

北京市人民政府办公厅

2021 年度公众满意度第三方调查经费项目

绩效评价报告

北京兴元嘉诚咨询有限公司



2022 年 5 月

目 录

摘 要	I
一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	4
二、绩效评价工作开展情况	7
(一) 绩效评价目的、对象及范围	7
(二) 绩效评价原则、方法及指标体系	7
(三) 绩效评价工作过程	8
三、综合评价情况及评价结论	9
四、绩效评价指标分析	10
(一) 项目决策情况	10
(二) 项目过程情况	14
(三) 项目产出情况	19
(四) 项目效益情况	22
五、主要经验及做法、存在的问题	24
(一) 主要经验及做法	24
(二) 存在的主要问题及原因分析	25
六、有关建议	26
(一) 制定业务制度，强化项目管理	26
(二) 注重反映项目效益全面性支撑材料的深挖，凸显项目效益	26
七、附件	26

摘 要

为深入贯彻《预算法》《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》有关精神，根据《北京市财政局关于开展 2022 年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669 号）文件要求，北京市人民政府办公厅（以下简称“市政府办公厅”）组织开展了公众满意度第三方调查经费项目绩效评价工作。从决策、过程、产出、效益四个方面对项目进行评价，综合得分为 91.96 分，评价等级为“优”。

北京市人民政府发布《关于印发北京市市级国家行政机关绩效管理暂行办法的通知》（京政发〔2009〕23 号）提出把服务对象的满意度作为评价工作的重要标尺，不断提升服务公众的水平，提高北京市市级行政机关履职效能。为做好公众满意度调查工作，市政府办公厅设立了 2021 年度“公众满意度第三方调查经费”项目，通过与专业的第三方机构合作，广泛收集群众对市级行政机关工作的意见建议，将公众反映的意见建议作为绩效反馈和整改的重要内容，促进各单位不断改进工作、提升服务水平。

项目立项政策依据充分，符合市政府办公厅及绩效办的职能职责要求，项目制定了较为清晰的绩效目标，资金分配合理，项目产出全部按计划完成，预算执行率 100.00%，项目成本控制措

施有效，取得了较好的效益。但存在项目业务制度有待进一步制定，验收标准有待规范，项目效益呈现不够全面，公众满意度调查结果有待进一步挖掘与分析，满意度评价参谋辅政作用的发挥有待提高等主要问题。

今后，项目应进一步完善项目业务制度，加强过程管控；进一步加强收集的公众意见建议的深度分析与挖掘，推动公众评价意见建议作为政府制定政策的重要参考。

2021 年度公众满意度第三方调查经费项目

绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

自 2004 年温总理正式提出“建设服务型政府”主张，并在十届全国人大三次会议《政府工作报告》中，明确阐述了服务型政府的内涵是“创新政府管理方式，寓管理于服务之中，更好地为基层、企业和社会公众服务”，北京市按照党中央、国务院关于建设人民满意的服务型政府的有关要求，坚持以人民为中心，聚焦人民群众普遍关心的问题，全面提高政府职能、规范行政行为、优化办事流程。据此，北京市自 2009 年正式启动市级国家行政机关绩效管理工作，2012 年开始对 16 个区政府实施绩效管理，一直以来注重坚持公众导向，并在绩效考评体系中设置公众满意度指标，同时每年委托第三方机构开展公众满意度调查，坚持用好政府绩效管理的多元评价和服务效果这一建设服务型政府的重要抓手。

绩效管理办公室（以下简称“绩效办”）作为北京市人民政府办公厅（以下简称“市政府办公厅”）的内设机构，负责市级行政机关绩效管理工作的日常监督管理，并对工作中存在的问题

进行研究，提出相关意见建议；协调指导市级行政机关绩效考评等工作；负责研究拟订区政府绩效评价指标体系和考评办法，组织开展对区政府的绩效管理，督促落实绩效整改措施等。基于上述职能规定和现实需求，为进一步客观衡量各单位依法履职和优化服务的情况，绩效办继续申请设立 2021 年度“公众满意度第三方调查经费”项目，旨在通过与专业的第三方机构合作，广泛收集群众对政府工作的意见建议，并将调查结果纳入年终绩效考评成绩，同时建立评价-反馈-再评价的问题整改机制，将公众反映的意见建议作为绩效反馈和整改的重要内容，促进各单位不断改进工作、提升服务水平。

2. 项目主要内容及实施情况

本项目为延续性项目，2021 年度该项目的计划工作内容主要为委托专业的第三方机构组织开展上年度满意度调查收尾工作及当年度市级行政机关及区政府满意度调查等工作，形成相应的调查结果分析、调查报告等工作成果。具体为：一是完成 2020 年度市级行政机关、区政府满意度调查结果分析和调查报告撰写工作；二是完成 2021 年度 55 个市级行政机关及 16 个区政府满意度调查，包括设计调查方案及调查问卷、调查执行、汇总调查数据和撰写调查报告等工作。

为落实中央和市委市政府坚持“过紧日子”、压减非紧急和

非必要项目支出的要求,按照第 46 次市政府党组会关于要进一步优化完善绩效考评工作的要求,绩效办结合工作实际,对项目工作内容进行了调整,具体为:一是为避免多头评价、重复评价,取消 2021 年度区政府满意度调查项目,年度考评实行与市级相关部门共享调查结果;二是对 2021 年度市级行政机关满意度调查需求进行优化调整,将以往第三方机构使用公司自有网站、电话访问系统开展调查,调整为与首都之窗、12345 市民非紧急救助热线等政府平台合作开展调查,第三方机构主要承担设计调查方案及调查问卷、汇总分析调查数据和撰写调查报告等工作。

