

附件 1

深圳市罗湖区鸿翔幼儿园部门整体支出 绩效自评报告

为强化深圳市罗湖区鸿翔幼儿园（以下简称“我园”）预算绩效管理机制，落实绩效主体责任，提高财政资金的使用效益，根据《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）和《深圳市罗湖区财政局关于印发〈2022年罗湖区预算绩效管理工作方案〉的通知》（罗财〔2022〕42号）等相关规定，从预算执行、绩效管理、制度建设、项目管理、资产管理等多个方面全面梳理我园2022年度我园履职绩效，分析部门履职中存在的主要问题并提出针对性建议，形成本报告。

一、部门基本情况

（一）部门主要职能

深圳市罗湖区鸿翔幼儿园是公办幼儿园，也是省一级幼儿园，我园的主要职能是认真贯彻执行国家、省、市有关教育领域的法律、法规和规章，依法办园。我园实行保育和教育相结合的原则，对幼儿实施德、智、体、美诸方面全面发展的教育，促进其身心和谐发展。通过履行各项管理职能，促进保教质量提高，努力实现预期的教育目标，热忱服务于家长。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2021年我园重点工作任务如下：

1. 建立健全各项管理制度，明确岗位职责，加强园务管理工作，提高认识，增强安全工作的责任感；

2. 明确幼儿园教育教学的建设方向，构建并完善幼儿园“书香传礼”园本课程；

3. 做好疫情防控、平安校园、卫生保健等安全管理工作，牢固树立“安全第一”的底线意识，为幼儿园正常运行提供安全保障；

4. 创新管理模式，积极探索，转变思想和工作方法，充分发挥各岗位人员的职能。促进幼儿园各项工作有序开展。

（三）2021 年部门预算编制情况

1. 部门预算编制合理、规范

我园严格按照履职、事业发展规划以及财政部门关于预算编制的要求和规范编制预算，申报的预算与部门履职紧密相关，与整体工作任务目标相匹配，基本支出按相应标准合理测算，项目支出均进行科学测算，对项目执行过程中可能出现的各种情况进行合理的预计，确保预算编制合理、规范。

2021 年我园部门预算收入 1310.21 万元，比 2020 年增加 1310.21 万元，增长 100%，其中：财政预算拨款 931.40 万元、事业收入 378.81 万元（其中教育收费 371.20 万元，晚托费 7.61 万元）。

2021 年我园部门预算支出 1302.60 万元，比 2020 年增长 1302.60 万元，增长 100%。其中：人员经费支出 0.70 万元、公用支出 49.41 万元、项目支出 1252.49 万元。

预算收支增加的主要原因为我园是 2020 年民转公幼儿园，未编制 2020 年度年初预算，所有经费为罗湖区教育局划转，故 2021 年预算收支数据比 2020 年增长 100%。

2. 绩效目标设置完整、明确

根据区财政局关于预算绩效管理工作有关通知要求，

“各预算单位在编制 2021 年部门预算时，按要求开展部门预算项目和部门整体绩效目标编审工作。”2021 年度，我园所有预算项目均纳入绩效目标管理范围，且均按照“部门职责—工作任务—年度目标”的原则和方式梳理编制 2021 年度部门整体绩效目标，实现了绩效目标全覆盖。在绩效指标设置方面，根据 2021 年度绩效自评项目支出绩效目标申报表，本园各预算项目的绩效指标设定较为清晰、细化、可量化。

（四）2021 年部门预算执行情况

1. 资金管理方面

2021 年度，我园年初预算批复数共计 1148.41 万元，调整预算数共计 1331.61 万元，决算数为 1302.60 万元，预算执行率为 97.82%。单位具体预算执行明细如下表所示：

表 1-1 2021 年度单位预算批复及执行情况表

单位：万元

序号	项目名称	年初预算数	全年预算数	支出数	执行率
1	基本支出	50.41	50.41	50.11	99.40%
2	项目支出	1098	1281.20	1252.49	97.76%

我园资金管理、费用标准、支付均符合财务相关制度规定，按事项完成进度支付资金；会计核算规范，我园按规定核算，支出凭证及其他核算均符合规定，按标准支出，无虚列支出、无挤占、挪用资金情况。

（1）政府采购执行情况。2021 年度，我园批复采购预算为 100.83 万元，实际完成采购预算为 100.83 万元，因政

府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）
×100%，故 2021 年度我园政府采购执行率为 100%，政府采购执行情况良好。

