

平顶山市新华区 2023 年数字化平台坐席人员 服务费项目绩效评价报告

一、基本情况

(一) 项目立项背景及目的、项目主要内容

1. 项目立项背景及目的

数字化城市管理是运用现代信息技术，对城市管理的各个领域进行数字化处理和智能化管理，它是通过集成多种数据资源，利用多种技术和业务平台，形成的城市综合管理系统。运用科学的管理方法来实现城市管理的精细化、数字化和精确化，从而全面提高城市管理和政府公共服务水平。

近年来，随着城市化进程的加速、人口逐渐集中，城市运行复杂程度日益提高，城市管理面临的挑战也日益复杂，传统的城市管理模式已经难以满足现代城市发展的需求，亟需通过数字化手段提高管理效率和服务质量。面对城市管理日益复杂的现状，河南省政府全面落实《中共中央国务院关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》（中发〔2015〕37号）相关要求，结合本省实际出台了《中共河南省委河南省人民政府关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的实施意见》（豫发〔2016〕36号），明确提出要完善城市管理，大力推进数字化城市管理平台建设，整合人口、交通、能源、建设等公共设施信息和公共基础服务，拓展平台功能，实现高位监督。

平顶山市数字化城市管理系统的建设和应用开始于 2012 年，该系统整合公安、住建、城管等多个责任单位的资源，在数字化城市管理中承担着不同的职责，共同维护城市的正常运行和秩序。新华区城市管理局负责全区城市管理和执法，为进一步推进单位工作的正常运行，提高城市管理水平，新华区城市管理局根据工作需要，特聘请 15 名坐席人员负责数字化平台系统的日常简易维护，数字化城市管理和城市管理等各类信息的收集、整理、统计、上报和反馈，各种问题的分类、审核、立案、派遣、督促、核查、结案，呼叫系统、热线电话系统、视频会议系统日常管理和登记等相关工作。2023 年平顶山市新华区城市管理局向区财政申请预算资金 37.8 万元，用于发放数字化平台坐席人员服务费。

2. 主要实施内容

2023 年数字化平台坐席人员服务费项目（以下简称“该项目”）的主要内容是新华区城市管理局向河南壹言人力资源服务有限公司支付服务费，用于发放 15 位数字化平台坐席人员工资。

（二）资金投入和使用情况、项目实施情况

该项目预算总额 37.8 万元，属于专项资金，合同期限为 1 年（2023 年 2 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日），合同金额及中标金额均为 37.65 万元，截至 2024 年 1 月 31 日，共执行 34.51 万元，预算执行率为 91.66%。截至 2024 年 3 月 25 日（2 月份春节放假，故 3 月份支付 1 月份工资），该项目资金执行 37.65 万元，预算

执行率为 100%。

（三）项目绩效目标

在新华区城市管理局提供绩效目标的基础上，评价小组结合项目的实际情况，对年度总体目标进行了调整，以下为调整后的内容：

用财政专项资金 37.65 万元，支付数字化平台 15 名坐席人员服务费，有效保证数字化平台正常运转，促进城市管理和城市管理服务水平提升。

二、评价结论和绩效分析

（一）总体结论

该项目预算资金 37.8 万元，中标金额及合同金额 37.65 万元，实际执行 37.65 万元，预算执行率 100%，项目单位对辖区内主要路段进行实时监控，资金支出方向符合相关管理办法，管理制度健全，制定有绩效目标表，并完成了 2023 年数字化平台坐席人员服务费项目的实施，有效的推进了数字化平台坐席人员服务费项目的发展。但存在档案管理不规范、部分制度执行不到位、合同约定职责履行不到位、绩效目标描述不规范，部分指标设置不全面等问题。

评价小组通过访谈、问卷调查和现场调研等形式进行数据采集，对该项目进行延伸考察，依据绩效评价工作方案和设定的绩效评价指标体系确定的评分规则，实施全过程综合评价。该项目总体评价得分为 91 分，依据《平顶山市市级预算项目支出绩效

《评价管理办法》中对评价等次的相关规定，90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差，评价等级为“优”，各指标得分情况详见表 3。

