项目立项（6）	A11 战略目标适应性	2	2
		A12 立项依据充分性	2	2
		A13 项目立项规范性	2	2
		A1 小计	6	6
	A2 项目目标（4）	A21 绩效目标合理性	2	2
		A22 绩效指标明确性	2	2
		A2 小计	4	4
		A 项目决策小计	10	10
B 项目管理	B1 投入管理（6）	B11 预算执行率	4	3
		B12 资金到位及时率	2	2
		B1 小计	6	5
	B2 财务管理（6）	B21 资金使用合规性	2	2
		B22 财务管理制度健全性	2	2
		B23 财务监控有效性	2	2
		B2 小计	6	6
B3 项目实施（8）	B31 项目管理制度的健全性	2	2	

		B32 项目管理制度执行的有效性	2	2
		B33 项目监控的有效性	2	2
		B34 采购合规性	2	2
		B3 小计	8	8
		B 项目管理小计	20	19
C 项目绩效	C1 项目产出 (26)	C11 个人权益记录单印发完成率	3	3
		C12 各类业务报表印刷完成率	3	2.23
		C13 各类业务通知书告知书印发完成率	3	2.74
		C14 系统经办服务设备更新完成率	3	3
		C15 宣传任务完成率	3	0.58
		C16 各项目完成及时性	5	5
		C17 印刷质量合格率	3	3
		C18 系统经办服务设备质量合格率	3	3
		C1 小计	26	22.55
	C2 项目效果 (29)	C21 印发范围覆盖率	3	3
		C22 系统经办服务设备使用率	3	3
		C23 宣传范围覆盖率	3	3
		C24 管理单位满意度	10	9.4
		C25 使用者满意度	10	8.89
		C2 小计	29	27.29
	C3 影响力 (15)	C31 对参保单位及个人权益的保障力	5	2.5
		C32 常态化工作机制的建立情况	5	5
		C33 信息共享机制的建立情况	5	5
		C3 小计	15	12.5
		C 项目绩效小计	70	62.34
总分			100	91.34

2、主要绩效

上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费”完成了以下工作：

- 1、各类业务通知书告知书每月按市中心工作计划完成印发工作；
- 2、个人权益记录单准时在 9 月末前完成印发工作；
- 3、各类业务报表按季分批印制；
- 4、为参保对象提供畅通的宣传告知渠道。

(二) 具体绩效分析

A 项目决策 (满分 10 分, 得 10 分)

A1 项目立项 (满分 6 分, 得 6 分)

A11 战略目标适应性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：项目是否与部门战略目标相适应。

评分标准：符合①为国家战略重点②为主管部门职能重点；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分

得分：《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令等 35 号）规定：中华人民共和国境内的用人单位和个人依法缴纳社会保险费，有权查询缴费记录、个人权益记录，要求社会保险经办机构提供社会保险咨询等相关服务。

《社会保险个人权益记录管理办法》（人社部令【2011】第 14 号）规定：社会保险经办机构负责社会保险个人权益记录管理，提供与社会保险个人权益记录相关的服务。

上海市社会保险事业管理中心是上海市人力资源和社会保障局所属的，负责本市社会保险经办管理和基金征收的机构。

“2018 年社会保险经办业务费”项目为国家战略重点，且为主管部门职能重点。满分 2 分，得 2 分。

A12 立项依据充分性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：该指标考虑项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。

评分标准：①与国家法律法规一致②与主管部门的职能一致；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分

得分：“2018 年社会保险经办业务费”立项依据有：《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令第 35 号）；《社会保险登记管理暂行办法》（中华人民共和国劳动和社会保障部令第 1 号）；《社会保险费申报缴纳管理暂行办法》（中华人民共和国劳动和社会保障部令第 2 号）；《社会保险个人权益记录管理办法》（中华人民共和国劳动和社会

保障部令〔2011〕第14号)；“2018年社会保险经办业务费”立项有充分的依据，与国家法律法规和主管部门的职能一致，满分2分，得2分。

A13 项目立项规范性 (满分2分, 得2分)：

指标解释：该指标考虑项目的申请、设立过程是否符合相关要求，立项资料是否齐全，用以反映和考核项目立项的规范情况。

评分标准：①申请、立项程序合规②申请、立项资料齐全；每符合1项，得1分，反之不得分

得分：上海市社会保险事业管理中心向上海市财政局申请预算，预算及调整预算报告齐全合规；由上海市社会保险事业管理中心负责实施。立项程序及材料均符合规范，满分2分，得2分。

A2 项目目标 (满分4分, 得4分)

A21 绩效目标合理性 (满分2分, 得2分)：

指标解释：该指标考虑绩效目标的确定是否依据充分，是否符合客观实际，是否合理。

评分标准：根据项目绩效目标是否符合客观实际、是否可实现每符合一项，每符合1项，得1分，反之不得分。

得分：依据《中华人民共和国社会保险法》、《社会保险个人权益记录管理办法》等法律法规的要求；项目设置的绩效目标符合客观实际情况，且可实现，满分2分，得2分。

A22 绩效目标明确性 (满分2分, 得2分)：

指标解释：该指标考虑依据项目申报或执行中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与项目实施的相符情况。

评分标准：根据项目根据项目绩效目标是否明确、是否可衡量，每符合1项，得1分，反之不得分。

得分：“2018 年社会保险经办业务费”项目绩效目标可明确至字数、时间，绩效目标具体明确且可衡量，与项目计划相对应，满分 2 分，得 2 分。

B 项目管理（满分 20 分，得 19 分）

B1 投入管理（满分 6 分，得 5 分）

B11 预算执行率（满分 4 分得 3 分）：

指标解释：预算执行率=实际支出/实际到位预算*100%

评分标准：预算执行率=100%，得 4 分；95%≤预算执行率 < 100%，得 3.5 分；90%≤预算执行率 < 95%，得 3 分；80%≤预算执行率 < 90%，得 2 分；70%≤预算执行率 < 80%，得 1 分；预算执行率 < 70%，不得分

