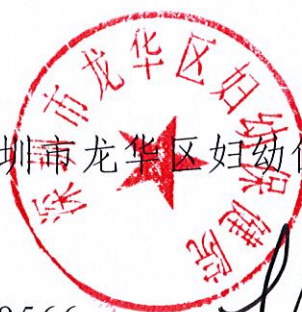


2021 年度部门整体绩效评价报告

部门名称（公章）：深圳市龙华区妇幼保健院

填报人：张佳聪

联系电话：29821199-8566



A handwritten signature in black ink, likely belonging to Zhang Jiacong, the person who filled out the report.

一、部门基本情况

（一）部门主要职能。

深圳市龙华区妇幼保健院系龙华区唯一的集医疗、保健、预防、科研、教学、基层技术指导和信息管理于一体的区级妇幼保健机构。主要承担着妇幼保健、计划生育和健康教育三大职能，在上级部门和各级领导的大力支持下，始终坚持“以群众需求为导向，立足基层、实行差异性发展”的思路，全面按照“以保健为中心，促进生殖健康为目的，保健与临床相结合”的方针，大力推进临床保健业务发展，为全区近 300 万人口提供妇幼保健、计划生育服务、健康管理、妇女儿童诊疗与保健服务。积极落实健康惠民举措，将常住人口全部纳入妇女“两癌”免费筛查、妇女常见病筛查范围，并适时向流动人口覆盖。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

本年主要工作包括全面按照公立医院绩效考核指标的要求加强医院管理、人才配备、学科建设等，积极推进三级妇幼保健专科医院创建，推进医院整体满意度提升。具体工作包括：逐步完善住院部各项业务，持续加大人才引进；进一步加强医疗安全和风险防范的薄弱环节，切实加强医疗安全管理与风险防范工作；狠抓基础质量管理、核心制度落实，做好病案质量督查，加强医院感染、预防保健质控工作，特别是重点部门、重点环节、重点传染病的管理；制订与落实整改措施，并纳入综合目标管理与绩

效考核；继续加大学科建设和人才队伍建设，提高科研水平；按照“高起点、差异化”发展思路，建设品牌特色科室；重点打造了区级生殖医学中心、产前诊断中心，着力打造建设以妇幼健康为中心的视觉健康中心、儿童保健中心。

（三）2021 年部门预算编制情况。

深圳市龙华区妇幼保健院严格按照《中华人民共和国预算法》文件要求，成立以院长为主任的医院预算委员会并下设预算办公室和预算编制小组。各科室结合业务发展情况科学地测算各项经费，由预算编制小组汇编后形成预算草案经预算委员会讨论审核，全院统筹安排，合理合规编制 2021 年度预算，且通过年中绩效监控工作，次年绩效自评工作等方式，确保绩效目标设置清晰、细化、完成、合理。

2021 年深圳市龙华区妇幼保健院预算收入 38,222.69 万元，比 2020 年减少 3,157.64 万元，减幅 7.63%，其中：财政预算拨款 18,232.66 万元、事业单位经营收入 19,990.03 万元。预算支出 38,222.69 万元，比 2020 年减少 3,157.64 万元，减幅 7.63%。其中：人员支出 6,293.82 万元、公用支出 10,263.23 万元、对个人和家庭的补助支出 3.49 万元、项目支出 21,662.15 万元。

落实要求：计财科按月向院领导以及主管部门汇报及报送预算支出情况和月度预算执行情况，确保财政支出的及时性、准确

性、完整性。针对基本支出，人员经费按人事部门核定的工资、津贴、绩效等信息按时序进度均衡发放；公用经费按财政部门制定的相关支出定额标准严格审核后据实支出。针对一般性项目支出，根据业务科室提供的信息，明确具体的项目负责人，有计划、有步骤地执行年度预算。

（四）2021 年部门预算执行情况。

2021 年度决算本年收入合计 51,243.51 万元，较 2021 年初预算数 38,222.69 万元增加 13,020.82 万元。决算本年支出合计 48,723.5 万元（基本支出 15,540.25 万元，占比 31.89%；项目支出 33,183.25 万元，占比 68.11%），较 2021 年初预算数 38,222.69 万元增加 10,500.81 万元，收支增加主要原因为政府投资项目未纳入年初部门预算，财政拨款收入支出增加。

2021 年度财政拨款收入总计 24,444.67 万元；财政拨款支出总计 24,460.98 万元，年末财政拨款结转和结余 6.7 万元。与 2021 年年初预算数 18,232.66 万元相比，财政拨款总支出增加 6,228.32 万元。

