附件2：

**南昌市图书馆**

**2020年度免费开放经费项目支出绩效评价报告**

为了进一步加强和提高财政专项资金的管理和使用，根据《南昌市财政局关于开展2021年度预算绩效管理有关工作的通知》（洪财办[2021]7号）文件要求，市图书馆开展了2020年度免费开放经费项目支出的绩效评价工作，现报告如下：

1. **基本情况**

**（一）、项目概况**

**1、项目背景**

依据《中华人民共和国公共文化服务保障法》、《中华人民共和国公共图书馆法》、江西省委办公厅、省政府办公厅《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》（赣办发〔2015〕32号）、南昌市委办公厅市政府办公厅关于印发《南昌市加快构建现代公共文化服务体系实施方案》的通知（洪办发[2017]2号）、《文化部办公厅关于开展第六次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知》等文件的要求，为我市广大读者提供图书阅读免费场所，丰富群众文化生活，促进专业交流。

**2、主要内容**

市图书馆免费开放主要包括：少儿部、外借部、期刊部、电子阅览室、盲人及盲文有声读物阅览室、自修室、报告厅、展厅等公共空间设施场地免费开放；文献资源借阅、地方文献古籍阅览室以及基层辅导、流动服务等基本文化服务项目免费提供；为保障基本职能实现的一些辅助性服务如办证、验证、存包等全部免费。

1. **实施情况**

市图书馆成立了成立了以罗卓舟、付玲、何冰为组长的免费开放经费项目管理组，负责自查复查工作。并按照南昌市扶持文化公益事业发展专项资金申报，符合专项资金管理办法相关制度，专款专用。

该项目实施期间严格按照《南昌市图书馆专项资金项目管理制度》、《政府采购管理制度》、《南昌市图书馆会计核算制度、《收入、支出管理制度》来执行。

**4、资金投入和使用情况**

2020年免费开放经费预算资金81.6万，结余结转数0万元。资金使用率为100%

**（二）项目绩效目标**

**1、总体目标**

场馆免费开放，正常运行，提升群众的参与度和满意度，充分发挥公共图书馆的功能作用，提高服务水平，保障人民群众的文化权益。

**2、阶段性目标**

**（**1）场馆免费开放达到300天。

（2）场馆全年对设备维修维护6次。

（3）物业管理面积达到15000平方米。

1. **绩效评价工作组织开展情况**

**（一）、绩效评价目的、对象和范围**

**1、绩效评价目的**

通过绩效评价，进一步规范财政专项支出项目资金的管理和使用，认真总结经验，及时发现存在的问题，认真分析产生问题的原因，制定整改措施，从而推进市图书馆的免费开放工作。

1. **绩效评价对象和范围**

绩效评价对象和范围为南昌市图书馆2020年度免费开放经费项目。

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准。**

**1、绩效评价原则**

整个绩效评价工作遵循“合法依规、科学客观、全面评价、提升绩效”的十六字原则，通过组织开展项目支出绩效评价工作。

**2、评价指标体系**

根据财政部《预算绩效评价共性指标体系框架》等文件精神及本项目的具体特点，设置了合理可行的评价体系，包括投入指标（资金落实和使用指标）、产出指标（产出数量、产出质量、产出时效、产出成本指标）、效益指标（社会效益和可持续影响指标）、满意度标标等。

