

2021 年度部门整体绩效评价报告

部门名称（公章）：深圳市社会保险基金管理局
龙华分局

填报人：赵制

联系电话：29400144

一、部门基本情况

我单位设置六科一室（受理科、社会保险关系科、养老科、失业与机关事业单位保险科、工伤保险科、稽核科、办公室（基金偿付科）），下辖三个管理站（龙华站、民治站、大浪站）。

（一）部门主要职能。

1. 贯彻执行市社会保险基金管理局下达的工作任务及计划。

2. 拟订辖区社会保险（含养老、工伤、失业及其补充保险）工作规划和年度计划，经批准后组织实施。

3. 负责社会保险和职业年金的参保登记、扩面、个人权益记录，及相关待遇的审核支付和服务管理工作。

4. 承担区属机关事业单位工作人员因工伤亡认定、待遇核准及丧葬费、抚恤金、遗属困难补助核准工作。

5. 承担行业统筹企业人员、机关事业单位临聘人员、保险行业营销人员等特殊人员社会保险的参保登记、个人权益记录，及相关待遇的审核支付和服务管理工作。

6. 负责对工伤保险定点机构进行监督管理；负责辖区用人单位员工工伤康复、工伤预防管理工作；协助做好参保单位因工受伤人员劳动能力和伤残等级评定工作。

7. 负责享受社会保险待遇参保人及供养对象待遇领取资格认证。

8. 负责社会保险方面的咨询、投诉和信访工作。

9. 承担结辖区内用人单位和员工遵守执行社会保险政策及法规情况的监督检查等工作；承担用人单位员工工伤认定工作。

10. 完成上级部门交办的其他任务。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

1. 持续落实各项政策，做好保底保稳工作。严格落实疫情防控常态化管理，确保经办服务安全、有序。总结 2020 年经验，充分发挥和企业、群众紧密联系的优势，协调联动、广泛宣传、主动作为、做好服务。

2. 做好社保征收职责划转解释指引，做好职责划转过程中相关业务的培训和对接，及时应对舆情。

3. 继续开展“送法上门”系列活动，宣传政策，强化社保“网办”宣传指引，及时解读政策，回应社会关切；进一步完善咨询引导，更多途径让群众感知“网办”的高效和便捷。

4. 持续提升经办服务效能，抓好业务培训和指导，执行业务联络人制度，促进窗口受理与后台各业务科室之间的衔接，提升窗口服务效能。

5. 深入开展党建共建，拓展共建广度和深度，通过经验交流、学习互补和资源共享，实现“党建业务双融双促”。

6. 做好分局本部搬迁工作，将全面做好协调沟通，使搬迁对职能服务造成的影响降至最低。

（三）2021 年部门预算编制情况。

1. 预算管理情况：我分局按照《预算法》和市财政局的通知要求编制部门预算，遵循先有预算、后有支出的原则，依据“谁支配使用、谁编制预算”的原则确定编制主体。按照市财政局的预算编制原则和要求，分局及时组织各科编报本部门预算，以预算需求为主线，力求编细编实，确保每一笔支出有依据有测算。预算编制及时、完整。不存在未经批准擅自调整预算的情况，预算执行真实、合法、有效。

2. 资金管理情况：2021年市社会保险基金管理局龙华分局部门预算收入市财政拨款4245万元，比2020年增加了258万元，增加6%，其中：人员支出2278万元、公用支出325万元、对个人和家庭的补助支出38万元、项目支出1604万元。区财政拨款部门预算项目支出715万元。市区财政拨款总额为4960万元。预算收支增（减）主要原因说明：基本支出2021年部门预算2641万元，比2020年增加了242万元，增加9%，增加的主要原因是：是由于21年较上一年度增加了7名在编人员，因人员增长而增加的人员经费及公用经费定额支出等；项目支出2021年部门预算2319万元，比2020年减少了69万，减少3%，减少的主要原因是：由于21年较上一年度增加了7名在编人员和3名退休人员；区拨款项目由于后勤保障项目需跨年支付，剩余指标由区财政统一收回，减少了85万元，少儿医保协办费由于职能原因划拨给医保局减少了64万元。

（四）2021年部门预算执行情况。

1. 资金管理情况

（1）预算执行情况

我单位 2021 年全年预算总收入为 5133 万元，含区财政补助款 757 万元，实际执行总支出数为 4960 万元，完成进度 97%。具体如下：

公共财政预算收支情况。我单位 2021 年公共财政预算收入为 5133 万元（年初预算数 3397 万元，年中追加 979 万元），含区财政补助款 757 万元，其中基本支出 2723 万元、项目支出 2410 万元；实际执行支出数为 4960 万元，完成进度 97%，其中基本支出 2641 万元、项目支出 2319 万元。

（2）公用经费情况

2021 年度三公经费预算及使用情况，其中公务接待预算数为 0 万元，实际支出数为 0 元；公务用车运行及维护费预算为 7 万元，实际支出数为 3.83 万元，支出率为 55%，主要用于支付公务车辆的维修、保险及油费。2021 年日常公用经费预算数为 330 万元，实际支出数为 325 万元，支出率为 98%。

