附件1

2022年度海口市综合绩效考核

社会评价统计调查方案

**海口市统计局 制定**

2023年3月

为全面学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记考察海南重要讲话、省第八次党代会和市第十四次党代会的精神，认真落实《中共海口市委组织部 海口市发展和改革委员会 海口市统计局关于印发〈2022年度海口市综合绩效考核实施方案〉的通知》（海组通[2022]72号）要求，坚持对标一流、坚持雷厉风行、坚持狠抓落实，积极营造“比学赶超”浓厚氛围，凝聚起推动高质量发展的强大合力，以优良作风推动形成风清气正的政治生态和良好营商环境，为我市市直机关、区委区政府和园区综合绩效考核提供参考依据，特制定本方案。

一、评价对象

评价对象包括四个区、76家列入公务员法实施范围的市直机关和市直属参照公务员法管理的单位以及海口国家高新区、海口综合保税区、海口江东新区，共计83个被评单位（详见附件1）。

二、评价内容

**评价内容包括以下八个方面：**

**1.作风建设（权重20%）**

包括是否存在思想不解放因循守旧、执行力落实力不强、责任心不强、不担当不作为、文山会海向基层蔓延、督查检查考核过多过频、指尖上的形式主义、吃拿卡要、与民争利、漠视群众利益和诉求等作风突出问题,在深化拓展“查破促”活动中的作风表现。

**2.履职尽责（权重15%）**

包括依法依规履行职责，完成市委市政府部署的重点任务、做好本地区、本部门职能工作；提升能力建设，包括政治能力、业务能力、改革创新能力、攻坚能力、落实能力及驾驭风险能力；加强效能建设，主动、及时、高效为实体经济和群众服务。

**3.为民服务（权重15%）**

包括市委市政府2022年为民办实事事项开展情况和目标任务完成情况，侧重于交通出行、就业创业、城乡住房、教育、医疗卫生、社会保障、社会救济、文化惠民、健康养老、公共服务、生态环保、社会治理等方面。立足本部门职责，为群众解决实际问题，为企业送政策及排忧解难；简化审批和办事流程、推行便民服务措施。

**4.联系群众（权重10%）**

包括到基层调查研究，听取群众意见建议，关心群众疾苦；定期接待群众来访，定期走访辖区群众，及时处理群众诉求；下基层轻车简从、简化接待。

**5.履行承诺（权重10%）**

包括对管理服务工作中的重要问题和群众普遍关心的利益问题，解决市场主体反映强烈的堵点、难点问题情况；是否聚焦市场主体需求，建立高效便利的服务、监督和保障等工作机制。征集群众意见、畅通群众投诉反映渠道；对群众关心和反映的问题研究解决、及时反馈、作出承诺；兑现承诺并公开承诺办理结果、办理并回复群众投诉事项办理结果。

**6.廉洁自律（权重10%）**

包括遵守廉洁从政和廉洁从业各项规定；查处违纪违规问题，杜绝吃拿卡要、公款旅游、公款送礼、违规公款吃喝等挥霍浪费问题。

**7.制度创新（权重10%）**

包括聚焦国际最新经贸规则、国内外先进经验、海南特色优势开展制度创新；聚焦最重要、最紧迫、最难啃的改革重点、难点、堵点问题进行制度创新；聚焦自贸港发展重点方向、优势产业、核心政策进行制度创新。

**8.落实常态化疫情防控（权重10%）**

落实新冠肺炎疫情防控工作机制，采取常态化疫情防控措施，加强精准管控，保障干部群众安全；服务企业，推动相关助企纾困政策落实，有序组织企业复工复产，确保企业平稳运行。

三、评价方式

社会评价由公开评价和群众满意度测评两部分构成。

**（一）公开评价**

公开评价采用网络问卷调查方式。由市统计局组织实施，将调查问卷和被评单位工作总结发送至评价代表指定的邮箱，由评价代表自行填写。评价代表从指定部门提供的名册中随机抽取。

**（二）群众满意度测评**

群众满意度测评包括海口12345热线满意度测评和服务对象满意度测评两部分。

1.海口12345热线满意度测评：海口12345热线成员单位通过行政记录调查方式，采用市政务管理局提供2022年度热线成员单位轮值回访办件评价结果；非成员单位和未参加2022年度热线成员单位轮值回访办件评价的成员单位采用政务服务窗口随机拦访调查方式进行。

