

残疾人托养服务补助项目 绩效评价报告

为提高财政资金使用效益，合理配置公共财政资源，根据市委、市政府关于全面推进预算绩效管理的实施方案和《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）等文件要求，天津市财政局引入第三方专业机构成立了绩效评价组，于2023年7月-11月，对天津市残疾人联合会“2022年残疾人托养服务补助”项目开展了绩效评价。该项目评价结果为81.52分，评价等级为“良”。有关情况如下。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

为深入推进我市残疾人托养服务规范化建设，全面提高残疾人托养服务能力和管理水平，依据中国残联等8部门《关于印发〈关于加快发展残疾人托养服务的意见〉的通知》（残联发〔2012〕16号）、《天津市残疾人保障条例》和天津市人民政府办公厅《转发市残联等十七部门和单位关于加快推进残疾人社会保障体系和服务体系建设实施意见的通知》（津政办发〔2011〕41号）要求，天津市残疾人联合会（以下简称“市残联”）制定并下发了《天津市残疾人托养服务工作实施办法》，结合我市残疾人

托养服务工作实际情况，将残疾人托养服务纳入我市基本公共服务体系，建立以残疾人居家托养服务为重点，日间照料托养服务为基础，寄宿托养服务为补充，庇护性就业服务为探索的残疾人托养服务体系，以残疾人自主申报、自由选择托养服务，各区残疾人联合会（以下简称“区残联”）审核确定的形式，全面提高我市残疾人托养服务质量和水平。

2.主要内容

残疾人托养服务补助项目的主要内容是对具有本市常住户口、持有《中华人民共和国残疾人证》（第二代）且经区残联审核确定的60周岁以下未就业、未入学的智力、精神残疾人和其他类别的重度残疾人（一、二级）提供托养服务补助，其中：①居家托养服务对象每人每月享受不低于200元的居家托养服务补贴，补贴发放至残疾人本人；②对于开展日间照料服务的托养机构，按照托养服务残疾人每人每月不低于210元的标准补贴托养机构；③对于开展寄宿托养服务的机构，若寄宿制托养服务对象为本市非低保或非低收入家庭残疾人的，按照每人每月不低于350元的标准给予机构补贴，若寄宿制托养服务对象为本市低保或低收入家庭残疾人的，按照每人每月不低于560元的标准给予机构补贴。项目通过发放补贴，提高残疾人生活质量，加强残疾人托养服务能力建设，促进残疾人托养服务事业发展。

3.项目组织及实施

项目主管预算部门是市残联，负责制定残疾人托养服务补助政策文件及残疾人托养服务标准，统计全市各区残疾人托养服务补助预算并报送天津市财政局，管理与维护残疾人托养服务系统，定期核实残疾人信息并反馈给各区残联。

项目具体实施单位是各区残联及镇街残疾人联合会(以下简称“镇街残联”)，区残联负责审核残疾人托养服务信息化系统内由镇街初审通过的残疾人申报信息，统计本区每月需补助的残疾人人数与金额，向市残联申报下一年度市级补助资金预算，向各区财政局申报区级年度预算，定期发放残疾人托养服务补助资金，镇街残联负责录入并审核残疾人申请补助信息，统计辖区残疾人基本情况并上报区残联。

项目资金拨付部门为各区财政局，主要审核各区残联申报的资金拨付申请、补贴发放汇总表及相关材料，通过国库集中支付方式将资金拨付至区残联或镇政府。

4.资金投入和使用情况

残疾人托养服务补助项目资金由市级、区级两级财政统筹解决，按照事权划分原则，市级、区级财政按照 6:4 的比例安排，各区财政局根据区残联申请将补贴资金拨付至区残联或镇政府，区残联和镇政府根据残疾人预留银行信息，通过银行代发的形式将补贴资金发放到服务对象。由于补贴资金发放前需要核实残疾人是否符合补贴发放条件，因此项目资金使用存在跨年情况，基