得分：“2018 年社会保险经办业务费”调整后预算总资金 2,182.31 万元，本次绩效评价对象实际支出金额 1,994.18 万元，预算执行率为 91.38%，满分 4 分，得 3 分。

B12 资金到位及时率（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：及时到位资金与应到位资金的比率，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。

评分标准：到位 95%以上（含 95%），得 2 分；到位率 90%-94%，得 1 分；到位率不足 90%，不得分

得分：“2018 年社会保险经办业务费”调整后预算总资金 2,182.31 万元，实际到位资金 2,182.31 万元，资金到位率 100%且及时。满分 2 分，得 2 分。

B2 财务管理（满分 6 分，得 6 分）

B21 资金使用合规性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：该指标考虑资金使用是否符合有关制度规定、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。

评分标准：①资金拨付是否有完整的审批程序和手续；②项目资金是否符合预算批复或合同规定的用途；③是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；④是否存在项目资金未全部纳入单位预算管理、账外设账现象；⑤项目的重大开支是否经过评估认证。①②③④⑤全部符合得2分，若出现②③④的情况之一，本项指标不得分。若出现①或⑤的情况，每项扣除0.5分。

得分：经查看上海市社会保险事业管理中心相关财务管理制度，对涉及该项目的财务账册及支付凭证进行了抽查审核，各类相关科目收支以实际发生的事项作为依据进行确认、计量，财务人员依据各类原始单据及合同进行会计处理，审核支付签字手续完备，按会计准则的规定，及时编制月度及年度会计财务报告。满分2分，得2分。

B22 财务管理制度健全性（满分2分，得2分）：

指标解释：该指标考虑项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。

评分标准：是否已制定相应的项目资金管理办法、是否根据相关制度执行相关程序和手续，每符合1项，得1分，反之不得分。

得分：上海市社会保险事业管理中心参照《上海市市级财政资金国库集中支付管理暂行办法》、《上海市市本级项目支出预算管理办法》、《市级财政资金拨款操作流程(试行)》、《上海市社保中心经常性服务类项目费用结算支付流程》，针对“2018年社会保险经办业务费”制定了相应的项目资金管理办法、同时在具体执行操作中严格根据相关制度执行相关程序和手续，满分2分，得2分。

B23 财务监控有效性（满分2分，得2分）：

指标解释：该指标考虑项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目

实施单位对资金运行的控制情况。

评分标准：是否已制定或具有相应的监控机制、是否采取了相应的监控措施，每符合 1 项，得 1 分，反之不得分。

得分：上海市社会保险事业管理中心对“2018 年社会保险经办业务费”的使用过程有必要的监控和管理。满分 2 分，得 2 分。

B3 项目实施（满分 8 分，得 8 分）

B31 项目管理制度的健全性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：该指标考虑项目实施单位的业务管理制度是否健全，完善和有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

评分标准：①是否已制定或具有相应的业务管理制度②业务管理制度是否合法合规完整；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分

得分：“2018 年社会保险经办业务费”项目具有相应的业务管理制度，业务管理制度合法合规完整项目实施制定了相应的工作规范，有完善的内控管理制度，满分 2 分，得 2 分。

B32 项目管理制度执行有效性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况

评分标准：“项目操作程序是否符合相关规定”、“项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位”、“项目实施相关资料是否齐全”、“是否专款专用”每符合 1 项，得 0.5 分，反之不得分。

得分：“2018 年社会保险经办业务费”操作程序均符合相关规定，项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等均落实到位，项目实施的相关资料齐全。满分 2 分，得 2 分。

B33 项目监控的有效性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：项目实施是否采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。

评分标准：①是否已制定或具有相应的日常监督机制②是否执行了相关监督机制；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分

得分：在项目执行过程中，上海市社会保险事业管理中心对服务单位有日常监督机制，对服务单位的印刷质量和邮寄时效有具体的要求。满分 2 分，得 2 分。

B34 采购合规性（满分 2 分，得 2 分）：

指标解释：考察项目实施是否采取了必要的采购。

评分标准：①项目是否需要采购②采购过程是否合规；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分

得分：在项目执行过程中，上海市社会保险事业管理中心通过政府采购一招三年的形式，与中国电信股份有限公司上海分公司服务签订了合规的合同，明确规定了相关服务内容，合同约定的要素和执行内容完整。项目采购合规。满分 2 分，得 2 分。

C 项目绩效（满分 70 分，得 62.34 分）

C1 项目产出（满分 26 分，得 22.55 分）

C11 个人权益记录单印发完成率（满分 3 分，得 3 分）：

指标解释：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。

评分标准：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3

得分：2018 年度个人权益记录单计划印刷 11,000,000 份，实际印刷 10,996,732 份；个人权益记录单计划邮寄 11,000,000 份，实际邮寄 10,990,535 份。完成率>99.9%，该指标满分 3 分，得 3 分。

C12 各类业务报表印刷完成率（满分 3 分，得 2.23 分）：

指标解释：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。

评分标准：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3

得分：2018 年度各类业务报表计划印刷 3000 包，实际印刷 2231 包，完成率 74.37%，该指标满分 3 分，得 2.23 分。

C13 各类业务通知书告知书印发完成率（满分 3 分，得 2.74 分）：

指标解释：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。

评分标准：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3

得分：2018 年各类业务通知书告知书计划印刷 10,000,000 份，实际印刷 9,396,271 份；各类业务通知书告知书计划邮寄 10,000,000 份，实际邮寄 8,883,011 份，完成率 94.25%，该指标满分 3 分，得 2.74 分。

