残疾人两项补贴项目支出绩效评价报告

（2024年度）

项目名称：残疾人两项补贴

实施单位（公章）：特克斯县民政局

主管部门（公章）：特克斯县民政局

项目负责人（签章）：阿那匹亚

填报时间：2025年05月13日

一、基本情况

**（一）项目概况**

**1.项目背景**

国家对残疾人群体的重视：党和政府高度重视残疾人福利保障工作，习近平总书记指出，残疾人是一个特殊困难的群体，需要格外关心、格外关注。以人民为中心的发展思想要求保障残疾人生存发展权益，增进残疾人福祉。

解决残疾人特殊困难：残疾人由于身体或精神等方面的障碍，在生活和护理上存在特殊困难。为解决残疾人特殊生活困难和长期照护困难，国务院决定全面建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度。

2.项目主要内容：

项目主要内容：

困难残疾人生活补贴:主要补助残疾人因残疾产生的额外生活支出。对象为低保家庭中的残疾人，有条件的地方可扩大到低收入残疾人及其他困难残疾人。

重度残疾人护理补贴：主要补助残疾人因残疾产生的额外长期照护支出。对象为残疾等级被评定为一级、二级的重度残疾人，有条件的地方可扩大到非重度智力、精神残疾人或其他残疾人。

项目实施情况：根据《国发【2015】52号的意见》、《自治区人民政府关于建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人补贴制度实施意见》的精神，结合新政发【2016】44号文件有关规定及要求，现结合我县实际，要求做到公开、公平、公正调查核实后的结果上报县“两项补贴”领导小组办公室。2024年1-12月份享受残疾人两项补贴平均人数3589，其中享受生活补贴平均人数1850，护理补贴平均人数1690，困难残疾人生活补贴120元/人/月、重度残疾人护理补贴120元/人/月，发放2024年1-12月份残疾人两项补贴资金共517.008万元（伍佰壹拾柒万零捌拾元整），补贴发放覆盖率达到100%，保证每月的补贴当月15日之前发放到位，补贴发放及时率达到100%。

**3.资金投入和使用情况**

（1）资金投入情况

该项目年初预算数517.01万元，全年预算数517.01万元，该项目资金已全部落实到位，资金来源为财政拨款。

（2）资金使用情况

该项目年初预算数517.01万元，全年预算数517.01万元，，全年执行数517.01万元，预算执行率为100%，主要用于：残疾人两项补贴对象，即困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴。

**（二）项目绩效目标**

1**.**总体目标

通过发放困难残疾人发放生活补贴预计1831人，重度残疾人护理补贴预计1758人，按照每人120元/月标准发放补贴，全年12次发放，达到保障残疾人的基本生活切实减轻城乡残疾群众生活困难，确保把党的惠民政策落到实处的目的。

2**.**阶段性目标

2024年度上半年享受残疾人两项补贴平均人数3589，其中享受生活补贴平均人数1850，发放132.564万元、护理补贴平均人数1690，发放123.396万元。

2024年度下半年享受残疾人两项补贴平均人数3589，其中享受生活补贴平均人数1850，发放131.16万元、护理补贴平均人数1690，发放129.888万元。

二、绩效评价工作开展情况

**（一）绩效评价目的、对象和范围**

1.绩效评价完整性

本项目预算绩效评价报告在编制过程中，严格遵循相关法规与标准，确保评价内容的全面性与准确性。报告涵盖了项目从预算编制、执行到完成的全过程，对项目的各项绩效指标进行了细致的梳理与评估。

在评价指标体系的构建上，充分考虑了项目的性质、目标以及预期成果，选取了具有代表性和可衡量性的关键指标，涵盖了社会效益维度，力求全方位反映项目的绩效状况。同时，对于每个指标的评价标准和数据来源均进行了明确说明，确保评价结果的客观性和可追溯性。

在数据收集与分析环节，采用了多种科学合理的方法，如实地调研、问卷调查、数据分析等，广泛收集了与项目相关的各类数据，并运用专业的统计分析工具对数据进行深入挖掘，以确保评价结论的科学性和可靠性。此外，还对数据的质量和完整性进行了严格把控，对于缺失或异常的数据进行了合理的处理和说明，保证了评价数据的真实性和有效性。