于此情况，本次评价项目资金投入与使用情况日期截止于 2023 年 6 月底。具体情况见表 1。

表 1 资金预算执行率情况表

单位：万元

行政区	全口径资金			其中：市级资金		
	收入数	支出数	执行率	收入数	支出数	执行率
滨海新区	1103	980.8	88.92%	648	562.08	86.74%
和平区	324.6	273.78	84.34%	189.8	164.39	86.61%
河东区	1075.2	1075.06	99.99%	645.2	645.16	99.99%
河西区	868.67	769.46	88.58%	521.2	521.2	100%
南开区	810	810	100%	486	486	100%
河北区	924.49	871.76	94.30%	554.7	501.97	90.49%
红桥区	724.9	704.1	97.13%	434.9	414.16	95.23%
东丽区	594.01	562.89	94.76%	356.4	356.11	99.92%
西青区	750	705.73	94.10%	450	419.77	93.28%
津南区	792	686.32	86.66%	475.2	411.79	86.66%
北辰区	861.6	649.61	75.40%	561.6	402.81	71.72%
武清区	1440	1194.79	82.97%	864	647.16	74.90%
宝坻区	1320	1251.32	94.80%	792	792	100%
宁河区	883.2	694.16	78.60%	461	416.5	90.35%
静海区	1080	1009.56	93.48%	648	648	100%
蓟州区	1284	1215.9	94.70%	770.4	770.4	100%
合计	14835.67	13455.22	90.70%	8858.4	8159.48	92.11%

（二）项目绩效目标

2022年残疾人托养服务补助项目的绩效目标为“为符合条件的残疾人发放托养服务补贴，对其享受居家托养服务、日间照料托养服务等服务提供支持，有效保障残疾人基本生活”，产出指标共设置了四条，其中数量指标“保障符合条件的残疾人 ≥ 6 万人”，质量指标“残疾人托养服务补贴足额拨付率=100%”，时效指标“残疾人托养服务补贴及时拨付率=100%”，成本指标“市级补助金额 ≤ 8858.4 万元”，效益指标共设置了两条，其中社会效益指标“保障残疾人群体生活质量”，可持续影响指标“促进社会和谐”，满意度指标一条“符合条件的残疾人满意度 $\geq 85\%$ ”。

二、工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

本次绩效评价的目的是根据项目实施的具体情况，评价项目资金安排的科学性、合理性和规范性，从决策、过程、产出、效益四个方面对项目进行客观、公正的评价，总结项目管理与执行经验，发现项目管理和预算管理中的问题，提出改进意见和建议，提高项目管理水平和资金的使用效率，为相关部门决策、管理提供参考依据。对象和范围是2022年残疾人托养服务补助项目。

（二）绩效评价原则、方法、指标和标准

本次评价按照“科学规范、客观公正、目标引领、问题导向、

激励约束”的原则，采用成本效益分析法、比较法及因素分析法等方法，对项目进行了综合评价，全面、客观、公正、准确反映项目实际情况，评价结果作为预算安排、政策调整、改进管理的参考。

评价指标依据《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）、《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）等文件，结合实际情况进行指标细化和分值设定。绩效评价一级指标4项：决策、过程、产出、效益，下设二、三级指标，总分值设定为100分。同时，设置减分项，对自评报告存在问题和项目资料提供不及时等酌情扣分，减分上限设定为5分。

（三）绩效评价工作过程

绩效评价组实施本次评价的依据为《中国残疾人保障法》《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》、《国务院关于印发“十四五”残疾人保障和发展规划的通知》（国发〔2021〕10号）、《关于印发〈关于加快发展残疾人托养服务的意见〉的通知》（残联发〔2012〕16号）、《天津市人民政府关于印发天津市“十四五”残疾人保障和发展规划的通知》（津政发〔2021〕19号）、《天津市残疾人托养服务工作实施办法》（津残联〔2013〕247号）、《关于调整我市残疾人托养服务补贴标准的通知》（津残联〔2019〕8号）、《关于调整残疾人居家托养服务补贴发放

