

# 财政支出项目绩效评价报告

项目名称：2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护  
平台专项

项目单位：中国共产主义青年团上海市委员会

主管单位：中国共产主义青年团上海市委员会

委托单位：中国共产主义青年团上海市委员会

评价机构：上海玄钥管理咨询有限公司

2018 年 5 月

## 目 录

摘要.....	3
一、项目基本情况.....	7
(一) 概况.....	7
(二) 绩效目标.....	14
二、绩效评价工作情况.....	16
(一) 绩效评价目的.....	16
(二) 绩效评价原则及评价方法.....	16
(三) 数据采集方法及过程.....	18
(四) 绩效评价实施过程.....	18
三、评价结论和绩效分析.....	19
(一) 评价结论.....	19
(二) 具体绩效分析.....	21
四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....	35
(一) 主要经验和做法.....	35
(二) 存在的问题.....	36
(三) 建议和改进措施.....	37

## 摘要

### 概述

为响应共青团中央建设 12355 青少年服务台的工作需求，共青团上海市委员会专门面向青少年开通 12355 热线，该热线的开通旨在为青少年提供心理咨询服务和法律咨询援助，及时掌握青少年思想动态和现实需求，引导青少年依法反映诉求，改进服务青少年的途径和方式，有效化解社会不稳定因素，巩固党执政的青年群众基础，促进青少年健康成长，促进社会和谐。

本次评价的 2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目通过开展维权热线服务、青少年专业督导、青少年维权网络咨询以及“上海 12355 青春守护者计划”等工作直接回应青少年权益受侵害或各类求助呼声，受理各类青少年权益受侵害个案，提高青少年保护和自护意识和能力，及时为他们提供多方面的服务，并动员社会力量帮助青少年解决实际困难和问题。

2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目资金实际支出 256 万元，预算执行率为 100%。2017 年，12355 中心共接听热线来电咨询 11231 个，网络咨询服务达 701 次，总呼入量较上一年度增加 8.09%。面对面心理咨询 298 人次，累计服务 489.85 小时。

“上海 12355 青春守护者计划”全年累计开展活动场次 644 场，累计服务青少年及家长 45809 人次。

### 评价结论和绩效分析

通过评价，2017年12355上海青少年服务和权益保护平台专项项目的绩效得分为89.87分，评价等级属于“良<sup>1</sup>”。

项目立项符合国家、上海市制定的“十三五规划”精神；项目整体实施情况较好，预算执行率良好，财务管理制度健全，项目管理制度较为健全、其中招投标制度、业务管理细则执行情况良好。困难青少年免费咨询时长计划完成率、“青春守护者计划”计划完成率、志愿者招募计划完成率、热线直接服务人次计划完成率以及面询服务结案及时率均达到预期，且青少年满意率达到98.52%，志愿者注册率达到100%，但合同管理、财务监控存在不足，监督考核制度有待进一步加强，热线专业督导次数以及质量评估合格率有待进一步提高。

## 经验教训和建议

### （一）主要经验和做法

#### 1. 加强新进志愿者专业培训，保障志愿者上岗服务质量

定期开展热线督导培训、专业督导课程，严把新进志愿者质量关。邀请热线督导组成员担任新进志愿者导师，明确新进热线志愿者培训机制、课程内容和督导频次，保障新进志愿者热线上岗服务质量。

#### 2. 全力联合政府及社会资源，及时控制重点个案的危害

2017年12355中心受理了13例重点案例，在受理的过程中，12355中心配合司法部门、教育部门、共青团组织，依靠充足的专业志愿者储备力量，联合可以联合的社会资源对重点个案进行综合干预处置。

#### 3. 加强数据采集及分析工作，为以后项目开展提供支撑

年底编制《2017年度青春在线工作报告》，总结工作完成情况的同时，对各项服务数据、进行月度、年度汇总并进行了分析，为青少年服务和权益保护工作开展提供基础支撑。

---

<sup>1</sup> 绩效得分90分以上的评价等级为“优”，75-90分为“良”，60-75分为“合格”，60分以下为不合格。

## **（二）存在的问题**

### **1. 监督考核机制不够完善，个别工作要求没有实现<sup>2</sup>**

据了解，2017 年项目个别工作要求未达到预期，项目单位缺少成文的奖惩机制来约束供应商行为，存在管理风险。且在项目单位确定的工作目标中，没有明确对热线接通率进行考核要求，其指标结果未达到行业标准。

### **2. 合同管理及财务监控存在不足，资金未严格按照支付条款支付**

本项目的四个子项目中，12355 上海青年维权志愿者俱乐部工作及 12355 青少年维权宣传工作项目的资金为一次性全额支付，未根据协议支付条款按月进行支付，合同管理存在缺失，且财务监控存在不足。

### **3. 项目绩效目标设置不够全面，不利于保障项目效果的实现**

本项目的绩效目标未对项目的计划内容进行全面覆盖，不利于衡量未覆盖的产出结果与预期计划的偏差，影响其对项目进行管理和控制。

## **（三）建议和改进措施**

### **1. 进一步完善监督考核，保障项目实施效果**

建议团市委制定成文的奖惩机制，同时在考核指标中加入热线接通率，并配备合理的热线座席，保障热线接通率。

### **2. 加强合同管理及财务监控，保障财政资金的使用效率**

建议项目单位在今后工作中，严格依照合同条款对合同进行执行，并加强财务监控，保障财政资金的使用效率。

### **3. 科学合理地制定项目绩效目标，为保障实施效果提供指导依据**

---

<sup>2</sup> “专业督导次数”和“质量评估合格率”未达到要求，其他考核指标均超额完成。

建议项目单位对项目的整体目标进行合理分解和细化，梳理出合理、严谨的绩效目标，为项目实施过程提供客观的参照标准。

## 2017年12355上海青少年服务和权益保护平台专项 绩效评价报告

为深入推进上海市财政预算绩效管理，促进提高财政专项资金实施效果，进一步拓展和完善财政绩效评价模式，加强财政支出管理。根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩【2014】22号），上海玄钥管理咨询有限公司受中国共产主义青年团上海市委员会委托，负责此次对2017年12355上海青少年服务和权益保护平台专项项目开展绩效评价工作。

### 一、项目基本情况

#### （一）概况

##### 1. 立项背景及目的

###### （1）项目立项背景

随着电话及网络的普及，共青团的工作对象和工作环境发生了深刻变化。共青团必须创新工作方式，提高服务能力，建立更加直接畅通的渠道了解和联系青少年，及时帮助解决和有效化解有关青少年的矛盾和问题。2004年，信息产业部批复团中央设立12355青少年维权和心理咨询服务热线电话，为青少年公共服务提供了宝贵的信息资源。

为响应共青团中央建设12355青少年服务台的工作需求，2006年“12355”青少年维权和心理咨询服务热线更名为“12355”青少年服务台，旨在为青少年提供心理咨询服务和法律咨询援助，及时掌握青少年思想动态和现实需求，引导青少年依法反映诉求，有效化解社会不稳定因素，巩固党执政的青年群众基础，促进社会和谐；有利于改进服务青少年的途径和方式，及时为他们提供多方面的服务，动员社会力量帮助他们解决实际困难和问题，促进青少年健康成长。

12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目便是在该背景下开展的经常性项目，通过与线上、线下活动以及相关工作的结合，维护青少年享有权利的同时加强青少年自身的维权意识。

