

内乡县退役军人事务局

2021 年度部门整体绩效评价报告

预算部门：内乡县退役军人事务局

委托单位：内乡县财政局

评价机构：河南昭元绩效评价咨询有限公司

制定日期：2022 年 12 月 20 日



报告编制说明

受内乡县财政局委托,河南昭元绩效评价咨询有限公司于 2022 年 11 月对内乡县退役军人事务局部门整体支出进行财政绩效评价,根据委托方的要求,我司通过制定绩效评价方案、资料数据的核查、现场调查与访谈、指标分析与评价、撰写绩效评价报告等程序,完成编制《内乡县退役军人事务局 2021 年度部门整体财政重点绩效评价报告》。报告中的数据、资料来自内乡县财政部门 and 预算部门提供的资料和其他来源可靠的信息渠道。

本报告遵循河南省财政厅、南阳市财政局、内乡县财政局有关预算绩效管理的规范要求编制,以纸质印刷版和电子版向内乡县财政局报送,未经内乡县财政局书面允许,不得随意翻印、发布。

报告编号: 昭字 ZY-2022-232-4

职务	姓名	职称	专业	质量控制
主要负责人	刘谷琦	高级会计师	经济管理	三级审核
项目负责人	郭良雨	一级注册建造师	项目管理	二级审核
编制人员 名单	李亚利	会计师	会计学	一级审核
	胡素莹	经济师	经济学	参评组员

河南昭元绩效评价咨询有限公司

内乡县退役军人事务局 2021 年度部门整体绩效评价总览表

一、项目预算资金安排和使用情况			
评价单位：内乡县退役军人事务局			
年度预算资金安排	5464.39 万元		
年度实际支出	5434.42 万元（基本支出 411.33 万元，项目支出 5023.09 万元）		
二、部门绩效目标			
<p>一是加强思想政治建设，提高政治站位。二是做好安置和保险接续工作。三是推动活动开展和优抚政策落实，澄清优抚底子。四是做好教育培训和就业服务工作，提升竞争力。五是维护退役军人合法权益，提高公信力。六是继续做好维稳接待工作。</p>			
三、实施成效			
健全完善各项工作制度，保障部门实现履职效益。			
四、主要问题及有关建议			
<p>主要问题：预算编制不够严谨，违规和超预算发放津贴和补助，固定资产应计未计，不符合人员享受补贴，退役军人政策知晓率与幸福感不高；建议：一是提高预算编制的准确性、科学性。二是加大财务管理，三是加强制度执行有效性，四是提高部门管理。</p>			
五、综合评价得分和等级			
一级指标	分值	得分	得分率
投入	15	13	86.67%
过程	20	16.7	83.5%
产出	40	33	82.5%
效果	25	24.33	97.32%
合计	100	87.03	87.03%
评价结果等级：良			

目 录

一、部门基本情况	- 1 -
(一) 部门概况	- 1 -
(二) 部门管理情况	- 3 -
(三) 部门规划与年度重点工作	- 4 -
(四) 部门预算及使用情况	- 5 -
(五) 年度工作任务	- 7 -
二、部门绩效自评	- 7 -
三、部门整体绩效评价工作开展情况	- 8 -
(一) 评价目的	- 8 -
(二) 评价对象和范围	- 8 -
(三) 绩效评价依据	- 9 -
(四) 绩效评价的基本内容	- 10 -
(五) 评价方法	- 12 -
(六) 数据采集方法及过程	- 12 -
(七) 绩效评价指标体系	- 14 -
(八) 绩效评价工作过程	- 17 -
四、综合评价情况及评价结论	- 18 -
五、绩效目标实现情况及指标分析	- 19 -
(一) 投入类绩效分析	- 19 -

(二) 过程类绩效分析	- 21 -
(三) 产出类绩效分析	- 27 -
(四) 效果类绩效分析	- 33 -
六、主要经验及做法	- 36 -
七、存在的问题及原因分析	- 37 -
(一) 预算编制方面	- 37 -
(二) 财务管理方面	- 37 -
(三) 资产管理方面	- 38 -
(四) 项目支出方面	- 38 -
(五) 业务开展方面	- 39 -
八、有关建议	- 40 -
九、附件	- 40 -
附件一：绩效评价指标体系得分表	- 41 -
附件二：满意度调查分析报告	- 56 -

绩效评价报告摘要

一、部门概述

（一）机构设置

内乡县退役军人事务局内设机构 2 个：办公室（思想政治和权益维护股，计划财务股）、优抚和褒扬股（内乡县双拥工作领导小组办公室、退役军人安置办公室），行政编制 7 人，目前实有工作人员 6 人，下属 2 个财政全供事业单位：

1.退役军人服务中心(军事供应站)为副科级单位，事业编制 11 人，目前实有工作人员 10 人；

2.烈士陵园为副科级单位，事业编制 4 人，目前实有工作人员 2 人。

（二）总体目标

一是加强思想政治建设，提高政治站位。二是做好安置和保险接续工作。三是推动活动开展和优抚政策落实，澄清优抚底子。四是做好教育培训和就业服务工作，提升竞争力。五是维护退役军人合法权益，提高公信力。六是继续做好维稳接待工作。

二、绩效结论及绩效分析

运用评价组设计的指标体系及评分标准，本项目绩效评价得分为 87.03 分，评价等级为“良”。

三、经验及做法

1. 健全完善各项工作制度，保障部门实现履职效益。

2. 创新工作思路，改进工作方法，提高工作实效。

四、存在问题

（一）预算编制方面

存在无预算支出 45465.00 元，收入未纳入预算管理 25000.00 元，固定资产账实不符 219814.94 元。

（二）财务管理方面

违规发放津贴补贴 27000.00 元；超标准发放差旅费补助 4840.00 元；财政资金未直接支付给供应商 88017.00 元；工会费支出不合规 2000.00 元。

（三）资产管理方面

应计未计固定资产 11690.00 元。

（四）项目支出方面

存在不符合条件人员享受技能培训费及生活补贴 3900 元；不符合条件人员享受退役士兵优抚金 50871.00 元；不符合条件人员享受优抚慢性病补助 9000.00 元，应发未发优抚提标款 5741.6 元。

（五）业务开展方面

退役军人政策知晓率及生活幸福感有待提升。

五、意见和建议

（一）加强财务人员培训，制定培训计划，促使财务人员及时掌握最新政策法规，进一步提升财务人员业务技能水平。

（二）进一步规范预算编制，加强预算执行管理，强化预算约束力，使预算从编制到执行更加科学合理。

（三）加强会计基础工作，强化对会计手续审核，确保各项财务、业务资料完整规范，进一步提高财务管理水平。

（四）加强国有资产管理，按照规定对采购的固定资产及时入账，保证国有资产的真实、完整。

（五）加强对享受优抚优待人员条件审核，进一步提高财政资金使用绩效，切实保障项目资金规范使用。

（六）提高服务质量，提升退役军人政策知晓率及幸福感

一是建议内乡县退役军人事务局加强部门人员工作态度及工作效率的培训，强化细化管理，提升保障服务力度。二是建议采取多手段多途径多方式的宣传活动，增加退役军对相关政策和待遇情况的了解，切实维护退役军人合法权益，不断提升退役军人的政策知晓率、幸福感。

内乡县退役军人事务局

2021 年度部门整体绩效评价报告

河南昭元绩效评价咨询有限公司受内乡县财政局委托，根据内乡县财政局《关于开展 2021 年度县级财政重点项目级部门（单位）整体资金绩效评价工作的通知》（内财〔2022〕90 号）的有关规定，对 2021 年度内乡县退役军人事务局部门整体进行绩效评价。我司组织专业的评价人员遵循客观、公正、科学的评价原则，通过现场调研、访谈、数据分析、社会问卷调查等必要的工作程序，从投入、过程、产出、效果四个方面对 2021 年度内乡县退役军人事务局部门整体支出进行综合评价，现出具如下评价意见。

一、部门基本情况

（一）部门概况

由于内乡县退役军人事务局关于职能描述的文件为机密，不适宜公开披露。评价组根据了解到的实际情况进行了梳理，其主要职能为：

1.贯彻落实党和国家退役军人思想政治、管理保障和安置优抚等工作政策法规并组织实施，褒扬彰显退役军人为党、国家和人民牺牲奉献的精神风范和价值导向。

2.指导全县退役军人事务工作的改革与发展，拟定全县退役军

人事业发展规划并组织实施。

3.负责全县军队转业干部、复员干部、离退休干部、退役士兵和无军籍退休退职职工的移交安置工作，做好自主择业、自主就业退役军人服务管理工作。

4.组织指导全县退役军人教育培训工作，协调扶持退役军人和随军随调家属就业创业。

5.贯彻落实党和国家、省关于退役军人保障政策，会同有关部门拟定相关政策并组织实施，建立健全多方联动协调机制。

6.组织协调落实移交我县的离退休军人、符合条件的其他退役军人和无军籍退休退职职工的住房保障工作，以及退役军人医疗保障、社会保险等待遇保障工作；落实军队离退休干部（遗属）、无军籍退休退职职工相关待遇。

7.组织指导全县伤病残退役军人服务管理和抚恤工作，拟订全市有关退役军人医疗、疗养、养老等机构的规划政策并组织实施；承担全县不适宜继续服役的伤病残军人相关工作；组织指导军供服务保障工作。

8.组织指导开展全县拥军优属拥政爱民工作。负责现役军人、退役军人、军队文职人员和军属优待、抚恤等工作；贯彻落实国民党抗战老兵等有关人员优待政策并组织实施。

9.负责全县烈士及退役军人荣誉奖励、军人公墓管理维护、纪

念活动等工作，依法承担英雄烈士保护相关工作，指导全市优抚医院、光荣院、烈士纪念设施等机构的服务管理工作，总结表彰和宣扬全市退役军人、退役军人工作单位和个人先进典型事迹。

10.负责全县退役军人法律法规宣传工作，指导并监督检查全县关于退役军人相关法律法规和政策措施的落实情况；组织开展全县退役军人权益维护和有关人员的帮扶援助工作。

11.推进退役军人服务保障体系建设，夯实退役军人服务管理保障工作基础，提升退役军人服务管理保障工作水平。

12.完成市委、市政府交办的其他任务。

（二）部门管理情况

1.组织管理情况

内乡县退役军人事务局于2019年4月5日成立，是县政府工作部门，正科级。内设机构2个：办公室（思想政治和权益维护股，计划财务股）、优抚和褒扬股（内乡县双拥工作领导小组办公室、退役军人安置办公室），行政编制7人，目前实有工作人员6人，下属2个财政全供事业单位：

（1）退役军人服务中心（军事供应站）为副科级单位，事业编制11人，目前实有工作人员10人；

（2）烈士陵园为副科级单位，事业编制4人，目前实有工作人员2人；

2.制度管理

(1) 财务管理方面：内乡县退役军人事务局编制了《财务管理制度》《2021年内部控制制度》；

(2) 资产管理方面：针对资产管理，内乡县退役军人事务局编制了《固定资产管理制度》；

(3) 针对内部管理，内乡县退役军人事务局编制了《机关学习制度》《机关考勤制度》《政务公开制度》《文印管理制度》《公务收发管理制度》《印章管理制度》《档案管理制度》《卫生管理制度》；

