

2020 年度部门整体绩效自评报告

部门名称（公章）：深圳市物业专项维修资金管理中心

填报人：肖烨

联系电话：83781559

一、部门（单位）基本情况

（一）部门主要职能

我中心主要职能是：负责对物业专项维修资金的收取、存储、使用、增值和查询等工作进行统一管理；接受和处理相关投诉；负责组织建立全市统一的物业专项维修资金信息化管理系统；指导和监督各区物业专项维修资金业务管理工作；分析研究相关信息和动态，为政府制定相关法规、规章和政策提供依据；承办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

2020 年是深圳经济特区建立 40 周年，也是建设粤港澳大湾区和深圳建设中国特色社会主义先行示范区全面铺开、纵深推进的关键之年。维修金中心始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在局领导的正确带领下，着力抓党建、强根基、破难题、稳民生，较好地完成了市局交办的各项工作任务。重点工作任务主要有：合理统筹，实现资金收益最大化；全面试行，推进维修金使用流程优化；修订法规，完善维修金管理制度；主动作为，全力开展维修金缴交工作；科技引领，推进信息化建设助力管理升级。

（三）2020 年部门预算编制情况

我中心 2020 年部门年初预算数为 1045.10 万元，年中追加调整指标 180.44 万元，调整后预算数为 1225.54 万元，主要是因为中心人员经费支出有所增加。财政拨款支出为 1204.04 万元。预算的编制符合财政部门的相关要求和规范，绩效目标与我中心职能紧密相关，指标明确、细化、可衡量，具有较强的可执行性，同时也便于完成情况的考核及评价。

（四）2020 年部门预算执行情况

1. 资金管理

我中心年初预算数为 1045.10 万元，年中追加调整指标 180.44 万元，调整后预算数为 1225.54 万元，支出数为 1204.04 万元。第一季度预算执行率为 36.48%，第二季度预算执行率为 52.46%，第三季度预算执行率为 77.38%，全年预算总执行率为 98.25%。本年度项目支出预算调整未超过 10%，各个项目的支出付款均按计划稳步推进，并按时完成预决算公开。2020 年我中心无财政结转结余资金，政府采购预算金额 3 万元，实际支出金额 3 万元，按年初预算稳步完成政府采购项目。

2020 年，我中心严格按照财政批复的预算数，合理有效的安排全年各项支出，倡导勤俭办事、反对奢侈浪费，在合法合规的前提下，加快预算执行进度，避免年底突击花钱，确保各项资金的使用落到实处。

2. 人员管理

我中心属财政补助事业单位，现有事业编制 17 名，技术类雇员 3 名，辅助类雇员 2 名，总编制 22 名。截止 2020 年底，共有事业编制人员 17 人、辅助类雇员 2 人，在岗人员总数 19 人。

3. 项目管理

我中心采购程序如下：

- (1) 成立采购领导小组指导和监督采购实施全过程；
- (2) 成立采购实施小组，并在采购领导小组的指导监督下开展工作；
- (3) 采购实施小组对不同的采购项目分别采取竞争性谈判、询价、单一来源谈判采购等方式开展工作，按货比三家、价低者得的原则确定供应商。采购实施小组应以书面形式向采购领导小组汇报采取具体采购方式的原因，采购领导小组负责审批。

聘请万商天勤（深圳）律师事务所的资深律师团队作为本中心专职法律顾问，提供法律咨询及法律意见。2020 年度我中心预算没有需要招

投标及建设的项目。

4. 资产管理

2020 年末，我中心资产总额是 40.80 万元，固定资产原值 138.28 万元，累计折旧 104.44 万元，固定资产净值是 33.84 万元，占资产总额比 82.94%。

5. 制度管理

我中心的《维修金中心办事规则》对预算、财务处理程序、现金及银行存款、支出、往来款项都设立相应的规定。对预算方面另外还有《年度预算审批作业指导书及流程图》以及《预算调整审批作业指导书及流程图》来规范我中心有关预算的工作。

二、部门（单位）主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

2020 年我中心主要履职目标如下：做好《深圳经济特区物业管理条例》相关配套文件修订工作，出台了《深圳市物业专项维修资金管理规定》以及《深圳市物业管理电子投票规则》；为保障广大业主切身利益，全力开展日常维修金收缴和首期维修金追缴工作；清理维修资金系统业务数据及物业管理区域基础数据，借助信息化手段实现管理智能化；党建引领，做好各项业务办理，着力强化基础建设。

（二）主要履职情况

1. 为做好《深圳经济特区物业管理条例》相关配套文件修订工作，维修金作为“房屋养老金”，关乎社会和谐和业主切身利益，相关制度的修订出台备受社会关注。《深圳市物业专项维修资金管理规定》经市政府同意，于 2020 年 11 月 1 日起正式实施，进一步构建和完善了我市维修资金管理制度体系，从源头优化了维修资金管理机制、破解了管理难

