

# 2018 年度部门整体支出 绩效自评报告

部门名称（公章）：深圳市龙华区民政局

单位负责人：

填报人：

联系电话：

## 一、部门（单位）基本情况

### （一）部门主要职能。

1. 贯彻执行国家、省、市有关民政、劳动、残疾人、人民武装等工作的方针、政策和法规，制定相应的中长期发展规划和年度计划，经批准后组织实施；贯彻执行上级有关人才工作的方针政策和部署，负责本系统人才队伍建设。

2. 负责社区建设、社会保障、拥军优属、优抚、救灾救济、社团及民办非企业单位监督管理、殡葬管理等工作；指导社会福利、婚姻服务、婚姻介绍机构工作。

3. 负责劳动管理和社会保险联系协调工作，指导街道开展劳动业务工作，规范管理劳动力市场，完善人才市场中介服务制度，建立和完善劳动就业服务体系；负责实施劳动监察，指导处理劳动争议和劳动信访案件；指导、监督劳动仲裁工作；承担劳动综合统计和信息工作。负责和谐劳动关系建设、制定劳动关系处理制度、协调关爱劳务工作。

4. 负责征兵、国防教育、战时动员、民兵、预备役队伍组织管理；协助做好拥军优属、优抚和复退军人就业安置工作。

5. 负责和谐劳动关系建设、制定劳动关系处理制度、协调关爱劳务工作。

6. 承办区委、区政府和上级部门交办的其他事项。

### （二）年度总体工作和重点工作任务；

1. 加强居委会建设，巩固基层建设；
2. 提质增效，打造社区民生微实事品牌项目；
3. 深入发展社工事业，打造社会工作服务示范区；
4. 加强社会组织党建，带动引领管理服务工作；
5. 推广养老服务体系，实现“智慧养老”；
6. 扩大慈善救助范围，提高救助水平；
7. 深化困难群众综合救助，织牢织密民生保障网；
8. 落实双拥双抚、复退军人安置工作；
9. 提高就业质量，深入推进就业服务和技能人才培养；
10. 建立常态化劳资纠纷源头治理，构建和谐劳动关系。

### （三）2018 年部门预算编制情况。

我局预算编制严格按照预算编制的相关要求，有计划地集中和分配资金，以工作计划为依据，预算指标与具体工作相对应，编制时符合项目支出预算编制和项目库管理要求，编制规范，细化程度合理。

我局按要求编报项目绩效目标，将慈善事务工作、职业技能竞赛项目纳入部门预算绩效管理，进行绩效监控自评，总结报告，明确项目年度预算绩效目标，由项目所属部门申报预算需求时，同时填报《项目支出绩效目标申报表》，绩效指标清晰、细化，能够体现本单位履职效果的社会效益指标，绩效目标的目标值测算能符合客观实际情况。

### （四）2018 年部门预算执行情况。

#### 1. 资金管理

本单位 2018 年度部门预算安排资金 24,602 万元，全年

实际支出 24,244 万元，全年实际执行率为 98.54%，其中人员经费预算安排 1,981 万元，实际支出 1,943 万元，完成比例为 98.08%，全部用于工资福利支出以及对个人和家庭补助支出；日常公用经费预算安排 1,101 万元，实际支出 1,091 万元，完成比例为 99.09%，其中“三公”经费预算安排 25 万元，实际支出 30 万元，本单位在严格执行中央八项规定，贯彻落实厉行勤俭节约的要求，节约和降低行政成本的情况下，保障了单位正常运转及日常工作任务的完成；项目支出预算 21,520 万元，实际支出 21,211 万元，完成比例为 98.56%。本年度政府采购计划安排资金 5,777 万元，主要用于货物、工程、服务等项目，实际采购金额为 4,501 万元，预算执行率为 77.91%。2018 年度部门预算实际支付进度与既定支付进度基本匹配，预算执行及时，一至四季度支出进度分别为 12.04%、51.83%、69.48%、98.55%，分季执行率分别为 48.16%、103.66%、92.64%、98.55%，全年平均执行率为 85.75%。

我局预算执行规范，按规定履行调整报批手续，资金管理、费用标准、支出严格按照预算批复、业务需求及相关财务制度规定执行，无超范围、超标准支出，不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。规范执行会计核算制度，不存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；我局 2018 年度预决算按照政府信息公开有关规定，在规定时限和范围内公开相关预决算信息。

