

附件 2

2018 年度部门整体支出 绩效自评报告

部门名称：深圳市龙华区卫生和计划生育局

一、部门（单位）基本情况

（一）部门主要职能

1. 贯彻执行国家、省、市有关医疗卫生、人口计生等方面法律、法规和政策；拟订卫生、计划生育行业发展规划，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. 推进基本公共卫生服务均等化，组织推进医疗卫生服务网络建设；完善社区卫生服务功能；推动社区卫生服务机构有效开展公共卫生服务和基本医疗服务。
3. 建立健全疾病预防控制、健康教育、妇幼保健、精神卫生、应急救治、卫生监督、计划生育等服务网络；组织实施公共场所卫生、生活饮用水卫生、职业卫生、放射卫生、学校卫生、传染病防治等公共卫生监督管理。
4. 组织实施对严重威胁人民健康的传染病、慢性病、地方病、职业病和出生缺陷等疾病的监测与预防控制。
5. 承担卫生应急和紧急救护责任；制定卫生应急预案，负责突发公共卫生事件监测预警和风险评估；指导实施突发公共卫生事件预防控制与应急处置并发布相关信息。
6. 完善中医预防、保健和医疗服务体系，推进中医事业健康发展；监督协调医疗、研究机构的中西医结合工作；负责干部保健工作；承担重大活动的医疗保障工作。
7. 负责人口计划生育管理和行政执法；组织实施计划生育目标管理责任制的考核；协同有关部门对流动人口进行综合治理。

8. 组织卫生和人口计划生育政策法规、科普知识宣传教育；组织继续医学教育，开展对外合作交流。

9. 承办区委、区政府和上级主管部门交办的其他事项。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2018 年，我局围绕区委区政府决策部署，积极推进健康龙华大会战，完成诊疗量 874 万人次，占全市诊疗量的 9%；，其中社康中心诊疗量突破 520 万人次，占比 59.5%，高于全市 30% 的水平，分级诊疗得到有效落实，辖区群众健康获得感进一步增强。一是重大项目建设持续加快。516 张床位的区妇幼保健院住院部投入使用、市新华医院等 3 个市级项目（新建市新华医院、新建市第二儿童医院、市人民医院龙华分院改扩建）开工、区综合医院等 3 个区级项目（新建区综合医院、区人民医院和区中心医院改扩建）顺利推进、区中医院等 5 个项目（新建区中医院、妇幼保健院、公共卫生服务中心、福城街道综合医院、大浪街道综合医院）前期工作有序开展。二是医疗服务能力持续提升。新增区级医学重点学科 4 个、重点学科建设单位 6 个，新申报市中医特色专科 1 个，国家自然科学基金资助项目 3 个。新引进 2 个市医疗卫生三名团队、300 多名急需紧缺岗位医务人员，评审认定 13 个高层次医学团队，建成 13 个专科联盟，推动医疗水平快速提升。三是居民健康水平持续向好。巩固全国健康促进区成果，持续实施健康龙华行动计划，打造健康深圳“龙华样本”。全面落实 14 项基本公共卫生服务，实施重点传染病防控攻坚行动，全区未发生重大群体性传染病暴发疫情。

（三）2018年部门预算编制情况

2018年预算收入 52920 万元，其中财政预算拨款收入 52920 万元，主要包括：一般公共预算拨款 52920 万元（含一般性经费拨款 26479 万元、财政专项资金拨款 0 万元和政府投资项目拨款 25000 万元、上级补助收入 1441 万元），政府性基金预算拨款 0 万元。

2018年预算支出 52920 万元，包括人员支出 426 万元、公用支出 262 万元、对个人和家庭的补助支出 0 万元、项目支出 52232 万元。

预算收支增加主要原因说明：卫计系统政府投资项目 25000 万元纳入局本级部门预算。

（四）2018年部门预算执行情况

2018年我局完善了部门预算管理制度，资金支出、项目管理较为规范，资金配置合理，财政供养人员无超标，具体情况如下：

1. 资金管理方面

2018年年初预算 52920 万元，其中部门预算 25180 万元，调整后为 25444 万元，实际支出 25224 万元，预算执行率为 99.1%；人才专项资金 2740 万元，调整后为 2670 万元，实际支出 2663.1027 万元，预算执行率为 97.19%；政府投资项目预算 25000 万元，调整后为 22405 万元，实际支出 22370.2 万元，预算执行率 99.8%。

