

2023 年南京市城市警备防务与基层政法经常性 性补助——人民调解专项经费 绩效评价报告

项目名称：2023 年南京市城市警备防务与基层政法经常性
补助——人民调解专项经费

主管部门：南京市司法局

评价单位：南京市司法局

2024 年 6 月

目录

一、项目概况	1
(一) 项目基本情况	1
1. 立项背景和目的	1
2. 项目内容	2
(二) 项目资金情况	2
(三) 绩效目标	3
1. 绩效中长期目标	3
2. 年绩效目标	4
二、评价结论	4
(一) 评价对象和范围	4
(二) 绩效评价结论	4
三、项目成效	5
(一) 人民调解成效显著	5
(二) 人民调解宣传有力	5
(三) 调解工作室规范化水平显著提升	6
(四) 人民调解对象满意度较高	6
四、存在问题	7
(一) 专职调解员队伍建设有待提升	7
(二) 项目管理需进一步加强	7
(三) 绩效管理存在不足	8

五、有关建议9

 （一）提升专职调解员队伍建设 9

 （二）进一步加强项目管理 9

 （三）强化绩效管理9

六、评价工作开展情况及其他需说明的情况 5

 （一）评价思路10

 （二）评价依据10

七、附件 11

 附件 1 2023 年南京市人民调解专项经费绩效评价评分表12

为加强预算绩效管理，强化预算支出责任，提高财政资金使用效率和效益，我司受南京市司法局委托，依据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《南京市市级财政预算绩效评价操作规程（试行）》（宁财绩〔2020〕260号）等文件，对2023年南京市城市警备防务与基层政法经常性补助——人民调解专项经费（简称“人民调解专项经费”）开展绩效评价。现将评价情况及结果报告如下：

一、项目概况

（一）项目基本情况

1. 立项背景和目的

人民调解工作¹是创新社会治理、化解社会矛盾、有效预防犯罪的重要举措。2010年8月，中华人民共和国主席令第三十四号发布《中华人民共和国人民调解法》，要求完善人民调解制度，规范人民调解活动。2015年7月，江苏省发布《江苏省人民调解条例》，明确人民调解工作具体流程。同月，南京市司法局联合市公安局等五部门制定《关于进一步加强公调对接工作的实施意见》（宁司〔2015〕154号），进一步从对接方式、工作机制、场所建设和保障措施等方面加以规范。2020年3月，南京市医患纠纷调处服务中心印发《南京市医患纠纷调处服务工作暂行规定》（宁医调〔2020〕01号），

¹报告中的人民调解工作仅包括公调对接和医患纠纷调解。

明确医患纠纷调处案件的接待、受理、分配、调解、会商等业务流程。2023 年南京市据此继续开展公调对接和医患纠纷人民调解工作。

2. 项目内容

2023 年南京市完成公调对接与医患纠纷调解案件 68846 件。其中，公调对接调处案件 68539 件，医患纠纷调解案件 307 件。各区人民调解案件完成情况详见下表。

表 1 2023 年南京市各区人民调解案件完成情况

单位：件

区名	公调对接案件 完成数量	医患纠纷案件 完成数量	人民调解案件 总数量
玄武区	2220	\	2220
秦淮区	10321	\	10321
建邺区	892	\	892
鼓楼区	3958	\	3958
栖霞区	4985	\	4985
雨花台区	1376	\	1376
江宁区	16518	68	16586
浦口区	3364	34	3398
六合区	7363	58	7421
溧水区	4485	59	4544
高淳区	3704	15	3719
江北新区	9353	73	9426
合计	68539	307	68846

注：市级医患纠纷调解项目资金只涉及江宁区、浦口区、六合区、溧水区、高淳区、江北新区 6 个区。

（二）项目资金情况

2023 年人民调解市级专项经费预算安排 65 万元（其中：

公调对接 50 万元，医患纠纷调解 15 万元），资金到位 65 万元，实际支出 65 万元，预算执行率 100%。各区市级专项经费执行情况详见下表。

表 2 2023 年市级人民调解专项经费各区执行情况

单位:万元、%

地区	预算安排数	资金到位数	实际支出数	预算执行率
玄武区	4.8	4.8	4.8	100.00%
秦淮区	4.8	4.8	4.8	100.00%
建邺区	3.2	3.2	3.2	100.00%
鼓楼区	4	4	4	100.00%
栖霞区	4.8	4.8	4.8	100.00%
雨花台区	3.2	3.2	3.2	100.00%
江宁区	8.5	8.5	8.5	100.00%
浦口区	5.9	5.9	5.9	100.00%
六合区	8.2	8.2	8.2	100.00%
溧水区	5.5	5.5	5.5	100.00%
高淳区	5.7	5.7	5.7	100.00%
江北新区	6.4	6.4	6.4	100.00%
合计	65	65	65	100.00%