## 2. 项目管理

本单位所有项目支出预算编制纳入项目库管理。2018 年

项目支出预算 21,520 万元，实际支出 21,211 万元，完成比例为 98.56%。其中慈善事务工作专项经费 210 万元纳入绩效目标管理，实际支出 209 万元，完成比例为 99.56%；职业技能竞赛类项目专项经费 268 万元纳入绩效目标管理，实际支出 267 万元，完成比例为 99.63%；所有资金使用严格按照合同要求及制定的管理考核标准按季度实施。项目支出预算的安排与单位履职相符合。

### 3. 资产管理。

本单位 2018 年度总资产 687 万元，其中流动资产 59 万元，固定资产 621 万元，无形资产 6.8 万元。实际在用固定资产 621 万元，固定资产使用率为 100%，资产使用管理规范、保管完整，运行安全。

### 4. 人员管理

本单位 2018 年度核定编制 57 人，实有在编人数 48 人。

## 二、部门（单位）主要履职绩效分析

### （一）主要履职目标

1. 以保障和改善民生为重点，织牢织密民生保障网，打造服务型人民政府。

2. 扩大慈善救助范围，倡导“全民慈善”理念、完善慈善救助服务机制。

3. 打造社区民生微实事品牌项目，加快项目推进落实、重点扶持落后社区，加大社区治理的扶持力度。

4. 创建全国有影响力的社会工作示范区；落实双拥优抚

安置工作。

5. 深化养老服务业改革，打造“一网两体系”智慧养老服务模式；规范社会组织发展。

## **（二）主要履职情况**

1. 加强社区建设，推进社区治理现代化。主要体现在以下几点：

（1）制度层面上制定了《龙华区社区居委会标准化建设实施方案》，为社区居民共建共治共享格局的形成提供方向与制度保障。

（2）优化社工专业服务。重新评估全区社区党群服务中心民政服务项目。

（3）建立区级民生微实事服务类项目库，建立项目淘汰机制并加强事前、事中和事后监督。

（4）以居委会为载体，将社工人才培养、社会组织培育、外来人口融合、社区产业发展、社区法治建设、社区公益文化等社区资源融聚一体，探索符合区情社情的“居委会+”治理新模式。

2. 加强人才服务体系建设，提高就业创业水平。体现在以下几点：

（1）我局组织开展“工匠之星”技能竞赛、电切削工职业技能竞赛、2018年龙华区职业技能竞赛和2018“观澜杯”全国红木设计雕刻大赛等一系列职业技能竞赛类项目，先后召开数十次协调会，制定具体宣传工作方案，开展立体式宣传工作，尽最大努力确保各项工作按要求落实到位。搭

建一个人才展示技艺和相互学习、沟通的平台，营造技能就业和技能人才成长的良好氛围，从而带动我区产业发展与升级。

(2) 举办各类公益职介招聘会及系列公益性专场招聘活动。

(3) 加大公益职业技能培训力度，启动“龙华追梦人”“凤山青年就业先锋龙华实训营”等项目，推动贫困劳动力精准稳岗和“技能脱贫”双轨合并

(4) 草拟首部技能人才专项扶持办法，计划实施技能人才“育苗工程”“筑基工程”等多项创新项目。

3. 促进社会组织的发展，激发其积极作用。加强社会组织党建，完善社会组织党委“1+6+N”发展模式等。

4. 扩大慈善救助覆盖面，提高对困难群众的救助水平；养老服务体系构筑新模式，走向智能化。

5. 维护就业形势、劳动关系的和谐稳定，畅通劳资纠纷信访渠道。

### **(三) 部门履职绩效情况。**

1. 有效地保障了贫困群众的生活水平。

2018 年度为提高为人民服务的水平，切实保障困难群众的基本生活，发放低保金、医疗救助金等 588.7 万元；救助辖区流浪乞讨人员 180 余人次，妥善安置 73 名非户籍精神障碍流浪乞讨人员。针对残疾人实施供给侧精准帮扶，为辖区残障群体发放各类补贴 2819 万元，一定程度上改善了残疾人的生活条件，解决其基本生活需求。并开展相关活动，

创办区首个残疾人就业创业孵化基地，组织参加残疾人专场招聘会，积极搭建助残企业交流平台，帮助残疾人融入到社会中去，感受政府的温暖，加强残疾人对生活的信心。在基础设施方面，我局推进区社会福利中心和救助站的建设，保障社会福利建设的长期运行。