(2) 项目立项目的

实施 12355 上海青少年服务和权益保护工作项目，旨在通过受理各类青少年权益受侵害个案，提高青少年保护和自护意识、能力；通过及时掌握青少年思想动态和现实需求，引导青少年依法反映诉求；改进服务青少年的途径和方式，及时为青少年提供多方面的服务；动员社会力量帮助青少年解决实际困难和问题，促进青少年健康成长。

2. 预算资金来源及使用情况

(1) 资金预算安排及使用情况

2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项预算资金为 256 万元，来源于市财政。包括四部分内容：维权热线工作经费 100.3 万元、志愿者俱乐部工作经费 22 万元、服务和权益保护项目工作经费 101.7 万元以及服务和权益保护宣传工作经费 32 万元。具体预算明细详见表 1-1。

表 1-1 2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目预算表

单位：万元

项目	具体内容	明细金额	单位	数量	单价	小计
上海 12355 青少年维权服务热线	12355 青少年维权热线服务	56	个	8000	0.007	100.3
	12355 青少年维权热线质量监测	25.5	次	8500	0.003	
	12355 青少年维权热线专业督导	8.5	个	850	0.01	
	12355 专家工作室	5.4	场	18	0.3	
	12355 青少年维权网络咨询	3.5	个	500	0.007	
	困难家庭青少年免费面询	1.4	小时	28	0.05	
12355 志愿者俱乐部	志愿者招募	0.5	名	50	0.01	22
	志愿者培训	7.2	场	24	0.3	
	志愿者小组活动	3.3	场	11	0.3	



	志愿者年度总结活动	3	场	1	3	
	上海青少年维权志愿者名师讲坛	4	场	8	0.5	
	志愿者注册管理日常工作费用	4	人	500	0.008	
12355 青少年服务和权益保护项目工作	12355 青春守护者计划（青春期心理健康、家长学堂、阳光行动、护花行动、法律进校园等）	96	场	320	0.3	101.7
	青年公益交友活动	3	场	10	0.3	
	职业青年心理健康 EAP 项目	2.7	年	9	0.3	
12355 青少年服务和权益保护宣传工作	平面媒体专栏宣传费用	10	次	200	0.05	32
	电台专栏宣传费用	2.5	次	50	0.05	
	移动端媒体专栏宣传费用	3	次	100	0.03	
	12355 宣传品制作	6.5	系列	1	6.5	
	视频制作及投放	10	部	1	10	
合计		256				

2017 年度项目由中国共产主义青年团上海市委员会委托上海青春在线青少年公共服务中心负责实施，支出资金总额为 256 万元，预算执行率为 100%。资金支出情况详见下表 1-2 所示。

表 1-2 2017 年上海青少年服务和权益保护平台专项项目拨付情况表

单位：万元

日期			明细	拨付金额	拨付方式
年	月	日			
2017	06	30	12355 青少年维权服务热线工作经费	100.30	国库直拨
2017	06	30	12355 青少年成长公益服务项目工作经费（上海青春在线青少年公共服务中心）	101.70	国库直拨
2017	09	30	上海市青少年维权志愿者俱乐部工作经费	22.00	国库直拨
2017	09	30	12355 媒体宣传及新媒体工作经费	32.00	国库直拨

### （3）资金拨付流程

12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目的资金采取国库直拨的方式。首先由上海市青少年服务和权益保护办公室提出预算申请，经批复后列入共青团上海市委员会的部门预算。资金的拨付则由共青团上海市委员会向上海市财政局申请并由上海市财政局通过国库直接拨付至单一来源采购外包服务提供商——上海青春在线青少年公共服务中心。具体流程见图 1-1:

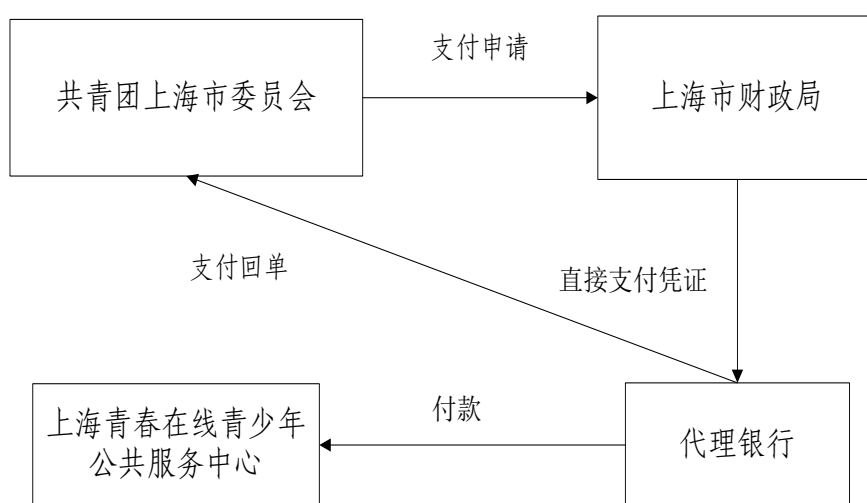


图 1-1 国库直接拨付流程图

### 3. 项目实施情况

2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目分为 4 个子项目，分别是上海 12355 青少年维权服务热线、12355 志愿者俱乐部、12355 服务和权益保护项目工作以及 12355 服务和权益保护宣传工作，通过单一来源采购的方式，委托上海青春在线青少年公共服务中心负责。具体计划实施内容及实际执行情况详见表 1-3。

表 1-3 2017 年项目计划内容及实际执行情况对照表

项目	具体内容	计划实施内容	执行情况
上海 12355 青少年维权服务热线	12355 青少年维权热线服务	青少年维权热线服务 8500 个，为青少年及其家长提供心理健康、法律咨询以及相关活动的咨询、登记、报名服务。	2017 年 12355 热线共被拨打 13845 个，接听来电 11231 个，热线回复 1320 个。
	12355 青少年维权热线质量	青少年维权热线及网络咨询质量监测，对 12355 热线接听电话进行接听规范方面的质量检测。	质量合格率为 92.1%。

	监测		
	12355 青少年维权热线专业督导	青少年维权热线专业督导 850 个，组织专家进行心理和法律咨询的专业督导。	2017 年共计完成专业督导 683 个。
	12355 专家工作室	专家工作室 18 场，组织专家工作室，进一步为青少年及其家长提供专业的心理服务。	2017 年，12355 中心共服务面对面心理咨询 298 人次，累计服务 489.85 小时。
	12355 青少年维权网络咨询	计划建设 12355 青少年网络咨询服务平台，使用互联网积极拓展服务手段为青春期青少年及家长提供各类触手可及的服务，预计网络咨询服务 500 次。	12355 中心于 2017 年初步完 12355 青小聊青少年网络咨询服务平台建设，访问数达 13264 次，网络咨询服务达 701 次。
	困难家庭青少年免费面询	困难家庭青少年免费面询 28 小时，为困难家庭的青少年提供免费面对面心理咨询额度。	共计为 26 位困难家庭青少年提供免费面询，面询市场达到 50.5 小时。
12355 志愿者俱乐部	志愿者招募	开展专业志愿者招募活动，吸引不少于 200 人次报名参与，并择优录取 50 名志愿者。	2017 年，12355 中心有专家委员会委员共 25 人，注册志愿者共 528 名，其中国家二级咨询师 471 人，法律专业从业人员 53 人，家庭教育等其他专业从业人员 4 人。12355 中心组织志愿者参与社区服务 8 次、参与各类共青团服务活动 2 次，累计服务市民逾 16000 人次。
	志愿者培训	为 12355 志愿者提供专业培训 24 场。	累计开展各类志愿者业务提升类培训（含督导）课程共 26 场，累计服务 1170 人次。累计开展各类志愿者专业能力精进类培训（含名师讲坛）课程共 39 场，累计服务人 934 人次。中心另推荐选送 30 余名志愿者参与市级相关培训 5 次。
	上海青少年维权志愿者名师讲坛	邀请沪上知名心理学学者，开展 8 场面向志愿者及社会开展讲座。	讲师志愿者共有 61 人，占讲师团总人数的 51%，累计提供课程 644 次，共计服务 960 小时。
	志愿者小组活动	支持志愿者以小组为单位，自主开展 11 场与心理、法律等专业提升有关的交流活动。	
12355 青少年服务和权益保护项目工作	12355 青春守护者计划	开展青春期心理健康、家长学堂、阳光行动、护花行动、法律进校园等活动及课程 320 场。	“上海 12355 青春守护者计划”全年课程覆盖全市 16 个区，各区活动分布场次依次为：浦东新区 122 场，杨浦区 105 场，嘉定区 76 场，长宁区 75 场，闵行区 62 场，松江区 36 场，虹口区 31 场，黄浦区 29 场，奉贤区 27 场，徐汇区 18 场，普陀