（2）财务合规性。一是资金支出的规范，我园资金管理、费用标准、支付均符合财务相关制度规定，按事项完成进度支付资金；二是资金调整、调剂规范；三是会计核算的规范，我园按规定设专账核算，支出凭证及其他核算均符合规定，按标准支出，无虚列支出、无截留、挤占、挪用资金情况。

（3）预决算信息公开方面。按照预决算信息公开有关要求，我园在官方门户网站公开了 2021 年度部门预算及 2020 年度部门决算等信息，公开信息内容完整且清晰。

2. 项目管理方面

我园从项目立项、过程监管、结项三方面对项目实施全流程管理，确保项目按计划执行，并达到预期效果。

（1）立项管理。我园所有项目设立、调整均按规定申报，批复程序符合相关管理办法，并经我园集体决策审议通过后设立。

（2）过程监督管理。我园严格按照上级主管部门的资金管理制度和绩效运行监控机制对我园的项目资金使用及项目执行进度进行有效的监控。

（3）结项管理。我园制订了详实的履约评价体系，及时对货物类采购和服务类项目进行结项验收，并将结项验收结果运用到后续项目管理或供应商合作。

3. 资产管理方面

我园固定资产实行“统一领导、分级管理、管用结合”和“谁使用谁保管”的原则，建立健全资产管理机制，对资产的购置、使用、报废、处置进行了完善的管理和监控，每年及时清查闲置资产进行报废及处置，确保资产保存完整、使用合规、配置合理、保管完整，账实相符，资产配置规范。2021 年度，我园实际在用固定资产总额 145.45 万元，固定资产利用率为 100%。

4. 人员管理方面

截止 2021 年 12 月 31 日，我园无核定编制人员，聘用人员 58 人。

5. 制度管理方面

我园内部管理制度健全，主要包含财务管理办法，固定资产管理制度，采购管理办法，合同管理办法以及重大决策议事规则等。

二、部门主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

加强领导班子和教职工队伍建设。督促管理人员提升自身专业能力、综合素养。注重教研工作实效性，优化和提高教研活动质量。

发挥后勤保障作用，切实做好保教结合。架起家园联系的桥梁，促进幼儿协调发展。合理规划空间，创设富有教育意义的环境，突出书香传礼的氛围。

（二）主要履职情况

1. 形成以园长统一领导，分级管理，各职能部门分工合作，团结协作，勤政廉政；设立和健全各级机制，形成层级管理分明，事事有人抓、有人管的工作团队。加强了师德师风建设和教师职业道德教育，举办了“师德师风”系列教育活动，帮助教师转教育观念，树立民主、创新、服务等意识。以老带新的实施成效中观察教师，形成教师储备力量。通过开展晨谈活动、教学活动观摩研讨及说课活动的设计研讨等，结合全体教师的力量来为教学活动的开展“把脉”，让教师互相学习，取长补短。以核心经验为焦点，梳理幼儿经验水平，投放适宜的学习材料，使材料真正发挥促进幼儿学习的作用。

2. 加强园所建设，增设美术活动室，更新了消毒柜和空调等设施；为教学楼整体提升亮度，更换了护墙板、采光照明设备。提前为本学期暑假工程做好部署，如：重建部分班级洗手间、翻新教室墙面、安装幼儿榻榻米床等。成立安全管理小组，由园长担任组，明确安全责任，强化安全责任心。在全体教职工中开展各类安全培训，不定期进行安全隐患排查工作。保健医生严格执行健康体检制度，严格执行一日三检制度。加强各类卫生传染消毒工作规范化管理，严格开展消毒程序消毒时间的控制并做好记录。召开全园家长会和家委会，共同商议暑假工程、幼儿园服及其他设备的添置问题，群策群议，增进他们对幼儿园的了解。

（三）部门履职绩效情况

1. 经济性

一是“三公”经费控制率。2021 年度，我园“三公”经费预算安排 0 万元，实际支出 0 万元。

二是日常公用经费控制率。2021 年度，我园日常公用经费调整预算数 50.41 万元，日常公用经费决算数为 50.11 万元，日常公用经费控制率为 99.40%。