C14 系统经办服务设备更新完成率（满分 3 分，得 3 分）：

指标解释：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。

评分标准：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3

得分：项目计划 2018 年购置 35 台自助查询机用打印机。实际添置 35 台。完成率 100%，该指标满分 3 分，得 3 分。

C15 宣传任务完成率（满分 3 分，得 0.58 分）：

指标解释：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。

评分标准：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3

得分：2018 年宣传告知单计划印发 35000 包，实际印发 6814 包。完成率 58.41%。满分 3 分，得 0.58 分。

C16 各项目完成及时性（满分 5 分，得 5 分）：

指标解释：项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。

评分标准：项目按照计划进行得 5 分；与计划略有偏差，得 2.5 分；有较大偏差，不得分。

得分：2018 年社会保险经办业务费按计划完成，完成率 100%。满分 5 分，得 5 分。

C17 印刷质量合格率（满分 3 分，得 3 分）：

指标解释：印刷质量的合格情况，用以反映和考核项目产出的质量目标。

评分标准：印刷质量合格率 $\geq 95\%$ ，得 3 分， $< 95\%$ 不得分

得分：经与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈中了解，2018 年社会保险经办业务费印刷质量合格率为 100%，满分 3 分，得 3 分。

C18 系统经办服务设备质量合格率（满分 3 分，得 3 分）：

指标解释：设备质量的合格情况，用以反映和考核项目产出的质量目标。

评分标准：设备质量合格率 $\geq 95\%$ ，得 3 分， $< 95\%$ 不得分

得分：2018 年社会保险经办业务费购置的系统经办服务设备均通过质量验收，质量合格率为 100%，满分 3 分，得 3 分。

C2 项目效果（满分 29 分，得 27.29 分）

C21 印发范围覆盖率（满分 3 分，得 3 分）：

指标解释：印发范围的覆盖情况，用以反映和考核项目的效果。

评分标准：根据访谈，指标得分=覆盖率*3

得分：根据与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈，2018

年社会保险经办业务费印发范围为全覆盖，无遗漏。印发范围覆盖率100%，满分3分，得3分。

C22 系统经办服务设备使用率（满分3分，得3分）：

指标解释：设备的使用情况，用以反映和考核项目的效果。

评分标准：根据访谈，指标得分=使用率*3

得分：根据与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈，系统经办服务设备使用率100%，满分3分，得3分。

C23 宣传范围覆盖率（满分3分，得3分）：

指标解释：宣传范围的覆盖情况，用以反映和考核项目的效果。

评分标准：根据访谈，指标得分=覆盖率*3

得分：根据与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈，2018年社会保险经办业务费宣传范围为全覆盖，无遗漏。宣传范围覆盖率100%，满分3分，得3分。

C24 管理单位满意度（满分10分，得9.4分）：

指标解释：该指标依据对管理单位访谈对满意程度进行评分。

评分标准：访谈满意度共5题，每小题分值2分，答非常满意得2分，满意得1.5分，基本满意得1分，不很满意得0.5分，不满意不得分。

得分：根据访谈统计，非常满意得分7.6分、满意得分1.8分，基本满意得分0分，不很满意得分0分，不满意得分0分，合计得分9.4分。

C25 使用者满意度（满分10分，得8.89分）：

指标解释：该指标依据对使用者满意度问卷及调研总量比例对满意程度进行评分。

评分标准：问卷满意度共5题，每小题分值2分，答非常满意得2

分，满意得 1.5 分，基本满意得 1 分，不很满意得 0.5 分，不满意不得分。

得分：根据问卷统计，非常满意得分 5.86 分、满意得分 2.88 分，基本满意得分 0.15 分，不很满意得分 0 分，不满意得分 0 分，合计得分 8.89 分。

C3 项目影响力（满分 15 分，得 12.5 分）

C31 对参保单位及个人权益的保障力（满分 5 分，得 5 分）：

指标解释：项目效果的可持续影响情况。

评分标准：①参保单位及个人权益是否知晓②参保单位及个人权益的覆盖程度；每符合 1 项，得 2.5 分，反之不得分

得分：虽然个人权益记录单邮寄范围覆盖全市，但根据问卷调查发现，有部分参保个人对纸质个人权益知晓率不高，且对纸质个人权益的内容不太关心。满分 5 分，得 2.5 分。

C32 常态化工作机制的建立情况（满分 5 分，得 5 分）：

指标解释：维持项目发展所需要的工作机制等落实情况。

评分标准：①是否有维持项目发展所需要的制度②是否有专门的机构和人员来维护；每符合 1 项，得 2.5 分，反之不得分

得分：“社会保险经办业务费项目”是由上海市社会保险事业管理中心实施的一项经常性工作，立项充分，制度完善，硬件有专门的人员维护。满分 5 分，得 5 分。

C33 信息共享机制的建立情况（满分 5 分，得 5 分）：

指标解释：维持项目发展所需要的工作机制等落实情况。

评分标准：①是否与其他机构信息共享②是否与其他机构联合处理；每符合 1 项，得 2.5 分，反之不得分

得分：上海市社会保险事业管理中心在项目实施过程中，与劳动监

察大队、工商、民政、公安等部门通报的情况进行核对，各相关部门信息共享，及时获取参保人员相关社会保险个人权益信息，确保参保人员权益无遗漏。满分5分，得5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）印发范围全覆盖，保障参保人员合法权益

全覆盖范围的印发个人权益记录单和各类业务通知书，反映了参保人员及其用人单位履行社会保险义务、享受社会保险权益状况的信息，对全市用人单位（个人）缴纳社会保险费，参保人员合法权益起到有效的管理、保障和支撑作用。

（2）增加硬件设备，完善服务配套设施

2018年上海市社会保险事业管理中心增加了35台自助查询机用打印机，为参保人员及其用人单位在查询相关资料上提供了硬件技术支持。

（3）信息共享，确保参保人员权益无遗漏

上海市社会保险事业管理中心在项目实施过程中，与劳动监察大队、工商、民政、公安等部门通报的情况进行核对，各相关部门信息共享，及时获取参保人员相关社会保险个人权益信息，确保参保人员权益无遗漏。

（二）存在的问题

（1）部分项目实际执行时与计划内容有偏差

部分项目因政策等客观原因，执行率较低，该部分预算未及时调整。

（2）宣传力度不够，参保人员对纸质个人权益记录单知晓率不高
在项目问卷调查中发现，部分参保人员对个人权益记录单的知晓率

不高。

（三）建议和改进措施

1、及时调整预算，提高预算执行

建议在项目执行过程中，对可预知不再执行的项目，及时调整预算，提高预算执行率。

2、加大宣传力度，增加宣传方式，充分利用“互联网+人社”