（三）绩效目标

1. 绩效中长期目标

创新社会治理、化解社会矛盾、有效预防犯罪，维护社会稳定、构建和谐社会，形成“专业性人民调解组织+专职人民调解员+专业化方法手段”化解矛盾纠纷的专业调解模式，打

造南京市强化人民调解、化解社会矛盾特色品牌。

2. 年绩效目标

一是全面推进“派驻制”对接方式，实现所有户籍派出所入驻工作室覆盖率 100%；二是及时完成公调对接调解案件及医患纠纷调解案件不少于 60000 件，调处案件成功率不低于 95%；三是化解社会矛盾纠纷，一般纠纷转为复杂纠纷、“民”转“刑”、越级上访、群体性事件数量同比下降；四是加大人民调解员队伍建设，组织专业培训及新聘调解员岗前培训，培训计划完成率 100%，完成对人民调解员的绩效考核。

二、评价结论

（一）评价对象和范围

本次绩效评价对象为 2023 年南京市公调对接和医患纠纷人民调解专项经费 65 万元。评价期间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

（二）绩效评价结论

本次绩效评价遵循科学规范、公平公正、绩效相关的原则，重点剖析项目资金拨付及使用、项目监督管理与长效发展机制、绩效目标实现情况等内容，制定评价标准和评分规则。经综合评定，2023 年南京市人民调解专项经费绩效评价得分 92.99 分，等级为“优”。详见附件 1。

从总体情况看，2023 年南京市人民调解专项经费立项依

据充分，调解工作室规范化水平明显提升，在成功化解矛盾纠纷、维护社会安全稳定、工作宣传等方面成效显著，人民调解对象满意度较高。但在专职调解员队伍建设及项目管理等方面仍需进一步加强。

三、项目成效

（一）人民调解成效显著

一是人民调解质效明显。2023 年全市共受理公调对接与医患纠纷调解案件 68851 件，调解成功案件 66696 件，调处案件成功率 96.87%，超过目标值（95%）1.87 个百分点，有效化解矛盾纠纷，防止矛盾激化升级。

二是社会安全持续向好。**第一**，2023 年南京市成功化解各类矛盾纠纷近 7 万件，减轻基层派出所民警的工作负担，带动社会治安防控工作的质效提升，筑牢维护社会稳定的“第一道防线”；**第二**，2023 年未发生“民”转“刑”、越级上访事件，一般纠纷转为复杂纠纷事件发生 1 件，低于上年值（4 件），社会安全更加稳定；**第三**，2023 年全市发生医闹事件 236 起，低于 2022 年（307 起）71 起，医患纠纷减少明显。

（二）人民调解宣传有力

一是人民调解社会知晓度进一步增强。2023 年，南京市司法局统一编撰印制宣传手册、材料 1.5 万份，发放至全市派出所及驻所调解工作室，提高宣传的针对性，加大宣传力度。

问卷调查显示，人民调解工作社会知晓率高达 87.65%，高于目标值（85%）2.65 个百分点。二是举办各类评选活动，扩大社会影响力。2023 年底，南京市司法局开展“最美人民调解员”及“年度优秀卷宗和优秀调解案例”评选活动，积极宣传人民调解工作中涌现的典型案例，参与活动人数高达 40 万余人次。

（三）调解工作室规范化水平显著提升

一是驻所调解工作室实现全覆盖。截止 2023 年，南京市按规范化标准建立驻所人民调解工作室 152 个，实现所有户籍派出所入驻全覆盖。二是进一步优化调解工作室工作制度。驻所人民调解员实行每周 5 天白班工作制，并结合实际，在警情和民间纠纷多发的地区，建立人民调解员 24 小时轮班制度。

（四）人民调解对象满意度较高

本次评价收回人民调解对象有效满意度调查问卷 270 份。其中，选择“非常满意”选项的 237 人，选择“比较满意”选项的 27 人，基本满意 3 人，不太满意及不满意 3 人。人民调解对象对 2023 年南京市公调对接及医患纠纷调解工作总体满意度高达 96.44%，2023 年未发生有责投诉，人民调解对象反响总体较好。

四、存在问题

（一）专职调解员队伍建设有待提升

一是部分驻所人民调解工作室专职调解员配置不达标。2023 年全市驻所人民调解工作室中²，专职人民调解员配置符合要求³的 58 个，占比为 69.88%。

二是专职人民调解员培训工作仍需加强。一方面，新聘专职调解员岗前培训时长不足。2023 年全市组织岗前培训的 6 个区中，仅秦淮区培训时长达标（为 5 天），其他 5 区培训时长不足，不符合宁司〔2015〕154 号文“新聘任的专职人民调解员须进行岗前培训，时间一般不少于 5 天”的规定；另一方面，培训活动参与积极性有待提高。2023 年全市各区组织各类培训 40 场次，应该参加培训 2762 人次，实际参加培训 2624 人次，培训活动参与率 95%，仍有提升空间。