表 3. 绩效评价得分情况

指标 分值	决策	过程	产出	效益	得分
标准分值	15	25	35	25	100
评价得分	12	19	35	25	91
得分率	80.00%	76.00%	100.00%	100.00%	91.00%

三、主要成效、存在的问题及原因分析

（一）主要成效

1. 实时监控辖区主要路段，为城市管理工作提供信息

新华区城市管理局对辖区内人流量、车流量较大的主要路段进行实时监控，通过数字化城市管理平台系统，发现城市管理和社管理问题，及时受理、派遣案件，为城市管理工作提供信息，有效促进城市服务水平提升。

2. 组织坐席人员培训学习，提高坐席人员业务水平

在项目实施过程中，新华区城市管理局根据工作安排对坐席人员开展业务培训，并对相关业务知识进行测试；组织坐席人员学习市里下发文件，按照文件要求将文件精神落实到实际工作中，有效提高数字化平台坐席人员业务水平。

(二) 存在问题及原因分析

评价小组通过新华区城市管理局提供的相关文件材料分析调查，以及对该项目的实地考察，发现 2023 年数字化平台坐席人员服务费项目主要存在以下几个方面的问题。

1. 档案管理不规范

项目单位的档案管理不规范，如呼叫系统、热线电话系统、视频会议系统日常管理和登记工作记录；来客、来访人员的宣传和讲解的工作记录等佐证材料缺失，导致部分资料缺失。经核实，项目单位在 2023 年搬迁时，部分资料丢失。

问题产生的原因：项目单位在档案管理方面重视程度不够，责任落实不到位。

2. 部分制度执行不到位

项目单位制定有《新华区智慧城市运行服务中心坐席派遣员考核细则》（以下简称“考核细则”），但在项目实施过程中，未按考核细则有效执行，如细则中列明考核实行百分制，每天量化统计，考核加、扣分以“每、项、次”为单位，每月统计公布；年终考核以月度考核为基础，结合年终测评后确定年终考核结果，但缺少按照考核细则具体实施的佐证材料。项目单位提供的考勤表仅有上班打卡时间，无下班打卡时间，无法考量考核细则中按照迟到、早退、无故脱岗时间长短扣相应考核分数这项内容。

《合同管理办法》（以下简称“办法”）中订立内容明确指出“合同条款应做到内容完备、文字严谨、语义明确”。但在《坐

席人员服务合同》中缺少坐席人员工资标准相关内容，合同内容不完备，未按照《合同管理办法》要求约定合同条款。

问题产生的原因：一是项目单位对已有管理制度的重要性认识不足，落实不到位，缺乏监督；二是项目单位在签订合同时，对合同内容审查不严谨。

3. 合同约定职责履行不到位

项目单位在《坐席人员服务合同》（以下简称“合同”）中约定的职责，履行不到位，如合同中约定甲方对乙方服务管理质量进行监督、检查、奖惩，但实际工作中相关佐证材料缺失。

问题产生的原因：项目单位对合同重要性意识薄弱，对合同约定的相关方职责重视程度不够。

4. 绩效目标描述不规范，部分指标设置不全面、不规范

一是绩效目标描述不规范。目标描述应利用定量和定性相结合的方式，体现在一定成本控制下实现的产出和效果。而项目单位将绩效目标描述为“数字化平台坐席人员服务费，保障数字化平台工作顺利开展”，未能体现产出内容，应设置为“用财政专项资金 37.8 万元，支付数字化平台 15 名坐席人员服务费，满足数字化城市管理工作需求，保障数字化平台工作顺利开展”。二是部分三级指标设置不全面、不规范。三级指标指标设置不全面，如质量指标设置为“坐席人员出勤率”，不能全面体现该项目实施后应达到的质量要求，应结合项目质量特点，增设“培训覆盖率、考核通过率、发现问题派遣率”等贴合项目实际的指标，指