			区 17 场，宝山区 14 场，静安区 12 场，青浦区 9 场，金山区 7 场，崇明区 4 场。
	青年公益交友活动	开展 10 场青年公益交友活动，帮助青年提升恋爱能力，养成正确的婚恋观。	2017 年，12355 中心共举办、参与各类青年公益交友活动 17 场，累计服务单身青年逾 17600 人次。
12355 青少年服务和权益保护宣传工作	平面媒体专栏宣传	在相关平面媒体开展专栏宣传 200 次，电台节目专栏活动 50 次，移动媒体专栏宣传投稿 100 篇，为青少年及其家长普及正确的成长相关知识。	2017 年，12355 中心在纸媒开展新闻报道、专栏专稿宣传 236 次，其中全国性知名媒体头版报道 1 次；开展电台专栏活动 51 次。 12355 中心微博、微信等新媒体粉丝人数为 707576 人，先后发布内容共计 353 篇，共计阅读数为 1066167 人次，平均每篇阅读人数 3020 人次。
	电台专栏宣传		
	移动端媒体专栏宣传		
	12355 宣传品制作	制作形式活泼、内容实用的各类宣传品，面向学校、社区及市民进行分发，传播青少年服务和权益深护理念。	宣传品投放比例达到 90%。
	视频制作及投放	制作 1 部专题宣传视频，用于投放在移动电视等社会宣传媒体。	宣传视频制作完成，并在移动电视、微信微博等视频媒体进行投放。

#### 4.组织及管理

##### (1)项目组织结构

###### ①主管部门

共青团上海市委员会是本项目的主管部门，负责预算资金的审核，统筹、监督青少年维权热线及服务的相关工作。

###### ②项目单位

12355 上海青少年服务和权益保护工作由上海市青少年服务和权益保护办公室具体实施，负责青少年维权热线及服务工作的规划、项目申请、执行及监督。

###### ③实施单位

上海青春在线青少年公共服务中心为 2017 年 12355 青少年维权热线及服务工作的外包服务提供商，性质为民间非营利组织，负责承担 12355 青少年维权热线日常运营及服务工作，并接受上海市青少年服务和权益保护办公室的业务指导和监督考核。

## (2) 项目组织管理流程

2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护工作项目具体管理流程如下:

### ① 预算申报

上海市青少年服务和权益保护办公室根据年度工作计划编制项目预算, 报送共青团上海市委员会, 共青团上海市委员会审核通过后上报市财政局。

### ② 预算批复

经市财政局审核批准后, 预算批复下达至共青团上海市委员会。

### ③ 项目实施

上海市青少年服务和权益保护办公室通过单一来源采购的方式将工作直接委托给上海青春在线青少年公共服务中心负责项目的具体实施。

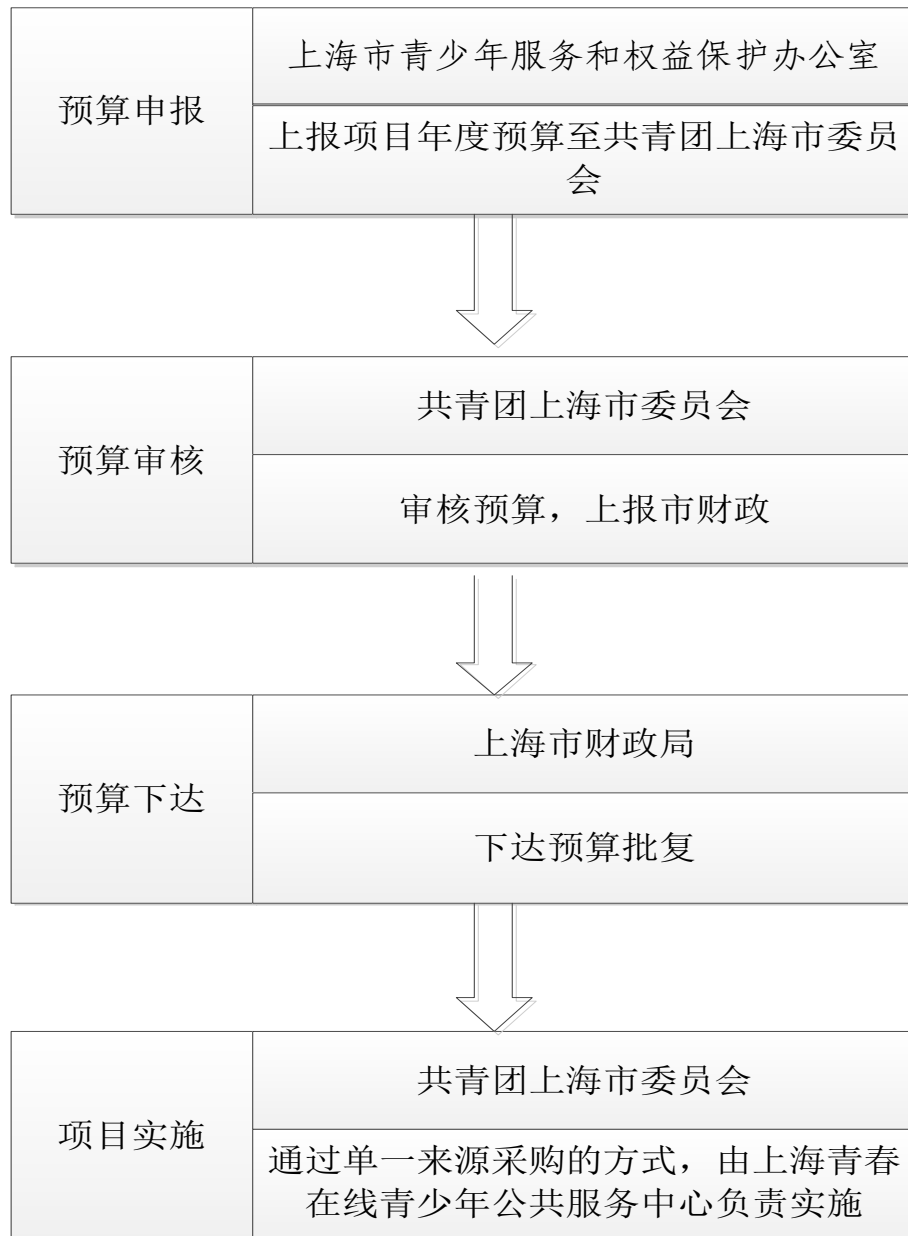


图 1-1 2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护工作项目管理流程图

## (二) 绩效目标

### 1. 项目总目标

直接回应青少年权益受侵害或各类求助呼声，受理各类青少年权益受侵害个案，提高青少年保护和自护意识和能力，及时为他们提供

多方面的服务，动员社会力量帮助青少年解决实际困难和问题，促进青少年健康成长。

## 2.年度目标

根据 12355 上海青少年服务和权益保护工作的总目标，项目的阶段性目标可以分为以下三个方面：

### （1）产出目标

①上海 12355 青少年维权服务热线，热线服务服务量 8500 个，督导服务量 850 个，热线质量评估合格以上占 95%；开展针对困难青少年的免费面询不少 28 小时。