（二）项目管理需进一步加强

一是管理制度不够健全。项目执行所基于的《关于进一步加强公调对接工作的实施意见》（宁政办发〔2015〕88 号）和《南京市医患纠纷人民调解工作市级补助经费管理办法》（宁司〔2011〕24 号）制定时间分别为 2015 年、2011 年，制度施行均已超过 5 年，不符合《江苏省行政规范性文件管理规

² 2023 年全市 152 个驻所人民调解工作室中，有 83 个提供了入驻派出所出警数据，专职调解员配置达标率仅统计提供数据的 83 个驻所人民调解工作室；

³ 根据宁司〔2015〕154 号文规定：日均接处警 40 起（含 40 起）以下的派出所派驻 2 名专职人民调解员，在日均接处警 40 起以上的派出所视情派驻 3-4 名专职人民调解员。

定》（省政府令第 158 号）中“行政规范性文件的有效期限自施行之日起不超过 5 年”的规定。

二是部分案件卷宗未及时录入系统和档案。一方面，2023 年全市未及时归档调解卷宗 799 件（其中：公调对接 770 件，医患纠纷 29 件），占比 1.17%；另一方面，2023 年全市未录入调解系统案件 975 件（其中：公调对接 946 件，医患纠纷 29 件），占比 1.42%。

三是对当事人跟踪回访工作有待改进。一方面，未实现对所有案件跟踪回访。2023 年全市完成调解案件 68846 件，完成对当事人跟踪回访案件 56884 件，当事人跟踪回访率 82.62%；另一方面，案件跟踪回访不及时。2023 年完成的调解案件中，按相关规定在案件完成 15 日内对当事人及时跟踪回访的案件 53969 件，案件当事人跟踪回访及时率 94.39%。

（三）绩效管理存在不足

一是项目绩效目标申报表中的中长期绩效目标不合理，未结合政策内容制定中长期目标任务；年度绩效目标不完整，只包含调解案件成功率，无法全面评价项目产出效益和效果。**二是**绩效指标较少，绩效目标细化分解不足，无法全面评价绩效目标的产出效果和效益。如产出数量、产出质量、产出时效、社会效益二级指标中均仅设置 1 个三级指标。**三是**绩效指标名称设置不合理。如“人民调解方便快捷不收费，减少诉讼成本，节约司法资源”不适合作为指标名称。

五、有关建议

（一）提升专职调解员队伍建设

一要依据宁司〔2015〕154号文件规定，各区司法局结合各派出所实际日均接处警情况，按标准配备驻所的专职人民调解员，确保所有驻所人民调解工作室配置人员达标；二要加强专职人民调解员的专业培训与岗前培训工作。完善市区分级培训体系建设，强化专业能力培训，确保培训时长不缩水，提升人民调解员履职尽责水平。

（二）进一步加强项目管理

一要及时修订已经过期的《关于进一步加强公调对接工作的实施意见》（宁政办发〔2015〕88号）和《南京市医患纠纷人民调解工作市级补助经费管理办法》（宁司〔2011〕24号），确保管理制度文件有效。二要加强案件卷宗的档案管理。已经完成的调解案件，及时录入调解系统，并按文件要求及时归档，确保案件系统录入率及存档率达到100%。三要按时完成对当事人跟踪回访工作，确保每案必访，每个案件形成闭环。

（三）强化绩效管理

一要完善项目中长期绩效目标，将年度绩效目标细分为具体、可衡量的工作任务；二要紧扣项目目标和项目内容优化绩效指标设计，推进业财融合，充分发挥业务处室对于绩效指标与目标值设定的作用，切实发挥绩效指引作用。

六、评价工作开展情况及其他需说明的情况

（一）评价思路

在梳理 2023 年南京市人民调解专项经费相关政策文件、设立背景、主要内容、实施流程的基础上，通过设计有针对性的绩效评价指标体系，科学确定绩效标准，评价项目实施所取得成效，分析存在的问题与不足，促进更加高效配置资源，提高资金使用效益。整个评价工作分为评前准备、现场评价、分析汇总、撰写报告、资料整理归档等五个阶段。

（二）评价依据

本项目主要依据财政制度、政府文件及相关政策开展具体评价工作。评价依据主要包括：

1. 《中华人民共和国人民调解法》
2. 《江苏省人民调解条例》
3. 《关于进一步加强公调对接工作的实施意见》（宁司〔2015〕154号）
4. 《南京市医患纠纷调处服务工作暂行规定》（宁医调〔2020〕01号）
5. 《南京市医患纠纷人民调解工作市级补助经费管理办法》（宁司〔2011〕24号）
6. 《南京市医患纠纷专职人民调解员绩效考核管理办法》（宁司通〔2023〕32号）