题。为抓好政策落地落实，全面启动了法规培训和政策宣贯工作，并在《深圳商报》和《深圳特区报》、局官网和微信公众号刊登《深圳市物业专项维修资金管理规定》政策解读，切实提高广大业主对维修资金的正确认识，营造良好氛围。《深圳市物业管理电子投票规则》于2020年8月11日发布实施，完善了业主大会会议采用互联网方式表决的工作规则，规范了全市物业管理电子投票活动的管理，有效破解业主大会召开难、表决难的老大难题，切实维护广大业主的合法权益。

2. 多年来，南山区科苑花园、桃源村、益田村、景田住宅等小区因历史原因致使物业区域划分不明确、物业基础数据不清晰，导致维修资金一直无法使用，其诉求多年上访未彻底解决，按照“民有所呼，我有所应”信念要求，中心主动作为、攻坚克难，破解小区多年历史顽疾。一是勤于调研，创新思路，深入小区逐户排查，逐一统计核查物业基础数据，对群众反映的问题及时梳理，找到切实可行的解决办法并坚决落实到位。二是市区联动，形成合力，局领导带队多次奔赴科苑花园和桃源村小区实地考察，听取基层民意，彻底解决物业管理区域划分和维修资金使用难题，南山区科苑小区业委会还专门送来感谢信，感谢局领导和中心所给予的支持与帮助，称赞市住建局高效为民的工作作风，不愧为高效特区政府。三是强化指导，分类交办，以市局名义向福田区住建局发出《深圳市住房和建设局关于做好益田村和景田住宅区分户信息有关工作的通知》，指导福田区住建局做好益田村和景田住宅区分户信息比对、核实和确认工作。

3. 组织全面理清维修资金系统自2009年以来的电子数据。一是已形成《深圳物业专项维修资金管理系统业务数据清理方案》及各项清单，以物业区域为单位，建立财务数据、系统业务记录数据、系统账目数据

和纸质档案的对应关系。二是按照发现问题、数据分析、制定处理办法、开发清理工具、处理问题数据、清理结果验收入库的数据清理步骤，根据实际情况整理出数据清理优先级，按优先级处理数据。三是开发了系统重建工具，重新录入纸质业务档案记录。目前已形成全面详实的清理数据，并提出了下一步的解决思路，确保全市物业专项维修资金数据准确和完整。

4. 坚持党建引领，推动业务同部署、同落实，坚持把群众“急难愁盼”问题与营造美好居住环境密切结合，构建起“多方联动”诉求解决机制，切实为民服务解难题。今年来，共办理维修金业务文 628 份，处理涉及维修金收缴、维修金使用等投诉信访、咨询 132 宗，处理 12345 电话投诉 45 件，办理行政复议 1 件、行政诉讼 2 件、信息公开 3 件，完成政协提案 1 件，并配合物业处完成人大建议和政协提案 3 件；处理或转办数据更改申请及系统功能需求 304 份，对预、结算超过 100 万元的维修工程，进行现场查看 106 次。着力强化各项基础建设。一是建章立制，全面梳理《中心办事规则》，建立和完善内部规章制度，制度涵盖了工作职责、党建人事、公文处理等共 26 项，内容涉及中心各类行政事务管理，确保有章可循、按章办事、程序规范、务实高效。二是调整业务事项，进一步规范维修资金使用，印发《深圳市住房和建设局关于进一步规范维修资金使用工作的通知》，督促物业公司及时办理结算核销手续，堵塞资金监管漏洞；全面梳理修订《物业专项维修资金业务操作规程》。三是制定信息安全操作规范，组织制订《深圳市物业专项维修资金管理中心网络安全管理制度》《深圳市物业专项维修资金管理中心机房及服务器安全管理制度》及《深圳市物业专项维修资金数据管理操作指引》等制度，规范中心信息化工作管理。

(三) 部门履职绩效情况。

1. 经济性：截至 2020 年 12 月 31 日，全市维修金专户资金总额为 243.12 亿元，其中首期维修金累计归集 184.50 亿元(2020 年归集 29.22 亿元)，日常维修金累计归集 32.03 亿元(2020 年归集 6.03 亿元)，维修金已累计拨付使用 11.49 亿元(2020 年拨付金额 2.88 亿元)，增值收益达 38.08 亿元(2020 年增值收益 6.83 亿元)，年增值收益率超过 3.575%，收益率居全国前列。

2. 效率性：本年度我中心无党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重点工作。本年度项目共 8 项，分别是维修资金归集、使用和管理；信息系统维护和升级；法制建设；综合管理；办公设备采购；公务用车购置及运行；公务接待费；预算准备金。已完成 8 项，完成率达 100%。

3. 效果性：在《深圳商报》和《深圳特区报》、局官网和微信公众号刊登《深圳市物业专项维修资金管理规定》政策解读，切实提高广大业主对维修资金的正确认识，营造良好氛围。