经上述调整后,该项目 2021 年度拟开展的工作内容见表 1。截至 2021 年 12 月 31 日相关工作均已完成。

表 1: 项目主要内容及完成情况

序号	计划开展内容	调整后的工作内容	完成情况
2020 年度工作			
1	完成市级行政机关、区政府满意度调查结果分析和调查报告撰写工作	不涉及调整	完成
2021 年度工作			
2	完成 2021 年度 55 个市级行政机关及 16 个区政府满意度调查 ,包括设计调查方案及调查问卷、 调查执行 、汇总调查数据和撰写调查报告等工作	完成 2021 年度 55 个市级行政机关满意度调查,包括设计调查方案及调查问卷、汇总调查数据和撰写调查报告等工作	完成

3. 项目资金投入和使用情况

2021 年该项目年初预算 179.33 万元,全部为当年预算,其中:用于 2020 年度合同尾款 47.58 万元,用于 2021 年度工作预

计的首付款 131.75 万元。

因项目内容调整，经履行市政府办公厅预算调整程序并经北京市财政局批复后，该项目全年预算数调整为 91.16 万元，其中：2020 年度合同尾款 47.58 万元，2021 年度工作合同款 43.58 万元。截至 2021 年 12 月 31 日，资金全部支出，预算执行率 100.00%，具体情况见表 2。

表 2：项目预算及执行情况

单位：万元

序号	调整前项目内容	调整后项目内容	调整前预算金额	调整后预算金额	支出金额
1	2020 年度合同尾款	2020 年度合同尾款	47.58	47.58	47.58
2	2021 年度工作 预计的首付款	2021 年度工作合同款	131.75	43.58	43.58
合 计			179.33	91.16	91.16

（二）项目绩效目标

项目单位申报该项目时设定了包含上年度满意度调查服务合同尾款对应的工作，以及 2021 年度相关满意度调查工作两方内容。具体为：一是通过对 2020 年调查结果的分析，完成 55 个部门、16 个区政府满意度调查意见清单或分报告撰写，完成市级行政机关和区政府满意度调查总报告的撰写，完成 2020 年度市级行政机关满意度和区政府满意度调查委托服务合同尾款支付工作；二是根据 2021 年度考评工作需要，选取第三方调查机构，制定 2021 年度市级行政机关和区政府满意度调查方案、设

计调查问卷，采取多种调查方式，完成 1.5 万个样本的调查，汇总调查数据，测算 2021 年度公众对各市级行政机关、各区政府的满意度。2021 年度项目年度绩效指标情况，见表 3。

根据项目需求及经费调整情况，本项目年度目标及指标相应调整并报北京市财政局备案。2021 年度项目年度绩效目标及指标的调整情况，见表 4。

表 3：项目年度绩效指标（初始）

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量指标	2020 年度市级行政机关满意度调查总报告	1 份
		2020 年度市级行政机关满意度调查意见清单	55 份
		2020 年度区政府满意度调查总报告	1 份
		2020 年度区政府满意度调查分报告	16 份
		2021 年度市级行政机关综合满意度调查问卷	不少于 4 份
		2021 年度区政府公众满意度调查问卷	16 份
	质量指标	收集意见建议	真实客观
		调查数据	真实客观
	时效指标	完成 2020 年度市级行政机关、区政府满意度调查报告撰写	2021 年 1 月底前
		完成 2021 年度市级行政机关、区政府满意度调查项目合同签订	2021 年 7 月底前
		完成 2021 年度市级行政机关、区政府满意度调查执行工作	2021 年 12 月底前
		支付进度	2021 年 4 月底完成 2020 年市级行政机关、区政府满意度调查项目尾款支付；2021 年 8 月底完成 2021 年市级行政机关、区政府满意度调查项目首付款支付
	成本指标	2020 年度市级行政机关满意度调查项目尾款成本	不超过 21.48 万元
		2020 年度区政府满意度调查项目尾款成本	不超过 26.1 万元
		2021 年度市级行政机关综合满意度调查项目首付款成本	不超过 63.75 万元
		2021 年度区政府公众满意度调查项目首付款成本	不超过 68 万元
效果指标	效益指标	社会公众和服务对象反映问题有效整改	整改事项再评价满意度有所提升

表 4：项目年度绩效目标及绩效指标（调整后）

<p>年度目标：</p> <p>1. 通过对 2020 年调查结果的分析，完成 55 个部门、16 个区政府满意度调查意见清单或分报告撰写，完成市级行政机关和区政府满意度调查总报告的撰写，完成 2020 年度市级行政机关满意度和区政府满意度调查委托服务合同尾款支付工作。</p> <p>2. 根据 2021 年度考评工作需要，选取第三方调查机构，制定 2021 年度市级行政机关满意度调查方案、设计调查问卷，采取多种调查方式完成 5000 个样本的调查，汇总调查数据，测算 2021 年度公众对各市级行政机关的满意度。</p>			
一级指标	二级指标	三级指标	调整后指标值
产出指标	数量指标	2020 年度市级行政机关满意度调查总报告	1 份
		2020 年度市级行政机关满意度调查意见清单	55 份
		2020 年度区政府满意度调查总报告	1 份
		2020 年度区政府满意度调查分报告	16 份
		2021 年度市级行政机关综合满意度调查问卷	不少于 4 份
		2021 年度区政府公众满意度调查问卷	删除“2021 年度区政府公众满意度调查问卷 16 份”
	质量指标	收集意见建议	真实客观
		调查数据	真实客观
		完成 2020 年度市级行政机关、区政府满意度调查报告撰写	2021 年 1 月底前
		完成 2021 年度市级行政机关、区政府满意度调查项目合同签订	2021 年 7 月底前，删除“完成 2021 年度区政府满意度调查项目合同签订”
	时效指标	完成 2021 年度市级行政机关、区政府满意度调查执行工作	2021 年 12 月底前，删除“完成 2021 年度区政府满意度调查执行工作”
		支付进度	2021 年 4 月底完成 2020 年市级行政机关、区政府满意度调查项目尾款支付；2021 年 8 月底完成 2021 年市级行政机关满意度调查项目首付款支付，删除“完成 2021 年区政府满意度调查项目首付款支付”
	成本指标	2020 年度市级行政机关满意度调查尾款成本	不超过 21.48 万元
		2020 年度区政府满意度调查尾款成本	不超过 26.1 万元
		2021 年度市级行政机关综合满意度调查首付款成本	不超过 43.68 万元
		2021 年度区政府公众满意度调查首付款成本	删除“2021 年度区政府公众满意度调查项目首付款成本不超过 68 万元”
效果指标	效益指标	社会公众和服务对象反映问题有效整改	整改事项再评价满意度有所提升