项目支出绩效评分表

| 一级  指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值权重 | 评分标准 | 评价  得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 决策20分 | 项目立项5分 | 立项依据  充分性 | 2.5 | ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；（0.5分）  ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；（0.5分）  ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；（0.5分）  ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；（1分） | 2.5 |
| 立项程序  规范性 | 2.5 | ①项目是否按照规定的程序申请设立；（0.9分）  ②审批文件、材料是否符合相关要求；（0.8分）  ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。（0.8分） | 2.5 |
| 绩效目标5分 | 绩效目标  合理性 | 5 | ①项目是否有绩效目标；（1.5分）  ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；（1.5分）  ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；（1分）  ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。（1分） | 5 |
| 绩效目标5分 | 绩效指标  明确性 | 5 | ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；（2分）  ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；（2分）  ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。（1分） | 5 |
| 资金投入5分 | 预算编制  科学性 | 2.5 | ①预算编制是否经过科学论证；（1分）  ②预算内容与项目内容是否匹配；（0.5分）  ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；（0.5分）  ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。（0.5分） | 2.5 |
| 资金分配  合理性 | 2.5 | ①预算资金分配依据是否充分；（1.25分）  ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。（1.25分） | 2.5 |
| 过程15分 | 资金管理5分 | 资金到位率 | 2.5 | 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。（2.5分） | 2.5 |
| 预算执行率 | 2.5 | 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。（2.5分） | 2.5 |
| 资金管理5分 | 资金使用  合规性 | 5 | ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；（1.5分）  ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（1.5分）  ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（1分）  ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。（1分） | 5 |
| 组织实施5分 | 管理制度  健全性 | 2.5 | ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；（1.25分）  ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。（1.25分） | 2.5 |
| 制度执行  有效性 | 2.5 | ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（1分）  ②项目调整及支出调整手续是否完备；（0.5分）  ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；（0.5分）  ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。（0.5分） | 2.5 |
| 产出50分 | 产出数量15分 | 场馆免费开放300天以上完成率100% | 5 | 场馆免费开放≧300天得15分，低于300天，每少一天扣一分，扣完为止。 | 5 |
| 场馆设备维修维护6次完成率100% | 5 | 实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。  得分=实际完成率\*分值权重 | 5 |
| 物业管理面积15000M²完成率100% | 5 | 实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。  得分=实际完成率\*分值权重 | 5 |
| 产出质量15分 | 场馆免费开放安全运行率100% | 5 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  场馆免费开放安全运行率100%得15分，低于100%得零分。 | 5 |
| 场馆设备维修后正常运行达标率100% | 5 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  得分=质量达标率\*分值权重 | 5 |
| 物业公司招投标政府采购达标率100% | 5 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  得分=质量达标率\*分值权重 | 5 |
| 产出时效10分 | 场馆免费开放项目及时完成率100% | 5 | 时效及时率=（时效产出数/实际产出数）×100%。  2020年12月31日前完成得10分，否则得零分。 | 5 |
| 场馆设备维修维护及时率100% | 2 | 时效及时率=（时效产出数/实际产出数）×100%。  得分=时效及时率\*分值权重 | 2 |
| 物业处理各类问题及时率100% | 3 | 时效及时率=（时效产出数/实际产出数）×100%。  得分=时效及时率\*分值权重 | 3 |
| 产出成本10分 | 场馆免费开放水电成本控制率100% | 5 | 成本控制率=（成本计划数/实际支出数）×100%。  成本控制率≤100%得满分，超出5%得0分 | 5 |
| 场馆设备维修维护成本控制率100% | 2 | 成本控制率=（成本计划数/实际支出数）×100%。  成本控制率≤100%得满分，超出5%得0分 | 2 |
| 物业管理费成本控制率100% | 3 | 成本控制率=（成本计划数/实际支出数）×100%。  成本控制率≤100%得满分，超出5%得0分 | 3 |
| 效益　10分 | 经济效益 | 0 | 0 |  |  |
| 社会效益5分 | 服务功能提升，全年共接待读者24.2万余人，借阅书籍16.2万余册次 | 3 | 项目实施所产生的社会效益，达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 获得国家级表彰3项，省市级表彰8项 | 2 | 项目实施所产生的社会效益，达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 生态效益 | 无 | 无 | 无 |  |
| 可持续效益5分 | 全民阅读影响力显著提升 | 2 | 达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 物业管理制度及方式持续更新 | 3 | 达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 满意度5分 | 读者满意度5分 | 职工满意度 | 2 | 职工满意度（95%-100%）得5分，（90%-95%）得4分，（85%-90%）得3分，以此类推。 | 1.5 |
| 读者满意度 | 3 | 读者满意度（95%-100%）得5分，（90%-95%）得4分，（85%-90%）得3分，以此类推。 | 2.5 |
| 总分 | | | | | 97 |

**3、评价方法**

本项目支出绩效评价主要采用的是结果比较法，即数据对比，标准和产出对照，同时辅以访谈、研讨、审计等方法。

**4、评价标准**

采用计划标准作为2020年度免费开放经费项目支出绩效评价标准，即以《2020年度免费开放经费项目绩效目标申报表》设定的绩效目标和市图书馆2020年工作计划及2020年度免费开放经费项目预算作为评价标准，对2020年度免费开放经费项目绩效指标完成情况进行比较。

1. **绩效评价工作过程**
2. **工作部署阶段**

接到进行2020年度项目绩效评价通知后，市图书馆组织单位相关人员对2020年度该项工作材料进行梳理汇总，并指定办公室对相关数据进行汇总归集，对绩效评分标准听取各部门的意见，制定各大类指标的三级指标及具体的评分细则，进行讨论研究，拿出最终的绩效考核方案。

