

中山市民众街道公共服务办公室（中  
山市民众街道退役军人服务中心）  
2024 年度部门整体支出  
绩效评价报告

评价机构：广州捷诚信息咨询有限公司

评价时间：2025 年 5 月 12 日



# 目 录

一、部门基本情况 .....	1
(一) 部门主要职能与机构设置 .....	1
(二) 绩效目标设定 .....	2
(三) 资金使用情况 .....	2
二、绩效评价结果 .....	4
(一) 评价结论 .....	4
(二) 主要绩效指标分析 .....	5
三、履职业绩和效果 .....	12
(一) 社会救助提标扩面，民生保障精准有力 .....	12
(二) 助残扶弱精准施策，权益保障成效凸显 .....	13
(三) 养老服务提质增效，综合服务优化升级 .....	14
(四) 基层治理创新推进，事务管理规范有序 .....	15
(五) 政务服务效能升级，营商环境持续优化 .....	17
四、存在问题 .....	18
(一) 预算编制精度不足，绩效目标量化欠缺 .....	18
(二) 部分项目进度滞后，采购执行效率偏低 .....	19
(三) 大厅建设进度迟缓，政务效能提升受阻 .....	20
(四) 助餐服务吸引力弱，长者参与度待提升 .....	20
五、相关建议 .....	21

（一）科学编制部门预算，细化绩效目标管理 .....	21
（二）加快项目实施进度，强化采购统筹管理 .....	22
（三）加速政务设施建设，优化大厅管理模式 .....	23
（四）创新助餐服务模式，提升长者服务水平 .....	23
附件 .....	25

为进一步提高财政支出管理水平，增强预算安排的科学性、准确性、有效性，检验预期目标实现程度和效果。中山火炬高技术产业开发区财政局根据《中山市人民政府关于全面实施预算绩效管理的工作意见》（中府〔2020〕102号）和《广东省省级部门整体支出绩效评价管理办法》（粤财绩〔2017〕13号）等有关规定，委托第三方机构组成评价专家组，对“中山市民众街道公共服务办公室（中山市民众街道退役军人服务中心）2024年度部门整体支出”进行绩效评价，形成本绩效评价报告。

## 一、部门基本情况

### （一）部门主要职能与机构设置

#### 1.中山市民众街道公共服务办公室部门主要职能

负责公共服务、民政事务、退役军人事务等工作。负责救济救助工作。负责落实老人福利，指导推进养老服务工作。负责婚姻、殡葬、收养管理服务。指导实施城乡基层群众性自治组织建设，依法开展社会组织管理。会同有关部门推进社会工作人才队伍开展建设和管理，组织实施行政区划、行政区域界线管理和地名管理工作。组织实施促进慈善事业发展。开展退役军人思想政治、管理保障等工作，按要求落实退役军人移交安置和服务管理，负责退役军人教育培训、就业创业、优待抚恤等工作，开展拥军优属。协助火炬开发区负责政务服务大厅的日常管理，以及对进驻事项办理的组织协调、监督管理和指导服务。负责残联、红十字会日常工作。

#### 2.机构设置及人员情况

中山市民众街道公共服务办公室（以下简称：民众公共服务办）现有公务员编制 5 名，其他人员 28 名；中山市民众街道退役军人服务中心（以下简称：民众退役军人服务中心）现有事业管理人员和专业技术人员编制 2 名，其他人员 2 名。

## （二）绩效目标设定

1.民众公共服务办 2024 年部门绩效目标主要内容如下：

- （1）全面保障民生福祉，加大社会救助力度；
- （2）保障残疾人权益，推进残疾人福利事业有序发展；
- （3）弘扬博爱精神，推动红十字事业的发展；
- （4）深化综合养老服务工作，提升养老服务质量；
- （5）加强基层治理，推动社会事务规范化管理；
- （6）提升政务服务能力，加快推进一流营商环境建设。

2.民众退役军人服务中心 2024 年部门绩效目标主要内容如下：

（1）主要负责政策落实、服务保障、权益维护、就业创业支持等；

（2）年度绩效目标：预算执行率  $\geq 95\%$ ，重点项目资金到位率 100%；补助资金发放及时率 100%。

## （三）资金使用情况

1.民众公共服务办 2024 年资金使用情况

民众公共服务办 2024 年部门年初预算 3754.35 万元，调整后全年预算数 3791.51 万元（其中：一般公共预算财政拨款收入 3754.81 万元、政府性基金预算财政拨款收入 36.70 万元）（详见表 1）。

表1 2024年公共服务办部门预算安排情况（单位：万元）

项目（按支出性质和经济分类）	年初预算数	全年预算数	决算数
栏次	1	2	3
一、一般公共预算财政拨款收入	3,754.35	3,754.81	3,108.53
二、政府性基金预算财政拨款收入	0	36.70	36.70
合计	3,754.35	3,791.51	3,145.23

2024年民众公共服务办部门预算实际支出3145.23万元（其中：一般公共预算财政拨款支出3754.81万元、政府性基金预算财政拨款支出36.70万元），支出率为82.95%。其中：基本支出全年预算数431.32万元，实际支出423.85万元，支出率为98.27%；项目支出全年预算数3360.19万元，实际支出2721.38万元，支出率80.99%（详见表2）。

表2 2024年公共服务办部门预算支出情况（单位：万元）

项目（按支出性质和经济分类）	年初预算数	全年预算数	决算数
栏次	1	2	3
一、基本支出	400.74	431.32	423.85
人员经费	390.06	422.82	416.73
公用经费	10.68	8.50	7.12
二、项目支出	3,353.61	3,360.19	2,721.38
其中：基本建设类项目	198.00	198.00	0
合计	3,754.35	3,791.51	3,145.23

数据来源：中山市民众街道公共服务办公室2024年决算报表，报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