7. 《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）
8. 《南京市市级财政预算绩效评价操作规程（试行）》
（宁财绩〔2020〕260号）

七、附件

附件 1 2023 年南京市城市警备防务与基层政法经常性补助——人民调解专项经费绩效评价评分表

附件 1

2023 年南京市城市警备防务与基层政法经常性补助——人民调解专项经费绩效评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
A 决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	2	充分	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责、用以反映和考核项目立项依据情况。	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，符合行业发展规划和政策要求，符合得 0.5 分；不符合得 0 分； ②项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需，符合得 0.5 分；不符合得 0 分； ③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，符合得 0.5 分；不符合得 0 分； ④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复，不重复得 0.5 分；重复得 0 分。 本指标得分为上述 4 项得分之和。	①人民调解项目立项符合《中华人民共和国人民调解法》等法律法规要求，得 0.5 分； ②根据部门三定方案，人民调解工作属于南京市司法局的主要职责之一，与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得 0.5 分； ③人民调解工作属于公共财政支持范围，符合地方事权支出责任划分原则，得 0.5 分； ④未发现项目与相关部门同类项目及部门内部相关项目重复，得 0.5 分； 综上，指标得分=0.5+0.5+0.5+0.5=2 分。	2
		A12 立项程序规范性	1	规范	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； 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； 上述 3 项全部符合，得 1	①人民调解专项经费项目属于常年安排项目，按照规定的程序申请设立； ②人民调解专项经费预算审批文件、材料等符合相关要求； ③人民调解工作为法律法规要求开展的必要性工作，事前经过必要的集体决策； 综上，指标得分 1 分。	1