随着信息化技术的提高，参保人员可以通过官网、公众号等手段，实时查询个人权益，忽略了纸质的个人权益记录单。建议上海市社会保险事业管理中心加大宣传力度，用多样化的宣传模式告知参保人员和单位，提高参保人员对个人权益记录单的知晓率。

五、其他需要说明的问题

“社会保险经办业务费项目”是由上海市社会保险事业管理中心实施的一项经常性工作，项目预算、组织、实施、管理上都是有序进行的，而此次绩效评价对象只针对 2018 年的社会保险经办业务费项目进行绩效评价，未考虑到该项目的连续性和整体性，使本次绩效评价结果具有局限性。

由于本次绩效评价项目时间紧张、信息来源不充足，无法对所有参保人员和单位进行调查，可能造成本次绩效评价结果具有局限性。

上海上审资产评估有限公司

2019 年 6 月

附件 1: 绩效评价工作底稿

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	
A 项目决策	A1 项目立项 (6)	A11 战略目标适应性	2	2	
		A12 立项依据充分性	2	2	
		A13 项目立项规范性	2	2	
			A1 小计	6	6
	A2 项目目标 (4)	A21 绩效目标合理性	2	2	
		A22 绩效指标明确性	2	2	
			A2 小计	4	4
			A 项目决策小计	10	10
	B 项目管理	B1 投入管理 (6)	B11 预算执行率	4	3
			B12 资金到位及时率	2	2
			B1 小计	6	5
B2 财务管理 (6)		B21 资金使用合规性	2	2	
		B22 财务管理制度健全性	2	2	
		B23 财务监控有效性	2	2	
			B2 小计	6	6
B3 项目实施 (8)		B31 项目管理制度的健全性	2	2	
		B32 项目管理制度执行的有效性	2	2	
		B33 项目监控的有效性	2	2	
		B34 采购合规性	2	2	
			B3 小计	8	8
			B 项目管理小计	20	19
C 项目绩效		C1 项目产出 (26)	C11 个人权益记录单印发完成率	3	3
			C12 各类业务报表印刷完成率	3	2.23
	C13 各类业务通知书告知单印发完成率		3	2.74	
	C14 系统经办服务设备更新完成率		3	3	
	C15 宣传任务完成率		3	0.58	
	C16 各项目完成及时性		5	5	
	C17 印刷质量合格率		3	3	
	C18 系统经办服务设备质量合格率		3	3	
		C1 小计	26	22.55	
	C2 项目效果 (29)	C21 印发范围覆盖率	3	3	
		C22 系统经办服务设备使用率	3	3	
		C23 宣传范围覆盖率	3	3	
		C24 管理单位满意度	10	9.4	
		C25 使用者满意度	10	8.89	
		C2 小计	29	27.29	
C3 影响力 (15)	C31 对参保单位及个人权益的保障力	5	2.5		
	C32 常态化工作机制的建立情况	5	5		
	C33 信息共享机制的建立情况	5	5		
		C3 小计	15	12.5	
		C 项目绩效小计	70	62.34	
总分			100	91.34	

A11“与战略目标适应性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目是否与部门战略目标相适应
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：适应
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：符合①为国家战略重点②为主管部门职能重点；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分
数据来源	相关政策文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令等 35 号）规定：中华人民共和国境内的用人单位和个人依法缴纳社会保险费，有权查询缴费记录、个人权益记录，要求社会保险经办机构提供社会保险咨询等相关服务。</p> <p>《社会保险个人权益记录管理办法》（人社部令【2011】第 14 号）规定：社会保险经办机构负责社会保险个人权益记录管理，提供与社会保险个人权益记录相关的服务。</p> <p>上海市社会保险事业管理中心是上海市人力资源和社会保障局所属的，负责本市社会保险经办管理和基金征收的机构。</p> <p>“2018 年社会保险经办业务费”项目为国家战略重点，且为主管部门职能重点。</p>
	指标得分：2

日期：2019 年 6 月 19 日

A12“立项依据充分性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：充分
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①与国家法律法规一致②与主管部门的职能一致；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分
数据来源	相关政策文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“2018 年社会保险经办业务费”立项依据有：《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令第 35 号）；《社会保险登记管理暂行办法》（中华人民共和国劳动和社会保障部令第 1 号）；《社会保险费申报缴纳管理暂行办法》（中华人民共和国劳动和社会保障部令第 2 号）；《社会保险个人权益记录管理办法》（中华人民共和国劳动和社会保障部令〔2011〕第 14 号）；“2018 年社会保险经办业务费”立项有充分的依据，与国家法律法规和主管部门的职能一致</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

A13“项目立项规范性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，立项资料是否齐全，用以反映和考核项目立项的规范情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①申请、立项程序合规②申请、立项资料齐全；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分
数据来源	立项申报资料、批复、访谈
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">上海市社会保险事业管理中心向上海市财政局申请预算，预算及调整预算报告齐全合规；由上海市社会保险事业管理中心负责实施。立项程序及材料均符合规范。</p>
	指标得分：2

日期：2019 年 6 月 19 日

A21“绩效目标合理性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑绩效目标的确定是否依据充分，是否符合客观实际，是否合理。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据项目绩效目标是否符合客观实际、是否可实现每符合一项，每符合 1 项，得 1 分，反之不得分。
数据来源	立项申报资料、相关工作计划、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="padding-left: 40px;">依据《中华人民共和国社会保险法》、《社会保险个人权益记录管理办法》等法律法规的要求；项目设置的绩效目标符合客观实际情况，且可实现。</p>
	指标得分：2