方式的通知》（津残联〔2019〕77号）、《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516-2019）等政策文件。

评价过程中，按照全面覆盖和重点抽查相结合的方式，采用案头分析、实地调研、专家咨询等多种方法，制定绩效评价工作方案，设定绩效评价指标体系，对项目的文件依据、预算编制、制度执行、资金拨付、资金使用、产出效益等方面进行核查分析，相应编制工作底稿，并对各绩效评价指标进行评分，形成绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

经过综合评价，项目得分 81.52 分，评价等级为“良”。其中，项目决策 14 分，过程 22.71 分，产出 19.89 分，效益 25.92 分，因市残联绩效自评表填报不规范、各区残联绩效自评表效益指标和满意度指标的依据不足，扣 1 分。具体情况见表 2。

表 2 残疾人托养服务补助项目绩效得分情况表

指标	项目决策	项目过程	项目产出	项目效益	减分项	合计
分值	17	23	22	38		100
得分	14	22.71	19.89	25.92	-1	81.52
得分率	82.35%	98.74%	90.41%	68.21%		81.52%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

为保障残疾人托养服务补助项目顺利开展，市残联依据中国残联政策文件及天津市“十四五”发展规划，结合天津市实际情况，制定了实施方案，明确了残疾人补贴范围和标准。市残联对各区残联补贴人数和预算需求进行初步审核，通过对比以前年度数据，对数据波动异常的区进行核实，保障预算合理性与准确性。市残联对残疾人托养服务补助项目绩效目标进行了细化，包括项目的产出和效益，量化指标参考上一年度补贴人数进行测算，项目预算金额与市财政下达指标金额匹配。但是，项目存在预算编报不准确、绩效目标设置不够科学有效等问题。

（二）项目过程情况

项目执行过程中，市残联按照各区上报残疾人托养服务补贴需求，结合各区上一年度补贴人数情况分配各区残疾人托养服务补贴资金，提升了补贴资金分配的准确性；各区残联积极落实上级政策文件要求，结合各区实际情况制定项目管理制度，根据制度要求开展残疾人托养服务补贴线上申请、审核工作，根据线上补贴申请的审核结果，及时准确发放托养服务补贴，通过与民政局、公安局等部门的数据关联，提高了享受补贴残疾人信息准确性，保障了残疾人托养服务补助项目的有效实施。但是，存在部分区预算执行率不足的问题。

（三）项目产出情况

残疾人托养服务补助项目依据《天津市残疾人托养服务工作实施办法》等文件要求，对天津市 16 个区符合条件的残疾人及托养机构进行补贴发放，截至 2022 年 12 月 31 日，共计补贴居家托养服务人数 60061 人，补贴托养机构人数 121 人，申请补贴残疾人享受补贴覆盖率达到 100%，残疾人通过“残疾人托养服务管理系统”进行补贴申请，各区残联对镇街残联初审通过的信息进行审核，保障了享受补贴对象的资格准确，将审核通过的残疾人纳入补贴范围，按季度统计需补贴人数，严格按照补贴标准申请资金，补贴申请流程合规。但存在残疾人申请信息审核不及时、发放延误、跟踪随访标准落实不到位等情况。

（四）项目效益情况

残疾人托养服务补助项目通过准确向符合政策条件残疾人发放托养补贴，切实减轻了残疾人家庭的生活压力，有效改善了残疾人生活质量；通过各类宣传手段促进政策落地，群众对政策知晓度较高；与多个部门建立信息查询核实机制，保障财政资金使用的准确率。但是，存在主管部门考核机制不健全、政策咨询工作落实不到位等问题。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1. 补贴覆盖面较高，发放流程和标准落实较好