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象及范围

根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）（以下简称“京财绩效2146号文”）、《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669号）（以下简称“京财绩效669号文”）等文件要求，聚焦市政府办公厅2021年度公众满意度第三方调查经费项目资金，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议，为相关部门科学决策、规范管理提供参考，进一步优化绩效管理工作，提高财政资金配置效率和使用效益。

（二）绩效评价原则、方法及指标体系

1. 评价原则和方法

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合、定性分析与定量分析相结合的方式，运用案卷研究、专家咨询、座谈访谈等方法，对项目决策、过程、产出、效益四方面进行综合评价。

2. 评价指标体系

根据京财绩效2146号文、京财绩效669号文等相关文件精神

神，结合项目特点，在与项目单位充分协商的基础上，评价工作组细化了该项目的绩效评价指标体系，详见附件 1。评价指标体系总分为 100 分，其中项目决策 10 分，项目过程 20 分，项目产出 40 分，项目效益 30 分。绩效评价综合绩效级别分为 4 个等级：

综合得分在 90（含）-100 分为优；

综合得分在 80（含）-90 分为良；

综合得分在 60（含）-80 分为中；

综合得分在 60 分以下为较差。

（三）绩效评价工作过程

1. 评价准备阶段

组建评价工作组；撰写项目绩效报告、准备绩效支撑资料；完成专家遴选、专家培训等相关工作，组建绩效评价专家组，包括 1 名业务专家、1 名绩效管理专家、1 名财务专家。

2. 评价实施阶段

结合项目特点，根据项目资金量及工作任务，评价工作组在资料审阅、线上及线下沟通的基础上，于 2022 年 4 月 22 日采用线上方式召开了专家评价会，专家组通过听取汇报、质询、查阅资料等方式，了解项目的执行情况，对该项目进行了综合评价。

3. 报告撰写阶段

评价工作组根据收集到的项目相关资料以及专家组意见，对项目决策、过程、产出及效益情况进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，报办公厅党组审议后向市财政局备案。

三、综合评价情况及评价结论

项目围绕客观衡量各单位依法履职和优化服务的情况，通过委托第三方机构开展公众满意度调查，广泛听取群众对政府工作的意见建议，并将调查结果纳入年终综合考评成绩，有助于建设人民满意的服务型政府，促进各单位依法履职和优化服务。

评价发现，项目立项政策依据及现实需求充分，符合市政府办公厅及绩效办的职能职责要求，项目制定了较为清晰的绩效目标，项目预算执行率 100.00%，资金支出规范，项目产出能够保质保量地完成，取得了较好的效益。但项目业务制度有待进一步完善，对项目完成质量的验收标准有待进一步规范。

综上，2021 年度公众满意度第三方调查经费项目综合评价得分 91.96 分，评价等级为“优”，具体得分情况见表 5。

表 5：综合评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	10	9.27	92.70%
过程	20	18.36	91.80%
产出	40	38.00	95.00%
效益	30	26.33	87.77%
合 计	100	91.96	91.96%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目立项政策依据及现实需求充分，符合市政府办公厅及绩效办的职能职责要求，项目制定了较为清晰的绩效目标，资金分配合理，但项目设置的个别绩效指标细化程度欠缺，可考核性稍差。该指标分值 10 分，得分为 9.27 分，得分率 92.70%。评分见表 6。

表 6：决策指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
决策 (10 分)	项目立项	立项依据充分性	2	2.00	100.00%
		立项程序规范性	1	1.00	100.00%
	绩效目标	绩效目标合理性	2	2.00	100.00%
		绩效指标明确性	2	1.57	78.50%
	资金投入	预算编制科学性	2	1.70	85.00%
		资金分配合理性	1	1.00	100.00%
合计			10	9.27	92.70%

1. 项目立项

（1）立项依据充分性

本项目立项符合《北京市人民政府关于印发〈北京市市级国家行政机关绩效管理暂行办法〉的通知》（京政发〔2009〕23 号）提出的“各单位要进一步增强服务意识……特别是要把服务对象

的满意度作为评价工作的重要标尺，不断提升服务公众的水平”的要求，与《北京市人民政府关于印发〈北京市人民政府督促检查工作的办法〉的通知》（京政发〔2015〕23号）提出的“将督查事项落实情况纳入政府绩效管理范畴。组织专家学者和第三方评估机构对决策落实效果进行绩效评估”的要求相契合，且与市政府办公厅绩效办的职能职责范围相符，属于部门履职所需。项目提供的服务成果主要用于衡量 55 个市级行政机关依法履职和优化服务的情况，是北京市推进建设人民满意的服务型政府的重要抓手，符合公共财政支持范围。项目内容与市政府办公厅其他项目不存在交叉重复，项目立项依据充分。

（2）立项程序规范性

该项目具有延续性质，以前年度形成了较为有效可行的工作流程及工作模式。项目立项申报阶段，绩效办根据以往年度项目实施情况、当年的年度工作要点、处室职能等，确定 2021 年度公众满意度第三方调查经费项目的主要内容、测算项目预算，并按照市政府办公厅及北京市财政局当年预算编制的要求，填报《项目申报文本》《项目支出绩效目标申报表》《项目预算支出明细表》等，提出项目立项申请。项目报请市政府办公厅分管主任批准，并提交市政府办公厅党组会研究决定后，列入市政府办公厅年度部门预算，经由市政府办公厅财务处报送北京市财政局