2. 效率性

一是预算执行率。2021 年，我园各季度部门预算支出进度为 376.50 万元、691.91 万元、1013.98 万元、1302.60 万元，各季度的时序进度应为 25%、50%、75%、100%，因季度预算执行率为季度部门预算支出进度与时序进度的比率，故我园各季度预算执行率为 28.27%、51.96%、76.15%、97.82%，全年平均执行率为 24.46%。

二是重点工作完成情况。2021 年，我园预算安排的项目均按计划时间完成。其中，行政类项目按照实际需求及时完成；补助发放类项目依据相关管理办法、政策文件中规定的时间及时完成；工程类项目按照工程进度计划及时推进；委托服务类项目按照合同要求及时完成；采购类项目根据年初计划及时完成。同时，部门整体支出发挥资金保障作用，使得我园各项重点工作任务保质保量完成。

3. 效果性

根据相关部门以及市民反映，我园工作取得了较为明显的社会效益，改善园所设施，提高教师综合素养，增强幼儿健康体质，使得幼儿的反应能力以及协调能力得到提升，提高幼儿园整体教育水平。

4. 公平性

一是群众信访办理情况。2021 年，我园积极做好信访工作密切干群联系，畅通接访、来电、来信、网上信访等途径，积极主动对接相关信访处理单位，认真听取群众意见，在矛盾没有激化前抓住问题不放，坚持早发现、早控制、早解决，真正做到“情况在一线掌握，工作在一线落实，问题在一线解决，矛盾在一线化解”，减少了群众上访事件的发生。

二是公众或服务对象满意度情况。2021 年度，根据市民反映，学生、家长及教师对我园的各项工作均表示满意。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法

根据《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）及《深圳市罗湖区财政局关于印发〈2022 年罗湖区预算绩效管理工作方案〉的通知》（罗财〔2022〕42 号）等文件规定，同时，按照“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”预算绩效管理的有关要求，在推进全面实施绩效管理建设方面进行了一些探索。主要工作经验及做法有：

一是在评价结果应用中，我园严格按照财政要求组织绩效项目自评和绩效跟踪监督，推进预算绩效目标管理项目在开展过程中各环节的落实以及项目资金安排的衔接，同时，做好绩效评价结果反馈及公开工作。

二是完善制度机构作为重要基础。完善的制度机制、健全的机构设置为预算绩效工作的开展提供了有力支撑。我园

建立绩效管理的相关制度与规程，明确绩效管理工作的程序和要求；明确了预算绩效管理的责任。财务部门作为预算绩效的管理部门，各业务部门负责人及具体项目支出负责人作为项目绩效目标责任人。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

根据《部门整体支出绩效评价共性指标体系框架》评价指标及评分标准，经研究，影响我园绩效评分的问题及改进措施如下：

我园存在的主要问题是：绩效目标数量、质量、成本、效果、支出水平、目标实现程度等全面性体现不够充分。

改进措施：加强学习培训，提升业务能力。注意研究设置可量化的贴合项目本身特性的绩效指标，使其能够有效地衡量项目的各项指标。加强预算编制的前瞻性，使得项目绩效的各项指标更贴合实际，结合客观实际情况制定目标值。

（三）后续工作计划、相关建议等

一是完善绩效评价工作，对项目全过程管理方面，我园拟通过夯实基础，建立健全绩效评价指标体系。准确认识预算绩效管理的制度规定、进一步研究推进措施、积极探索不同项目的绩效指标，逐步建立涵盖各类各项支出、符合目标内容、突出绩效特色、细化量化、便于考核的统一规范的绩效评价指标体系，以及覆盖全部预算支出结果绩效评价的规范标准，尽快形成“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的全过程预算绩效管理机制。

二是对预算资金申报程序进行严格监控。是预算资金申报程序具有合规性，做好预算资金使用及核算情况的记录，从而提高预算资金的执行效率，以便达到绩效项目相对应的社会效益。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

