绵竹市2020年城乡居民养老保险外包服务费

项目支出绩效评价报告

**被评单位：绵竹市人力资源和社会保障局**

**委托单位：绵竹市财政局**

**评价机构：北京零点市场调查有限公司**

**2021年6月30日**

**目 录**

[一、评价工作开展及购买服务项目情况 1](#_Toc76929471)

[（一）项目实施背景 1](#_Toc76929472)

[（二）项目立项依据 2](#_Toc76929473)

[1.国家新型农村社会养老保险发展要求 2](#_Toc76929474)

[2.参考周边地区服务外包方式 2](#_Toc76929475)

[（三）项目主要内容 3](#_Toc76929476)

[1.外包服务内容 3](#_Toc76929477)

[2.外包服务特点 4](#_Toc76929478)

[3.外包服务资金使用情况 5](#_Toc76929479)

[二、评价工作基本情况 5](#_Toc76929480)

[（一）评价方法 5](#_Toc76929481)

[1.查资料—案卷研究法 6](#_Toc76929482)

[2.访对象—深度访谈 6](#_Toc76929483)

[3.核落实—书面评审+现场核查+调查问卷 7](#_Toc76929484)

[（二）实地调研选点 8](#_Toc76929485)

[（三）评价指标 8](#_Toc76929486)

[三、评价结论及绩效分析 9](#_Toc76929487)

[（一）评价结论 9](#_Toc76929488)

[（二）绩效分析 11](#_Toc76929489)

[1.决策管理指标分析 11](#_Toc76929490)

[2.项目购买与监管指标分析 13](#_Toc76929491)

[3.组织管理指标分析 16](#_Toc76929492)

[4.项目绩效指标分析 17](#_Toc76929493)

[四、存在主要问题 20](#_Toc76929494)

[（一）实际工作与购买服务内容有偏差 20](#_Toc76929495)

[（二）政府部门监督考核机制有待健全 21](#_Toc76929496)

[（三）各级政府部门协调沟通有待加强 22](#_Toc76929497)

[五、相关措施建议 22](#_Toc76929498)

[（一）定期开展外包业务学习，加强全过程质量控制 22](#_Toc76929499)

[（二）引进第三方评价机制，强化数据质量验收 23](#_Toc76929500)

[（三）健全协作联动机制，推进多方沟通配合 23](#_Toc76929501)

[附件1 绵竹市2020年城乡居民养老保险外包服务费项目支出绩效评价得分表 25](#_Toc76929502)

[附件2 问卷调查结构分析 34](#_Toc76929503)

[（一）政策知晓度情况 34](#_Toc76929504)

[（二）协理员工作开展情况 36](#_Toc76929505)

[（三）外包服务工作满意度 38](#_Toc76929506)

[（四）受访者相关问题与建议 39](#_Toc76929507)

**绵竹市2020年城乡居民养老保险外包**

**服务费项目支出绩效评价报告**

按照《绵竹市财政局关于开展2021年财政支出绩效评价工作的通知》（竹财监〔2021〕145号），我们接受绵竹市财政局委托，于2021年5月26日至2021年6月9日对绵竹市人力资源和社会保障局城乡居民养老保险外包服务费开展绩效评价，抽选麓棠镇、广济镇和剑南街道3个样本点进行现场调研，开展了1次座谈会、12人次深度访谈，采集103份问卷调查数据，具体情况如下。

# 一、评价工作开展及购买服务项目情况

## （一）项目实施背景

为进一步强化政府公共服务职能，城乡居民外包养老服务项目有效动员社会力量，构建分层次、多方式的全市基本公共服务供给体系，为全市城乡居民提供更加方便、快捷、优质、高效的公共服务“政府购买服务”的经办模式经过不断的探索与实践，绵竹市城乡居民养老外包服务的内容实现了从较为单一的“新农保”经办模式，向“社会保障”类公共服务经办模式，再到民政、残联等公共服务项目的扩展。自2020年4月1日起，由绵竹市人社局牵头与中国人寿保险公司德阳分公司签订两年服务期合同，将原服务内容扩展至就业和社会保障、居民医疗、民政低保、残疾人量体裁衣服务，从而整合纳入本次公共服务外包项目。

## （二）项目立项依据

### 1.国家新型农村社会养老保险发展要求

根据《国务院关于开展新型农村社会养老保险试点的指意见》(国发〔2009〕32号)第十一条“新农保的试点地区要按照精效能原则，整合现有农村社会服务资源，加强新农保经办能力建设，运用现代管理方式和政府购买服务方式，降低行政成本，提高工作效率”的文件精神，绵竹市作为全国第三批城乡居民养老保险试点县，从2011年开始，市政府委托市人社局与中国人寿绵竹支公司签订服务外包协议，形成市-镇（街道）-村(社区)三级城乡居民社会保险协理员负责协助城乡居民养老保险基础工作。2013年12月-2017年4月为第二期合同，2017年4月1日-2020年3月31日为第三期合同，2020年7月-2022年6月为第四期合同。

### 2.参考周边地区服务外包方式

（1）管理模式：借鉴德阳市旌阳区、什邡市服务外包

德阳市旌阳区、什邡市等地政府部门通过引入第三方服务承担事务性工作，改革管理模式和运营机制，将主要精力放在审核、规划、调控、监督和考核等工作上，尤其是面对城乡居民社会保险工作量大覆盖面广的情况，这将有效地提高政府工作效率和服务水平。

（2）业务方式：借鉴德阳市中江县、绵阳市安州区派驻进村

德阳市中江县、绵阳市安州区等地人社部门组建协理员到村(社区)开展相关工作，这部分人员由乡镇、村（社区）政府部门以及外包服务公司双线管理。

## （三）项目主要内容

### 1.外包服务内容

根据工作需要，在绵竹市各镇（街道）、村（社区）驻扎了一批年轻的协理员，人寿公司为外包经办服务工作配备了1个部门经理、4个片区经理（每个片区经理同时为一个项目的项目经理）、15个镇（街道）业务主办、131个专、兼职驻村协理员开展工作。