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
						分；有一项不符合，扣 0.33 分。		
	A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	3	合理	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	没有项目绩效目标，得 0 分；有则根据下列要点得分： ①项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，得 1 分；不完全相关，得 0.5 分；不相关，得 0 分； ②项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得 1 分；不完全符合，得 0.5 分；不符合，得 0 分； ③与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得 1 分；不完全匹配，得 0.5 分；不匹配，得 0 分。 指标得分为上述 3 项得分之和。	南京市司法局已编制 2023 年人民调解项目绩效目标申报表： ①项目绩效目标与实际工作具有较高的相关性，得 1 分； ②一是中长期绩效目标内容不合理，未结合政策内容制定出长期目标任务；二是年度绩效目标不完整，无法全面评价项目产出效益和效果，酌情扣 0.5 分，得 0.5 分； ③2023 年项目绩效目标与项目资金量相匹配，得 1 分； 综上，指标得分=1+0.5+1=2.5 分。	2.5
		A22 绩效指标明确性	2	明确	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	没有将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得 0 分；有，则根据下列要点得分： ①通过清晰、可衡量的指标值予以体现，得 1 分；不够清晰、可衡量，得 0.5 分；不清晰、不可衡量，得 0 分； ②与目标任务数或计划数相适应，得 1 分；不够适应，	南京市司法局虽然编制了 2023 年项目绩效目标申报表，但指标较少，未能将绩效目标分解成具体的可量化、可衡量的绩效指标，如缺少“调解成功率”关键质量指标，酌情扣 0.5 分，得 1.5 分。	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
						得 0.5 分；不适应，得 0 分； 指标得分为上述 2 项得分之和。		
	A3 资金投入	A31 预算编制科学性	3	科学	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； 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。 上述 4 项条件都具备，得 3 分；每不具备一项，扣除 1 分，扣完为止。	①预算编制经过科学论证； ②人民调解项目预算内容与项目内容相匹配； ③预算额度依据人民调解案件数量与补助标准进行编制，测算依据充分； ④预算确定的项目资金量与工作任务相匹配； 综上，指标得 3 分。	3
		A32 资金分配合理性	2	合理	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	①预算资金分配依据是否充分：充分，得 1 分；不够充分，得 0.5 分；不充分，得 0 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：合理，适应，得 1 分；不够合理或不够适应，得 0.5 分；不合理或不适应，得 0 分； 指标得分为上述 2 项得分之和。	①预算资金分配依据各区工作室规范化建设情况、调处案件成功率、调解员数量等因素进行分配，分配依据充分，得 1 分； ②资金分配额度参照各区工作室规范化建设情况、调处案件成功率、调解员数量等因素，各因素分配占比分别为 60%、20%、20%，各区额度分配合理，与各区实际相适应，得 1 分； 综上，指标得分=1+1=2 分。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
B 过程	B1 资金管理	B11 资金到位率	3	100%	用以反映和考核市级专项经费落实情况对项目实施的总体保障程度。 资金到位率= $\frac{\text{实际到位资金数}}{\text{预算资金数}} \times 100\%$	①公调对接市级资金到位率达到 100%，得 2 分；否则，以资金到位率乘以 2 得分； ②医患调解市级资金到位率达到 100%，得 1 分；否则，以资金到位率乘以 1 得分。 指标得分为上述 2 项得分之和。	①2023 年公调对接市级资金预算安排数 50 万元，实际到位 50 万元，资金到位率 100%，得分 2 分； ②2023 年医患纠纷调解市级资金预算安排数 15 万元，实际到位 15 万元，资金到位率 100%，得分 1 分。 综上，指标得分=2+1=3 分。	3
		B12 预算执行率	4	100%	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。 预算执行率= $\frac{\text{实际支出资金数}}{\text{预算资金数}} \times 100\%$	①公调对接预算执行率达到 100%，得 2 分；否则，以预算执行率乘以 2 得分； ②医患调解预算执行率达到 100%，得 2 分；否则，以预算执行率乘以 2 得分。 指标得分为上述 2 项得分之和。	①2023 年公调对接市级资金预算安排数 50 万元，实际支出 50 万元，预算执行率 100%，得 2 分； ②2023 年医患纠纷调解市级资金预算安排数 15 万元，实际支出 15 万元，预算执行率 100%，得 2 分。 综上，指标得分=2+2=4 分。	4
		B13 资金使用合规性	3	合规	项目资金使用是否符合相关资金管理办法和财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	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； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； 只要发生④的情况，指标不得分；未发生④的情况且其他 3 点全部符合，得 3 分；其他每出现 1 例不合规，扣除 0.5 分，扣完为止。	①资金使用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； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续； ③资金使用符合项目预算批复的用途； ④未发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 综上，指标得 3 分。	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
	B2 组织实施	B21 管理制度健全性	2	健全	评价是否制定资金管理办法，管理办法中是否有明确的资金分配方法，资金分配因素是否全面合理；财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①财务管理制度健全合理，得 1 分；比较健全合理，得 0.5 分；不健全不合理，得 0 分； ②业务管理制度健全合理，得 1 分，比较健全合理，得 0.5 分；不健全不合理，得 0 分； 指标得分为上述 2 项得分之和。	①2011 年 1 月，南京市财政局、南京市司法局联合制定了《南京市医患纠纷人民调解工作市补助经费管理办法》（宁司〔2011〕24 号），但文件制定时间较久，已经过期，未及时修订；另外，未制定有关公调对接市级补助资金的管理办法，得 0.5 分； ②2020 年 3 月，南京市医患纠纷调处服务中心制定《南京市医患纠纷调处服务工作暂行规定》（宁医调〔2020〕01 号），规定医患纠纷调处服务工作流程； 2015 年 8 月，南京市政府办公厅转发市司法局等部门《关于进一步加强公调对接工作的实施意见》的通知（宁政办发〔2015〕88 号），规定公调对接的工作方式、工作机制，规范公调对接工作室建设标准，制定公调对接专职人民调解员考核办法，但文件制定时间较久，已经过期，未及时修订，酌情扣 0.3 分，得 0.7 分。 综上，指标得分=0.5+0.7=1.2 分。	1.2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
		B22 制度执行有效性	6	规范	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①公调对接工作是否符合《市政府办公厅转发市司法局等部门〈关于进一步加强公调对接工作的实施意见〉的通知》（宁政办发〔2015〕88号）要求，医患纠纷调解工作是否符合《南京市医患纠纷调处服务工作暂行规定》（宁医调〔2020〕01号）要求，是否充分发挥人民调解的职能； ②是否规范公调对接工作室及医调委建设，包括派驻人民调解工作室名称是否规范，派驻人民调解工作室配置是否规范，派驻人民调解工作室人员管理是否规范，如聘任人民调解员的条件是否符合，聘任程序是否合规，对人民调解员的培训、考核工作（包含医患人民调解员）等是否规范； ③是否全面落实人民调解工作机制，包括调处程序是否规范，《人民调解卷宗》等存档材料是否齐全，案件信息是否及时录入调解系统，是否对突发性事件或激化为刑事案件的重大纠纷进行排查及风险评估，各区司法行政机关和公安机关是否定期召开联席会议，各司司法所、派出所与派驻调解室是否每	①公调对接工作符合《市政府办公厅转发市司法局等部门〈关于进一步加强公调对接工作的实施意见〉的通知》（宁政办发〔2015〕88号）的要求，医患纠纷调解工作符合《南京市医患纠纷调处服务工作暂行规定》（宁医调〔2020〕01号）的要求，发挥人民调解的职能； ②公调对接工作室及医调委建设规范，人民调解人员管理规范； ③部分案件卷宗未及时录入系统和档案。一方面，2023年全市未及时归档调解卷宗 799 件（其中：公调对接 770 件，医患纠纷 29 件），占比 1.17%；另一方面，2023 年全市未录入系统调解案件 975 件（其中：公调对接 946 件，医患纠纷 29 件），占比 1.42%。扣 0.5 分； ④各部门间对接顺畅。 综上，指标得分=6-0.5=5.5 分。	5.5