②12355 志愿者俱乐部，招募志愿者 50 人；志愿者注册率不低于 95%。

③12355 青少年服务和权益保护项目工作，开展青春守护者计划活动及课程 320 场。

④12355 青少年服务和权益保护宣传工作，在相关平面媒体开展专栏宣传 200 次，电台节目专栏活动 50 次，移动媒体专栏宣传投稿 100 篇，为青少年及其家长普及正确的成长相关知识；根据 12355 的各项服务内容。

### （2）效果目标

①通过多种途径提高 12355 青少年维权热线知晓度与民众参与度，实现微博及微信粉丝逐年增长。

②最大限度地提高各方的满意度，达到服务及活动满意率  $\geq 90\%$ 。

### （3）影响力目标

①建立青少年事务信息库，并定期进行维护，形成健全的青少年事务信息库维护机制。

②建立应急预案，维权人保密机制，形成完整的长效管理机制。

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

财政支出绩效评价旨在通过评价改善预算部门的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平。本次绩效评价的目的是对 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项工作的财政资金使用效率和效益进行评价分析，从中总结出项目管理部门在项目实施过程中所开展管理工作的经验和不足之处，提出改善项目管理的建议和措施，帮助提高项目实施单位的管理水平。具体目标如下：

（1）通过评价，了解 12355 上海青少年服务和权益保护工作的基本情况，对项目背景、项目意义、项目现状和项目内容做深入调研和分析。

（2）通过评价，了解 12355 上海青少年服务和权益保护工作的产出和效果情况以及整体绩效状况。

（3）通过评价，梳理 12355 上海青少年服务和权益保护工作的资金使用情况，从绩效角度发现该项目决策、实施和管理过程中存在的问题并寻求解决方案，以促进其管理水平的不断提高。

### （二）绩效评价原则及评价方法

#### 1.绩效评价原则

##### （1）价值中立原则

财政支出绩效评价是客观评价，所有用来评价的指标均可量化，所有参与评价的单位和个人都必须遵循评价价值中立原则，即财政支出绩效评价结果，只取决于各单位工作业绩的客观实际，而不取决于



评价人的价值判断和个人意愿。评价结果不会因为评价人价值观念的不一致而有所不同。

### （2）公平、公正、公开原则

从评价目标的设计、指标体系的研发及设计、数据填报、复核，专家评议等所有环节，都必须保证评价过程的公开性、程序的规范性和合理性，应及时发现并处理评价过程中的问题，以保证评价结果的准确、客观和科学。

### （3）客观性原则

评价以数据为准绳，坚持客观评价。即由相关部门填报数据，项目组根据填报的数据，在进行汇总、分析、评价的基础上，独立开展评价，得出评价结果，并形成评价报告。

## 2.评价方法

本次绩效评价秉承以上价值中立、公平公正公开、客观性等原则，按照从投入到产出、效果和影响力的绩效逻辑路径，结合 2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护工作的实际开展情况，通过指标设计和量化分析检验公共支出的效果，从项目决策、项目管理和项目绩效等方面，综合考察该项目的完成情况、取得的成绩以及效益等，运用定量和定性分析相结合的方法，总结经验做法，反思项目实施和管理过程中的问题，以切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。具体采用的评价方法如下：

### （1）政策、文献研究法

通过研究或解读项目的相关政策文献来获取项目的概况、绩效指标等有用信息。

### （2）标杆法

通过与最佳值进行比较，算出绩效值。

### （3）社会调查法

主要包括问卷调查、访谈、现场勘查等，以获取一手数据资料。

#### （4）抽样复核法

采用简单随机抽样的方法，对采集的数据信息按照一定的比例进行抽样复核。

### （三）数据采集方法及过程

采集的数据分定性、定量两种，其中定性数据主要通过问卷调查、访谈、实地考察等社会调查方式进行采集；定量数据通过翻阅相关资料、由项目单位填报基础表格的方式来进行采集，数据收集到位后，对数据进行实地复核，确保数据的真实、准确。具体数据采集的方法和过程如下：

#### 1、基础数据采集

在共青团上海市委员会及上海青春在线青少年公共服务中心的支持和配合下，项目组完成了基础表的填报工作。

#### 2、问卷调研

本次绩效评价满意度问卷调查对象为本项目相关管理人员。根据项目组通过上海青春在线青少年公共服务中心联系人向项目相关管理人员发放问卷，问卷发放总量为 10 份，回收有效问卷 10 份，问卷回收率为 100%。问卷调查报告见附件 2。

#### 3、访谈调研

根据工作方案，项目组对项目相关管理人员进行了访谈，针对 2017 年 12355 上海青少年服务和权益保护工作的立项背景、资金管理情况、监督检查管理情况、采取的措施或者制度保障、取得的成绩与效益以及存在的问题和改进建议等问题进行了详细了解。访谈报告见附件 3。

### （四）绩效评价实施过程

项目组根据绩效评价的原理和规范，对项目调研过程中获取的数

据和信息进行归纳、总结和分析，结合工作方案中制定的绩效评价指标体系对项目进行评分。并在此基础上提炼结论撰写绩效评价报告，上报委托单位。具体实施过程如下：

#### 1.基础数据采集和分析

2018年5月1日—5月14日，项目组在充分调研的基础上，根据共青团上海市委员会以及上海青春在线青少年公共服务中心填写和反馈的基础表数据，对2017年项目资金的到位落实情况等数据进行了整理和分析。

#### 2.社会调查

2018年5月14日—5月16日，项目组对项目相关管理人员进行了访谈，主要了解12355上海青少年服务和权益保护工作的现状，了解该项目的管理情况、监督考核情况、实施过程中遇到的困难及建议等。

此外，项目组随机对主管部门管理人员进行了问卷调查，了解其对12355上海青少年维权热线及服务的制度完善、制度执行等方面的满意度。

#### 3.数据分析及撰写报告

2018年5月17日—5月31日，项目组根据绩效评价的原理和规范，对收集到的所有材料和数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写了本次绩效评价报告。

### 三、评价结论和绩效分析

#### （一）评价结论

##### 1.评价结果

项目组根据市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉》（沪财绩[2014]22号文）提出的绩效评价指标框架，细化形成了本项目的指标体系及评价标准，经过数据采集、问卷调查、访谈，

以及数据分析等环节，完成了 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项绩效评价工作，最终评分结果：总分为 89.87 分，属于“良”<sup>3</sup>。其中，项目决策类指标权重为 12 分，得 11.5 分，得分率为 95.83%；项目管理类指标权重为 32 分，得 25.5 分，得分率为 79.69%；项目绩效类指标权重为 56 分，得 52.87 分，得分率为 94.41%。各部分权重和绩效分值如下表 3-1 所示：