本外包服务内容包括五个服务方面，具体如下表：

**附表2020年度绵竹市城乡居民养老保险外包服务内容**

| **服务方面** | **服务主要内容** |
| --- | --- |
| （一）协助市人力资源和社会保障局开展劳动就业和社会保障经办服务 | 1.劳动就业服务 |
| 社会保险服务 |
| 3.全民参保登记具体工作内容及要求 |
| 4.参与并协助社会保障卡换发 |
| 5.其他 |
| （二）协助市残联开展“量体裁衣”式残疾人服务 | 1.“量服”工作及要求 |
| 2.残疾人就业工作及要求 |
| 3.残疾预防等康复工作及要求 |
| 4.残疾人证办理工作及要求 |
| （三）协助市医疗保障局开展医疗保险管理服务 | 1.医疗保险相关政策宣传 |
| 2.城乡居民医疗保险参保登记管理 |
| 3.协助医疗保险监管服务工作内容 |
| 4.“一站式”医疗救助服务平台的维护、管理及救助对象住院信息核查 |
| 5.协助做好医保业务经办工作 |
| （四）协助市税务局开展社会保险费征收服务 | 1.负责推广税务部门缴费渠道 |
| 2.做好政策的宣传与解释，开通咨询电话，发放相关政策宣传资料 |
| （五）协助市民政局开展社会救助服务 | 1.建立城乡低保、特困供养及低收入家庭经济状况调查台账 |
| 2.配合市民政局及镇（街道）开展低保、特困供养及低收入家庭认定政策宣传 |

### 2.外包服务特点

（1）覆盖地域涉及面广

绵竹市辖区内共有199个村(社区)，常住人口50余万人，其中：农村户口35万余人，超过1000人的村(社区)166个。城乡居民社会保障、残疾人服务、居民医疗、民政局低保等外包服务工作面对多为农村群众，人口众多、居住分散、人员素质参差不齐且人口信息复杂等。

（2）要求专业性强

协理员工作主要内容包括城乡居民的参保信息核实、登记、缴费、待遇办理与发放、保险转移、信息修改与变更、待遇补发调整待遇，特别是低保、残疾等特殊困难群体的经办、复核、审核等业务流程，这要求工作人员必须有较高的业务水平，了解政策的协理员具备耐心细致的工作态度。

（3）业务量大

由于农村环境特殊性，上门催缴保费及宣传政策等部分业务要求协理员走村入户。此外，农村挂靠户、外来户以及外出户较多，工作开展难度大且复杂。

### 3.外包服务资金使用情况

城乡居民养老保险外包服务费按照126名外包服务人员，每人每年约3.30万元的标准测算，年初计划资金为465.50万元（含单独列支50万元作为各项任务完成情况考核金额）。在项目实施过程中，2020年初预算数447.88万元。

截止2020年12月，所有计划资金数447.88万元到位并已全部支出。城乡居民外包服务费采取授权支付形式，由人社局年初拟定用款计划，分期进行计划申请、划拨和使用。

**附表 2020年城乡居民养老保险服务费资金使用情况**

| **项目名称** | **计划资金数**  **（万元）** | **年初预算数**  **（万元）** | **预算支出数**  **（万元）** | **执行率**  **（%）** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 养老外包服务费 | 465.50 | 447.88 | 448.88 | 100 |

# 二、评价工作基本情况

## （一）评价方法

本次城乡居民养老保险外包服务费项目绩效评价主要采用了案卷研究法、现场核查法、深度访谈法和调查问卷法进行综合评价。

### 1.查资料—案卷研究法

通过深入研究《四川省完善城乡居民基本养老保险制度的实施方案》（川人社办发〔2020〕10号）、《四川省城乡居民基本养老保险经办规程》（川人社办发〔2020〕125号）《绵竹市人力资源和社会保障局外包服务监督管理办法（试行）》（竹人社〔2018〕160号）等文件，全方位了解养老外包服务采购和项目实施规范等，梳理项目涉及部门及职能职责，并对外包服务的管理质量和水平等做出判断。

### 2.访对象—深度访谈

访对象指走访项目主管部门（单位），听取城乡居民养老保险外包服务项目资金使用情况和资金拨付进度等项目管理情况，主要对人社局1名部门（单位）分管领导、1名财务负责人和2名业务负责人（包括人寿公司负责人）等进行访谈，了解城乡居民养老保险外包服务资金使用和管理规范，并探寻养老保险外包服务费使用过程中的困难和挑战，为提升政府采购第三方服务提供经验借鉴。在本绩效评价中，将在现场核查时使用一对一深访的形式，访谈内容包括但不限于：

（1）城乡居民养老保险外包服务项目管理制度完善性，如城乡居民养老保险外包服务项目立项依据、资金管理办法、项目融资规定、风险评估工作实施方案等；

（2）城乡居民养老保险外包服务费政府采购流程、资金使用规范性和效率性，如城乡居民养老保险外包服务费的支出和效益情况；

（3）现阶段城乡居民养老保险外包服务项目的经验、不足以及相关建议等。

### 3.核落实—书面评审+现场核查+调查问卷

一是书面评审。书面评审工作将通过对项目总体情况、绩效情况等内容进行评审，并根据书面评审和现场评价结果，提出存在问题及相关建议，及时反馈至公司，进一步补充、调整材料，并根据评价指标进行初步打分。主要包括材料初审、模块审核、指标评分、汇总核查、总结反馈、最终归档等六个步骤。

二是现场核查。现场核查主要包括对财务原件审核、资料核查、项目实施点实地勘察工作。

城乡居民养老保险外包服务项目现场核查内容包括：

（1）城乡居民养老保险外包服务项目资金的收支情况和凭证；

（2）城乡居民养老保险外包服务项目采购流程与资金管理机制建立情况；

（3）项目预期补助情况、结余资金收益情况；

（4）项目完成的产出和绩效。

三是问卷调查法。本次项目组采集103份问卷调查数据，可以定位项目相关利益群体，收集项目单位、服务对象或社会公众的满意程度，形成具有代表性的结构化证据，并为资源分配和县级基本财力保障机制政策的制定提供定量参考依据，促进资金实现其效果目的。本次共采集

## （二）实地调研选点

综合考虑本项目的实际情况和相关要求，现场考察点的选择根据城乡居民养老保险外包服务资金额度、区域位置分布和经济发达程度等几方面因素进行多阶段分层抽样，具体选点如下：

一级选点（乡镇/街道）：进入现场前，根据上述考虑因素，按照30.00%比例覆盖项目点，共选取3个样点乡镇（街道）（兼具代表性和典型性），即广济镇、麓棠镇和剑南街道。

