

唐山高新区 2021 年度社区经费项目

绩效评价报告

一、基本情况

(一) 项目概况

1. 项目背景

面对 2020 年突如其来的新冠肺炎疫情，社区成为保障全民生命安全的重要防线。面对社区出入管理，排查流调，居家管控等一系列难题，高新区党工委、管委会率先在全市着力打造具有高新特色的智慧社区。在做好疫情防控工作的基础上，结合省委、市委提出的“六位一体”治理体系要求，开始启动智慧社区建设工作。由于我国智慧社区建设仍然处于初级阶段，存在着一些困难和问题，所以高新区街道办事处将新景楼智慧社区建设工作作为试点，在进一步完善提升的基础上，广泛推广智慧社区的经验做法，在 2021 年街道办事处延续之前智慧社区的打造思路，并加以创新升级，重点打造了益民园智慧社区，推动全区社区治理工作走在全市前列，并且发挥了示范作用。在 2021 年街道办事处打造了益民园、都市花园、龙泉西里和吉庆里智慧社区，既提高了基础设施的智能化水平和社区治理体系的现代化，又有利于减轻社区组织的工作负担，改善社区组织的工作条件，优化社区自治环境，提升社区服务和管理能力，为建立多元化、多层次的社区服务体系打下良好基础。

依托智慧社区建设，高新区党工委、管委会立足长远，通过综合

运用现代科学技术，整合区域人、地、物、情、事、组织和房屋等信息，统筹公共管理、公共服务和商业服务等资源，积极拓展警务、应急、城管、建设、社区、医疗、教育等领域智能化应用，以精细、智能、高效为目标，用数字赋能经济，用数字服务生活，提升城市管理精细化水平，打造智慧城市。网格化管理是智慧城市的基础和重要工作，高新区街道办事处作为试点单位，从2020年底开始积极推进“网格化”建设工作。街道办事处按照加强和创新社会治理、深化平安建设的总体要求，加强统筹规划，以保障和改善民生为宗旨，以提高社会治理效能和服务质量为核心，以突破应用高新技术为重点，以重点业务应用需求为导向，以保障安全为前提，创新社会服务管理方式，强化顶层设计，拓展服务管理覆盖面，加强资源整合和信息共享，为提高社会服务管理科学化水平，促进社会和谐稳定和长治久安，打造了街道办事处网格化服务管理平台。

2. 社区经费实施情况

(1) 智慧社区。智慧社区建设一方面通过应用各类型安防设备、智能生活服务设备构建住宅小区智能安防系统与便民服务体系，提高小区的技术防范和治理服务水平，提升小区居民安全感和满意度，同时在基层社会治理、社区服务方面发挥重要作用，对于采集社区海量数据提高了工作效率，助力了智慧城市建设。另一方面依托智慧社区服务管理平台创新管理手段，促进社区工作的规范化、精细化、科学化；同时通过智能化的技术和手段，譬如智能车牌识别应用、人脸识别应用、APP应用便民服务等，真正为居民营造一个安全、舒适、便捷

的社区环境。

(2) 网格化管理。经过前期多次实地走访，街道办事处科学地将 16.18 平方千米的辖区面积划分为 44 个网格。每个网格按照“一长两员”进行人员配备。待平台搭建完成后，网格巡查人员走访、收集、录入网格信息，全力建好网格基础信息数据库。在日常巡查过程中，网格员发现事件后，通过手机 APP 完成事件登记和受理，街道指挥平台进行智能分派和事件上报，事件处理完成后逐级反馈进行复核，就完结事件来看，从发现事件到解决事件一般用时 30 分钟至 1 小时。做到了“小事不出网格，大事不出街道”。

(3) 文明城创建。为努力营造创城良好氛围，街道办事处多措并举：一是开展创城共建活动，机关工作人员深入社区清扫卫生、清除楼内、墙体小广告，开展爱国卫生运动；二是合理利用疫情防控期间设立的“移动小喇叭”、流动宣传队，加入社会主义核心价值观、市民公约、文明养犬等知识宣传；三是发挥社区志愿者、楼栋长积极性，让他们成为创城工作的宣传员和监督员；四是利用微信群、公众号、美篇等宣传创城知识，报道创城工作成果。同时通过实地查看、调查走访等形式，对自身存在的薄弱环节和短板进行深刻剖析，采取多项措施进行完善并向辖区内的各类“顽疾”展开攻坚行动。对老旧小区存在的路面墙体破损进行集中修复，小区内堆积的建筑垃圾进行清运，对停车位进行统一规划。

(4) 机器人科普工作站。为了让更多的青少年接触到机器人教育，提高社区内青少年在新时代机器人人工智能科普教育领域的学习能力，

为国家实现人工智能 2030 进行人才的培育，街道办事处开始面对社区青少年开展机器人人工智能科普教育工作，率先在新景楼和荣馨园智慧社区建立科普工作站，这在全市、乃至全省将作为第一个特色化的社区科普工作站。

(5) 信访维稳费用、社区楼片长考核奖等社区日常经费，均按照往年工作惯例正常实施。

3. 社区经费项目资金投入及使用情况

社区经费专项资金 1930 万元。截止到 2021 年年底，预算计划数 1586.97 万元，实际支出 1484.37 万元，其中包含社区日常办公经费、社区楼片长考核奖、网格化管理以及智慧社区建设等，剩余额度 102.6 万元已全部退回财政。2021 年度社区经费项目资金明细情况详见表 1。

表 1 2021 年社区经费项目资金明细表

序号	项目名称	预算数	预算计划数		剩余计划数	支出情况	剩余额度	备注
			已拨款	未拨款				
1	社区日常办公经费		340000.00			339811.70	188.30	
2	社区电费		746000.00			154137.08	591862.92	
3	社区水费		93600.00			13641.64	79958.36	
4	办公场所租赁费		229457.80			129457.80	100000.00	
5	社区取暖费		129718.98			129718.98	0.00	
6	社区楼片长考核奖		368809.00			368809.00	0.00	
7	吉庆里智慧社区		779364.66			709723.57	69641.09	
8	益民园智慧社区		6506676.30			6506676.30	0.00	
9	网格化管理		3694930.00			3535346.00	159584.00	
10	机器人科普工作站		297212.00			297212.00	0.00	
11	信访维稳经费		200000.00			199980.00	20.00	
12	都市花园		855124.40			855124.40	0.00	
13	龙泉西里		681278.15			656526.27	24751.88	
14	文明城		947524.00			947524.00	0.00	

合计	19300000.00	15869695.29	0.00	3430304.71	14843688.74	1026006.55	
----	-------------	-------------	------	------------	-------------	------------	--

4. 项目政策依据及绩效评价依据

本项目依据中华人民共和国住房和城乡建设部，《智慧社区建设指南（试行）》，（建办科[2014]22号）、唐山高新区管委会，《2020年高新区十件惠民实事》，（唐高党发[2020]37号）等文件为指导思想而设立，遵循人本理念，满足居民需求，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。

（二）项目绩效目标

1. 保证街道办所辖社区日常工作正常开展；
2. 完成社区基础设施修整维护和改造提升；
3. 以“六位一体”治理体系建设为载体，以智慧服务平台为支点，完成智慧社区的打造；
4. 保证社区和谐稳定，居民业余文化生活丰富，搞好社区精神文明建设；
5. 完成网格化管理的平台建设和网格员的日常管理。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价的目的、对象和范围