参照《部门整体支出绩效评价指标评分表》进行自评，实际自评得分为 93.63 分。具体详见附件。

附件

部门整体支出绩效评价共性指标体系框架

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
部门决策	20	预算编制	10	预算编制合理性	5	部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合区委区政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。	1. 部门预算编制、分配符合本部门职责、符合区委区政府方针政策和 工作要求（1分）； 2. 部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合 理分配（1分）； 3. 专项资金预算编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决 算差异过大问题（1分）； 4. 功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目 之间频繁调剂（1分）； 5. 部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，不存在项目支出 进度慢、完成率低、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况（1 分）。	5.00
				预算编制规范性	5	部门（单位）预算编制是否符合财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求。	1. 部门（单位）预算编制符合财政部门当年度关于预算编制的各项原 则和要求，符合专项资金预算编制、项目库管理、新增项目事前绩效评估 等要求（5分）； 2. 发现一项不符合的扣1分，扣完为止。 本指标需对照相应年度由财政部门印发的部门预算编制工作方案、通 知和有关制度文件，根据实际情况评分。	5.00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值			
		目标设置	10	绩效目标完整性	3	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分、内容完整、覆盖全面、符合实际。	1. 部门（单位）按要求编报部门整体和项目的绩效目标，实现绩效目标全覆盖（3分）； 2. 没按要求编报绩效目标或绩效目标不符合要求的，一项扣1分，扣完为止。	2.00
				绩效指标明确性	7	部门（单位）设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门（单位）整体绩效目标的明细化情况。	1. 绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务，与部门年度任务数或计划数相对应（2分）； 2. 绩效指标中包含能够明确体现部门（单位）履职效果的社会、经济、生态效益指标（2分）； 3. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值（1分）； 4. 绩效指标包含可量化的指标（1分）； 5. 绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况（1分）。	6.00
部门管理	20	资金管理	8	政府采购执行	2	部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况；政府采购政策功能的执	1. 政府采购执行率得分=政府采购执行率×1分 政府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）×100% 如实际采购金额大于采购计划金额，本项得0分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。	2.00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
				情况		行和落实情况。	2. 政府采购政策功能的执行和落实情况（1分），落实不到位的酌情扣分。	
				财务 合 规 性	3	部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；资金调整、调剂是否规范；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、挪用项目资金情况。	1. 资金支出规范性（1分）。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，按事项完成进度支付资金的，得1分，否则酌情扣分。 2. 资金调整、调剂规范性（1分）。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模10%以内的，得1分；超出10%的，超出一个百分点扣0.1分，直至1分扣完为止。 3. 会计核算规范性（1分）。规范执行会计核算制度得1分，未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核算不规范，酌情扣分。 4. 发生超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出，本项指标得0分。	3.00
				预决 算 信 息 公 开	3	部门（单位）在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映部门（单位）预决算管理的公开透明情况。	1. 部门预算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 2. 部门决算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 3. 涉密部门（单位）按规定不需要公开相关预决算信息的直接得分。	3.00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
		项目 管理	4	项目 实施 程序	2	部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范,包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。	1. 项目的设立、调整按规定履行报批程序（1分）； 2. 项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定（1分）。	2.00
				项目 监 管	2	部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的专项资金和专项经费分配给区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。	1. 资金使用单位、基层资金管理单位建立有效资金管理和绩效运行监控机制，且执行情况良好（1分）； 2. 各主管部门按规定对主管的财政资金（含专项资金和专项经费）开展有效的检查、监控、督促整改（1分），如无法提供开展检查监督相关证明材料，或被评价年度部门主管的专项资金绩效评价结果为差的，得0分。	2.00
		资产 管理	3	资产 管理 安全 性	2	部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴,用于反映和考核部门（单位）资产安全运行情况。	1. 资产配置合理、保管完整，账实相符（1分）； 2. 资产处置规范，有偿使用及处置收入及时足额上缴（1分）。	2.00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值			
				固定资产利用率	1	部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例，用以反映和考核部门（单位）固定资产使用效率程度。	固定资产利用率=（实际在用固定资产总额/所有固定资产总额）×100% 1. 固定资产利用率≥90%的，得 1 分； 2. 90%>固定资产利用率≥75%的，得 0.7 分； 3. 75%>固定资产利用率≥60%的，得 0.4 分； 4. 固定资产利用率<60%的，得 0 分。	1.00
		人员管理	2	财政供养人员控制率	1	部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。	财政供养人员控制率=本年度在编人数（含工勤人员）/核定编制数（含工勤人员） 1. 财政供养人员控制率≤100%的，得 1 分； 2. 财政供养人员控制率>100%的，得 0 分。	1.00
				编外人员控制	1	部门（单位）本年度使用劳务派遣人员数量（含直接聘用的编外人员）与在职人员总数（在编+编外）的比率。	1. 比率<5%的，得 1 分； 2. 5%≤比率≤10%的，得 0.5 分； 3. 比率>10%的，得 0 分。	1.00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值			
				率				
		制度管理	3	管理制度健全性	3	部门（单位）制定了相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等制度并严格执行，用以反映部门（单位）的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。	1. 部门制定了财政资金管理、财务管理、内部控制等制度（0.5分）； 2. 上述财政资金管理、财务管理、内部控制等制度得到有效执行（1.5分）； 3. 部门按照预算和绩效管理一体化的要求制定本部门全面实施预算绩效管理的制度或工作方案，组织指导本级及下属单位开展事前评估、绩效目标编报、绩效监控、绩效评价和评价结果应用等工作（1分）。	3.00
部门绩效	60	经济性	6	公用经费控制率	6	部门（单位）本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率，用以反映和考核部门（单位）对机构运转成本的实际控制程度。	1. “三公”经费控制率=“三公”经费实际支出数/“三公”经费预算安排数×100% （1）“三公”经费控制率<90%的，得3分； （2）90%≤“三公”经费控制率≤100%的，得2分； （3）“三公”经费控制率>100%的，得0分。 2. 日常公用经费控制率=日常公用经费决算数/日常公用经费调整预算数×100% （1）日常公用经费控制率<90%的，得3分； （2）90%≤日常公用经费控制率≤100%的，得2分； （3）日常公用经费控制率>100%的，得0分。	5.00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
		效率性	20	预算执行率	6	部门（单位）部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况，反映和考核部门（单位）预算执行的及时性和均衡性。 1. 一季度预算执行率得分=（一季度部门预算支出进度/序时进度 25%）×1 分 2. 二季度预算执行率得分=（二季度部门预算支出进度/序时进度 50%）×1 分 3. 三季度预算执行率得分=（三季度部门预算支出进度/序时进度 75%）×1 分 4. 四季度预算执行率得分=（四季度部门预算支出进度/序时进度 100%）×1 分 5. 全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2 分 其中：全年平均执行率=Σ（每个季度的执行率）÷4 季度支出进度=季度末月份累计支出进度（即 3、6、9、12 月月末支出进度）	4.63	
				重点工作完成情况	8	部门（单位）完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况，反映部门对重点工作的办理落实程度。 重点工作是指中央和省相关部门、市委、市政府、市人大、区委、区政府、区人大交办或下达的工作任务。全部按期保质保量完成得 8 分；一项重点工作没有完成扣 4 分，扣完为止。 注：重点工作完成情况可以参考区委区政府督查部门或其他权威部门的统计数据（如有）。	8.00	