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
						月至少召开一次工作例会，重大、疑难、复杂医患纠纷案件是否实行例会通报制度，是否落实跟踪回访机制等； ④各部门间对接是否顺畅；全部规范执行，得满分；每发现 1 例不合规，扣除 0.5 分，扣完为止。		
C 产出	C1 产出数量	C11 调处案件数量	5	≥ 60000 件	考察 2023 年全市公调对接与医患纠纷人民调解案件整体受理情况。	调处案件数量达到或超过 60000 件，得满分；否则按指标实际完成率乘以指标权重计分。	2023 年全市共受理人民调解调处案件 68803 件（其中：公调对接调处案件 68539 件，医患纠纷人民调解案件 312 件） ≥ 60000 件，指标得 5 分。	5
		C12 工作例会次数	2	≥ 12 次/所	考察各区司法所、派出所与派驻调解室每月召开工作例会情况。	所有驻所调解室与区司法所、派出所全年召开工作例会次数达到或超过 12 次，得满分；否则根据驻所调解室达标率按比例得分。	根据各区司法局填报的各区驻所调解工作室信息统计表数据，2023 年全市有 108 个驻所人民调解工作室提供了相关数据，全年工作例会次数达到 12 次的共有 71 个，驻所调解室例会召开次数达标率= $71 \div 108 \times 100\% = 65.74\%$ ，指标得分= $2 \times 65.74\% = 1.31$ 分。	1.31

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
		C13 驻所人民调解工作室数量	3	≥1 个/所	考察全面推进“派驻制”对接方式，反映人民调解工作室入驻基层派出所的覆盖情况。	所有基层派出所入驻的人民调解工作室数量均达到目标值，得满分；否则根据入驻人民调解工作室数量达标的派出所比例，每低于 1%，扣权重分的 5%，扣完为止。	根据各区司法局填报的数据，全市共有 152 个派出所，设立派驻调解室 152 个，实现所有派出所全覆盖，指标得 3 分。	3
		C14 各区培训计划完成率	2	100%	考察各区司法局对派驻人民调解员的岗前培训及年度培训计划实际完成情况。 区培训计划完成率=（区完成的培训数量÷区计划开展的培训总数量）×100%	各区所有培训计划完成率均达到目标值，得满分；否则根据区级培训计划完成达标率乘以指标权重计分。	根据各区司法局填报的数据，2023 年全市 12 个区计划开展培训 40 次，实际完成培训 40 次，各区培训计划完成率均为 100%，指标得 2 分。	2
		C15 岗前培训时长	3	≥5 天	考察对聘用的人民调解员的岗前培训时长达标（培训时长≥5 天）情况。	全市对新聘任的人民调解员岗前培训平均时长达标，得满分；否则按岗前培训平均时长目标完成率乘以指标权重计分。	根据各区司法局填报的数据，2023 年全市 12 个区有 6 个区新聘人民调解员并组织岗前培训，平均单次培训时长为 2.42 天，岗前培训平均时长目标完成率=2.42÷5×100%=48.4%，指标得分=3×48.4%=1.45 分。	1.45
	C2 产出质量	C21 调处案件完成率	3	100%	考察 2023 年公调对接与医患纠纷调处案件的实际完成情况。 调处案件完成率=（完成调解的案件数量÷受理案件总数量）×100%	调处案件完成率达到目标值，得满分；否则按比例得分。	2023 年全市共受理人民调解调处案件 68851 件（其中，公调对接调处案件 68539 件，医患纠纷人民调解案件 312 件），已完成调解的调解案件 68846 件（其中，公调对接调处案件 68539 件，医患纠纷人民调解案件 307 件），调处案件完成率=68846÷68851×100%=99.99%，指标得分=3×99.99%=3 分。	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
		C22 驻所人民调解工作室专职调解员配置达标率	3	100%	考察驻所人民调解工作室专职人民调解员配置情况，日均接处警 40 起（含 40 起）以下的派出所配置专职人民调解员 2 名，日均接处警 40 起以上的派出所，配置专职人民调解员 3-4 名。驻所人民调解工作室专职调解员配置达标率=（配置达标的驻所人民调解工作室数量÷驻所人民调解工作室总数量）×100%。	驻所人民调解工作室专职调解员配置达标率达到目标值，得满分；否则按达标比例得分。	根据各区司法局填报的数据，2023 年全市 152 个驻所人民调解工作室中有 83 个提供了入驻派出所出警数据，根据人民调解工作室专职人民调解员配置要求：日均接处警 40 起（含 40 起）以下的派出所配置专职人民调解员 2 名，日均接处警 40 起以上的派出所，配置专职人民调解员 3-4 名。符合配置要求的驻所人民调解工作室 58 个，驻所人民调解工作室专职调解员配置达标率 69.88%，指标得分=3×69.88%=2.1 分。	2.1
		C23 培训活动参加率	2	100%	考察人民调解员参与培训活动的情况。培训活动参与率=（实际参加总人次÷计划参加总人次）×100%	培训活动参与率达到 100%，得满分；否则按比例得分。	根据各区司法局填报的数据，2023 年全市各区组织各类培训 40 场次，应该参加培训 2762 人次，实际参加培训 2624 人次，培训活动参与率 95%，指标得分=2×95%=1.9 分。	1.9

