**崇明区2020年机关作风和效能建设**

**社会化测评调查方案**

根据《崇明区2020年机关作风和效能建设测评实施方案》要求，为进一步促进机关工作作风转变，提高崇明区行政效能，2020年，崇明区加强机关作风建设联席办（以下简称区联席办）决定继续引入社会公众评价机制，委托国家统计局崇明调查队对崇明区辖区内的39个政府部门进行机关作风和效能建设社会化测评。

一、测评部门

1.经济管理与社会管理类部门（25个）：区发展改革委、区经委、区农业农村委、区国资委、区财政局、区统计局、区审计局、区税务局、区科委、区卫生健康委、区退役军人局、区人力资源社会保障局、区民政局、区教育局、区文化旅游局、区体育局、区档案局、区医保局、区生态产业办、区政务服务办、区信访办、区行政服务中心、区房屋（土地）征收中心、 区城市网格化管理中心、区新闻传媒中心。

2.城市管理与行政执法类部门（14个）：区建设管理委、区交通委、区规划资源局、区住房保障房屋管理局、区水务局、区生态环境局、区公安分局、区民防办、区司法局、区应急局、区市场监管局、区绿化市容局、区城管执法局、区文化执法大队。

二、测评方法

对政府部门机关作风和效能建设进行社会化测评，首先是建立测评指标体系，并在此基础上设计出有效的调查问卷；其次是编制调查方案，确定调查方法，开展问卷调查；再次是运用调查结果（满意得分），通过测评报告的形式来反映出社会公众对政府各个部门机关作风和效能建设的评价，以此检验机关作风和效能建设活动成效，发现存在的问题，提出对策和措施，不断地促进政府部门工作作风转变和行政效能提高。

机关作风和效能建设社会化测评是采用抽样调查方法，收集社会公众对机关作风和效能建设各项测评指标的看法和感受。具体调查方法如下：

**㈠ 调查对象**

调查对象即评议主体（社会公众），是指对政府部门机关作风和效能建设进行评议时的被访者，分为两大类：

第一类:部门相关对象。参与测评的单位共76个，即39个社会化测评政府部门相关人员（经济管理与社会管理类部门25个、城市管理与行政执法类部门14个）、19个非社会化测评综合部门相关人员（综合管理与党群类部门19个）和18个乡镇相关人员；

第二类：社会服务对象。即调查期间在服务窗口现场接受服务的各类办事人员，以及当年曾直接接受被评议部门服务过的个人或企业（注：服务对象名单由被评议部门提供）。

**㈡ 调查方法**

根据各部门服务范围和对象的不同，机关作风和效能建设社会化测评调查采用如下方法进行：

**1**.**部门互评**

各测评部门实行部门间互评，即每个测评部门对其他38个部门进行评议。实施方法是，由区联席办负责组织协调，崇明调查队负责召开部门互评工作会议，对39个部门负责调查工作的人员进行调查前培训，讲解调查方法和问卷，提出调查要求。各部门按调查规定的方法和要求，确定本部门中参加评议的相关人员，将调查问卷发给评议人员填写，问卷填写完成后由崇明调查队调查人员统一回收审核。

**2**.**外部门评议**

外部门评议，即区级综合部门相关人员（综合管理与党群类部门19个）对39个测评部门进行评议。实施方法是，由区联席办负责组织协调，崇明调查队负责召开部门互评工作会议，对19个部门负责调查工作的人员进行调查前培训，讲解调查方法和问卷，提出调查要求。各部门按调查规定的方法和要求，确定本部门中参加评议的相关人员，将调查问卷发给评议人员填写，问卷填写完成后由崇明调查队调查人员统一回收审核。

**3**.**乡镇评议**

乡镇评议，即全区18个乡镇对39个测评部门进行评议。实施方法是，由区联席办负责组织协调，崇明调查队负责召开部门互评工作会议，对18个乡镇负责调查工作的人员进行调查前培训，讲解调查方法和问卷，提出调查要求。各乡镇按调查规定的方法和要求，确定本乡镇中参加评议的相关人员，将调查问卷发给评议人员填写，问卷填写完成后由崇明调查队调查人员统一回收审核。

**4**.**窗口服务现场公众评议**

窗口服务现场公众评议，即请到服务窗口办理业务的人员对测评部门进行评议。政府服务窗口是展示政府形象、体现政府机关作风和行政效能的重要场所，其工作情况应作为政府部门行政效能测评的重要内容，凡有固定对外服务窗口的测评部门，其对应的调查样本中窗口服务公众应占有一定比例。服务窗口现场公众评议是采用拦截调查方法，即由调查人员在服务窗口对前来办理业务的人员进行现场调查，由办事对象对该部门进行评价。