## 2. 就业质量得到提高，服务体系得以健全

为全面贯彻落实党的十九大精神和习近平总书记职业教育重要指示精神、《国务院关于推行终身职业技能培训制度的意见》（国发〔2018〕11号），促进我局就业服务水平的提高，我局举办职业技能竞赛类项目，以国家、省、市级竞赛为重点，以行业、企业竞赛为主体的职业技能竞赛体系，计划组织辖区2000人参加职业技能竞赛，激发了技能人才参加竞赛的热情，提高了技能人才的自我认可。从社会效益角度出发，可有效促进全区技能人才技术交流，扩大龙华区技能竞赛的品牌效应。该竞赛项目服务对象反馈良好，受到了各界人士广泛的认可。除此之外，我局积极落实“引进来、走出去”战略。举办各类公益职介招聘会及系列公益性专场招聘活动，举办各类公益招聘会近160场，发布招聘信息168万多条，服务辖区企业近2万家次，服务劳动者20万人次，累计发放各类就业创业补贴345万元，进一步完善劳动就业服务体系。

## 3. 发展公益慈善，营造慈善氛围。

公益慈善事业作为社会公共文明的重要衡量指标，为活跃龙华区的公益慈善氛围，精准助力脱贫攻坚战，组织并开



展了一系列活动，其中举办的大型慈善活动，受益人数达2300人次，参与人数达64500人次，使全区群众知晓龙华区慈善事业。并制作了“紫东风精准扶贫计划”、“聚善家园·聚善日”等活动宣传片，两期全区地铁与公交宣传推广，营造慈善氛围。创新实施“聚善家园”项目，做长远打算，将每月最后一个周日定为“聚善日”，按季度开展聚善家园系列活动，联动108个社区加入聚善家园，上半年完成了240场活动，筹资102571.03元，通过“聚善空间”进行盘活后将爱心物资送到困难群众手中，营造慈善的浓厚氛围，累计开展活动402场次，直接参与人数6.8万人次。组织全区30家社会组织共同参与腾讯99公益日活动，为42个公益众筹项目募集善款146.94万元，共同激发各界各方活力，促进慈善事业的蓬勃发展。

#### 4. 促进劳动关系的和谐稳定，稳定劳资形势。

和谐的劳动关系是社会和谐的基础，发展和谐的劳动关系是协调劳动关系矛盾的迫切需要。2018年度，我局全年共受理劳动信访案件6434宗，同比上升8.43%；共处置30人以上群体性劳资纠纷34宗，切实维护劳动者的合法权益。组织开展“治欠保支专项联合检查行动”等劳动专项行动”，劳动监察行政立案共43宗，做出处罚决定17宗，向公安机关移送拒不支付劳动报酬案件8宗。其中“榕树家园”社工服务站，提供的个性化、指向化、多元化的服务惠及了20万人次劳务工。从源头上治理劳动纠纷，是我局保障和改善民生的重要内容。

### 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。

1. 2018 年度我局预算执行进度整体情况较佳。其中，一至四季度支出进度分别为 12.04%、51.83%、69.48%、98.55%，分季执行率分别为 48.16%、103.66%、92.64%、98.55%，虽然一季度情况较为缓慢，但整体情况仍处于较好态势，全年平均执行率为 85.75%。这主要与我局细化工作目标，及时督促预算执行情况有关。

2. 我局预算绩效管理严格按照有关要求，以工作计划、履职职责为依据，由项目所属部门在项目预算申报时，对中期目标、年度目标总体进行详细的描述，针对投入目标，严格计算资金支出进度，对各项予以细化并严格填报项目绩效目标，同时我局在绩效目标设定后，对绩效目标执行情况及时实施有效的监控，使预算在执行过程中不会偏离绩效目标。

#### （二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

1. 通过绩效评价工作的逐步推进，各部门虽然树立了绩效理念，对预算绩效评价工作的态度由“被动接受”变为“主动实施”，但了解还不够深入，对单位绩效不重视，相关项目职责部门配合不够，绩效评价工作资料非常有限，内容粗浅。不够细化和具体。后期将加大宣传力度，树立绩效管理理念，