一是截至 2022 年 12 月 31 日，天津市的残疾人托养服务工作取得了重要进展，全市共提供居家托养服务 60061 人，机构托养服务 121 人，全年实际补贴人数达到 60182 人，残疾人托养服务应补尽补率达 100%，显示出天津市在保障残疾人权益方面的坚定决心和高效执行力；二是 16 个区残联补贴发放审批流程均符合市残联政策文件内容与各单位内部资金审批流程，审批材料、会议纪要等文件齐全，补贴发放审批流程合规率达 100%，为项目的落实提供了保障；三是项目补贴标准控制情况良好，16 个区均按照市残联《关于调整我市残疾人托养服务补贴标准的通知》文件中规定的标准执行，保障了项目的落实到位。

2.多样化宣传手段，提升政策普及度

各区残联通过多种方式开展政策宣传，促进了政策的落实。一是全面告知政策，通过残疾人证办理与残疾人调查时，根据办理证件类型，咨询残疾人家庭经济状况，告知办理人员可享受的补贴政策，16 个区均采取了此种方式进行政策推广。二是通过媒体宣传，通过微信公众号，传达最新惠残政策，11 个区采取此种方式进行政策推广。三是发放宣传读物，对残疾人发放宣传手册、明白纸、宣传读本等宣传读物，10 个区采取了此种方式进行政策宣传，其中静海区每年发放辖区所有残疾人宣传手册 1 份，宁河区所有残疾人手持明白纸一份并随着政策更新重新发放，北辰区定期更新宣传读本，保障了最新政策的落地。四是开

展社区宣传，3个区采取此种方式进行政策推广，主要是以张贴公告栏、社区专职委员入户宣传的方式。多样化的宣传手段让残疾人能更全面的详细了解政府惠残政策的开展，同时也提高了政府政策宣传的普及度。

3.完善信息核查机制，提高资金发放准确性

市残联通过健全信息核查机制，定期向区残联反馈异常数据，提升申请补贴人员信息变更及时性。与天津市公安部门建立户籍核查数据互换机制，核查享受补贴人员户籍信息情况，与人社部门建立数据互联机制，核查享受补贴人员就业情况，与卫健委部门建立数据共享机制，核查人员死亡情况，全年向各区残联反馈异常数据 1182 条，有效提高了项目资金的使用效率，追回错发资金 23.64 万元，追回错发人数 274 人，为残疾人托养服务补贴项目的准确开展提供了保障。

4.改善生活水平，缓解家庭经济状况

残疾人托养服务补贴的发放，对改善残疾人家庭生活水平产生了积极影响。对于残疾人居家托养所需的理发、送餐、打扫卫生等基本照护，补贴资金基本能够满足其所需开支；对于残疾人居家托养所需的康复训练、心理辅导等专业性服务所需开支，补贴资金能够满足其 70%左右的支出需求。补贴资金的发放，一定程度上增加了残疾人家庭的可支配收入，缓解了残疾人家庭经济状况。

（二）存在的问题及原因分析

1. 预算编报不准确

市残联预算申请时未考虑各区结余情况，统计各区残联预算时不掌握以前年度结余，各区申报预算均按照全年预算所需资金申请，2022年各区共支付项目资金13455.22万元，剔除西青区额外申请1季度资金后共支付13314.08万元，按照市、区6:4配套比例计算，市级资金应实际支出7988.45万元，根据市财政局2022年下达资金8858.4万元，残疾人托养服务补贴项目应结余市级资金869.95万元，预算编报不准确。具体情况见表3。

表3 残疾人托养服务补助项目各区结余情况表

单位：万元

行政区	2022年市级 下达	2022 市级应支出	市级资金应结余	市级资金实际结余
滨海新区	648	588.48	59.52	85.92
和平区	189.8	164.27	25.53	25.41
河东区	645.2	645.03	0.17	0.04
河西区	521.2	461.68	59.52	0
南开区	486	486	0	0
河北区	554.7	523.06	31.64	52.73
红桥区	434.9	422.46	12.44	20.74
东丽区	356.4	337.73	18.67	0.29
西青区	450	338.75	111.25	30.23
津南区	475.2	411.79	63.41	63.41
北辰区	561.6	389.77	171.83	158.79

