

2020 年度部门整体支出绩效自评报告

部门名称：深圳市龙华区社区网格管理中心

部门法人：黄涛

填报人：苏丹娜

联系电话：28139799

一、部门（单位）基本情况

（一）部门主要职能。

1. 贯彻执行国家、省、市关于社区网格和出租屋管理的方针、政策和法律法规，并结合我区实际制定相应管理制度与办法。

2. 负责统筹协调全区网格信息采集工作。

3. 负责全区出租屋综合管理的组织协调工作。指导街道社区网格管理工作。

4. 协助公安、卫生健康、市场监管、城管执法等部门做好流动人口和出租屋管理工作。

5. 负责指导各街道社区网格管理队伍开展工作。负责网格队伍的业务指导、培训等。

6. 负责区基层治理信息系统平台和数字化城管平台的建设管理工作。参与基层治理信息化建设标准、运行规范的研究制定工作。

7. 协助组织、政法、民政等部门做好基层治理工作。

8. 贯彻执行上级有关人才工作的方针政策和部署，落实区人才工作主管部门交办的各项工作，负责本单位本系统人才队伍建设。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

1. 全力以赴做好新冠肺炎疫情防控工作；

2. 统筹施策实现出租屋分类分级管理全覆盖；

3. 科技赋能构建全区一体化治理指挥体系；

4. 共建共治推进楼长联合会实体化运作。

（三）2020年部门预算编制情况。

单位根据市级有关政策和《龙华区财政局关于编制2020年龙华区部

门预算和2020-2022年中期财政规划的通知》，结合单位职能和主要工作任务编制了2020年度预算；根据区财政的方针政策和工作要求，所设立的年度绩效标依据充分，符合社会经济发展总体规划，具体目标设立合理、明确。遵循“量入为出、统筹安排、绩效预算”的原则，对预算资金根据项目的轻重缓急进行了分配。

项目支出立项时经过科学论证程序。根据各部门职能重点及各项目业务特点设定了清晰、细化的绩效目标。总体绩效目标管理合理。

（四）2020年部门预算执行情况。

主要包括各部门在资金、项目、资产、人员和制度等方面管理的情况。

1、资金管理。

我单位全年平稳运行，资金使用安全，收支平衡。能切实保证资金到位，实际支出与预算批复的用途相符，能够合法合规使用。财务管理制度健全、执行有效，会计信息能够真实、客观反映。

2020年度年初预算批复数为3525万元，经过中期调整后预算数为34,391,282.67元。其中基本支出安排7,527,469.67元，项目支出安排26,863,813元。

2020年度财政实际拨款收入34,391,282.67元，共计可使用资金34,391,282.67元。

2020年决算支出34,110,123.71元，其中基本支出7,385,933.22元，项目支出26,724,190.49元。

2020年末结转3351.84元。

2020 年度支出决算表

项目(按支出性质和经济分类)	年初预算数	调整预算数	决算数
栏次	1	2	3
一、基本支出	7,810,000.00	7,527,469.67	7,385,933.22
人员经费	6,610,000.00	6,385,635.13	6,272,615.83
日常公用经费	1,200,000.00	1,141,834.54	1,113,317.39
二、项目支出	27,440,000.00	26,863,813.00	26,724,190.49
基本建设类项目		467,400.00	467,400.00
行政事业类项目			
三、上缴上级支出			
四、经营支出			
五、对附属单位补助支出			
支出经济分类			
基本支出和项目支出合计	—	—	34,110,123.71
工资福利支出	—	—	6,272,615.83
商品和服务支出	—	—	25,338,662.99
对个人和家庭的补助	—	—	1,908,831.00
债务利息及费用支出	—	—	
资本性支出(基本建设)	—	—	467,400.00
资本性支出	—	—	122,613.89
对企业补助(基本建设)	—	—	0.00
对企业补助	—	—	0.00
对社会保障基金补助	—	—	0.00
其他支出	—	—	0.00
合计	35,250,000.00	34,391,282.67	34,110,123.71