日期：2019 年 6 月 19 日

A22“绩效指标明确性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	依据项目申报或执行中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与项目实施的相符情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：明确
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据项目根据项目绩效目标是否明确、是否可衡量，每符合 1 项，得 1 分，反之不得分。
数据来源	相关工作报告、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="padding-left: 40px;">“2018 年社会保险经办业务费”项目绩效目标可明确至字数、时间，绩效目标具体明确且可衡量，与项目计划相对应。</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B11“预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	预算执行率=实际支出/实际到位预算*100%
指标权重	4
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：预算执行率=100%，得 4 分；95%≤预算执行率 < 100%，得 3.5 分；90%≤预算执行率 < 95%，得 3 分；80%≤预算执行率 < 90%，得 2 分；70%≤预算执行率 < 80%，得 1 分；预算执行率 < 70%，不得分
数据来源	财务数据
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“2018 年社会保险经办业务费”调整后预算总资金 2,182.31 万元，本次绩效评价对象实际支出金额 1,994.18 万元，预算执行率为 91.38%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

B12“资金到位及时率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	及时到位资金与应到位资金的比率，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
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：到位 95% 以上(含 95%)，得 2 分；到位率 90%-94%，得 1 分；到位率不足 90%，不得分
数据来源	财务数据
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“2018 年社会保险经办业务费”调整后预算总资金 2,182.31 万元，实际到位资金 2,182.31 万元，资金到位率 100%且及时</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B21“资金使用合规性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	资金使用是否符合有关制度规定、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：合规
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①资金拨付是否有完整的审批程序和手续；②项目资金是否符合预算批复或合同规定的用途；③是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；④是否存在项目资金未全部纳入单位预算管理、账外设账现象；⑤项目的重大开支是否经过评估认证。①②③④⑤全部符合得 2 分，若出现②③④的情况之一，本项指标不得分。若出现①或⑤的情况，每项扣除 0.5 分。
数据来源	相关制度、财务数据、凭证抽查等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>经查看上海市社会保险事业管理中心相关财务管理制度，对涉及该项目的财务账册及支付凭证进行了抽查审核，各类相关科目收支以实际发生的事项作为依据进行确认、计量，财务人员依据各类原始单据及合同进行会计处理，审核支付签字手续完备，按会计准则的规定，及时编制月度及年度会计财务报告。</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B22“财务管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据：计划标准
评价标准	指标评分细则：是否已制定相应的项目资金管理办法、是否根据相关制度执行相关程序和手续，每符合 1 项，得 1 分，反之不得分。
数据来源	相关制度、财务数据、凭证抽查等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">上海市社会保险事业管理中心参照《上海市市级财政资金国库集中支付管理暂行办法》、《上海市市本级项目支出预算管理办法》、《市级财政资金拨款操作流程(试行)》、《上海市社保中心经常性服务类项目费用结算支付流程》，针对“2018 年社会保险经办业务费”制定了相应的项目资金管理办法、同时在具体执行操作中严格根据相关制度执行相关程序和手续。</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B23“财务监控有效性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
评价标准	指标评分细则：是否已制定或具有相应的监控机制、是否采取了相应的监控措施，每符合一项，得 1 分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">上海市社会保险事业管理中心对“2018 年社会保险经办业务费”的使用过程有必要的监控和管理。</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B31“项目管理制度的健全性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施单位的业务管理制度是否健全，完善和有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据：计划标准
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“2018 年社会保险经办业务费”项目具有相应的业务管理制度，业务管理制度合法合规完整项目实施制定了相应的工作规范，有完善的内控管理制度。</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B32“项目管理制度执行有效性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核项目管理制度的有效执行和质量控制情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：“项目操作程序是否符合相关规定”、“项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位”、“项目实施相关资料是否齐全”、“是否专款专用”每符合 1 项，得 0.5 分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“2018 年社会保险经办业务费”操作程序均符合相关规定，项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等均落实到位，项目实施的相关资料齐全。</p>
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B33“项目监控的有效性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施是否采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：①是否已制定或具有相应的日常监督机制②是否执行了相关监督机制；每符合 1 项，得 1 分，反之不得分
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>在项目执行过程中，上海市社会保险事业管理中心对服务单位有日常监督机制，对服务单位的印刷质量和邮寄时效有具体的要求。</p>
	指标得分：2

日期：2019 年 6 月 19 日

B34“采购合规性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	考察项目实施是否采取了必要的采购。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：合规
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：考察项目实施是否采取了必要的采购。
数据来源	相关合同、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-indent: 2em;">在项目执行过程中，上海市社会保险事业管理中心通过政府采购一招三年的形式，与中国电信股份有限公司上海分公司服务签订了合规的合同，明确规定了相关服务内容，合同约定的要素和执行内容完整。项目采购合规。</p>
	指标得分：2

日期：2019 年 6 月 19 日

C11 “个人权益记录单印发完成率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	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
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3
数据来源	基础数据表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">2018 年度个人权益记录单计划印刷 11,000,000 份，实际印刷 10,996,732 份；个人权益记录单计划邮寄 11,000,000 份，实际邮寄 10,990,535 份。完成率>99.9%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C12“各类业务报表印刷完成率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	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。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3
数据来源	基础数据表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">2018 年度各类业务报表计划印刷 3000 包，实际印刷 2231 包，完成率 74.37%。</p>
	指标得分：2.23

日期：2019 年 6 月 19 日

C13“各类业务通知书告知书印发完成率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	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。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3
数据来源	基础数据表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">2018 年各类业务通知书告知书计划印刷 10,000,000 份，实际印刷 9,396,271 份；各类业务通知书告知书计划邮寄 10,000,000 份，实际邮寄 8,883,011 份，完成率 94.25%。</p>
	指标得分：2.74

日期：2019 年 6 月 19 日

C14“系统经办服务设备更新完成率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	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。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3
数据来源	基础数据表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">项目计划 2018 年购置 35 台自助查询机用打印机。实际添置 35 台。完成率 100%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C15“宣传任务完成率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	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。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据基础数据表计算，指标得分=项目完成率*3
数据来源	基础数据表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">2018 年宣传告知单计划印发 35000 包，实际印发 6814 包。 完成率 58.41%。</p>
	指标得分：0.58

日期：2019 年 6 月 19 日

C16“各项目完成及时性”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：项目按照计划进行得 5 分；与计划略有偏差，得 2.5 分；有较大偏差，不得分。
数据来源	基础数据表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">2018 年社会保险经办业务费按计划完成，完成率 100%。</p>
	指标得分：5