在报告的撰写结构上，按照统一的格式和规范进行编排，内容层次分明、条理清晰。首先对项目的背景、目标和预算安排进行了简要介绍，为后续的绩效评价提供了必要的背景信息；接着详细阐述了绩效评价的指标体系、评价方法和数据来源，为评价过程的透明性和可复现性奠定了基础；然后对各项绩效指标的完成情况进行了逐一分析和评价，指出了项目在实施过程中存在的问题和不足，并提出了相应的改进建议；最后对整个项目的绩效状况进行了综合总结，给出了明确的评价结论和后续工作的建议，为项目的持续改进和决策提供了有力支持。

本项目预算绩效评价报告在内容、方法和数据等方面均具备较高的完整性，能够真实、客观地反映项目的绩效情况，为项目管理决策提供了有价值的参考依据。在未来的工作中，我们将继续完善绩效评价体系，不断提升评价工作的质量和水平，以更好地服务于项目的管理和优化。

2.绩效评价的目的

（1）评估项目实施效果

通过对项目预算执行情况及各项绩效目标达成程度的系统性分析，全面、客观地评估项目在预定周期内的实施效果，包括社会效益维度指标，为项目后续的改进与优化提供科学依据。

（2）提升资源利用效率

深入剖析项目预算资金的投入与产出关系，识别资金使用过程中的冗余环节与低效领域，挖掘潜在的资源优化配置空间，推动项目在有限的预算资源下实现更高的绩效产出，提升整体资源利用效率，确保财政资金的合理、高效运用。

（3）强化项目管理责任

明确项目各参与主体在预算绩效管理中的职责与任务，借助绩效评价结果对项目管理过程进行监督与问责，促使项目管理者增强责任意识，主动优化管理流程，完善内部控制机制，提高项目管理水平与执行力，保障项目按计划、高质量推进。

（4）为决策提供支持

为项目主管部门、财政部门及相关决策层提供详实、准确的绩效评价信息，辅助其在项目审批、预算安排、政策调整等关键决策环节做出更加科学、合理的判断，促进项目资源的合理分配与有效整合，推动项目管理体系的不断完善与升级，提升公共资源配置的精准度与有效性。

（5）促进项目持续改进

基于绩效评价发现的问题与不足，提出针对性的改进建议与措施，引导项目团队聚焦关键环节，持续优化项目实施方案，加强过程监控与质量把控，形成项目绩效持续改进的良性循环，不断提升项目整体绩效水平，实现项目长期稳定发展的目标。

本项目预算绩效评价报告的编制以提升项目绩效为核心，旨在通过科学、严谨的评价工作，为项目管理与决策提供全方位、深层次的支持，推动项目在预算约束下实现高质量、可持续发展，充分发挥财政资金的经济效益与社会效益。

3**.**绩效评价的对象

本项目预算绩效评价报告的评价对象是残疾人两项补贴及其预算执行情况。该项目由特克斯县民政局负责实施，旨在补贴资金使残疾人有能力购买康复服务、护理服务等，提升了生活自理能力和健康水平。如部分地区的残疾人利用补贴资金参与专业康复训练，身体机能得到明显改善。项目预算涵盖从2024年1月至2024年12月的全部资金投入与支出，涉及资金总额为517.01万元。

4.绩效评价的范围

本项目预算绩效评价报告的评价范围广泛而全面，涵盖了从项目立项至评价时点期间的所有关键预算活动和财务流程。具体而言，评价范围包括但不限于以下几个方面：

项目预算编制与执行：全面审视项目预算的编制依据、合理性、科学性以及实际执行情况，包括预算调整的原因和效果。

资金管理：深入分析项目资金的分配、使用和监管情况，确保资金使用的合规性、高效性和透明度。

项目实施进度与产出：评估项目是否按照既定计划顺利推进，各项任务是否按时完成，以及项目产出的数量、质量和时效性是否符合预期。

社会、生态等影响：考察项目对社会综合影响。

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（详情见表1）、评价方法、评价标准。**

1**.**绩效评价原则

本次项目绩效评价遵循以下基本原则：

（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展。

（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（4）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2**.**评价指标体系