行政区	2022年市级 下达	2022 市级应支出	市级资金应结余	市级资金实际结余
滨海新区	648	588.48	59.52	85.92
和平区	189.8	164.27	25.53	25.41
河东区	645.2	645.03	0.17	0.04
河西区	521.2	461.68	59.52	0
南开区	486	486	0	0
河北区	554.7	523.06	31.64	52.73
红桥区	434.9	422.46	12.44	20.74
武清区	864	716.87	147.13	216.84
宝坻区	792	750.79	41.21	0
宁河区	461	416.5	44.5	44.5
静海区	648	605.74	42.26	0
蓟州区	770.4	729.54	40.86	0
合计	8858.4	7988.45	869.95	698.92

2.社会适应能力提升效果受部分因素影响

评价组对 16 个区的部分补贴对象家庭进行社会调查发现，部分家庭反映托养服务对象的社会适应能力和自主能力提升受到影响，一方面由于托养服务对象的家庭成员在其日常生活中对托养服务对象的照顾能力有限，对康复训练和自主能力训练的技能掌握不足，另一方面近年各区托养机构数量有所减少，部分家属有聘请专业人员上门提供康复和自主训练的意愿，受服务机构数量限制，上门服务量次减少。上述两个原因均影响了托养服务对象提升社会适应能力和自主能力。

3.跟踪随访标准落实不到位

根据《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516-2019）文件中“开展残疾人托养服务的机构应定期进行服务质量跟踪随访，每季度应召开家属或监护人会议，或上门家访收集服务反馈意见和建议”的要求，分布在我市 5 个区的 26 家残疾托养服务机构，按时开展家属会议或走访的机构数有 7 家，分别为和平区 1 家，滨海新区 5 家，河西区 1 家，其余的河东区、东丽区共 19 家托养机构均未开展跟踪监督与家属会议、走访工作，会议或走访及时率仅为 26.92%，工作任务不达标。

4.残疾人托养服务补贴审核发放不及时

一是残疾人信息审核不及时，根据市残联公布的残疾人申请托养服务补贴审批流程，区残联应于镇街残联审核通过后的 4 个工作日内完成审核，实际工作中除南开区、红桥区外，其他区均存在审核信息不及时情况。各区残疾人信息审核及时率情况见表 4。

表 4 2022 年残疾人信息审核及时率统计表

行政区	及时审核月次数	审核不及时月次数	审核及时率
南开区	12	0	100%
红桥区	12	0	100%
和平区	11	1	91.67%
西青区	10	2	83.33%
河西区	10	2	83.33%

行政区	及时审核月次数	审核不及时月次数	审核及时率
宁河区	10	2	83.33%
津南区	7	5	58.33%
宝坻区	7	5	58.33%
武清区	5	7	41.67%
东丽区	3	9	25%
河东区	1	11	8.33%
河北区	1	11	8.33%
北辰区	0	12	0%
滨海新区	0	12	0%
蓟州区	0	12	0%
静海区	0	12	0%

二是残疾人托养服务补贴发放不及时，根据《关于调整残疾人居家托养服务补贴发放方式的通知》要求，残疾人托养服务补贴发放时间原则上采取按月或按季度发放，实际工作中，部分区残联存在发放不及时¹情况，发放时间延迟一个月及以上，其中东丽区、宁河区及时率为 75%，河北区、北辰区、蓟州区及时率为 50%，西青区、武清区及时率为 25%，静海区、滨海新区及时率为 0%，补贴资金发放不及时导致群众意见突出。各区补贴资金具体发放时间情况见表 5。

¹ 采取按月发放方式的，当月或下月初发放为及时，发放时间间隔一个月以上为不及时；采取按季度发放方式的，季度末或下季度初发放为及时，发放月份与季度末月份间隔一个月以上为不及时。