二级选点（村）：进入现场后，根据乡村区域分布和外包服务项目开展情况等因素在调研现场配额选取1-2个村，最终选择5个村。

## （三）评价指标

在评价指标的设计中，以目标为导向，共性指标和个性指标性相结合，确定绩效评价的指标体系，对指标进行赋权，明确指标的解释和评价标准，选取合理的评价对象，确定出评价的证据、证据来源和证据的收集方法。本次评价指标体系设计，本着广泛覆盖、重点突出的原则，从决策管理、项目购买与监管、组织管理、项目绩效4方面进行评价，共构建4个一级指标，8个二级指标，21个三级个性指标。

# 三、评价结论及绩效分析

## （一）评价结论

**2020年绵竹市城乡居民养老保险外包服务费项目绩效评价得分为83.91分，等级判定为：良[[1]](#footnote-0)。**

总体而言，养老外包服务项目适用于政府购买服务，由市人社局牵头，联合市民政局、市残联、市医保局引入第三方公司参与相关基层服务工作，比政府自身提供服务效能有所提高，也有利于政府部门更好地履行职能。在购买主体方面，项目决策较为科学合理，但因该项目为经常性项目，在2020年7月签订新一轮合同时，缺少对相关受益对象实际需求的调研，可能存在外包购买服务与实际需求有出入，此外四个部门还需进一步落实和加强对外包服务项目的监督；在承接主体方面，项目实施管理相对比较规范，但项目服务品质、服务成本和服务对象满意度仍有提升空间。

本次评价综合运用案卷研究、深度访谈、书面评审、现场评价及问卷调查等方法进行多源数据采集，依据评价指标进行打分，一级指标得分情况如下：决策管理10.00分，实际得分8.00分，得分率80.00%；项目购买与监管20.00分，实际得分15.50分，得分率77.50%；组织管理10.00分，实际得分9.50分，得分率95.00%；项目绩效60.00分，实际得分51.91分，得分率86.52%。**整体指标得分详情如下：**

**附表 城乡居民养老保险外包服务项目支出绩效评价指标得分情况[[2]](#footnote-1)**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **决策管理** | 项目决策 | 决策依据 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| 规划合理 | 决策程序 | 1.00 | 1.00 | 100.00% |
| 购买的必要性 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| 绩效目标 | 目标内容 | 5.00 | 3.00 | 60.00% |
| **项目购买与监管** | 项目管理 | 管理制度 | 3.00 | 2.50 | 83.33% |
| 购买需求 | 3.00 | 2.00 | 66.67% |
| 测算依据 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| 购买程序的规范性 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| 服务合同 | 3.00 | 2.00 | 66.67% |
| 资金管理 | 资金拨付 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| 项目监管 | 监管执行 | 3.00 | 1.00 | 33.33% |
| **组织管理** | 项目实施 | 组织管理 | 5.00 | 4.50 | 90.00% |
| 过程控制 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| **项目绩效** | 服务效果 | 服务数量 | 5.00 | 4.00 | 80.00% |
| 服务时效 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| 服务品质 | 5.00 | 4.78 | 95.60% |
| 服务成本 | 5.00 | 2.00 | 40.00% |
| 城乡居民保险覆盖率 | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| 政策宣传普及执行率 | 10.00 | 8.00 | 80.00% |
| 服务对象  满意度 | 服务对象满意度 | 10.00 | 9.13 | 91.30% |
| 购买主体满意度 | 10.00 | 9.00 | 90.00% |
| **合计** | | | **100.00** | **84.91** | **84.91%** |

## （二）绩效分析

### 1.决策管理指标分析

在决策管理指标上，设置了决策依据、决策程序、购买的必要性、目标内容4个三级指标。

**附表 决策管理指标得分情况**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **决策管理** | 项目决策 | 决策依据 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| 决策程序 | 1.00 | 1.00 | 100.00% |
| 购买的必要性 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| 绩效目标 | 目标内容 | 5.00 | 3.00 | 60.00% |

（1）决策依据

决策依据权重2.00分，实际得分2.00分，得分率100.00%。根据《国务院关于开展新型农村社会养老保险试点的指意见》(国发〔2009〕32号)第十一条“新农保的试点地区要按照精效能原则，整合现有农村社会服务资源，加强新农保经办能力建设，运用现代管理方式和政府购买服务方式，降低行政成本，提高工作效率”的文件精神，绵竹市作为全国第三批城乡居民养老保险试点县实行政府外包服务，符合国家、省市级决策部署，符合人社部门购买主体职能职责，满足服务型政府职能转变的工作需求，故未扣分。

（2）决策程序

决策程序权重1.00分，实际得分1.00分，得分率100.00%。该项目为自2013年开始的经常性项目，市人社局成立工作领导小组负责城乡居民社会保险外包服务项目，由分管市长为组长，市残联、审计局、统计局、财政局、民政局、公安局、广电局、中国人寿保险公司的负责人为成员并共同决议，故未扣分。

（3）购买的必要性

购买的必要性权重2.00分，实际得分2.00分，得分率100.00%。2020年7月市人社局与人寿保险德阳分公司签订的合同中，根据不同的服务内容板块，依次明确具体服务对象，具有政府购买服务的现实需求，故未扣分。

**附表 养老保险外包服务内容及对象（2020年7月签订合同）**

| **服务内容** | **服务对象** |
| --- | --- |
| 劳动就业和社会保障经办服务 | 劳动就业人口 |
| 城乡居民养老保险参保人员 |
| “量体裁衣”式残疾人 | 残疾人 |
| 医疗保险管理 | 医保参保人员 |
| 社会保险费征收 | 税务缴费人员 |
| 社会救助 | 城乡低保、特困供养及低收入家庭 |

（4）目标内容

目标内容权重5.00分，实际得分3.00分，得分率60.00%。调研发现，养老保险外包服务项目仅预算安排，在合同里有明确的服务内容、质量保障措施和违约责任规定，但未制定明确合理的服务绩效目标，无法对资金安排进行全过程绩效管理，难以监控项目实施，难以衡量项目产出和项目效果，故扣2.00分。