日期：2019 年 6 月 19 日

C17“印刷质量合格率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	印刷质量的合格情况，用以反映和考核项目产出的质量目标。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：印刷质量合格率 $\geq 95\%$ ，得 3 分， $< 95\%$ 不得分
数据来源	访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">经与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈中了解，2018 年社会保险经办业务费印刷质量合格率为 100%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C18“系统经办服务设备质量合格率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	设备质量的合格情况，用以反映和考核项目产出的质量目标。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：设备质量合格率 $\geq 95\%$ ，得 3 分， $< 95\%$ 不得分
数据来源	相关资料、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">2018 年社会保险经办业务费购置的系统经办服务设备均通过植入验收，质量合格率为 100%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C21“印发范围覆盖率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	印发范围的覆盖情况，用以反映和考核项目的效果。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：指标得分=覆盖率*3
数据来源	基础数据表、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈，2018 年社会保险经办业务费印发范围为全覆盖，无遗漏。印发范围覆盖率 100%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C22“系统经办服务设备使用率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	设备的使用情况，用以反映和考核项目的效果。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：指标得分=使用率*3
数据来源	基础数据表、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈，系统经办服务设备使用率 100%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C23“宣传范围覆盖率”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	宣传范围的覆盖情况，用以反映和考核项目的效果。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：指标得分=覆盖率*3
数据来源	访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据与上海市社会保险事业管理中心相关处室的访谈，2018 年社会保险经办业务费宣传范围为全覆盖，无遗漏。宣传范围覆盖率 100%。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C24“管理单位满意度”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标依据对管理单位访谈对满意程度进行评分。
指标权重	10
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：根据访谈，答非常满意得 2 分，满意得 1.5 分，基本满意得 1 分，不很满意得 0.5 分，不满意不得分。
数据来源	访谈
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据访谈统计，非常满意得分 7.6 分、满意得分 1.8 分，基本满意得分 0 分，不很满意得分 0 分，不满意得分 0 分，合计得分 9.4 分。</p>
	指标得分：9.4

日期：2019 年 6 月 19 日

C25“使用者满意度”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标依据对管理单位访谈对该指标依据对使用者满意度问卷及调研总量比例对满意程度进行评分。
指标权重	10
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：问卷满意度共 5 题，每小题分值 2 分，答非常满意得 2 分，满意得 1.5 分，基本满意得 1 分，不很满意得 0.5 分，不满意不得分。
数据来源	访谈
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据问卷统计，非常满意得分 5.86 分、满意得分 2.88 分，基本满意得分 0.15 分，不很满意得分 0 分，不满意得分 0 分，合计得分 8.89 分。</p>
	指标得分：8.89

日期：2019 年 6 月 19 日

C31“对参保单位及个人权益的保障力”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目效果的可持续影响情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：保障
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：①参保单位及个人权益是否知晓②参保单位及个人权益的覆盖程度；每符合 1 项，得 2.5 分，反之不得分
数据来源	问卷调查、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">虽然个人权益记录单邮寄范围覆盖全市，但根据问卷调查发现，有部分参保个人对纸质个人权益知晓率不高，且对纸质个人权益的内容不太关心。</p>
	指标得分：2.5

日期：2019 年 6 月 19 日

C32“常态化工作机制的建立情况”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	维持项目发展所需要的工作机制等落实情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：促进
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：①是否有维持项目发展所需要的制度②是否有专门的机构和人员来维护；每符合 1 项，得 2.5 分，反之不得分
数据来源	相关文件、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“社会保险经办业务费项目”是由上海市社会保险事业管理中心实施的一项经常性工作，立项充分，制度完善，硬件有专门的人员维护</p>
	指标得分：5

日期：2019 年 6 月 19 日

C33“信息共享机制的建立情况”评价底稿

绩效项目名称：2018 年社会保险经办业务费绩效评价

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	维持项目发展所需要的工作机制等落实情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：促进
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：①是否与其他机构信息共享②是否与其他机构联合处理；每符合 1 项，得 2.5 分，反之不得分
数据来源	访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">上海市社会保险事业管理中心在项目实施过程中，与劳动监察大队、工商、民政、公安等部门通报的情况进行核对，各相关部门信息共享，及时获取参保人员相关社会保险个人权益信息，确保参保人员权益无遗漏。</p>
	指标得分：5

日期：2019 年 6 月 19 日

附件 2 基础数据表

财务数据:

项目	2016 年 预算数	2016 年 执行数	2016 年执 行率	2017 年 预算数	2017 年 执行数	2017 年 执行率	2018 年 预算数	2018 年 执行数	2018 年 执行率
各类业务报表印刷	24.50	16.21	66.16%	24.50	21.90	89.39%	24.50	17.99	73.43%
各类业务通知书、告 知书印发费	774.92	774.92	100.00%	942.00	907.20	96.31%	976.73	905.22	92.68%
个人权益记录单印 发费	1012.71	850.24	83.96%	958.54	846.63	88.32%	1009.08	982.49	97.36%
系统经办服务设备 更新添置	60.00	59.95	99.92%	437.00	386.36	88.41%	7.00	6.99	99.86%
宣传费	90.00	75.20	83.56%	165.00	95.51	57.88%	165.00	81.49	49.39%
社会保险登记证	53.50	31.15	58.22%	-	-	-	-	-	-
合计	2015.63	1807.67	89.68%	2527.04	2257.60	89.34%	2182.31	1994.18	91.38%

项目	计划数	实际数
个人权益记录单印刷	11000000	10996732
个人权益记录单邮寄	11000000	10990535
各类业务报表印刷	3000	2231
各类业务通知书告知书印刷	10000000	9396271
各类业务通知书告知书邮寄	10000000	8883011
系统经办服务设备更新	35	35
宣传告知单	35000	6814

项目	计划完成时间	实际完成时间
个人权益记录单印发	9 月	9 月
各类业务报表印刷	按需	按需
各类业务通知书告知书印发	每月	每月
系统经办服务设备更新	5 月	5 月
宣传告知单	按需	按需