2021 年度财政拨款基本支出 8,152.36 万元，占本年财政拨款支出的 33.33%，其中人员经费 3,300.25 万元，日常公用经费 4,852.11 万元；项目支出 16,308.62 万元，占总支出的 66.67%，其中基本建设类项目 4,448.64 万元。

全年财政预算支出执行率达到 99.63%。预算项目经费的使用严格按照相关制度和标准,采用由申报科室按照项目的进展自行统筹、由院办及计财科监督和审核的方式进行,各预算项目绩效管理按时按量完成,达到预期目标,产生了较好的经济效益和社会效益。

二、部门主要履职绩效分析

(一) 主要履职目标

2021 年是中国共产党成立 100 周年,是第二个百年奋斗目标和“十四五”规划的开局之年,医院在区委区政府和区卫生健康局的坚强领导下,在巩固好疫情防控成果的同时,坚决落实“健康龙华”战略部署,紧抓医疗安全,推进服务质量,全面稳步推进医院的规范化管理,实现了疫情防控与临床保健业务健康发展两不误的局面,确保“十四五”开好局、起好步。2021 年被中华妇女全国联合会评为全国维护妇女儿童权益先进集体。

(二) 主要履职情况

1. 加强党的建设,促进党建和业务工作双促双融

一是突出党史学习教育,打好思想建设“主体战”。开展多元化开展学习,并结合“我为群众办实事”,组织开展妇女健康义诊、口腔义诊、广西健康义诊等系列活动,先后开展 500 余场社区宣传活动、健康素养主题讲座、孕妇学校等。

二是注重基层组织建设，提升服务发展“战斗力”。加强组织建设，于2021年4月成立医院党委、纪委，9月完成党支部调整。坚持党建引领，精心打造健康服务V站、自助便民服务区、党建引领+妇幼特色党建展厅，打造“一站式”健康服务圈，建立党员志愿者服务制度，为患者提供多项便民服务和咨询。

三是强化党风廉政建设，营造风清气正“生态圈”。严格落实“两个责任”，开展谈话提醒24人次，组织108名新入职员工签订廉洁自律承诺书，全年无任何违规违纪情况出现。

四是推进宣传文化建设，巩固意识形态“主阵地”。把握舆论引导，坚持以精神文明建设和医院文化建设为抓手，大力弘扬和践行社会主义核心价值观，大力弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神，不断增强意识形态工作的凝聚力和引领力。

2. 加强队伍建设，高标准打造医学重点学科建设

一是高度重视人才梯队建设。为医院跨越式发展提供强大人才支撑，今年以来新引进人才108名，其中博士8人，研究生27人。目前累计区级高层次人才12人，区级优秀青年人才10人，区级青年人才40人，高素质的医护专业技术人员队伍规模不断扩大。

二是高度重视重点学科建设。注重特色专科业务的发展，今年新增区级重点学科为儿童保健科，区级重点学科建设单位为妇科，并积极筹建产前筛查与诊断中心，于2021年9月成立保胎

中心，治疗效果良好。新增合作的高校有电子科技大学（深圳）高等研究院，中国科学院深圳先进技术研究院等。

三是高度重视医学科研工作。积极申请博士后创新实践基地、申报省医学科研项目 3 项，申报 2022 年区医学科研基金 30 项，其中获批市科创委项目 2 项，授权发明专利 4 项，成功举办继续医学教育项目 7 项。

四是积极引进专家团队。成功引进广医三院陈敦金教授产科团队及中山二院张建平教授团队，以危重孕产妇救治和复发性流产保胎治疗为切入点，提高医院产科整体水平及知名度，完善科室设置。

3. 完善制度建设，提升医院内涵式管理服务水平

一是高效化管理，完善制度提供有力支撑。今年以来，为进一步规范医院管理，逐步形成全院上下按标准行医、按标准服务、按标准管理的长效机制，以深化改革为动力，新修订医院规章制度汇编 7 册，为促进医院健康有序发展提供了重要的制度保障，也为三级医院创建奠定了坚实的基础。

二是规范化采购，优化机制筑牢审计基础。为进一步加强采购的管理工作，使采购规范有序，达到节本降耗、预防腐败的目的，对全院采购审批流程进行规范，充实医院各类供应商库，实现了医院采购管理工作规范化、制度化、透明化。

三是常态化教育，弘扬医疗行业清风正气。在完善制度的同时，医院高度重视医德医风建设，将廉洁教育作为一项常态工作、

一项持久工作，将公务接待、公车私用、医疗服务过程中的收受“红包”等列入“四风”清单，并对各部门医疗收费管理开展联合监督检查，杜绝私收费、乱收费等违规违纪行为发生，取得实际效果，进一步弘扬医疗行业清风正气。