标值为“100%”；社会效益指标“保障数字化平台工作开展”，设置不全面，应结合项目实际增设“有效保证平台计算机系统正常运转”；满意度指标应增设“城管局相关部门满意度”。时效指标“坐席人员服务期”设置不规范，应设置“服务费支付及时性、处理问题及时性”，指标值为“及时”。

问题产生的原因：项目单位对预算绩效管理的认识和理解不够全面、深入，在操作过程中没有根据项目实际情况进行个性化处理。

四、具体建议

（一）加强档案管理，为绩效评价提供有效依据

项目单位要加强档案保管工作，对档案进行分类、编目、装订成册，确保档案的完整性；明确档案管理责任人，确保档案有序管理；加强档案的数字化管理，建立电子档案库，并做好备份，为绩效评价提供有效依据。

（二）加强监管力度，确保已有制度有效执行

项目单位应加强对项目实施过程的监督与管理，严格按照《新华区智慧城市运行服务中心坐席派遣员考核细则》《合同管理办法》等已有制度落实有关规定，树立制度建设的“责任主体意识”，细化责任，提高重视度，确保已有制度有效执行。

（三）增强履约意识，落实合同条款职责

项目单位应明确合同内容，增强履约意识，落实条款职责，《坐席人员服务合同》相关方要按照《合同管理办法》相关要求，

严格落实合同条款约定相关方职责，为数字化平台坐席人员服务费项目顺利实施提供保障。

（四）重视绩效管理知识学习，提升绩效管理能力

绩效目标是对项目预算资金支付带来的产出及效果综合性描述，绩效指标是对目标任务的具体分解，应明确、规范。绩效管理相关人员应认真学习领会全面实施预算绩效管理的相关文件精神，特别是《新华区区级部门预算绩效目标管理办法》，搞清楚绩效目标表的填列要求，明确绩效指标的含义和属性，并根据项目实际情况认真梳理年度目标，准确设置绩效指标，使绩效指标明确具体、可衡量。

平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿款及启动资金绩效评价报告

一、基本情况

(一) 项目立项背景及目的、项目主要内容

《国家发展改革委关于印发教育强国推进工程(公共实训基地建设方向)中央预算内投资专项管理办法的通知》(发改就业规〔2021〕579号)为深入贯彻落实习近平总书记关于职业技能培训的重要指示批示精神,扎实做好公共实训基地建设中央预算内投资管理工作,更好发挥中央预算内投资作用,提升职业技能培训基础能力,为扎实推动共同富裕和实现高质量发展夯基助力。为加强平顶山市职业技能培训基础设施建设,全面提升职业技能培训能力,特申请平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿款及启动资金,向平顶山市公共实训基地建设项目实施中所占用土地发放补偿款,补偿款发放户数不小于80户,保障居民合法权益,进一步得完善平顶山市教育公共服务设施。

该项目位于平顶山市新华区新庄东沟西侧村庄。实施内容:

1. 前期准备工作包括:土地测绘、测绘评估、文物勘探。

2. 征迁补偿款主要发放内容包括:(1)附属物补偿:按照《平顶山市人民政府印发关于平顶山市征地青苗及地上附着物补偿标准的通知》(平政〔2017〕33号)进行补偿,共78户。

(2)土地补偿:128800元/亩,共75户。

(3) 不可预见费用补偿：①迁坟补偿：5000 元/座，单棺按照双棺补偿，每座坟给予 5200 元不可预见费用，奖励费用 1000 元，共 14 户，18 座坟墓，7 座双棺 11 座单棺，其中 2 座单棺政府协助迁移，仅给予奖励费用 1000 元。

②测量误差：按实际误差，对照其标准进行补偿，共 3 户。

统计后，合并附属物补偿、土地补偿、不可预见费用补偿的相同户数，共发放了 82 户。

(二) 资金投入和使用情况、项目实施情况

平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿款及启动资金共投入财政资金 1300 万元。截至 2024 年 3 月 31 日，该项目共支付资金 1300 万元。

项目计划开始发放日期为 2023 年 9 月 8 日，计划完成发放日期为 2024 年 3 月 8 日。实际于 2023 年 9 月 8 日开始发放，2024 年 3 月 8 日完成发放。