**5**.**特定服务对象评议**

特定服务对象评议，即请当年接受过相关部门服务的个人或企业进行评议。服务对象由崇明调查队从纳入评估范围的测评部门上报的服务登记名册中等距随机抽取（提供服务对象从上年的10月1日～今年8月31日止，凡服务对象超过2000个的单位按时间顺序截取2000名），调查人员按调查要求进行入户调查或电话访问。

**㈢ 调查样本**

机关作风和效能建设社会化测评是一种面向社会公众的评价方法，宜以测评部门直接服务对象（个人和企事业单位）评议为主，相关部门人员的评议为辅，样本抽取亦应遵循这一原则。2020年社会化测评的调查样本总量为7800个，平均每个测评部门的调查样本为200个。在本次样本规模下，根据抽样理论测算，在95%的置信度水平下，各部门的抽样误差可以控制在7%以内。各部门样本分配情况见下表。

**崇明区机关作风和效能建设社会化测评样本分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 代码 | 类别 | 部门名称 | 调查对象类型 | 小计 |
| 部门互评 | 外部部门 | 乡镇人员 | 窗口拦截 | 特定对象 |
| 01 | 经济管理与社会管理类部门 | 区发展改革委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 02 | 区经委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 03 | 区农业农村委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 04 | 区国资委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 05 | 区财政局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 06 | 区统计局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 07 | 区审计局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 08 | 区税务局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 09 | 区科委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 10 | 区卫生健康委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 11 | 区退役军人局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 12 | 区人力资源社会保障局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 13 | 区民政局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 14 | 区教育局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 15 | 区文化旅游局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 16 | 区体育局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 17 | 区档案局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 18 | 区医保局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 19 | 区生态产业办 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 20 | 区政务服务办 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 21 | 区信访办 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 22 | 区行政服务中心 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 23 | 区房屋（土地）征收中心 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 24 | 区城市网格化管理中心 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 25 | 区新闻传媒中心 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 51 | 城市与执法管理类 | 区建设管理委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 52 | 区交通委 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 53 | 区规划资源局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 54 | 区住房保障房屋管理局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 55 | 区水务局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 56 | 区生态环境局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 57 | 区公安分局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 58 | 区民防办 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 59 | 区司法局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 60 | 区应急局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 61 | 区市场监管局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 62 | 区绿化市容局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 63 | 区城管执法局 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 64 | 区文化执法大队 | 38 | 19 | 18 | 125 | 200 |
| 合 计 | 1482 | 741 | 702 | 4875 | 7800 |

三、指标体系

机关作风和行政效能是指政府行政机关及其工作人员在行使经济社会管理和公共服务职能的过程中体现出的工作能力、效率和效果，是行政机关管理水平的一种综合反映。

为科学、公正、客观地评价机关部门的工作作风和效能建设情况，根据当前机关作风和行政效能建设的实践，测评指标可归纳为依法行政、办事效率、服务意识、廉洁自律等四个大类。依法行政内容主要包括依法管理、程序规范、信息公开和力求实效等四个方面；办事效率内容主要包括处置高效、工作负责和便民办事等三个方面；服务意识内容主要包括文明服务、业务熟练和主动服务等三个方面；廉洁自律内容主要包括廉洁意识、公正公平、行为规范和自查有力等四个方面。据此，测评指标体系由4个一级指标、14个二级指标构成（详见下表）。

**崇明区政府机关作风和效能建设社会化测评指标体系**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 总指标 | 一级指标 | 二级指标 | 指标含义 |
| 机关作风效能建设 | 依法行政 | 依法管理 | 全面履行法定职责，有法必依违法必究 |
| 程序规范 | 依法实施管理监督，程序合法流程规范 |
| 信息公开 | 自觉扩大公开范围，部门信息主动公开 |
| 力求实效 | 创新制度取得成效，贯彻落实讲求实效 |
| 办事效率 | 处置高效 | 及时办理工作事项，按时完成工作任务 |
| 工作负责 | 坚持工作质量标准，事事有回应有落实 |
| 便民办事 | 尽力简化办事程序，方便企业群众办事 |
| 服务意识 | 文明服务 | 接待服务主动热情 语言文明待人礼貌 |
| 业务熟练 | 办事人员业务熟练，认真服务尽心尽职 |
| 主动服务 | 积极服务基层群众，有效解决合理诉求 |
| 廉洁自律 | 廉洁意识 | 落实党风廉政制度，具有较强自律意识 |
| 公正公平 | 公平对待办事对象，没有吃拿卡要现象 |
| 行为规范 | 遵守各项行政纪律，没有违法违纪行为 |
| 自查有力 | 坚持部门自查自纠，违规违纪从严查处 |