1. 绩效评价的目的

（1）评价项目资金的使用的有效性

通过对社区经费项目的绩效评价，了解和掌握社区经费预算专项资金的使用效率和效益及项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性和资金使用成效，及时总结项目管理经验，

完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效益。

（2）发现问题、解决问题，提高项目管理水平

促使项目承担单位根据绩效评价中发现的问题，认真加以整改，及时调整和完善单位的工作计划和绩效目标并加强项目管理，提高管理水平，同时为项目后续资金投入、分配和管理提供决策依据。同时，总结项目取得的成绩及存在的问题，为今后该项目的预算编制及实施提供有益参考。

2. 绩效评价的目标

社区经费建设的最终目标是遵循人本理念，满足居民需求，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。本次社区经费绩效评价的目标包括：

第一，评价社区经费项目专项资金管理和使用的效率和效果。

第二，针对社区经费项目专项资金管理和使用过程中存在的问题，提出加强管理、提高财政专项资金使用效益的合理化建议。

3. 绩效评价的对象和范围

绩效评价的对象为唐山高新区街道办事处社区经费项目的完成情况、专项资金投入的运行情况、项目实施后的产出和效益。绩效评价的范围为高新区街道办事处 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日社区经费资金的相关项目。

（二）绩效评价的原则

本次绩效评价遵循科学规范、客观公正、绩效相关等原则，依据从投入、过程管理到项目产出、效益的绩效评价逻辑路径。

（三）绩效评价指标体系

为了更好地对唐山高新区社区经费项目进行绩效评价分析，我们在充分了解该项目从立项到实施全过程的基础上，根据财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）、唐山市财政局印发的《唐山市项目支出绩效评价管理办法》（唐财绩[2020]3号）等文件相关规定，按照指标相关性、重要性、系统性、经济性原则，结合本项目实际情况，从项目决策、项目过程、项目产出及项目效益四个方面拟定绩效评价指标，设定12个二级指标、27个三级指标，78个四级指标。

评价指标的权重根据各项指标在评价体系中的重要程度确定，突出结果导向，项目决策指标权重为10%，项目过程指标权重为15%，项目产出指标权重为50%，项目效益指标权重为25%（社区经费项目绩效评价指标体系见附表1）。

（四）绩效评价标准和评价方法

本次评价结果采取百分制，按照综合评分划分为4个等级，其中90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差，评价结果等级标准详见表2。

表2 绩效评价结果等级标准

评价等级	评价标准	绩效定义
I级：优	90分-100分（含90分）	很理想，可持续性很强
II级：良	80分-90分（含80分）	较理想，较强可持续性
III级：中	60分-80分（含60分）	一般理想，中等可持续性
IV级：差	0分-60分	不理想，欠可持续性

本次绩效评价采取询问查证、专家评议和问卷调查相结合的方法开展评价工作，通过现场采集的项目基础数据、收集的评价相关资料

及问卷调查信息为基础，综合运用定量和定性分析相结合的方法，对唐山高新区街道办事处社区经费专项资金进行客观公正的评价。

1. 询问查证法

在比较分析项目资料的基础上，以现场或非现场方式，通过询问、实地查看等形式，核查项目资料是否真实、合理，从而对项目作出初步的判断和评价。

2. 专家评议法

咨询相关的专家，通过查看项目资料、充分了解项目实施情况后，结合项目评价指标和标准，做出专业或经验判断，形成评价结论。

3. 问卷调查法

通过设计不同形式的调查问卷，在一定范围内发放、收集、分析调查问卷，进行评价和判断，设置受益群体满意度指标来评价项目绩效。

（五）绩效评价工作过程

1. 评价前期准备阶段（2022年6月上旬）

评价准备阶段主要工作包括：

第一，成立评价组，明确工作范围和职责，召开评价组成员会议，提出对本次绩效评价的要求，初步确定评价的总体时间安排。预算绩效评价工作设立评价小组，具体负责预算绩效评价的组织实施工作，负责评价工作中各类问题协调、处理，负责预算绩效评价报告的汇总、提交、评审及意见反馈、上报等常规性业务工作。

第二，绩效评价工作小组收集项目政策文件，了解项目的内容和

特点，确定评价目的、评价范围、评价原则，形成评价思路，制定绩效评价工作方案、评价基础表、设计问卷调查等。对唐山高新区社区经费绩效评价指标体系进行研究和分析，在总体了解项目情况后开展绩效评价进场工作。

第三，组织评价组人员进行业务培训。学习财政支出绩效评价和项目管理方面的政策及有关项目实施依据、实施方案、专项资金管理等文件精神；学习项目评价指标体系和项目评价方案，使各参评人员对项目情况作进一步了解，明确评价工作程序及要求，解析评价指标体系。

2. 评价指标体系及方案设计阶段（2022年7月）

（1）拟定评价指标体系及设计绩效评价方案

接受委托后，组织评价组人员对项目基础资料进行认真学习和了解，拟定《社区经费项目绩效评价指标体系》。在制定的指标体系中，我们充分考虑社区经费项目的特点。（《社区经费项目绩效评价指标体系》详见附件1）。

（2）完善评价指标体系和绩效评价方案

拟定指标体系并征求高新区财政局和相关专家意见后，对实施方案和指标体系进行补充和完善。拟定的评价实施方案，征求省高新区财政局及咨询专家意见后定稿，提交高新区财政局，供其下达评价通知时参考。

3. 评价实施阶段（2022年8-9月）

评价组将评价项目基础数据表、问卷调查表等发送至相关单位填

报。评价组在既定的日期进场核查，包括对资金使用情况、项目实施管理情况、项目产生的效益效果以及受益群体满意度情况的核查分析，按照计划进度完成对项目提交数据的审核、调整及整理汇总，对唐山高新区社区经费项目绩效进行真实、客观的评价。

(1) 在对项目资料进行总结、整理基础上实施绩效评价

①评价组到现场收集、汇总、整理项目资料，检查、核实项目资料中的数据后，确定实地检查的重点和疑点问题、检查方法及具体的时间安排等。

②对项目实施情况进行检查：

第一，在听取街道办事处对项目实施情况汇报的基础上，核实相关资料的真实性、合理性，对项目资料中反映的或分析中发现的问题进行重点检查。

第二，进行实地核实。

第三，实地检查的形式：采取座谈、现场核实、走访、调查问卷、查阅资料等方式。

③评价内容：

第一，检查项目计划的合理性、可操作性；项目组织机构、配套制度建设情况：是否有专门的领导机构，是否有完善的管理制度包括资金管理、技术服务、考核奖罚、档案管理等。

第二，检查项目计划完成情况，完成的指标数据是否真实无误。

第三，检查项目的建设质量，项目建设内容是否达到建设标准。

第四，检查项目管理情况，领导机构和任务是否明确、责任是否

清楚、是否定期举行分管领导主持的工作会议或工作交流会议；项目建设台账是否建立、内容是否规范齐全、数据是否正确；是否对项目建设情况和质量情况进行检查指导；是否按时报送信息。