申请项目立项。项目于 2021 年 2 月获北京市财政局批复,项目执行期间申请 2 次资金调整及绩效目标调整,并履行了调整报批程序。项目按照规定程序申请,经集体决策后设立,审批文件及材料符合相关要求,项目决策程序规范。

2. 绩效目标

(1) 绩效目标合理性

项目立足于委托第三方机构开展公众满意度调查工作,年度绩效目标与“客观公正的评价各市级行政机关年度工作任务落实情况及社会效果,为年度综合考评提供依据,为各区政府、各市级行政机关绩效整改提供参考”的导向相符,与年度实际开展的工作内容密切相关,与项目预期产出效益相符。项目年初设定的绩效目标符合项目预算支出方向,与项目预算较为匹配;项目执行期间调整时,项目绩效目标随项目内容同步调整,且与调整后的资金额度相匹配。

(2) 绩效指标明确性

项目设置的年度绩效指标较为充分地反映了项目年度总体目标,与项目预期目标的计划情况相对应。但是,个别绩效指标在细化、量化程度上有所欠缺,如:质量指标设置为“收集意见建议,真实客观;调查数据,真实客观”,可考核性不足;效益指标设置不够全面、具体,不利于全面评价项目的绩效实现情况

和完成质量。

3. 资金投入

（1）预算编制科学性

根据上年度满意度调查收尾工作、当年度满意度调查工作两项工作内容，绩效办编制了项目年度预算，其中：前者主要依据上年度签订的服务合同为依据；后者绩效办针对性测算了 2021 年度满意度调查方案及调查问卷设计、调查执行、调查数据汇总分析及形成结果报告的各阶段工作所需的费用。最终编制形成了该项目的预算支出明细，费用主要由劳务费、专家费、交通费及印刷费构成。项目预算测算过程整体上较为合理，但当年度满意度调查工作费用测算有待进一步夯实，具体工作量与拟购买服务标准的匹配程度有待进一步细化。

（2）资金分配合理性

按照项目年度工作需求，预算编制阶段该项目预算按照两个方面进行测算，项目预算资金在项目内容间的分配（详见本报告表 2）分别是：上年度工作合同尾款 47.58 万元，当年度工作首付款 131.75 万元。项目预算资金在项目内容间的分配合理，不同内容的资金量与任务量相匹配。

项目预算批复后，绩效办结合“避免多头评价、与首都之窗等相关政府平台合作开展当年度满意度调查”等情况，对当年度

满意度调查工作的预算进行了调整,调整后当年度工作费用报预算评审的送审金额为 45.01 万元、审定金额为 43.68 万元,同年 9 月 26 日合同签订金额 43.58 万元,评审及采购节约资金 1.4357 万元。项目调整后的预算资金与项目内容及其重要程度相适应。

(二) 项目过程情况

项目预算资金到位及执行情况良好,执行过程比较规范。但项目过程管控、成果验收机制等有待完善,个别业务制度建设有待加强。该指标分值 20 分,得分 18.36 分,得分率 91.80%。评分见表 7。

表 7: 过程指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
过程 (20 分)	资金管理	资金到位率	2	2.00	100.00%
		预算执行率	4	4.00	100.00%
		资金使用合法合规性	4	4.00	100.00%
	组织实施	管理制度健全性	5	4.36	87.20%
		制度执行有效性	5	4.00	80.00%
合计			20	18.36	91.80%

1. 资金管理

(1) 资金到位率、预算执行率

根据《北京市财政局关于批复北京市人民政府办公厅(财务处)2021 年预算的函》(京财党政群指〔2021〕3 号)文件,该

项目年初预算批复金额为 179.33 万元，全部为当年预算。项目资金于 2021 年 2 月足额到位，资金到位率 100.00%，且到位及时。

2021 年 6 月，经《北京市财政局关于调整市政府办公厅项目经费预算的函》（京财党政群指〔2021〕1481 号）文件，核减项目经费预算 131.75 万元，同时追加项目预算 45.0157 万元；2021 年 9 月，根据《北京市财政局关于核减 2021 年度经费预算的函》（京财党政群指〔2021〕1830 号）文件核减项目金额 1.4357 万元。经调整后，该项目全年预算数为 91.16 万元¹。

截至 2021 年 12 月底，项目实际支出 91.16 万元，预算执行率为 100.00%。项目资金未出现年底集中支付情况，具体情况见表 8。

表 8：项目资金支出情况表

单位：万元

序号	支出内容		支出时间	合同金额	实际支出金额
1	2020 年度工作合同尾款	区政府满意度第三方调查经费合同尾款	2021. 03	26. 10	26. 10
		市级行政机关满意度第三方调查经费合同尾款	2021. 03	21. 48	21. 48
		小计	——	47. 58	47. 58
2	2021 年度工作合同款	市级行政机关满意度第三方调查经费合同首付款	2021. 09	30. 506	30. 506
		市级行政机关满意度第三方调查经费合同尾款	2021. 12	13. 074	13. 074
		小计	——	43. 58	43. 58
合计			——	91. 16	91. 16

¹ 45.0157-1.4357=43.58（当年度工作合同款）+47.58（上年度工作合同尾款）=91.16

（2）资金使用合规性

项目执行过程中，市政府办公厅财务处主要根据北京市行政事业单位财务制度及单位内部财务管理制度进行资金使用和财务管控。经核实，该项目进行了单独核算，能够做到专款专用，项目每笔资金支出均经过厅分管主任、处室负责人及财务处负责人审批，费用报销单、发票、合同及合同审核会签单、资金支付请示等原始凭证及附件齐全。根据获取的财务凭证认定项目财务数据真实、准确，会计核算规范，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。项目资金支出符合合同约定的用途，资金支出能够履行相关审批手续。