(三) 项目绩效目标

通过启动资金进行补偿款发放的前期工作，确定补偿的附属物和土地面积等，补偿款发放户数 ≥ 80 户，保障居民合法权益。

二、综合评价结论

(一) 综合评价情况

整体来看，平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿款及启动资金开展了事前绩效评估，立项依据充分、预算执行率高、补偿款发放正确率高、补偿款发放及时等。通过项目实施，补偿款

发放户数不小于 80 户，保障居民合法权益，同时进一步得完善了平顶山市教育公共服务设施。

经过分析，项目实施过程中仍存在绩效管理水平和项目管理精细化有待提高，监督力度需提高等问题。

（二）评价结论

评价工作组根据项目单位提供的数据资料、访谈调查等获取的信息，对平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿款及启动资金支出进行了全面、系统、科学、客观公正的评价，该项目最终得分为 91.13 分，参照《关于印发平顶山市新华区预算项目支出绩效评价管理办法的通知》（平新财〔2021〕58 号），绩效评价结果等级为“优”。

平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿款及启动资金 绩效评价得分情况						
指标	项目决策	项目管理	项目成本	项目产出	项目效益	合计
分值	10	30	10	30	20	100
得分	7	26	10	30	18.13	91.13
得分率	70%	86.67%	100%	100%	90.65%	91.13%

三、主要成效

（一）前期准备工作充分，保障工作持续顺利开展

平顶山市新华区焦店镇人民政府在筹措征迁补偿款资金发挥关键作用，争取上级财政专项拨款，确保有充足的资金用于对被征迁对象进行补偿，避免因资金短缺导致补偿款无法按时足额

发放；按照制定的征迁标准附属物依据《平顶山市人民政府印发关于平顶山市征地青苗及地上附着物补偿标准的通知》（平政〔2017〕33号）进行补偿，土地按照每亩128800元补偿，迁坟按照每座5000元补偿并给予奖励费用1000元和不可预见费用5200元，协调资金来源，制定合理的资金供应计划，根据不同阶段需要发放补偿款的户数、金额等情况，提前做好资金调度，保障征迁补偿工作能持续顺利开展下去。

（二）项目实施社会效益明显，提高群众积极性

平顶山市公共实训基地建设项目建成后，将形成“两园区、五平台、十中心”格局，面向平顶山市7大产业集群12个制造业重点产业链、面向主导产业和企业、面向职业院校和大中专院校、面向社会提供服务平台，以全市技能劳动者特别是高技能人才为重点，聚合技能人才培养、职业技能鉴定、职业技能竞赛、人力资源服务、公共就业创业等功能，对推动平顶山市公共实训基地建设项目的建设发挥重要的作用，能够有效保障征迁居民的合法权益和促进人才培养，提高群众积极性。

四、存在问题

（一）事前绩效评估专业度不足

《关于印发平顶山市新华区预算项目政策事前绩效评估管理暂行办法的通知》（平新财〔2021〕57号）要求评估专家应遵守回避制度，不得与被评估对象单位有任何经济利益关系和其他应回避的利害关系。该项目《平顶山市公共实训基地建设项目征迁补偿

款及启动资金项目政策事前绩效评估专家组评估意见》中专家全部为内部工作人员，未遵守回避制度，缺少有相关资质的业务专家。

（二）绩效目标及其指标不具体、不全面

《关于印发平顶山市新华区部门预算绩效目标管理办法的通知》（平新财〔2021〕53号）要求绩效目标应清晰反映预算资金的预期产出和效果，并以相应的绩效指标予以细化、量化描述。绩效指标是绩效目标的细化和量化描述。绩效指标要反映和衡量绩效目标实现情况的信息，应与绩效目标密切相关，重点突出，系统全面，便于考核。该项目绩效目标及其指标的设置，仅体现了征迁补偿款，未体现启动资金，不利于明确资金使用方向和合理分配资源，不便于考核。