表 3-1 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目绩效分值

指标	A. 项目决策	B. 项目管理	C. 项目绩效	合计
权重	12	32	56	100
分值	11.5	25.5	52.87	89.87
得分率	95.83%	79.69%	94.41%	89.87%

各部分得分率如下图 3-1 所示：

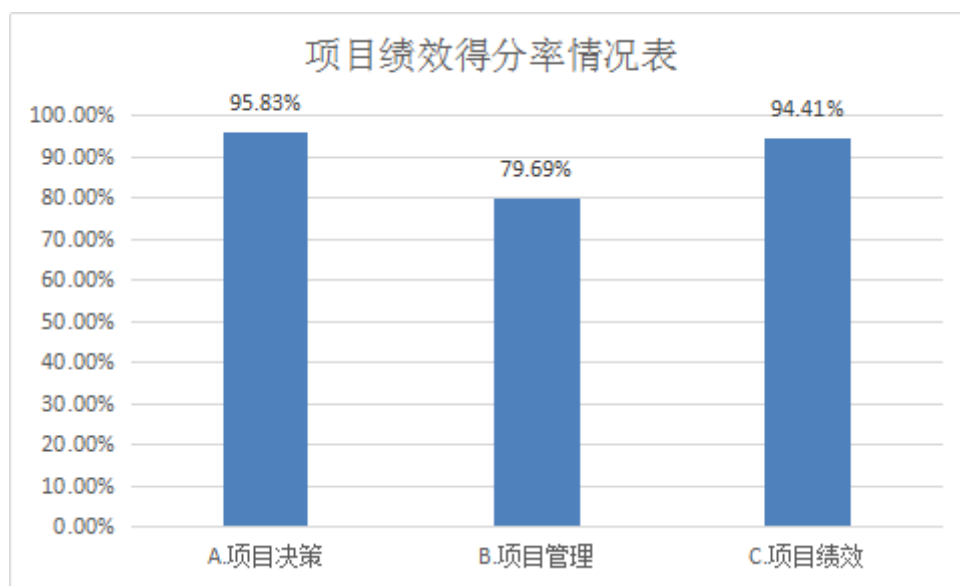


图 3-1 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目绩效得分率

## 2. 主要绩效

12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目整体处于绩效良好水平。

<sup>3</sup>绩效得分 90 分以上（含 90 分）为“优秀”，75 分-90 分（含 75 分）为“良好”。60-75 分（含 60 分）为“及格”，60 分以下为不及格。

在项目决策方面，12355 上海青少年服务和权益保护工作的开展能够支持共青团上海市委员会战略目标的实现，符合团市委日常工作的开展要求；立项依据充分；立项程序规范；绩效目标申报较为清晰量化但未完全体现项目计划内容。

在项目管理方面，预算执行率良好；财务管理制度健全；资金未根据支付条款进行支付；对于资金运行规范的监控存在不足；项目管理制度较为健全、其中招投标制度、业务管理细则严格执行；合同资金未严格按照合同条款执行；监督考核制度存在不足。

在项目绩效方面，困难青少年免费咨询时长计划完成率、“青春守护者计划”计划完成率、志愿者招募计划完成率、热线直接服务人次计划完成率以及面询服务结案及时率均达到预期，微博及微信粉丝较上一年度增长 2.2%，青少年权益维护热线数据分享率达到 48.7%，志愿者注册率达到 100%；青少年满意率达到 98.52%；应急机制、保密机制健全。但是热线专业督导次数以及质量评估合格率有待进一步提高。

## （二）具体绩效分析

本次绩效评价各项指标得分情况见表 3-2 所示。

表 3-2 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项绩效得分表

指标	权重	业绩值	得分
A 项目决策	12	---	11.50
A1 项目立项	8	---	8.00
A11 战略目标适应性	3	项目目标与《上海市青少年发展“十三五”规划》、主管部门战略目标及项目单位工作要求相适应。	3.00
A12 立项依据充分性	3	项目立项以《上海市青少年发展“十三五”规划》、《团章》、《未保法》、《共青团权益工作规划（2013-2018）》及《“青年之声”互动社交平台建设指导意见》的通知（中青办发[2017]23号）等文件作为立项依据。	3.00

A13 项目立项规范性	2	项目立项程序规范且提交文件材料符合相关要求。	2.00
A2 项目目标	4	---	3.50
A21 绩效目标合理性	2	绩效目标设置与项目预算内容关联度高。项目绩效目标设置合理。	2.00
A22 绩效指标明确性	2	部分工作内容未在绩效指标中体现。	1.50
B 项目管理	32	---	25.50
B1 投入管理	5	---	5.00
B11 预算执行率	3	100%	3.00
B12 预算编制合理性	2	测算依据明确、细化，其余计划内容一致。	2.00
B2 财务管理	10	---	7.00
B21 财务管理制度健全性	2	健全。	2.00
B22 资金使用情况	4	资金使用规范性不足。	3.00
B23 财务监控有效性	4	对资金使用规范的监控不足。	2.00
B3 项目实施	17	---	13.50
B31 项目管理制度健全性	5	监督考核标准未涉及热线接通率，且未制定成文的奖惩机制。	3.00
B32 项目管理制度执行有效性	12	---	10.50
B321 招标投标管理执行有效性	3	合规且程序完整。	3.00
B322 合同管理执行有	3	未根据支付条款进行资金支付。	1.50

效性			
B323 业务管理执行情况	3	业务管理执行情况良好。	3.00
B324 监督考核执行情况	3	定期对实施单位反馈的完成情况进行考核。	3.00
C 项目绩效	56	---	52.87
C1 项目产出	30	---	26.87
C11 热线接通率	4	81.12%	3.15
C12 热线专业督导次数计划完成率	4	80.35%	2.04
C13 困难青少年免费咨询时长计划完成率	4	180.36%	4.00
C14 "青春守护者计划"工作计划完成率	4	201%	4.00
C15 志愿者招募计划完成率	3	140%	3.00
C16 直接服务人次计划完成率	3	132%	3.00
C17 面询服务结案及时率	4	100%	4.00
C18 热线质量评估合格率	4	92.28%	3.69
C2 项目效益	12	---	12.00
C21 微博及微信粉丝增长率	4	2.02%	4.00
C22 青少年权益维护热线数据分享率	4	48.70%	4.00
C23 志愿者注册率	4	100.00%	4.00

C3 影响力	14	---	14.00
C31 青少年满意率	5	99%	5.00
C32 管理人员满意度	4	98.33%	4.00
C33 长效管理机制建设情况	5	---	5.00
C331 应急处理机制建设情况	3	应急预案机制健全且执行情况良好。	3.00
C332 维权人个人信息保密机制建设情况	2	维权人个人信息保密机制健全且执行情况良好。	2.00
合计	100	---	89.87

## A 项目决策

### A1 项目立项

#### A11 战略目标适应性

考察项目与共青团上海市委员会战略目标的适应性。12355 上海青少年服务和权益保护工作是以“十三五”规划中“依托 12355 青少年公共服务平台,发挥共青团组织在青少年权益保护中的作用,为各类青少年群体提供专业化维权服务。”为目标,按照团章履行共青团职能,同时依法履行共青团关于未成年人保护的职责,按照群众路线工作要求,完成团中央、市委以及团市委相关工作任务。该项目的开展能够支持共青团上海市委员会战略目标的实现,符合其日常工作的开展要求,与共青团上海市委员会战略目标相适应。因此,该指标得满分。