2、项目管理。

2020 年度项目预算经调整后为 26,863,813 元，实际支出 26,724,190.49 元，具体情况见下表：

2020年预算项目收支情况

项目	资金来源			支出数		年末 结余
	年初 结转	财政拨款	其他 资金	财政拨款	其他 资金	
卫生健康支出	-	247,534.2	-	24,7534.2	-	-
城乡社区支出	-	26,009,256.29	-	26,009,256.29	-	-
一般公共服务支出		467,400		467,400		
合 计	-	26,724,190.49	-	26,724,190.49	-	-

3、资产管理。

2020年12月31日会计报表资产账面数¥5,633,598.97元，负债账面数为¥3709.55元(详见下表)。

资产构成	金额	所占资产比例	备注
资产总额	5,633,598.97	100.00%	
流动资产	3709.55	0.06%	
固定资产	1,175,403.53	20.86%	
无形资产	3,987,085.89	70.77%	
在建工程	467,400.00	8.30%	

2020年中心对所有资产做了一次盘点，查缺补漏，及时调整，并将资产信息录入系统，完善资产管理工作。

4、人员管理。

严格按照三定方案设置相关岗位，职员编制17人，实有人数17人。人员工资福利发放符合相关文件的规定。

二、部门（单位）主要履职绩效分析

（一）主要履职目标。

1. 协助区委组织部做好党建引领社区治理改革工作，建立健全社区治理平台，做实做细社区网格化管理工作；

2. 不断提升实有人口、实有法人、实有房屋和实有事件的登记率、核查率、更新率和准确率；

3. 加强网格员队伍建设，强化网格员业务培训，不断提高网格员履职水平和服务质量；

4. 加强部门联合，强化“警网”联动，发挥部门联合在社区网格管理中的合力作用；

5. 加强出租屋安全宣传工作，不断提升辖区业主、楼长和群众的安全责任意识；

6. 积极主动配合党建引领社会基层治理平台项目建设，完成线上监督考核工作机制；

7. 统一工作部署，全面开展辖区建筑物编码梳理工作；

8. 夯实工作基础，做好日常运行系统维护和信息安全工作；

9. 拓展新媒体宣传方式，积极做好“龙华网格管理”公众号运维；

10. 进一步完善评价考核体系，加强精细化精准化管理，全力做好市容环境考核工作；

11. 加强操作员队伍建设及全区信息采集队伍的考核管理，稳步推进我区数字化城管工作。

（二）主要履职情况。

围绕年初确定的目标任务，努力抓好各项工作的落实，各项工作呈现目标明确、重点突出、措施有力、有序推进的态势。从总体上看，年

度绩效各项指标情况完成情况良好。

（三）部门履职绩效情况。

2020年单位整体支出绩效主要体现在以下几个方面

1. 预算执行方面

支出总额控制在预算总额以内，“三公经费”支出总额较预算节约

2.12万元，“三公经费”支出本年控制较好。

遵循“量入为出、统筹安排、绩效预算”的原则，为强化部门整体支出，提高资金使用效益，提升财务管理水平，建立节约型机关，开展了大量工作，行政效能显著。具体情况如下：

（1）采取了一系列的控制措施，强化了日常的经费管理，预算支出的有效性得到了提高。日常的经费支出管理规范。通过严格预算执行管理，按照年度预算安排，严格对经费开支的事项和用途进行审核，基本上确保了经费支出的专款专用，经费支出的总额控制在预算范围内；有效合理利用财政资金。

（2）严格按财政要求，实施国库集中支付、政府采购等，确保了预算管理、申报流程、审批手续、资金拨付的真实、准确、完整。加强经费支出报销审核。增加了对经费支出报销审批流程完整性、合规性的审核；加强费用原始票据和单证的完整性、合规性把关，特别对差旅费、公务用车费、培训费等严格审核。上述费用支出基本上做到了事前申报，按审批流程审批，按相关开支标准执行，报销票证中如会议或培训通知、签到单及相关费用票据等文件规范、齐全，切实加强了经费支出管理。