### 2.项目购买与监管指标分析

在项目购买与监管指标上，设置了管理制度、购买需求、测算依据、购买程序的规范性、服务合同、资金拨付、监管执行7个三级指标。

**附表 项目购买与监管指标得分情况**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目购买与监管** | 项目管理 | 管理制度 | 3.00 | 2.50 | 83.33% |
| 购买需求 | 3.00 | 2.00 | 66.67% |
| 测算依据 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| 购买程序的规范性 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| 服务合同 | 3.00 | 2.00 | 66.67% |
| 资金管理 | 资金拨付 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| 项目监管 | 监管执行 | 3.00 | 1.00 | 33.33% |

（1）管理制度

管理制度权重3.00分，实际得分2.50分，得分率83.33%。市人社局建立购买服务绩效管理的项目和监督管理制度，如《绵竹市人力资源和社会保障局外包服务监督管理办法（试行）（竹人社〔2018〕160号）》，但缺少关于服务项目预算和财务相关管理制度，故扣0.50分。

（2）购买需求

购买需求权重3.00分，实际得分2.50分，得分率83.33%。养老服务外包购买需求明确、完整、合规，但因2020年该项目为连续性项目，缺少征求服务对象意见建议，故扣0.50分。

（3）测算依据

测算依据权重3.00分，实际得分3.00分，得分率100.00%。项目资金主要用于支付外包服务人员工资，协理员工资标准参照绵竹市最低工资标准1650元/月和所需人员数量进行综合核算，按照12个乡镇、153个社区地域测算录用人数，每大村一个协理员，每个镇一个协理主办，定岗不定员，故未扣分。

（4）购买程序的规范性

购买程序的规范性权重3.00分，实际得分3.00分，得分率100.00%。养老服务外包项目在寻找承接主体过程中，按照正规招投标程序选择供应商，符合公平、公正的原则，故未扣分。

（5）服务合同

服务合同权重3.00分，实际得分2.00分，得分率83.33%。2020年涉及两个服务期合同，第一份合同（签订有效期为2017年4月1日-2020年3月31日）和第二份合同（签订有效期为2020年7月1日-2022年6月30日）的内容较为规范、合理、完备、详实。其次，根据规定的考核评分标准进行考核履约验收结果，且直接与资金支付挂钩，但合同内容中缺少项目实施后应实现的绩效目标，故扣1.00分。

（6）资金拨付

资金拨付权重2.00分，实际得分2.00分，得分率100.00%。资金拨付按照合同约定的季度结算，并在下一个季度的首月支付上一季度费用，故未扣分。

（7）监管执行

监管执行权重3.00分，实际得分1.00分，得分率33.33%。购买主体在项目实施过程中对承接主体提供服务的数量、质量监管力度有待提升。一是年度考核指标不全面，仅市人社局提出考核指标。2020年外包机构经办服务考核仅对市人社局开展的项目——即城乡居民养老保险、劳动就业、全面参保登记和综合项目等进行了服务外包工作考评。根据《关于对2020年人力资源和社会保障服务外包工作核和群众满意度调查的通知》（竹人社〔2020〕164号）文件中服务外包工作考评表的考评项目仅有城乡居民养老保险及劳动就业，未见其他三家的考核要求。二是考核方式单一，目前市人社局将通知下发“问卷表”到各乡镇（街道），采用收集数据的方式为不记名调查，这主要由乡镇（街道）一级负责开展，存在无法联系服务对象作深度了解的情况，故扣2.00分。

### 3.组织管理指标分析

在组织管理指标上，设置了组织管理和过程控制2个三级指标。

**附表 组织管理指标得分情况**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **组织管理** | 项目实施 | 组织管理 | 5.00 | 4.50 | 90.00% |
| 过程控制 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |

（1）组织管理

组织管理权重5.00分，实际得分4.50分，得分率90.00%。一是人寿公司根据外包服务项目要求，配备相应的组织机构及人员。人寿公司内部形成市区主管-乡镇（街道）级片区主办—村级协理员三级管理组织架构。其次，根据自然村人口和地理位置等因素，组成143名工作团队（含片区经理、协理员、服务人员及内勤等）。二是人寿公司定期对服务人员进行业务培训，服务人员基本清楚掌握服务内容。但调研发现，群众对协理员专业度的满意度为97.09%，同时部分群众也反映“向协理员咨询农保相关政策，他们并不能很好地解释清楚，没有解答疑问”，故扣0.50分。

（2）过程控制

过程控制权重2.00分，实际得分2.00分，得分率100.00%。调研发现，样本点麓棠镇、广济镇、剑南街道的协理员均有痕迹资料。人寿公司在服务过程中，根据外包人员工作台帐进行日常管理和绩效考核，故未扣分。

### 4.项目绩效指标分析

在项目绩效指标上，设置了服务数量、服务时效、服务品质、服务成本、城乡居民保险覆盖率、政策宣传普及率、服务对象满意度、购买主体满意度8个三级指标。

**附表 项目绩效指标得分情况**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目绩效** | 服务效果 | 服务数量 | 5.00 | 4.00 | 80.00% |
| 服务时效 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| 服务品质 | 5.00 | 3.78 | 95.60% |
| 服务成本 | 5.00 | 2.00 | 40.00% |
| 城乡居民保险覆盖率 | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| 政策宣传执行率 | 10.00 | 8.00 | 80.00% |
| 服务对象满意度 | 服务对象满意度 | 10.00 | 9.13 | 91.30% |
| 购买主体满意度 | 10.00 | 9.00 | 90.00% |

（1）服务数量

服务数量权重5.00分，实际得分4.00分，得分率80.00%。因涉及两个合同期。第一合同期服务内容基本达到合同约定，外包服务人员完成了劳动就业和社会保险服务工作内容。第二合同期服务内容于2020年仅完成一半（即人社部门和残联部门工作），民政部门社会救助服务和医疗部门医疗保险管理服务未开展，故扣1.00分。

（2）服务时效

服务时效权重5.00分，实际得分5.00分，得分率100.00%。从社会保障、残疾人服务、居民医疗、民政低保2020年度外包机构经办服务考核工作会汇总材料来看，2020年人寿公司在规定时间内外包服务人员协助政府部门完成相应工作，故未扣分。