第五，检查项目财政资金是否按专项资金管理办法足额投入。

第六，检查项目资金是否按有关财务会计制度执行，是否专账核算、专款专用；会计核算是否真实、规范、会计报表是否能真实反映收支结余等情况；专项资金使用是否有完整的审批程序，是否及时支付。

第七，检查项目财政资金的实际支出情况，项目资金使用是否按专项资金管理办法规定使用，有无截留、挪用项目资金；有无另行安排项目管理经费，项目管理经费有无挤占专项资金。

④结合检查情况，评价组将对项目进行问卷调查，按接受实地调查的群体的一定比例进行项目的满意度问卷调查。

（2）综合评价

评价组在全面分析整理被检查项目的相关数据资料的基础上，总结检查情况，对照评价指标和标准，进行综合评议与打分，得出评价结论，撰写评价报告。

（3）评价实施具体程序

评价组按照实地检查、评价组成员汇报检查情况进行打分、得出评价结论，评价组开展撰写评价报告等具体程序。

4. 评价报告阶段（2022年10月）

绩效评价小组根据绩效评价的原则和方法，对采集的基础资料进

行分类整理、汇总和分析，通过对比核实，以验证成效、发现问题。依据制定的评价标准和评分规则，对项目进行独立、客观、公正的评分，并围绕项目管理、项目产出、项目效益等方面撰写绩效评价报告，针对存在的问题提出相关建议，在征求被评价单位意见和建议的基础上，形成正式绩效评价报告。

2022 年 10 月前出具评价报告，主要工作包括：

(1) 对被检查项目的绩效评价统计表及相关资料进行分析汇总；

(2) 按照《河北省财政支出绩效评价实施办法》规定的格式，形成唐山高新区 2021 年度社区经费项目绩效评价报告初稿，征求财政局意见，补充完善评价报告；

(3) 形成唐山高新区 2021 年度社区经费项目绩效评价报告，提交唐山高新区财政局审核。

5. 评价工作组织及专业人员配备

唐山高新区 2021 年度社区经费项目绩效评价组织实施和管理部门是唐山高新区财政局，受唐山高新区财政局委托，我们对唐山高新区 2021 年度社区经费项目进行绩效评价。高新区财政局联合首都经贸大学、唐山学院有关专家组成社区经费绩效评价工作组，负责本次绩效评价的组织管理和实施工作。重点绩效评价阶段，工作组分为 2 个小组，每个小组 4 人，深入全区进行现场评价。组长全面负责绩效评价工作、与被评价单位沟通、工作安排、组织协调、政策指导等，组员分别负责对财政部门、社区经费的具体评价、组织问卷调查。社区经费项目绩效评价小组成员详见表 3。

表 3 社区经费项目绩效评价小组成员

序号	姓名	学历/学位	职称	工作内容
1	马丽亚	硕士	教授	项目负责人，工作安排与协调、工作审核
2	孙文贤	硕士	正高级会计师	绩效评价指导、复核
3	李雅丽	学士	教授	绩效评价指导、复核
4	张凤丽	硕士	副教授	制定评价方案、撰写报告、现场及非现场评价
5	芦雅婷	博士	讲师	资料收集、审核、整理分析、现场及非现场评价
6	许慧萍	硕士	副教授	资料收集、审核、整理分析、现场及非现场评价
7	李 凤	硕士	讲师	资料收集、审核、整理分析、现场及非现场评价
8	陈津津	硕士	讲师	资料收集、审核、整理分析、现场及非现场评价

三、综合评价情况及评价结论

根据财政部《财政支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）、《唐山市项目支出绩效评价管理办法》（唐财绩[2020]3号文件）及唐山高新区管委会《2020年高新区十件惠民实事》（唐高党发[2020]37号等文件的精神，项目组对高新区街道办事处社区经费专项资金的项目立项、项目过程、项目产出及项目绩效等方面进行了全面的绩效评价。

经过实施必要的评价程序，唐山高新区社区经费项目2020年绩效评价得分为78.80分，评价等级为中（各指标得分情况详见附表2：社区经费项目绩效评价指标体系及评分表）。总的评价结论为：本项目立项科学明确，绩效目标合理；财政资金保障有力，严格按照区、街道办事处财政支出制度落实专项项目支出手续和支出程序。在高新区党工委、管委会坚强领导和大力支持下，社区经费突出党建引领，坚持

问题导向，聚焦社区治理，较好完成了社区经费项目的专项工作任务，各项指标达到预期效果，满足了人民群众对生活品质的需求，人民群众的生活幸福感不断提升。然而，评价组发现，该项目过程中项目实施方案编制不够完整，智慧平台内容不够细化，注重硬件建设、忽视软实力培养等问题。社区经费项目绩效评价结果按照 12 个二级指标列式如下（详见表 4）。

表 4 社区经费专项资金绩效评价指标权重和评分结果表

一级指标	标准分值	指标权重	二级指标	标准分值	指标得分	得分合计	等级
项目决策	10	10%	项目立项	3	3	8.4	良
			绩效目标	4	3		
			资金投入	3	2.4		
项目过程	15	15%	资金管理	3.5	3.3	12.6	良
			组织实施	6.5	4.8		
			过程控制	5	4.5		
项目产出	50	50%	产出数量	7	6.5	39.61	中
			产值质量	37	27.11		
			产出时效	2	2		
			产出成本	4	4		
项目效益	25	25%	实施效益	15	9.9	18.19	中
			满意度	10	8.29		
合计	100	100%	—	100	78.80	78.80	中

四、绩效评价指标分析

社区经费项目专项资金的项目立项符合相关要求，设定的绩效目标合理，绩效指标较明确、清晰、可衡量，但绩效指标细化程度不足；社区经费专项资金落实与到位情况良好，项目预算执行情况稍差；管理制度健全，制度执行有效，项目质量可控，实施程序规范；项目产出设备数量符合要求，智慧设施与技术建设、智慧管理建设、智慧健康与医疗建设、智慧管理与服务、智慧家居与安防建设等项目建设质

量高，物业管理成本降低、生活环境状况显著改善、社区形象显著提升；社区经费项目完成进度合理及时；成本节约程度有待提高。社区经费产出整体效益高，社区经费相关利益群体满意度显著提升。社区经费绩效评价指标具体分析如下：

（一）项目决策绩效分析

1. 项目立项—立项依据充分性—立项与政策法规相符（1分）

本项目依据中华人民共和国住房和城乡建设部《社区经费建设指南（试行）》（建办科[2014]22号）、唐山高新区管委会《2020年高新区十件惠民实事》（唐高党发[2020]37号）等文件为指导思想而设立，遵循人本理念，满足居民需求，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。社区经费项目资金符合国家法律、国民经济发展规划和相关政策，社区经费项目资金有明确管理部门，本项评价得分为1分。