4. 发挥职能优势，持续擦亮全国健康促进区品牌

一是强化政策引领。出台一系列健教相关方案和规划，推进“将健康融入所有政策”，累计投入经费 2056 万元，其中健康素养提升项目经费同比 2020 年翻一番，为全区健促进工作开展提供强力保障。

二是完善工作机制。立足职能，指导全区 110 个社区居委会成立公共卫生委员会，于 2021 年 6 月正式揭牌，不断健全龙华区健康教育网络体系。稳步提升市民健康素养，**获得省级奖项 11 项，市级奖项 14 项。**

三是营造健康氛围。全力开展“1+6+N”健康系列体验馆建设工作，打造 4 家体验馆，构建家门口“沉浸式”的健康科普支持性场馆，持续扩大健康教育品牌的影响力。

5. 落实严防严控，坚决巩固疫情防控成果

一是主动担当作为，多维度守住疫情防控安全防线。全民核酸检测、疫苗接种是保护当前疫情防控成果的重要举措。医院以高度的责任感和使命感，克服天气炎热、人员短缺、时间紧张、任务繁重等困难，开设富士康、大浪商业中心等临时接种点，以及院外、社区排查核酸采样点，确保了我区两次大规模核酸检测

和全民疫苗接种工作的精准与高效，为全区疫情防控工作贡献龙华妇幼应有的力量。其中，在大浪街道各个社区布点开展大规模采样工作中，驻点的大浪街道龙平社区核酸采样现场一场暴雨中的“移动帐篷”短视频被各级各类媒体广泛报道，并登上央视，以实际行动生动诠释为民情怀。今年以来，累计出动医务人员上万余人次，接种疫苗共计 25.7 万人次，并支援宝安区、南山区、东莞市等地核酸检测，完成核酸采样超 142 万余人次，核酸检测 80 万余人次。

二是坚守院感底线，多层次健全院感防控三级机制。我院高度重视院感防控工作，全面强化全员、全部门、全过程的“大感控”理念，建立健全“医院感染控制委员会-医院感染管理科-临床医技科室感控小组”三级管理机制，提高院感防控能力，防范化解重大风险。出台完善一系列规章制度，优化院感防控，利用信息设备对重点科室、重点环节实现全流程闭环式实时管理。同时，实行院科两级院感防控督导检查，查找院感防控存在的短板漏洞，并定期开展全体员工核酸检测，累计开展 200 多次，检测人数达 6 万余人次，夯实疫情防控根基。

三是夯实防控意识，多形式做好疫情防控培训工作。今年以来，共计组织开展各种疫情防控专项培训 200 多场次，全员覆盖，不留空白，不留死角，包括全体医务人员以及管理、安保、后勤、第三方人员、陪护人员等，累计参与高达 6 万人次，做到全员掌握疫情防控知识、全员参与防控工作，落实人人都是防疫实践者，

将防疫的理念和措施，融入医疗服务的全过程、全环节，筑牢织密院内疫情防线。

（三）部门履职绩效情况

经济效益：今年我院整体业务量呈快速增长趋势，2021 年全年预估门（急）诊量 39 万，同比 2020 年增长约 38.79%；健康体检量 21.2 万；出院约 1 万人次，同比 2020 年增长约 16.55%；总手术 1.25 万人次，同比 2020 年增长约 39.93%。同时，充分用好妇幼医院特色优势，尤其是在全国分娩量均呈断崖式下降的情况下，**预计全年住院分娩量超 4200 人，较 2020 年同期增长 19.47%，位居全市住院分娩量前八名。**

社会效益：定期组织召开孕产妇、围产儿死亡评审和 5 岁以下儿童死亡评审，常态化开展专项督导工作，推动辖区妇幼服务水平不断提高，经过市卫健委初审和复审，我院作为龙华区出生缺陷干预中心顺利通过验收。孕产妇系统管理率 90.45%，围产儿死亡率 3.99‰，5 岁以下儿童死亡率 1.78‰，各项指标持续向好，均优于市级平均水平。大力推进医学重点学科建设，儿保科授予 2020-2024 年区级重点学科，妇科为区级重点学科建设单位。

公众满意度：2021 年来，我院牢牢抓住公立医院“公益”特性，以“三级”医院创建为契机，以“以患者为中心，我为群众办实事”实践活动为抓手，切实把以患者为中心的服务宗旨作