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
		C24 案件当事人跟踪回访率	2	100%	考察对公调对接与医患纠纷调处案件当事人跟踪回访情况。 案件当事人跟踪回访率=（已对当事人跟踪回访的案数量÷已完成调解案件总数量）×100%	案件当事人跟踪回访率达到100%，得满分；否则按比例得分。	2023 年全市完成调解的调解案件 68846 件（其中，公调对接调处案件 67593 件，医患纠纷人民调解案件 307 件），对当事人跟踪回访的调解案件 56884 件（其中，公调对接调处案件 56606 件，医患纠纷人民调解案件 278 件），案件当事人跟踪回访率=56884÷68846×100%=82.62%，指标得分=2×82.62%=1.65 分。	1.65
		C25 绩效考核奖励对象资格符合率	4	100%	考察 2023 年绩效考核奖励对象的资格符合情况。 绩效考核奖励对象资格符合率=（完全符合绩效考核奖励资格的对象数量÷绩效考核奖励对象总数量）×100%	绩效考核奖励对象资格符合率达到 100%，得满分；否则每低于目标值 1%，扣权重分的 5%，扣完为止。	对人民调解员年度绩效考核奖励对象资格符合率 100%，得 4 分。	4
	C3 产出时效	C31 医患纠纷调处案件完成及时率	2	100%	考察 2023 年受理的医患纠纷调处案件的及时完成情况。按照《南京市医患纠纷调处服务工作暂行规定》（宁医调〔2020〕01 号）要求：“...自受理案件之日起 30 个工作日内应完成调解，	医患纠纷调处案件完成及时率达到目标值，得满分；否则按比例得分。	根据南京市医调中心填报的数据，2023 年市级资金覆盖的 6 区中，完成医患纠纷调处案件 278 件，按文件要求及时完成调解 224 件。其中，自受理案件之日起 30 个工作日内完成调解 188 件，经市医调中心同意延长调解的，自受理日开始 60 个工作日内完成调解 36 件。医患纠纷调处案件完成及时率 80.58%，指标得分=2×80.58%=1.61 分。	1.61

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
					特殊情况报市医调中心同意后，可以延长调解期限，通常不超过60个工作日...” 调处案件受理及时率=（及时完成的医患纠纷调处案件数量÷已完成的医患纠纷调处案件总数量）×100%			
		C32 重大矛盾纠纷报告及时率	2	100%	考察 2023 年公调对接调处案件中及时报告重大矛盾纠纷的情况。 重大矛盾纠纷报告及时率=（及时上报的重大矛盾纠纷数量÷重大矛盾纠纷总数量）×100%	重大矛盾纠纷报告及时率达到目标值，得满分；否则每低于目标值 1%，扣权重分的 5%，扣完为止。	2023 年全市上报的重大矛盾纠纷 56 件，均能及时上报，重大矛盾纠纷报告及时率 100%，指标得 2 分。	2
		C33 案件当事人跟踪回访及时率	1	100%	考察对公调对接与医患纠纷调处案件当事人及时跟踪回访情况（在 15 日内跟踪回访）。 案件当事人跟踪回访及时率=（及时对当事人跟踪回访的案数	案件当事人跟踪回访及时率达到 100%，得满分；否则按比例得分。	2023 年全市对完成调解的调解案件当事人进行跟踪回访的调解案件 56884 件（其中，公调对接调处案件 56606 件，医患纠纷人民调解案件 278 件），在案件完成 15 日内对当事人及时跟踪回访的案件 53969 件（其中，公调对接调处案件 53691 件，医患纠纷人民调解案件 278 件），案件当事人跟踪回访及时率=53691÷56884×100%=94.39%，指标得分=1×94.39%=0.94 分。	0.94

