

## 附件 2

## 2020 年度湖北省康复辅具技术中心部门整体绩效自评表

单位名称		湖北省康复辅具技术中心				
基本支出总额		2692.37 万元		项目支出总额		1285.22 万元
预算执行情况 (万元) (20 分)		预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
部门整体 支出总额		4150	3977.6	95.85%	19	
年度目标 1: (30 分)		开展“爱心助残”行动, 为我省困难下肢残障人士上门安装辅助器具:				
年度 绩效 指标	一级 指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	年服务社会化困难残障人 次	1018 人次	1339 人次	8
		数量指标	自行研发品种数量	2 个	2 个	8
		质量指标	产品合格率 96%	高于 96%	99.7%	5
	效益 指标	可持续影 响指标	社会困难残障人员住宿保 障率	96%	100%	4
	满意 度指 标	服务对 象满意 度指标	客户满意度	96%	99.75%	5
年度绩效目标 2 (20 分)		完成重度残疾军人 1300 人次的假肢、代步三轮车等辅助器械的配制、更新、维 修工作, 依法保障他们的基本生活权益				
年度 绩效 指标	一级 指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	年服务荣军人次	1300 人次	1515 人次	10
		效益 指标	数量指标	客户投诉次数	小于 6 次	0
	可持续影 响指标		荣军人员住宿保障率	100%	100%	4
年度绩效目标 3 (30 分)		弥补财政拨款预算资金的不足, 更好地为社会肢残人士服务, 为他们提供周到 的辅助器具制作安装及训练的一体化服务				
年度 绩效	一级 指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分

指标	产出指标	数量指标	服务残障人士人次	1100 人次	603	6
		质量指标	产品合格率	96%	99.7%	6
	效益指标	服务对象满意度指标	满意人数占服务对象人数比例	95%	98.15%	6
总分	87					
偏差大或目标未完成原因分析	受到新冠疫情冲击，武汉封城，加上新冠肺炎疫情防控进入常态化等多重因素影响，一方面，就业压力显著加大，抑制了残障人士的辅具改善性需求，另一方面残障人士来我中心配置辅具产生了困难与顾虑。					
改进措施及结果应用方案	<p>1. 加强组织领导</p> <p>为有效推进残疾军人各项工作的开展，中心成立公益项目服务部，专门负责残疾军人工作，加强辅具配置工作的组织协调、信息收集反馈、落实督办等；成立供应科，负责集中采购、供应、管理各种辅具材料和产品，严格采购程序，精心制定招标文件，认真研究确定采购明细清单和产品技术参数，保证产品质量，确保残疾军人需求产品种类和数量。同时，中心还与辅具配置部门签订服务合同，明确职责，落实责任，加强考核，确保残疾军人享受贴心周到的配置服务。</p> <p>2. 加强档案管理</p> <p>中心服务残疾军人 60 多年，档案陈旧破损不全。为了加强档案管理，提高精准服务水平，中心对残疾军人全部档案进行了重新整理，共计 2760 份，并对这些档案进行信息化科学化管理，实现电子档案和纸质档案同步并存，档案内容包括残疾军人伤残信息、历年假肢装配信息、实物模型等，做到每位残疾军人资料齐全、个人情况清楚，有利于中心根据历年残疾军人配置产品和当前伤残情况，精准配置产品，提升服务效率和水平。</p> <p>3. 增加贴心服务</p> <p>残疾军人装配假肢在规定装配时间范围内中心提供免费住宿（本人和陪护一人）和定点免费送站服务，若残疾军人行动不便中心还可上门服务，配置康复辅具中心按需求免费邮寄到家。中心还定期对残疾军人进行电话回访和服务满意度调查，对反馈的问题及时加以解决，力求让每一位残疾军人满意。同时，每年“八一”建军节前夕，中心还向全省残疾军人寄送慰问信，并附邮票和信封，征求残疾军人对中心产品和服务等方面的意见和建议，力求进一步改进工作，为残疾军人提供更好的服务。</p> <p>4. 整合客户资源。</p> <p>利用客户信息管理系统系统地管理客户资料，根据客户不同的配置辅具类别进行分类，进一步对客户的潜在需求进行分析，挖掘客户的潜在价值，提高服务质量。</p> <p>5. 增加沟通渠道。</p> <p>一方面，通过电话回访的方式更新客户信息、了解客户的需求，给予专业的配置辅具的建议。另一方面，建立售后服务群以及微信公众号，建立即时、长效的双向交流渠道，为客户提供远程技术支持，提高客户满意度。</p>					

--	--

备注：

1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。

2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值为 $\geq X$ ，得分=权重\*B/A），反向指标（即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重\*A/B），得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。

3. 定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间 100-80%（含 80%）、80-50%（含 50%）、50-0% 合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。

4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。