四、问卷设计

崇明区机关作风和效能建设社会化测评，是将39个被测评部门放在同一平台上比较，依据上述机关作风和效能建设测评指标体系，针对测评内容、要求和特点确定具体的调查指标。具体的调查指标每年根据需要和发展可作适当补充、修改、调整。

五、计算方法

崇明区机关作风和效能建设社会化测评，力求通过对调查结果（指标分值）的汇总与计算，以量化的社会化测评满意得分来反映崇明区机关作风和效能建设成效。每项调查指标均以“非常满意、满意、基本满意、一般、不满意”五级评价进行调查统计，各等级量化标准为：非常满意为98分，满意为95分，基本满意为85分，一般为75分，不满意为55分，不了解者不参与得分计算。

社会化测评满意得分计算方法与步履如下：

1.二级指标分值= ∑（各级评议人数 × 各级评价分值）/（调查总人数 - 不了解人数）；

2.一级指标分值为该类指标包含的二级指标分值的简单平均值；

3.各部门总得分为该部门一级指标分值的简单平均值；

4.崇明区机关作风和效能建设社会化测评得分为各测评部门得分的简单平均值。

六、组织机制

**㈠ 成立调查工作小组**

区联席办与崇明调查队联合成立工作小组，实施机关作风和效能建设社会化测评调查。工作小组由区联席办干部和崇明调查队干部组成，联席办负责综合协调调查事务，崇明调查队负责工作布置和实施调查工作。

**㈡ 调查分工职责**

1.部门工作人员。应认真参加培训，负责本部门调查工作。严格按调查要求，确定本部门中参加评议的人员，做好调查问卷的发放和回收工作，完成部门相关对象评议调查问卷。

2.实地调查人员。调查人员按要求抽取被调查对象，开展实地调查，完成社会服务对象调查问卷。具体职责分工如下：

⑴组长：合理安排本组的调查进度，督察调查全过程，协调处理调查中发生的问题；解答调查员提问，及时汇报调查情况及进度；负责撰写调查小结。

⑵副组长：协助组长工作，按照调查方案的要求，加强调查员管理，合理安排调查力量；指导、抽查、考核调查员工作，及时掌握调查进度；回收、审核问卷及相关调查资料；记录调查过程中出现的情况，整理归纳调查员调查小结。

⑶调查员：严格执行调查方案，按时、按质、按量完成调查任务。不得随意变更改调查方法，不得随意调换调查样本；正确填写调查接触表，每份问卷填答完毕后，要即时对问卷进行审核，发现差错应现场立即纠正，检查无误方能结束调查，以确保调查问卷准确有效；调查结束后，每人均撰写调查小结，小结既要反映自己实际开展调查工作的情况及调查过程中存在的问题，又要整理归纳被调查者的主要意见建议，特别是被调查者反映最为强烈的问题。

**㈢ 调查纪律**

1.调查有关人员要认真履行职责，按照调查方案规定的方法和要求进行调查；在调查实施过程中，要严格执行各项规定，遇到问题及时请示汇报，不准擅自更改或调整调查方法。

2.在调查实施期间，所有参加调查的工作人员，不准私下接触被测评部门；不准接受被测评部门安排的宴请和娱乐活动等；不准利用工作之便向被测评部门谋取不正当利益。

3.不准弄虚作假，不准在调查中篡改、冒填调查对象的评价；不准向被测评部门提供反映问题的单位或人员情况；不准泄露测评调查及统计结果。

4、如有违反上述规定者，一经发现将严肃处理，所有涉案问卷将作为废卷处理。

七、测评资料的提供

测评工作结束后，崇明调查队以书面和电子文档形式向区联席办提供下列资料：测评报告，测评数据表（包括各部门所有指标的数值，及汇总计算结果）、调查对象意见建议汇总资料。