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
					量÷已跟踪回访的案件总数量)×100%			
		C34 工作例会按时召开率	2	100%	考察各司法所、派出所与派驻调解室每月按时召开例会情况。工作例会按时召开率=(按时召开例会的次数÷召开例会总次数)×100%	工作例会按时召开率达到100%，得满分；否则按比例得分。	根据各区司法所填报的各区驻所调解工作室信息统计表数据，全市152个驻所调解室，全年共召开工作例会961次，其中按时召开的961次，工作例会按时召开率达到100%，指标得2分。	2
D 效益	D1 社会效益	D11 调处案件成功率	5	≥95%	考察2023年公调对接与医患纠纷案件的实际调解成功情况。调处案件成功率=(成功调解的案件数量÷受理的案件总数量)×100%	调处案件成功率达到目标值，得满分；否则按比例得分。	2023年全市共受理人民调解调处案件68851件(其中，公调对接调处案件68539件，医患纠纷人民调解案件312件)，调解成功案件67762件(其中，公调对接调处案件67484件，医患纠纷人民调解案件278件)，调处案件成功率=67762÷68851×100%=98.46%≥95%，指标得5分。	5
		D12 一般纠纷转为复杂纠纷数量	2	≤上年值	考察因调解不及时、处置不当引起的一般纠纷转为复杂纠纷发生情况。	一般纠纷转为复杂纠纷数量低于或等于上年值，得满分；否则，按高于上年值的百分比扣分，扣完为止。	根据各区司法局填报的数据，2023年全市一般纠纷转为复杂纠纷3件≤上年值(4件)，指标得2分。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
		D13 “民”转“刑”案件数量	2	≤上年值	考察因调解不及时、处置不当引起的“民”转“刑”案件发生情况。	“民”转“刑”案件数量低于或等于上年值，得满分；否则，按高于上年值的百分比扣分，扣完为止。	根据各区司法局填报的数据，2022-2023 年全市均未发生“民”转“刑”案件，指标得 2 分。	2
		D14 越级上访案件数量	2	≤上年值	考察因调解不及时、处置不当引起的非正常越级上访案件发生情况。	越级上访案件数量低于或等于上年值，得满分；否则，按高于上年值的百分比扣分，扣完为止。	根据各区司法局填报的数据，2022-2023 年全市均未发生越级上访案件，指标得 2 分。	2
		D15 群体性事件数量	2	≤上年值	考察因调解不及时、处置不当引起的群体性事件发生情况。	群体性事件数量低于或等于上年值，得满分；否则，按高于上年值的百分比扣分，扣完为止。	根据各区司法局填报的数据，2023 年全市发生群体性事件 4 件，高于上年值（3 件）33.33%，应扣分数=2×33.33%=0.67 分，指标得分=2-0.67=1.33 分。	1.33
		D16 有责投诉件数	2	0 件	反映公调对接与医患纠纷调解工作对调解对象合法权益的保障情况。	未发生有责投诉事件，得满分；否则，得 0 分。	2023 年全市未发生有责投诉事件，得 2 分。	2
		D17 人民调解工作社会知晓率	5	≥85%	通过问卷调研，反映人民调解工作的社会知晓情况。	达到或超过 85%，得权重分；低于 85%，按比例得分。	以电子问卷方式向南京市人民调解对象及社会大众开展 2023 年人民调解工作问卷调研，共收回有效问卷 473 份。对南京市人民调解工作的工作范畴、工作目的非常了解 345 人，知晓程度一般 117 人，不太知晓及不知晓 11 人。 人民调解工作社会知晓率=345÷473×100%+117÷473×70%=90.25%≥85%，指标得分 5 分。	5
	D2 满意度	D21 人民调解员满意率	5	≥95%	通过问卷调研，考察项目实施后人民调解员对项目保障、绩效考核等工作的满意程度。	根据问卷结果： ①人民调解员满意率达到或超过 95%，得满分； ②低于目标值，按比例计分。	以电子问卷方式向南京市人民调解员开展问卷调查，共收回有效问卷 461 份。其中对南京市人民调解工作总体情况非常满意、比较满意及基本满意 446 人，不太满意及不满意 15 人。 人民调解员满意率=446÷461×100%=96.75%≥95%，指标得 5 分。	5

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分
		D22 调解对象满意度	8	≥90%	通过问卷调研，考察项目实施后调解对象对调解工作的满意度情况。	赋予“非常满意”重要性权重 100%、“比较满意”重要性权重 80%、“基本满意”重要性权重 60%，“不太满意”“不满意”重要性权重都为 0%，来测算满意度。根据问卷结果： ①调解对象满意度达到或超过 90%，得满分； ②低于目标值，按比例得分。	以电子问卷方式向调解对象满意度开展问卷调查，共收回有效问卷 270 份。其中对南京市人民调解工作总体情况非常满意 237 人，比较满意 27 人，基本满意 3 人，不太满意及不满意 3 人。调解对象满意度= $237 \div 270 \times 100\% + 27 \div 270 \times 80\% + 3 \div 270 \times 60\% = 96.44\% \geq 90\%$ ，指标得 5 分。	8
合计			100					92.99