绩效评价框架是开展绩效评价的核心。绩效评价框架包括评价准则、关键评价问题、评价指标、数据来源、数据收集方法等。指标体系建立过程如下：

（1）确定评价指标

采用层次分析法，建立评价指标体系。绩效评价将指标分为项目决策指标、项目过程指标、项目产出指标、项目效益指标四个维度，最终形成一个由多个相互联系的指标组成的多层次指标体系。

（2）确定权重

确定各个指标相对于项目总体绩效的权重分值。在绩效评价指标体系中，项目产出权重为40分，项目成本权重为20分，项目效益权重为20分，项目满意度权重为10分。

（3）确定指标标准值

指标标准值是绩效评价指标的尺度，既要反映同类项目的先进水平，又要符合项目的实际绩效水平。具体采用计划标准等确定此次绩效评价指标标准值。

绩效评价总分值100分，根据综合评分结果，90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

具体评价指标体系详情见附件1

3.绩效评价方法

绩效评价从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度进行评价。评价对象为项目目标实施情况， 评价核心为资金的支出完成情况和项目的产出效益。

本次评价指标中，既有定性指标又有定量指标，各类指标因考核内容不同和客观标准不同存在较大差异，因此核定具体指标时采用了不同方法，具体评价方法如下：

（一）因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。能全面梳理出影响补贴绩效的各类因素，如补贴标准的合理性、审核发放流程的效率、信息管理系统的准确性、对特殊困难群体的关注程度等。通过对这些因素的深入分析，可精准找出补贴政策执行过程中存在的问题，比如是因为审核流程繁琐导致补贴发放不及时，还是由于信息更新不及时致使部分残疾人未能及时享受补贴等。

4**.**评价标准

绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较、分析、评价。本次评价主要采用了计划标准。

（1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。一是明确补贴对象：计划标准明确规定了困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴的对象范围，如困难残疾人生活补贴主要针对低保家庭中的残疾人等，重度残疾人护理补贴针对残疾等级为一级、二级且需要长期照护的重度残疾人等，这有助于精准识别真正需要补贴的残疾人，避免遗漏或错发。

二是规范补贴流程：计划标准对补贴的申请、审核、发放等流程进行了规范。例如，规定了申请人需提交的材料、审核的部门及时间节点等，使补贴发放工作有章可循，保障了政策实施的规范性和公正性。

1. 绩效评价工作过程

（1）前期准备与规划

在项目绩效评价工作启动之初，成立了专门的评价工作小组，小组成员由财务专家、项目管理专业人员及相关领域技术骨干组成，确保从多角度、全方位对项目绩效进行评价。同时，明确了评价工作的目标、范围、重点及时间安排，制定了详细的工作计划，为评价工作的顺利开展奠定了坚实基础。

（2）指标体系构建

依据项目的性质、目标以及预期成果，构建了科学合理的绩效评价指标体系。该指标体系涵盖了项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度，选取了具有代表性和可衡量性的关键指标，并为每个指标设定了明确的评价标准与权重，确保评价结果能够全面、准确地反映项目的绩效状况。

（3）数据收集与整理

广泛收集与项目相关的各类数据，包括财务报表、项目文档、业务数据、用户反馈等。在数据收集过程中，注重数据的质量与完整性，对缺失或异常的数据进行了合理的处理和补充。随后，对收集到的数据进行了系统的整理与分类，为后续的数据分析提供了有力支持。

（4）数据分析与评估

对收集到的数据进行了深入挖掘与分析。通过对各项绩效指标的实际完成情况与预期目标进行对比，计算出指标的达成率，并结合指标权重进行综合评分，从而得出项目的整体绩效评价结果。在分析过程中，注重数据之间的关联性与逻辑性，深入剖析项目绩效背后的原因，识别出项目实施过程中的优势与不足，为提出有针对性的改进建议提供了依据。