表 5 2022 年资金发放时间统计表

行政区	一季度		二季度		三季度		四季度	
	(应 4 月前发)		(应 7 月前发)		(应 10 月前发)		(次年 1 月前发)	
	实际发放月	是否及时	实际发放月	是否及时	实际发放月	是否及时	实际发放月	是否及时
滨海新区	5 月	×	9 月	×	11 月	×	2023 年 2 月	×
和平区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	12 月	√
河东区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	12 月	√
河西区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	12 月	√
南开区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	2023 年 1 月	√
河北区	6 月	×	7 月	√	11 月	×	12 月	√
红桥区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	2023 年 1 月	√
东丽区	4 月	√	8 月	×	10 月	√	2023 年 1 月	√
西青区	9 月	×	9 月	×	11 月	×	12 月	√
津南区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	2023 年 1 月	√
北辰区	4 月	√	8 月	×	10 月	√	2023 年 2 月	×
武清区	5 月	×	8 月	×	10 月	√	2023 年 2 月	×
宝坻区	4 月	√	7 月	√	10 月	√	2023 年 1 月	√
宁河区	5 月	×	7 月	√	10 月	√	12 月	√
静海区	8 月	×	9 月	×	11 月	×	2023 年 3 月	×
蓟州区	6 月	×	7 月	√	10 月	√	2023 年 5 月	×

5.残疾人政策咨询工作落实不到位

对外联络方面，经评价组核查，津南区残联未对外公布政策咨询热线，相关政策问题解答主要依托镇街残联进行解答，残疾人无法直接联系区残联咨询相关政策、问题，导致区残联与辖区残疾人政策咨询、问题解答沟通不顺畅，工作落实不到位；问题解决方面，除河西区记录了残疾人相关问题，其他区均对残疾人政策咨询问题解答无相关记录，主要停留在“接电话”层面，

导致信息记录不完整，政策咨询工作落实不到位。

6.主管部门考核机制不健全

项目设立之初，市残联建立了各区残疾人托养服务补贴人数考核任务，通过考核工作促进各区残联发掘符合托养服务条件的残疾人，推广政策普及度。但随着时间推移，符合条件的残疾人享受政策覆盖率趋于 100%，市残联未再对各区残联开展相关考核工作，导致各区存在项目执行不到位，项目实施效果不理想等问题。

7.残疾人家属对托养服务满意度不高

评价组对 16 个区残疾人家庭按比例发放问卷共 640 份，问卷中涉及“对补贴发放时间满意度”“政策咨询答复情况满意度”“申请办理人员服务态度满意度”等满意度问题，满意人数共计 546 人，不满意情况主要体现在补贴发放不及时方面，调查对象反映有时补贴资金延迟一两个月发放，有时延迟一季度发放，电话咨询区残联的反馈回复结果不理想，补贴发放没有固定时间等问题。

8.项目绩效管理不足

市区两级残联编制的绩效目标存在不够科学有效的情况。市级方面，市残联使用“补贴足额拨付率”作为质量指标，无法反映项目服务质量的真实水平；可持续影响指标“促进社会和谐”与项目不具有相关性。区级方面，如静海区残联年度绩效目标设置 2

条，产出指标与效益指标不能完全与年度绩效目标相匹配，时效指标设置为“成本控制率”，与指标定义和项目内容不符，宁河区残联年度绩效目标设置3条年度绩效指标，未全部细化分解为具体的产出指标和效益指标。

六、相关建议

（一）核减项目年度预算，收回项目以前年度结余

一是建议市残联会同天津市财政局共同出台专项资金管理办法，明确规定项目结余结转资金的处理方式，项目结余资金由财政收回或年度预算编报时减少以前年度结余资金预算数，提升区级单位预算资金使用效率；二是建议市残联与市财政共同加强项目业务与资金管理的巡查工作，以确保项目的顺利实施和资金使用效率的提高。双方应建立完善的沟通机制和协作机制，及时发现和解决项目实施过程中出现的问题和困难，保障项目业务的顺利开展。同时，应加强对项目资金的监管和审查，严格执行预算管理规定，防止资金的浪费和不正当使用，保障项目资金使用效率的最大化。