绩效评价工作过程应实事求是、客观公正、依据充分、数据准确、分析透彻、简明清晰地反映2020年度免费开放经费项目工作开展情况。

**2、数据采集阶段**

市图书馆认真做好基础资料和相关数据的收集、整理工作，根据收集的数据资料，详细填报绩效自评相关报表。

**3、单位自评阶段**

市图书馆根据有关数据及评价标准，进行数据分析，根据主管局制定的《南昌市文化广电新闻出版旅游局项目绩效评价指标体系》，对项目填写“项目支出绩效自评表”，进行打分自评，得出项目的自评分，并形成书面绩效评价报告，将“项目支出绩效评价报告”、“项目支出绩效自评表”等纸质版、电子版材料上报至主管局绩效评价工作领导小组办公室。

1. **综合评价情况及评价结论**

在被评价项目相关资料真实、可靠地基础上，评价小组认为，2020年度免费开放经费项目完成了绩效目标任务、达到了既定的目标，经对项目绩效指标评分得分为97分，评价等级为优。我单位将进一步加强资金的使用效率，开展形式更为多样的展览、阅读等活动。使该项目的运行让更多市民群众受益，产生更深远的社会影响，本评价结果将对社会公众公开。评分详情见下表：

项目支出绩效评分表

| 一级  指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值权重 | 评分标准 | 评价  得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 决策20分 | 项目立项5分 | 立项依据  充分性 | 2.5 | ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；（0.5分）  ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；（0.5分）  ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；（0.5分）  ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；（1分） | 2.5 |
| 立项程序  规范性 | 2.5 | ①项目是否按照规定的程序申请设立；（0.9分）  ②审批文件、材料是否符合相关要求；（0.8分）  ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。（0.8分） | 2.5 |
| 绩效目标5分 | 绩效目标  合理性 | 5 | ①项目是否有绩效目标；（1.5分）  ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；（1.5分）  ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；（1分）  ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。（1分） | 5 |
| 绩效目标5分 | 绩效指标  明确性 | 5 | ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；（2分）  ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；（2分）  ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。（1分） | 5 |
| 资金投入5分 | 预算编制  科学性 | 2.5 | ①预算编制是否经过科学论证；（1分）  ②预算内容与项目内容是否匹配；（0.5分）  ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；（0.5分）  ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。（0.5分） | 2.5 |
| 资金分配  合理性 | 2.5 | ①预算资金分配依据是否充分；（1.25分）  ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。（1.25分） | 2.5 |
| 过程15分 | 资金管理5分 | 资金到位率 | 2.5 | 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。（2.5分） | 2.5 |
| 预算执行率 | 2.5 | 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。（2.5分） | 2.5 |
| 资金管理5分 | 资金使用  合规性 | 5 | ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；（1.5分）  ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（1.5分）  ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（1分）  ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。（1分） | 5 |
| 组织实施5分 | 管理制度  健全性 | 2.5 | ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；（1.25分）  ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。（1.25分） | 2.5 |
| 制度执行  有效性 | 2.5 | ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（1分）  ②项目调整及支出调整手续是否完备；（0.5分）  ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；（0.5分）  ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。（0.5分） | 2.5 |
| 产出50分 | 产出数量15分 | 场馆免费开放300天以上完成率100% | 5 | 场馆免费开放≧300天得15分，低于300天，每少一天扣一分，扣完为止。 | 5 |
| 场馆设备维修维护6次完成率100% | 5 | 实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。  得分=实际完成率\*分值权重 | 5 |
| 物业管理面积15000M²完成率100% | 5 | 实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。  得分=实际完成率\*分值权重 | 5 |
| 产出质量15分 | 场馆免费开放安全运行率100% | 5 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  场馆免费开放安全运行率100%得15分，低于100%得零分。 | 5 |
| 场馆设备维修后正常运行达标率100% | 5 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  得分=质量达标率\*分值权重 | 5 |
| 物业公司招投标政府采购达标率100% | 5 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  得分=质量达标率\*分值权重 | 5 |
| 产出时效10分 | 场馆免费开放项目及时完成率100% | 5 | 时效及时率=（时效产出数/实际产出数）×100%。  2020年12月31日前完成得10分，否则得零分。 | 5 |
| 场馆设备维修维护及时率100% | 2 | 时效及时率=（时效产出数/实际产出数）×100%。  得分=时效及时率\*分值权重 | 2 |
| 物业处理各类问题及时率100% | 3 | 时效及时率=（时效产出数/实际产出数）×100%。  得分=时效及时率\*分值权重 | 3 |
| 产出成本10分 | 场馆免费开放水电成本控制率100% | 5 | 成本控制率=（成本计划数/实际支出数）×100%。  成本控制率≤100%得满分，超出5%得0分 | 5 |
| 场馆设备维修维护成本控制率100% | 2 | 成本控制率=（成本计划数/实际支出数）×100%。  成本控制率≤100%得满分，超出5%得0分 | 2 |
| 物业管理费成本控制率100% | 3 | 成本控制率=（成本计划数/实际支出数）×100%。  成本控制率≤100%得满分，超出5%得0分 | 3 |
| 效益　10分 | 经济效益 | 0 | 0 |  |  |
| 社会效益5分 | 服务功能提升，全年共接待读者24.2万余人，借阅书籍16.2万余册次 | 3 | 项目实施所产生的社会效益，达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 获得国家级表彰3项，省市级表彰8项 | 2 | 项目实施所产生的社会效益，达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 生态效益 | 无 | 无 | 无 |  |
| 可持续效益5分 | 全民阅读影响力显著提升 | 2 | 达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 物业管理制度及方式持续更新 | 3 | 达到或超过预期值得满分，未达到预期值按比例扣分。 | 2 |
| 满意度5分 | 读者满意度5分 | 职工满意度 | 2 | 职工满意度（95%-100%）得5分，（90%-95%）得4分，（85%-90%）得3分，以此类推。 | 1.5 |
| 读者满意度 | 3 | 读者满意度（95%-100%）得5分，（90%-95%）得4分，（85%-90%）得3分，以此类推。 | 2.5 |
| 总分 | | | | | 97 |