2.服务对象满意度测评：采取网络问卷调查和服务窗口随机拦访相结合的方式进行。由市统计局对测评数据进行录入汇总，并计算得分。服务对象由被评单位提供。

四、测评对象及样本量

社会评价采用百人评议，即每个被评单位完成公开评价和群众满意度测评有效样本100个，其中，公开评价30个，群众满意度测评70个，83个被评单位合计完成有效样本不低于8300个。

**（一）市直机关社会测评对象及样本量**

市直机关公开评价对象包括市党代表、人大代表、政协委员各10人，共30人。

市直机关群众满意度测评对象包括被评单位服务对象40人，海口12345热线群众30人，共70人。以上样本量不足部分通过政务服务窗口随机拦访的办事群众进行补充。

**（二）四个区社会评价对象及样本量**

区委区政府公开评价对象包括本区党代表、区人大代表、政协委员各10人，共30人。

区委区政府群众满意度测评对象包括各区服务对象40人，海口12345热线群众30人，共70人。以上样本量不足部分通过各区办事服务大厅随机拦访的办事群众进行补充。

**（三）园区社会评价对象及样本量**

园区公开评价对象包括市党代表、人大代表、政协委员各10人，共30人。

园区群众满意度测评对象包括各园区服务对象40人，海口12345热线群众30人，共70人。以上样本量不足部分通过各园区办事服务大厅随机拦访的办事群众进行补充。

五、评价步骤

本次社会评价工作开展时间为2022年2月至2023年3月，具体安排如下：

**（一）报送评价材料（2023年2月28日前报送）**

**1.提供总结材料**

被评单位要围绕社会评价内容（8个方面）对2022年度工作开展情况进行总结（1500字内），以WORD文档格式报送，供公开评价测评代表参考，并提供对接社会评价工作的联系人和电话。

**2.提供服务对象电话号码样本库**

被评单位提供2022年度服务对象电话号码样本库（仅限手机号码）200个。以Excel电子表格式报送，内容包括序号、姓名、手机号码、被评单位共4项内容（详见附件2）。

**3.提供参加公开评价代表名单**

（1）市级代表。由市委组织部、市人大、市政协分别负责提供市党代表、人大代表、政协委员各30名,共90名人员的姓名、手机号码、电子邮箱（详见附件3）。由市统计局从中随机抽选市党代表、人大代表、政协委员各10名，共30名代表参加网络测评。

（2）区级代表。由各区负责提供本区党代表、人大代表、政协委员各30名，共90名人员的姓名、手机号码、电子邮箱（详见附件3）。由市统计局从中随机抽选区党代表、人大代表、政协委员各10名，共30名代表参加网络测评。

**4.提供海口12345热线成员单位轮值回访办件评价结果**

由市政务管理局提供海口12345热线2022年度1-12月份成员单位轮值回访办件评价结果。

**（二）公开评价时间安排（2023年3月17日前完成）**

市统计局负责按照时间要求开展网络公开评价工作，并对评价问卷数据进行汇总。

**（三）群众满意度测评（2023年3月17日前完成）**

市统计局负责按照时间要求开展群众满意度测评网络问卷调查和服务窗口随机拦访工作，并对群众满意度问卷数据进行录入汇总及数据质量把关。

**（四）计算得分(2023年3月19日前完成）**

市统计局根据公开评价和群众满意度测评得分情况进行集中汇总，得出各被评单位社会评价综合得分。

**（五）提交社会评价测评报告(2023年3月21前完成）**

市统计局根据社会评价得分结果撰写测评报告报送市绩效办。

六、评价等级及计分办法

（一）社会评价实行100分量化评分制。公开评价、海口12345热线及服务对象满意度测评得分均为100分，各单位的最终考评得分为公开评价、海口12345热线及服务对象满意度测评得分的加权平均值。三者在社会评价总分中的权重比为3：3：4。即：

**社会评价得分=公开评价得分×30%+12345热线满意度得分×30%+服务对象**

**满意度得分×40%**

（二）社会评价等级分为四级，即“非常满意”“比较满意”“一般满意”“不满意”。“不了解”“不予评价”不参与统计。

（三）社会评价实行四级量表赋值法，即以“非常满意”为100，“比较满意”为80，“一般满意”为60，“不满意”为40，加权计算而得，满分为100。评价结果为各项评价指标满意度的加权平均值。即：

**满意度得分=非常满意%×100+比较满意%×80+一般满意%×60+不满意%×40**

（四）扣分情况。未按文件通知要求及时提供2022年工作情况总结材料和电话号码样本库的单位，影响本次社会评价工作开展的，在社会评价综合得分中扣除5分。

七、组织实施

本次评价工作由市统计局牵头组织实施，市绩效办对开展情况进行监督检查。为确保本次社会评价工作顺利开展，被评单位要及时报送评价相关材料，并以刻录光盘或政府政务邮箱方式报送市统计局。