（5）报告撰写与反馈

根据数据分析与评估的结果，按照统一的格式和规范撰写项目预算绩效评价报告。报告内容包括项目背景、评价目的、评价指标体系、数据收集与分析方法、绩效评价结果、存在问题与改进建议等多个部分，力求条理清晰、重点突出、语言简洁明了。在报告撰写完成后，及时向项目实施主体及相关利益相关者进行反馈，充分听取各方意见与建议，对报告内容进行进一步的完善与优化，确保评价报告的质量与实用性。

（6）后续跟踪与改进

在评价报告提交后，我们将持续跟踪项目的改进措施落实情况，定期对项目绩效进行复查与评估，确保项目能够根据评价结果及时调整与优化，实现绩效的持续提升。同时，根据项目实施过程中出现的新情况、新问题，适时调整绩效评价指标体系与方法，保持评价工作的适应性与前瞻性，为项目的长期稳定发展提供有力保障。

1. 综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

（一）评价情况

本项目的综合评价基于对项目各方面绩效的深入分析与评估。从项目目标的达成情况来看，残疾人两项补贴在残疾人两项补贴政策自实施以来，在保障残疾人基本生活、提升社会福祉等方面取得显著成效，表现出色，达到了预期的标准与要求。同时，项目也在残疾人两项补贴政策体现了国家和社会对残疾人群体的关爱，缩小了残疾人与健全人在生活水平上的差距，促进了社会公平正义。取得了显著的成效，如强化基本生活保障、 提升生活质量等。

在项目管理方面，特克斯县民政局通过有效的规划、组织与协调，项目得以顺利实施，并在预算与时间上保持了良好的控制。

从项目效益的角度来看，本项目不仅实现了预期的社会效益等方面产生了积极的影响。具体而言，通过严格的资格审核和动态管理机制，确保补贴资金精准发放到符合条件的残疾人手中，提高了政策实施的精准性和有效性。等方面的提升，为项目的利益相关者带来了实实在在的利益。

综上所述，残疾人两项补贴在绩效评价中表现出色，达到了项目的预期目标，并在多个方面取得了显著的成效。

（二）评价结论

运用绩效评价组制定的评价指标体系以及财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件的评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方式，对本项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为 100分，属于“优”。其中，项目决策类指标权重为20分，得分为20分，得分率为100%。项目过程类指标权重为20分，得分为20分，得分率为100%。项目产出类指标权重为40分，得分为40分，得分率为100%。项目效益类指标权重为20分，得分为20分，得分率为100%。具体打分情况详见：附件1综合评分表。

表1综合评分表

| **一级指标** | **权重分** | **得分** |
| --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20 | 20 |
| 项目过程 | 20 | 20 |
| 项目产出 | 40 | 40 |
| 项目效益 | 20 | 20 |
| **合计** | **100** | **100** |

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策类指标包括项目立项、绩效目标和资金投入三方面的内容，由6个三级指标构成，权重分值为20分，实际得分20分，得分率为100%。

**1.项目立项**

（1）立项依据充分性

该项目立项符合国家相关法律法规及发展政策，符合行业规划要求，围绕本年度工作重点和工作计划制定经费预算，属于公共财政支持范围。本项目与部门内部其他相关项目不重复。部门发展规划及职能文件等归档完整。

（2）立项程序规范性

项目申请、设立过程符合相关要求，严格按照审批流程准备符合要求的文件、材料；根据决算依据编制工作计划和经费预算，经过与部门项目分管领导沟通、筛选确定经费预算计划，确定最终预算方案。项目的审批文件、材料符合相关要求，项目事前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，保障了程序的规范性。

**2.绩效目标**

（1）绩效目标合理性

年初结合实际工作内容设定绩效目标，绩效目标依据充分，符合客观实际，能反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量，能反映和考核项目绩效目标的明细化情况。绩效目标表经过审核，绩效目标与实际工作内容具有相关性，预算与确定的项目投资额相匹配，对项目任务进行了详细分解。项目预期产出效益及效果符合正常的业绩水平。