**四、绩效评价指标分析**

**（一）项目决策情况**

**1、项目立项**

立项依据充分性：2020年度免费开放经费项目属于经常性项目，该项目是依据市文广新旅局和南昌市财政局相关要求立项实施的，该项目立项依据充分，符合南昌市图书馆日常职责所需，本次项目资金由南昌市财政局下拨，依据南昌市人民政府办公厅抄告单要求，本次所需经费纳入部门预算，属于公共财政支持范围，且同时符合中央、地方事权支出责任划分原则，该指标得分2.5分**。**

立项程序规范性：该项目依照了一般项目立项规定的程序申请设立，由市文广新旅局提交项目申报书及申报表，市财政局及同级人大审批，最终按照批复文件下达项目预算资金。项目立项程序规范完整，项目审批文件、材料符合财政相关立项要求，该指标得分2.5分。

**2、绩效目标**

绩效目标合理性：该项目在财政信息一体化系统里填报了2020年2020年度免费开放经费项目预算资金和绩效目标信息，绩效目标设置情况与实际工作内容基本相符，项目预期产出及效益与正常的业绩水平相适应，按相关政府文件及资金测算依据为标准设定的绩效目标与预算确定的项目资金量相匹配，该指标得分5分**。**

**3、绩效目标**

绩效指标明确性：2020年度免费开放经费项目根据2020年度项目实施内容，设置了数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续影响及服务对象满意度等绩效指标，指标设置较为量化，指标内容较为明确，该指标得分5分。

**4、资金投入**

预算编制科学性：我单位根据预算编制依据、预算资金总额度及资金用途进行预算编制，预算资金安排严格按照了政府抄告要求执行，该项目依照资金具体用途编制了项目预算和资金使用测算表，资金投入分解较为细化，与项目实施内容基本匹配，该指标得分2.5分。

资金分配合理性：该项目的资金分配过程主要参考了资金测算依据等文件，项目资金分配内容较为细化，资金分配过程合理，该指标得分2.5分。

**（二）项目过程情况**

**1、资金管理**

资金到位率：2020年市财政预算安排资金81.6万元，截止2020年12月31日市财政下拨81.6万元，资金到位率100%，本次得分2.5分。

预算执行率：2020年市财政预算安排资金81.6万元，截止2020年12月31日本单位实际支出81.6万元，资金预算执行率为100%，本次得分2.5分。

**2、资金管理**

资金使用合规性：该项目资金使用依照南昌市图书馆的财务管理制度执行，资金的拨付有完整的审批程序和手续，且符合项目预算批复或合同规定的用途；在本次评价过程中，对该项目支出涉及的全部凭证进行了核查，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，资金使用合规性较好，该指标得分5分。

**3、组织实施**

管理制度健全性：该项目依照市文广新旅局和南昌市图书馆资金管理相关文件内容，设立了相应的财务管理制度和支出管理制度，相关管理制度合法、合规、完整、健全，该指标得分2.5分。