2. 项目立项—立项依据充分性—立项与规划计划相符（1分）

查阅社区经费相关制度管理文件，社区经费项目立项与政策主管部门职责相关，立项与财政支持范围一致，本项得分记1分。

3. 项目立项—立项依据充分性—审批程序规范性（1分）

查阅社区经费项目审批材料，社区经费项目审批文件齐全，本项得分记1分。

4. 绩效目标—绩效目标合理性—与工作内容相符（1分）

查阅社区经费项目相关文件，社区经费项目有明确的绩效目标且与实际工作内容相关，本项评分得分为1分。

5. 绩效目标—绩效目标合理性—反映项目预期效果（1分）

查阅反映社区经费项目预期产出效果文件，社区经费项目预期产出效果正常且与预期绩效相符，本项评分记1分。

6. 绩效目标—绩效指标明确性—绩效指标明晰、细化、量化（1分）

查阅社区经费项目绩效目标相关文件，街道办事处智慧推广方案（试行）中绩效指标较明确，通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务数或计划数相对应，能够将项目绩效目标化解为具体的绩效指标，但细化程度有待提高，本项评分记0.6分。

7. 绩效目标—绩效指标明确性—绩效指标可衡量（1分）

查阅社区经费项目绩效指标相关文件，社区经费项目绩效指标具有可衡量性，但可衡量性有待提高，本项评分记0.6分。

8. 资金投入—预算编制科学性—预算编制依据的充分性（1分）

查阅社区经费项目预算相关文件，社区经费项目资金预算论证材料充分性不足，本项得分记0.6分。

9. 资金投入—预算编制科学性—预算编制的科学合理性（1分）

查阅社区经费项目预算相关文件，社区经费项目预算内容与项目内容匹配，预算确定的项目资金量与工作任务相匹配，本项评分记1分。

10. 资金投入—资金分配合理性—资金分配依据的合理性(0.5分)

查阅社区经费项目预算资金分配相关资料，社区经费项目预算资金分配测算依据支撑材料不足，本项评分记0.3分。

11. 资金投入—资金分配合理性—资金分配结果的合理性(0.5分)

查阅社区经费项目资金分配各级文件，社区经费项目资金分配额度合理，与项目单位实际相适应，本项评分记0.5分。

(二) 项目过程绩效分析

1. 资金管理—资金拨付到位程度—资金到位率(0.5分)

查阅社区经费预算相关资料，计算预算资金到位率指标，资金到位率=（实际到位资金/预算资金（计划投入资金））*100%。实际到位资金：1586.97万元；预算资金：1586.97万元；资金到位率为100%，根据评价标准本项评分为0.5分。

2. 资金管理—资金使用合法合规程度—到位资金实际支出率(0.5分)

查阅社区经费预算相关资料，计算到位资金实际支出率指标，到位资金实际支出率=（实际支出资金/实际到位资金）*100%，实际支出资金：1484.37万元；实际到位资金：1586.97万元；到位资金实际支出率等于93.53%，根据评价标准该项得分为0.3分。

3. 资金管理—资金使用合法合规程度—资金使用的合法性(0.5分)

查阅社区经费项目资金拨付明细账及原始会计凭证、项目批复文件、资金额度到账通知单等相关文件，社区经费项目资金使用符合国家财经法规要求，无违法行为，根据评价标准本项评分为0.5分。

4. 资金管理—资金使用合法合规程度—资金使用合规性(2分)

查阅社区经费专项资金管理办法、项目资金拨付明细账及原始会

计凭证、项目批复文件、资金额度到账通知单等相关文件，社区经费项目资金使用符合专项资金管理办法的规定，资金拨付合规，审批手续齐全，资金符合规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列等情况，本项得分记 2 分。

5. 组织实施—总体规划科学合理性—总体规划设计的全面性和科学性（1 分）

查阅社区经费项目相关文件，社区经费项目总体规划内容完整，满足经济社会发展规划和各类专项规划对社区发展的要求，但总体规划设计的全面性和科学性证明不足，本项得分记 0.8 分。

6. 组织实施—实施方案可行性—实施方案的完整性和可行性（1 分）

查阅社区经费项目相关文件，社区经费项目实施方案较完整，但实施方案整体质量有待提高，实施方案在充分调研基础上开展，与社区居民需求吻合，技术路线切实可行，但实施方案内容的详实度不足，本项得分记 0.6 分。

7. 组织实施—组织机构与监管—组织机构的保障程度（0.5 分）

查阅社区经费项目相关文件，社区经费项目成立了专门的领导组织体系和执行机构，负责社区建设与政务的公开，本项得分记 0.5 分。

8. 组织实施—组织机构与监管—政策保障（0.5 分）

查阅社区经费项目相关文件，社区经费项目制订了相关的配套政策，但配套政策完善程度有待提高，本项得分记 0.4 分。

9. 组织实施—组织机构与监管—管理制度的健全性（1 分）

查阅高新区街道办事处及相关实施单位的业务管理制度和财务管理制度，业务管理制度和财务管理制度健全，本项得分记1分。

10. 组织实施—组织机构与监管—制度执行的有效性（1分）

查阅项目实施单位提供的佐证材料文件，并实施实地调研，社区经费项目组织实施业务的管理制度和财务管理制度执行有效，本项得分记1分。

11. 组织实施—组织机构与监管—监控措施的有效性（1分）

查阅高新区街道办事处业务规则，社区经费项目实施单位的监控措施较好保障资金安全和业务的合规，但项目实施监控措施有效性证明材料不足，本项得分记0.5分。

12. 组织实施—组织机构与监管—评价考核（0.5分）

查阅社区经费项目相关文件，未制订面向各参与方和服务提供单位的考核办法，本项得分记0分。

13. 过程控制—项目实施规范性—项目实施程序的合理性（1分）

查阅高新区街道办事处及相关实施单位的佐证材料，但实施方案内容的详实程度不足，同时缺乏其他佐证材料客观评价实施方案与进度安排的合理性，本项得分记0.5分。

14. 过程控制—项目实施规范性—项目实施控制的规范性（1分）

查阅招标文件和验收合同等文件，社区经费项目招标及物资采购规范，项目完工进度正常，本项得分记1分。

15. 过程控制—督导检查有效性—督导检查制度的有效性（1分）

查阅社区经费项目相关文件，项目单位具有详细的项目监督管理

制度，对项目监督、考核严格按照监督管理制度标准公开、公正、公平执行，本项得分记 1 分。

16. 过程控制—验收控制有效性—验收及档案的完整性（1 分）

查阅社区经费项目验收相关文件，项目验收及监督考核资料齐全，归档及时，本项得分记 1 分。

17. 过程控制—验收控制有效性—固定资产新增和保管的规范性（1 分）

查阅固定资产新增和保管相关资料，社区经费项目新增固定资产程序规范，固定资产保管符合相关规定，本项得分记 1 分。

（三）项目产出绩效分析

1. 产出数量—社区智慧设施建设—信息化系统集成设备的安装数量（1 分）

查阅验收合同，进行实地调研，社区安装的监控设备监控系统有出入口管理系统 3 个，周界报警系统 2 个，视频监控系统 182 个，人脸识别系统 1 个，公共安防应急系统 1 个，根据评价标准本项得分记 1 分。

2. 产出数量—社区智慧设施建设—智能家居设备的安装数量（1 分）

查阅验收合同，进行实地调研，社区安装了智能门禁 118 个，智能门锁 117 个，可燃气体报警器 300 个，智能超声测流 100 个，安装智能家居设备 4 项，根据评价标准本项评分记 1 分。