4. 公平性：多年来，南山区科苑花园、桃源村、益田村、景田住宅等小区因历史原因致使物业区域划分不明确、物业基础数据不清晰，导致维修资金一直无法使用，其诉求多年上访未彻底解决，按照“民有所呼，我有所应”信念要求，中心主动作为、攻坚克难，破解小区多年历史顽疾。

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

我中心预算绩效管理情况及主要保障措施如下：

1. 我中心在编制部门预算时按照各部门各岗位的职责分工，将项目经费支出的任务细化到部门，落实到个人，同时明确重点工作的完成时

间，为后续的预算统筹安排打好基础。

2. 建立跟踪督促机制，由财务部门牵头定期对各项重点工作的进展情况进行提醒监督，并每月统计预算执行进度情况，分析影响进度的原因和环节，及时与业务部门经办人员沟通。

3. 完善中心内部财务管理相关制度，对项目经费的支出遵循“事前申请、事中控制、统一管理”的原则。严格规定各项目开支的审批及报销流程，对于大额项目经费的开支，要通过中心主任办公会议的审批。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

我中心部门整体支出绩效工作还存在许多不足，在以后的工作中有待进一步加强和改进。

1. 存在的主要问题：对绩效评价工作的认识不够。通过绩效评价工作的逐步推进，各部门初步树立了绩效理念，但了解还不够深入，在实际工作中，忽视了绩效评价基础资料的及时收集与整理汇总。

2. 改进的相关措施：加大宣传力度，树立绩效管理理念，同时加强学习培训，提升业务能力。由于绩效评价工作要求高，工作量大，涉及项目业务、财务、效益等多方面的专业知识，只有通过进行多方位多层次的学习培训，努力提高相关人员素质，才能真正将预算绩效管理工作落实到位。可以通过业务培训、考察交流和实地调研等形式，并在实际工作中不断积累经验，提升绩效人员业务水平。

（三）后续工作计划、相关建议等

由于维修资金管理工作的复杂性、不确定性，实际工作中的任务安排与年初申报的目标值之间必然会存在一定的调整。建议在对绩效项目的完成情况进行考核时，灵活设置对实际完成目标值的考核弹性，允许一定范围内该项目各指标内容及目标值之间的调剂，赋予预算单位更多

的自主权。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

部门（单位）整体支出绩效目标完成情况自评表						
部门（单位）名称		深圳市物业专项维修资金管理中心	预算年度	2020		
年度主要任务完成情况	任务名称	完成情况	预算数（万元）		执行数（万元）	
			全额	其中：财政拨款	全额	其中：财政拨款
	基本支出	良好	852.84	852.84	836.42	836.42
	物业管理业务	良好	361.16	361.16	359.81	359.81
	严控类项目	良好	8.69	8.69	7.82	7.82
	预算准备金	良好	3.00	3.00	0.00	0.00
	金额合计		1225.69	1225.69	1204.05	1204.05
年度总体目标完成情况	预期目标		目标实际完成情况			
	简化业务审批流程，全力开展维修资金的归集、使用和管理等重点工作，做好维修金信息系统升级改造等安全保障工作，加强维修资金相关的法规政策修订、宣传和培训，普及维修资金法律法规知识，提高广大市民对维修资金的正确认识。		简化业务审批流程，全力开展维修资金的归集、使用和管理等重点工作，做好维修金信息系统升级改造等安全保障工作，加强维修资金相关的法规政策修订、宣传和培训，普及维修资金法律法规知识，提高广大市民对维修资金的正确认识。			
年度绩效指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	预期指标值	实际完成指标值	
	产出指标	数量指标	开展维修金业务研讨会次数	=2 次	2 次	
		质量指标	文书、业务、会计档案的归档率	=100%	100%	
		时效指标	抽查专户银行造价审核	=1 次/年	1 次	
			考核维修资金专户银行的频次	=1 次/年	1 次	

		成本指标	预算执行率	≥95%	98.25%
	效益指标	经济效益指标	无	无	无
		社会效益指标	提高市民对维修金相关业务知识的认识	有效提高	有效提高
		生态效益指标	无	无	无
		满意度指标	服务对象满意度调查	≥85%	100%
		可持续影响指标	无	无	无

部门整体支出绩效评分表

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
部门决策 (20 分)	预算编制	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）。	5
		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。	5
	目标设置	绩效目标完整性	3	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。	3
		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	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）；	7

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
				的明细化情况。	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分)	资金管理	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. 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。	2
		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。	3

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	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。	3
	项目管理	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）。	2
		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。	2

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
	资产管理	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（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	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。	1
	人员管理	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。	1
		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。	1
	制度管理	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	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	2

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
				的保障情况。	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）。	
部门绩效 (60分)	经济性	公用经费控制率	6	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。	5
	效率性	预算执行率	6	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。	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	6

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
					出进度)	
		重点工作完成情况	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。 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)。	8
		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。	6
	效果性	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	25	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(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。	25

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
	公平性	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。	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	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。	6
综合评分					98.00	
评分等级					优	
填表人					肖烨	