

乡镇政府购买服务绩效评价指标体系



一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	评分标准	分值	自评得分	复评得分	备注	
实施管理	决策依据	政策依据	项目的实施是否符合省市重大决策部署；符合当前经济社会发展需要，政策和实际需求的吻合程度分析	项目设立是否属于部门职责相符，是否属于公共财政支持范围，符合地方财政支出责任划分原则，符合得2分，不符合本项目直接扣0分	2		2		
		决策依据	项目开展购买服务是否经过严格评估论证	有进行需求论证得2分，否则得0分	2		2		
		决策依据	实行购买的服务项目是否属于购买服务范围，选择承接主体是否按照比较择优原则	纳入了购买服务范围得3分；实行比较择优原则得1分。反之不得分	3		3		
		决策依据	是否制定明确合理的服务绩效目标，比如服务数量、频次、质量及相关技术要求、质保措施、违约责任等，绩效目标	服务绩效目标完整明确的5分；欠完整明确的酌情得1—4分；没有不得分	5		3		
		决策依据	项目管理制度是否完善	相关制度方案健全得5分；不够健全酌情得0.5—5分（以0.5分的倍数打分，下同）；没有制度不得分	5		3		
	制度建设	管理制度	是否签订购买服务合同，合同内容是否规范、合理、公平、完备、详实	购买服务合同规范完备详实得2分；欠规范酌情得0.5—1.5分；无合同不得分	2		2		
		服务合同	项目资金是否按规定及时分配专项预算资金，资金拨付是否按照合同约定执行，有无提前拨付、超额拨付等违规现象	资金拨付严格按照合同约定执行得10分；有提前拨付、超额拨付等违规现象一次扣1分，直至扣完	10		10		
		资金管理	承接主体对服务中出现的问题是否及时研究措施解决，对服务数量质量品质时效等是否实行痕迹管理，相关档案资料是否及时规范齐备	及时研究解决问题、实行了痕迹管理、档案资料规范齐备得3分；存在欠缺酌情得0.5—2.5分；无措施无档案得0分	3		3		
	过程管理	服务数量	主要反映为服务人次、服务频次等	服务人次、服务频次达到绩效目标设定的次数约定得7分；每超出合绩效目标设定的数量的5%加1分，最多加3分；每低于5%则扣减1分，最低为0分，如项目完工，未达到合同约定次数得0分	7		7		
		服务时效	主要反映承接主体提供服务单次时长、总时长、服务周期、服务准时率、服务延时率等	服务时效达到绩效目标设定得6分；执行时效超出约定时效，每次加0.5分，最多加3分；单次时效低于合同标准，每1次扣减1分，最低为0分，如项目完工，未达到合同约定服务时效得0分	6		6		
		服务品质	主要反映承接主体提供服务品质情况，如服务合格率、优质率、不合格率、投诉率，以及服务水平、服务态度等	提供服务达到绩效目标设定得7分；出现服务不合格、服务标准不够、服务态度被投诉等影响服务品质情况，每出现一次扣1分，直至0分	6		4.5		
		服务成本	反映购买服务支出相比政府以往自身提供服务3年平均支出成本费用节约程度	节约率≥20%得7分；<20%至≥15%得5分；<15%至≥10%得3分；<10%至≥5%得2分；<5%至>0得1分；小于或等于0不得分，如项目完工	7		7		
		社会效益	项目是否带动县域内经济增长；是否带动县域内收益对象经济收入增长	带动经济增长得10分，未带动经济增长得0分	8		8	乡镇污水处理厂为公共服务类项目，无效益产生	
项目绩效	满意度	受益群体满意度	反映对社会或民生带来的影响效果，是否对县域内群众生活、政府服务等是否带来正面影响。	对县域内群众生活、政府服务等是带来较大正面影响得7分，其他酌情0—7分	7		7		
		购买主体满意度	主要侧重反映对服务对象的需求满足程度及满意度	达到90%以上，得10分，<90%不得分	10		10		
合计					100		94.5	0	