海口市统计局联系人：吴雪映，联系电话：0898-68722531、18976305881，邮箱：[wuxueying@haikou.gov.cn](mailto:wuxueying@haikou.gov.cn)。

八、质量控制

市统计局负责对社会评价工作的全过程质量把关。正式开展测评期间，对测评全程进行监督管理，安排督导员每天负责监督检查。

市绩效办不定期到测评现场进行观摩、指导，随机抽查测评问卷质量，对评价工作提出指导意见。

九、工作要求

**（一）成立机构，加强领导**

为了确保本次社会评价工作的顺利开展，市统计局成立2022年度海口市综合绩效考核社会评价工作领导小组，由市统计局局长任组长、分管副局长任副组长，领导小组下设办公室（设在局综合科），分管副局长兼任办公室主任，综合科科长任办公室副主任，成员从市统计局各科室抽调人员组成，负责具体社会评价工作的组织实施。

**（二）高度重视，积极配合**

社会评价是综合绩效考核的一项重要考核指标，各被评单位要高度重视，积极配合做好社会评价各环节工作，及时提供评价所需材料，通知所属单位的管理对象积极配合做好群众满意度测评工作，同时确保公开评价集中测评环节的参评代表到位。

**（三）科学实施，确保公正**

严格按照确定的测评范围采用随机抽样的方法进行群众满意度测评。在调查过程中，实施严格的保密措施，避免外界对测评过程的干扰，确保测评结果公正公平、真实可信。

**（四）严守纪律，强化监督**

各级各部门要加强对社会评价工作的监督，严格遵守调查工作纪律，坚决杜绝违纪违法行为发生。

附件1- ：

1.2022年度海口市综合绩效考核社会评价对象分类名单

2.被评单位服务对象名单

3.市、区公开评价代表名单

附件1-1

2022年度海口市综合绩效考核社会评价

对象分类名单

按照职能相近原则，将被评单位分为四个区、76家列入公务员法实施范围的市直机关和市直属参照公务员法管理的单位以及海口国家高新区、海口综合保税区、海口江东新区，共计83个被评单位。

**（一）各区（4个）**

秀英区、龙华区、琼山区、美兰区。

**（二）市直机关（76个）**

**1.市级党群、人大政协等机关及其他部门（39个）**

市纪委监委机关（含市委巡察办）、市委办公室、市委组织部、市委宣传部、市委统战部、市委政法委、市委政研室、市委深改办（市自贸办）、市委网信办、市委外事办、市委编办、市委直属机关工委、市委保密和机要局、市委党校、市委党史研究室；市人大机关、市政协机关；市中级人民法院、市人民检察院；市总工会机关、团市委机关、市妇联机关、市文联机关、市科协机关、市侨联机关、市社科联机关、市工商联（总商会）机关、市残联机关、市台联机关、市贸促会机关、市红十字会机关；民革市委机关、民盟市委机关、民建市委机关、民进市委机关、农工党市委机关、致公党市委机关、九三学社市委机关、台盟市委机关。

**2.市政府工作部门（含市直属参公事业部门和委托我市考核的中央驻琼驻市部门）（37个）**

市政府办公室（含市政府驻京办、市地方史志办、市政府接待办）、市发改委、市自然资源和规划局、市旅游文体局、市生态环境局、市农业农村局、市科工信局、市商务局、市财政局、市人社局、市教育局、市卫健委（含市计生协会）、市公安局、市司法局、市民政局、市政务管理局、市市场监督管理局、市住建局、市市政管理局、市园林环卫局、市交通港航局、市水务局、市林业局、市退役军人事务局、市应急管理局、市审计局、市统计局、市医疗保障局、市乡村振兴局、市国资委、市信访局、市金融管理局；市政府研究室、市供销合作联社；市气象局、国家统计局海口调查队、市消防救援支队。

**（三）园区（3个）**

海口国家高新区、海口综合保税区、海口江东新区。

附件1-2

被评单位服务对象名单（200个）

单位名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **联系电话（手机）** | **备注** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |
| 11 |  |  |  |
| 12 |  |  |  |
| 13 |  |  |  |
| 14 |  |  |  |
| 15 |  |  |  |
| 16 |  |  |  |
| ... |  |  |  |
| 200 |  |  |  |

附件1-3

市、区公开评价代表名单

提供单位名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **代表类型** | **姓名** | **联系电话（手机）** | **电子邮箱** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |
| 30 |  |  |  |  |  |