#### A12 立项依据充分性

考察用以反映项目立项是否有充分的依据,是否符合国家、本市及主管部门的相关规定。12355 上海青少年服务和权益保护工作项目立项以《上海市青少年发展“十三五”规划》中“进一步构建全方位的青少年权益保护体系,创新青少年权益保护工作体制机制,搭建学



校、家庭、社区和政府部门多方参与的青少年维权网络,建立健全预警机制和危机干预机制。”为立项依据,按照《团章》、《未保法》规定,根据团中央《共青团权益工作规划(2013-2018)》及市委、市政府的工作指导,积极响应秦宜智同志在“青年之声冶互动社交平台服务能力建设推进会”上的讲话,依据关于在全团推进“青年之声”互动社交平台建设的通知(中青办发[2017]15号)、共青团中央办公厅关于印发《“青年之声”互动社交平台建设指导意见》的通知(中青办发[2017]23号)开展工作。项目立项依据充分,因此,该指标得满分。

### A13 项目立项规范性

考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求,是否符合共青团上海市委员会的项目立项申报审批流程。该项目立项及资金拨付由上海市青少年服务和权益保护办公室提出申请,经共青团上海市委员会审核并上报市财政。项目批复后列入共青团上海市委员会的部门预算。资金的拨付则由共青团上海市委员会向上海市财政局申请并由上海市财政局通过国库直接拨付至外包服务提供商——上海青春在线青少年公共服务中心。项目立项程序规范,因此该指标得满分。

### A2 项目目标

#### A21 绩效目标合理性

考察项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际。12355上海青少年服务和权益保护工作在项目申报时进行了绩效目标申报,以《团章》、《未保法》、《上海市青少年发展“十三五”规划》精神为依据,并将项目分为“12355青少年维权服务热线”、“12355志愿者俱乐部”、“12355青少年服务和权益保护项目工作”以及“12355青少年服务和权益保护宣传工作”四个子项目,并分别进行了绩效目

标申报，绩效目标设置与项目预算内容关联度高。项目绩效目标设置合理，因此，该指标得满分。

#### A22 绩效指标明确性

考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。本项目主管部门在绩效目标申报时，对投入、产出、效果、影响力等目标分别进行了量化。如：热线直接服务人次 8500 人次；志愿者注册率不低于 95%、俱乐部人数不少于 500 人等。绩效指标设置较为明确、可衡量，符合绩效目标申报的要求，但项目组通过审核绩效目标申报表时发现，未将如 12355 青少年维权热线接电量不少于 8000 个、网站资讯服务开展“12355 青春守护者计划”活动 320 场、各类宣传活动 500 场等绩效目标细化分解为具体绩效指标，故绩效目标细化分解为绩效指标程度不够。根据评分标准，该指标权重为 2 分，最终得分 1.5 分。

### B 项目管理

#### B1 投入管理

##### B11 预算执行率

考察本项目的预算执行情况。2017 年该项目经费预算总计 256 万元，该项目预算资金已在 9 月 30 日前支付至上海青春在线青少年公共服务中心，拨付总金额为 256 万元，故预算执行率为 100%，因此，该指标得满分。

##### B12 预算编制合理性

考察项目预算编制是否合理，是否有明确的测算依据，实际支出内容是否与项目预算对应。据《2017 年 12355 政采预算申请表》显示，项目预算细化至三级项目，且预算测算依据明确、细化至单价和

数量。且预算明细内数量依据与年度计划内容一致，故项目预算编制合理，因此，该指标得满分。

## B2 财务管理

### B21 财务管理制度健全性

考察主管部门和项目单位的财务制度是否健全、完善、有效。为了进一步加强对机关财务工作的科学管理，严肃财经纪律，更好地服务于团市委总体工作，共青团上海市委员会制定了《共青团上海市委机关财务管理制度》，对预决算管理、经费使用管理、现金银行决算等各方面进行了规定，同时在财务会计层面制定了财务报销、财务收支分析管理、会计档案管理及财务责任和人员管理，并明确了针对预算资料及会计资料的分析方法等，故财务制度制定合理且符合相关财务会计制度的规定；此外，该项目实施中，财务管理还参照《上海青春在线青少年公共服务中心财务管理制度》的相关规定。故项目财务管理制度健全，该指标得满分。

### B22 资金使用情况

考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定；资金拨付是否有完整审批程序和手续；是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。项目资金全部用于 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，同时未发现不规范记账的情况。但项目组发现，资金使用严格按照《共青团上海市委机关财务管理制度》执行，但志愿者俱乐部及青少年维权宣传项目资金根据协议支付条款按月支付，均为一次性全款支付。项目资金未严格按照合同条款进行拨付，故资金使用规范性不足。因此，根据评分标准，该指标权重为 4 分，最终得分 3 分。

### B23 财务监控有效性

考察项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施。该项目的具体实施采用服务外包方式委托上海青春在线青少年公共服务中心为本项目的外包服务商，负责 12355 上海青少年服务和权益保护平台专项，并接受共青团上海市委员会的业务领导和监督考核。该项目有效地实现了成本控制，但项目组合规性检查过程中发现，合同款未严格按照签订条款的支付方式及支付时限执行，在资金运行规范的环节监控不足。因此，根据评分标准，该指标权重为 4 分，最终得分 2 分。

### B3 项目实施

#### B31 项目管理制度健全性

考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效。该项目实施按照《共青团上海市委机关财务管理制度》对招投标及合同进行管理。12355 热线服务中心工作业务开展根据《12355 热线接听规范》、《青小聊网络咨询服务指南》、《面对面咨询服务分团成员服务细则》等制度要求执行。项目组发现，项目单位未制定成文的监督考核奖惩制度，实际操作过程中，监督考核依据上报的员工绩效考核完成情况进行监督。但考核标准中未对热线接通率<sup>4</sup>进行考核，最终导致热线服务时间内接通率为 81.12%。故监督考核制度中缺少奖惩机制，且考核标准不够完整，因此，根据评分标准，该指标权重为 5 分，最终得分 3 分。

#### B32 项目管理制度执行有效性

##### B321 招投标管理执行有效性

考察主管部门政府采购形式及程序的规范性，项目合同是否按照政府采购法规和相关文件规定执行，采购过程是否规范、公平、公正。

---

<sup>4</sup> 根据《GB T 33358-2016 政府热线服务规范》中政府服务热线接通率需达到 95%。

12355 上海青少年服务和权益保护平台专项项目分为维权热线、志愿者俱乐部、服务和权益保护项目以及服务和权益保护宣传四个子项目，均采用单一来源采购<sup>5</sup>的方式，委托上海青春在线青少年公共服务中心实施，于 2017 年 5 月 11 日在政府采购网上公示<sup>6</sup>，公示期为 7 天，并于 2017 年 6 月 5 日成交。项目政府采购符合相关规定，未发现不规范现象，因此，该指标得满分。

### B322 合同执行有效性

考察主管部门合同的执行情况，项目是否按照合同条款以及合同管理制度执行，项目协议依照规定程序进行签订。但项目组在合规性检查过程中发现，12355 上海青年维权志愿者俱乐部工作及 12355 青少年维权宣传工作服务协议的支付条款为“每月由乙方向甲方提出书面申请后，由甲方书面审核通过后，根据当月用款计划支付”，而合同款于 9 月 30 日进行了一次性全额支付，故未严格按照签订条款的支付方式及支付时限执行。因此，根据评分标准，该指标权重为 3 分，最终得分 1.5 分。