(4) 针对三公业务，内乡县退役军人事务局编制了《公务用车管理制度》《公务来客接待制度》；

(5) 针对管理效率，内乡县退役军人事务局编制了《首问责任制度》《限时办结制度》。

(三) 部门规划与年度重点工作

1.总体目标

指导全县退役军人事务改革与发展，做好全县军队转业干部、复员干部、离退休干部、退役军人、无军籍退休退职职工和随军随调配偶的移交安置工作，做好自主择业、自主就业退役军人服务管理工作，做好军供服务保障工作，做好全市拥军优属拥政爱民、协调退役军人及随军随调家属创业工作，组织协调落实好离退休军

人、符合条件的其他退役军人和无军籍退休退职职工的住房、医疗、社会保险等保障工作，负责现役军人、退役军人、军队文职人员和军属优待、抚恤工作，落实国民党抗战老兵等有关人员优待政策并组织实施。指导全市优抚医院、光荣院设施等机构的服务管理工作，做好烈士及退役军人荣誉奖励、军人公墓管理维护、纪念活动等工作，做好军人权益保障和有关人员帮扶工作等。

2.年度计划

(1) 继续强化全县退役军人系统的政治业务学习，不断提升服务能力和服务水平；

(2) 澄清优抚底子，逐人完善信息及档案材料。

(3) 对开展的“两参”人员进行重新认定。

(4) 做好残疾人员换证工作。

(5) 做好优抚对象各项政策和待遇的落实工作。

(6) 做好退役士兵接收安置工作，部分退役士兵两金接续工作，军转干部相关工作，退役军人创业就业等工作。

(7) 做好群众信访接待工作。

(8) 做好双拥保障，慰问工作。

(9) 进一步提升政治站位，继续做好“十四五”规划各项常规和各项临时紧急工作。

(四) 部门预算及使用情况

1.2021 年度收入支出情况

根据内乡县退役军人事务局 2021 年收入支出决算总表与预算批复，具体情况如下：2021 年内乡县退役军人事务局年初结转结余 62.84 万元，年初预算安排 4970.1 万元，预算调整 5464.39 万元（其中基本支出调整 411.33 万元，项目支出调整 5053.06 万元），支出决算 5434.42 万元，年末结余 30 万元。

2.2021 年部门预算安排情况

根据内乡县退役军人事务局 2021 年收入支出决算总表与预算批复，具体情况如下：收入决算 5464.39 万元，其中：年初结转结余 62.84 万元，年初预算 4970.1 万元（包括基本支出 206.1 万元，项目支出 4764 万元），预算调整 5464.39 万元（包括基本支出调整 411.33 万元，项目支出调整 5053.06 万元），具体预算安排情况见表 1-1。

表 1-1 2021 年内乡县退役军人事务局预算安排情况表

部门	分类	年初结转 节约数 (万元)	年初预 算数(万 元)	预算调整 数(万元)	收入决算 数(万元)	支出决算 数(万元)	期末结 余数(万 元)
内乡县退役 军人事务局	基本支出	7.12	206.1	411.33	411.33	411.33	0
	项目支出	55.72	4767	5053.06	5053.06	5023.09	30
	合计	62.84	4970.1	5464.39	5464.39	5434.42	30

3.退役军人事务局 2021 年“三公”经费预算情况

内乡县退役军人事务局 2021 年度一般公共预算安排的因公出

国费用、公务用车购置及运行费用和公务接待费，也即“三公”经费预算共计 15 万元。

（五）年度工作任务

1.及时接收 2021 年退役军人及其档案，并对符合条件的退役军人进行接收安置；

2.协调人社部门及专职培训机构做好军转干部适应性培训，退役军人技能性培训、学历提升和个性化培训；

3.积极开展走访慰问活动，及时了解困难和问题，完成困难退役军人、企业军转干部“春节”“端午节”“八一”慰问和帮扶救助工作；

4.落实权益保障工作，为企业军转干部发放生活困难补助，转业士官待业期间发放生活补贴，未就业随军随调家属发放生活补助，以及体检工作；

5.及时受理群众信访（交办件）工作，接件办结率 100%，并达到群众满意，争取 2021 年进京上访登记人数 0 人次。

6.扎实推进部分退役士兵社会保险补缴工作，按时缴纳退役军人安置期间医疗保险；

7.做好双拥及服务保障工作；

8.落实优抚政策，切实保障各类优抚对象合法权益。

二、部门绩效自评

内乡县退役军人事务局于 2021 年 12 月份开展 2021 年度项目支出自评工作。

三、部门整体绩效评价工作开展情况

(一) 评价目的

通过对部门整体支出的效率性和效益性进行综合研究、判断和评定，其目的有三方面：一是通过分析评价内乡县退役军人事务局部门整体支出的绩效水平和履职效益，总结经验，发现问题，提出建议，为内乡县退役军人事务局了解相关情况，扬长补短、提高预算绩效管理水平和部门整体履职效益提供第三方意见；二是了解内乡县退役军人事务局部门整体支出的配置效率和使用效益，为财政部门编制下一年度预算提供重要依据；三是对内乡县退役军人事务局部门整体支出进行评价，总结经验、分析问题，针对性提出改进建议，为提高内乡县退役军人事务局履职效益奠定资金基础。

(二) 评价对象和范围

本次绩效评价对象为内乡县退役军人事务局。

绩效评价范围为内乡县退役军人事务局和下属 2 个二级机构。从时间维度来看，内乡县退役军人事务局部门整体支出绩效评价时段为 2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日。在获取内乡县退役军人事务局整体支出目标设定、预算配置、预算执行及管理、资产管理、基本职责履行情况及效益等基本资料的基础上，通过对所收集

相关资料的分析，结合相关政策文件，利用指标体系对内乡县退役军人事务局整体进行绩效评价。

（三）绩效评价依据

1.预算管理绩效评价依据

- （1）《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；
- （2）《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）；
- （3）关于贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》的通知（财预〔2018〕167号）；
- （4）《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）；
- （5）财政部关于印发《预算绩效评价共性指标体系框架》的通知（财预〔2013〕53号）；
- （6）《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）；
- （7）《河南省财政厅关于印发〈河南省省级预算项目政策事前绩效评估管理办法〉等6个办法的通知》（豫财预〔2019〕176号）；
- （8）《河南省财政厅关于印发〈河南省省级预算项目支出绩

效评价管理办法〉的通知》（豫财效〔2020〕10号）；

（9）预算部门（单位）提交的反映部门管理的佐证材料，包括但不限于部门整体目标、“三定”方案、部门年度工作计划、区域相关规划、管理制度文件、财务资料、预算审查及批复资料、预算执行过程资料、决算报告、审计报告等；

（10）预算部门（单位）提交的反映部门履职结果的佐证材料；

（11）评价组通过公开渠道查询、社会调查收集或专家咨询获取的相关资料。

2.履职管理绩效评价依据

（1）《中华人民共和国退役军人保障法》；

（2）《伤残抚恤管理办法》；

（3）《军人抚恤优待条例》；

（4）《中华人民共和国兵役法》；

（5）《军队转业干部安置暂行办法》；

（6）《退役士兵安置条例》；

（7）《河南省退役军人事务厅 河南省财政厅关于调整部分优抚对象等人员抚恤和生活补助标准的通知》（豫退役军人〔2021〕36号；

（8）其他与本次评价相关的制度和文件等资料。

（四）绩效评价的基本内容

依据部门（单位）整体支出绩效目标，从部门（单位）财政管理工作绩效、职能履行、履职效果、年度重点工作任务实施情况以及在财政管理、审计、纪检监察、市委巡查中发现的问题，梳理评价内容。重点关注和分析部门（单位）开展预算绩效管理工作的规范性和执行力；履职中重大任务、重点工作完成情况和取得的效果，以及在推进事业发展中重大改革创新举措取得的成效。包含但不局限于：

1.预算目标设定和预算配置。部门的预算是否符合财政部门关于预算编制的要求和规范、绩效目标设置是否合理、绩效目标依据是否充分；部门对人员成本、重点行政成本的控制程度及完成重点任务的保障程度等情况；

2.预算执行。部门预算完成及调整程度，预算执行的及时性和均衡性，对机构运转成本和“三公”经费的实际控制程度，对年度结转结余资金的控制程度以及政府采购预算执行情况等；

3.预算管理。部门预算管理制度是否健全、资金规范运行情况、预决算信息的公开透明情况等；

4.资产管理。部门资产管理制度是否健全，资产配置、使用、安全等方面的情况；

5.职责履行情况和履职效益情况。部门履职和工作任务目标的实现情况，工作计划完成落实情况，部门履职的各项效益及社会公众或服务对象满意度情况等。

(五) 评价方法

1.成本效益分析法

成本效益分析法是指将一定时期内的支出与效益进行对比分析，以评价绩效目标的实现程度。结合预算支出确定的目标，比较支出所产生的效益和付出的成本。

2.比较法

比较法是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

3.因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标的实现程度。

4.最低成本法

最低成本法是指对效益确定但不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较，评价绩效目标的实现程度。

5.公众评判法

公众评判法是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标的实现程度。

根据预算部门特点，此次采用因素分析法、公众评判法。

(六) 数据采集方法及过程

本次绩效评价工作于2022年11月开始，评价组通过前期调研，

完成了评价工作方案，明确了评价的目的、方法、原则、指标、标准、社会调查方案等所需资料；现场评价阶段，评价组严格按照工作方案，开展了数据采集、问卷调查、实地抽样调研及数据复核、访谈和逐项指标分析计分等工作；在报告撰写阶段，经过梳理分析资料，形成 2021 年内乡县退役军人事务局整体支出绩效评价报告。

1.基础表填写

在内乡县退役军人事务局的支持和配合下，2022 年 12 月完成了基础表的填写，评价组于 2022 年 12 月对填制的基础数据进行了数据复核，采集基础数据。

2.满意度问卷调查

2021 年内乡县退役军人事务局部门整体支出绩效评价满意度问卷调查共设计了一套问卷。因受疫情影响，本次调查采用电子问卷的方式，共计发放问卷份 147 份，回收问卷 147 份。满意度问卷调查分析报告见附件二。

3.现场评价

2022 年 12 月，根据工作方案评价组对内乡县退役军人事务局开展了现场评价，涉及内容包括基础表填报、访谈、固定资产管理情况以及相关文件档案管理情况核查等。针对内乡县退役军人事务局 2021 年部门整体支出的方向、成绩与效益、问题与进一步完善意见或建议等问题进行详细了解，并根据实际情况，对照指标体系

逐项打分，形成初步绩效评价结果。

4.数据分析及撰写报告

2022年12月，评价组根据2021年内乡县退役军人事务局部门整体支出绩效评价实施方案制定的指标体系，对采集的资料数据进行分类整理、指标分析、经验总结、问题归纳，提出建议，在此基础上撰写报告，经与内乡县财政局预算绩效管理股沟通修改后，上报内乡县财政局。