（三）项目管理精细化有待提升

一是项目档案资料缺失。未见土地补偿标准文件、与村民签订的土地补偿协议、完整安置补偿方案、测绘结果等资料。

二是管理制度有待健全。项目单位缺少绩效管理制度、合同管理制度和档案管理制度。

（四）公开公示制度管理不到位

该项目单位在项目实施过程中，无明确的补偿方案，未对补偿方案及信息进行公示，公开公示制度管理不到位，影响信息的透明度，不利于依法征地工作的推进。

五、有关建议

（一）加强项目事前绩效管理，提高事前绩效专业性

做好预算项目事前绩效评估工作。对项目政策立项必要性、投入经济性、绩效目标合理性、实施方案可行性、筹资合规性、财政支持的方式及项目预算的合理性等方面进行客观、公正的评估，遵守回避制度，提升项目绩效管理水平。

（二）强化绩效指标科学性，落实绩效管理制度

强化绩效指标设置的科学性，避免出现绩效指标设定不明确、细化量化程度不够等问题，力求绩效指标贴近实际、科学合理，使其兼具全面性和可操作性，体现项目实施的“产出”与“效果”，为后续全过程预算管理工作的规范、高质量实施奠定良好基础，发挥绩效指标的指导性作用。

（三）提升项目精细化管理程度，健全相关制度

一是在项目启动前，应对项目进行充分地调研与分析，明确项目的目标、范围和约束条件，确保收集到全面、准确的基础资料。

二是建立资料管理机制，提高寻找资料的准确度，提高后续工作实施效率。

三是建立健全缺少的相关制度。分析各业务流程、管理环节中存在的制度空白点，通过同行业的优秀经验、内部研讨等方式，精准找出缺少的相关制度，针对缺少的制度，开展内部调研、收集一线员工、各部门的实际需求和操作难点，制定相关制度。

（四）落实公开公示管理制度，增强信息透明度

一是建立健全公开公示管理制度，明确公示的具体内容，规定公示的时间范围，规范公示的渠道和方式，方便不同群体获取信息。

二是加强监督管理，设立专门的监督小组，监督小组每月对征地补偿款公示情况进行检查，鼓励群众监督。

三是强化责任追究，建立责任倒查机制，出现问题后，要层层追溯责任。

平顶山市新华区基本公共卫生服务项目 绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目立项背景及目的

国家基本公共卫生服务项目是党中央、国务院为应对我国面临的主要公共卫生问题，为提高居民健康水平，促进基本公共卫生服务逐步均等化，从国家层面系统性、全局性做出的一项重大制度安排。项目主要针对当前城乡居民存在的主要健康问题，以儿童、孕产妇、老年人、慢性病患者为重点人群，面向全体居民免费提供最基本的公共卫生服务。

为做好 2023 年度国家基本公共卫生服务项目，根据国家卫生健康委、财政部、国家中医药管理局、国家疾病预防控制局联合发布的《关于做好 2023 年基本公共卫生服务工作的通知》（国卫基层发〔2023〕20 号）的要求，河南省卫生健康委和财政厅联合出台文件《关于做好 2023 年基本公共卫生服务项目工作的通知》（豫卫基层〔2023〕13 号），进一步明确基本公共卫生服务主要任务和总体要求，统筹做好 2023 年疫情防控和基层公共卫生服务重点工作。平顶山市制定文件《平顶山市卫生健康委员会 平顶山市财政局关于做好 2023 年基本公共卫生服务项目

工作的通知》（平卫基层〔2023〕12号），确定项目经费补助标准，严格落实项目资金管理使用，持续做好项目宣传。为落实国家、省、市相关要求，平顶山市新华区发布《平顶山市新华区财政局关于开展2024年区级财政重点项目和部门整体绩效评价工作的通知》（平新财效〔2024〕3号），全面强化项目绩效管理，进一步加强社区服务中心（站）、乡镇卫生院（村卫生室）的一体化管理，确保按时保质完成项目年度绩效目标任务。