2. 组织实施

（1）管理制度健全性

业务管理制度方面。绩效办主要通过合同约定的方式对项目进行约束，与项目相关的业务管理制度或工作规程有待进一步制定。

财务管理制度方面。为了规范财务管理，市政府办公厅结合本单位实际情况，以前年度制定了《市政府办公厅机关财务监管小组工作办法》《市政府办公厅预算管理办法》《市政府办公厅预算绩效管理实施细则》《市政府办公厅采购管理办法》《市政府办公厅合同管理办法》《市政府办公厅固定资产管理办法》《市

政府办公厅会计管理办法》《市政府办公厅会计档案管理办法》《市政府办公厅财务报销管理办法》等一系列财务制度，形成了本单位的《内部控制管理手册》，从部门预算管理、采购管理、合同管理、固定资产管理、会计管理及财务监管机制等方面予以明确规定，财务制度较为健全。但专家提示，个别制度的时效性后续年度注意及时关注、适时更新，如：《市政府办公厅合同管理办法》第一条依据的《中华人民共和国合同法》已于 2021 年 1 月 1 日废止，以后年度应依据《民法典》及时修订该制度。

（2）制度执行有效性

执行过程规范性方面。绩效办于 2021 年 5 月启动项目当年度满意度调查执行机构的选取工作，考虑到上述工作调整后的预算低于 100.00 万元，即按照《市政府办公厅采购管理办法》的有关规定，采取三方比选的方式选取满意度调查执行机构。首先，为确保三方比选客观公正，绩效办参照公开招标的有关程序和要求，研究拟制了三方比选的工作程序和比选标准。其次，在市场调研的基础上，绩效办召开支部大会集体研究选取了 4 家符合资质条件的候选机构，比选方案和评分标准经分管领导批准后，分别组织项目需求说明、实施方案申报和比选工作，并于 7 月 16 日邀请 5 名专家组成评审组对 4 家候选机构进行现场沟通、独立打分。最后，经现场汇总专家评审得分，北京格物致胜咨询有限

公司得分排名第一，根据专家评审组的推荐意见并报分管主任批准，三方比选结果及项目合同文本经市政府办公厅财务监管小组会审议同意后，该公司为当年度市级行政机关满意度调查的执行机构，并正式签订服务合同，及时支付费用。综上，项目采购、合同签订等组织实施过程规范。

调整手续完备性方面。项目共涉及两次调整，一是取消了2021年度对16个区政府的满意度调查工作，二是将以往由第三方机构使用公司自用网站、电话访问系统开展调查的方式，调整为与首都之窗、12345市民非紧急救助热线等政府平台开展合作调查。调整的原因主要为减少重复调查因素，充分利用政府资源共享优势，调整调查方式，有效控制成本。两次调整均有相应的请示、批复文件，项目内容调整、预算调整及绩效目标调整的手续完备。

档案资料完备性方面。项目实施中有关的采购资料、项目合同书、验收报告、项目成果文件等资料齐全后能够及时归档，项目关键业务过程性档案资料留存较为完备，且保存较为完整，但验收质量评定的支撑材料不足。

保障条件落实方面。在项目正式启动实施后，绩效办根据年度工作安排及职责分工，确定一名工作人员负责日常联系，全程监督项目的执行。第三方调查机构按照项目实施方案的要求，组

建项目团队，人员条件落实情况到位。

项目质量可控性。项目日常监督主要采取每周汇报、阶段性汇报等方式把控项目质量。包括：一是第三方调查机构每周提交《工作周报》，汇报工作进展情况及下周工作计划，绩效办审核发现与项目实施方案不符的，及时反馈并督促其整改；对调查中遇到的困难，绩效办及时予以协调解决；二是在方案设计、问卷设计、数据汇总、结果测算、撰写报告等关键环节，第三方调查机构进行专题汇报征求绩效办意见，绩效办组织有关单位共同研究；三是在项目执行期间，绩效办发现进度迟滞或质量缺陷等重大问题，经集体研究后向第三方调查机构反馈问题及整改要求，确保高质量完成调查任务。项目质量管控措施较为有效。

（三）项目产出情况

项目年度产出全部按照预期目标完成，产出质量通过绩效办验收，各项工作完成及时，项目实施过程中采取了一定成本节约措施，但验收标准有待进一步规范，反映问卷设计及统计结果分析专业性的质量评估有所欠缺。该指标分值 40 分，得分 38.00 分，得分率 95.00%。评分见表 9。

表 9：产出指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
产出 (40 分)	产出数量	2020 年度合同尾款对应工作实际完成率	10	10.00	100.00%
		2021 年度合同款对应工作实际完成率	10	10.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
续上页	产出质量	质量达标率	10	8.00	80.00%
	产出时效	完成及时性	5	5.00	100.00%
	产出成本	成本节约率	5	5.00	100.00%
合计			40	38.00	95.00%

1. 产出数量

2020年度合同尾款对应工作。计划完成2020年度市级行政机关满意度调查总报告1份；2020年度市级行政机关满意度调查意见清单55份；2020年度区政府满意度调查总报告1份；2020年度区政府满意度调查分报告16份。以上各项成果于2021年1月底完成编制并上报，完成率100.00%

2021 年度合同款对应工作。计划完成 2021 年度市级行政机关综合满意度调查问卷不少于 4 份，包括根据 2021 年度考评工作需要，选取第三方调查机构，制定 2021 年度市级行政机关满意度调查方案、设计调查问卷，采取多种调查方式完成 5000 个样本的调查，汇总调查数据，测算 2021 年度公众对各市级行政机关的满意度。

截至 2021 年 12 月 21 日，上述工作均按计划完成。具体完成情况为：一是完成 2021 年度对 57 个市级行政机关的问卷调查实施方案和调查问卷设计；二是完成 2021 年度对普通公众和社会对象的满意度调查，有效样本总量达 6000 个；三是完成 2021 年度满意度调查数据的处理与分析，撰写形成 57 个市级行政机