（3）服务品质

服务品质权重5.00分，实际得分4.78分，得分率95.60%。总体来说，人寿公司提供的服务品质较好。一方面，协助政府部门工作人员完成年度上级关键考核指标（如参保率、参保缴费人数、量服数据录入等），得2.50分。另一方面，根据问卷结果分析，群众对协理员服务整体评价为91.26%，得2.28分（2.5\*91.26%），故扣0.22分。

（4）服务成本

服务成本权重5.00分，实际得分2.00分，得分率40.00%。对比2020年第一期合同年服务费465.50万元，2020年第二期合同年服务费523.00万元，实际支付465.50万，其服务支出成本基本与以前保持一致。根据评分标准，节约率＜3%至≥0得2分，故扣3.00分。

（5）城乡居民保险覆盖率

城乡居民保险覆盖率权重10.00分，实际得分10.00分，得分率100.00%。2020年城乡居民养老保险覆盖率达到德阳市当年下达任务数，故未扣分。

（6）政策宣传执行率

政策宣传执行率权重10.00分，实际得分8.00分，得分率80.00%。协理员重点工作之一为政策宣传。调研发现，协理员主要通过手机微信群和上门面对面告知两种方式向其服务对象基本进行政策宣传，但政策宣传效果有待提升。大多数民众仅知晓城乡居民养老保险，并不了解具体政策内容，甚至部分村民反映协理员未对其进行过城乡居民养老保险政策宣传，故扣2.00分。

（7）服务对象满意度

服务对象满意度权重10.00分，实际得分9.13分，得分率91.30%。问卷调查显示，群众满意度为91.30%，故扣0.87分。

（8）购买主体满意度

购买主体满意度权重10.00分，实际得分9.00分，得分率90.00%。调研发现，人社部门、残联部门、医保部门、民政部门相关业务负责人反映外包服务人员基本能够满足需求，其次基层乡镇服务和村委会干部对协理员工作相对满意和认可，故扣1.00分。

# 四、存在主要问题

## （一）实际工作与购买服务内容有偏差

实际开展工作未完全履行合同，其服务内容、服务形式等方面与服务需求存在偏差情况。一是部分服务内容完成度不高，合同履行程度不够。调研发现，2020年片区主办和协理员的日常工作主要来自人社系统，居民医疗、民政低保和残疾人服务的工作涉及较少，外包服务公司未完全履行合同规定服务内容；二是服务形式和内容跟不上群众需求变化。问卷结果显示，80.58%协理员一季度甚至更长时间才上门一次。随着信息手段进步和手机普及，上门入户工作持续减少，但政策告知需求有待进一步满足。如在养老保险缴费方面，较多群众已具备主动、定期缴费意识，上门催告和动员沟通工作逐渐减少。与此同时，随着老龄化加重，老年人亟待了解养老保险政策。目前养老保险的推广宣传方式为村微信群及村广播等，大多数民众仅知晓城乡居民养老保险，但并不了解具体政策内容的情况，较难满足群众现阶段需求。

## （二）政府部门监督考核机制有待健全

为明确养老外包服务职责，维护资金安全，市人社局等五个部门对人寿公司实施监督和管理是有必要的，但调研发现：一是政府部门对外包服务公司的年度考核内容不全面，2020年仅市人社局对外包服务公司工作进行实质性考核。根据《关于对2020年人力资源和社会保障服务外包工作核和群众满意度调查的通知》（竹人社〔2020〕164号）文件中服务外包工作考评表的考评项目仅有城乡居民养老保险及劳动就业的考核内容。二是政府部门对外包服务公司考核方式单一。目前人社部门将通知下发“问卷表”到各乡镇（街道），采用收集数据的方式为不记名调查，这主要由乡镇（街道）一级负责开展，存在无法联系服务对象作深度了解的情况。

## （三）各级政府部门协调沟通有待加强

目前，各部门在管理养老外包服务协调沟通程度不高。一是部门之间协调配合管理不足。养老外包服务项目涉及市人社局、市残联、市民政局、市医保局、市税务局等五个部门，委托人寿公司开展业务时，往往存在时间和工作任务等冲突，而调研发现，五个部门间协调沟通和配合管理相对较少，可能不利于提高政府各部门服务质量和工作效。二是部分乡镇政府部门工作人员对合同内容了解不清，对片区主办和协理员工作内容及职责不明晰。例如，调研发现，广济镇和剑南街道政府工作人员因不清楚外包人员具体业务内容，在接到上级部门的工作任务时，偶尔出现协理员与政府工作人员重复工作的情况，这会导致市级各业务部门、乡镇（街道）政府、村委会、外包服务公司四方沟通不畅，降低工作效率和工作质量。

# 五、相关措施建议

## （一）定期开展外包业务学习，加强全过程质量控制

一是建议加强对外包人员业务学习的监督和管理。养老服务外包项目涉及四个政府部门，业务知识复杂、标准要求较高，人寿公司要针对所委托服务工作内容，定期开展有针对性的业务培训，确保服务外包人员熟悉和理解多项政策。二是建议市人社局加强人寿公司督导检查。由于外包机构人员数量多，接受业务知识的能力和责任心也不一样，在实施外包服务过程中容易出现理解偏差或系统性的差错。所以，市人社局定期组织人员到现场进行业务督导检查，发现问题及时纠正，防止出现系统性偏差。

## （二）引进第三方评价机制，强化数据质量验收

在政府公共服务外包的发展模式下，承包者提供服务，同时也承担相应的责任，对此，政府有必要建立更加全面、更加有力的政府监督机制，对公共服务的提供情况进行监督和评价，以此保证公共服务的质量。一是建议政府部门可以创新地引进第三方评价机制，例如：问卷调查、服务情况分析等。在评价的过程中，应该以合同作为标准，对于在承包过程中出现的违约行为，必须及时进行处理。二是建议政府部门强化数据质量验收。外包服务中涉及多个业务系统填报与管理，政府部门在系统平台上对人寿公司现场调查及时进行监管，结合有关部门行政资料分析、评估登记信息数据的合理性和真实性。通过全方位、全过程的数据质量控制，确保外包服务工作质量。

## （三）健全协作联动机制，推进多方沟通配合

公共服务委托第三方机构，政府部门需监督和管理第三方机构，更需关注第三方实施公共服务应达到的目的与效果。一是建立县、镇（街道）、村全层级覆盖的协作联动工作机制，在项目实施过程中，政府内部应双向地及时地沟通外包服务工作人员情况。二是明确市人社局、市民政局、市医保局、市残联的监管责任，安排专人与第三方机构联系和协调，实现依约监管、各负其责，也要具体服务具体对待，防止和避免政府购买的公共服务简单化、短期化和形式化。只有把公共服务视为己出，始终密切关注，才能探索寻找到令公众满意的公共服务新模式。

