附件3-1：

岳阳市云溪区2019年度部门整体支出

绩效评价自评报告

部门(单位)名称： 岳阳市云溪区人民政府办公室

预 算 编 码： 2010301

评价方式：部门（单位）绩效自评

评价机构：部门（单位）评价组

报告日期：2020年 07月 10日

岳阳市云溪财政局（制）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、部门（单位）基本概况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 联系人 | | 刘艳林 | | | | | | 联络电话 | 0720-8419073 | | | | | | | |
| 人员编制 | | 43 | | | | | | 实有人数 | 57 | | | | | | | |
| 职能职责概述 | | （一）协助区政府领导同志审核或组织起草以区政府、区政府办公室名义发布的公文。  （二）负责区政府会议的组织和服务工作，协助实施会议决定事项。  （三）研究区政府各部门和各镇政府（街道办事处）请示区政府的事项，提出审核建议，报区政府领导同志审批。  （四）根据区政府领导的指示和区政府的工作部署，对涉及全区经济建设、社会发展和改革开放等全局性工作的重大问题进行调查研究，及时反映情况，提出建议；协助区政府领导组织处理需由区政府直接处理的突发事件和重大事故；对区政府部门之间的分歧事项提出处理建议，报区政府领导决定。  （五）根据区政府领导同志的指示或工作要求，对有关问题进行协调，提出处理意见，报区政府领导同志决定。  （六）办理上级和本级政府领导同志的批示，并督促落实。督促检查区政府各部门和各镇政府（街道办事处）对区政府决定事项及区政府领导有关批示的贯彻落实情况，及时向区政府报告。  （七）组织开展人大代表建议、政协委员提案办理工作。  （八）贯彻执行党和国家法律法规规章和金融方针、政策，落实区委、区政府金融工作部署，承担区政府金融工作办公室日常工作，做好全区金融管理综合协调、组织实施和服务工作。  （九）负责公共机构节约能源管理工作，会同有关部门制定推动全区公共机构节能的规划、规章制度并组织实施；负责区直行政事业单位公务用车的编制、配备、更新、处置以及预算内专项用于解决区领导和区直单位公务用车的经费管理工作，指导监督全区公务用车管理工作。  （十）负责区政府政务值班工作，及时向市政府和区政府领导报告重要信息和情况，传达和督促落实领导指示。  （十一）负责区政府重大活动的组织安排。做好行政事务工作及政务接待工作，为区政府领导服务。  （十二）承担区禁毒委员会日常工作。  （十三）完成区委、区政府交办的其他任务。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度主要  工作内容 | | 任务1：突出党建引领，在对党忠诚、服务大局上做表率  任务2：突出担当实干，在狠抓落实、提升效能上争一流  任务3：突出作风建设，在严守纪律、廉洁从政上树形象 | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度部门（单位）总体运行情况及取得的成绩 | | 今年来，在区委区政府的坚强领导下，区政府办公室紧紧围绕全区发展大局和区政府中心工作，履职尽责，务实求为，各项工作取得了较好成效。一是严格落实意识形态工作，开展主题教育活动，切实加强干部队伍建设；二是参谋辅政有新作为，督查督办有新突破，政务服务有新提升；三是廉政责任压实上肩，廉政教育入心入脑，正风肃纪驰而不息。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 二、部门（单位）收支情况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **年度收入情况（万元）** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 机构名称 | | | 入合计 | 其中： | | | | | | | | | | | | |
| 上年结转 | | 公共财  政拨款 | | 政府基金拨款 | | 纳入专户管理的非税收入拨款 | | | | 其他  收入 | | |
| 局机关及二级机构汇总 | | | 1018.4 |  | | 1018.4 | |  | |  | | | |  | | |
| 1、局机关 | | |  |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| 2、二级机构1 | | |  |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| 3、二级机构2 | | |  |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| **部门（单位）年度支出和结余情况（万元）** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 机构名称 | | | 支出合计 | 其中： | | | | | | | | | 结余 | | | |
| 基本支出 | | 其中： | | | | | | 项目支出 | 当年结余 | | | 累计结余 |
| 人员支出 | | 公用支出 | | | |
| 局机关及二级机构汇总 | | | 1018.4 | 677.67 | | 470.46 | | 207.21 | | | | 340.73 |  | | |  |
| 1、局机关 | | |  |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 2、二级机构1 | | |  |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 3、二级机构2 | | |  |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 机构名称 | | | 三公经费  合计 | 其中： | | | | | | | | | | | | |