3. 产出数量—社区智慧设施建设—视频监控系统类别的数量（1

分)

查阅验收合同，进行实地调研，社区设置了人车识别 6 台，微卡口 4 台，公安监控视频系统 188 台，安装智能人车识别、微卡口、公区监控等 3 项视频监控系统，根据评价标准本项评分记 1 分。

4. 产出数量—社区智慧设施建设—社区智慧垃圾分类箱安装数量 (1 分)

查阅验收合同，进行实地调研，社区安装了 7 台智能垃圾分类箱，根据评价标准本项评分记 1 分。

5. 产出数量—社区智慧设施建设—社区智慧健身设施的数量 (1 分)

查阅验收合同，进行实地调研，社区设置了智慧座椅、智慧康体 2 项健康设施，根据评价标准本项得分记 0.5 分。

6. 产出数量—社区智慧设施建设—机器人设施数量 (1 分)

查阅验收合同，进行实地调研，社区机器人科普工作站按照计划标准采购了设施，根据评价标准本项得分记 1 分。

7. 产出数量—网格化建设数量—社区网格化设施建设数量(1 分)

查阅验收合同，进行实地调研，社区按照建设计划标准采购并建立了网格化设施平台，根据评价标准本项得分记 1 分。

8. 产出质量—社区设施与技术水平—配套设施的完备度 (1 分)

查阅采购合同、验收合同以及社区智慧板块功能介绍等相关材料，结合实地调研，该小区内部与居民生活相关的超市、菜场、健身活动场所等生活配套设施完善，可达性好，小区内部的水电管线、道路等

市政配套设施完善，充分满足居民需求，非常便利，居民满意度高。根据评分标准及打分结果，智慧社区的配套设施完善，能够满足居民生活便利的要求，根据评价标准本项得分记 1 分。

9. 产出质量—社区设施与技术水平—通信基础设施的完备度（1分）

查阅采购合同、验收合同以及社区智慧板块功能介绍等相关材料。智慧社区能够实现高质量通信，社区内部数据信息存储及传输具有良好的保密性、完整性和可用性，该小区光纤到户、有线电视系统、移动通信网络通信、社区 WiFi 全部具备，且作用效果良好，为小区智慧化运营与管理奠定了基础。根据评分标准及打分结果，该指标得分为 1 分。

10. 产出质量—社区设施与技术水平—智慧技术的成熟度（1分）

查阅社区的智慧技术的成熟度等相关文件，结合实地调研，该小区采用的技术和设备较为成熟，稳定性较高，根据评分标准及打分结果，该指标得分为 1 分。

11. 产出质量—社区管理与服务—智慧设备在线率（1分）

查阅验收合同，进行实地调研，社区内正常运行的智慧设备数量为 811 台，社区内智慧设备总量 826 台，智慧设备在线率=（社区内正常运行的智慧设备数量/社区智慧设备总数量）*100%，智慧设备在线率为 98.2%，根据评价标准本项评分记 1 分。

12. 产出质量—社区管理与服务—数据贡献比例（1分）

查阅验收合同，进行实地调研，与上级部门或行业部门共享数据

类型数量 8 种；社区内可采集数据类型数量 8 种，数据贡献比例=（与上级部门或行业部门共享数据类型数量/社区内可采集数据类型数量）*100%，数据贡献比例为 100%，根据评价标准本项评分记 1 分。

13. 产出质量—社区管理与服务—社区服务信息推送率（1 分）

查阅社区管理与服务相关文件，结合实地调研，目前社区服务信息推送率为 100%，根据评价标准本项评分记 1 分。

14. 产出质量—社区管理与服务—社区信息化建设水平（1 分）

查阅社区管理与服务相关文件，结合实地调研，目前社区信息化建设水平还有待提高，根据评价标准本项评分记 0.5 分。

15. 产出质量—社区管理与服务—社区科技科普服务的质量(1 分)

查阅社区管理与服务相关文件，结合实地调研，社区目前的科技科普服务不到位，根据评价标准本项评分记 0.5 分。

16. 产出质量—社区管理与服务—志愿者参与度（1 分）

查阅社区管理与服务相关文件，结合实地调研，发现社区目前的志愿者参与度为 0，社区志愿者的参与度极差，根据评价标准本项评分记 0 分。

17. 产出质量—社区管理与服务—社区管理服务的能力（1 分）

查阅社区管理与服务相关文件，结合实地调研，通过对居民访谈了解到，智慧社区内的便民快递、物业管理、业主委员会管理较好满足社区居民需求，管理人员提供的现有智慧服务给居民带来体验较好，根据评价标准本项评分记 0.8 分。

18. 产出质量—社区管理与服务—社区文明程度指数测评（1 分）

查阅社区文明建设相关文件，结合实地调研，发现目前社区尚未实施社区文明程度指数测评，根据评价标准本项评分记0分。

19. 产出质量—社区管理与服务—社区服务的可获得性（1分）

查阅社区服务的功能板块等相关资料，结合实地调研，目前该小区的智慧服务种类主要集中在呼叫开门、空气检测、智能水表、垃圾投放、移动定位、燃气检测、报事报修、公告通知、服务电话、居民养老等方面，居民在一定程度上享受到智慧服务，方便了日常生活，根据评分标准该指标得分为0.8分。

20. 产出质量—社区管理与服务—街道活动完成率（1分）

查阅社区建设相关文件，结合实地调研，发现目前社区尚未开展每月一次的教育活动或每两月一次的道德文化活动，社区街道活动的开展有待提升，根据评分标准该指标得分为0分。

21. 产出质量—社区管理与服务—宣传完成率（1分）

查阅社区建设相关文件，结合实地调研，发现项目实施后，社区未进行正面报道和转发（评论）高新政务公众号，社区的宣传工作不到位，根据评价标准本项评分记0分。

22. 产出质量—社区管理与服务—社区党建管理（1分）

查阅社区党建相关文件，结合实地调研，社区能有效利用信息技术进行党务管理，党建与政务服务效率显著提升，发挥了党建引领的作用，根据评价标准本项评分记1分。

23. 产出质量—社区管理与服务—社区环测管理（1分）

查阅社区环测监控和管理相关文件，结合实地调研，社区能够有

效利用多功能检测仪、质量传感器等设备实现对重点区域污染物的监控和管理，根据评价标准本项得分记 1 分。

24. 产出质量—社区管理与服务—智慧居民普及率（1 分）

根据实地调研和访谈了解到，目前居民普及率为 85%，根据评分标准及打分结果，该指标得分为 0.5 分。

25. 产出质量—社区管理与服务—生活环境宜居状况（1 分）

根据实地调研和访谈了解到，智慧化监测下的生活环境状况得到较好改善；智能垃圾箱实现垃圾的定时清理与分类回收，生活环境的宜居状况得到较好改善，但社区生活环境状况尚存在提升空间，根据评价标准本项得分记 0.8 分。

26. 产出质量—社区管理与服务—居民期望的实现程度（1 分）

根据调查问卷，结合对居民的访谈了解到，建设后的社区显著实现了居民对社区的期望，根据评价标准本项目得分记 0.96 分。

27. 产出质量—社区管理与服务—智慧家居产品的使用率（1 分）

使用智能家居产品的特殊群体住户数为 户，社区特殊人群住户数为 户，智慧家居产品使用率=（使用智慧家居产品的特殊群体住户/社区特殊群体总户数）*100%，智能家居产品使用率为 %，根据评分标准及打分结果，该指标得分为 分。