八、实施步骤与时间

社会化测评工作时间具体安排如下：

1. **准备工作（5月-8月中旬）**

1.修改调查方案；

2.申请问卷批准文号；

3.印刷问卷资料、安排培训会议等。

**㈡ 组织实施（8月下旬-10月中旬）**

1.召开各层级的调查培训会议；

2.收集各部门样本资料及抽取样本；

3.开展实地调查。

**㈢ 数据处理（10月下旬-11月上旬）**

1.问卷审核和录入数据；

2.抽查、督查；

3.数据处理，形成数据汇总表格等。

**㈣ 撰写评估报告（11月中旬-12月上旬）**

1.召开会议，确定报告提纲；

2.根据提纲，起草测评报告；

3.召开讨论会，审核修改测评报告；

4.印刷测评报告等。

**㈤ 提交评估报告及相关资料（12月上中旬）**

12月上中旬提交评估报告及相关材料。

国家统计局崇明调查队

2020年5月

表 号：

制定机关：

批准机关：

批准文号：

有效期至：

**《中华人民共和国统计法》第三章第二十五条规定：统计调查中获得的能够识别或者推断单个统计调查对象身份的资料，任何单位和个人不得对外提供、泄露，不得用于统计以外的目的。**

**崇明区2020年机关作风和效能建设社会化测评调查问卷**

问卷编号：□□□□□

**尊敬的女士/先生，您好！**

我们受崇明区机关作风建设联席办公室委托，正在开展崇明区机关作风和效能建设测评调查。调查会占用您一些时间，敬请谅解。问卷中的答案没有“对”和“错”之分，请根据您的真实感受如实回答。对所提供的情况及资料仅作统计分析使用，我们将按《中华人民共和国统计法》的有关规定予以保密。

谢谢您的合作！

国家统计局崇明调查队

2020年5月

※※※填写说明※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※

1、请根据自身感受如实填写，按问卷中给出的评价内容逐条评价并在相应答案上画“○”；

2、如您对被测评部门的某项评价内容不清楚而无法作出评价的，方可选择“不了解”；

3、如遇到不恰当或无法回答的问题，请在问卷上写明原因。

※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A1.被测评部门名称:＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ |  |  | A2.被测评部门代码:□□ |
| **一、评议人基本情况** |  |  |  |
| B1.所属类别： ⑴互评部门 ⑵外部部门 ⑶乡镇 ⑷窗口拦截 ⑸特定对象 |
| B2.性 别： ⑴男 ⑵女 |
| B3.年 龄: ⑴18～24岁 ⑵25～34岁 ⑶35～44岁 ⑷45～54岁 ⑸55～64岁 |
|  ⑹65岁及以上 |  |  |  |  |  |
| B4.文化程度： ⑴小学及以下 ⑵初中 ⑶中专高中 ⑷大专高职 ⑸大学及以上 |
| B5.联系电话:  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 调查时间：  |  年 月 日 开始: 时 分 结束: 时 分 |
| 调 查 员： |   | 复核员： |   | 审核员： |   | 录入员： |   | 督导员： |   |

**二、请您对该部门的以下每项内容进行评价(请逐条评价并在相应数字上画“○”)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别指标 | 序号 | 评 价 内 容 | 满意程度 | 情 况 反 映 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 如对表内某项内容评价“很满意”或“不满意”的,请您说明具体原因，不说明原因的评价无效。 |
| 很满意 | 满 意 | 基本满意 | 一 般 | 不满意 | 不了解 |
| 依法行政 | 1 | 按照法律、法规正确行使部门职能，行政执法行为合理合法 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |
| 2 | 按法定的程序办事，执法行为做到依据正确、处理适当、手续完备 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | 按政务公开的要求，主动公开应该予以公开的信息 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | 创新制度取得一定突破和成效，贯彻落实讲求实效 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 办事效率 | 5 | 在规定时限内办结受理的事项，按时完成工作任务 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |
| 6 | 做到常事快办、急事急办、特事特办，件件有回应，事事有落实 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 尽力简化办事程序，方便企业群众办事 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 服务意识 | 8 | 接待服务对象主动、热情，用语文明，穿着得体，待人礼貌 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |
| 9 | 办事人员业务技能熟练，认真负责不推诿 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | 积极帮助基层、企业和群众解决各类合理诉求 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 廉洁自律 | 11 | 贯彻落实党风廉政建设责任制，办事人员具有较强的廉洁自律意识 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |
| 12 | 公平对待办事对象，没有“吃、拿、卡、要”现象 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13 | 工作人员行为规范，无违法违纪行为 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14 | 对本部门违规违纪情况自查自纠，发现问题从严查处 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 计算机审核平衡码(由调查人员填写) |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **三、您认为,与上年相比，该部门在工作作风和效能建设方面有何变化？** |
| 1.进步大 | 2.略有进步 | 3.维持原状 | 4.有所退步 | 5.不了解 |

**四、您对该部门在工作作风和效能建设方面还有哪些意见和建议?**