关满意度调查分报告、市级行政机关满意度调查总报告；四是完成 2021 年度公众对各市级行政机关满意度的测算。

2. 产出质量

本项目涉及的三次满意度调查（2020 年度市级行政机关满意度调查、2020 年度区政府满意度调查、2021 年度市级行政机关满意度调查），均采取随机抽样的方式选取调查对象，并综合运用电话调查、网络调查、现场访问、集中座谈等多种调查方式对回收的调查数据进行甄别和复核，以确保调查数据和收集的意见建议真实客观。调查数据和意见建议清单质量基本达到了预期目的，且通过了绩效办的验收，但验收标准有待进一步规范，专家认为反映问卷设计及统计结果分析专业性的质量评估有所欠缺。

3. 产出时效

除个别工作因受疫情影响与预期计划相比略有延迟外，其余各项工作的进度能够按照合同约定的条款序时开展，具体完成情况见表10。

表 10：项目产出时效指标计划完成情况对比表

指标	指标内容	计划指标值	实际完成值
时效指标	完成 2020 年度市级行政机关满意度调查报告撰写	2021 年 1 月底前	2021 年 1 月底前
	完成 2021 年度市级行政机关满意度调查的合同签订	2021 年 7 月底前	2021 年 8 月 12 日
	完成 2021 年度市级行政机关满意度调查执行工作	2021 年 12 月底前	2021 年 12 月底前

指标	指标内容	计划指标值	实际完成值
续上页	支付进度	2021年4月底完成2020年市级行政机关、区政府满意度调查尾款支付；2021年8月底完成2021年市级行政机关满意度调查首付款支付	2021年3月底前完成上年度尾款支付；2021年9月底前完成当年度首款支付，12月底前完成当年度尾款支付

4. 产出成本

项目实施过程中，绩效办能够按照党中央国务院厉行节约、“过紧日子”等有关要求执行。包括2020年度市级行政机关及区政府满意度调查按照上年度合同约定及时支付相关款项；2021年度市级行政机关满意度调查按照预算评审审定金额为预算控制价，通过三方比选方式确定满意度调查执行机构，未出现流标、金额突破预算控制价的情况。项目成本控制情况较好。

（四）项目效益情况

项目的实施对客观衡量各单位依法履职和优化服务情况的促进作用明显，对助力建设人民满意的服务型政府的促进作用较为显著，但项目效益的呈现不够全面，社会公众知晓率、参与度有待进一步关注。该指标分值 30 分，得分 26.33 分，得分率 87.77%。评分见表 11。

表 11：效益指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
效益 (30 分)	项目效益	对衡量各单位依法履职和优化服务情况的促进作用	20	18.00	90.00%
		对助力建设人民满意的服务型政府的促进作用	10	8.33	83.30%
合计			30	26.33	87.77%

1. 对衡量各单位依法履职和优化服务情况的促进作用

一是满意度问卷设计时，主要围绕“全面履职”和“重点工作”两方面内容对调查单位针对性、个性化设计调查问卷，有助于直接受益群体及广大社会群众通过表达主观感受的方式，对各市级行政机关（各区政府）履职情况提出建议与期待。

二是满意度问卷分析时，既注重收集公众的意见建议，又重视对调查数据和意见建议的深入分析，以便测算各单位的满意度得分。前者经过分析梳理形成各单位《社会公众和服务对象意见建议清单》，后者主要是形成各单位《满意度评价报告》。

三是满意度调查结果应用，各单位《满意度评价报告》能够为政府绩效管理年终考评提供重要依据，各单位《社会公众和服务对象意见建议清单》随年度考评结果向各单位通报，对各市级行政机关（各区政府）年度履行职责和优化服务产生了积极影响。但满意度调查的社会公众知晓率仍偏低，有待进一步加大对社会面的宣传力度，通过微信公众号、小视频宣传等方式，增加社会公众的参与度。

2. 对助力建设人民满意的服务型政府的促进作用

绩效办通过统计近两年结果显示，公众对政府的满意度处于稳步提升态势，2021年市级行政机关、区政府公众满意度分别比上年度提升1.42分、2.00分，一定程度能够从侧面反映政府履职

效能与服务水平在逐年提高。但项目实施后，对助力建设人民满意的服务型政府的促进作用主要是通过满意度调查中公众反映的问题作为绩效整改事项反馈给各单位的方式，推动其不断改进工作、提升服务。各行政机关、区政府对调查报告及满意度调查结果的整改、再反馈等处于“评价-反馈-再评价”问题整改机制的循环之中（整改落实情况通过与前一年度的得分对比予以体现），建议进一步加强对调查所收集的公众意见建议的深度分析与挖掘，推动公众评价意见建议作为政府制定政策的重要参考，为助力建设人民满意的服务型政府夯实基础性工作。

五、主要经验及做法、存在的问题

（一）主要经验及做法

1. 注重数据共享共用，有效降低调查成本

一是项目单位重视相关市级部门各专项工作满意度调查结果的数据共享共用，能够有效避免多头评价、重复评价；二是共享运用北京市“接诉即办”和政务服务“好差评”等大数据信息，探索运用互联网开展满意度调查，能够有助于降低调查成本，经济高效的完成调查工作。

2. 持续优化调查需求，多方参与项目实施

一是项目单位在确定满意度调查需求时，注重与政府绩效管理工作的一致性、与年度重点工作相互关联的基础上，优化满意

度调查需求；二是逐步形成政府组织、专家参与、第三方机构实施的协同工作机制，在问卷设计、数据分析、报告撰写等关键环节，采取相关领域专家共同研究、绩效办审核把关等方式，既充分发挥第三方机构在调查理念、调查技术、调查队伍等方面的专业优势，也弥补了其对政府部门职责分工把握不准、对公共政策理解不深、不透的不足。

（二）存在的主要问题

1. 项目业务制度等有待进一步制定，验收标准有待规范

一是项目单位主要通过合同约定的方式对项目进行约束，与项目相关的业务管理制度或工作规程有待进一步制定；二是项目的验收标准有待进一步规范，履约验收单仅对完成情况进行了验收，反映调查工作完成质量的专业性评估标准有待进一步明确，验收质量评定的支撑资料不足。