28. 产出质量—社区管理与服务—社区的安全度（1 分）

查阅智慧安防监控情况等相关文件，智慧安防等视频监控系统正常运行，小区安防状况好，居民对小区安防满意度高。根据评分标准及打分结果，该指标得分为 1 分。

29. 产出质量—社区智慧医疗服务—社区享受特殊关怀的人群比例（1分）

查阅验收合同，进行实地调研，享受特殊关怀的人群比例=（社区内享受特殊关怀的人群数/社区特殊人群总数）*100%，社区享受特殊关怀的人群比例为80%，根据评价标准本项评分记0.5分。

30. 产出质量—社区智慧医疗服务—社区享受智慧医疗服务的特殊人群比例（1分）

查阅验收合同，进行实地调研，享受智慧医疗服务的特殊人群比例=（社区内享受智慧医疗服务的特殊人群数/小区特殊人群总数）*100%，享受智慧医疗服务的人群比例为75%，根据评价标准本项评分记0.5分。

31. 产出质量—社区智慧医疗服务—居民电子健康档案建档率（1分）

查阅社区经费建设相关文件，并结合实地调研发现，目前社区智慧医疗服务建设有待提升，社区内尚未形成居民电子健康档案，根据评价标准本项评分记0分。

32. 产出质量—社区智慧医疗服务—医疗卫生设施服务能力(1分)

查阅社区经费建设相关文件，并结合实地调研发现，目前社区智慧医疗服务建设有待提升，医疗卫生设施服务能力有待提高，医疗健康管理设施面积尚有不足，根据评价标准本项评分记0.5分。

33. 产出质量—网格化管理—网格化管理覆盖率（2分）

查阅网格化管理相关文件，社区的网格化管理点数为44个，网格

化管理的覆盖率为 100%，根据评价标准本项目得分记 2 分。

34. 产出质量—网格化管理—网格化管理质量（2 分）

查阅网格化管理相关文件，结合实地调研，网格化管理提高了发现问题和处理问题的效率，网格化管理人员能够每天进行巡查，发现问题及时上报，但也存在部分网格员工作执行不到位的情况，网格化管理质量有待提高，据评价标准本项目得分记 1 分。

35. 产出质量—社区管理成本—社区管理时间成本与人力成本的降低（3 分）

查阅社区经费建设等相关文件，结合实地调研，社区经费项目建设后降低了社区管理的时间和人力成本，譬如，使用智能停车管理系统后车辆可以通过蓝牙车辆车牌识别进出小区，相比传统的人工方式升降道闸栏杆给物业管理人员和居民节省了时间。根据评价标准本项得分记 1.9 分。

36. 产出质量—文明城市建设提升程度—志愿服务活动重点与内容（1 分）

查阅社区文明城市建设等相关文件，结合实地调研，社区能够开展与文明城创建相关的志愿服务活动，根据评价标准本项得分记 0.72 分。

37. 产出质量—文明城市建设提升程度—群众知晓率（1 分）

查阅社区文明城市建设等相关文件，结合实地调研，社区居民对文明城创建活动均具有一定的认知，根据评价标准本项得分记 0.93 分。

38. 产出质量—文明城市建设提升程度—宣传方式的多样性（1 分）

查阅社区文明城市建设等相关文件，项目实施后社区开展了多种多

样的文明城创建宣传活动，根据评价标准本项得分记 1 分。

39. 产出质量—文明城建设提升程度—活动丰富程度（1 分）

查阅社区文明城建设等相关文件，项目实施后社区开展了多种多样的文明城创建活动丰富多彩，根据评价标准本项得分记 1 分。

40. 产出质量—文明城建设提升程度—社区形象改善（1 分）

查阅社区文明城建设等相关文件，结合实地调研，社区经费项目建设对社区安防、社区服务、社区环境、社区管理等各个方面均具有有效帮助及提升建设后的社区形象得到改善，根据评价标准本项得分记 0.7 分。

41. 产出时效—完成及时性—项目完成及时性（2 分）

查阅社区经费项目绩效自评表和验收合同等文件，结合实地调研，社区经费项目按期完成，根据评价标准本项得分记 2 分。

42. 产出成本—成本控制情况—成本执行情况（2 分）

调研社区经费成本控制相关情况，发现项目过程具有一定的成本控制，项目成本按照绩效目标控制执行较好。根据评价标准本项得分记 2 分。

43. 产出成本—成本控制情况—成本节约率（2 分）

查阅社区经费资金明细账及原始会计凭证，结合实地调研，截止 2021 年末，社区经费项目预算成本 19 300 000 元，实际成本 14 542 599.67 元，成本节约率= $[(\text{预算成本}-\text{实际成本})/\text{预算成本}] \times 100\%$ ，成本节约率为 24.65%。根据评价标准本项得分记 2 分。

（四）项目效益绩效分析

1. 实施效益—社会效益—社区治理能力提升（3分）

查阅社区综合治理等相关文件，社区治理能力有较大提升，业主委员会运作良好，社区自治能力有较大改观，以物业为主体的小区安防、便民快递、停车服务等服务实现智能化，修建管理、环境卫生等物业服务全覆盖，社区的综合治理能力显著提升，根据评分标准本项得分记 2.86 分。

2. 实施效益—社会效益—城市服务利用（3分）

查阅城市服务利用等相关文件，结合实地调研，社区具备城市服务利用条件和功能，但城市服务利用功能有待提高，根据评分标准本项目得分记 1.5 分。

3. 实施效益—社会效益—居民生活幸福感提升（4分）

查阅居民生活幸福感体现相关文件，社区居民生活品质显著提升，居民生活环境显著优化，根据调查问卷结果本项目得分记 3.04 分。

4. 实施效益—可持续影响—长效管护机制（2分）

查阅街道办事处智慧社区推广方案（试行）。高新区街道办事处社区经费项目建设建立了长效管护机制，但仍有待完善，根据评分标准本项目得分记 1 分。

5. 实施效益—智慧创新—智慧创新措施（3分）

查阅社区经费有关智慧创新相关文件资料，社区经费项目具有被采纳的智慧创新措施智慧创新措施为社区管理、居民生活、城市治理带来较明显效益，但仍有待进一步加强，根据评分标准本项目得分记 1.5 分。

6. 满意度—受益群体满意度—受益群众满意度（7分）

查阅受益群众满意度相关文件，结合实地调研与居民访谈了解到居民对社区安防状况、配套设施、居住环境等状况较满意，但根据居民调查反馈要求进一步加强社区环境的建设，根据评分标准本项目得分记 5.55 分。

7. 满意度—受益群体满意度—物业管理、城管、城建、公安等相关受益部门满意度（3分）

社区是城市管理的最基层单位，上面千条线下面一根针，各部门的工作最终都会在社区得到落实。查阅物业管理、城管、城建、公安等相关受益部门满意度等相关文件，结合调研发现智慧社区、文明城创建、网格化的创建和运行提高了城市管理的效率，物业管理、城管、城建、公安等相关受益部门对社区较为满意，根据评分标准本项目得分记 2.74 分。