（七）绩效评价指标体系

1.绩效评价思路

部门整体支出绩效评价以部门的全部财政资金为评价对象，从部门职能出发，对部门职能进行梳理，明确部门的职责范围和履职内容，从而确定部门绩效目标与部门职责及履职内容的匹配性；以绩效目标为基础，考察部门预算与绩效目标的配置情况，包括人员情况、资产情况、预算资金情况；以预算资金支出为主线，重点考察部门预算执行、预算管理情况；对年度工作完成情况进行考核，通过年度工作任务的完成情况来反映部门的履职情况，通过效果指标的考核来反映部门的履职效果。

2.评价指标体系

指标体系整体框架由4大类组成，包括4项一级指标、17项二级指标和46项三级指标。指标数据来源于政府相关网站、实地

调研、访谈、基础表数据政策文件、问卷调查及预算部门提供的资料等。各级指标及评分标准详见附件一。

（1）投入类指标

投入类指标从目标设定、预算配置两方面进行评价；指标设置 2 个二级指标、6 个三级指标，权重分 15 分。

①目标设定：评价组通过获取绩效目标申报表、预算报表、三定方案、部门职责、年度计划等资料评价部门设定绩效目标的合理性及目标依据的充分性。

②预算配置：评价组通过部门提供的三定方案及部门在职人员名单，2020 年、2021 年预算报表等资料评价在职人员控制率、“三公经费”变动率及重点支出安排情况。

（2）过程类指标

过程类指标从预算执行、预算管理、资产管理三方面进行评价；指标设置 4 个二级指标、13 个三级指标，权重分 20 分。

①预算执行：评价组主要通过查阅部门 2020 年、2021 年度预决算报表、政府采购信息统计报表、指标下达文件、政府网站、会计账簿等相关资料，逐项核实预算执行率、预算调整率、结转结余率、公用经费控制率、“三公经费”控制率、政府采购执行率等项指标执行情况。

②预算管理：评价组主要通过查阅部门相关管理制度、会议纪

录、支付凭证等资料来评价部门预算管理的健全性、资金使用合规性、预决算信息公开性、基础信息完善性。

③资产管理：评价组主要通过查阅部门相关资产管理制度，重大支出会议纪录、出入库登记、资产盘点表等资料来逐项评价资产管理制度健全性、资产管理安全性、固定资产利用率。

（3）产出类指标

产出类指标从部门整体目标工作、移交安置职责、优抚职责、培训职责、创业就业职责、社会关怀职责、权益保障职责、双拥职责进行评价；指标设置 8 个二级指标、19 个三级指标，权重分 40 分。

产出类指标主要通过查阅部门相关履职资料和数据、实地调研、访谈、政府网站数据等形式进行综合评价。

（4）效果类指标

效果类指标从经济效益、社会效益、可持续性效益和受益对象满意度指标设置 3 个二级指标、8 个三级指标，权重分 25 分。

效果类指标主要通过查阅部门相关履职资料和数据、实地调研、访谈、问卷调查等形式进行综合评价。

3. 分值评价标准

根据内财〔2022〕90号《内乡县财政局关于开展2021年度县级财政重点项目及部门（单位）整体资金绩效评价工作的通知》，

制定绩效评价分值评级划分标准。具体情况见下表：

表 3-1 绩效评价分值评级

序号	分值范围	绩效评价结果
1	90-100	优
2	80-90（不含）	良
3	60-80（不含）	中
4	0-60（不含）	差

（八）绩效评价工作过程

绩效评价工作分为前期准备、现场实施、评价报告的撰写提交三个阶段。

1.评价准备阶段

（1）制定评价实施方案，确定现场评价时间。评价组从目标要求、工作内容、方式方法、时间进度及工作步骤等方面做出具体而又明确的计划及实施方案，为绩效评价工作的组织实施提供指引。

（2）确定评价指标。评价组根据内财〔2022〕90号《内乡县财政局关于开展2021年度县级财政重点项目及部门（单位）整体资金绩效评价工作的通知》的要求，同时参考被评价单位提供的相关资料，结合项目资金的特点，设置了本次评价指标。

2.现场实施阶段

（1）确定被评价单位需要配合的事项。评价组根据指标体系

需要考核的具体内容，设置资料清单以及被评价单位需要具体填写的表格和文档，同时要求被评价单位及时报送至评价组，以备现场实施阶段对比核查。

(2) 收集整理被评价单位的相关资料。评价组对被评价单位提供的相关资料按照指标体系考核内容进行分类整理，对提供的数据及财务信息进行重点关注。

3.评价报告的撰写

形成实施方案的初稿，按时提交县财政局主管股室，并最终按审核意见修改定稿（九）绩效评价基准日。

本次绩效评价的评价基准日为 2021 年 12 月 31 日。

四、综合评价情况及评价结论

依据内财〔2022〕90号《内乡县财政局关于开展2021年度县级财政重点项目及部门（单位）整体资金绩效评价工作的通知》规定，评价组对照绩效指标评价体系，从投入、过程、产出和效果四个维度，通过数据采集、实地调研和问卷访谈等方式，对本项目进行客观公正的绩效评价，总得分87.03分，项目评价等级为“良”，得分情况见下表，各指标具体评分情况详见附件1。

表 4-1 指标得分情况表

一级指标	投入	过程	产出	效果	合计
分值	15	20	40	25	100

一级指标	投入	过程	产出	效果	合计
得分	13	16.7	33	24.33	87.03
得分率	86.67%	83.5%	82.5%	97.32%	87.03%

五、绩效目标实现情况及指标分析

(一) 投入类绩效分析

投入指标从目标设定、预算配置两个方面分析评价绩效目标的制定是否符合国家相关政策规定，预算配置是否符合规定的程序和要求，部门项目绩效目标是否全部设置，部门预算收入与支出是否全部纳入部门预算管理。投入类指标共计 15 分，实际得 13 分，得分率 86.67%，投入类指标分析情况详见表 5-1 所示。

表 5-1 投入类指标得分情况表

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分	得分率
A1 目标设定	A101 绩效目标合理性	2	合理	合理	2	100%
	A102 绩效指标明确性	2	明确	明确	2	100%
	A103 预算编制完整性	2	完整	不完整	0	0
A2 预算配置	A201 在职人员控制率	3	≤100%	80%	3	100%
	A202 “三公经费”变动率	3	≤0%	0%	3	100%
	A203 重点支出覆盖率	3	100%	100%	3	100%
投入类指标合计		15	-	-	13	86.67%

A101 绩效目标合理性：该指标主要是分析部门是否设定绩效目标，所设立的整体绩效目标依据是否充分，是否符合客观实际，用以反映和考核部门整体绩效目标与部门履职、年度工作任务、年

度计划及中长期规划的相符性情况。内乡县退役军人事务局设置了部门整体绩效目标，所设定的绩效目标依据充分，符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划计划及部门“三定”方案等。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得 2 分，得分率 100%。

A102 绩效指标明确性：该指标主要是分析部门整体绩效目标所设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核部门整体绩效目标的明确细化情况。内乡县退役军人事务局为实现部门年度工作的顺利完成，制定了《2021 年重点工作计划》对 2021 年工作做出了具体安排，在具体计划中将工作细化、量化，并落实到具体单位和人员；部门整体绩效目标的设定达到量化、细化、可衡量。部门整体绩效目标明确。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得 2 分，得分率 100%。

A103 预算编制完整性：该指标主要是分析部门预算收入与支出是否全部纳入部门预算管理。经评价组在内乡县政府网站查阅《关于内乡县退役军人事务局 2021 年度预算执行和其他财政收支审计结果公告》显示，内乡县退役军人事务局 2021 年预算收入少记国有房屋租金收入 25000 元，预算支出少计培训费及会务费 45465 万元，依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得 0 分，得分率 0。

A201 在职人员控制率：该指标是部门本年度实际在职人员数

与编制数的比率，用以反映和考核部门对人员成本的控制程度。根据该单位 2021 年的决算报表，2021 年内乡县退役军人事务局在职人员 18 人，编制（数）22 人，在职人员控制率=（在职人员数/编制数） $\times 100\%=18/22\times 100\%=80\%$ 。根据评分标准，该项指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率为 100%。

A202 “三公经费”变动率：该指标是部门本年度“三公经费”预算数与上年度“三公经费”预算数的变动比率，用以反映和考核部门对控制重点行政成本的努力程度。根据单位 2021 年的预决算数据显示，2021 年“三公经费”预算安排资金 15 万元，2020 年“三公经费”预算安排资金 15 万元；“三公经费”变动率 0%。根据评分标准，该项指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率为 100%。

A203 重点支出覆盖率：该指标是反映部门本年度预算安排的重点项目支出与部门项目总支出的比率，用以反映和考核部门对履行主要职责或完成重点任务的保障程度。内乡县退役军人事务局 2021 年重点项目 17 个，年度预算安排项目支出 17 个，覆盖率为 100%，根据评分标准，该项指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率为 100%。

（二）过程类绩效分析

过程类指标从预算执行、预算管理、资产管理等三个方面对部门过程完成情况进行考核，过程类指标共 20 分，实际得 16.7 分，

得分率 83.5%。过程类指标分析情况详见表 5-2 所示。

表 5-2 过程类指标得分情况表

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分	得分率
B1 预算执行	B101 预算执行率	2	≥95%	99.45%	2	100%
	B102 预算调整率	2	≤10%	9.95%	2	100%
	B103 结转结余率	1	≤5%	0.01%	1	100%
	B104 公用经费控制率	2	≤100%	1363.31%	0	0
	B105 “三公经费”控制率	2	≤100%	66.58%	2	100%
	B106 政府采购执行率	1	≥95%	100%	1	100%
B2 预算管理	B201 内部控制健全性	1	健全	健全	1	100%
	B202 资金使用合规性	2	合规	合规	0.5	25%
	B203 预决算信息公开及时性	1	公开	公开	1	100%
B3 资产管理	B301 资产管理规范性	1	规范	2 项不达标	1.2	60%
	B302 固定资产利用率	1	100%	100%	1	100%
B4 业务管理	B401 业务管理制度健全性	2	健全	健全	2	100%
	B402 制度执行有效性	2	有效	有效	2	100%
过程类指标合计		20	-	-	16.7	83.5%

B101 预算执行率：该指标是部门本年度实际支出与预算数的比率，用以反映和考核部门预算完成程度。内乡县退役军人事务局 2021 年实际支出 5434.42 万元；总收入 5464.39 万元，其中：年初预算 4970.1 万元，调整预算数 5464.39 万元，年初结转结余 62.84 万元。预算执行率=5434.42/5464.39*100%=99.45%。依据评分标准，

本指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。

B102 预算调整率：该指标是指部门本年度预算调整数与预算数的比率，用以反映和考核部门预算的调整程度。内乡县退役军人事务局 2021 年年初预算 4970.1 万元，调整预算数 5464.39 万元，预算调整率 9.95%。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。

