

附件 1

2021 年度部门整体绩效评价报告

部门名称：深圳市罗湖区鹿鸣园幼儿园

单位负责人：刘婷婷

填 报 人：曾敏仪

联 系 电 话：25790517

为强化深圳市罗湖区鹿鸣园幼儿园(以下简称“我单位”)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)、《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》(财预〔2020〕10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单位2021年度履职绩效,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

深圳市罗湖区鹿鸣园幼儿园是罗湖区教育科学研究院直属公办幼儿园,是深圳市一级幼儿园。主要职能是贯彻执行国家、省、市区有关基础教育等法律、法规、政策和规划,按照保育和教育相结合的原则,遵循幼儿身心发展特点和规律,实施德、智、体、美等方面全面发展的教育,促进幼儿身心和谐发展。

(二)年度总体工作和重点工作任务

2021年度重点工作任务如下:

一是规范园所管理,创新幼儿园管理机制,继续进行人性化管理;

二是以和合为纽带、以学习为动力、以文化为引导,保

持内部紧密的合作与联结，提升领导力，打造高绩效团队；

三是树立正确的教育观，夯实教职工队伍的专业素养，磨砺教师的对内修炼和对外展示能力，促进教师成长；

四是树立服务思想，落实安全责任与措施，确保幼儿和教职员工人身安全和园舍财产安全，实现平安、健康、稳定的安全目标；

五是密切幼儿园和家长的联系，形成家园互动的工作机制。整合优质资源，构建开放、互动式的教育体系，实现幼儿园、家庭社会共同实施幼儿教育的格局。

（三）2021 年部门预算编制情况

1. 部门预算编制合理、规范

我单位严格按照履职、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，确保单位预算编制合理、规范。

2021 年我单位部门预算收入 878.94 万元，比 2020 年增加 878.94 万元，增长 100%，其中：财政预算拨款 646.29 万元、事业收入 232.65 万元（其中教育收费 232.65 万元）。

2021 年我单位部门预算支出 878.94 万元，比 2020 年增加 878.94 万元，增长 100%，其中：人员经费支出 0.00 万元、公用经费支出 46.15 万元、项目支出 832.79 万元。

预算收支增加主要原因说明：我单位为 2020 年民转公幼儿园，未编制 2020 年度年初预算，所有经费均由主管部门罗湖区教育局划转，故 2021 年预算收支比 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，我单位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，我单位设定的绩效指标较为清晰、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，我单位年初预算批复 878.94 万元，调整后预算共计 1007.72 万元，决算数为 976.01 万元，预算执行率为 96.85%。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	46.15	46.15	44.95	97.4%
2	项目支出	832.79	961.57	931.06	96.83%

（1）政府采购执行情况。2021 年度，我单位政府采购预算金额为 101.75 万元，实际政府采购金额为 89.16 万元，政府采购执行率为 87.63%。

（2）财务合规性。一是资金支出的规范，我单位资金管理、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。

（3）预决算信息公开方面。按照预决算信息公开有关要求，我单位公开了 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

我单位从项目立项、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。我单位所有项目设立、调整均按规定申报，批复程序符合相关管理办法，并经我单位集体决策审议通过后设立。项目招投标和合同签订均依据我单位采购管理办法及合同管理办法等规定执行。

（2）过程监督管理。我单位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。我单位严格按照规定开展验收流程，及时对货物类采购、服务类项目进行验收，并将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

我单位固定资产实行“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，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，我单位实际在用固定资产总额 75.9 万元，固定资产利用率为 100.00%。

4. 人员管理方面

我单位不纳入机构编制核定范围，不定级别、不定编制，无在编人员。截止 2021 年 12 月 31 日，我单位编外人员人数为 49 人，劳务派遣人员人数为 2 人。

5. 制度管理方面

我单位内部管理制度健全，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

1. 落实安全责任，牢筑安全防线。
2. 健全管理机制，提升办园品质。
3. 强化思想引领，打造优质团队。
4. 扎实卫生保健工作，为健康成长护航。
5. 构建园所特色，提升内涵发展。
6. 整合家社资源，实现家园共育。
7. 话规范强管理，优服务促保障。