五、主要经验做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验做法

一是领导高度重视，专项资金预算下拨后，主要领导和分管领导重视，落实责任分工，确保项目顺利进行。

二是高新区街道办事处建立专项资金管理办法，严格遵循专款专用、独立核算的管理原则、项目的申报严格按照高新区财政资金管理的要求进行，专项资金财政拨款到位后及时进行了项目开展和资金投入。街道办事处目前对专项资金的管理按照项目支出涉及的经济科目规定，根据财务管理办法的相关制度执行。

三是树立了全局思维和底线思维，按照项目谋划提前，项目前期提前，项目调度提前，项目开工提前“四个提前”思路，统筹年度重点项目建设工作。

四是做好项目实施的跟踪检查工作，高新区街道办事处定期不定期对项目实施情况和经费使用情况进行跟踪检查，对能够实现预期绩效目标的项目予以充分肯定，对进展缓慢，预期绩效目标差的项目，及时进行协调和提出整改措施，确保项目实施工作正常运行，达到预期绩效目标。

（二）存在的问题及主要原因

1. 智慧社区相关宣传工作不到位

社区行动理论认为一地居民参与人数和社团参与数目是衡量社区行动状况的主要标准之一，智慧社区在运用新一代信息技术提高公共服务效率的同时，不应该忽视或减少政府、社区组织以及居民之间的交流，只有宣传普及和广泛参与才能引导智慧社区建设真正聚焦于居民需求的满足，从而增进社会各界对智慧社区公共服务工作的认可与接受程度。虽然出台了相关文件引导和推进智慧社区建设，但是在此次调查中，有部分居民表示对智慧社区建设现状并不了解，也不清楚获取智慧社区公共服务的途径和方法，这说明相关宣传工作不够到位，居民参与度有待提高。

2. 居民对网格化治理知晓度不高

为更好的掌握居民对新冠肺炎疫情期间社区网格化治理效果的真实感受，设计了针对性的调查问卷根据问卷统计显示，目前社区居民

对于社区网格化治理工作知晓度不高，接近一半的被调查居民只是略了解网格员的工作，且据发放问卷时的了解，居民对社区网格化治理的认识主要集中在网格员上门获取数据的阶段。这一情况也值得关注，作为面对疫情联防联控的第一线，下沉干部和网格员的工作充满风险又十分辛苦，但居民的满意程度并不高，居民对突发时间配合社区的意愿容易受到影响。

3. 人员队伍专业化水平不足

据民政部 2020 年 2 月发布出的调查数据，从疫情发生以来，在全国高达 65 万个城乡基层的防控一线，不少于 400 万名社区工作者参与了这场硬战，平均每名社区工作者至少要面对 350 名居民。社区人员缺乏的实际问题，在面对突发的疫情时严重影响到了社区的治理水平。其次，基层社区工作者需要冲在一线，但他们之中有很多根本不具备专业的医护防疫知识，这工作过程中不仅给防疫工作施加了更多压力，对于社区人员自身来说，生命安全也面临着多方位的隐患。在平时，社区工作者尚能以强烈的责任感完成日常工作。疫情爆发时，各项琐碎繁杂且突发强度变大的工作压力与实际获得的薪资待遇不成正比，也容易导致工作人员的积极性和参与度下降。

4. 网格化治理功能泛化

多层次视角下尚未整理清晰的政府统一管理体制、职责与权力不对等的配置情况、目标管理与实际情况出入较大、形式考核流程化的弊端也在本次突发疫情中凸显出弊端。新冠肺炎疫情爆发后，虽然全国范围内各地已经在第一时间进行一级响应，进入战斗状态。但在

社区没有很完善的应急预案下，面对未知的病毒，很难快速有效运转起来。一方面，街道干部工作存在一定的“形式化”，虽实行了网格管理，但工作任务主要集中在基层，很多干部坐在办公室办公，并不了解各个实地街道具体情况，社区缺乏自治群众基础、横纵部门衔接薄弱的根本问题会体现在表层的人手不足、物资匮乏、自治组织调动性不强等网格空虚问题，再分配上级任务时候，很容易一刀切，这就不能很好因地制宜的按照社区实际情况对症下药、补齐短板，另一方面，社区亟需建立较为完善和明确紧急预案，也是社区从日常工作突然转向战时转换思路的有效解决途径之一。

六、对策建议

疫情防控逐步从严控期进入常态化阶段，这必将是一个长远的过程，在思想上仍需要提高意识警惕，打通思维模式。及时切换平时与战时的工作模式，做好长期奋战的准备。基于以上疫情防控时期网格化社区治理所彰显的优势和现实中存在的短板，要及时总结和保留前期创造的新做法和有效经验，吸取教训，随时掌握动态信息，做好预警研判，备足充分的物资，确保个别地区疫情复发时能够随时跟上响应，要把社区应急预案的完善、专业化人员建设和智能化技术的升级作为重点要求跟进，有侧重点的去提高社区面对事件的持续应对能力。

（一）正面引导网格化治理内容，注重基层信息公开共享

在常态化疫情阶段的管理日常中，继续加大信息公开的力度，将社区掌握的需要居民知晓的信息及时公布。创建、利用好社区微信公众号、官方微博、楼道微信群、办公热线、线下公告栏等途径，及时

发布、更新社区建设和居民关心的政策法规、权责指南和社区最新的活动信息告示等。如可以转发疫情官方最新消息和政策事项，帮助居民在居家隔离期间也能第一时间了解官方信息，掌握社区管理信息，享受社区的服务项目。同时，可以通过横幅、宣传栏在网格中将网格的划分、管理员人员组织架构、服务管理时的相关制度、岗位职责、服务内容等信息公开化，张贴公开网格管理人员的联系方式，便于居民 24 小时联系到网格员，在互动过程中了解到网格社会服务管理体系运行流程、熟悉服务羡慕和网格员职责等。通过对网格化管理的进程和结果及时公开，让所在社区的居民广泛且真实的参与到监督和共同治理的过程中去，通过实践不断的调整管理的方式。依托信息化手段能够更先进更加准确地收集民情民意，妥善的处理好居民关心的问题，掌握真实的诉求，在了解网络舆论的前提下积极的开展正面引导和宣传，以实际行动拉近政府决策与民众实际需求之间的距离，树立政府执政为民的良好形象，提高政策法规的公信力和配合度。

（二）加大网格化治理工作正面宣传

前期，注重挖掘社区网格化治理细节工作中的典型案例和优秀事迹，树立先进人物，和典型事例，展示社区基层工作者在社区治理服务工作中的忘我付出的正面形象，主动向社区居民了解到社区网格员和社区网格化治理工作，通过加强调研和走访走近和居民内心的距离。提高社区网格化治理工作的知晓率，让居民切身了解到社区网格化治理工作的作用与意义，使社区网格员工作的开展能够更加的顺利。然后塑造和谐稳定高效的工作氛围，在公开化的服务过程中提高社区居

民对社区网格员工作的了解和认可，加强居民在组织中的决策支持、民主协商等方面的主体治理能力，避免流于形式化的参与。最后，还要适当加大引导宣传力度，开设先进的治理思想宣讲，让社区居民能够通过实体感受真切的了解到社区网格化治理的要义，从各个角度去引导居民作为多元个体，参与和配合到社区网格化的治理中去。