B103 结转结余率：该指标是反映部门本年度结转结余总额与支出预算数的比率，用以反映和考核部门对本年度结转结余资金的实际控制程度。内乡县退役军人事务局 2021 年结余资金 30 万元，结转结余率= $30/5464.39*100%=0.01%$ ，依据评分标准，本指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%。

B104 公用经费控制率：该指标是部门本年度公用经费实际支出数与预算安排数的比率，用以反映和考核部门对公用经费的实际控制程度。内乡县退役军人事务局 2021 年公用经费预算安排 12.4 万元，实际支出 169.05 万元，公用经费控制率= $(169.05/12.4) \times 100%=1363.31% > 100%$ 。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得分 0 分，得分率 0。

B105 “三公经费”控制率：该指标是部门本年度“三公经费”实际支出数与预算安排数的比率，用以反映和考核部门对“三公经费”的实际控制程度。内乡县退役军人事务局 2021 年“三公经费”

预算安排 33 万元，实际支出 21.97 万元。控制率 = $21.97/33*100\%=66.58\%$ 。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得 2 分，得分率 100%。

B106 政府采购执行率：该指标是部门本年度实际政府采购金额与年初政府采购预算数的比率，反映和考核部门政府采购预算执行情况。内乡县退役军人事务局年初未进行政府采购预算计划，实际未进行政府采购。依据评分标准，本指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%。

B201 内控制度健全性：部门为加强预算管理、规范财务行为而制定的管理制度是否健全完整，用以反映和考核部门内部管理制度对完成主要职责或促进事业发展的保障情况。内乡县退役军人事务局编制了《财务管理制度》《2021 年内部控制制度》《固定资产管理制度》，涵盖了财务管理、资产管理、内部控制，经评价组查阅，各项管理制度健全、规范、合法。本指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%。

B202 资金使用合规性：该指标主要分析评价部门使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定，用以反映和考核部门预算资金的规范运行情况。评价组通过浏览内乡县人民政府网站，查阅《关于内乡县退役军人事务局审计报告》，报告内记载 2021 年内乡县退役军人事务局，在资金使用过程中，存在违规发放津贴

补贴、超标准发放差旅费补助、财政资金未直接支付给供应商、工会经费支出不符合财务规定，不符合评价要点①③④。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得分 0.5 分，得分率 25%。

B203 预决算信息公开性：该指标主要分析评价部门是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映和考核部门预决算管理的公开透明情况。根据《预算法》的要求，部门需在部门预算批复后 20 日内，以包括本级和所属全部单位预算在内的汇总预决算形式公开。内乡县退役军人事务局作为独立核算单位，于 2021 年 4 月 29 日在内乡县人民政府网站将预算内容进行公开。2022 年 9 月 29 日在年内乡县人民政府网站将决算内容进行公开。本指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%。

B301 资产管理规范性：该指标主要分析部门的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用以反映和考核部门资产安全运行情况。内乡县退役军人事务局制定了《固定资产管理制度》，涵盖资产的分类管理、处置、清查盘点等内容。经评价组实地调研，退役军人事务局资产保存完整、资产配置合理，符合评价要点①②⑤，根据政府网站公开信息《关于内乡县退役军人事务局 2021 年度预算执行和其他财政收支审计结果公告》，其中新采购的固定资产应计未记，不符合评价要点③④。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得分 1.2 分，得分率 60%。

B302 固定资产利用率：该指标是部门实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比率，用以反映和考核部门固定资产使用效率。通过查阅固定资产相关资料，截止到 2021 年 12 月 31 日内乡县退役军人事务局账面显示固定资产净值 94.57 万元，闲置、损毁、待报废的固定资产总额 0 万元。固定资产利用率 100%。依据评分标准，本指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%。

B401 业务管理制度健全性：该指标是部门为加强各项业务管理而制定的管理制度是否健全完整，用以反映和考核部门业务管理制度对完成主要职责或促进社会发展的保障情况。内乡县退役军人事务局已制定了《机关学习制度》《机关考勤制度》《政务公开制度》《文印管理制度》《公务收发管理制度》《印章管理制度》《档案管理制度》《卫生管理制度》《公务车辆管理制度》《公务来客接待制度》《首问责任制度》《限时办结制度》等相关业务管理制度，已制定的业务管理制度合法、合规、完整。依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。

B402 制度执行有效性：业务实施是否符合相关业务管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。经评价组查看相关资料显示，内乡县退役军人事务局基本遵守相关法律法规和相关业务管理规定执行事务，项目申请、审核、评议、审批、发放程序符合要求，业务资料及时归档。依据评分标准，本指标满分 2 分，实

际得分 2 分，得分率 100%。

（三）产出类绩效分析

产出指标从部门整体目标、移交安置职责、社会关怀职责、权益保障职责和其他职责等方面对部门产出进行考察。部门产出指标权重 40 分，实际得分 33 分，得分率 82.5%。产出类指标分析情况详见表 5-3 所示。

表 5-3 产出类指标得分情况表

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分	得分率
C1 部门整体目标	C101 部门整体项目完成率	5	100%	/	0	0
C2 移交安置职责	C201 人员接收率	2	100%	100%	2	100%
	C202 人员安置率	2	100%	100%	2	100%
	C203 两金接续完成率	2	100%	100%	2	100%
C3 培训职责	C301 就业创业培训完成率	1	>0	3.53%	1	100%
	C302 退役军人学历提升率	1	100%	100%	1	100%
	C303 就业创业提高率	1	>0	5.56%	1	100%
C4 优抚职责	C401 优抚系统清理完成率	3	100%	100%	3	100%
	C402 残疾证换发率	2	100%	100%	2	100%
	C403 信息采集及光荣牌发放率	3	100%	100%	3	100%
C5 社会关怀职责	C501 慰问人次完成率	3	100%	100%	3	100%
	C502 慰问及时性	2	及时	及时	2	100%

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分	得分率
C6 权益保障职责	C601 优抚费用发放覆盖率	2	100%	98.11%	0	0
	C602 安置费用发放覆盖率	2	100%	100%	2	100%
	C603 优抚、安置费用发放及时性	2	及时	及时	2	100%
	C604 体检完成率	1	>95%	97.87%	1	100%
C7 双拥职责	C701 双拥供应保障次数完成率	4	100%	100%	4	100%
C8 其他职责	C801 组织宣传活动次数完成率	1	100%	100%	1	100%
	C802 上级交办其他工作完成率	1	100%	100%	1	100%
	合计	40			33	82.5%

C101 部门整体项目完成率：该指标是部门整体项目开展完成情况，用以反映和考核部门当年项目开展的完成程度。内乡县退役军人事务局 2021 年度预算编制开展 17 个项目 4763.4 万元，实际项目决算支付 5023.09 万元，但项目名称预算和决算保持一一对应的只有 4 项，且尚未完成预算，其他项目在内乡县退役军人事务局项目支出决算明细表（财决 05-2 表）中，无法找到项目名称和与预算相对应的决算金额，该指标标准值 5 分，得分 0 分，得分率 0%。项目情况明细详见下表 C1-1：

表 C1-1 项目情况明细表

序号	项目名称	项目内容	年初预算 (万元)	支付资金 (万元)	当年完成 情况
1	义务兵优待	做好义务兵优待工作	768	775.87	完成
2	优抚对象补助经费	完成优抚对象生活补助发放	3152.8	3462	完成
3	退役士兵自谋职业补助	完成自谋职业补助发放	15		未完成
4	军队离退休	完成离退休人员生活补助费发放，保障退役安置人员的合法权益。	14		未完成
5	退役安置补助	落实退役安置补助经费	60		未完成
6	困难企业军转干部补助	解决企业军转干部生活困难问题，保障企业军转干部生活水平。	157.6		未完成
7	退役士兵自主就业补助	完成退役士兵安置补助发放。	275		未完成
8	退役士兵待分配补助及培训	退役士兵待分配前补助发放。	10		未完成
9	办公楼改建	主要用于办公楼修建。	10	3.22	未完成
10	拥军优属慰问	立功军人慰问	30		未完成
11	春节慰问	完成春节慰问用品费用发放	25		未完成
12	随军家属补助	完成随军家属未就业补助发放	1.1		未完成
13	双拥优抚保障	完成优抚保障费发放	50		未完成
14	光荣院	光荣院费用支付	25.8		未完成
15	企业军转干部自主择业医疗保险	落实企业军转干部自主择业医疗保险缴纳	28.1		未完成
16	优抚对象医疗保障	落实优抚对象医疗保障经费	117	126.23	未完成
17	退役士兵医疗保障	退役士兵医疗保险缴纳	24		未完成
	合计		4763.4		

C201 人员接收率、C202 人员安置率、C203 两金接续完成率：
该指标是分析评价部门本年度已接收退役士兵、自主就业退役士兵、军休干部人数与应接收人数的比率，用以反映和考核部门当年移交安置工作的完成程度。内乡县退役军人事务局 2021 年应接收

退役士兵 190 人，实际接收 190 人，符合安置条件的退役士兵（含军转干部）9 人，安置 9 人，完成“两金”接续缴纳的 586 人，依据评分标准，C201 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。C202 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。C203 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。

C301 就业创业技能培训完成率、C302 退役军人学历提升率、C303 就业创业提高率，该类指标是考核部门当年对退役军人培训工作及退役军人就业帮扶工作的完成程度。根据退役军人事务局当年的工作计划工作记录及访谈记录基础数据表，2021 计划安排培训次数 8 次，实际完成培训计划 8 次，鼓励退役军人参加学历学习，2020 年完成学历提升人数 85 人，2021 年完成学历提升人数 88 人，提高率 3.53%，通过组织牧原公司专场招聘会等方式，2021 年帮扶就业创业人数 190 人，比 2020 年多就业 10 人，提高就业率 5.56%，依据评分标准，C301 指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%。C302 指标满分 1 分，实际得分 1 分，得分率 100%，C303 指标满分 1，实际得分 1 分，得分率 100%。

C401 优抚系统清理完成率、C402 残疾证换发完成率、C403 信息采集及光荣牌发放完成率，该类指标是考核当年对优抚对象由于以前年度手工录入的信息进一步核对落实澄清信息化建档事项的完成情况，根据年度工作计划，2021 年度计划换发残疾证 349

人，实际换发 349 人，完成率 100%，2021 年实际采集信息及发放光荣牌 303 人，优抚系统全部清理完毕。依据评分标准，C401 指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率 100%，C402 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%，C403 指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率 100%。

C501 慰问人次完成率、C502 慰问及时性：该类指标是分析评价本年度“拥军优属，拥政爱民”工作中对退役军人及驻军部队在重大节日和纪念日的慰问看望关怀程度和及时性。经评价组现场调研和访谈，内乡县退役军人事务局 2021 年度计划安排在春节、八一对当地驻军部队及退役军人、海防家属、边防家属慰问 17000 人次，节日前实际慰问 17000 人次，均在节日前完成慰问工作，慰问完成率 100%，C501 指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率 100%，C502 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。