2. 由于预算绩效管理工作开展时间短，涉及面广，专业性强，加上缺乏系统的培训，无论是预算单位还是财政部门相关人员，对预算绩效管理理解不充分，对预算绩效管理业

务不精通，在一定程度上影响了绩效评价工作质量。下一步将加强学习培训，提升工作人员业务能力。

### （三）后续工作计划、相关建议等。

1. 继续保持良好的预算执行进度，及时发现预算执行过程中存在的问题，进行预算执行分析，并督促各部门在预算执行的进度。

2. 我局将进一步加强预算绩效管理，逐步开展绩效管理精细化工作，建立绩效管理指标体系。同时，建议上级部门应选出几家优秀典范单位，组织相关培训，加强宣传力度，组建预算绩效管理工作的交流会，搭建一个绩效管理学习的平台，相关沟通，共同进步。

## 四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

参照《2018年度部门整体支出绩效评价指标评分表》（见下表）进行自评，填报得分情况。

### 2018 年度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	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		—	—	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	—	—	
预算编制情况	20	预算编制	10	预算编制合理性	5	考核部门（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的，得 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的，得 1 分； 3. 专项资金编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题的，得 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，项目之间未频繁调剂的，得 1 分； 5. 部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整的（如不存在项目支出完成不理想但连年持续安排预算的情况等），得 1 分。	5
				预算编制规范性	5	考核部门（单位）预算编制是否符合区财政部门当年度有关预算编制的原则，例如在规范性和细致程度方面是否符合要求等。	1. 符合区财政当年度有关预算编制的原则和要求的，符合专项资金预算编制和项目库管理要求的，得 5 分； 2. 发现一项没有满足的扣 1 分，扣完为止。 本指标需对照相应年度的区级预算编制文件和部门（单位）的部门预算，根据实际情况评分。区级部门预算编制文件是指由区财政部门印发的区级预算编制工作方案和年度区级部门预算编制工作通知，以及其他与部门预算编制相关的文件和制度。	5
		目标设置	10	绩效目标完整性	5	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分，是否符合客观实际。	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，没按要求编报项目绩效目标的，一个项目扣一分，扣完为止。	5
				绩效指标明确性	5	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）项目绩效目标的明细化情况。	1. 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的，得 2 分； 2. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值的，得 1 分； 3. 绩效指标包含可量化的指标的，得 1 分；完全没有可量化的指标的，不得分； 4. 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的，得 1 分； 对照上述 4 项标准，不完全符合的，每项应酌情扣分。	5
预算执行情况	36	资金管理	18	部门预算资金支出率	5	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。  本指标得分=本指标满分分值×全年平均执行率。 其中：全年平均执行率=∑（每个季度的执行率）÷4 分季执行率=当季部门预算资金支出进度÷该季序时进度×100% 预算执行均衡性考核的资金范围不含当年 12 月下达的资金。	4.29	

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		—	—	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	—	—	
				结转结余率	3	部门(单位)当年度结转结余与当年度预算总额的比率,用以反映和考核部门(单位)对结转结余资金的实际控制程度。	$\text{结余结转率} = \frac{\text{年末财政拨款结转和结余决算数}}{\text{年初财政拨款结转和结余收入决算数} + \text{一般公共预算财政拨款决算数} + \text{政府性基金预算财政拨款决算数}} \times 100\%$ 1. 结余结转率 ≤ 10%的, 得 3分; 2. 10% < 结余结转率 ≤ 20%的, 得 2分; 3. 20% < 结余结转率 ≤ 30%的, 得 1分 3. 结余结转率 > 30%的, 得 0分。	3
				政府采购执行率	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。	本指标得分=本指标满分分值×政府采购执行率 其中: 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则本项不得分。 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。	1.56
				财务合规性	4	反映部门(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;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. 预算执行规范性 1分,按规定履行调整报批手续或未发生调整的,且按事项完成进度支付资金的得 1分,否则酌情扣分。 2. 事项支出的合规性 1分,资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得 1分;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的,视情节严重情况扣分,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,或支出凭证不符合规定,或其他核算不规范的,酌情扣分。 4. 重大项目支出经过评估论证和必要决策程序的得 1分,否则酌情扣分。	3
				预决算信息公开性	4	主要考核部门(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 2分,按以下标准分档计分: (1) 按规定内容、在规定时限和范围内公开的,得 2分。 (2) 进行了公开,但未达到时限、内容或范围要求的,得 1分。 (3) 没有进行公开的,得 0分。 (4) 涉密部门按规定不需要公开相关信息的,计 2分。 2. 部门决算公开 2分,按以下标准分档计分: (1) 按规定内容、在规定时限和范围内公开的,得 2分。 (2) 进行了公开,但未达到时限、内容或范围要求的,得 1分。 (3) 没有进行公开的,得 0分。 (4) 涉密部门按规定不需要公开相关信息的,计 2分。 本指标得分=部门预算公开得分+部门决算公开得分	4
		项目管理	7	项目实施程序	2	反映部门(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的,得 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的,得 1分; 评价时发现项目不符合上述条件的,酌情扣分。	2