附件 3 访谈分报告

一、访谈背景

(一) 访谈目的

本次访谈是在经过前期了解过项目相关材料、实地走访项目实施单位、受益企业、服务单位的基础上，对上海市社会保险事业管理中心各相关处室进行直接访谈，旨在进一步了解项目的相关内容，同时也在实地走访和了解相关资料之后产生的问题和疑问进行交流，以得到更加准确、客观和深入地了解项目情况，为后续撰写项目报告，总结项目结论提供依据。

(二) 访谈对象和访谈内容

1、访谈对象

项目实施单位：上海市社会保险事业管理中心

2、访谈内容

项目实施单位：上海市社会保险事业管理中心

项目立项的背景、预期目标和下一步规划；立项流程、预算申请和批复过程；工作方案、工作计划的制定依据；调整预算的依据；项目管理、实施和监督情况；对服务单位的评价。

二、访谈分析

(一) 关于项目立项和财政投入

1、项目立项

根据《中华人民共和国社会保险法》(中华人民共和国主席令等 35 号)、《社会保险个人权益记录管理办法》(人社部令【2011】第 14 号)、《上海市城镇职工养老保险办法》(上海市人民政府第 63 号令)等法律、

规章制度的固定,社保经办机构提供社会保险服务,负责个人权益记录、社会保险登记,社会保险待遇支付等方面工作。

根据国家和上海市有关规定,用人单位合法成立后,应当申请办理社会保险登记。每月社保经办机构向参保单位提供统一制定的各类通知书告知单,提醒参保单位按时缴纳社保,每年社保经办机构向参保个人寄发个人权益记录单,以便参保个人可以了解自己社保的缴纳情况。同时,为了加强社会保险基础工作管理,统一、规范地做好基础台帐和来访登记,由市中心统一印制 12333 来电转接记录、经办服务大厅工作日值班表、周六延时服务记录表等表式。为了方便参保单位和个人办理各项社保业务,了解办事要求及流程,准确提供申报材料,中心统一撰写社保常规业务办事告知单,并根据政策变化,适时进行调整和完善,确保了各项社保政策规定贯彻实施的及时和准确。另外,随着社保经办业务的种类不断增加,涉及的参保单位和个人的数量亦大幅增长,对自助服务设备的升级、完善提出了更高的要求。

社会保险经办业务费为经常性项目,项目的设立主要是为了保障社会保险经办机构日常经办各项业务正常运行,保障上海市参保单位和个人的社会保险合法权益,推动社会保障制度的良性发展。2018 年市保险管理中心根据其职能及《中华人民共和国社会保险法》(中华人民共和国主席令第 35 号)、《社会保险个人权益记录管理办法》(人社部令〔2011〕第 14 号)、《上海市城镇职工养老保险办法》(上海市人民政府第 63 号令)等文件的精神要求设立了 2018 年社会保险经办业务费项目。

2、财政投入

2018 年社会保险经办业务费预算总资金 2,058.31 万元,调整后预

算总资金 2,182.31 万元。本次绩效评价对象实际支出金额 1,994.18 万元，预算执行率为 91.38%，均为上海市财政项目拨款。

（二） 关于项目的组织与管理

（1） 项目组织

上海市社会保险事业管理中心作为项目主管单位，负责项目的统筹兼顾，各子项目分别由对应的科室具体负责，各类业务报表项目由职保处、社服处共同实施；各类业务通知书告知单印发费由职保处和征收处共同实施；个人权益记录单印发费由职保处和居保处共同实施；系统经办服务设备更新添置和宣传费由办公室和居保处负责实施

（2） 项目管理

2018 年社会保险经办业务费项目主要是通过政府采购委托第三方具体实施项目。上海市社会保险事业管理中心根据政府采购相关规定确定政府采购形式和方式，确定中标单位。对于达到公开招投标标准的子项目，项目单位委托上海市政府采购中心通过公开招投标，确认中标单位，与之签订合同。项目单位在项目实施过程中根据合同约定内容，督促中标单位完成相应的工作。项目在实际开展的过程中，主要是按照业务的实际需求开展相关工作，项目单位最终会根据实际工作量与中标单位、供应商进行结算。

本项目中，印刷工作由中国电信股份有限公司上海分公司服务，邮递由中国邮政集团公司上海市分公司服务。

（3） 财务管理

项目财务管理上严格执行财务管理制度，上海市社会保险事业管理中心执行《上海市市级财政资金国库集中支付管理暂行办法》、《上海市市本级项目支出预算管理办法》、《市级财政资金拨款操作流程(试行)》、

《上海市社保中心经常性服务类项目费用结算支付流程》等制度。本项目涉及授权支付和国库直拨两种方式。

授权支付:上海市社会保险事业管理中心收到供应商开具的发票及相关清单,需要支付资金时,在前期申请并经上海市财政局批准的财政授权支付用款额度内,自行签发财政授权支付指令,通知代理银行办理资金支付。

国库直拨:上海市社会保险事业管理中心收到供应商开具的发票及相关清单,需要支付资金时,向上海市财政局提出支付申请。上海市财政局审核无误后,向代理银行签发财政直接支付令,通知代理银行从财政零余额账户付款给收款人。

(三) 关于资金的拨付与管理

1、资金的拨付方式

本项目资金全部来自于上海市财政资金。上海市社会保险事业管理中心首先制定项目实施方案并制定预算,将项目预算递交上海市财政局,最终批复整个项目的预算并下拨资金。

2、资金的拨付额度及调整

“2018年社会保险经办业务费”立项于2018年,由上海市财政局批复,调整后预算总资金2,182.31万元。

3、资金的管理

上海市社会保险事业管理中心执行《上海市市级财政资金国库集中支付管理暂行办法》、《上海市市本级项目支出预算管理办法》、《市级财政资金拨款操作流程(试行)》、《上海市社保中心经常性服务类项目费用

结算支付流程》等制度。

经查看上海市社会保险事业管理中心相关财务管理制度，对涉及该项目的财务账册及支付凭证进行了抽查审核，各类相关科目收支以实际发生的事项作为依据进行确认、计量，财务人员依据各类原始单据及合同进行会计处理，审核支付签字手续完备，按会计准则的规定，及时编制月度及年度会计财务报告。