C601 优抚费用发放覆盖率、C602 安置费用发放覆盖率、C603 优抚、安置费用发放及时性、C604 体检完成率：该类指标是分析评价本年度实际优抚、抚恤、补助、生活补贴及安置费用等资金发放人数与应发放人数的比率及资金发放工作是否及时，对符合体检条件的人是否安排体检，用以反映和考核当年优抚对象及安置对象应享受的各项待遇安排程度。经评价组查看退役军人信息管理系统与相关资金资料，2021 年优抚系统应发放人次 5300 人，发放金额

4438.54 万元，实际发放 5200 人次，发放金额 4138.45 万元，覆盖率 98.11%；2021 年度安置费用应发放 400 人次，发放金额 455.10 万元，实际发放人次 400 人，发放金额 455.10 万元，覆盖率 100%，根据优抚及安置费用发放流程，全部由财政系统将资金直接拨付银行按时代付至退役军人个人账户。根据国家政策本年度符合体检人数 470 人，体检标准 380 元/人，实际体检 460 人，体检完成率 97.87%，根据评分标准，C601 指标满分 2 分，实际得分 0 分，得分率 0。C602 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。C603 指标满分 2 分，实际得分 2 分，得分率 100%。C604 标准分值 1 分，实际得分 1 分，得分率

C701 双拥供应保障次数完成率，该指标是部门本年度在“拥军优属、拥政爱民”工作中，对内乡县驻军部队需要当地政府协调处理事项的完成情况，根据本部门工作记录及访谈记录，本年度为驻军部队办理随军家属就业安置 2 名，协调解决驻军部队子女入托入学 32 人，为驻军部队随军未就业家属发放生活补贴，为武警大队铺装沥青路面，协调驻军部队拆迁安置、自来水安置事宜等共计 9 件事项，完成率 100%，该指标标准分 4 分，实际得 4 分，得分率 100%。

C801 组织宣传、活动完成率：该指标是部门本年度实际组织宣传、活动次数与本年度计划组织宣传、活动次数，反映部门当年

组织宣传、活动的完成情况。根据内乡县退役军人事务局提供的资料显示，2021年举办的活动有“八一”活动、“最美退役军人”评选活动、廉政教育活动等，均按计划圆满完成，组织宣传、活动完成率为100%。依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。

C802 上级交办其他工作完成率：该指标是反映上级交办其他工作完成情况。通过现场访谈，完成“两会”、驻京维稳值班等维稳工作、完成党风廉政建设，上级交办其他工作完成率为100%。依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。

（四）效果类绩效分析

效果类指标主要包括从经济效益、履职效益、可持续性效益和受益对象满意度四方面对部门整体支出效果进行分析评价。部门效果指标权重25分，实际得24.35分，得分率为97.4%。效果类指标分析评价情况详见表5-4所示。

表 5-4 效果类指标得分情况表

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分	得分率
D1 履职效益	D101 接件数下降率	2	≥0%	2.47%	2	100%
	D102 接件数办结率	2	100%	99.93%	1.93	96.5%
	D103 维护社会稳定	1	未发生	未发生	1	100%
	D104 上访人数下降率	2	≥0%	0	2	100%
	D105 政策知晓率	3	≥90%	89.11%	2.9	96.67%

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分	得分率
	D106 退伍军人幸福感提升	3	≥90%	86.67%	2.5	83.33%
D2 可持续效 益	D201 长效机制健全性	5	满足	满足	5	100%
D3 受益对象 满意度	D301 受益对象满意度	7	≥90%	91.02%	7	100%
效果类指标合计		25	-	-	24.33	97.32%

D101 接件数下降率、D202 接件数办结率：该指标是分析评价反映和考核部门当年接件数与上年接件数相比是否有所降低及当年对于接件数办结的效果。经评价组与内乡县退役军人事务局相关人员访谈得知，2020年内乡县退役军人事务局接到信访投诉（含电话投诉、上门投诉、政策咨询等）1213件，2021年接到1183件，接件数下降2.47%，全部办结，另根据问卷调查显示，有1人投诉，并且没有解决，占总问卷数的0.68%。依据评分标准，D101指标满分2分，实际得分2分，得分率100%。D102指标满分2分，实际得1.93分，得分率96.5%。

D103 维护社会稳定：通过部门各项工作，达到维护退役军人群体稳定目的。经评价工作组与内乡县退役军人事务局、相关部门人员访谈了解到，2021年度未发生退役军人群体社会事件。依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。

D104 上访人数下降率：退役军人进京（省）（按相关职能部

门登记)上访人数的减少,反映部门工作的效果。2020年进京(省)上访人数0人,2021年进京(省)(按相关职能部门登记)上访人数0人,上访人数下降率0,该指标满分2分,实际得分2分,得分率100%。

D105 政策知晓率: 退役军人群体对政策知晓程度。评价组共发放满意度调查问卷147份,第5题“您对国家关于退役军人优惠、鼓励、优待优抚等政策了解多少?”,选择“非常了解”的有79人,选择“部分了解”的有59人,选择“相当陌生”的有6人,选择“完全不了解”的有3人,知晓率= $[(79 \times 100\% + 59 \times 80\% + 6 \times 60\% + 3 \times 40\%) / 147] \times 100\% = 89.11\%$,依据评分标准,本指标满分3分,实际得分2.9分,得分率96.67%。

D106 退伍军人幸福感提升: 通过社会关怀提升退伍军人幸福感。评价组共发满意度调查问卷147份。其中第6题“退役军人优待优抚政策提升了您的生活幸福感吗?”,选择“大幅提升”的有92人,选择“较大提升”的有23人,选择“一般”的有21人,选择“无感、感受不到优惠政策落实的”的有11人,提升程度= $[(92 \times 100\% + 23 \times 80\% + 21 \times 60\% + 11 \times 40\%) / 147] \times 100\% = 86.67\%$,依据评分标准,本指标满分3分,实际得分2.7分,得分率83.33%。

D201 长效机制健全性: 反映被评价单位的工作是否可持续。根据评价组调研,目前单位现有工作人数15名,基本能够满足现

有工作需求，单位预算能够保证项目的持续开展，单位现有设备能够满足工作的需求，依据评分标准，本指标满分 5 分，实际得分 5 分，得分率 100%。

D301 受益对象满意度：该指标考核服务对象满意度情况。评价组共发放满意度调查问卷 147 份，其中第 5 题“您对内乡县退役军人事务局 2021 年的各项工作开展情况总体满意吗？”，选择“非常满意”的有 93 人，选择“满意”的有 42 人，选择“一般”的有 12 人，选择“不满意”的有 0 人，满意度= $[(93 \times 100\% + 42 \times 80\% + 12 \times 60\% + 0 \times 40\%) / 147] \times 100\% = 91.02\%$ ，依据评分标准，本指标满分 7 分，实际得分 7 分，得分率 100%。

六、主要经验及做法

（一）健全完善各项工作制度，保障部门实现履职效益；内乡县退役军人事务局对各项工作建立了相对完善的工作制度，制度包括《财务管理制度》《2021 年内部控制制度》《固定资产管理制度》《机关学习制度》《机关考勤制度》《政务公开制度》《文印管理制度》《公务收发管理制度》《印章管理制度》《档案管理制度》《卫生管理制度》《公务车辆管理制度》《公务来客接待制度》《首问责任制度》《限时办结制度》等制度。在文件中明确了各个环节，各个岗位的人员分工和安全责任等内容，为部门各项工作的正常开展和实现履职效益奠定了基础。

(二) 创新工作思路，改进工作方法，提高工作实效。

内乡县退役军人事务局在对优抚系统的管理过程中，除了依据乡镇服务站提供数据外，还定期与公安系统人员信息进行比对，保证信息更新及时。在就业创业帮扶中，除了开展正常的春秋招聘会外，还组织牧原股份、智慧物流园等企业专场招聘会，帮助退役军人早就业快就业。

七、存在的问题及原因分析

(一) 预算编制方面

1.无预算支出 45465.00 元。2021 年退役军人事务局支出会议费和培训费共计 45465.00 元，其中会议费 16429.00 元、培训费 29036.00 元。当年未编制会议费和培训费预算。

2.收入未纳入预算管理 25000.00 元。退役军人事务局 2021 年国有房屋租金收入 25000.00 元，未纳入年初预算管理，造成年初预算收入编制不完整。

3.账实不符 219814.94 元。退役军人事务局 2021 年财政零余额账户反映年末结余资金 470665.07 元，实际账面反映资金结余 690480.01 元，差额 219814.94 元。

4.年度项目支出预算与决算名称不相符。

(二) 财务管理方面

1.违规发放津贴补贴 27000.00 元。退役军人事务局 2021 年为

公益岗位人员发放津贴补贴共计 27000.00 元。

2.超标准发放差旅费补助 4840.00 元。退役军人事务局 2021 年差旅费报销中在带车情况下补助交通费全年合计 4840.00 元。

3.财政资金未直接支付给供应商 88017.00 元。经审计抽查，2021 年退役军人事务局将双创版面制作费、出差费、租车费、公车加油费等 88017.00 元直接打入经办人个人账户，未直接支付给供货商。

4.工会费支出不合规 2000.00 元。2021 年退役军人事务局在“工会费”科目列支春节慰问单位公益性岗位人员和临时工作人员费用共计 2000.00 元。

（三）资产管理方面

应计未计固定资产 11690.00 元。退役军人事务局 2021 年应计未计固定资产共计 11690 元，其中：4 月购入多功能信息采集仪一台 2330 元、11 月购入高拍仪一台 4480 元、12 月购入彩色打印机一台 4880 元。

（四）项目支出方面

1.不符合条件人员享受技能培训费及生活补贴 3900 元。通过对退役军人事务局提供的享受技能培训费及生活补贴人员数据与相关数据比对并经核实，发现 2021 年有 1 名退役人员重复发放技能培训及生活补贴 3900.00 元。

2.不符合条件人员享受退役士兵优抚金 50871.00 元。通过对退役军人事务局提供的 2021 年优抚数据与相关数据比对并经核实，15 名不符合条件人员享受优抚金合计 50871.00 元，其中 1 名财政供养人员享受农村籍 60 周岁退役士兵老年生活补贴 3140.00 元，14 名死亡人员享受优抚金共计 47731.00 元。

3.不符合条件人员享受优抚慢性病补助 9000.00 元。通过对退役军人事务局提供的 2021 年慢性病数据与相关数据比对并经核实，有 45 名不符合条件人员享受优抚慢性病补助，其中 44 人未参加城乡居民基本医疗保险却享受慢性病补助共计 8800 元，1 名死亡人员享受慢性病补助 200 元。

4.应发未发优抚提标款 5741.6 元。通过对退役军人事务局提供的 2021 年优抚提标数据与相关数据比对并经核实，41 名符合规定人员未享受优抚提标款 5741.6 元。

（五）业务开展方面

退役军人政策知晓率、生活幸福感有待提高。

评价组通过线上问卷调查，发放 147 份问卷，收回 147 份，还存在 9 人 6%的比例对退役军人各项政策落实感到陌生或者完全不了解；存在 32 人 21.77%的退役军人感受不到政策落实带来的幸福感。存在 12 人 8.16%的退役军对退役军人事务局的工作感到一般。

