深统函〔2019〕143号

深圳市统计局关于市六届人大七次会议

第20190556号建议答复的函

陈寿等12名代表：

您提出的《关于改善市委、市政府部门绩效评估办法的建议》（以下简称《建议》）收悉。我局对此建议高度重视，经认真研究，现就您的建议事项答复如下：

一、我市现行绩效评估指标体系

现行绩效评估指标体系主要由客观评估（80分）和主观评估（20分）两部分组成，其中，主观评估又分为市领导评价（10分）和公众满意度调查（10分，占绩效评估总分10%）。客观部分将落实市委市政府重大工作部署情况作为考核评价重要内容，通过电子监察平台和网络信息技术，及时掌握工作进展情况，客观反映被评估单位工作实绩；而公众满意度调查作为主观部分的重要内容，则侧重于测评代表对被评估单位行政效能、单位形象的主观感受和印象，通过打分反映被评估单位的公共服务能力和水平，保证了绩效评估的全面性和科学性。目前，全市绩效评估由市绩效办负责，公众满意度调查则由市绩效办委托我局和深圳大学共同开展，其中，我局负责组织实施，包括调查方案的起草、评议代表的确认、调查活动的组织和现场调查的监督等；深圳大学作为独立第三方调查机构负责调查活动的具体实施。

二、公众满意度调查工作现状

自2007年开展公众满意度调查以来，我局严格依照“公开、公正、透明”的原则，逐步建立并不断完善了公众满意度调查方案和机制，其调查对象为社会各界人士，包括：党代表、人大代表、政协委员代表、各单位负责人、工作人员代表、工作（服务）对象代表及市民代表七个类别。考虑到全市党群机关及政府各部门共83个被评估单位（2018年）在职能范围和工作内容上存在较大差异，我局设计了较为科学合理的调查问卷，实现了不同单位调查结果的可比和可信，同时，我局还邀请了市绩效办、市公证处及被评估单位的代表全程参与和监督调查工作，年度调查资料包括调查方案、调查问卷、调查过程的影音文件等均由独立第三方调查机构存档一年，相关单位如有疑问可于存档期内随时查阅，保证了调查的公开和透明。近十年来，没有单位或个人对公众满意度调查工作进行投诉，调查结果也得到了绝大多数单位和人员的认可。

三、下一步工作计划

针对《建议》并结合目前工作实际情况，我局将按照以下计划继续不断完善公众满意度调查工作：

（一）细化问卷设置，完善调查机制，充分尊重评议人员意愿。公众满意度调查涉及单位多，评议人员组成范围也较为广泛。2018年度公众满意度调查，涉及全市党群、各区政府及各市直部门共83家单位，包括党代表、人大代表、政协委员代表、各单位负责人、工作人员代表、工作（服务）对象代表及市民代表在内共15509名评议人员参与调查。鉴于每个评议代表不可能熟悉所有被评估单位，为保证每份调查问卷均基于评议代表真实意愿表达，我局将于调查问卷醒目处标注“对不熟悉单位可不予评价”等类似字样，同时在调查现场进行提示，评议人员可根据自身实际感受和印象自由评价。

（二）破解网络信息难题，简化相关手续，努力提高调查工作的效率。保证调查过程公开透明、调查结果客观公正是我局开展公众满意度调查一贯的原则和底线。在此基础上如何提高调查工作效率，我局在信息化和网络化方向上进行过努力和尝试。2016年，我局会同市绩效办、独立第三方调查机构开发建设了“深圳市政府绩效评估公众满意度调查系统”，同时推出了网页和微信平台开展调查和采集数据，但调查工作并未收到预期效果。究其原因主要是评议人员参与度不够，调查机构需要进行大量的催报工作，同时部分被评估单位担心利用黑客技术修改后台数据以及利用网络水军恶意竞争的可能性，无法体现调查过程的公开和透明，从而质疑调查结果的客观与公正。如何解决以上问题，实现调查结果真实可信与调查工作高效便捷的有效结合，还需要更进一步的探索和实践。

（三）扩大调查结果反馈范围。结果反馈是公众满意度调查的最后一环，也是最为重要的一环。通过反馈结果，各被评议单位可以查找自身工作存在的不足，重点关注社会各界对本单位工作绩效的意见及看法，改进工作方式、方法，创新工作思路，改善单位形象。历次调查结束后，我局结合调查工作开展情况，对调查得分和排名、评议代表意见及建议分单位、分类别进行归纳整理，以党群和政府绩效公众满意度调查专题报告的形式，进行书面反馈。考虑到评议人员数量众多且来自社会各界，目前结果反馈范围仅限于各被评估单位。根据《建议》，为提高评议人员的参与热情，我局决定将结果反馈范围扩大至当年参与绩效评估的党代表、人大代表和政协委员，以评议人员名单中地址为准，通过快递或上门递送专题报告的方式进行反馈。

（四）继续改进和创新公众满意度调查方式。随着我市经济社会的不断发展，各种新情况、新问题也一并出现，社会公众对政府公共管理和服务提出了新的更高要求，公众满意度调查的方式和内容也应当有新的丰富和发展。我局认为，《建议》中有关“提供被评估部门工作业绩、改革创新亮点及被投诉等简要信息。提高评估结果的客观性”、“请被评估部门针对评估结果进行表态，提出改进意见”等建议为我局创新调查方式，改善调查工作提供了很好的启发和思路，我局将会同市绩效办和独立第三方调查机构，对以上建议开展可行性和可操作性分析。

感谢您对我市绩效公众满意度调查工作的关注和支持！

深圳市统计局

2019年6月6日