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分		
一级指标		二级指标		三级指标		—	—			
名称	分值	名称	分值	名称	分值	—	—			
				项目监管	5	反映部门(单位)对所实施项目(包括部门主管的区级财政专项资金和专项经费分配给区、区实施的项目)的检查、监控、督促整改等管理情况。	1. 资金使用单位或基层资金管理单位建立有效资金管理机制,且执行情况良好的,得2分; 2. 各主管部门按规定对主管的财政专项资金和专项经费开展有效的检查、监控、督促整改的,得3分(需提供检查底稿或其他材料证明,否则不得分);如被评价年度部门主管的区级财政专项资金绩效评价结果为差的,本项不得分。 评价时发现有项目不符合上述条件的,酌情扣分。	5		
				资产管理	5	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,账实相符的,得1分; 2. 资产有偿使用、处置收入及时足额上缴的,得1分。	2
						固定资产利用率	3	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。	1. 比率>90%的,得3分; 2. 90%>比率>75%的,得2分; 3. 75%>比率>60%的,得1分; 4. 比率<60%的,得0分。	3
				人员管理	2	财政供养人员控制率	2	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。	1. 比率≤100%的,得2分; 2. 比率>100%的,得0分。	2
				制度管理	4	管理制度健全性	4	部门(单位)是否制订并严格执行相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理 etc 制度,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. 部门制订了财政资金、内部财务、内部控制等制度的,得1分; 2. 上述资金、财务和内控制度得到有效执行,能提供相关佐证材料的,得1分; 3. 部门制订了本部门预算绩效管理制度的,得1分; 4. 部门落实了预算绩效管理制度,在本级及下属单位开展绩效评价等工作,能提供相关佐证材料的,得1分。	4
预算使用效益	44	经济性	8	公用经费控制率	8	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”经费实际支出数≤预算安排的三公经费数,得4分,否则不得分; 2. 日常公用经费决算数≤日常公用经费调整预算数,得4分,否则不得分。	8		
		效率性	14	重点工作完成率	7	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。	重点工作完成率=重点工作实际完成数/重点工作总数×100% 重点工作是指区委、区政府、区人大、中央相关部门交办或下达的工作任务。 本指标得分=重点工作完成率×7 注:重点工作完成率可以参考区府督查室或其他权威部门的统计数据(如有)。	7		
				项目完成及时性	7	反映部门(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的,得7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/未完成项目数×7。	7		

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		——	——	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	——	——	
		效果性	15	社会经济生态效益	15	反映部门(单位)履行职责对经济发展、社会发展和生态环境所带来的直接或间接影响。	<p>根据部门(单位)职责,结合绩效目标设立情况,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定得分。根据部门(部门)履职内容和性质,从社会、经济、生态环境三个方面,至少选择一至两个方面对工作实效和效益进行评价。</p> <p>1.部门管理行业和领域相关的主要绩效指标能否体现部门当年履职的效果。主要绩效指标均体现部门履职效果的,得7分;只有部分指标体现效果的,酌情扣分。</p> <p>2.部门当年主要项目支出是否实现了预期效果,由评价方对照部门的项目支出进行评分。所有项目都能体现效果的,得8分;只有部分项目体现效果的,酌情扣分。</p>	13
		公平性	7	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。	<p>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的,得1分;</p> <p>2.当年度所有群众信访意见全部回复的,得1分,否则按未回复的比例扣分。</p> <p>3.回复意见均在规定时限内的,得1分,否则按逾期回复的比例扣分。</p>	3
				公众或服务对象满意度	4	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。	<p>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,一般采用社会调查的方式。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合理的评分。</p>	4
总分	100	——	100	——	100	——	——	95.85