（三）以居民实际需求为服务导向

网格化服务除了常规的行政内容上添光增彩外，也应该注重突出本社区文化特色，在养老助残等公益互助性服务方面重视需求。以与时俱进、居民关注热点作为点开展各项活动的出发点和落脚点，在基础了解的基础上、把握和调研分析社区居民需求的变化，这也是提升居民满意度的关键所在。可以通过定期的走访、座谈进行深入调研，拓宽各个渠道，及时掌握居民真实的需求，张弛有度的开展社区服务。面对社区居民多样化的需求，需要从政府包办改变成发现政府不足，从供不应求、无法服务到位的方式主动去依托网格化社会服务的横向服务管理协商机制，利用发挥出社会组织的优势和资源。通过积极对接社会组织，结合针对性项目化的运作，切实为居民提供养老、文化、教育、健康、锻炼、扶残、心理等方面有趣、高效的专业服务。如在社区内建立公益性的社区活动中心、公共休闲吧、电子阅览室、健身房和体育场馆、图书馆、广场舞活动室等文体设施，丰富居民生活内容，为提升居民生活的品质做好设施保障。

（四）完善网格员的聘用制度

一是吸取本次疫情人员专业性不足的经验教训，社区需要转变对

人员配备的认知，伴随着行政工作重心的下沉，适当提高对于管理人员的要求，加强队伍建设。智慧化的社区治理离不开信息新技术，社区也必将要求越来越的专业化和高素质的管理人员。

高水平社区工作人员的严重匮乏是社区工作发展的主要障碍。首先，应该进一步拓宽社区网格员的招聘渠道。拓宽途径和渠道、多方位度的吸纳人才、招聘社区网格员，留住人员，完善现有的聘用制度，是非常有必要的。通过改变现有的招录和培养机制，在前期公平的开展，集中组织笔试和面试，特别是要去吸引优秀骨干和应届毕业生的加入择优录取综合素质较强的人员。另外，社区可结合所在的二三级辖区自身的特点，向上级主管部门要求或推荐合适的人选，优先录用具备专业知识、能够深入社区、具有服务意识、能够被社区居民认可的，具有化解纠纷、综合学习适应能力强的网格员。其次，在补足完善待遇保障后，社区网格员的录用方式上也应该择优录取。像参考公务员聘任标准去提高门槛，如注重沟通表达能力，需要具备信息技术处理能力，文化程度应在本科以上向研究相关专业靠拢、年龄在 40 岁以下等。

二是调整网格员工作的激励机制。首先，现有的劳务派遣方式必将直接影响社区对网格员的约束力，对相应绩效奖罚效果的实行也很难掌控。然后，应该打通社区网格员的晋升通道，提升相关的待遇保障，建立社区网格员的工资增长机制，将相关的经费正式纳入区级财政预算。鼓励优秀的年轻骨干积极工作，为他们搭建可行直接的晋升平台。在政策制度上争取更多的资源或待遇保障。第三，通过定期常

态化的培训来提升社区工作者的业务技能，完善培训的流程和制度。通过个人能力的提升，使网格员在岗位上能学到更多的专业知识和技能，增加个人的成就感和满足感，由要我做变为我要做，从内到外、自下而上的推动整个队伍体系。

三是加强管理人员的队伍建设和后续培养。优先培养青年骨干和中间力量，让他们从基层起步，全程参与管理，进一步优化管理人员的年龄结构，通过互帮互学，搭建学习平台。制定培训方案，让富有工作经验、了解本社区多年发展变革情况的老同志发挥传帮带的作用，引导带领年轻干部在实际工作过程中积累管理经验，相应的也可以让年轻干部帮助老同志适应信息化大数据时代，熟练使用掌握信息化服务管理平台。可以定期组织经验座谈交流会议，每月成立不同的讨论议题，通过开展头脑风暴的方式，去研讨管理方法、业务知识等。也可以邀请社会专业人士，从实际案例的角度出发，有针对性的对于网格管理员进行岗位技能的培训。甚至可以往外走一走看一看，社区之间增进学习和交流、相互考察，从而实现相互学习、共同提高的培养目的。

（五）成立网格化推进工作专项督查组，常态化开展专项督查

区委政法委要组织力量，由各个负责人牵头成立督查组，分片区对各镇街、村居网格中心建设情况进行验收，不仅仅是对机构布局验收，更要对运行机制验收，对功能作用检验，看中心运转是不是正常、处置流程是不是规范，反对做盆景、做花架子、搞形式主义。强化督

查结果运用。把督查作为发现问题、提升水平的重要抓手，作为奖优罚劣、能上能下的重要依据。建立群众有奖举报制度，对本应由网格管理人员排查发现，却由群众举报的问题线索，一经核实，从网格管理人员的补助资金中扣除一部分，奖励给举报群众，倒逼网格管理人员主动巡查、发现问题。各级网格中心要建立以“四问四促”为基础的灵活机动的督查机制，“四问”即问镇村网格中心主任、问网格长、问网格员、问网格群众；“四促”即促实战运作、综合执法，促日常管理、事件上报，促巡查走访、信息采集，促社会监督、群众参与。可以是电话询访，也可以是实地走访，达到全程监管、跟踪问效的目的，真正使网格化社会治理工作落到实处、见到实效。

七、绩效评价结果应用

高新区街道办事处应当高度重视绩效评价结果的应用工作，充分发挥绩效评价以评促管效能，积极探索和建立一套与预算管理相结合、多渠道应用评价结果的有效机制，努力提高绩效意识和财政资金使用效益。财政局要结合评价结果，对被评价项目的绩效情况、完成程度和存在的问题与建议加以综合分析，建立评价结果在部门预算安排中的激励与约束机制，逐步发挥绩效评价工作的应有作用，财政局要在安排该项目后续资金时给予优先保障，加快资金拨付进度，或在安排该部门其他项目资金时给予综合优先考虑。

八、其他需说明的问题

本评价报告使用者应注意以下其他事项对评价结论的影响：

本报告基础资料由人保财险荆州支公司提供，其真实性和完整性

由提供单位负责；评价工作组的责任是保证本评价工作全过程的严肃与公平，得出客观公正的评价结论。未经评价组织管理机构同意，任何单位和个人不得将评价结果对外公布。

本次评价工作是在评价领导小组和项目实施单位的配合下完成的，评价小组具体实施评价工作和撰写评价报告。评价报告及结论可能受评价人员对项目的了解程度、专业知识和评价能力的限制。

以上其他事项可能对评价结果产生不确定的影响，提请评价报告使用者予以关注。

九、附件

（一）附表

1. 附表 1：唐山高新区 2021 年度社区经费项目绩效评价指标体系
2. 附表 2：唐山高新区 2021 年度社区经费项目绩效评价指标评分表
3. 附表 3：唐山高新区 2021 年度社区经费项目绩效评价基础数据表

（二）其他资料

1. 2021 年唐山高新区社区经费项目绩效评价调查问卷
2. 2021 年唐山高新区社区经费项目绩效评价调查问卷结果统计表