2. 项目效益呈现不够全面，社会公众知晓率、参与度有待进一步关注

一是满意度调查的社会公众知晓率偏低，有待进一步加大对社会面的宣传力度，增加社会公众的参与度；二是各单位（行政机关、区政府）对调查报告及满意度调查结果的整改、再反馈等处于“评价-反馈-再评价”问题整改机制的循环之中，公众满意度调查结果有待进一步挖掘与分析，通过满意度评价发挥参谋辅

政作用有待提高。

六、有关建议

（一）制定业务制度，强化项目管理

一是建议项目单位全面履行管理主体职责，及时制定相关业务制度或工作规程，为项目的顺利实施夯实制度保障；二是重视反映项目质量的相关支撑材料，为客观评价项目年度产出完成质量提供依据，有序推进和指导项目的实施。

（二）注重反映项目效益全面性支撑材料的深挖，凸显项目效益

建议进一步加强对满意度调查时所收集的公众意见建议的深度分析与挖掘，推动公众评价意见建议作为政府制定政策的重要参考，为助力建设人民满意的服务型政府夯实基础性工作。

七、附件

附件1. 专家意见汇总书

附件2. 专家组情况表

附件3. 反映绩效的相关图片

附件4. 项目评价指标体系及评分表

(本页为签字盖章页)

北京兴元嘉诚咨询有限公司

(盖章)

2022年5月5日

主评人签字: 孙瑞果

北京市项目支出绩效评价 专家意见汇总表

项目名称: 2021 年度公众满意度第三方调查经费项目

项目单位: 北京市人民政府办公厅（本级）

主管部门: 北京市人民政府办公厅（财务处）

评价时间: 2022 年 4 月 22 日

一、专家评分汇总表

评价指标及分值			专家评分汇总			
评价指标		分值	专家 1	专家 2	专家 3	平均
决策	项目立项	3	3.00	3.00	3.00	3.00
	立项依据充分性	2	2.00	2.00	2.00	2.00
	立项程序规范性	1	1.00	1.00	1.00	1.00
	绩效目标	4	3.60	3.50	3.60	3.57
	绩效目标合理性	2	2.00	2.00	2.00	2.00
	绩效指标明确性	2	1.60	1.50	1.60	1.57
	资金投入	3	2.80	2.50	2.80	2.70
	预算编制科学性	2	1.80	1.50	1.80	1.70
	资金分配合理性	1	1.00	1.00	1.00	1.00
过程	资金管理	10	10.00	10.00	10.00	10.00
	资金到位率	2	2.00	2.00	2.00	2.00
	预算执行率	4	4.00	4.00	4.00	4.00
	资金使用合规性	4	4.00	4.00	4.00	4.00
	组织实施	10	8.60	8.00	8.47	8.36
	管理制度健全性	5	4.60	4.00	4.47	4.36
	制度执行有效性	5	4.00	4.00	4.00	4.00
产出	产出数量	20	20.00	20.00	20.00	20.00
	上年度合同尾款对应工作的实际完成情况	10	10.00	10.00	10.00	10.00
	当年合同款对应工作的实际完成情况	10	10.00	10.00	10.00	10.00
	产出质量	10	8.00	8.00	8.00	8.00
	质量达标情况	10	8.00	8.00	8.00	8.00
	产出时效	5	5.00	5.00	5.00	5.00
	完成及时性	5	5.00	5.00	5.00	5.00
	产出成本	5	5.00	5.00	5.00	5.00
	成本节约情况	5	5.00	5.00	5.00	5.00

评价指标及分值			专家评分汇总			
评价指标		分值	专家 1	专家 2	专家 3	平均
效益	项目效益	30	25.00	27.00	27.00	26.33
	对衡量各单位依法履职和优化服务情况的促进作用	20	18.00	18.00	18.00	18.00
	对助力建设人民满意的服务型政府的促进作用	10	7.00	9.00	9.00	8.33
合计		100	91.00	92.00	92.90	91.96

二、专家评价综合意见

评价得分	91.96 分
绩效级别	优(90 分以上) <input checked="" type="checkbox"/> 良(80-90 分) <input type="checkbox"/> 中(60-80 分) <input type="checkbox"/> 差(60 分以下) <input type="checkbox"/>

附件 2

专家组情况表

项目名称：2021 年度公众满意度第三方调查经费项目

姓名	工作单位	职称/职务	专业	联系方式
鞠英	北京市财政局(退休)	高级经济师	财政财务	13501212802
王勤	北京市统计局(退休)	高级统计师	财务管理	13901069769
庞世辉	北京市社会科学院	副研究员	公共管理	13641275164

反映绩效的相关图片



图 1：满意度调查网站入口截图

附件4

项目评价指标体系及评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
决策	10	项目立项	3	立项依据充分性	2	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家及北京市法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	评价要点①-④，标准分各0.4分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。 评价要点⑤标准分0.4分，项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目无重复无交叉重叠，得0.4分，否则不得分。	2.00	——
				立项程序规范性	1	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	评价要点①标准分0.4分，评分要点②③标准分各0.3分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.00	——
		绩效目标	4	绩效目标合理性	2	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	评价要点①为该指标的否定性要点，若项目未设定绩效目标且无其他可考核的工作任务目标，则本条指标不得分；若项目设定了绩效目标或其他可考核的工作任务目标，得0.5分，同时按评价要点②-④确定该指标得分。 评价要点②-④，标准分各0.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	2.00	——