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
				项目 完成 及时 性	6	部门（单位）项目完成情况与预期时间对比的情况。	1. 所有部门预算安排的项目均按计划时间完成（6 分）； 2. 部分项目未按计划时间完成的，本指标得分=已完成项目数/计划完成项目总数×6 分。	6. 00
		效果 性	25	社会 效益 、 经济 效益 、 生态 效益	25	部门（单位）履行职责、完成各项重大政策和项目的效果，以及对经济发展、社会发展、生态环境所带来的直接或间接影响。	根据部门（单位）职责，结合部门整体支出绩效目标，合理设置个性化绩效指标，通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评分，未实现绩效目标的酌情扣分。 根据部门（部门）履职内容和性质，从社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等方面，至少选择三个方面对工作实效和效益进行评价。	23. 00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
				及可 持续 影响 等				
		公平 性	9	群 众 信 访 办 理 情 况	3	部门（单位）对群众信访 意见的完成情况及及时 性，反映部门（单位）对 服务群众的重视程度。	1. 建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制（1 分）； 2. 当年度群众信访办理回复率达 100%（1 分）； 3. 当年度群众信访及时办理回复率达 100%，未发生超期（1 分）。	3. 00
				公 众 或 服 务 对	6	反映社会公众或部门（单 位）的服务对象对部门履 职效果的满意度。	社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到的部门、群 体或个人，一般采取社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可 参考区统计部门的数据、年度区直民主评议政风行风评价结果等数据，或 者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意 度调查等进行分档计分。 1. 满意度≥95%的，得 6 分；	6. 00

评价指标						指标说明	参考评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考 分值	名称	参考 分值	名称	参考 分值			
				象 满 意 度			2. 90%≤满意度<95%的，得 4 分； 3. 80%≤满意度<90%的，得 2 分； 4. 满意度<80%的，得 1 分。	
总分	100		100		100			93.63