八、有关建议

（一）加强财务人员培训，加强会计基础工作，强化对会计手续的审核，进一步提高财务管理水平。

（二）规范预算编制，根据部门业务的实际情况，并与行政事业单位会计制度相结合，编制项目支出的预算与决算。

（三）加强国有资产管理，按照规定对采购的固定资产及时入账，保证国有资产的真实、完整。

（四）加强对享受优抚优待人员条件审核，进一步提高财政资金使用绩效，切实保障项目资金规范使用。

（五）提高服务质量，提升退役军人政策知晓率及幸福感。

九、附件

附件一：绩效评价指标体系得分表

附件二：调查问卷

附件一：绩效评价指标体系得分表

内乡县退役军人事务局部门整体指标体系得分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
A 投入	A1 目标设定	A101 绩效目标合理性	2	部门所设立的整体绩效目标依据是否充分,是否符合客观实际,用以反映和考核部门整体绩效目标与部门履职、年度工作任务的相符性情况。	①符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划; ②符合部门“三定”方案确定的职责; ③符合部门制定的中长期实施规划; ④目标值设置符合年度工作实际情况。 具备一个得分要素,得到指标分值的25%。	内乡县退役军人事务局设置了部门整体绩效目标,所设定的绩效目标依据充分,符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划计划及部门“三定”方案等。依据评分标准,本指标满分2分,实际得2分,得分率100%。	2
		A102 绩效指标明确性	2	部门依据整体绩效目标所设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量,用以反映和考核部门整体绩效目标的明细化情况。	①将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务; ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现。 ③与部门年度的任务数或计划数相对应; ④与本年度部门预算资金相匹配。 具备一个得分要素,得到指标分值的25%。	内乡县退役军人事务局部门2021年整体绩效目标的设定达到量化、细化、可衡量。部门整体绩效目标明确。依据评分标准,本指标满分2分,实际得2分,得分率100%。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
		A103 预算编制完整性	2	部门预算收入与支出是否全部纳入部门预算管理。	①收入预算编制足额，将所有部门预算收入全部编入收入预算； ②支付预算编制科学，人员经费按标准、公用经费按定额、专项经费按项目分别分类编制； ③所有财政性资金及其配套资金采购货物、工程和服务支出编制了政府采购预算； 具备一个得分要素，得到指标分值的 1/3 权重。	经评价组查阅政府网站《关于内乡县退役军人事务局 2021 年度预算执行和其他财政收支审计结果公告》显示，内乡县退役军人事务局 2021 年预算收入少记国有房屋租金收入 25000 元，预算支出少计培训费及会务费 45465 万元，依据评分标准，本指标满分 2 分，实际得 0 分，得分率 0。	0
	A2 预算配置	A201 在职人员控制率	3	部门本年度实际在职人员数与在编人数的比率，用以反映和考核部门对人员成本的控制程度。	在职人员控制率=（在职人员数/在编人数）×100%； 若≤100%，计满分；否则每超过 1%，扣 5%权重分值，扣完为止。在职人员数：部门实际在职人数，以财政部确定的部门决算编制口径为准。在编人数：机构在职人员享有行政事业编制的人数。	根据该单位 2021 年的决算报表，2021 年内乡县退役军人事务局在职人员 18 人，编制（数）22 人，在职人员控制率=（在职人员数/编制数）×100%=18/22×100%=80%。根据评分标准，该项指标满分 3 分，实际得分 3 分，得分率为 100%。	3
		A202 “三公经费”变动率	3	部门本年度“三公经费”预算数与上年度“三公经费”“预算数的变动比率，用以反映	“三公经费”变动率=[(2021 年“三公经费”总额-2020 年“三公经费”总额)/2020 年“三公经费”	根据单位 2021 年的预决算数据显示，2021 年“三公经费”预算安排资金 15 万元，2020 年“三公经费”预算安排资金 15 万元；“三公经费”变动率 0%。	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
				和考核部门对控制重点行政成本的努力程度。	总额) $\times 100\%$ 。“三公经费”变动率 ≤ 0 ，计满分；每高于1%，扣5%权重分值，扣完为止。“三公经费”：年度预算安排的因公出国（境）费、公务车辆购置及运行费和公务招待费。	根据评分标准，该项指标满分3分，实际得分3分，得分率为100%。	
		A203 重点支出覆盖率	3	部门本年度预算安排的重点项目支出与部门项目总支出的比率，用以反映和考核部门对履行主要职责或完成重点任务的保障程度。	重点支出覆盖率=(重点项目支出/项目总支出) $\times 100\%$ 。重点支出安排率大于2020年重点支出安排率，计满分，每下降1%，扣5%权重分值，扣完为止。 重点项目支出：部门（单位）年度预算安排的，与本部门履职和发展密切相关、具有明显社会和经济影响、党委政府关心或社会关注的项目支出总额。 项目总支出：部门年度预算安排的项目支出总额。	内乡县退役军人事务局2021年重点项目17个，年度预算安排项目支出17个，覆盖率为100%，根据评分标准，该项指标满分3分，实际得分3分，得分率为100%。	3
B 过程	B1 预算执行	B101 预算执行率	2	部门本年度预算执行数与预算数（含调整数）的比率，用以反映和考核部门（单位）预	预算执行率=(预算完成数/预算数) $\times 100\%$ 。预算执行率 $\geq 95\%$ ，计满分；每下浮1%，扣5%权重分值，	内乡县退役军人事务局2021年实际支出5434.42万元；总收入5464.39万元，其中：年初预算4970.1万元，预算调整5464.39万元，年初结转结余62.84万	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
				算完成程度。	扣完为止。预算完成数指部门实际执行的预算数；预算数指财政部门批复的本年度部门的（调整）预算数。	元。预算执行率=5434.42/5464.39*100%=99.45%。依据评分标准，本指标满分2分，实际得分2分，得分率100%。	
		B102 预算调整率	2	部门本年度预算调整数与年初预算数的比率，用以反映和考核部门预算的调整程度。	预算调整率=(调整预算数-年初预算数)/年初预算数×100%。调整率10%以内的计满分，每上浮1%，扣5%权重分值，扣完为止。预算调整数：部门在本年度内涉及预算的追加、追减或结构调整的资金总和。	内乡县退役军人事务局2021年年初预算4970.1万元，调整预算数5464.39万元，预算调整率9.95%。依据评分标准，本指标满分2分，实际得分2分，得分率100%。	2
		B103 结转结余率	1	部门本年度结转结余总额与支出预算数的比率，用以反映和考核部门对本年度结转结余资金的实际控制程度。	结转结余率=(结转结余总额/支出预算数)×100%。结转结余率为0，得1分；每超过1%，扣10%权重分值，扣完为止。结转结余总额：部门本年度的结转资金与结余资金之和（以决算数为准）。	内乡县退役军人事务局2021年结余资金30万元，结转结余率=30/5464.39*100%=0.01%，依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。	1
		B104 公用经费控制率	2	部门（单位）本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率，用以反映和考核部门（单	公用经费控制率=(实际支出公用经费总额/预算安排公用经费总额)×100%。公用经费控制率≤100%，计满分；每上浮1%，扣	内乡县退役军人事务局2021年公用经费预算安排12.4万元，实际支出169.05万元，公用经费控制率=(169.05/12.4)×100%=1363.31%>100%。依据评分标准，本指标满分2分，实际得分0分，	0

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
				位)对机构运转成本的实际控制程度。	5%权重分值，扣完为止。	得分率 0。	
		B105 “三公经费”控制率	2	部门(单位)本年度“三公经费”实际支出数与预算安排数的比率,用以反映和考核部门(单位对“三公经费”的实际控制程度。	“三公经费”控制率=(实际支出三公经费总额/预算安排三公经费总额)×100%。“三公经费”控制率≤100%的记满分,大于100%不得分。	内乡县退役军人事务局 2021 年“三公经费”预算安排 33 万元,实际支出 21.97 万元。控制率=21.97/33*100%=66.58%。依据评分标准,本指标满分 2 分,实际得 2 分,得分率 100%。	2
		B106 政府采购执行率	1	部门本年度实际政府采购金额与应实施政府采购预算金额的比率,用以反映和考核部门政府采购预算执行情况。	政府采购执行率=(部门本年度实际政府采购金额/部门本年度应实施政府采购预算金额)×100%,执行率为 100%,计满分;每低于 1%,扣 5%权重分值,扣完为止。	内乡县退役军人事务局年初未进行政府采购预算计划,实际未进行政府采购。依据评分标准,本指标满分 1 分,实际得分 1 分,得分率 100%。	1
	B2 预算管理	B201 内部控制健全性	1	部门(单位)为加强预算管理规范财务行为而制定的管理制度是否健全完整,用以反映和考核部门(单位)预算管理制度对完成主要职责或促进事业发展的保障情况。	①单位建立健全预算编制、审批、执行、决算与评价等预算内容管理制度; ②单位建立健全收入、支出内部管理制度; ③单位建立健全政府采购预算与计划管理、政府采购活动管理、验收管理等政府采购内部管理制度; ④单位建立健全资产管理制度;	内乡县退役军人事务局编制了《财务管理制度》《2021 年内部控制制度》《固定资产管理制度》,涵盖了财务管理、资产管理、内部控制,经评价组查阅,各项管理制度健全、规范、合法。本指标满分 1 分,实际得分 1 分,得分率 100%。	1

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
					⑤基础数据信息和会计信息资料真实、完整、准确。具备一个得分要素，得到指标权重分值的20%。		
		B202 资金使用合规性	2	部门使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定,用以反映和考核部门预算资金的规范运行情况。	①财务核算符合财经法规和财务管理制度及专项资金管理有关规定; ②资金的拨付有完整的审批程序和手续; ③项目的重大开支经过评估论证; ④符合部门预算批复的用途; ⑤不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。具备一个得分要素，得到指标权重分值的20%。	评价组通过浏览内乡县人民政府网站，查阅《关于内乡县退役军人事务局审计报告》，报告内记载2021年内乡县退役军人事务局，在资金使用过程中，存在违规发放津贴补贴、超标准发放差旅费补助、财政资金未直接支付给供应商、工会经费支出不符合财务规定，不符合评价要点①③④。依据评分标准，本指标满分2分，实际得分0.5分，得分率25%。	0.5
		B203 预决算信息公开及时性	1	部门是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息,用以反映和考核部门预决算管理的公开透明情况。	①按规定内容公开预决算信息; ②按规定时限公开预决算信息。预决算信息是指与部门预算、执行、决算、监督、绩效等管理相关的信息。具备一个得分要素，得到指标权重分值的50%。	内乡县退役军人事务局作为独立核算单位，于2021年4月29日在内乡县人民政府网站将预算内容进行公开。2022年9月29日在年内乡县人民政府网站将决算内容进行公开。本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。	1