## 2. 民众退役军人服务中心2024年资金使用情况

民众退役军人服务中心2024年部门年初预算1397.02万

元，调整后全年预算数 1316.62 万元（详见表 3）。

表 3 2024 年退役军人服务中心部门预算安排情况（单位：万元）

项目（按支出性质和经济分类）	年初预算数	全年预算数	决算数
栏次	1	2	3
一、一般公共预算财政拨款收入	1,397.02	1,316.62	1,283.47
二、政府性基金预算财政拨款收入	0	0	0
合计	1,397.02	1,316.62	1,283.47

2024 年民众退役军人服务中心部门预算实际支出 1283.47 万元，支出率为 97.48%。其中：基本支出全年预算数 97.61 万元，实际支出 97.44 万元，支出率为 99.83%；项目支出全年预算数 1219.01 万元，实际支出 1186.03 万元，支出率 97.29%（详见表 4）。

表 4 2024 年退役军人服务中心部门预算支出情况（单位：万元）

项目（按支出性质和经济分类）	年初预算数	全年预算数	决算数
栏次	1	2	3
一、基本支出	108.67	97.61	97.44
人员经费	107.50	96.46	96.46
公用经费	1.17	1.16	0.98
二、项目支出	1,288.36	1,219.01	1,186.03
其中：基本建设类项目	0	0	0
合计	1,397.02	1,316.62	1,283.47

数据来源：中山市民众街道退役军人服务中心 2024 年决算报表，报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

## 二、绩效评价结果

### （一）评价结论

经民众公共服务办（退役军人服务中心）自评、专家评价组书面评价和现场核查，评价组认为民众公共服务办（退役军人服务中心）筑牢社会民生救助底线，在解决困难群众最基本生活需求，开展兜底民生服务方面取得突破。但同时评价组也注意到，部门在预算编制、绩效目标设置、项目实施进度、重点工作完成等方面仍存在一些问题和不足。

评价组从预算编制情况、预算执行情况、预算使用效益三个方面对民众公共服务办 2024 年部门整体支出进行评价。其综合得分为 86.00 分，评价等级为“良”，评价指标详见表 5:

表 5 一级指标评价得分表

评价因素	分值	评价得分	得分率（%）
一、预算编制情况	30.00	23.50	78.33%
二、预算执行情况	40.00	37.00	92.50%
三、预算使用效益	30.00	25.50	85.00%
评价总得分	100.00	86.00	86.00%

## （二）主要绩效指标分析

### 1. 预算编制情况

民众公共服务办（退役军人服务中心）能够按照预算编制原则和要求编制 2024 年部门预算，预算分配符合市委、市政府、火炬开发区管委会方针政策和部门职责；部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，能够根据项目的轻重缓急进行分配资金。

存在的主要问题：一是部门预算精确度不高。如根据民

众公共服务办的“部门决算量化评价表”，其财政拨款收入预决算差异率为-16.22；又如，退役军人服务中心的财政拨款收入预决算差异率为-8.13，部门财政拨款收入预决算差异率较大。二是项目绩效目标以定性指标为主。根据公开的《2024年中山市民众街道公共服务办公室部门预算》之“部门预算项目支出及其他支出预算表”，其各类支出项目绩效目标，主要以定性指标为主。同样，根据公开的《2024年中山市民众街道退役军人服务中心部门预算》之“部门预算项目支出及其他支出预算表”，其各类支出项目均没有设定相应项目绩效目标，难以考核衡量其后续目标完成程度。

## 2. 预算执行情况

民众公共服务办制定了各类规章制度，制度建设相对完善，检查中暂未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；按规定内容、在规定时限和范围内公开部门预决算；根据预算批复安排各项支出，保障基本需求；项目支出与项目进度总体相协调，并对项目进行了监管。

存在的主要问题：一是部分项目预算支出率较低。民众公共服务办2024年部分项目预算支出率低于50%，还有部分项目支出率为0或被调整调剂至其他项目（详见表6）。如，统筹区民众街道网络安全建设项目支出率为0%、统筹区新行政服务大厅建设费用（设备购置部分）支出率为3.34%、统筹区新行政服务大厅建设费用（基建装修部分）支出率为6.60%、统筹区长者饭堂运营经费支出率为23.05%；又如，退役军人服务中心的统筹区优抚对象家庭危房改造资

金、统筹区优抚对象家庭危房改造资金和统筹区创业孵化基地专项经费使用率均为 0，统筹区复退军人工作站经费使用率为 1.12%，统筹区退役士兵适应性培训及座谈会经费使用率为 10.29%。二是资金支付进度不均衡，影响项目及时见效。如民众公共服务办 2024 年全年支出进度 97.48%，但部分项目资金支付集中在第四季度（占比 40%），存在不均衡问题。三是政府采购执行率较低。根据公开的《2024 年中山市民众公共服务办公室部门预算》之“四、政府采购情况”：“四、政府采购情况 2024 年本部门政府采购安排 459 万元，其中：货物类采购预算 303.62 万元，工程类采购预算 0 万元，服务类采购预算 155.38 万元等”。根据民众公共服务办 2024 年决算报表之“机构运行信息表”，2024 年其政府采购支出合计 68.05 万元，其中政府采购货物支出 0.55 万元，政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 67.50 万元。政府采购执行率为 14.83%。

表 6 2024 年民众公共服务办部门主要项目支出情况（单位：万元）

序号	项目名称	年初预算	实际支出	支出率
1	二次分配-民众卫健局-统筹区老龄人 项目经费	0.76	0.00	0.00%
2	统筹区民众街道网络安全建设项目	98.00	0.00	0.00%
3	统筹区双低特困人员年度能力评估 费用	2.00	0.00	0.00%
4	统筹区特困人员照料护理服务经费	10.20	0.00	0.00%
5	统筹区新行政服务大厅建设费用（设 备购置部分）	303.62	10.13	3.34%