（二）主要履职情况

1. 层层分管，责任到人。健全管理机制，落实“一岗双责”。

建立健全安全管理领导机构和规章制度，层层落实责任，认真学习贯彻上级各项安全管理文件和要求，健全安全检查制度加强幼儿园安全管理，加强安全排查和防范，杜绝幼儿园安全事故的发生。

2. 严格落实保安员值班和行政值班、节假日值班制度，做好外来人员、周边安全巡查、校园安全巡查等记录，在周六日幼儿园有零星修缮工程时，均安排行政人员值班跟进，确保各项安全。夜班保安每天于教师离园后，对各班级和各功能室进行巡查，发现安全隐患及时进行通报。

3. 加强廉洁教育，信仰坚守初心。随着国家大力反腐倡廉，风清气正既是对广大教职工提出的明确的政治要求和道德要求，又是我们做人行事的操守准则和价值尺度，更是需要在全社会大力提倡，精心营造的整体氛围。通过学习党史，开展“为党旗争光，为使命增彩”辩论赛，“廉洁教育是正面教育重要还是警示教育重要”。

4. 加强膳食管理，保障食品安全。组织厨房工作人员积极学习食堂食品安全相关制度以及相关法律法规，加强食堂常规物品及餐具的消毒，同时厨房工作人员对厨房存在消毒和卫生等影响食品安全的问题能积极主动整改，并能针对食谱提出的意见做出积极调整；不断鼓励厨师提高烹饪水平，所烹饪制作的菜品及餐点，获得膳委会家长、来宾的高度肯定。

5. 严谨常规管理，抓实教学质量。通过节日“爱”的板块内容体现“爱”的教育理念，让幼儿将自己对节日认

知以及想表达的情感充分展示，自由进行爱的表达，并将板块拍照留存。通过主题环境和节日环境的创设，不仅促进了师幼在学习中的互动，促进幼儿对主题活动、节日常识的学习，还让老师开始重视幼儿的表征，同时也促进了幼儿绘、说等方面的技能发展。

6. 发挥社区资源共享，丰富幼儿生活环境。邀请家长参与幼儿园的环境创设。在与家长委员会会长以及家委核心成员的讨论后，家委们根据幼儿的喜好，完善了户外沙水区的环境，班级家委参与了班级种植区的环境创设，美化环境，提供植物与小动物，引导幼儿参与护理植物与小动物，有效发挥了家长的教育资源，丰富幼儿园的游戏环境。

7. 完善内控制度，减少管理风险。幼儿园深刻认识到内部控制管理体系建设的重要性，保证在日常工作中严格落实园内规章制度，确保流程规范、资料齐全，特聘请专业机构对我园目前的内部控制管理体系进行分析。在与幼儿园相关人员面对面访谈，充分了解我园的内控执行情况后，结合幼儿园实际与财政局最新发布的自行采购管理办法，制定了幼儿园的内部控制管理制度。

（三）单位履职绩效情况

1. 经济性

一是“三公”经费控制率。2021年度，我单位“三公”经费预算安排 0.00 万元，实际支出 0.00 万元。

二是日常公用经费控制率。2021年度，我单位日常公用经费调整预算数 46.15 万元，日常公用经费决算数为 44.95

万元，日常公用经费控制率为 97.4%。

2. 效率性

一是预算执行率。2021 年，我单位各季度部门预算支出进度为 243.72 万元、452.48 万元、748.9 万元、976.01 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，故我单位各季度预算执行率为 31.01%、47.1%、75.64%、96.85%，全年平均执行率为 62.65%。

二是重点工作完成情况。2021 年，我单位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；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，使得我单位各项重点工作任务保质保量完成。