# 附件1 绵竹市2020年城乡居民养老保险外包服务费项目支出绩效评价得分表

|  | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **评价内容** | **评分标准** | **得分** | **得分率** | **得分依据** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 购买主体 | 决策  管理（10  分） | 项目  决策（5分） | 决策依据 | 2.00 | 实行购买的养老保险服务项目是否符合中央、省、市决策部署；符合当前经济社会发展需求；是否属于购买服务范畴；是否属于购买主体职能职责。 | 符合中央、省、市决策部署；符合当前经济社会发展需求；属于购买服务范畴；属于购买主体职能职责的得2分。一项不符合不得分。 | 2.00 | 100.00% | 根据《国务院关于开展新型农村社会养老保险试点的指意见》(国发〔2009〕32号)第十一条“新农保的试点地区要按照精效能原则，整合现有农村社会服务资源，加强新农保经办能力建设，运用现代管理方式和政府购买服务方式，降低行政成本，提高工作效率”的文件精神，绵竹市作为全国第三批城乡居民养老保险试点县实行政府外包服务，符合国家、省市级决策部署，满足服务型政府职能转变的工作需求，也属于人社部门购买主体职能职责，故未扣分。 |
| 决策程序 | 1.00 | 养老保险外包服务项目是否经过集体决策、可行性论证等程序。 | 有集体决策、可行性论证等程序的得1分，否则不得分。 | 1.00 | 100.00% | 该项目为2013年开始的经常性项目，人社局成立工作领导小组负责城乡居民社会保险外包服务项目，由分管市长为组长，市残联、审计局、统计局、财政局、民政局、公安局、广电局、中国人寿保险公司的负责人为成员，故未扣分。 |
| 购买的必要性 | 2.00 | 养老保险外包服务项目是否具有现实需求；是否有确定的服务对象和受益对象。 | 具有现实需求，有确定的服务对象和受益对象的得2.00分，否则不得分。 | 2.00 | 100.00% | 具有政府购买服务的必要性，从2020年7月人社局与人寿保险德阳分公司签订合同中明确规定具体服务对象，具有政府购买服务的现实需求。根据不同的公共服务内容，可以分为以下：  1.劳动就业和社会保障经办服务：（1）劳动就业服务对象：劳动就业人口（2）社会保险服务对象城乡居民养老保险参保人员；2.“量体裁衣”式残疾人服务对象：残疾人3.医疗保险管理服务对象：医保参保人员4.社会保险费征收服务对象：税务缴费人5.社会救助服务对象：城乡低保、特困供养及低收入家庭  故未扣分。 |
| 绩效目标（5分） | 目标  内容 | 5.00 | 是否制定明确合理的服务绩效目标，比如养老保险外包服务数量、频次、质量及相关技术要求、质保措施、违约责任等。 | 绩效目标完整明确的得5.00分；欠完整明确的酌情得1-4分；没有不得分。 | 3.00 | 60.00% | 调研发现，养老保险外包服务项目未制度明确合理的服务绩效目标，但在合同里有明确的服务内容、质量保障措施和违约责任规定，故扣2分。 |
| 项目购买与监管（20分） | 项目管理（15分） | 管理制度 | 3.00 | 购买主体是否建立购买服务绩效管理相关制度（包括购买服务项目、预算、财务、绩效、监督等管理及保障措施等）。 | 相关制度健全得3分；不够健全的酌情得0.5-2.50分（以0.50分的倍数打分）；没有制度不得分。 | 2.50 | 83.33% | 市人社局建立购买服务绩效管理购买服务的项目和监督管理制度，但缺少关于服务项目财务、预算相关管理制度，故扣0.5分。 |
| 购买需求 | 3.00 | 养老服务购买需求是否明确、完整、合规，公共服务项目是否征求服务对象的意见建议。 | 购买需求明确、完整、合规的得2.00分，存在不足的酌情得0.50-1.50分（以0.50分的倍数打分）；公共服务项目征求服务对象意见建议的得1.00分，否则不得分（不属于公共服务的项目不评价此内容，分值调整至“购买需求是否明确、完整、合规”）。 | 2.00 | 66.67% | 养老服务购买需求明确、完整、合规，但因2020年养老服务外包项目为连续性项目，缺少征求服务对象意见建议，故扣1.00分。 |
| 测算依据 | 3.00 | 项目预算金额是否经过市场价格摸底和认真测算比较、是否在合理区间。 | 项目预算金额经过市场价格摸底和认真测算比较且合理得3.00分；欠合理得0.50-2.50分（以0.50分的倍数打分）；未摸底和认真测算不得分。 | 3.00 | 100.00% | 项目资金主要用于支付外包服务人员工资，协理员工资标准参照绵竹市最低工资标准1650元/月和所需人员数量进行综合核算，，按照12个乡镇、153个社区地域测算录用人数，每大村一个协理员，每个镇一个协理主办，定岗不定员，故未扣分。 |
| 购买程序的规范性 | 3.00 | 选择承接主体是否按照竞争择优原则;若不具备竞争性购买条件的，通过直接委托等方式购买的理由是否合理充分;是否体现公平、公正的原则；购买程序是否符合购买服务相关要求。 | 选择承接主体未按照竞争择优原则，无理由通过直接委托等方式购买服务，不符合体现公平、公正原则的不得分；购买程序不符合购买服务相关要求，发现一处1.00分，直至扣完。 | 3.00 | 100.00% | 外包服务在寻找承接主体过程中，按照正规招投标程序选择供应商，符合公平、公正的原则，故未扣分。 |
| 服务合同 | 3.00 | 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，合同内容是否约定项目实施后应实现的绩效目标，是否约定履约验收标准，履约验收结果是否与资金支付挂钩。 | 服务合同规范、完备、详实得3.00分；欠规范酌情得0.50-2.50分（以0.50分的倍数打分）；无合同不得分。 | 2.00 | 66.67% | 2020年涉及两个服务期合同，第一份合同签订有效期为2017年4月1日-2020年3月31日，第二份合同签订有效期为2020年7月1日-2022年6月30日。一方面，两份合同内容较为规范、合理、完备、详实。另一方面，根据规定的考核评分标标准进行考核履约验收结果直接与资金支付挂钩，但合同内容缺少项目实施后应实现的绩效目标，故未扣分。 |
| 资金管理（2分） | 资金拨付 | 2.00 | 资金拨付是否按照合同约定执行，有无提前拨付、超额拨付、拖欠资金等违规现象 | 有提前拨付、超额拨付、拖欠资金等问题，发现一处扣1.00分，直至扣完。 | 2.00 | 100.00% | 资金拨付按照合同约定的季度结算，在下一个季度的首月支付上一季度费用，故未扣分。 |