6	统筹区新行政服务大厅建设费用（基建装修部分）	142.00	9.37	6.60%
7	统筹区长者饭堂运营经费	24.00	5.53	23.05%
8	统筹区民众街道道路命名、界线、界桩经费	5.40	1.88	34.81%
9	统筹区政务服务大厅日常运营费用	15.06	6.70	44.50%
10	统筹区残疾人就业保障金支出（基金转列公共预算）	25.00	13.10	52.40%
11	统筹区适老化改造	4.00	2.10	52.50%
12	统筹区特殊儿童群体基本生活保障（非三保）	2.09	1.31	62.49%
13	统筹区临时困难救助	3.83	2.47	64.67%
14	统筹区未成年人保护点运营费	1.90	1.31	68.75%
15	统筹区高龄户籍老人政府津贴（街道）	4.00	2.76	69.00%
16	车辆货币化经费	1.46	1.04	71.68%
17	统筹区紧急呼叫装置（爱心铃）管理服务费（政府购买服务）	20.80	14.92	71.75%
18	统筹区应休未休经费	6.74	5.21	77.40%
19	公务包干经费	3.96	3.08	77.59%
20	统筹区特困人员供养（非三保）	23.57	18.47	78.38%
21	统筹区居家（综合）养老服务中心项目服务费	84.58	67.66	80.00%
22	统筹区农村组织运转经费（村务监督	27.00	22.85	84.62%

	委员会成员补贴) (非三保)			
23	统筹区双百工程服务站点运营费	8.50	7.66	90.15%
24	统筹区慈善爱心超市	13.00	12.12	93.22%
25	统筹区双低危房改造	56.00	53.39	95.35%
26	统筹区严重精神障碍患者救治救助 经费	200.00	193.76	96.88%
27	统筹区残疾人两项补贴 (非三保)	50.00	48.59	97.19%
28	编外人员工资 (机关事业单位行政办 公人员)	250.53	244.36	97.54%
29	统筹区残疾人就业保障金支出 (基金 转列公共预算)	515.75	507.88	98.47%
30	统筹区临时困难救助	27.00	26.82	99.35%
31	统筹区老年人福利补贴 (三保)	243.96	243.94	99.99%
32	残疾人保障专项经费	28.00	28.00	100.00%
33	残疾人机动轮椅车燃油补贴	0.08	0.08	100.00%
34	春节慰问金 2024	7.94	7.94	100.00%
35	公务交通补贴	2.88	2.88	100.00%
36	公务交通补贴	0.65	0.65	100.00%
37	规范性津贴补贴	38.32	38.32	100.00%
38	规范性津贴补贴	6.15	6.15	100.00%
39	机关工伤、医疗保险 (含生育保险)	3.98	3.98	100.00%
40	机关工伤、医疗保险 (含生育保险)	0.52	0.52	100.00%
41	机关基本工资	16.00	16.00	100.00%

42	机关基本工资	3.36	3.36	100.00%
43	机关基础绩效奖	13.13	13.13	100.00%
44	机关基础绩效奖	2.19	2.19	100.00%
45	机关年度考核奖	8.64	8.64	100.00%
46	机关年度考核奖	3.01	3.01	100.00%
47	机关年度考核奖	1.97	1.97	100.00%
48	机关养老保险	10.41	10.41	100.00%
49	机关养老保险	2.37	2.37	100.00%
50	机关医疗保险补助	0.64	0.64	100.00%
51	机关医疗保险补助	0.14	0.14	100.00%
52	机关职业年金	5.21	5.21	100.00%
53	机关职业年金	1.18	1.18	100.00%
54	机关住房改革补贴	29.56	29.56	100.00%
55	机关住房改革补贴	8.07	8.07	100.00%
56	机关住房公积金	12.25	12.25	100.00%
57	机关住房公积金	2.85	2.85	100.00%
58	老龄活动专项经费	0.36	0.36	100.00%
59	立功受奖一次性奖金	0.15	0.15	100.00%
60	民政大专项（养老服务补助）-困难 老年人用餐补助	1.18	1.18	100.00%
61	年终一次性奖金	1.34	1.34	100.00%
62	年终一次性奖金	0.40	0.40	100.00%
63	社会福利事业资助经费（2024年综合 养老服务中心运营补助）	8.70	8.70	100.00%

64	统筹区残疾人两项补贴（非三保）	17.00	17.00	100.00%
65	统筹区残疾人两项补贴（三保）	325.80	325.80	100.00%
66	统筹区高龄户籍老人政府津贴（街道）	2.70	2.70	100.00%
67	统筹区高龄户籍老人政府津贴（街道）	4.00	4.00	100.00%
68	统筹区敬老院（居家养老）运营经费	257.68	257.68	100.00%
69	统筹区民众街道委托浪网村管理残疾人中心及社工综合服务中心管理费	9.25	9.25	100.00%
70	统筹区农村组织运转经费（村务监督委员会成员补贴）（三保）	26.88	26.88	100.00%
71	统筹区特困人员供养（非三保）	11.47	11.47	100.00%
72	统筹区特困人员供养（三保）	20.82	20.82	100.00%
73	统筹区特殊儿童群体基本生活保障（非三保）	11.69	11.69	100.00%
74	统筹区特殊儿童群体基本生活保障（三保）	25.21	25.21	100.00%
75	统筹区慰问支出（春节慰问）	10.00	10.00	100.00%
76	统筹区最低生活保障（非三保）	499.58	499.58	100.00%
77	统筹区最低生活保障（三保）	173.10	173.10	100.00%
合计		3791.51	3145.23	82.95%

### 3.预算使用效益

民众公共服务办积极适应民政工作新常态，抓重点、攻难点、出亮点，狠抓工作落实，着力保障民生，服务人民群众，扎实推进社会保障兜底脱贫工作，较好地完成了领导交办的各项工作任务。