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
	B3 资产管理	B301 资产管理规范性	2	部门的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴,用以反映和考核部门资产管理规范情况。	①资产保存完整; ②资产配置合理; ③资产处置规范; ④资产账务管理合规、账实相符; ⑤资产有偿使用及处置收入及时足额上缴。 具备一个得分要素,得到指标权重分值的20%。	经评价组实地调研,退役军人事务局资产保存完整、资产配置合理,符合评价要点①②⑤,根据政府网站公开信息《关于内乡县退役军人事务局2021年度预算执行和其他财政收支审计结果公告》其中新采购的固定资产应计未记,不符合评价要点③④。依据评分标准,本指标满分2分,实际得分1.2分,得分率60%。	1.2
		B302 固定资产利用率	1	部门实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比率,用以反映和考核部门固定资产使用效率程度。	固定资产利用率=(实际在用固定资产总额/所有固定资产总额)×100%。利用率为100%计1分,每降1%,扣5%分值,扣完为止。	截止到2021年12月31日,内乡县退役军人事务局账面显示固定资产净值94.57万元,闲置、损毁、待报废的固定资产总额0万元。固定资产利用率100%。依据评分标准,本指标满分1分,实际得分1分,得分率100%。	1
	B4 业务管理	B401 业务管理制度健全性	2	部门为加强各项业务管理而制定的管理制度是否健全完整,用以反映和考核部门业务管理制度对完成主要职责或促进社会发展的保障情况。	①已制定或具有相应的业务管理制度; ②业务管理制度合法、合规、完整。 具备一个得分要素,得到指标权重分值的50%。	内乡县退役军人事务局已制定了《机关学习制度》《机关考勤制度》《政务公开制度》《文印管理制度》《公务收发管理制度》《印章管理制度》《档案管理制度》《卫生管理制度》《公务车辆管理制度》《公务来客接待制度》《首问责任制度》《限时办结制度》等相关业务管理制度,已制定的业务管理制度合法、合规、完整。依据评分标准,本指标满分2分,实际得分2分,得分率100%。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
		B402 制度执行有效性	2	业务实施是否符合相关业务管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①遵守相关法律法规和相关管理规定; ②项目申请、审核、评议、审批、发放程序符合要求; ③按照业务管理制度执行; ④业务资料及时归档。 具备一个得分要素,得到指标权重分值的25%。	经评价组查看相关资料显示,内乡县退役军人事务局基本遵守相关法律法规和相关业务管理规定执行事务,项目申请、审核、评议、审批、发放程序符合要求,业务资料及时归档。依据评分标准,本指标满分2分,实际得分2分,得分率100%。	2
C 产出	C1 部门整体目标工作	C101 部门整体项目完成率	5	部门本年度已完成的项目数量与应完成项目数量的比率,用以反映和考核部门当年对于全部预算项目的完成程度。	部门整体项目完成率=(已完成项目数量/部门应完成项目数量)×100%。完成率为100%,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	内乡县退役军人事务局2021年度预算编制开展17个项目4763.4万元,实际项目决算支付5023.09万元,项目名称预算和决算保持一一对应的只有4项,且尚未完成预算,其他项目在内乡县退役军人事务局项目支出决算明细表(财决05-2表)中,无法找到项目名称和与预算相对应的决算金额,该指标标准值5分,得分0分,得分率0%。	0
	C2 移交安置职责	C201 人员接收率	2	部门本年度已接收退役士兵、自主就业退役士兵、军休干部人数与应接收人数的比率,用以反映和考核部门当年移交安置工作的完成程度。	人员接收率=(已接收人员数量/应接收人员数量)×100%。 人员接收率为100%,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	内乡县退役军人事务局2021年应接收退役士兵190人,实际接收190人,接受率100%,该指标标准值2分,实际得分2分,得分率100%	2
		C202 人员安置	2	部门本年度已安置退役军人人数与应安置	人员安置率=(已安置人数/应安置人数)×100%。	内乡县退役军人事务局2021接受符合安置条件的退役军人9人,实际安置9	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
		置率		退役军人人数的比率,用以反映和考核部门当年安置退役军人工作的完成程度。	安置率为100%,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	人,安置率100%,该指标标准分值2分,实际得分2分,得分率100%	
		C203 两金接续完成率	2	部门本年度为符合条件的退役军人缴纳两金的完成程度	两金接续完成率=实际缴纳两金人数/应缴纳两金人数	根据内乡县退役军人事务局工作记录,2021年应为586人缴纳两金,实际缴纳两金586人,完成率100%,该指标标准分值2分,实际得分2分,得分率100%	2
	C3 培训 职责	C301 就业创业技能培训完成率	1	部门本年度实际培训人次与应计划培训人次的比率,用以反映和考核部门当年培训工作的完成程度。	培训完成率=(实际培训人次/应培训人次)×100%。完成率为100%,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	根据内乡县退役军人事务局当年的工作计划工作记录及访谈记录基础数据表,2021计划安排培训次数8次,实际完成培训计划8次,完成率100%,该指标标准分值1分,实际得分1分,得分率100%	1
C302 退役军人学历提升率		1	部门本年度鼓励安排退役军人进行学历培训达到的效果	学历提升率=(2021年学历提升人数/2020年学历提升人数)×100%。合格率≥0,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	根据访谈记录及基础数据表,内乡县退役军人2020年完成学历提升人数85人,2021年完成学历提升人数88人,提高率3.53%,该指标标准分值1分,实际得分1分,得分率100%	1	
C303 就业创业提高率		1	部门本年度对退役军人就业创业帮扶效果	就业创业提高率=2021年就业创业人数/2020年就业创业人数*100%,提高率≥0,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	根据访谈记录及基础数据表,评价组网站搜索,内乡县退役军人2021就业人数190人,2020年就业人数180人,就业提高率5.56%,该指标标准分值1分,实际得分1分,得分率100%。	1	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
	C4 优抚 职责	C401 优抚系统清理完成率	3	部门当年对优抚对象以前年度手工录入的信息进一步核对落实澄清信息化建档事项的完成情况	优抚系统清理核对完成,完成率 $\geq 100\%$,得标准分值,否则不得分	根据年度工作计划和访谈记录,优抚系统清理工作2021年已经全部清理完毕,以后优抚人员的增减将随时登记进入系统,该指标标准分值3分,实际得分3分,得分率100%	3
		C402 残疾证换发率	2	本年度退役军人残疾证换发数量与退役残疾军人数量的比率,用以反映残疾证换发工作的完成程度	残疾证换发率=(残疾证换发数量/残疾军人数量)*100%,完成率 $\geq 100\%$,得2分,否则,不得分	根据《军人抚恤优待条例》,退役军人残疾证书十年换发一次,2021年应换发残疾证书349人,实际换发349人,完成率100%,该指标标准分值2分,实际得分2分,得分率100%。	2
		C403 信息采集及光荣牌发放率	3	本年度信息采集发放光荣牌数量与实际应信息采集发放光荣牌的比率,用以反映退役军人信息采集及时性	信息采集光荣牌发放率=本年度信息采集已发放光荣牌数量/本年度信息采集应发放光荣牌数量	根据访谈记录,内乡县退役军人事务局2021依据《烈属军属和退役军人等家庭悬挂光荣牌工作实施办法》,本年度信息采集信息发放光荣牌303人,实现应采尽采,应发尽发。该指标标准分值3分,实际得分3分,得分率100%。	3
	C5 社会 关怀 职责	C501 慰问人次完成率	2	部门本年度实际慰问人次与计划慰问人次的比率,用以反映和考核慰问人次是否都达到预期的要求。	慰问人次完成率=(实际慰问人次/计划慰问人次) $\times 100\%$ 。完成率为100%,计满分;每降低1%,扣5%分值,扣完为止。	根据内乡县退役军人事务局年度工作计划,“八一”“春节”计划对驻军部队、退役军人、海防边防军人家属进行慰问17000人次,实际慰问17000人次,完成率100%,完成率100%。该指标标准分值2分,实际得分2分,得分率100%。	2
		C502 慰问及时性	2	用以反映慰问工作是否在预期的时间内完成。	在预期完成时间内完成慰问任务,计满分,每发生一次慰问延迟的,扣25%分值,扣完为止。	根据访谈记录,2021年内乡县退役军人事务局双拥慰问工作均按计划如期完成,该指标标准分值2分,实际得分2分,得分率100%。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
	C6 权益保障 职责	C601 优抚费用发放覆盖率	2	反映部门本年度优抚费用发放情况	优抚费用资金发放覆盖率 = (实际发放人数/应发放人数) × 100%。覆盖率为 100%，计满分，否则不得分	根据基础数据表, 2021 年优抚系统应发放补贴补助人次 5300 人, 发放金额 44 38.54 万, 实际发放 5200 人次, 发放金额 4138.45 万, 覆盖率 98.11%, 该指标标准分值 2 分, 实际得分 0 分, 得分率 0%。	0
		C602 安置费用发放覆盖率	2	反映部门当年安置费用发放情况。	优抚费用资金发放覆盖率 = (实际发放人数/应发放人数) × 100%。覆盖率为 100%，计满分，否则不得分	2021 年度安置费用应发放 400 人次, 发放金额 455.10 万元, 实际发放人次 400 人, 发放金额 455.10 万元, 覆盖率 100%, 该指标标准分值 2 分, 实际得分 2 分, 得分率 100%。	2
		C603 优抚、安置费用发放及时性	2	反映部门对优抚及安置各类费用发放的及时性	在要求时间前完成补助发放的, 计满分, 每发生一次资金发放延迟的, 扣 2 5% 分值, 扣完为止。	根据优抚及安置费用发放流程, 全部有财政系统将资金直接拨付银行按时代付至退役军人个人账户。该指标标准分值 2 分, 实际得分 2 分, 得分率 100%。	2
		C604 体检完成率	1	部门本年度实际安排体检人数与应安排体检人数的比率, 用以反映和考核部门当年体检工作完成程度。	体检完成率 = (实际安排体检人数/应安排体检人数) × 100%。完成率 ≥ 95%, 计 1 分; 每降低 1%, 扣 5% 分值, 扣完为止。	根据国家政策本年度符合体检人数 470 人, 体检标准 380 元/人, 实际体检 460 人, 体检完成率 97.87%, 该指标标准分值 1 分, 实际得分 1 分, 得分率 100%。	1
	C7 双拥 职责	C 701 双拥供应保障次数完成	4	该指标是部门本年度在“拥军优属、拥政爱民”工作中, 对内乡县驻军部队需要当地政府协调处理事项的完	双拥供应保障次数完成率 = 2021 年度实际解决事项/2021 年度驻军部队需要解决事项 * 100%	通过评价组访谈记录, 内乡县退役军事务局 2021 年度为驻军部队办理随军家属就业安置 2 名, 协调解决驻军部队子女入托入学 32 人, 为驻军部队随军未就业家属发放生活补贴, 为武警大队铺	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
		率		成情况		装沥青路面，协调驻军部队拆迁安置、自来水安置事宜等共计 9 件事项，及时为驻军部队地方问题排忧解难。该指标标准分值 4 分，实际得分 4 分，得分率 100%	
	C8 其他 职责	C801 组织宣 传、活 动完成 率	1	部门本年度实际组织宣传、活动次数与本年度计划组织宣传、活动次数，反映部门当年组织宣传、活动的完成情况。	组织宣传、活动完成率=（实际组织宣传、活动次数/计划组织宣传、活动次数）×100%。完成率≥100%，计满分；每降低1%，扣5%分值，扣完为止。	根据内乡县退役军人事务局提供的资料显示，2021年举办的活动有“八一”活动、“最美退役军人”评选活动、廉政教育活动等，均按计划圆满完成，组织宣传、活动完成率为100%。依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。	1
		C802 上级交 办其他 工作完 成率	1	部门当年上级交办其他工作完成情况。	完成率≥100%，计满分；每降低1%，扣5%分值，扣完为止。	通过现场访谈，内乡县退役军人事务局完成“两会”、驻京维稳值班等维稳工作、完成党风廉政建设，光荣院、双拥模范城市值班、下乡扶贫等上级交办其他工作，完成率为100%。依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。	1
	D1 履职 效益	D101 接件数 下降率	2	反映和考核部门当年接件数与上年接件数相比是否有所降低。	接件数下降率=[1-(2021年接件数/2020年接件数)]×100%。 下降率≥0%，计满分；每降低1%，扣5%分值，扣完为止。	经评价组与内乡县退役军人事务局相关人员访谈得知，2020年内乡县退役军人事务局接到信访投诉（含电话投诉、上门投诉、政策咨询等）1213件，2021年接到1183件，接件数下降2.47%，该指标标准分值2分，实际得分2分，得分率100%。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
		D102 接件数办结率	2	反映和考核部门当年对于接件数办结的效果。	接件办结率=(办结接件数量/接件数量)×100%。 办结率为100%，计满分；线上问卷调查，办结率每降低1%，扣标准分值50%的1%。	根据评价组与内乡县退役军人事务局相关人员访谈得知，2021年信访案件全部办结，根据评价组线上问卷调查显示，有1人投诉，并且没有解决，占总问卷数0.68%，该指标标准分值2分，实际得分1.93分，得分率97.32%。	1.93
		D103 维护社会稳定	1	通过各项部门工作，达到维护退役军人群体稳定目的。	本年度未发生退役军人群体社会事件的计满分，发生群体事件的不得分。	经评价工作组与内乡县退役军人事务局访谈得知，2021年度未发生退役军人群体社会事件。依据评分标准，本指标满分1分，实际得分1分，得分率100%。	1
		D104 上访人数下降率	2	退役军人进京（进郑）上访人数的减少，反映部门工作的效果。	上访人数下降率=[1-(2021年进京上访人数/2020年进京上访人数)]×100%。 下降率≥0%，计满分；每降低1%，扣5%分值，扣完为止。	2020年进京（省）上访人数0人，2021年进京（省）（按民政部、退役军人事务部部门登记）上访人数0人，上访人数下降率0，该指标满分2分，实际得分2分，得分率100%。	2
		D105 政策知晓率	3	退役军人群体对政策知晓程度。	通过对退役军人群体实际调查、发放问卷等方式了解对政策知晓度。知晓率=[(非常了解数×100%+部分了解数×80%+相当陌生数×60%+完全不了解数×40%)/调查问卷回收总数]×100% 知晓率≥90%计满分，每降低1%，扣5%的权重分值，扣完为止。	评价组共发放满意度调查问卷147份，第5题“您对国家关于退役军人优惠、鼓励、优待优抚等政策了解多少？”，选择“非常了解”的有79人，选择“部分了解”的有59人，选择“相当陌生”的有6人，选择“完全不了解”的有3人，知晓率=[(79×100%+59×80%+6×60%+3×40%)/147]×100%=89.11%，依据评分标准，本指标满分3分，实际得分2.9分，得分率96.67%。	2.9