（3）政府采购情况

2021 年共安排政府采购金额 15 万元，计划采购彩色打印机 9 台、高拍仪 8 台、复印机 2 台、台式电脑 10 台、碎纸机 5 台。因 2021 年实施安可工程，政府采购项目均未采购。

（4）预决算信息公开情况

过去的一年，我单位积极开展决算账表一致性自查工作，并在规定时限内，按照标准格式主动公开 2021 年部门预、决算数、“三公”经费等，主动接受社会公众监督。

2. 项目管理情况

我单位 2021 年申报项目 2 个，批复 2 个，年中没有进行项目调整，全部项目基本上按年初计划实施并顺利完成。

项目实施控制情况。(1)测算预算，各科室根据业务需求确认项目，并对项目实行进行测算，上报预算；(2)组织实施，制订一套管理制度，规范实施流程，按照货比三家的原则，择优选择，从签订合同、实施项目、检查验收等环节给予规范；(3)执行情况，每个项目均有人负责跟踪协调执行情况，并每月汇总执行情况；(4)总结经验，善于发现项目组织实行中存在的问题，积累经验，改进工作。

3. 资产管理情况

单位正常运转及日常工作任务的保障情况。我单位 2021 年公用经费预算数为 330 万元，实际执行数 325 万元，完成进度 98%，结余的 5 万元，结余的主要原因为年中指标的冻结及车改补贴、水电费节余等形成。公用经费支出主要包括：办公费、水电费、邮电费、通讯费、工会经费、差旅费、交通费、培训费、公务接待费、维修费等，用于维持单位一般运行的支出，为单位的正常运转及日常工作提供了有效的保障。

截至 2021 年底，我单位固定资产数为 689.94 万元，其中房屋（办公用房）126.32 万元、其他固定资产 563.62 万元，除待报废的固定资产外，其他固定资产全部在用，无闲

置未用情况。

4. 财政供养人员情况

2021年12月，我单位在职在编人员共62人（其中统发人员57人，雇员5人），离退休5人，财政供养人员控制率为98%，全年发放基本工资及津贴补贴等工资福利待遇2986万元，每月均能及时、准确发放职工工资待遇。

二、部门主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

1. 持续落实各项政策，做好保底保稳工作。严格落实疫情防控常态化管理，确保经办服务安全、有序。总结2020年经验，充分发挥和企业、群众紧密联系的优势，协调联动、广泛宣传、主动作为、做好服务。

2. 做好社保征收职责划转解释指引，做好职责划转过程中相关业务的培训和对接，及时应对舆情。

3. 继续开展“送法上门”系列活动，宣传政策，强化社保“网办”宣传指引，及时解读政策，回应社会关切；进一步完善咨询引导，更多途径让群众感知“网办”的高效和便捷。

4. 持续提升经办服务效能，抓好业务培训和指导，执行业务联络人制度，促进窗口受理与后台各业务科室之间的衔接，提升窗口服务效能。

5. 深入开展党建共建，拓展共建广度和深度，通过经验交流、学习互补和资源共享，实现“党建业务双融双促”。

6. 做好分局本部搬迁工作，将全面做好协调沟通，使搬

迁对职能服务造成的影响降至最低。

（二）主要履职情况

1. 扎实做好社保待遇发放工作，全面落实重点改革任务，依法依规、快审快核，各项社保待遇按时足额发放。深入实施全民参保计划、推进便民服务举措，推进行风建设，打造群众满意社保服务。积极推动待遇申请业务承诺制，研究推进免填单举措，建立服务大厅应急处置机制，合理调整服务窗口和引导人员，调整辖区自助终端机布设，指引宣传社银一体机、政务一体机使用，充分发挥自助终端便民作用。

2. 不断强化风险防控管理，夯实安全经办基础，完善内控管理机制。强化依法行政。通过晨会、周例会加强政策法规学习，督办网络平台学法考试，保障民生决策部署的准确执行和落实。2021年以来涉诉讼、复议案件共52宗，均按出庭制度要求严格执行，并在庭后进行案件总结和分析。

3. 积极防范化解风险隐患，维护平安、稳定服务秩序。坚决落实疫情防控措施，精准做好对内防控管理，积极引导“不见面”服务。妥善处理涉社保矛盾纠纷。及时妥善处理各类来信来访，信访来件100%按时办结。强化安全意识，守好安全底线，日常巡查检查与节假日重点排查结合，强化常态化安全管理，组织安全教育培训4次完成第三方安全隐患整改33项。稳定有序推进分局搬迁工作。