| 项目监管（3分） | 监管执行 | 3.00 | 购买主体是否在项目实施过程中对承接主体提供服务的数量、质量情况进行监管，发现问题是否及时纠正；是否按规定进行项目履约验收。 | 购买主体未按规、及时履行监管职责，发现一起扣1.00分，直至扣完。 | 1.00 | 33.33% | 购买主体在项目实施过程中对承接主体提供服务的数量、质量监管力度有待提升。一是2020年考核指标不全面，仅人社部门一家提出考核指标。2020年外包机构经办服务考核仅对人社部门开展的项目——即城乡居民养老保险、劳动就业、全面参保登记和综合项目等进行了服务外包工作考评。根据《关于对2020年人力资源和社会保障服务外包工作核和群众满意度调查的通知》（竹人社〔2020〕164号）文件中服务外包工作考评表的考评项目仅有城乡居民养老保险及劳动就业，未见其他三家的考核要求。二是考核方式单一，目前人社部门将通知下发“问卷表”到各乡镇（街道），采用收集数据的方式为不记名调查，这主要由乡镇（街道）一级负责开展，存在无法联系服务对象作深度了解的情况。故扣2分。 |
| 承接主体 | 组织管理（10分） | 项目实施（10分） | 组织管理 | 5.00 | 承接主体是否具有提供服务的专门内设机构和人员；人数是否合理，分工是否明确；是否对服务人员进行培训，服务人员资格、资质是否符合要求，服务人员对服务内容质量流程等是否清楚掌握。 | 提供专门的内设机构和人员、人数合理、资格资质符合要求、分工明确、开展培训、服务人员业务熟练得5.00分（具体内容应结合项目实际确定）；欠缺一项内容的扣1分，直至扣完。没有发现问题，直接得5.00分。 | 4.50 | 90.00% | 一是人寿公司根据外包服务项目要求，配备相应的组织机构及人员。人寿公司内部形成市区主管-乡镇（街道）级片区主办—村级协理员三级管理组织架构。其次，根据自然村人口和地理位置等因素，组成143名工作团队（含片区经理、协理员、服务人员及内勤等）。二是人寿公司定期对服务人员进行业务培训，服务人员基本清楚掌握服务内容。调研发现，群众对协理员专业度的满意度为97.09%，但部分群众也反映“向协理员咨询农保相关政策，他们并不能很好地解释清楚，没有解答疑问”，故扣0.5分。 |
| 过程控制 | 5.00 | 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。 | 及时响应购买主体要求、研究解决问题、实行痕迹管理、档案资料规范齐备等得5.00分；欠缺一项内容的扣1.00分，直至扣完；无措施无档案不得分。没有发现问题，直接得5.00分。 | 5.00 | 100.00% | 调研发现，样本点麓棠镇、广济镇、剑南街道的协理员均有痕迹资料。人寿公司在服务过程中，根据外包人员工作台帐进行日常管理和绩效考核，故未扣分。 |
| 项目绩效（60分） | 服务  效果（40分） | 服务数量 | 5.00 | 主要反映为养老保险服务人次、服务频次等。 | 服务内容达到合同约定得10.00分；每超出合同约定数量的5%加1.00分，最多加3.00分；每低于5.00% 则扣减1.00分，直至扣完。 | 4.00 | 80.00% | 因涉及两个合同期。第一合同期服务内容基本达到合同约定，外包服务人员完成了劳动就业和社会保险服务工作内容。第二合同期服务内容于2020年仅完成一半（即人社部门和残联部门工作），民政部门社会救助服务和医疗部门医疗保险管理服务未开展。以上工作未完成主要受疫情影响，故扣1.00分。 |
| 服务时效 | 5.00 | 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。 | 服务时效达到合同约定得10.00分；执行时效超出约定时效，每次加0.50分，最多加3.00分；单次时效低于合同标准，每1次扣减1.00分，直至扣完。 | 5.00 | 100.00% | 从人社部门和残联部门的访谈中发现，2020年，在规定时间内人寿公司外包服务人员协助政府部门完成相应工作，故未扣分。 |
| 服务品质 | 5.00 | 主要反映承接主体提供服务品质情况，如服务水平、服务态度等。 | 提供服务达到合同约定得10分；出现服务水平低、服务态度被投诉等影响服务品质情况 ，每出现一次扣1.00分，直至扣完。 | 4.78 | 95.60% | 总体来说，人寿公司提供的服务品质较好。一方面，协助政府部门工作人员完成年度上级关键考核指标（如参保率、参保缴费人数、量服数据录入等），得2.50分。另一方面，根据问卷结果分析，群众对协理员服务整体评价为91.26%，得2.28分（2.5\*91.26%）。综上，得4.78分。 |
| 服务成本 | 5.00 | 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≧10%得10.00分；＜10%至≧8%得8.00分；＜8%至≧5%得6.00分；＜5%至≧3%得4.00分；＜3%至≥0 得2.00分；小于0不得分。 | 2.00 | 40.00% | 对比2020年第一期合同年服务费465.50万元，2020年第二期合同年服务费523.00万元，实际支付465.50万，其服务支出成本基本与以前保持一致，故扣3.00分。 |
| 城乡居民保险覆盖率 | 10.00 | 运用补助资金为社会创造福利的能力 | 指标得分=城乡居民养老保险覆盖率/标准值\*指标分值（城乡居保覆盖率/标准值＞1按1计算，负值按0计算） | 10.00 | 100.00% | 2020年城乡居民养老保险覆盖率达到德阳市当年下达任务数。 |
| 政策宣传普及执行率 | 10.00 | 考核项目实施单位是否主动进行相关政策的告知和宣传 | 指标得分=政策宣传普及执行率/标准值\*指标分值（政策宣传普及执行率/标准值＞1按1计算，负值按0计算） | 8.00 | 80.00% | 协理员重点工作之一为政策宣传。通过调查发现，协理员主要通过手机微信群和上门面对面告知两种方式向其服务对象基本进行政策宣传，但同时政策宣传效果有待提升。大多数民众仅知晓城乡居民养老保险，但并不了解具体政策内容，协理员政策宣传力度不够，甚至部分村民反映协理员未对其进行过城乡居民养老保险政策宣传。 |
| 满意度（20.00分） | 服务  对象 | 10.00 | 主要侧重反映对服务对象的需求满足程度及满意度。 | 根据问卷调查满意率分级打分 | 9.13 | 91.30% | 本次问卷调查结果显示，群众满意度为91.26% |
| 购买主体满意度 | 10.00 | 主要侧重反映对购买主体需求满足程度及满意度 | 根据问卷调查满意率分级打分 | 9.00 | 90.00% | 调研发现，一方面人社部门、残联部门、医保部门、民政部门相关业务负责人反映外包服务人员基本能够满足需求，另一方面，基层乡镇服务和村委会干部对协理员工作比较满意和认可。 |
| **总计** | | | | | | | **84.91** | **84.91%** | **——** |