制度执行有效性：在项目执行过程中，项目单位根据本单位制定的《财务管理制度》、《支出管理制度》等系列文件开展工作，项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等均已落实到位，项目实施资料归档齐全，项目支出调整手续完备，该指标得分2.5分。

**（三）项目产出情况**

**1、产出数量指标情况分析**

场馆免费开放300天完成率100%：图书馆2020年度免费开放天数330天以上，达到年初设定300天目标，经考核，分值5分，本次评分为5分；

场馆设备维修维护6次完成率100%：南昌市图书馆2020年度场馆设备维修维护6次，完成情况较好。分值5分，本次评分为5分。

物业管理面积15000M²完成率100%：文化馆2020年度物业管理面积达到15000M²，完成情况较好。分值5分，本次评分为5分。

综上，南昌市图书馆产出数量指标基本达到预期目标，产出数量指标满分15分。经考核，本次评分为15分**。**

**2、产出质量指标情况分析**

场馆免费开放安全运行达标率100%：南昌市图书馆2020年度充分保障场馆安全运行，场馆免费开放安全运行达标率100%。分值5分，本次评分为5分；

场馆设备维修后正常运行达标率100%：南昌市图书馆2020年对设备进行维修维护共6次，主要是展厅、馆内控制设备等零星工程，维修后正常运行达标率100%。分值5分，本次评分为5分；

物业公司招投标政府采购达标率100%：南昌市图书馆2020年物业管理服务通过政府采购实现，物业公司招投标政府采购达标率100%。分值5分，本次评分为5分。

综上，产出质量指标满分15分，经考核，本次评分为15分。

**3、产出时效指标情况分析**

免费开放项目要求在2020年12月31日前完成，场馆设备维修维护及时率、各类活动举办及时率、物业处理各类问题及时率、物业资金拨款及时率为100%，完成情况较为良好。分值10分，本次评分为10分。

**4、产出成本指标情况分析**

本项目2020年预算下达81.6万元，执行数为81.6万元，场馆免费开放水电、场馆设备维修维护、物业管理费成本控制率为100%。资金使用率较高。分值10分，本次评分为10分。

**（四）项目效益情况**

**1、经济效益指标情况分析**

**无。**

**2、社会效益指标情况分析**

本项目内容具有较高的社会效益，本项目的开展有利于丰富群众文化生活，服务功能提升，全年共接待读者24.2万余人，借阅书籍16.2万余册次，获得国家级表彰3项，省市级表彰8项，普及了全民阅读，但是未达到年初设定目标。分值5分，本次评分为4分。

**3、生态效益指标情况分析**

无**。**

**4、可持续影响指标情况分析**

本项目具有优异的可持续影响，主要体现在全民阅读影响力显著提升物业管理制度及方式持续更新，2020年图书馆全方位实施物业管理考核制度，免费开放目标的实现，提升了图书馆的服务功能，丰富了群众文化生活。分值5分，本次评分为5分。

**（五）满意度指标情况分析**

读者满意度92%：图书馆馆2020年度经现场调查、电话回访、问卷调查等方式调查参览人员满意度，满意度92%，未达到年初目标，分值2分，本次评分为1.5分。

职工满意度100%：2020年图书馆举办各种全民阅读活动，各项活动都圆满结束，职工满意度100%，分值3分，本次评分为2.5分。

**五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析**

**1、主要经验及做法**

一是严守制度。在2020年免费开放过程中，严格遵守国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；符合行业发展规划和政策要求；与部门职责范围相符，属于部门履职所需；

二是加强业务能力。加强业务人员相关培训及监督，提高市图书馆的服务水平，使市图书馆的相关项目可持续性增强，提高读者的满意度。

1. **存在的问题**

在免费开放项目的实施过程中，市图书馆的服务功能有待进一步提升，可持续性有待进一步增强以及读者满意度还有提升的空间。

1. **原因分析**

随着社会的进一步发展，读者对市图书馆的服务要求越来越高，对全民阅读的普及程度要求越来越高。

1. **有关建议**

1、利用项目绩效监督结果，促进部门增强责任和效益观念，提高财政资金支出决策水平和管理水平。

2、把控及监督管理，做到从预算到产出的全进程管理，对监控中发现的问题及时纠偏和整改到位，确保所有财政资金项目当年如期完成。能够更好地开展全民阅读活动，发挥市图书馆的社会功能。

3、加强业务人员相关培训及监督，提高市图书馆的服务水平，使市图书馆的相关项目可持续性增强，提高读者的满意度。

**七、其他需要说明的问题**

无

南昌市文化广电新闻出版旅游局

2021年5月18日