（三）部门履职绩效情况

市社保龙华分局通过社保政策法规研究业务，加强企业的依法参保意识，提高广大市民对社保的认识，切实保障自

己的权利。同时，通过内部培训和行风作风建设，提升内部工作人员的业务经办能力和窗口服务质量，开展“我为群众办实事”实践活动，送法上门、送服务上门，支援抗疫一线、交通文明督导等志愿服务。2021年以优化服务、创建党建品牌等系列举措，荣获龙华区委“先进基层党组织”的荣誉称号，获企业、群众和相关组织赠予锦旗和来信。依法依规、快审快核，各项社保待遇按时足额发放，完成退休“中人”职业年金贴息和新、老办法待遇重核，完成辖区内机关事业单位退休人员待遇发放系统迁移平稳过渡。深入实施全民参保计划，稳妥推进8类特定人员参加工伤保险工作，跟进督促建筑工程项目参保，辖区在建217个工程项目100%完成参保缴费。加大执法力度，稽核检查各类企业285家，依法督促参保，追缴社会保险费，保障职工社保权益。按要求及时完成“清数”“筑墙”专项数据核查处理。妥善处理涉社保矛盾纠纷，及时妥善处理各类来信来访，信访来件100%按时办结。稳定有序推进分局搬迁工作，将分局搬迁作为今年整体工作中的重点，主动请示、积极沟通、提前谋划、周全考虑，以保证安全和正常服务为底线，坚持依法依规和争取自身权益。近期受到市、区重大项目建设影响，搬迁时间大幅提前，积极采取措施应对计划的突然调整，倒排工作时间表，配合推进协议协商签订，克服困难，争取稳妥、顺利搬迁。

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。

实行财政绩效管理的基本做法，紧紧围绕财政中心工作，

全程跟进督办，进一步提高了行政效能；抓好工作人员绩效考评，充分调动各种积极因素，把每季的考评成绩直接与公务员年度考核挂钩，只有在季度考评中获得过优秀，年度考核才以评为优秀等次。对每一位工作人员，除了重点考核其工作任务完成情况外，还加强对其平时出勤情况、执行效能基本制度情况进行检查；强化中层领导干部的责任意识。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

因单位全额编制少导致经费不足，尤其是日常公用经费严重不足，与实际所需的支出数相差较大；公用经费控制有一定难度，基本都为刚性支出；人员数量、结构不合理，工作压力较大。机构改革后分局新增业务受理科、失业和机关事业保险科的编制在原有科室调剂，导致部分科室在编人员较少，如遇人员请休假、外出开会等情况，出现无法正常审核业务的情况。另外，由于分局在编人员少，为确保工作任务按时完成，通过劳务派遣的方式弥补人员不足。

改进措施：首先要加强财务管理，严格财务审核。其次要细化预算编制，认真做好预算的编制，结合预算绩效目标和绩效计划，制定与之相匹配的预算资金及合理的资金支出计划，细化预算安排，确保预算执行进度安排与项目工作计划同步。根据详尽的预算绩效计划，开展项目实施工作，确保项目按计划完成，提高预算执行率。

（三）后续工作计划、相关建议等。

我们将在下一步工作中，认真总结经验，完善机制和制

度，着力抓好经费预算规范管理，合理安排资金支出进度，提高资金的使用效率。

附件

部门整体支出绩效评价共性指标体系框架

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
部门决策	20	预算编制	10	预算编制合理性	5	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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）。
				预算编制规范性	5	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p>

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
		目标设置	10	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（3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。
				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）整体绩效目标的明细化情况。	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）。
部门管理	20	资金管理	8	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计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。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
				财务合规性	3	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
				预决算信息公开	3	<p>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。</p>	<p>1. 部门预算公开（1.5分），按以下标准分档计分：</p> <p>（1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。</p> <p>（2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。</p> <p>（3）没有进行公开的，得0分。</p> <p>2. 部门决算公开（1.5分），按以下标准分档计分：</p> <p>（1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。</p> <p>（2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。</p> <p>（3）没有进行公开的，得0分。</p> <p>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。</p>

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
		项目管理	4	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)。
				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。
		资产管理	3	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）。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
				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。
		人员管理	2	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。
				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。
		制度管理	3	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相关制度并严格执行，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的保障情况。	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）。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
部门绩效	60	经济性	6	公用经费控制率	6	<p>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。</p>	<p>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%</p> <p>(1) “三公”经费控制率<90%的，得3分；</p> <p>(2) 90%≤“三公”经费控制率≤100%的，得2分；</p> <p>(3) “三公”经费控制率>100%的，得0分。</p> <p>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%</p> <p>(1) 日常公用经费控制率<90%的，得3分；</p> <p>(2) 90%≤日常公用经费控制率≤100%的，得2分；</p> <p>(3) 日常公用经费控制率>100%的，得0分。</p>
		效率性	20	预算执行率	6	<p>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。</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5. 全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2分</p> <p>其中：全年平均执行率=Σ（每个季度的执行率）÷4</p> <p>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）</p>

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
				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）。
				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。
		效果性	25	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。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
		公平性	9	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）。
				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 \geq 95%的，得6分； 2. $90\% \leq$ 满意度 $<$ 95%的，得4分； 3. $80\% \leq$ 满意度 $<$ 90%的，得2分； 4. 满意度 $<$ 80%的，得1分。

附注：1.《部门整体支出绩效评价共性指标体系框架》的适用对象是部门和单位；

2.各项指标的分值是参考分值，各部门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，明确具体的评分标准。