（二）项目主要内容

利用各级财政资金，开展平顶山市新华区基本公共卫生服务项目。一是指导基层医疗卫生机构结合公共卫生服务项目中的传染病及突发公共卫生事件的报告和处理，统筹实施居民健康档案管理，健康教育，预防接种，6类重点人群健康管理，中医药健康管理，卫生监督协管等服务项目；二是限于基层医疗卫生机构实施的地方病防治、职业病防治、农村妇女“两癌”检查、脱贫地区新生儿疾病筛查等16项服务内容；三是重点巩固现有项目，结合本地实际加强“一老一少”等重点人群健康管理服务。

（三）资金投入和使用情况、项目实施情况

1.项目预算资金

2023年，平顶山市新华区常住人口约33.7万人，原国家基本公共卫生项目人均经费标准为80元。项目收到各级财政补助资金2096.44万元，其中中央补助资金1676.68万元，省级补助

资金 326.6 万元，市区级补助资金 769.90 万元。新划入项目经费为 9 元部分 105.5740 万元，重点支持老年人、儿童的公共卫生服务。

2.项目支出情况

2023 年度原基本公共卫生服务项目实际收到各级财政补助预算资金总额 2696.00 万元，其中 2023 年收到各级财政资金 2051.78 万元，2024 年收到各级财政资金 644.22 万元。2023 年 12 月 31 日前共计支出 2051.78 万元，2023 年资金支出率 76.10%。截止到 2024 年度 10 月 31 日，项目共计支出 2696.00 万元，资金支出执行率 100%。

项目资金主要用于基层医疗卫生机构开展国家基本公共卫生服务项目，包括健康档案管理、健康教育、预防接种、6 类重点人群健康管理、中医药健康管理等各项基本公共卫生服务补助。以及不限于基层医疗卫生机构实施的地方病防治、职业病防治、农村妇女“两癌”检查、脱贫地区新生儿疾病筛查等。

（四）项目绩效目标

在卫健委提供的绩效目标的基础上，评价组结合项目的实际，对绩效目标进行了优化，对相关指标与指标值进行了调整，本部分为调整后内容。

目标 1：免费向城乡提供基本公共卫生服务，2023 年 65 岁及以上老年人城乡社区规范健康管理服务率达到 62%以上，7 岁

以下儿童健康管理率、孕妇系统管理率分别达到 85%和 90%以上；适龄儿童国家免疫规划疫苗接种率达到 90%以上；高血压、糖尿病患者规范化管理率达到 61%以上等。

目标 2：保持重点地方病防治措施全面落实。开展职业病监测，推进妇幼卫生、健康素养促进、医养结合和老年健康服务、卫生应急等方面工作。

二、综合评价情况及评价结论

评价组依据绩效评价工作方案和设定的绩效评价指标体系以及评分规则，通过基层调研、数据采集和电话调研等形式对该项目实施全过程综合评价，总分为 100 分，等级划分为四档：90（含）——100 分为“优”，80（含）——90 分为“良”，60（含）——80 分为“中”，60 分以下为“差”。该项目综合评价得分 76.52 分，评价等级为“中”。具体评价情况见表 1。

表 1. 绩效评价得分情况

一级指标 分值	组织管理	资金管理	项目执行	项目效果	得分
标准分值	16	11	53	20	100
评价得分	10	8.76	45.6	12.16	76.52
得分率	62.50%	79.64%	86.04%	60.80%	76.52%

三、主要成效、存在的问题及原因分析

(一) 主要成效

1. 财政补助资金到位及时，项目资金支付全部落实

通过对 2023 年度基本公共卫生服务项目补助进行核实，原国家基本公共卫生服务项目，年度实际收到各级财政补助资金总额 2696 万元，其中中央补助资金 1617.60 万元，省级补助资金 308.5 万元，市级补助资金 161.76 万元，区级补助资金 608.14 万元。截止到 2024 年度 10 月 31 日，项目共计支出 2696 万元，资金支出执行率 100%。项目执行率高，有利于基本公共卫生服务项目的实施和开展，保障了基层群众享受国家基本公共卫生服务。