存在的主要问题：一是新政务服务大厅建设未完成。由于星樾荟小区开发商未能按协议合同要求在 2023 年底前交付公建配套物业，导致新政务服务大厅建设进度滞后。经多次会议协调后，该开发商从 2023 年 12 月份开始停工至今还未复工，并于 5 月底官宣将继续停工至 10 月 8 日，期间不能配合民众政务服务办开展小区公建配套建设、验收、移交等工作，严重影响进场施工计划。二是“长者饭堂”服务人数较少。长者用餐热情不高，农村老年群体对于“长者饭堂”心理接受度较低，且街道地域较广、长者居住地分散，长者上门就餐耗费较大的交通成本和时间成本；部分长者反映饭堂口味不合个人用餐习惯、菜品可选择性有限，难以满足不同长者的不同需求。三是部分退役军人由于学历层次不高、专业技能欠缺，导致难就业、难创业。2024 年返乡退役军人士兵报到 31 人，推荐岗位成功就业 23 人次，协助 2 名自主创业退役军人享受政府贴息创业担保贷款 20 万元。街道内企业提供的岗位难以满足 50-60 岁退役军人就业需求。

### 三、履职业绩和效果

#### （一）社会救助提标扩面，民生保障精准有力

1.完善社会救助体系，加大困难群众救助力度。把好保障对象家庭经济状况审核关，做到应保尽保。构建多层次救

助体系，2024年累计发放困难群众补贴761.65万元，覆盖低保、特困、孤儿等群体297户479人。

2.发挥临时困难救助托底线、救急难的作用。创新“临时救助+专项救助”模式，全年救助56户困难家庭，发放29.3万元，并为3户特困家庭争取市级救助金4.42万元。

3.整合慈善超市资源，做好惠民工作。升级慈善超市示范点，2024年以来，共计为低保、低保边缘家庭、支出型困难家庭、散居特困、孤儿等322户困难对象兑换价值12.76万元的生活物资，实现“物资+服务”双保障。

4.困难家庭住房保障工作稳步推进。一是全面排查住房隐患，锁定50户困难家庭（含C级15户、D级4户），通过重建、修缮等方式消除隐患42户。二是分类施策推进危房改造：C级危房修缮加固完成率93%（14/15户），D级危房修缮加固完成率50%（2/4户）。

## （二）助残扶弱精准施策，权益保障成效凸显

1.康养服务提档升级。按省四星级标准建成社区康园中心，投入超100万元完善设施及社工服务，服务38名残疾人，开展工疗、心理咨询等活动70场次。

2.助残服务精准触达。发放残疾人补贴658.35万元，惠及1778名持证残疾人。

3.加大力度促进残疾人就业及积极提升残疾人就业技能。创新“技能+就业”模式，组织2场职业技能培训（60人次参与），举办专场招聘会2场。

4.助力残疾人交流、居家、出行无障碍。实施“无障碍

改造计划”，为 73 名残疾人申请配备了辅助器具，为 22 名残疾儿童申请康复训练救助。为 9 户困难重度残疾人家庭申报居家无障碍改造。

5.积极开展 2024 年中山市慈善万人行捐款活动。广泛发动民众商会、民众青企等团体和社会各界支持，发动企业认捐善款超 199 万元，发动机关事业单位、村（社区）、学校师生等踊跃捐款，共筹得善款超 42.91 万元，共已入账 240.97 万元。

6.切实做好助学、助困、助医工作，帮助贫困家庭走出困境。春节前开展困难群众春节慰问活动，共惠及 2446 人次，发出慰问金（品）46.31 万元；开展博爱送万家活动，为 60 户困难群众送上慰问金，共 3 万元；开展 2024 年“爱心伴成长”活动，共为 92 名困难学子获得市红十字会助学帮扶，并常年接受群众向红会临时困难救助的申请。

7.联动各方资源，打造养老服务新模式。携手市红十字会和中山市心理咨询师协会，启动“养老服务+生命教育”——红十字·情暖长者心项目，主要针对辖区内困难、独居、失能、残疾等老年群体，为他们提供上门心理服务、法律援助、个案跟进、养老保健等专业服务，有效提升老年人的自我权益保护意识和心理健康素质，帮助老年人树立积极、健康的老龄观。

### （三）养老服务提质增效，综合服务优化升级

1.老龄事业有保障。每月为 80 岁及以上老人发放高龄津贴，全街道共有 1881 名高龄老人享受高龄津贴。落实困难

群体能力评估工作。根据评估的结果及对象的服务需求，安排专业人员提供生活照料和上门医疗服务。

2.深化综合养老服务工作。一是深化“3+4+N”居家养老服务模式。打造综合养老服务中心、居家养老服务体系、“互联网+”等三大平台，做强助洁、助医等服务，拓展精神慰藉、探视探访等N项服务，为36名居家资助对象提供上门家政及上门康复服务约3892小时。二是满足民众街道特殊老年人的膳食服务需求。目前已实现助餐服务全覆盖，为辖区老年人打造“15分钟助餐服务圈”。三是精准服务，满足困难老人多样化需求。采购第三方专业服务，为161名散居特困、双低家庭、独居等老年人，以及730名社会老年人提供爱心铃服务，为辖区老年人送去社会的温暖和关怀。四是有序推进困难老年人进行适老化改造。对辖区困难老年人进行初步排查，已为23名有适老化改造需求的老年人提供家居适老化改造服务。

3.对标对表，逐步提高敬老院管理水平和服务质量。一是养老服务成效显著。2024年3月被省民政厅评为三星级养老机构。二是推进敬老院升级改造。对二楼长者房间进行装修，并对长者住宿环境进行升级改造；三是有序提升入住率。建立长者入住业务推进团队，联动周边单位、村（社区）对敬老院管理水平和收费标准进行宣传推广。四是丰富院内老人文娱生活。联合综合养老服务中心开展多种活动，包括长者日常活动、生日会、健康宣教活动、传统节日活动等。