按照区财政局统一部署要求，我局按时在龙华区政府在线网站上公开了 2018 年部门预算及 2017 年部门决算，社会

反响良好，圆满完成了年度预决算公开工作。

2. 资产管理方面

严格按照固定资产管理相关规定加强固定资产管理，及时登记、更新台账，加强资产卡片管理。

3. 人员管理方面

深圳市龙华区卫生和计划生育局行政编制总数 22 人，实有在编人数 18 人；从基本支出工资福利列支的雇员 2 人，实有临聘人员 18 人。

深圳市龙华区保健委员会办公室事业编制总数 4 人，实有在编人数 3 人。

4. 制度管理方面

我局编制了《深圳市龙华区卫生和计划生育局内部控制工作手册》，基本涵盖内部控制各项经济业务活动，部门职能履行与预算执行得到有效保障。

二、单位主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

1. 加快区属医院改扩建、区综合医院建设，推动福成、大浪街道综合医院立项。

2. 完成区属医院创“三甲”取得实质性进展。建成 6 家区域社康中心，实施医疗卫生“三名工程”，引进高层次医疗团队 2 个以上。深入推进分级诊疗等 4 项配套改革。

3. 加强计划生育管理服务，促进人口均衡健康发展。

（二）主要履职情况

1. 卫生资源持续扩充。制订了健康龙华行动计划

(2019-2020年)、健康促进区常态化建设工作、龙华区卫生健康“十三五”发展规划(2018-2019年)实施方案等,卫生健康事业发展的顶层设计不断完善。全面推进医疗卫生重大项目“七建四扩”,市新华医院、市第二儿童医院新建,市人民医院龙华分院改扩建项目相继开工顺利,区综合医院新建,区人民医院、区中心医院改扩建项目推进。区妇幼保健院住院部仅用一年半时间建成并投入使用,能够提供床位516张。新建区中医院、妇幼保健院、公共卫生服务中心以及大浪、福城街道综合医院等项目前期工作有序推进,辖区医疗资源不断丰富,布局更趋合理。

2. 医疗水平大幅提升。区人民医院、区中心医院扎实开展创三甲工作,新开设临床科室4个,开展新技术、新项目80多项,开展三、四级手术比例超过30%,危重病人抢救成功率达95%以上。全区建立学科联盟13个,新增区级重点学科和建设单位10个、重点实验室2个,获国家自然科学基金立项3项。引进“医疗卫生三名工程”团队2个,柔性引进专家7名,评审认定高层次医学团队13个、高层次人才28名。区人民医院通过“中国医院竞争力五星级”认证,建成深圳首家国家级腹腔镜外科培训基地,区中心医院创建为广东省博士后创新实践基地和全市首个全科医学师资培训中心。两家医院接连荣获全国“品管圈”大赛一等奖等多个国家级技能竞赛大奖,医疗服务质量和服务水平明显提升。智慧医疗114工程一期基本完工,40多个“互联网+”信息系统上线,预约挂号率提高到70%,群众就医更加便捷。

3. 深化医改统筹推进。两家医院集团分别聘请了总会计师，全面实行预算管理、成本管理、运营管理和内部审计，集团管理效率明显提升。探索实施“总量控制、结余留用”的医保支付制度改革，医院次均门诊费用 135.26 元，同比下降 2.96%，次均住院费用 7811.62 元，同比增长 5.73%，费用增幅均属全市最低。推行社康中心绩效分配改革，首次向全科医生及重点岗位倾斜。区域医联体建设初步破题，3 家区属医院率先实现医学检验、影像检查结果互认。新建和改造社康中心 4 家，挂牌成立区域社康中心 6 家，三级健康服务链条更加完善。在全市率先将 110 名健康促进员、管理师纳入家庭医生服务团队，签约人口突破 54 万，首次设置家庭病床 251 张，引进和培养全科医生 105 名，较上年增长 54%，分级诊疗得到进一步落实。

4. 居民健康状况明显改善。妥善处置重点传染病疫情 201 起，全区连续六年未发生重大群体性传染病暴发疫情，全面落实国家预防性体检免费政策，完成职业病检查 23 万人次，免疫规划接种率持续维持在 95% 以上的较高水平。在全市率先将 52 名社工引入严重精神障碍患者社区管理，提供家庭探访、服药监督等 8 项服务，全面实行非户籍精神障碍患者服药补助，严重精神障碍患者失访率首次下降至 5% 以下，高风险患者、户籍患者保持零失访。出生缺陷干预、新生儿听力筛查、地中海贫血防控、二年级学生免费窝沟封闭等项目实现常住人口全覆盖，围产儿死亡率、5 岁以下儿童死亡率等主要指标优于全市平均水平，居民健康状况明显