（二）增强残联干预力度，促进残疾人适应能力提升

一是建议市残联加大政策指导力度，鼓励各区开展残疾人托养服务机构试点，在财政资金允许的情况下申请机构运营补贴，鼓励开办公益机构，为残疾人家庭寻求机构服务提供途径。二是建议各区残联组织开展残疾人家属技能培训，聘请专业人员为残

疾人家属提供专业的理论指导和技能培训，提升家属对托养对象的训练能力，从而提升残疾人社会适应能力和自主能力。

（三）健全残疾人托养服务跟踪监督机制，提升对残疾人服务质量

建议市残联建立健全的残疾人托养服务跟踪监督机制，通过制定明确的工作制度和方案，明确界定区级残联、镇街残联、托养机构等各单位的职责和义务，建立一个有效的服务质量评估体系，对残疾人托养服务的提供者、服务内容和服务质量进行全面评估，确保所有的服务都符合国家法律法规和相关标准，更好地监督和提升残疾人托养服务的质量，为天津市的残疾人提供更优质、更专业的服务。

（四）健全信息审核与资金申请工作机制，提升专项资金发放及时率

一是建议市残联对各区残联明确残疾人信息审核时间要求，明确要在规定时间内完成残疾人补贴申请信息审核，市残联及时查看残疾人托养服务信息化系统，对审核时效滞后的区残联给予反馈；二是建议区级残联及时登录残疾人托养服务信息化系统对镇街残联审核通过的申请进行审核，落实市残联项目管理制度，保障应享受补贴的残疾人能够及时享受补贴；三是建议区残联及时汇总当期应补贴残疾人人数与金额等信息，及时申报单位领导与财政部门，主动、定期与财政部门进行沟通，及时掌握项目资

金的拨付情况，确保项目资金能够及时、足额到位。

（五）做好政策咨询问题记录，落实主管部门工作要求

建议市残联健全残疾人政策咨询沟通机制，明确各区残联对外咨询热线电话，电话号码通过有效途径告知残疾人，明确要求做好残疾人咨询问题记录与统计，将各区咨询解答情况纳入考核业务，定期统计各区残疾人咨询问题与解答情况，关注残疾人关心的问题，为以后相关政策的制定与变更提供数据基础，从而促进残疾人事业发展。

（六）健全主管部门业务考核机制，提升基层单位项目效率

建议市残联结合我市实际情况，制定符合我市实际情况的相关制度与业务考核机制，在以日常业务工作为基础考核任务的原则上，灵活增加项目效益考核任务，定期更新考核指标，逐步从以量化考核任务为重点转变到以效益考核任务为重点，从而实现项目效益的最优化。

（七）加强与残疾人的入户沟通，提升群众满意度

一是建议各区残联定期组织开展群众满意度调查，关注服务对象对残联工作不满意的地方，听取群众意见，做好群众情绪安抚工作，对合理的内容制定解决方案，积极与相关部门协调开展工作，提升群众满意度。二是建议市残联定期统计、抽查区级残联满意度工作情况，将满意度调查工作纳入年度考核任务，对考核成绩优秀的区残联给予通报表扬，对考核成绩较差的区残联给

予通报批评，促进群众对残联整体工作的满意度。

（八）加强绩效基础理论学习，提升绩效目标编制质量

一是建议市残联尽快提升业务管理部门绩效概念理解与绩效管理水平，可委托专业机构对部门业务人员与财务人员共同进行绩效业务培训，建立单位绩效管理制度，明确各业务部门职责，健全绩效指标体系库，为以后年度绩效管理工作打好基础，从而逐步提升绩效管理水平。二是建议区级残联积极组织预算绩效管理培训，各区财政局加强对区级单位的绩效指导与审核工作，提升单位绩效目标编制质量，从而更好地推进预算绩效管理工作。