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上页	续上页	续上页	续上页	绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	评价要点①为该指标的否定性要点，若项目未将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，则本条指标不得分；若项目将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得1分，同时按评分要点②③确定该指标得分。 评价要点②③，标准分各0.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.57	质量指标、效益指标细化程度欠缺，可考核性稍差。
		资金投入	3	预算编制科学性	2	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算测算依据是否充分，是否按照标准编制。	评价要点①②，标准分各0.7分；评价要点③，标准分0.6分； 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.70	当年度满意度调查工作费用测算有待进一步夯实，具体工作量与拟购买服务标准的匹配程度有待进一步细化。
				资金分配合理性	1	项目预算资金分配是否有测算依据，与项目实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	①预算资金分配依据是否充分，项目总成本与年度预算是否存在较大（5%及以上）偏差（侧重评价资金结构合理性）； ②各项任务的资金分配额度是否合理，与其任务量、重要性等是否相适应。	评价要点①②，标准分各0.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.00	——

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
过程	20	资金管理	10	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	得分=资金到位率*标准分，超过标准分的按标准分计。	2.00	——
				预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	得分=预算执行率*标准分，超过标准分的按标准分计。	4.00	——
				资金使用合规性	4	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ②资金支出是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ③项目是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ④项目资金是否独立核算； ⑤是否存在违反国家财经法规、财务管理制度以及有关专项资金管理办法规定的其他情况。	评价要点①-⑤类问题中，每出现1类问题扣1分，同类问题不重复扣分，扣完为止。	4.00	——
		组织实施	10	管理制度健全性	5	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	评价要点①标准分2分，项目实施单位制定或具有相应的财务和业务管理制度，得2分；制定或具备财务或业务管理制度其中一种的得1分；业务和财务制度均未制定的，该指标不得分。 评价要点②标准分3分，其中财务和业务管理制度各占1.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	4.36	与项目相关的业务管理制度或工作规程有待进一步制定。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上页	续上页	续上页	续上页	制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①项目采购、合同签订、结项验收等组织实施是否符合相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整或支出调整手续是否完备； ③项目采购、合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位； ⑤项目过程管控措施是否落实到位。	评价要点①-⑤，标准分各1分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	4.00	项目过程管理和质量把控的资料有待进一步归集。
产出	40	产出数量	10	上年度合同尾款对应工作的实际完成情况	10	项目实际产出数量较计划的比较，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 实际产出数：截至评价时点，项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数：2020年度市级行政机关满意度调查总报告1份；2020年度市级行政机关满意度调查意见清单55份；2020年度区政府满意度调查总报告1份；2020年度区政府满意度调查分报告16份。	得分=实际完成率*标准分，超过标准分的按标准分计。	10.00	——
			10	当年合同款对应工作的实际完成情况	10	评价要点同上。 计划产出数：2021年度市级行政机关综合满意度调查问卷不少于4份，具体为： ①完成2021年度对56个市级行政机关的问卷调查实施方案和调查问卷设计； ②完成对普通公众和社会对象的满意度调查，有效样本总量不少于5000个； ③完成调查数据的处理与分析； ④测算2021年度公众对各级行政机关的满意度。	基本完成的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*指标分值； 部分完成的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*指标分值； 完成程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	10.00	——	

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上页	续上页	产出质量	10	质量达标情况	10	项目实际产出质量达标情况较计划的比较,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	项目实际产出的质量是否达到预期标准,包括:提交的成果文件内容是否完整,收集的意见建议、调查数据是否真实客观,结论与实际情况是否相符,是否通过验收。	基本达标的,对应分值区间为(100%(含)-80%(含))*指标分值; 部分达标的,对应分值区间为(80%-60%(含))*指标分值; 达标程度较低的,对应分值区间为(60%-0)*指标分值。	8.00	验收标准有待进一步规范,反映问卷设计及统计结果分析专业性的质量评估有所欠缺。
		产出时效	5	完成及时性	5	项目实际完成时间与计划完成时间的比较,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	实际完成时间:项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间:按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	主体或关键性工作按计划开展的,对应分值区间为(100%(含)-80%(含))*指标分值; 部分主体或关键性工作按计划开展的,对应分值区间为(80%-60%(含))*指标分值; 大量主体或关键性工作未按计划开展的,对应分值区间为(60%-0)*指标分值。	5.00	——
		产出成本	5	成本节约情况	5	项目前期及实施过程所采取的成本控制措施是否健全、合理,项目成本控制措施是否有效,用以反映和考核项目产出成本的成本节约情况。	①项目前期及实施过程所采取的成本控制措施是否健全、合理; ②项目是否存在单项支出明显高于预算,差异原因是否合理; ③项目支出单价是否符合政府定额、行业标准或市场平均水平。	评价要点①-③,标准分各**分: 基本符合评价要点的,对应分值区间为(100%(含)-80%(含))*标准分; 部分符合评价要点的,对应分值区间为(80%-60%(含))*标准分; 与评价要点相符程度较低的,对应分值区间为(60%-0)*标准分。	5.00	——

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
效益	30	项目效益	30	对衡量各单位依法履职和优化服务情况的促进作用	20	项目实施所产生的社会效益。	项目实施所产生的社会效益。 ①通过项目的实施，广大民众是否通过表达主观感受等方式，对各市级行政机关（各区政府）履职情况提出建议与期待； ②对各市级行政机关（各区政府）年度履行职责和优化服务是否产生积极影响。	基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*指标分值； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*指标分值； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	18.00	社会公众知晓率偏低，可加大对社会面的宣传力度，通过微信公众号、小视频进行宣传，增加社会公众的参与度。
				对助力建设人民满意的服务型政府的促进作用	10	项目实施所产生的可持续影响。	项目实施所产生的可持续影响。 通过项目的实施，对所收集的群众意见建议，是否能够为年度政府绩效考评、反馈整改提供客观依据，是否有助于促进行政机关对群众关注事件的改进，是否有利于提升行政机关的服务水平，是否能够为政府制定相关政策提供参考，为建设人民满意的服务型政府提供助力。	基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*指标分值； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*指标分值； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	8.33	公众满意度调查结果有待进一步挖掘与分析，满意度评价参谋辅政作用的发挥有待提高。
得分合计									91.96	——