改善。全市首家健康体验馆免费向市民开放，区妇女儿童体验馆完成选址，健康促进区创建经验在全国推广。

5. 计生改革不断深入。全面实现生育登记和计生证明网上全流程办理，狠抓人口信息质量提升，高质量完成全员人口数据清理清查，获评为“全国流动人口动态监测调查优秀单位”。深入实施流动人口健康服务年“6+1”项目，发放健康礼包3000多份。联合湖北江夏区、湛江市遂溪县等4地开展流动人口区域协作专项行动，联合市计生协、江西景德镇市计生协开展留守儿童校园结对帮扶活动。扎实开展家庭发展“七个促进”工作，不断深化“苔花计划”“心灵关爱”等帮扶活动，组建“生育关怀”志愿者服务队59支。

6. 中医药事业加快发展。中医药综合改革试验区建设任务全面完成，在全市率先出台了《龙华区基层中医药服务能力提升工程“十三五”行动计划实施方案》，明确了6个方面15项重点工作，区人民医院、区中心医院均开设了中医“治未病”门诊，并加入了市中医医疗联盟。全区社区健康服务中心均能提供中医药服务，所有一类社康中心均开设了中医馆，龙悦居社康中心为居民提供名中医远程诊疗服务。清湖社康中心获评为市基层中医药服务能力提升工程“优选建设单位”。

7. 医疗监管全面加强。深刻汲取深圳惠爱门诊部虚构病情强迫治疗事件的教训，全面梳理、深入排查、大力整顿，在全区范围内迅速形成打击医疗欺诈等违法违规行为的高压态势。对重点监管的34家民营医疗机构负责人进行集体

谈话提醒，对信访投诉较多的 15 家机构负责人进行专项约谈训诫，对 13 家重点机构实施“一医疗机构一整改方案”，全面推行“分类监管”“弹性巡查”“巡办分离”等模式，开展全天候、高密度、多频次的日常监督检查，做到监督无死角、无盲区、全覆盖。全年共巡查场所 3916 间次，追踪整改 933 间次，立案查处违法违规行为 88 宗，查实并取缔各类无证行医场所 46 间，注销医疗机构 94 家，发现并移送涉黑涉恶涉乱线索 24 条，医疗机构整治取得阶段性成效。

8. 正风肃纪成效显著。围绕重点领域、关键环节，深入开展卫生行风专项治理。约谈重点岗位人员 213 人次、谈话提醒 2115 人次，全系统职工全部签订廉洁从医、廉洁执法“六不”承诺书。同时，研究制定了全面深化行风建设持续正风肃纪“1+10 方案”，重点针对决策、人事、资金、基建、设备购置、药品耗材采购、行政执法等 7 大领域的权力运行，全面堵塞制度和监管漏洞，推进廉政风险防范全过程、全闭环管理。

（三）部门履职绩效情况。

1. 重大项目建设持续加快。在去年区综合医院新建、区人民医院和区中心医院改扩建等 3 个区级医院项目开工的基础上，今年又推动了市新华医院、市第二儿童医院、市人民医院龙华分院改扩建等 3 个市级医院项目开工；完成区妇幼保健院住院部改造项目，新增床位 516 张，填补了龙华区“无妇幼保健院住院部”的历史空白，能够承担全区三分之一的妇科、产科及儿科住院诊疗服务；新建区中医院、公共卫生

服务中心、区妇幼保健院，以及大浪、福城街道综合医院等项目的前期工作有序推进；梳理出 18 块医疗卫生规划用地，为医疗资源均衡布局预留了空间。同时，积极推进医疗卫生信息化建设，基本完成龙华区全民健康信息平台一期建设，促进医疗资源互联互通、信息共享、业务协同。

2. 医疗服务能力持续提升。新增区级医学重点学科 4 个、重点学科建设单位 6 个，新申报市中医特色专科 1 个。新引进 2 个医疗卫生三名工程团队、300 多名急需紧缺岗位医务人员，评审认定 10 个高层次医学团队、柔性引进 7 位省内外知名专家，3 个科研项目获国家自然科学基金资助。区属 3 家医院分别与市妇幼保健院、原广州军区广州总医院等医疗机构建立 13 项专科联盟，推动医疗水平快速提升。建成 6 家区域社康中心，承担所在街道社康中心的业务指导、培训和卫生应急工作，在全市率先将 110 名健康促进员、健康管理师纳入家庭医生服务团队，新建家庭医生病床 251 张，分级诊疗制度得到进一步落实。2018 年，龙华区区域医疗费用增长 6.7%，增幅全市最低；门诊病人人均医药费用为 135.26 元，负增长 2.96%，住院病人人均医药费用为 7811.62 元，增长 5.73%，该两项费用、增幅也均为全市最低。