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
					得分等于本指标权重分值×本指标值。		
		D106 退伍军人幸福感提升	3	通过社会关怀提升退伍军人幸福感。	通过对退役军人群体实际调查、发放问卷等方式了解项目是否提升困难群众生活水平。 提升程度=[(大幅提升×100%+提升×80%+有所提升×60%+少许提升×40%+完全没变化×0%)/调查问卷回收总数]×100%。 提升程度≥90%，计满分，每降低1%，扣5%的权重分值，扣完为止。	评价组共发满意度调查问卷 147 份。其中第 6 题“退役军人优待优抚政策提升了您的生活幸福感吗？”，选择“大幅提升”的有 92 人，选择“较大提升”的有 23 人，选择“一般”的有 21 人，选择“无感、感受不到优惠政策落实的”的有 11 人，提升程度=[(92×100%+23×80%+21×60%+11×40%/147)]×100%=86.67%，依据评分标准，本指标满分 3 分，实际得分 2.5 分，得分率 83.33%。	2.5
	D2 可持续性	D201 长效机制健全性	5	反映项目单位的工作是否可持续。	①单位人员是否能够满足工作的需求； ②单位设施设备是否能够满足工作的需求； ③单位预算资金是否能够满足工作需求。 符合指标要点分别得 1/3 权重分值。	内乡县退役军人事务局目前现有工作人员 15 名，基本能够满足现有工作需求，单位预算能够保证项目的持续开展，单位现有设备能够满足工作的需求，依据评分标准，本指标满分 5 分，实际得分 5 分，得分率 100%。	5
	D3 服务对象满意度	D301 受益对象满意度	7	考察服务对象满意度情况。	评价要点： 满意度=[(非常满意个数×100%+一般满意个数×80%+无感×60%+不满意个数×40%)/调查问卷问	评价组共发放满意度调查问卷 147 份，其中第 5 题“您对内乡县退役军人事务局 2021 年的各项工作开展情况总体满意吗？”，选择“非常满意”的有 93 人，选择“满意”的有 42 人，选择“一	7

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	评价过程	得分
					题总数]×100%。 满意度≥90%得满分，每降低1%，扣除相应权重分的5%，扣完为止。	般”的有12人，选择“不满意”的有0人，满意度=[(93×100%+42×80%+12×60%+0×40%)/147]×100%=91.02%，依据评分标准，本指标满分7分，实际得分7分，得分率100%。	
合计			100				86.03

附件二：满意度调查分析报告

服务对象满意度绩效评价问卷调查分析报告

一、调查对象与调查内容

（一）调查对象

本次调查对象为内乡县企业军转干部、自主择业军转干部、转业安置军转干部、退役士兵、军属、烈遗属等服务对象。

（二）调查内容

1.客观问题

受益对象的个人信息、对国家关于退役军人优惠、鼓励等政策了解程度、生活幸福感提升程度、部门整体工作满意程度。

2.主观问题

其他您想反馈的问题是？

二、调查方法与调查方式

（一）调查方法

针对上述问卷调查对象开展问卷调查，在抽样调查全面开展之前，先对部分样本问卷进行论证，依据论证结果对问卷和抽样方案进行修改和调整，以保证调研切合实际，顺利进行。

（二）调查方式

本次调查采用现场访谈与线上线下相结合问卷方式，回收问卷519份，有效问卷519份，其中线下2份，线上517份。

（三）问卷的发放和回收

评价组安排专业调查人员，组织安排问卷调查工作。在此过程

中，将维持良好的问卷作答环境，保证调研的科学性和严谨性。

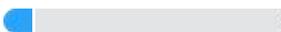
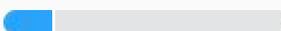
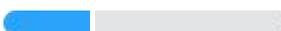
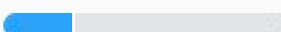
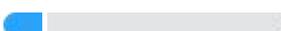
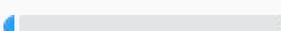
（四）调研安排

根据项目进度安排，评价组于 2022 年 9 月对调查对象开展问卷调查并回收、分析。

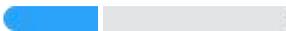
三、调查问卷的分析

内乡县退役军人、军属、烈遗属等服务对象 满意度调查问卷

1.您的年龄是 [单选题]

选项	小计	比例
A.20 岁-25 岁	15	 10.2%
B.26 岁-30 岁	25	 17.01%
C.31 岁-40 岁	45	 30.61%
D.41 岁-50 岁	36	 24.49%
E.51 岁-60 岁	20	 13.61%
F.60 岁以上	6	 4.08%
本题有效填写人次	147	

2.您在部队服役年限？() [单选题]

选项	小计	比例
A.1 到 3 年	49	 33.33%
B.3 到 5 年	50	 34.01%
C.5 到 12 年	21	 14.29%
D.12 年以上	27	 18.37%
本题有效填写人次	147	

3.您退出现役时的安置方式是什么? () [单选题]

选项	小计	比例
A.转业安置	58	 39.46%
B.自主择业	42	 28.57%
C.退休安置	1	 0.68%
D.复员	46	 31.29%
本题有效填写人次	147	

4.你对现在的安置方式满意吗 [单选题]

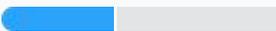
选项	小计	比例
A.非常满意	79	 53.74%
B.满意	43	 29.25%
B.一般	19	 12.93%
C.不满意	6	 4.08%
本题有效填写人次	147	

5.现就业情况? () [单选题]

选项	小计	比例
A.在职在岗	93	 63.27%
B.灵活就业	48	 32.65%
C.政府扶持就业	1	 0.68%
D.退休	5	 3.4%
本题有效填写人次	147	

6.您对国家关于退役军人优惠、鼓励等政策了解多少? ()

[单选题]

选项	小计	比例
A.非常了解	79	 53.74%
B.部分了解	59	 40.14%
C.相当陌生	6	 4.08%
D.完全不了解	3	 2.04%
本题有效填写人次	147	

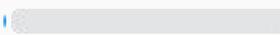
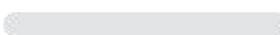
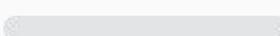
7.退役军人优待优抚政策提升了您的生活幸福感吗? ()

[单选题]

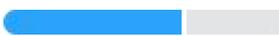
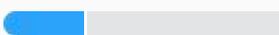
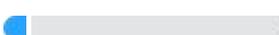
选项	小计	比例
A.大幅提升，处处体会到国家温暖，幸福感很高	92	 62.59%
B.较大提升，比一般市民幸福感高	23	 15.65%
C.一般	21	 14.29%
D.无感，感受不到优惠政策的落实	11	 7.48%
本题有效填写人次	147	

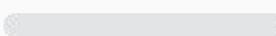
8.您对退役军人事务管理局的工作进行过投诉吗？()

[单选题]

选项	小计	比例
A.没有	144	 97.96%
B.有，但已经解决	2	 1.36%
C.有，并且没有解决	1	 0.68%
D.经常投诉	0	 0%
本题有效填写人次	147	

9.您对退役军人事务管理局 2021 年的各项工作的开展情况满意吗？() [单选题]

选项	小计	比例
A.非常满意	93	 63.27%
B.满意	42	 28.57%
C.一般	12	 8.16%

选项	小计	比例
D.不满意	0	 0%
本题有效填写人次	147	