（3）建立了经费支出定期汇报，经费支出的公开透明性得到提高。

除按照区财政局要求在龙华区政府在线网站上对社会进行预算公开外，根据经费支出情况，综合部定期编制预算资金使用情况等向单位领导通报预算执行情况，并对经费支出和预算管理过程中出现的问题提出建议和意见，对经费支出使用的合理性、项目经费支出使用进度的管理和监督发挥了较好的作用。

2. 主要工作任务方面

(1) 全力以赴做好新冠肺炎疫情防控工作

在区、街道、社区的统一部署下，网格开展人员信息摸排、卡点执勤、疫情防控宣传等系列工作。网格员协同社区民警、社康医护人员组成“三位一体”工作小组，严格按照“追踪到人、登记在册、上门观察、异常就医”的原则对居家隔离人员进行有效管理。上半年，共出动网格员 17.8 万人次，走访核实湖北籍实有人口 23.7 万人，协助核实走访隔离人员 5.3 万人。同时，组织动员 2 万名楼长参与联防联控、值班值守工作，值班时长约 30 万小时。楼长响应号召积极减租减负，为租户减免租金约 5059.9 万元，惠及 7 万余名租客。下半年，按有关部署，核查市网格系统疫情防控平台相关人员信息 49.53 万条，其中“814”有关人员核查 4844 名，跨境货车司机核查信息 1462 名。同时，配合龙华公安分局每日核查报送跨境司机线索核实约 800 宗。

(2) 统筹施策实现出租屋分类分级管理全覆盖

“龙华区出租屋分类分级管理项目”入选 2020 年深圳市市域社会治理试点项目并在全市推广。坚持工作项目化、项目目标化、目标节点化、节点责任化的原则，实现出租屋分类分级管理全覆盖。实行评定全过程

监督，全区共评定宽管级出租屋 59.35 万间套、严管级出租屋 78.46 万间套、禁止级出租屋 1.27 万间套。将出租屋警情、火情、消防、治安、隐患等关键要素向全社会公布，助推出租屋业主履行安全主体责任，显著提升辖区租住环境和社会治理水平，取得了业主主体责任意识明显增强、居民安全感明显提升、楼长参与度明显提高、矛盾纠纷明显减少、治安警情明显下降的良好成效。

（3）科技赋能构建全区一体化治理指挥体系

配合区委组织部推进“党建引领基层治理项目”建设，落实一体化监督评价体系，打造基层治理新格局。调整优化系统分拨引擎和运行机制，完善社会治理事项采集分拨、分级分类处置及监督评价的闭环机制，实现基层治理跨部门、跨层级协调运转。建立“一次退回、单向升级处置、线上线下联合考核”三大运行保障机制，减少部门相互推诿、任意退件的问题，减轻基层工作压力。定期举行平台研判联席会议，及时研究疑难事项处置事宜，开展责任倒查，加强组织领导和推动部门协作配合。2020年，平台共有用户 6405 名，处置部门办结事件 34634 件，办结率达 97.84%；网格员快采快办 42574 件，日均办结 536 件。

（4）共建共治推进楼长联合会实体化运作

组织一批热心公益的优秀楼长发起成立龙华区楼长联合会，完善楼长“自我管理、自我服务、自我教育、自我约束”机制，实现楼长联合会运转机制新发展。组织楼长联合会开展“心网工程——龙华区民治街道试点楼栋长心理危机防控体系项目”，成立社区心理危机干预队伍，重点通过预防、早期预警、中期化解疏导、后期跟踪等，降低基层网格