3. 居民健康水平持续向好。在获评全国优良健康促进区的基础上，持续深入开展健康龙华行动计划，探索打造健康深圳“龙华样本”。全面落实 14 项基本公共卫生服务项目，筑牢抵御疾病、促进健康的防护墙。2018 年，全区未发生重大群体性传染病暴发疫情；免疫规划接种率维持在 95% 以上

的较高水平；严重精神障碍患者失访率首次下降至 5%以下，高风险和户籍患者保持零失访；二年级学生免费窝沟封闭、出生缺陷干预、地中海贫血防控、新生儿听力筛查等民生项目实现常住人口全覆盖，居民主要健康指标处于全市中上水平。

4. 计生服务管理持续优化。高质量完成全员人口数据清理清查和流动人口动态监测调查，被评为全国流动人口动态监测调查优秀单位。聚焦出生缺陷、母婴保健等 11 个方面，率先实施生命早期 2000 天的“健苗行动计划”；扎实开展家庭发展“七个促进”工作，建成全市首家家庭健康俱乐部，计生特殊家庭三个“1+1+1”帮扶模式获得国家计生协肯定；富士康“青春健康俱乐部”成功创建为国家级示范基地，社区生育文化中心升级为全市首家家庭发展服务中心。

三、总体评价和整改措施

总体评价：认真履行部门预算主体责任，预算执行情况和重点项目绩效评价结果良好，无不良记录及违规违纪行为。

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法。

我局预算绩效管理以支出结果为导向，积极探索构建全过程预算绩效管理机制，推进绩效管理理念和方法贯穿于预算编制、执行、监督和评价全过程。我局加强项目预算精细化管理，进行每月的预算执行情况分析，同时加强监督反馈和结果运用，同时抓好预决算对比分析，促进预决算管理水平不断提升。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

存在问题主要是：部分项目费用支出不够细化，个别全区性项目执行进度偏慢，预算评价结果运用不够充分等。

改进措施：一是进一步加强预算管理，细化项目实施方案，明确资金使用的标准和依据；同时做好月度支出计划，确保按时序进度执行。二是制定和完善基本支出、项目支出等各项支出标准，严格按项目和进度执行预算，增强预算的约束力和严肃性。三是严格执行工作计划，抓紧落实资金使用，及时完成预决算信息公开，按规定上缴结转结余，加强核算管理和审计监督，提高预算执行效率。四是落实预算执行分析，及时了解预算执行差异，合理调整、纠正预算执行偏差，切实提高部门预算收支管理水平。

（三）后续工作计划。

一是加强政策学习，提高思想认识。组织单位人员认真学习《预算法》等相关法规、制度，提高对全面预算管理的重视程度，增强预算法治意识，牢固树立先有预算、后有支出、没有预算就不得支出的理念，强化预算刚性约束，推进内控机制建设。

二是做好年初部门预算编报工作，坚持先有项目、后有预算，力争使当年工作项目全部纳入预算，做足预算金额数，提高预算可执行性和到位率，尽量减少年度追加项目。加强预算绩效管理，常态化开展预算支出财务分析，积极做好部门整体支出预算评价工作。

三是坚持用制度管人管事管权，建立完善单位各项管理

制度，明确工作分工、要求和标准，力争使各项工作做到有章可循、有据可查、有规可依。树立“过紧日子”思想，坚持厉行节约，反对铺张浪费，严守财经纪律，加强财务监管，提高财政资金使用效益。

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）项目绩效目标的精细化情况。	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=Σ（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。	5

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	——			

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	——			
预算使用效益	44	资产管理	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。		
					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。		
			固定资产管理率	5	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 $\geq 90\%$ 的，得 3 分； 2. $90\% > \text{比率} \geq 75\%$ 的，得 2 分； 3. $75\% > \text{比率} \geq 60\%$ 的，得 1 分； 4. 比率 $< 60\%$ 的，得 0 分。		
					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 $\leq 100\%$ 的，得 2 分； 2. 比率 $> 100\%$ 的，得 0 分。		
		人员管理	财政供养人员控制率	2	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等制度，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管理、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。		
					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 \leq 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 \leq 日常公用经费调整预算数，得 4 分，否则不得分。		
		效率性	公用经费控制率	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。		重点工作完成率=重点工作实际完成数/重点工作总数 $\times 100\%$ 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 $\times 7$ 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）。		
					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 $\times 7$ 。		

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）履责内容和性质，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	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。	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馈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				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合理的评分。	
总分	100	——	100	——	100	——	——	95.5