（四）基层治理创新推进，事务管理规范有序

1.加强基层治理和乡风建设。一是各村（社区）的村规民约（居民公约）修订稿经民众街道司法部门审核，并经民众街道党工委审议通过。二是开展村级议事协商并成立村（社区）议事会 19 个，规范议事事项、成员、制度、工作常态化等，推动形成协商主体广泛、内容丰富、形式多样、程序科学、制度健全、成效显著的社区协商新局面。三是压实村（社区）责任，扎实开展村（居）务公开、村（居）务监督相关工作。组织开展 2024 年村（居）务监督委员会业务培训班，进一步提高全街道村（居）务监督委员会监督水平和履职能力。开展村（社区）开展村（居）务公开、村（居）务监督及“四议两公开”督导检查，加强和规范村（社区）的落实好民主自治、民主决策等工作，对各村（社区）开展“回头看”，督促问题整改完成。对照《村（居）务公开工作专项检查量化表》的检查内容、评分标准到各村（社区）开展一次全面检查，进一步推进村级党务、村（居）务、财务公开工作制度化、规范化，切实保障广大群众的知情权、参与权和监督权。

2.积极开展地名管理工作，完善道路命名规范化。一是根据《地名管理条例》及相关规定，严格遵循地名命名原则，确保地名命名、更名的科学性、合理性和规范性，本年度已完成 10 条街巷命名工作，进一步完善辖区内道路名称。二是建立民众街道路名园名库，聘请省规划设计院对民众街道辖区内在建、未建、已规划的道路进行命名规划，并形成《民众街道路名园名规划》初稿。

3.打通民生服务“最后一公里”，发挥“双百”社工专业优势。一是精准化识别服务对象，为其提供精细化服务。围绕双低困难家庭、独居长者、困境儿童、残疾人等680户民政对象开展社会工作服务。2024年，“双百”社工走访服务对象3306人次、电访536人次，开展个案30例，完善建档678份。开展34场政策宣传，参与群众达2873人次。二是推动社区志愿服务发展，成立本土化志愿服务队伍。在日常的活动中挖掘有潜力的志愿者，并成功培育7支志愿服务队伍，培育志愿者骨干9人。通过“时间超市”志愿服务时数兑换机制，吸引和鼓励困难群体及一般群众参与到志愿服务中。三是“社工+党建+慈善”共同联动多方力量参与社会服务。积极收集社区慈善资源，建立完善村（社区）“慈善资源库”，积极与36家社会组织、企业等建立联动关系，开展资源链接活动。2024年共链接物资2129份，折合价值约9.38万元。

#### （五）政务服务效能升级，营商环境持续优化

1.优化对外服务事项，提升企业群众办事便利度。配合做好依申请事项承接及调整工作，完成政务服务事权委托签订，核对并调整委托事权的系统信息，实现政务服务事项在广东省政务服务网实时对外公开。逐步提升12345政务服务热线服务质量。12345政务服务热线工单无黄牌红牌，按时办结率100%。

2.提升政务服务能力。一是优化政务服务中心标识建设。对照镇街政务服务中心评价指标要求，完善各业务窗口标志

标识，提升办事便利度。二是优化大厅窗口建设。人社分中心新设“企业职工退休一件事”业务，有效简化业务流程，实现事项申办材料一次提交、一窗办结。三是优化提升政务服务满意度。积极引导办事群众、企业对窗口工作人员服务意识、服务态度、办事效率等方面评价。四是推进电子证照授权用证推广工作。积极做好电子证照授权用证推广工作，引导申请人登录个人数字空间授权使用电子证照。五是配合做好企业电子印章推广工作。联同三大集团公司利用微信公众号、服务工作群等方式，做好企业电子印章平台与应用推广工作，实现企业宣传覆盖 2406 家。

3.打通服务村（社区）“最后一公里”，便民服务到家门口。“粤智助”自助服务机平台入驻全街道各村（社区）党群服务中心，实现二百多项便民服务自助办。2024 年以来民众街道自助机业务量达两万五千余件。

4.整合数据资源，支撑“百千万工程”综合信息平台。联合公安部门挑选并上报视频点位 46 个，完成率 112%，视频质量抽检合格率 100%。信息化专班收集“百千万工程”相关数据 1200 余条、提交表单 100 余条，内容涵盖民众街道各项数据指标。建设民众街道无人机机库，将街道无人机资源整合，与省无人机资源和应用平台并轨，完成镇级百千万驾驶舱无人机操作录制工作。

#### 四、存在问题

##### （一）预算编制精度不足，绩效目标量化欠缺

1.部门预算精确度不高。如根据民众公共服务办 2024 年

“部门决算量化评价表”，其财政拨款收入预决算差异率为-16.22；又如，退役军人服务中心的财政拨款收入预决算差异率为-8.13，部门财政拨款收入预决算差异率较大。

2.绩效目标不够量化，难以衡量其实现程度。根据公开的《2024年中山市民众街道公共服务办公室部门预算》之“部门预算项目支出及其他支出预算表”，其各类支出项目均没有设定相应项目绩效目标主要以定性指标为主。同样，根据公开的《2024年中山市民众街道退役军人服务中心部门预算》之“部门预算项目支出及其他支出预算表”，其各类支出项目均没有设定相应项目绩效目标，难以考核衡量其后续目标完成程度。

## （二）部分项目进度滞后，采购执行效率偏低

1.部分项目预算支出率较低。民众公共服务办2024年部分项目预算支出率低于50%，还有部分项目支出率为0或被调整调剂至其他项目。如，统筹区民众街道网络安全建设项目支出率为0%、统筹区新行政服务大厅建设费用（设备购置部分）支出率为3.34%、统筹区新行政服务大厅建设费用（基建装修部分）支出率为6.60%、统筹区长者饭堂运营经费支出率为23.05%；又如，退役军人服务中心的统筹区优抚对象家庭危房改造资金、统筹区优抚对象家庭危房改造资金和统筹区创业孵化基地专项经费使用率均为0，统筹区复退军人工作站经费使用率为1.12%，统筹区退役士兵适应性培训及座谈会经费使用率为10.29%。