员及楼长心理危机事件的发生率，减少因心理危机带来的各种伤害，同时为社区居民提供心理问题援助服务。2020年，共开展了心理危机识别、预警等活动34场次，共服务3400人次。

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. 领导高度重视，责任主体明确

注重加强预算编制工作的管理，以保证可行性和科学性。在编报预算时制定详细的工作推进计划，明确分工，责任到人，以保证资金均能够保质保量执行到位。

2. 建立动态管理机制。

在预算执行过程中，注重加强对全单位资金的动态管理，定期公布执行进度，促进各部、各项目按预算执行。

3. 加强对项目的过程管理。

设备采购、建设工程等需要进行政府采购的项目，均通过区政府采购监管平台，从资金申报、项目审定、采购审批、抽取代理机构、发布公告、招投标等，全程每环节均通过政府采购网进行实施，实现了政府采购全过程的公开、公平、透明。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

整体支出进度稍微滞后于序时进度，须进一步细化任务分解，全力推进各项工作落实。在确保财政资金安全和使用效益的前提下，及早谋划，提前布局，合理合规地实现支付。

（三）后续工作计划、相关建议等。

进一步制定和完善相关管理制度,细致分析预算实施中存在的问题,总结经验为后续相关工作奠定基础。

1. 突出工作重点,明确建设思路

进一步明确部门分工,加大项目政策统筹和资源整合力度,相关部门积极沟通协调,具体分析存在问题,确保预算资金按照批复使用、足额到位,以保障预算执行顺利实施。

2. 理顺工作运行机制

深入实施预算编制、预算执行、预算绩效评价。在预算编制上,各部门着眼全局,细致研究,明确目标。在预算项目实施过程中及时制定相关管护制度措施,固化提升业务工作水平,使各项目真正发挥其长远绩效。在预算管理上,力争做到预算完整、公开透明、科学有序、执行有效、纪律严明,与促进改革和发展经济紧密结合起来。

附件

部门整体支出绩效评价共性指标体系框架（2019年修订）

评价指标						指标说明	参考评分标准
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	25	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、是否符合市委市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、符合市委市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）。
				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。
		目标设置	15	绩效目标完整性	8	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（8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。

评价指标						指标说明	参考评分标准
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		
				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）。
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计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。
				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。

评价指标						指标说明	参考评分标准
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		
				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。
		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）。
				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。
		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	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）。

评价指标						指标说明	参考评分标准
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		
						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）×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。
		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。
				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%≤比率≤10%的，得0.5分； 3. 比率>10%的，得0分。
		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相关制度并严格执行，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）。

评价指标						指标说明	参考评分标准
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		
部门绩效	55	经济性	6	公用经费控制率	6	<p>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。</p>	<p>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%</p> <p>(1) “三公”经费控制率<90%的，得3分；</p> <p>(2) 90%≤“三公”经费控制率≤100%的，得2分；</p> <p>(3) “三公”经费控制率>100%的，得0分。</p> <p>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%</p> <p>(1) 日常公用经费控制率<90%的，得3分；</p> <p>(2) 90%≤日常公用经费控制率≤100%的，得2分；</p> <p>(3) 日常公用经费控制率>100%的，得0分。</p>
		效率性	20	预算执行率	6	<p>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。</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5. 全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2分</p> <p>其中：全年平均执行率=Σ(每个季度的执行率)÷4</p> <p>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)</p>
				重点工作完成情况	8	<p>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。</p>	<p>重点工作是指中央和省相关部门、市委、市政府、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。</p> <p>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)。</p>

评价指标						指标说明	参考评分标准
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。
		效果性	20	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	20	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。
		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）。
				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≥95%的，得6分； 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。

附注：1.《部门整体支出绩效评价共性指标体系框架》的适用对象是部门和单位；

2.各项指标的分值是参考分值，各部门各单位在开展绩效评价时可结合不同评价对象的特点，赋予评价指标科学合理的权重分值，明确具体的评分标准。