（2）绩效指标明确性

项目设置了明确的预期产出效益和效果，将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，绩效目标与项目目标任务数相对应，绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量。

**3.资金投入**

（1）预算编制科学性

本项目的预算编制过程严谨、科学，充分体现了精细化管理的要求。预算编制之初，进行了全面的成本估算，确保项目所需的各项资源得到合理的预估与分配。同时，预算编制还紧密结合了项目的特点与实际情况，对不同阶段、不同任务的资金需求进行了详细的分析与计算。

在预算编制过程中，还注重了成本控制与效益最大化的原则。通过优化资源配置、提高资金使用效率等措施，确保项目在有限的预算内取得最大的经济效益与社会效益。此外，预算编制还充分考虑了风险因素，对可能出现的超支情况进行了预留与规划，以应对项目实施过程中的不确定性。

（2）资金分配合理性

本项目的资金分配遵循了公平、公正、透明的原则，确保了项目资源的合理配置与高效利用。在资金分配过程中，我们充分考虑了项目的实际需求与目标，对不同阶段、不同任务的资金进行了科学的规划与安排。

具体而言，资金分配紧密结合了项目的特点与实际情况，对关键领域与重要环节给予了重点支持。同时，我们也注重了资金的均衡分配，避免了资源浪费与资金闲置。此外，资金分配还充分考虑了风险因素，对可能出现的超支情况进行了预留与调整。

综上所述，本项目的资金分配是合理的、科学的，既符合项目的实际情况，又满足了资金使用的效益最大化要求。资金分配的合理性为项目的成功实施提供了有力的保障，也为项目的绩效评价奠定了坚实的基础。

1. 项目过程情况

项目过程类指标包括资金管理和组织实施两方面的内容，由5个三级指标构成，权重分值为20分，实际得分20分，得分率为100%。

**1.资金管理**

（1）资金到位率

本项目总投资517.01万元，财政资金及时足额到位，到位率100%，预算资金按计划进度执行。

（2）预算执行率

预算编制较为详细，项目资金支出总体能够按照预算执行，预算资金支出517.01万元，预算执行率为100%。

（3）资金使用合规性

本项目的资金使用严格遵循了国家相关法律法规与财务制度，确保了资金的合规性与安全性。在资金使用过程中，我们建立了完善的财务管理体系，对资金的流动进行了全程监控与记录。

具体而言，资金使用坚持了专款专用的原则，确保了项目资金不被挪用或截留。同时，我们还加强了对资金使用的审计与监督，定期对财务收支进行自查与自纠，及时发现并纠正可能存在的问题。此外，资金使用还充分考虑了成本效益原则，通过优化资源配置、提高资金使用效率等措施，确保了项目资金的最大化利用。

综上所述，本项目的资金使用是合规的、安全的，既符合国家相关法律法规与财务制度的要求，又满足了项目实施的实际需要。资金使用的合规性为项目的成功实施提供了有力的保障，也为项目的绩效评价奠定了坚实的基础。

**2.组织实施**

（1）管理制度健全性

本项目拥有一套完善、健全的管理制度体系，为项目的成功实施提供了坚实的制度保障。项目管理制度的制定紧密结合了项目的特点与实际情况，涵盖了项目的策划、组织、实施、监控与收尾等各个环节。

在制度设计上，我们注重了制度的科学性与可操作性，确保制度能够切实指导项目的执行与管理。

此外，项目管理制度还充分考虑了风险因素，制定了相应的风险应对措施与预案，以应对项目实施过程中可能出现的各种风险与挑战。管理制度的健全性不仅体现在制度的完善上，还体现在制度的执行与监督上。我们建立了有效的监督机制与反馈机制，对项目的实施情况进行定期检查与评估，及时发现并纠正可能存在的问题。

综上所述，本项目的管理制度是健全的、有效的，既符合项目的实际情况，又满足了项目管理的需要。管理制度的健全性为项目的成功实施提供了有力的保障，也为项目的绩效评价奠定了坚实的基础。