2.资金支付进度不均衡，影响项目及时见效。如民众公

共服务办 2024 年全年支出进度 97.48%，但部分项目资金支付集中在第四季度（占比 40%），存在不均衡问题。

3.政府采购执行率较低。根据公开的《2024 年中山市民众公共服务办公室部门预算》之“四、政府采购情况”：“四、政府采购情况 2024 年本部门政府采购安排 459 万元，其中：货物类采购预算 303.62 万元，工程类采购预算 0 万元，服务类采购预算 155.38 万元等”。根据民众公共服务办 2024 年决算报表之“机构运行信息表”，2024 年其政府采购支出合计 68.05 万元，其中政府采购货物支出 0.55 万元，政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 67.50 万元。政府采购执行率为 14.83%。

### （三）大厅建设进度迟缓，政务效能提升受阻

2024 年完成新政务服务大厅室内装修施工图审图、信息化设计完成专家评审环节、项目中介预算编制。由于星樾荟小区开发商未能按协议合同要求在 2023 年底前交付公建配套物业，导致新政务服务大厅建设进度滞后。经多次会议协调后，该开发商从 2023 年 12 月份开始停工至今还未复工，并于 5 月底官宣将继续停工至 10 月 8 日，期间不能配合民众政务服务办开展小区公建配套建设、验收、移交等工作，严重影响进场施工计划，新政务服务大厅建设未完成。

### （四）助餐服务吸引力弱，长者参与度待提升

1.农村老年群体对于“长者饭堂”心理接受度较低，倾向于自己动手做饭，且做饭成本较低，因此用餐热情不高。

2.民众街道地域较广、长者居住地分散，长者上门就餐

耗费较大的交通成本和时间成本，使得服务对象享受助餐服务不到一周便不愿到长者饭堂用餐。

3.众口难调，部分长者反映饭堂口味不合个人用餐习惯、菜品可选择性有限，难以满足不同长者的不同需求，因此用餐热情不高。

## 五、相关建议

### （一）科学编制部门预算，细化绩效目标管理

1.提高部门预算科学性。民众公共服务办在编制部门年度预算时，一是在预算编制工作开展时统筹考虑，根据部门近三年实际支出情况和部门中长期发展工作目标，结合部门年度工作方向，对项目实施内容进行调整，优化支出预算结构。二是应当根据部门的主要职责、重点工作任务，设立相关项目，安排相应预算，确保预算安排与职责履行高度相关。三是细化项目预算。在编制项目预算过程中，应根据项目实际情况和项目难度，测算项目工作量。对于基建类或维修项目，应在测算工作量的基础上，依据相关预算标准，列出项目费用测算过程，从而编制项目预算。

2.强化预算绩效目标管理。民众公共服务办应结合年度重点工作任务和“十五五”发展规划等，在设置部门整体绩效目标时，应突出体现部门履职业绩和履职效果的核心指标和关键性指标，并予以量化。对于项目绩效指标，根据项目实施内容设置产出指标和效益指标，效益指标要尽可能量化，评价标准或计算方式要清晰明了。通过绩效指标完成情况反映绩效目标实现程度，充分发挥绩效目标导向性作用。

## （二）加快项目实施进度，强化采购统筹管理

1.制定项目实施计划，明确项目目标任务。在制定工作计划时要尽可能具体明确，充分考虑工作目标、工作时间、人员投入等因素，将年度工作目标分解成各季度工作目标、月度工作目标，明确项目实施过程各关键节点的完成时间。民众公共服务办督促项目经办部门加快推进项目实施进度，确保了项目有序顺利推进。对于统筹区民众街道网络安全建设项目、新政务服务大厅建设项目等，明确各阶段的任务、时间节点和责任人，加大沟通协调力度，确保项目按计划推进。

2.建立动态监控体系。利用信息化手段，对预算执行情况进行实时跟踪和监控。设置关键指标和预警值，当预算执行出现偏差时及时发出预警信号。定期召开预算执行分析会议，对预算执行情况进行深入分析，查找偏差原因，及时采取措施加以纠正。

3.合理安排资金支付。根据项目进度和实际需求，合理安排资金支付计划，避免资金支付过于集中在某一时期。对于民众公共服务办的项目，在年初制定资金支付计划时，充分考虑项目各阶段的资金需求，避免第四季度集中支付。对于预算支出率为0或被调整调剂至其他项目的情况，要严格审核资金调整的合理性，避免资金闲置或浪费。

4.加强部门预算采购管理。在编制采购预算时，要充分结合项目实际需求和市场价格情况，确保采购预算的合理性和准确性。同时，加强对采购预算执行情况的监控，及时调

整采购计划，提高政府采购执行率。如发现采购预算过高或过低，应及时进行调整，避免预算浪费或不足。

### （三）加速政务设施建设，优化大厅管理模式

1.加快推进新政务服务大厅建设。将加强与新政务服务大厅开发商沟通，争取配合进场施工；同时，将进一步加强与市政数局和区政社局的沟通，尽快确定民众街道行政服务中心在火炬统筹区的定位。

2.实现民众街道政务服务事项均可网上预约办事。目前民众街道处于“一个主中心，三个分中心”（现政务服务中心和市场监管、人社、公安三个分中心）的现状，只有主中心配备了“云预约”系统和“好差评”服务评价器，加强与区财政沟通，争取得到区财政支持，协助各分中心完成“云预约”系统和“好差评”服务评价器的覆盖，实现民众街道政务服务事项均可网上预约办事。

### （四）创新助餐服务模式，提升长者服务水平

1.继续加强网络宣传与到户宣传相结合，多利用各项活动、到户工作的机会，向老年群体普及长者饭堂的好处，如营养均衡、节省时间和精力等，宣传长者饭堂，增强长者们用餐热情。

2.开展社区调查，进一步了解长者的用餐需求和用餐意见建议，及时改进服务，对助餐服务和菜品样式及质量作出相应调整，让长者饭堂更充分迎合长者需求，提高长者对助餐服务的了解和信任。