（四） 关于项目中遇到的问题

（1） 部分项目实际执行时与计划内容有偏差

部分项目因政策等客观原因，在当年未执行，该部分预算未及时调整。

（五） 关于项目的贡献

- 1、各项工作及时按计划完成；
- 2、项目资金使用规范，内控制度良好，项目执行率较高；
- 3、项目管理制度健全，项目实施规范有效；
- 4、印发范围全覆盖，保障参保人员合法权益；
- 5、增加硬件设备，完善服务配套设施；
- 6、信息共享，确保参保人员权益无遗漏。

（六） 对项目的满意度

通过对印刷质量满意度、设备验收满意度、时效满意度、响应满意度、整体满意度 5 个问题满意度调查发现，满意度为 9.4 分（总分 10 分）。

附件 4 满意度问卷分报告

一、调研背景

根据上海市财政关于绩效评价工作的要求，为加强财政支出管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价体系，提高财政资金使用效益，充分体现政府公共服务目标。上海市人力资源和社会保障局选取上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费”作为当年绩效评价工作的内容之一。评价采用定性与定量相结合的评价方法，其中包括项目社会效益方面的评价。受上海市人力资源和社会保障局委托，我公司牵头组织社调小组于 2019 年 6 月针对上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费”涉及的事项开展了该项目综合社会效益评价问卷工作，搜集了大量数据资料信息对该项目进行综合评价。

二、研究设计

1、调研对象

本次满意度问卷调研对象为“2018 年社会保险经办业务费”的参保人员。

2、调研内容

- (1) 调研对象的基本资料，包括个人信息和基本问题；
- (2) 调研对象的满意度调查：包括印刷质量、邮寄时间、宣传力度、系统经办服务设备、总体满意度的问题；
- (3) 调研对象对上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费”的意见和建议。

三、调研方法与抽样方式

1、调研方法

针对参与“2018 年社会保险经办业务费项目专项”参保人员展开满意度问卷调研，具体问卷见附录。在全面调研开展之前对问卷内容和发放方式进行了论证，依据论证结果对问卷和抽样方案再进行一次修改调整。

2、抽样方式

本次问卷调查采取随机抽样方法，评价组选择对 100 位参保人员进行满意度问卷。

3、问卷的发放和回收

为了保证调研的科学性和严谨性，针对受益人的问卷发放由上海上审资产评估有限公司组织工作人员以电子邮件形式发放给主管单位，由主管单位分发给受益人，由主管单位收集后回复给评价组，部分问卷由受益人直接回复给评价组。

4、调研安排

根据项目进度安排，评价组于 2019 年 6 月初将问卷以电子邮件形式发送给各主管部门，并电话通知主管部门配合工作。

四、调查结果分析

（一）被调查对象代表性分析

1、基本情况

本次满意度调查对象覆盖面较广。

2、样本回收率和有效问卷率

本次问卷调查采取随机抽样方法，满意度问卷回收 100 份，为纸质形式回收，故不考虑回收率，均为有效问卷。

3、代表性分析

问卷数据显示，本次调查具有较高的样本回收率、有效问卷率。说明此次调查样本能较好地反映总体的特征，具有足够的代表性。

（二）基本问题分析

1、项目情况的评价

项目情况问卷 Q1：“您所在单位是否参保”？

通过问卷数据统计显示，其中 100 人选择“是”，占问卷总数的 100%。说明参保覆盖率 100%。

项目情况问卷 Q2：你是否知道有纸质的个人权益单？

通过问卷数据统计显示，23%的参保人员不知道个人权益单，知晓率略低。

项目情况问卷 Q3：您是否收到过纸质的个人权益单？

通过问卷数据统计显示，77%的参保人员收到过个人权益单。可见参保人员对纸质的个人权益单的关注度不够。

（三）满意度分析

问卷满意度，共 5 题，每小题分值 2 分，答非常满意得 2 分，满意得 1.5 分，基本满意得 1 分，不很满意得 0.5 分，不满意不得分。

满意度评价内容	分值	题目满意度	得分
印刷质量	2	95.5%	1.91
邮寄时间	2	91.5%	1.83
宣传力度	2	81%	1.62

系统经办服务设备	2	91%	1.82
总体满意度	2	85.5%	1.71
合计	10	88.9%	8.89

(四) 存在的问题及建议

通过问卷数据统计显示,绝大多数受访者对上海市社会保险事业管理中心 2018 年社会保险经办业务费表示满意,对宣传力度满意度略有不足。

附件 5 满意度问卷

关于“上海市社会保险事业管理中心 2018 年社会保险经办业务费项目”满意度调查问卷

尊敬的先生/女士，您好！

感谢您参加上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费项目”实施情况调查。

受上海市人力资源和社会保障局的委托，上海上审资产评估有限公司正在对上海市社会保险事业管理中心 2018 年社会保险经办业务费项目进行财政绩效评价工作。本次调查问卷的目的，是为了解您对上海市社会保险事业管理中心“2018 年社会保险经办业务费项目”实施情况的评价和建议。

您的填写没有对错之分，请如实填写！

非常感谢您的支持与配合！

上海上审资产评估有限公司
2019 年 6 月

【注意】请仔细阅读填答方法，按以下方法填答问卷：
填空题，请直接在“_____”上填写文字或数字；
选择题，请您在相应的答案前面直接打“√”。

姓名 _____ 联系方式 _____

一、项目情况

1、您所在单位是否参保？

是 否

2、你是否知道有纸质的个人权益单？

是 否

3、您是否收到过纸质的个人权益单？

是 否 不确定

二、满意度

1、您对印刷质量的评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

2、您对邮寄时间的评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 很不满意

3、您对宣传力度的评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

4、您对系统经办服务设备的评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意 没用过

5、您对上海市社会保险事业管理中心 2018 年社会保险经办业务费项目的总体满意度评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

三、您对该项目还有哪些意见或建议？
