

附件 3

2020 年度假肢科研、辅具更新改造和 “爱心助残行动”经费项目自评表

项目名称		假肢科研、辅具更新改造和”爱心助残行动“经费项目					
主管部门		湖北省民政厅	项目实施单位		湖北省康复辅具技术中心		
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、省直专项 <input type="checkbox"/> 3、省对下转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性		1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>					
项目类型		1、常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
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)		
		年度财政资金总额	700	632.26	90.32%	18	
年度 绩效 目标 1 (50 分)	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	15
		数量指标	自行研发品种数量		2 个	2 个	15
		质量指标	产品合格率 96%		高于 96%	99.7%	8
	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%	6
	满意 度指 标	服务对象 满意度指 标	客户满意度		96%	99.75%	6
						
年度 绩效 目标 2 (30 分)	产出 指标	数量指标	年服务荣军人次		1300 人次	1515 人次	15
	效益 指标	数量指标	客户投诉次数		小于 6 次	0	8
		可持续影 响指标	荣军人员住宿保障率		100%	100%	7
总分		98					

<p>偏差大或 目标未完成 原因分析</p>	
<p>改进措施及 结果应用方案</p>	<p>绩效目标一：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。</p> <p>1、成立领导小组。成立以中心主任为组长、其他班子成员为副组长、相关职能部门负责人为成员的湖北省康复辅具技术中心“爱心助残行动”领导小组，相关部门成立工作专班，分管项目中心副主任为专班负责人，确保“爱心助残行动”扎实有序地开展。</p> <p>2、加强管理。中心专班在实施“爱心助残行动”过程中，要严把受助对象资格审核关，做好相关资料的收集和存档工作，领导小组将会同有关部门不定期进行检查。同时，工作专班要切实做好各项服务工作，确保及时将党和政府的关怀送到受助对象手中。</p> <p>绩效目标二：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。</p> <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 and 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>

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 $\times B/A$ ），反向指标（即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重 $\times A/B$ ），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。

2020 年度康复辅具专项业务费项目自评表

项目名称		康复辅具专项业务费					
主管部门		湖北省民政厅	项目实施单位		湖北省康复辅具技术中心		
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、省直专项 <input type="checkbox"/> 3、省对下转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性		1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>					
项目类型		1、常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
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)	
		年度财政资金总额	360	180.56	50.16%	10分	
年度 绩效 目标 1 (80 分)	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	服务残障人士人次		1100	603	21
		质量指标	产品合格率		96%	99.7%	15
		质量指标	设备完好率		95%	97.4%	10
	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%	15
总分		71					
偏差大或目标未完成原因分析		<p>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。</p>					
改进措施及结果应用方案		<p>一是整合客户资源。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>二是增加沟通渠道。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> <p>三是举办回馈活动。回馈方式可以采取辅具打折、赠送配件等，策划案报领导审批后，采用拨打电话、发送短信的方式将活动的时间、地点告知新老客户，邀请客户参加。</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 $\times B/A$ ），反向指标（即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重 $\times A/B$ ），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。