3.丰富菜品选择、定期更新菜品，引入新的食材和烹饪

方法，保持菜品的新鲜感和吸引力。根据长者的特殊饮食需求（如糖尿病、高血压等）提供专门的餐食。

4.切实提高社会各界的关注度和参与度，引入更多符合条件的社会餐饮店成为长者饭堂，方便长者就餐之余，更有利于形成助餐服务新格局的良好社会氛围。

附件：中山市民众街道公共服务办公室（中山市民众街道退役军人服务中心）2024年度部门整体支出绩效评价评分表

## 附件

中山市民众街道公共服务办公室（中山市民众街道退役军人服务中心）2024 年度部门整体支出绩效  
评价评分表

一级 指标	评价指标		分值	指标说明	评分标准	评分	扣分理由
	二级 指标	三级 指标					
		预算编制 合理性	5	考核部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合市委、市政府、区委委管的方针政策和工作要求，资金有无根据项目目的轻重缓急进行分配。	1.部门预算编制、分配符合本部门职责、符合市委、市政府、区委委管方针政策和工作要求的，得 1 分； 2.部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间分配合理的，得 1 分； 3.专项资金编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预算决算差异过大的问题，得 1 分； 4.功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，项目之间是未频繁调剂的，得 1 分； 5.部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整（如不存在项目支出完成不理想但连年持续	3	部门预算精确度不高。 如根据民众公共服务办的“部门决算量化评价表”，其财政拨款收入预决算差异率为-16.22；又如，退役军人服务中心的财政拨款收入预决算差异率为-8.13，部门财政拨款收入预决算差异率较大。

<p>预 算 编 制 情 况 (30)</p>	<p>预 算 编 制 (18)</p>	<p>预算编制 规范性</p>	<p>5</p>	<p>考核部门(单位)预算编制是否符合区财政年度有关预算编制的原则,例如在规范性和细致程度方面是否符合要求。</p>	<p>安排预算的情况等),得1分。符合区当年度有关预算编制的原则和要求的,符合专项资金预算编制和项目库管理要求的,得5分;发现一项没有满足的扣1分,扣完为止。本指标由评价组对照相应年度的区级预算编制文件和部门(单位)的部门预算,根据实际情况评定。区级部门预算编制文件是指由区财政局印发的区级预算编制工作方案和年度区级部门预算编制工作通知,以及其他与部门预算编制相关的文件和制度。</p>	<p>5</p>	
		<p>预算编制 规划性</p>	<p>4</p>	<p>考核部门(单位)预算的前瞻性和中期规划,即是否组织 and 汇总编制本部门管理领域的中期财政规划,研究提出未来三年涉及财政收支的重大改革和政策事项,并测算分年度收支数额。</p>	<p>本部门(单位)在预算编制时、按要求编制中期财政规划、政策依据充分的,得2分。</p>	<p>4</p>	
		<p>预算编制 科学性</p>	<p>4</p>	<p>考核部门(单位)预算编制是否切实保障中央和省、市、区管委会部署的重大改革、</p>	<p>本部门(单位)的预算年度未有追加资金的或新增支出需求优先在本部门专项中统筹解决的,</p>	<p>4</p>	

			重要政策和重点项目资金需求，不留“硬缺口”，优先在本部门预算跨部门相关资金中统筹解决当年新增专项资金支出需求。	得2分。			
	绩效目标覆盖率	2	部门(单位)设置了绩效目标的项目占部门(单位)全部项目的比率,用以反映和考核部门(单位)绩效目标设置的占比情况。	1.比率=100%的,得2分; 2.100%>比率≥80%的,得1.5分; 3.80%>比率≥60%的,得1分; 4.比率<60%的,得0分。	1	项目绩效目标以定性指标为主。根据公开的《2024年中山市市民众街道公共服务办公室部门预算》之“部门预算项目支出及其他支出预算表”,其各类支出项目均没有设定相应项目绩效目标,其绩效指标为“三定”方案规定的部门职能和中长期规划和年度工作计划的,得1分; 2.绩效目标能分解成具体工作任务的,得1分; 3.绩效目标与本年度部门预算资金相匹配的,得1分; 4.部门申报的项目有进行可行性研究和充分论证的,得1分;对上述4项标准,没有完全符合的,可酌情扣分。	项目绩效目标以定性指标为主。根据公开的《2024年中山市市民众街道公共服务办公室部门预算》之“部门预算项目支出及其他支出预算表”,其各类支出项目均没有设定相应项目绩效目标,其绩效指标为“三定”方案规定的部门职能和中长期规划和年度工作计划的,得1分; 2.绩效目标能分解成具体工作任务的,得1分; 3.绩效目标与本年度部门预算资金相匹配的,得1分; 4.部门申报的项目有进行可行性研究和充分论证的,得1分;对上述4项标准,没有完全符合的,可酌情扣分。
	绩效目标合理性	4	部门(单位)所设立的整体绩效目标是否符合客观实际,用以反映和考核部门(单位)整体绩效目标与年度工作任务相符性。	1.绩效指标中包含能够明确体现部门(单位)履职效果的社会经济效益指标的,得2分;	2.5		
	目标设置	4	部门(单位)依据整体绩效目标所设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化,用以		2		

				反映和考核部门（单位）整体绩效目标细化情况。					
				2.绩效指标具有清晰、可衡量的指标值的，得1分； 3.绩效指标包含可量化的指标的，得1分；完全没有可量化的指标的，不得分； 4.绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况的，得1分； 对上述4项标准，没有完全符合的，可酌情扣分。					
				反映部门（单位）是否制定并严格执行了相应的财务、项目管理制度以及实施方案（计划）。	2	制度措施			
				部门（单位）部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况，反映和考核部门（单位）预算执行的及时性和均衡性。	6	部门预算支出率			
				1.管理办法或实施方案（计划）等制度健全、规范的，得1分； 2.所制定的制度或方案得到切实执行的（需有相应佐证材料，如日常检查、稽核的底稿等），得1分； 3.其他情况酌情扣分。	2				
				本指标得分=本指标满分分值×全年平均支出进度。 其中：全年平均支出进度=（上半年支出进度+全年支出进度）÷2	4				
				一是部分项目预算支出率较低。民众公共服务办2024年部分项目预算支出率低于50%，还有部分项目支出率为0或被调整调剂至其他项目，如，统筹区民众街道网络安全建设项目支					