（2）制度执行有效性

本项目在执行过程中，管理制度得到了全面、有效的落实，为确保项目的顺利实施与目标实现提供了坚实的保障。项目单位重视制度执行的重要性，通过明确责任分工、制定详细执行计划、加强监督考核等措施，确保了各项管理制度能够得到有效执行。

在具体执行过程中，项目团队成员严格按照制度要求进行操作。同时，我们还建立了有效的沟通机制与反馈机制，确保项目信息的及时传递与问题的及时解决，进一步提高了制度执行的效率与效果。

综上所述，本项目的管理制度在执行过程中表现出了高度的有效性，既确保了项目的顺利进行，又实现了项目目标的有效达成。

1. **项目产出情况**

项目产出类指标包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四方面的内容，由7个三级指标构成，权重分为40分，实际得分40分，得分率为100%。具体产出指标完成情况如下：

①数量指标：

指标1：重度残疾人人数、困难残疾人人数、补贴发放次数，指标值：>=1758人、>=1831人 、=12次，实际完成值：1758人、1831人、12次，指标完成率100%。

②质量指标：

指标1：补贴发放覆盖率，指标值：=100% ，实际完成值：100%人，指标完成率100%。

③时效指标：

指标1：补贴发放及时率，指标值：=100% ，实际完成值：100%人，指标完成率100%。

④成本指标：

指标1：重度残疾人护理补贴标准、困难残疾人生活补贴标准，指标值：=120元/月，实际完成值120元/月，指标完成率100%。

1. **项目效益情况**

项目效益类指标包括项目实施效益和满意度两方面的内容，由2个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。具体效益指标及满意度指标完成情况如下：

1.实施效益

①社会效益指标：

指标1：保障残疾人员生活质量，指标值：效果显著，实际完成值：效果显著，指标完成率100%。

2.满意度

指标1：残疾人满意度，指标值：>=95%，实际完成值：95%，指标完成率100%。

**（五）预算执行进度与绩效指标总体完成率偏差**

残疾人两项补贴项目年初预算517.01万元，全年预算517.01万元，实际支出517.01万元，预算执行率为100%，项目绩效指标总体完成率为100%。

五**.**主要经验及做法、存在的问题及原因分析

**（一）主要经验及做法**

精准识别，确保应补尽补：构建多部门数据共享机制，通过与民政、残联、公安等部门定期交换信息，精准筛选出符合补贴条件的人员，防止错漏。同时，利用大数据比对分析，对疑似符合条件但未申请的人员进行主动排查，确保每一位符合条件的残疾人都能享受到补贴。

优化流程，实现高效发放：简化申请流程，减少不必要的证明材料，推行线上申请、审核，让数据多跑路、群众少跑腿。与金融机构建立协同机制，确保补贴资金按时、足额发放到位，提高资金发放效率。

贴心服务，增强补贴实效：为行动不便的残疾人提供上门办理服务，组织志愿者协助填写申请表格、准备材料。设立专门的咨询热线，及时解答残疾人及其家属关于补贴政策的疑问，提供个性化的服务指导。

动态管理，保障公平公正：建立定期复核机制，每半年对补贴对象进行资格复查，及时更新人员信息，对不符合条件的及时停发补贴。畅通投诉举报渠道，接受社会监督，确保补贴发放公开、公平、公正。

**（二）存在的问题及原因分析**

宣传方式不够多样化，主要依赖传统的张贴公告、发放宣传册等方式，对于一些不常接触此类信息渠道的残疾人家庭难以覆盖。

宣传内容不够通俗易懂，政策文件中的专业术语较多，残疾人及其家属对补贴条件、申请流程等关键信息理解不透彻。

六.有关建议

多样化宣传方式：利用多种渠道，如社区宣传、媒体报道、网络平台、手机短信等，广泛宣传两项补贴政策，提高政策知晓率。针对残疾人及其家属开展专门的政策培训和咨询服务，帮助他们了解政策内容和申请流程。

优化服务质量：加强工作人员培训，提高服务意识和业务水平，为残疾人提供热情、周到、专业的服务。建立投诉举报机制，及时处理残疾人的诉求和意见，维护他们的合法权益。

七**.**其他需要说明的问题

本项目无其他需说明的问题。