# 附件2 问卷调查结构分析

本次问卷调查对象为城乡居民养老保险外包服务费项目范围内，已参加城乡居民养老保险的居民。问卷调查对城乡居民政策知晓情况及外包服务人员工作满意度及问题解决情况展开满意度调查。调查显示，受访者对养老保险外包服务工作的总体满意度为93.93分，满意度较低。问卷调查具体结果见下文：

## （一）政策知晓度情况

在政策知晓度方面，受访者对城乡居民养老保险政策的知晓情况较好，表示了解和基本了解的人群分别占比为46.60%和53.04%，几乎没有人不了解该项政策。

**附图 城乡居民养老保险政策知晓度（%）**

在政策了解渠道方面，通过工作人员上门宣传讲解了解政策的受访者占比为55.34%，通过邻居、朋友、亲戚等交流获知的受访者占比为22.33%，通过其他途径了解政策占比为16.50%，通过政府网站等信息公示了解政策的受访者占比为2.91%，通过政府主管部门文件通知了解政策的受访者占比为1.94%，报纸、新闻媒体等了解政策的受访者占比为0.97%。

**附图 城乡居民养老保险了解渠道情况**

在政策熟悉程度方面，主要考察通过城乡居民了解协理员对政策的知晓情况。对城乡居民养老保险相关政策非常熟悉的受访者占比为13.04%，对城乡居民养老保险相关政策熟悉的受访者占比均为46.74%。对城乡居民养老保险一般熟悉的受访者占比为26.09%，没有人觉得协理员对政策不熟悉和非常不熟悉。

**附图 城乡居民对养老保险外包服务人员相关信息知晓满意度（%）**

## （二）协理员工作开展情况

在服务频次方面，80.58%受访者表示所接触的协理员长达一季度甚至更长时间才会上门一次。调研发现，目前协理员主要通过广播、微信、镇政府（街道办）及村委会驻点等方式宣传和办理业务，较少直接上门服务。7.77%受访者表示所接触的协理员一季度上门一次，11.65%受访者接触的协理员一个月内上门。

**附图 协理员（经办人员）上门服务的频次**

在服务时长方面， 87.38%受访者表示协理员与他们交流时间在10分钟以内，9.71%受访者表示协理员一般交流在10-30分钟，仅2.91%受访者与协理员交流达到30分钟以上。实地调研发现，协理员主要根据业务实际情况与城乡居民沟通，较少专门花时间向群众宣传相关政策。

**附图 协理员（经办人员）上门服务时长**

在就业统计调查方面，受访者表示协理员开展过就业统计调查的受访者占比为35.92%，受访者表示协理员未开展相关工作的受访者占比为33.01%，还有31.07%的受访者记不清。

**附图 协理员（经办人员）就业统计调查情况**

在社会救助工作方面，除不清楚外，受访者表示协理员开展过临时救助的占比8.74%，残疾人服务的占比为7.77%，低保、特困家庭经济状况调查的占比为11.65%，18.45%完全未接受或听说过协理员参与相关工作。

**附图 社会救助工作开展情况（%）**

## （三）外包服务工作满意度

在满意度方面，受访者对城乡居民养老保险外包服务费项目总体满意度感觉适中，为93.93%，感到非常满意、比较满意、基本满意的受访者占比分别为15.50%、47.82%、31.07%。其中，受访者对服务效率、服务专业性和解决问题能力满意度最高，均为97.09%，对满意度最低，参保意愿提升程度为84.47%。

**附图 城乡居民对外包服务工作满意度情况（%）**

在服务效率方面，受访者感觉非常满意的占比为17.48%，比较满意的占比为50.49%，基本满意的占比为29.13%，不太满意的占比为2.97%，无完全不满意受访者。

在服务专业性方面，受访者感觉非常满意的占比为14.56%，比较满意的占比为48.54%，基本满意的占比为33.98%，不太满意的占比为2.91%，无完全不满意受访者。

在解决问题能力方面，受访者感觉非常满意的占比为16,50%，比较满意的占比为48.54%，基本满意的占比为32.04%，不太满意的占比为1.94%，完全不满意的占比为0.97%。

在参保意愿方面，受访者通过协理员服务对参保意愿明显提升的占比为11.65%，有所提升的占比为43.69%，一般提升的占比为29.13%，提升较弱的占比为0.97%，完全无提升的占比为14.56%。

## （四）受访者相关问题与建议

受访者反映的问题集中于：一是服务态度有待提高，“经办人员服务态度需要改变，提高一下”；二是政策讲解细化与专业程度有待加强，“希望提供更多政策信息，很多东西都不了解”“提供咨询服务，政策变化等及时告知讲解”。

1. 评价结果分为优、良、中、低、差五个档次。其中：优（得分90），良（90得分80），中（80得分70），低（70得分50），差（得分50）。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 得分详情及评价情况见 附件 城乡居民养老保险财政补助项目绩效评价指标得分详情。 [↑](#footnote-ref-1)