2. 项目宣传有序推进，项目培训扎实开展

通过调阅多个基层医疗卫生机构开展基本公共卫生服务项目的资料，能够根据项目要求有效执行相关政策，及时提高辖区基层医疗卫生机构的服务能力和技术水平，强化基层人员培训，加大项目宣传力度。如有组织“5.19 家庭医生日”宣传活动的现场照片或视频等工作记录，利用多种媒体宣传项目政策、服务内容等，播放国家有关基本公共卫生服务公益短片，发放纸质宣传品等宣传资料。在公共场所明显位置设立基本公共卫生服务项目宣传栏，内容有更新；基层医疗卫生机构组织医务人员及乡村医生利用河南省基层医疗服务能力在线培训平台开展“线上”学习。

3.项目开展内容明确，项目主要指标达标率高

该辖区常住居民 33.7 万，累计建立居民建档率 90.67%；年度累计印发宣传资料 800 余种 34 余万份（本），播放音像资料 8500 余次，开展公众健康咨询 524 次，举办健康知识讲座 342 次。年度预防接种证（卡）建证率 100%；0-6 岁儿童健康管理率达 91.7%；年度登记报告传染病报告率 100%，严重精神障碍患者规范管理率 97%以上等。项目单位能根据文件要求，按照不同类型的重点人群实施健康教育、健康宣传和健康管理，较好落实国家民生项目。

（二）存在问题及原因分析

评价组通过平顶山市新华区卫生健康委提供的关于平顶山市新华区基本公共卫生服务项目的相关材料，进行详细的分析和调查，分别从组织管理、资金管理、项目执行、项目效果四个方面，发现项目主要存在六个方面的问题：

1.资金分配与绩效工作未完全挂钩

按照“先拨付、后结算”的方式，新华区将全年应补助总资金 2696 万元的 10%，即 269.6 万元进行二次分配。二次分配中分两部分，一部分根据 2023 年度基本公共卫生服务项目绩效考核结果，拨付给光明路社区卫生服务中心等 10 个基层卫生机构 179.6 万元；另一部分根据《2023 年度平顶山市重点民生实事工作方案》，启动 18 家社区卫生服务站（村卫生室），开展“24 小时”夜间诊疗服务，每家分配 5 万元的运行经费。新华区卫健委

2023年6月发布的《新华区基层医疗卫生机构24小时应诊“长明灯”工作方案》中明确，实行24小时应诊的卫生站（卫生室），实行单双号值班应诊。2025年1月21日晚8点，在抽查开展“长明灯”服务的4家站点后发现，连庄村卫生室、中央花园站、井青社区站、金山社区站，均没有按照要求亮灯线下应诊。说明二次分配资金与绩效工作未真正挂钩，影响资金分配的合理性与公平性。

2.预算资金使用范围不明确、资金支出率偏低

评价人员通过实地调研走访中发现有如下问题：一是基层医疗机构对资金使用范围不明确，公卫资金管理实施细则了解不全面。调查疫苗接种情况发现，一些疫苗在医院产科进行接种，一些疫苗在社区卫生服务中心接种。疫苗接种预算总资金仅拨付给了社区卫生服务中心，在产科疫苗接种预算未有体现。二是部分基层医疗卫生机构资金支出率偏低。调查走访区疾控中心、区妇幼保健两家单位，发现对财务支出范围模糊不清，未制定明确的公卫资金支出实施细则。通过查看两家单位的财务情况，2023年度两家单位分别收到公卫资金16.85万元和6.74万元，但是资金支出均为0元。反映出单位在开展公共卫生项目执行不力，导致资金无法有效利用。原因是专项资金的管理、监督体制不完善，导致资金空转或沉淀，进而影响公共卫生服务项目的有效开展。

3.绩效管理工作不扎实，绩效目标设置不规范

该项目存在绩效指标设置不规范、不全面、不准确等问题。

年度总体目标设置不准确，存在部分指标缺失、指标值设置不当等问题。项目单位对预算绩效管理工作不够熟悉，相关技能不足，操作过程中直接按照上级下达的绩效目标表进行填报，没有根据实际情况进行个性化的处理。