<p>预算执行情况 (40)</p>	<p>资金管理 (22)</p>						<p>出率为 0%、统筹区新行政服务大厅建设费用（设备购置部分）支出率为 3.34%、统筹区新行政服务大厅建设费用（基建装修部分）支出率为 6.60%、统筹区长者饭堂运营经费支出率为 23.05%；又如，退役军人服务中心的统筹区优抚对象家庭危房改造资金、统筹区优抚对象家庭危房改造资金和统筹区孵化基地专项经费使用率均为 0，统筹区复退军人工作站经费使用率为 1.12%，统筹区退役士兵适应性培训及座谈会经费使用率为 10.29%。二是资金支付进度不均衡，影响项目及时见效。如民众公共服务办 2024 年全年支出进度 97.48%，但部分项目资金支付集中在</p>
--------------------	------------------	--	--	--	--	--	---







				<p>部门决算公开得分：</p> <p>(1) 按规定内容、在规定时间内和范围内公开的，得 2 分。</p> <p>(2) 进行了公开，但未达到时限、内容或范围要求的，得 1 分。</p> <p>(3) 没有进行公开的，得 0 分。</p> <p>(4) 涉密部门经批准不需要公开相关信息的，计 2 分。</p> <p>本指标得分=部门预算公开得分+部门决算公开得分。</p>		
	项目实施程序	2	<p>反映部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范，包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招标投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。</p>	<p>1.项目的设立及调整按规定履行报批程序，得 1 分；</p> <p>2.项目招标投标、建设、验收或方案实施严格执行相关制度规定的，得 1 分；</p> <p>评价时发现有项目不符合上述条件的，酌情扣分。</p>	2	
项目管理(7)	项目监管	5	<p>反映部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的区级专项资金和专项经费分配给县实施的项目）的检查、监控、督促等管理等情况。</p>	<p>1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好的，得 2 分；</p> <p>2.各级业务主管部门按规定主管的专项资金和专项经费实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得 3 分（需提供检查底稿或其他材料证明，否则不得分）；</p>	5	



				进事业发展的保障情况。	料的，得1分； 3.部门制订了本部门预算绩效管理制度的得1分； 4.部门落实了预算绩效管理制 度，在本级及下属单位开展绩效 评价等工作，能提供相关佐证材 料的，得1分。			
		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(单位) 对机构运转成本的实际控制 程度。	日常公用经费决算数≤日常公 用经费调整预算数，得2分，否 则不得分。	2		
		“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 的“三公”经费数的比率， 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”经费实际支出数≤预算 安排的“三公”经费数，得2分， 否则不得分。	2		
		预算调整 率	2	部门(单位)本年度预算调 整数与预算数的比率，用以 反映和考核部门(单位)预 算的控制程度。	1.比率≤3%的，得2分； 2.3%<比率≤10%的，得1分； 3.比率>10%的，得0分。	2		
		重点工作 完成率	3	反映部门(单位)完成市委、 市政府、市人大、区管委会	本项得分由单位自行评估实际 得分，按照完成实际效果自评打	2		一是新政务服务大厅建 设未完成。影响项目建
	预算 使用 效益 (30)			经济性(6)				
				效率 性(9)				

			重要事项或项目的完成情况。	分。 重点工作是指党委、政府、人大、中央相关部门交办、区管委会下达的工作任务。			设、验收、移交等工作。 二是“长者饭堂”服务人员较少。长者用餐热情不高。
	绩效目标完成率	3	反映部门(单位)整体绩效目标完成的情况。	绩效目标完成率由单位自行评估,但需要提出合理的依据。	2		
	项目完成及时性	3	反映部门(单位)项目完成情况与预期时间对比的情况。	所有项目均按计划时间完成的,得3分;部分项目未按计划时间完成的,本项得分=已完成项目数/全部项目数×指标分值。	2.5		
效果性(10)	社会经济环境效益	10	部门(单位)项目完成情况产生的社会、经济、环境效益,主要通过项目资金使用效果的个性指标完成情况反映。	根据部门(单位)“三定”方案确定的职责,实际并结合绩效目标设立情况,有选择地设置个性化绩效指标,且通过绩效指标完成情况与目标值对比分析,进行核定得分。社会、经济、环境三个方面的效益,根据部门工作的性质,至少选择一个方面。可以从两个角度对效益进行评价: 1.部门管理的行业和领域对应的主要指标能否体现部门当年履职的效果。主要指标均体现效果的,得5分;只有部分指标体现效果的,酌情扣分。 2.部门当年主要的项目支出是否	8		一是新政务服务大厅建设未能发挥其社会效益。二是“长者饭堂”服务人员较少。三是部分退役军人员难就业。

				实现了预期的效果，由评价方对部门的支出项目进行评分。所有项目都能体现效果的，得5分；只有部分项目体现效果的，酌情扣分。			
	群众信访办理情况	2	部门（单位）对群众信访意见的完成情况及及时性，反映部门（单位）对服务群众的重视程度。	1.设置了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制的，得1分； 2.当年度所有群众信访意见均有回复，得1分，否则按比例扣分。 3.回复意见均在规定时限内的，得1分，否则按比例扣分。	2		
公平性(5)	公众或服务对象满意度	3	反映社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意度。	社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到部门、群体或个人，一般采取社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参考统计部门的数据、年度民主评议政风行风评价结果等数据，或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行合理的评分。	3		
	合计	100		绩效等级评价标准：总分≥90为优，80≤总分<90为良，70≤总分<80为中，60≤总分<70为低，总分<60为差。	86.00		