### B323 业务管理执行情况

考察服务供应商业务管理相关制度的执行情况，12355 热线及服务工作是否按照相关服务细则、制度执行，项目实施过程是否规范、公平、公正。据项目组了解，项目严格依照《12355 热线接听规范》、《青小聊网络咨询服务指南》、《面对面咨询服务分团成员服务细则》等制度文件开展热线接听、重点个案受理、志愿者注册管理等工作，

---

<sup>5</sup> 根据《上海市 2017 年政府采购集中采购目录和采购限额标准》的规定，预算金额在 50 万元以上社会服务的采购，应按规定委托集中采购机构组织采购，同时预算金额 200 万元以下的各类服务可以不采用公开招标的形式采购。

<sup>6</sup> 根据《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第 74 号）规定：属于政府采购法第三十一条第一项情形，且达到公开招标数额的货物、服务项目，拟采用单一来源采购方式的，采购人、采购代理机构在按照本办法第四条报财政部门批准之前，应当在省级以上财政部门指定媒体上公示。

并编制 12355 “青春守护者”公益课程工作方案及课程清单来推进该项工作完成。因此，该指标得满分。

#### B324 监督考核执行情况

考察监督考核制度的执行情况，是否有相应的监督考核制度，是否有定期开展跟踪考核，跟踪是否有反馈等。通过访谈，项目组了解到，项目采取服务外包的形式，由团市委根据 12355 上海青春在线青少年公共服务中心定期反馈的月度、季度、年度绩效考核结果对项目的完成情况进行监督考核，考核指标以投标文件中的计划工作内容、数量以及受益人数（人次）为主。因此，该指标得满分。

#### C 项目绩效

##### C1 项目产出

##### C11 热线接通率

考察 12355 青少年维权热线接通情况， $\text{热线接通率} = \text{热线接通数} / \text{热线拨打数} * 100\%$ 。项目组参考《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）规定的行业标准对该指标进行考察，通过访谈以及基础数据的采集，2017 年全年，热线接通数为 11231 个，热线服务时间内拨打数为 13845 个， $\text{热线接通率} = 11231 / 13845 * 100\% = 81.12\%$ ， $30\% < 81.12\% < 95\%$ <sup>7</sup>，因此，根据评分标准，该指标权重为 4 分，最终得分 3.15 分。

##### C12 热线专业督导次数计划完成率

考察组织专家对接听到的心理和法律咨询的专业督导完成情况。 $\text{热线专业督导次数} = (\text{实际完成的热线专业督导次数} / \text{计划完成的热线专业督导次数}) * 100\%$ 。通过访谈以及后台数据显示，2017 年全年，本项目计划完成的专业督导 850 次，实际完成的专业督导次数为 683

---

<sup>7</sup> 《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）中规定，政府服务热线接通率标准为 95%。

次，热线专业督导次数计划完成率= $683/850*100\%=80.35\%$ 。因此，根据评分标准，该指标权重为 4 分，最终得分为 2.04 分。

#### C13 困难青少年免费咨询时长计划完成率

考察 12355 青少年维权热线提供困难青少年免费咨询时长完成情况。困难青少年免费咨询时长计划完成率= $(\text{实际完成的困难青少年免费咨询时长}/\text{计划完成的困难青少年免费咨询时长}) * 100\%$ 。通过访谈以及后台数据显示，2017 年全年，本项目计划完成困难青少年免费咨询时长 28 小时以上，实际完成困难青少年免费咨询时长为 50.5 小时，困难青少年免费咨询时长计划完成率为 180.36%，超过 100%。因此，该指标得满分。

#### C14 "青春守护者计划"工作计划完成率

考察 12355"青春守护者计划"工作完成情况。"青春守护者计划"工作计划完成率= $(\text{实际完成的"青春守护者计划"工作次数}/\text{计划完成的"青春守护者计划"工作次数}) * 100\%$ 。通过访谈以及后台数据显示，“上海 12355 青春守护者计划”计划开展活动场次 320 次，实际全年累计开展活动场次 644 场次，累计服务青少年及家长 45809 人次，“青春守护者计划”工作计划完成率= $644/320*100\%=201.25\%$ ，超过 100%。因此，该指标得满分。

#### C15 志愿者招募计划完成率

考察 12355 青少年维权俱乐部志愿者招募工作完成情况。志愿者招募计划完成率= $(\text{实际完成的志愿者招募人数}/\text{计划完成的志愿者招募人数}) * 100\%$ 。通过访谈以及后台数据显示，2017 年全年，本项目计划招募志愿者 50 人，实际完成志愿者招募 70 人，俱乐部新增志愿者人数计划完成率为 140%，超过 100%。因此，该指标得满分。

#### C16 直接服务人次计划完成率

考察 12355 青少年维权热线对于直接服务人次的计划完成情况。直接服务人次计划完成率=(实际完成的直接服务人次/计划完成的直接服务人次)\*100%。通过访谈以及后台数据显示,2017 年计划通过开展 12355 青少年维权热线工作,直接服务青少年 8500 人次,实际直接服务青少年达 11231 人次,直接服务人次计划完成率为 132.13%,超过 100%。因此,该指标得满分。

#### C17 面询服务结案及时率

考察 12355 青少年面询结案的及时性。面询服务结案及时率=(实际及时结案案件数/计划及时结案案件数)\*100%。通过访谈以及后台数据显示,2017 年 12355 中心共服务面对面心理咨询 298 人次,结案率达到 100%,其中在 3 次面询以内结案的占总体面询 79.5%,在 10 次面询以内结案的占 15.4%,10 次面询以上结案的占 5.1%。因此,该指标得满分。

#### C18 热线质量评估合格率

考察 12355 青少年维权热线质量评估合格情况。热线质量评估合格率=(实际热线质量评估合格数/热线质量评估总数)\*100%。2017 年共评估 348 件心理咨询来电,其中 A 等即评分在 90 分以上的咨询服务事件 94 个、B 等即评分在 90 分以下 80 分以上的咨询服务事件 188 个、C 等即评分在 80 分以下 60 分以上的咨询服务事件 39 个、D 等及 E 等即评分在 60 分以下的咨询服务事件共 4 个(其中 A、B、C 等为合格)。故热线质量评估合格率为 92.28%<95%。因此,根据评分标准换算,该指标权重为 4 分,最终得分为  $4-(0.95-0.9228)*11.43=3.69$  分。

#### C2 项目效益

##### C21 微博及微信粉丝增长率



考察 12355 青少年维权热线粉丝量的增长情况。微博及微信粉丝增长率= $(2017 \text{ 年度微博及微信粉丝量}-2016 \text{ 年度微博及微信粉丝量}) / 2016 \text{ 年度微博及微信粉丝量} * 100\%$ 。通过访谈以及后台数据显示，2016 年度微博及微信粉丝量为 693563 人，2017 年度微博及微信粉丝量为 707576 人，微博及微信粉丝增长率= $(707576-693563) / 693563 * 100\%=2.02\% > 0$ 。因此，该指标得满分。