4.档案管理工作有疏漏，相关管理制度不健全

评价组在评价过程中发现部分管理制度不健全、部分文件不齐全等现象。部分基层医疗卫生机构存在组织管理资料不完善，例如基层医疗卫生机构内部虽有完整的项目实施方案，但缺少符合基层实际的绩效评价指标体系；基层开展健康知识讲座，未能保存好与讲座内容有关的课件和教案等；个别医疗卫生机构未能提供《国家基本公共卫生服务项目统计调查制度》报表的佐证材料等。

5.健康档案管理有疏漏，健康跟踪机制待改进

经对项目单位进行调研，基层医疗卫生机构服务能力和服务方式有待提高和加强。基层医疗卫生机构对于所管理的个人健康档案出现一定数量的“联系方式错误，无法联系本人”等情况。项目单位未健全配套跟踪机制，无法对受助人员情况进行及时追踪，无法对受助人员信息进行动态管理。如疾控中心未能提供疫苗接种人的联系方式等信息，无法对受助人进行回访，主要原因是保护个人隐私和信息安全。

6.基层服务知晓率和满意度待加强

经对已建立健康档案的人群进行知晓率和满意度调查，发现

一些群体对基层医疗机构的健康管理存在不熟悉、了解不多等现象，对 2023 年度已经接受过基本公共卫生服务的人群调查发现，一些人群指出该项服务存在宣传流于形式，跟踪服务不及时，社区服务时间节点固定而不是常态化服务。

四、具体建议

（一）构建常态化、动态纠偏的绩效考核

区卫健委需定期对各基层医疗卫生机构进行日常监督并填报考核监控表，对偏离目标的项目及时预警纠偏，督促项目实施单位树牢绩效意识，提高资金使用效益。将绩效管理纳入财政日常业务管理，嵌入预算编制、执行、监督全过程。结合项目资金执行进度，对部门日常监控进行抽查，对存在严重问题的政策、项目及时调整资金分配、暂缓或停止绩效拨款，督促及时整改落实。

（二）明确资金使用范围，加快资金周转使用

首先，建立定期督察机制，实时监测公卫专项资金的拨付和使用情况。建立专项资金监测系统，对各基层单位资金流动情况进行精准分析，确保资金高效流动。其次，规范资金的使用范围和存放流程，有效防范财务管理风险，确保资金使用的合规性与安全性。最后，项目单位应制定详尽的资金使用计划，根据收支情况合理安排资金流，避免资金空转或沉淀，确保每一笔支出都有相应的预算安排和明确的支付目的。

（三）加强绩效管理学习，落实工作责任制

全面实施基本公共卫生服务项目预算绩效管理，突出区级项目绩效实施主体责任，做好绩效运行监控和绩效评价，加强评价结果应用，提高财政资源配置效率和资金使用效益。项目单位要积极组织、参与相关业务培训，使预算绩效管理责任人能够充分胜任绩效目标表填报、预算绩效运行监控、绩效自评、绩效评价报告撰写等具体工作。

（四）强化健康档案全过程、规范化、共享化管理

制定和完善居民健康档案管理的相关政策，确保档案的建立、使用和管理全过程有章可循；通过定期检查和考核，确保健康档案的建立、使用和管理规范，保证信息的连续性、完整性和有效使用。重点关注健康档案的过程管理，实现档案数据的闭环衔接。推进健康档案的电子信息化建设，实现信息共享和便捷查询，同时通过居民健康档案信息，进行电话访问、上门服务等方式进行跟踪。

（五）强化项目执行效果，提升满意度和知晓率

一是抓好档案质量，提高居民健康档案的规范性。二是加强组织管理，不断完善组织架构和相关培训、督导制度，确保整个基本公共卫生服务项目工作顺利开展。三是资金使用要规范，务必将每一笔补助资金落到实处，切实为群众提供真实有效的服务。四是宣传教育要到位，不仅要通过电话、网络等方式加强服务项目内容、惠民政策的宣传，还需要进村入户，将健康教育送上门，

不断提高居民对基本公共卫生服务的知晓率和满意度。