为落脚点，优化医疗服务质量，解决患者的关心事、操心事，修订印发了《深圳市龙华区妇幼保健院进一步提升公众满意度绩效奖惩方案》，制定并推行《深圳市龙华区妇幼保健院 2021 年提升公众满意度巡查督导方案》，通过多渠道、定期开展公众满意度调查、出院患者回访、问题分析报告发布等方式，全面了解就医患者的需求，并及时协调各相关科室予以解决，进一步优化患者就医环境，提升患者就医满意度、获得感。同时加强医务人员培训，引进专业咨询公司团队进行分析诊断，完善服务流程、改变就医体验、保障群众健康方面持续发力，为患者提供更多个性化服务和人文关怀。我院 2021 年公众满意度从第一季度的全市公立医院排名 40 名到第四季度的全市公立医院排名提升至 25 名。

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。

我院严格按照新政府会计准则、会计基础工作规范、以及财政管理相关制度，结合单位实际，制定资金管理相关制度，开展绩效管理相关工作，具体如下：

（1）预算编制时，按照“谁申请，谁申报绩效目标”的原则，由各项目负责人根据履职目标、项目年度目标及工作内容等设置绩效目标，填报《项目绩效目标申报表》。

（2）预算执行中，对绩效目标实现和预算执行进度实行“双监控”，对绩效信息适时进行跟踪监控，重点监控是否符合预算

批复时确定的绩效目标，发现预算支出绩效运行与原定绩效目标发生偏离时，及时采取措施予以纠正，并进行情况说明。

（3）预算完成后，对预算执行情况、项目实施效果开展自我评价，客观公平地评价绩效目标的实现程度，对于未完成原定目标的指标，进行原因说明。

（4）项目评价后，对绩效管理进行分析，对目前存在的问题提出改进建议，将问题及改进建议反馈给各项目负责人，并应用于 2021 年预算绩效管理中。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

在 2021 年部门整体绩效评价工作中，存在各科室对预算绩效管理的理解不够深刻，意识不强，设定绩效目标不够科学的问题。在接下来的工作中，我院针对上述问题，秉承“提高认识、强化管理、科学设定、注重实效”四个方面继续努力，建立健全绩效考核评价制度，不断增强我单位绩效考评的全面型、客观性和科学性，切实促进财政资金使用的绩效水平不断提高。

（三）后续工作计划、相关建议等。

1、进一步加强单位内部各科室的预算管理意识，严格按照预算编制的相关规章制度进行预算编制，且严格按照预算批复进行支出审核。

2、加强单位财务管理，健全单位财务管理制度体系，完善单位财务内控制度。

3、完善资产管理：规范各类资产的购置审批制度、资产使用管理制度等，加强单位内部的资产管理工作。

4、将预算绩效考核相关工作分配到具体项目负责科室，并加强对各科室相关人员的培训、沟通与配合，特别是针对《预算法》的学习培训，规范部门预算收支核算，切实提高我院预算收支管理水平。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

评分情况请查看附件。

附件：部门整体支出绩效自评表

附件 2



部门整体支出绩效自评表

(2021 年)

评价指标						参考评分标准	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		
部门决策	25	预算编制	10	预算编制合理性	5	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
				预算编制规范性	5	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
		目标设置	15	绩效目标完整性	8	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。	8

评价指标						参考评分标准	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		
				绩效指标明确性	7	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
部门管理	20	资金管理	8	政府采购执行率	2	1. 本指标得分=政府采购执行率×2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% 2. 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
				财务合规性	3	1. 预算执行规范性（1.5分）。按规定履行预算调整报批手续或未发生调整，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1.5分，否则酌情扣分。 2. 会计核算规范性（1.5分）。规范执行会计核算制度得1.5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。 3. 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

评价指标						参考评分标准	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		
				预决算信息公开	3	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
		项目管理	4	项目实施程序	2	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
				项目监管	2	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
		资产管理	3	资产管理安全性	2	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
				固定资产利用率	1	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



评价指标						参考评分标准	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		
		人员管理	2	财政供养人员控制率	1	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
				编外人员控制率	1	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
		制度管理	3	管理制度健全性	3	1. 部门制定了财政资金管理、财务管理、内部控制等制度（1 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 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
部门绩效	55	经济性	6	公用经费控制率	6	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。	6

评价指标						参考评分标准	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		
		效率性	20	预算执行率	6	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）	6
				重点工作完成情况	8	重点工作是指中央和省、市相关部门、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
				项目完成及时性	6	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
		效果性	20	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	20	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。	19



评价指标						参考评分标准	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		
		公平性	9	群众信访办理情况	3	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
				公众或服务对象满意度	6	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； 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。	6

附注：1.本表列示的各项指标为整体支出绩效评价共性指标，各单位可根据实际情况，增加能够更好反映评价对象业务特点的个性指标、删减不涉及的指标或对共性指标进行明确和细化。

2.各项指标的分值是参考分值，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。