3. 效果性

我单位工作取得了较为明显的社会效益，有效发挥党员、入党积极分子、发展对象建设成为各项工作中发挥先锋模范作用，提高学生健康体质，弘扬、传承民族特色文化；通过定期或不定期的教师培训工作，保障教育教学质量；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，我单位积极做好信访工作密切干群联系，畅通接访、来电等途径，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，开展了职工、家长满意度调查，根据调查结果，满意度达 95%以上。

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）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：

一是完善制度机制作为重要基础。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。我单位根据绩效管理的相关制度与规程，明确绩效管理工作的工作程序和要求；明确了预算绩效管理责任。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。

二是绩效评价为最终核心。我单位针对部分主要履职项目持续性开展绩效监控工作，并以重点绩效评估为切入点，不断深入推进预算绩效管理工作。

（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，影响我单位绩效评分的问题及改进措施如下：

我单位存在主要问题是：预算执行时序进度偏低。

改进措施：建立预算执行跟踪机制，定期分析预算执行情况，有力保障预算执行率。

（三）后续工作计划、相关建议等

一是经费管理方面，我单位拟通过对预算资金申报程序进行严格监控。使预算资金申报程序符合相关的合规性，并对预算资金的使用情况及时做好记录，使其能够有效地衡量绩效项目的产出和效益，提升预算申报资金的准确性，对预算资金申报程序进行严格监控。

二是项目全过程管理方面，我单位拟通过夯实基础，建立健全绩效评价指标体系。要准确把握预算绩效管理的制度规定、深入研究推进措施、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。

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 93.79 分。具体详见附件。

附件 1-1:

部门整体支出绩效评价指标评分表								
评价指标						指标说明	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)			
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）。	4.50

				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
		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。	3.00
				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	6.00

							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)。	
部门 管理	20	资金 管理	8	政府 采购 执行 情况	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行和落实情况。	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规划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。 2. 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。	1.88
				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	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	2.00

						存在截留、挤占、挪用项目资金情况。	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。	
				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

		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，包括是否都符合申报条件；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关手续等。	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市、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. 各主管部门按照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	1. 资产配置合理、保存完整，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

						门（单位）资产安全运行情况。		
				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）X100% 1. 固定资产利用率 $\geq 90\%$ 的，得1分； 2. $90\% >$ 固定资产利用率 $\geq 75\%$ 的，得0.7分； 3. $75\% >$ 固定资产利用率 $\geq 60\%$ 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 $\leq 100\%$ 的，得1分； 2. 财政供养人员控制率 $> 100\%$ 的，得0分。	1.00
				编外人员控制率	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. $5\% \leq$ 比率 $\leq 10\%$ 的，得0.5分； 3. 比率 $> 10\%$ 的，得0分。	1.00

		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、财务关凯、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及评估、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=“三公”经费实际支出/“三公”经费预算安排数X100% （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X100% （1）日常公用经费控制率<90%的，得3分；	6.00

							(2) $90\% \leq$ 日常公用经费控制率 $\leq 100\%$ 的, 得 2 分; (3) 日常公用经费控制率 $> 100\%$ 的, 得 0 分。	
		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%) X1 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%) X1 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%) X1 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%) X1 分; 5. 全年平均支出进度得分=全年平均执行率 X2 分 其中: 全年平均执行率=每个季度的执行率/4	5.41
				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,	重点工作是指中央和省相关部门、市委、市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。	8.00

						反映部门对重点工作的办理落实程度。	注：重点工作完成情况可以参考市委市政府督查部门或其他权威部门的统计数据（如有）。	
				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 X6 分。	6.00
		效果性	25	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	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（单位）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。	22.00
		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

				公众或服务对象满意度	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、群众或个人，一般采用社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参照考市统计部门的数据、年度市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$\geq 95\%$，得 6 分； 2. $90\% \leq \text{满意度} < 95\%$的，得 4 分； 3. $80\% \leq \text{满意度} < 90\%$的，得 2 分； 4. 满意度$< 80\%$的，得 1 分。	6.00
总分	100		100		100		93.79