### C22 青少年权益维护热线数据分享率

考察 12355 全年工作结束后，12355 热线中心全年累计整理可公开案例，并对外供稿及向团市委及相关单位汇报的整理情况，青少年权益维护热线数据分享率= $(\text{对外供稿案例数} + \text{向相关单位汇报案例数}) / \text{可公开案例总数} * 100\%$ 。根据上海青春在线青少年公共服务中心提供的热线情况说明显示，2017 年全年，在 12355 中心接到的可公开的 2031 个来电个案中整理向媒体发布案例总结，报社及纸媒发布 236 篇案例、微博发布 84 篇、微信发布 151 篇、其他新媒体渠道发布 118 篇，占总数 29.00%；同时搜集整理了 400 余个典型案例进行大数据汇总，向团市委及相关单位汇报，占总数的 19.69%，全年累计分享案例 989 个案例，占总数的 48.70%，超过预算申报时的绩效目标标杆值 30%。因此，该指标得满分。

### C23 志愿者注册率

考察 12355 青少年维权俱乐部志愿者注册工作完成情况。志愿者注册计划完成率= $(\text{实际完成的志愿者注册人数} / \text{计划完成的志愿者注册人数}) * 100\%$ 。通过访谈以及后台数据显示，2017 年，12355 中心志愿者共 528 名，志愿者全部完成注册，其中国家二级咨询师 471 人，法律专业从业人员 53 人，家庭教育等其他专业从业人员 4 人。故志愿者注册率达到 100%。因此，该指标得满分。

### C31 青少年满意率

考察 12355 青少年对维权服务及活动的满意情况。2017 年上海青春在线青少年公共服务中心对总来电量的 48.00%，共计 5391 个来电进行满意度调查，满意度达到 98.52% > 85%。因此，该指标得满分。

### C32 管理人员满意度

考察共青团上海市委员会管理人员对 12355 青少年维权热线及服务工作的满意度。通过发放调查问卷的方式，项目组共发放管理人员满意度问卷 10 份，有效回收问卷 10 份，有效回收率为 100%。调查结果显示，管理人员对本项目的整体满意度为 98.33%，其中对人员配备合理性的满意度最低，为 92%。因此，根据评分标准，该指标得满分。

### C33 长效管理机制建设情况

#### C331 应急处理机制建设情况

考察项目是否制定了应急响应预案，以提高应急响应能力，保护关键业务免受紧急情况及重大事件的影响。12355 中心配备了足够数量的志愿者进行热线接听，并有专家专门对紧急或特殊热线进行转接及督导，对青少年心理扭曲、有自杀倾向等紧急情况及时疏导，防止事件进一步恶化。2017 年 12355 中心受理了 13 例重点案例，其中，涉及危机干预的个案 4 起、涉及原生家庭结构问题个案 7 起、监护不全个案 3 起、涉性个案 6 起、涉及多部门管理个案 8 起。在受理的过程中，12355 中心配合司法部门、教育部门、共青团组织，依靠充足的专业志愿者储备力量，联合可以联合的社会资源对重点个案进行综合干预处置。故应急预案机制健全且执行情况良好。因此，该指标得满分。

#### C332 维权人个人信息保密机制建设情况

考察项目是否建立了维权人个人信息保密机制，且该制度是否完整，是否在项目实施过程中有效执行。项目组通过翻阅 12355 热线服务中心制度材料了解到，在《12355 热线接听规范》中规定“咨询中所涉及来电、来访者隐私及相关资料，都必须严格保密，不得带出 12355 中心热线服务室，不得在任何场合公开。”此外，12355 热线服务中心还制定了维权保密方案，要求所有志愿者加入时必须签订保密协议，如遇此类情况发生，及时消除影响，并追究责任人相关法律责任。并且做好档案封存工作，向媒体供稿时将各年度热线数据分享率严格控制在 50% 以下，避免信息泄露。故维权人个人信息保密机制健全且执行情况良好。因此，该指标得满分。

#### **四、主要经验及做法、存在的问题和建议**

##### **（一）主要经验和做法**

##### **1. 加强新进志愿者专业培训，保障志愿者上岗服务质量**

定期开展热线督导培训、专业督导课程，严把新进志愿者质量关。邀请热线督导组成员担任新进志愿者导师，明确新进热线志愿者培训机制、课程内容和督导频次，保障新进志愿者热线上岗服务质量。

##### **2. 全力联合政府及社会资源，及时控制重点个案的危害**

2017 年 12355 中心受理了 13 例重点案例，其中，涉及危机干预的个案 4 起、涉及原生家庭结构问题个案 7 起、监护不全个案 3 起、涉性个案 6 起、涉及多部门管理个案 8 起。在受理的过程中，12355 中心配合司法部门、教育部门、共青团组织，依靠充足的专业志愿者储备力量，联合可以联合的社会资源对重点个案进行综合干预处置。

##### **3. 加强数据采集及分析工作，为以后项目开展提供支撑**

年底编制《2017 年度青春在线工作报告》，总结工作完成情况的同时，对服务量、关注问题、个案情况、来电地域情况以及 IP 访问量等服务数据、根据月度、年度进行了汇总并进行了分析，为青少年服务和权益保护工作开展提供基础支撑。

## **（二）存在的问题**

### **1. 监督考核机制不够完善，个别工作要求没有实现**

据了解，项目单位在 12355 青少年服务和权益保护平台项目管理中主要依靠合同要求和工作目标考核来保障项目质量和结果。2017 年，项目的“专业督导次数”和“质量评估合格率”未实现预期工作要求。但在监督管理中，项目单位没有制定成文的惩处措施，对供应商进行约束。另外，在项目单位确定的工作要求中，未对热线行业基本考核指标——热线接通率<sup>8</sup>进行考核，不能全面反映和考察 12355 平台运行情况。

### **2. 合同管理及财务监控存在不足，资金未严格按照支付条款支付**

本项目的四个子项目中，12355 上海青年维权志愿者俱乐部工作及 12355 青少年维权宣传工作项目的资金为一次性全额支付，未根据协议支付条款按月进行支付，合同管理存在缺失，且财务监控存在不足。

### **3. 项目绩效目标设置不够全面，不利于保障项目效果的实现**

项目目标及绩效指标是对项目整体目标的分解和细化，为保障项目效果的实现提供指导依据，便于主管部门和项目单位对项目进行管理。但 12355 青少年服务及权益保护平台专项项目的绩效目标未对项目的计划内容进行全面覆盖，不利于衡量未覆盖的产出结果与预期计划的偏差，影响其对项目进行管理和控制。

---

<sup>8</sup> 2017 年 12355 热线在服务时间内接通率仅为 81.12%，未达到行业标准的 95%。

### **（三）建议和改进措施**

#### **1. 进一步完善监督考核，保障项目实施效果**

建议团市委对项目制定成文的奖惩机制，以加强监督考核力度。同时协同 12355 服务中心在考核指标中加入热线接通率，并配备合理的热线座席，保障热线在服务时间内的热线接通率。

#### **2. 加强合同管理及财务监控，保障财政资金的使用效率**

在今后的工作开展中，建议项目单位在明确合同条款的前提下，严格依照合同条款对合同进行执行，保证合同管理制度的有效性，并加强资金使用的规范性、加强财务监控，保障财政资金的使用效率。

#### **3. 科学合理地制定项目绩效目标，为保障实施效果提供指导依据**

绩效目标是对项目整体目标的分解和细化，为保障实施效果提供指导依据，便于主管部门和项目单位对项目进行管理。今后工作中，应根据绩效目标申报要求，对项目的整体目标进行合理分解和细化，梳理出合理、严谨的绩效目标，为项目实施过程提供客观的参照标准，便于对项目绩效进行客观地讨论、监督和衡量。