| 公务接待费 | | 公务用车运维费 | | 公务用车购置费 | | | | 因公出国费 | | | | |
| 局机关及二级机构汇总 | | | 12.33 | 12.33 | |  | |  | | | |  | | | | |
| 1、局机关 | | |  |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 2、二级机构1 | | |  |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 3、二级机构2 | | |  |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 机构名称 | | | 固定资产  合计 | 其中： | | | | | | | | | | | 其他 | |
| 在用固定资产 | | | | 出租固定资产 | | | | | | |
| 局机关及二级机构汇总 | | | 17.36 | 17.36 | | | |  | | | | | | |  | |
| 1、局机关 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 2、二级机构1 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 3、二级机构2 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 三、部门（单位）整体支出绩效自评情况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 整体支出绩效定性目标及实施计划完成情况 | 预期目标 | | | | | | | 实际完成 | | | | | | | | |
| 目标1：协助区政府领导组织实施会议决定事项，负责区政府会议的筹备工作  目标2：协助完成以区政府办公室牵头开展的各类部门性会议  目标3：协助区政府领导组织起草或审核以区政府、区政府办公室名义发布的公文  目标4：受理并研究区人民政府各部门和各乡镇人民政府请示区人民政府的事项，提出审核意见  目标5：负责指导、监督全区及各乡镇人民政府信息公开工作  目标6：保障政府机关正常运转 | | | | | | | 积极落实区委区政府决策部署，通过实地调研、座谈讨论等方式促进有效办文办会，严格执行单位职责，指导并督促各单位落实各项工作任务,保障了政府机关正常运转。 | | | | | | | | |
| 整体支出  绩效定量目标及实施计划完成情况 | 评价内容 | | | | | | 绩效目标 | | | | 完成情况 | | | | | |
| 产出目标  （部门工作实绩，包含上级部门和市委市政府布置的重点工作、实事任务等，根据部门实际进行调整细化） | | | | 质量指标 | | 指标1：完成年度工作目标任务  指标2：完成建议提案办理及省市区实事办理  指标3：高效推进重点项目建设  指标4：保障政府机关高效运转，全面提升办公室服务效能 | | | | 达标 | | | | | |
| 数量指标 | | 指标1：起草综合性材料200余篇，上报综合信息70余篇  指标2：处理政府性、部门性公文1000件  指标3：提案办理及工作督查60余件 | | | | 达标 | | | | | |
| 时效指标 | | 指标1：重点工程在规定时间内完成竣工结算  指标2：及时完成省市实事、建议提案的办理  指标3：办文办会及时高效 | | | | 达标 | | | | | |
| 成本指标 | | 指标1：严格将开支控制在预算成本内 | | | | 达标 | | | | | |
| 效益目标  （预期实现的效益） | | | | 社会效益 | | 指标1：办公设备安全齐全  指标2：办公条件完善便利  指标3：提升政府整体形象  指标4：政府工作宣传到位  指标5：群众工作畅通有效 | | | | 达标 | | | | | |
| 经济效益 | | 本项目为公益性项目，并不产生利润 | | | | 本项目为公益性项目，并不产生利润 | | | | | |
| 生态效益 | | 指标1：办公环境良好  指标2：办公区域绿化率达到50%  指标3：机关生活区域绿化率达到70% | | | | 达标 | | | | | |
| 社会公众或服务对象满意度 | | 指标1：工作人员满意率达到95%  指标2：社会工作对环境满意率达到95%  指标3：老干部满意率达到95%  指标4：人民群众对政府工作满意度达到95% | | | | 达标 | | | | | |
| 绩效自评综合得分 | | | | | 97分 | | | | | | | | | | | |
| 评价等次 | | | | | 优秀 | | | | | | | | | | | |
| 四、评价人员 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓 名 | | 职务/职称 | | | | | | 单 位 | 签 字 | | | | | | | |
| 戴鹏举 | | 党组成员、副主任 | | | | | | 政府办 |  | | | | | | | |
| 高辉 | | 督查专员（分管财务） | | | | | | 政府办 |  | | | | | | | |
| 王璐 | | 综合室主任 | | | | | | 政府办 |  | | | | | | | |
| 刘艳琳 | | 会计 | | | | | | 政府办 |  | | | | | | | |
| 评价组组长（签字）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 部门（单位）意见：  部门（单位）负责人（签章）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 财政部门归口业务股室意见：  财政部门归口业务股室负责人（签章）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |

填报人（签名）： 刘艳琳 联系电话：8419073

|  |
| --- |
| 五、评价报告综述（文字部分）  一、单位概况  **（一）单位基本情况**  **1、单位人员情况**  岳阳市云溪区人民政府办公室系财政全额预算拨款单位。2019年经编制部门核实，区政府办人员编制为43人，实有人数为57人，其中在职人员42人，离退休人员15人。  **2、单位机构设置情况**  （1）区政府办共有内设机构4个：综合室、文电室、督查室、金融工作室；  （2）所属事业单位2个：云溪区政府总值班室、云溪区禁毒事务中心。  **3、本年度重点工作计划**  **一、突出党建引领，在对党忠诚、服务大局上做表率**  **一是严格落实意识形态工作。**旗帜鲜明把思想政治建设摆在首位，切实将意识形态工作抓在手上、扛在肩上，制订《区政府办公室意识形态工作实施方案》《区政府办公室意识形态工作责任分工》《区政府办公室开展使用“学习强国”学习平台的通知》，将意识形态工作列入党组理论学习的重要内容。**二是深入开展主题教育活动。**扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，持续深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，持续筑牢信仰之基、补足精神之钙、坚守为民之心。**三是切实加强干部队伍建设。**以“党员活动日+”为载体，强化干部队伍建设，激发干部热情，提升干部能力。  **二、突出担当实干，在狠抓落实、提升效能上争一流**  **一是参谋辅政有新作为。**结合云溪实际，站高望远、超前谋划推动三大攻坚战、乡村振兴等重点工作落实，及时为领导决策想办法、出思路、提建议。典型推介方面：认真收集整理全区特色工作，向省市推介了“空心房”整治、“河长制”落实、突出环境问题整改的特色亮点工作。**二是督查督办有新突破。**围绕全区中心工作和区委区政府重大决策部署，对《政府工作报告》落实、重点民生实事办理、政府常务会议议定事项落实情况和主要领导批示件、人大代表建议、政协委员提案办理等多项重点工作，开展政务督查，督办市建议提案、区建议提案，办复率、满意率持续提升，有效地解决一批与群众生产生活密切相关的热点、难点问题和事关全区经济社会发展的突出问题。**三是政务服务有新提升。**着力将“工匠精神”融入办公室日常工作，不断提升政务服务效率和水平。办文办会严格落实中央要求，大幅压减会议数量，可发可不发的文件坚决不发，以区政府和区政府办名义发文数量同比减少37%。接待工作坚持求全求细、勤俭节约、突出特色的标准，强化金融日常监管，优化金融发展环境。  **三、突出作风建设，在严守纪律、廉洁从政上树形象**  **一是廉政责任压实上肩。**将党风廉政建设任务分解到党组班子成员，细化到股室负责人，进一步建立健全制度、监督、防控并重的惩防体系，确保了廉政建设责任不挂空挡。认真贯彻落实《中国共产党纪律处分条例》，对全办党风廉政建设进行常态督查，筑牢党员干部廉政建设思想防线。**二是廉政教育入心入脑。**严格执行《关于新形势下党内政治生活的若干准则》，党组班子带头严肃开展党内政治生活，提升了干部对廉洁从政的思想认识。**三是正风肃纪驰而不息。**主动配合区委第三巡察组对办公室的巡察工作，诚恳接受监督，对于巡察组发现的问题和提出的建议，认真研究梳理，即知即改、立行立改、真改实改。紧盯元旦、春节、端午、中秋、国庆等时间节点，对干部进行廉洁提醒和作风督查，进一步营造清廉务实、人心思进的良好工作氛围。  **（二）单位整体支出规模、使用方向和主要内容、涉及范围等**  2019年，区政府办整体支出合计数为1018.40万元，其中：  1.基本支出合计677.67万元，包括人员支出470.46万元，公用支出207.21万元；  项目支出合计340.73万元。  二、单位整体支出管理及使用情况  2019年，区政府办整体支出1018.40万元，其中：  **（一）基本支出**  2019年基本支出677.67元，占总支出67%，包括人员支出470.46万元，占基本支出69%，公用支出207.21万元，占基本支出31%。  **（二）专项支出**  2019年项目支出340.73万元，占总支出33%。  全年区政府办整体支出情况基本符合财政相关规定，按照财政部门要求以及单位内部制定的相关流程进行审签报账。支出过程中，从严把关报账手续，严格控制现金使用，大力提倡公务卡刷卡，从源头上遏制滥用公款消费的现象。在支出预算编制上，人员经费按照编制数进行定额开支，公用经费按照人头经费进行分类开支。所有支出都按照单位内设部门进行分类分档，从严控制各个部门的经费开支。总体上而言，区政府办根据“总量控制、计划管理”的要求从严控制行政经费，压缩公用经费开支，严格按照预算科目的规定专款专用，保障单位整体支出趋于规范化、制度化。  三、单位专项组织实施情况  2019年，区政府办专项支出为340.73万元，专项财政支出项目取得良好成效。  2019年初，区政府办绩效管理工作小组经过开会讨论对全年绩效工作做出了全面、明确的指示，将全年项目进行任务分解，确定目标，责任到人，按期进行，确保每项工作进展有序。  四、单位整体支出绩效情况  2019年，根据区政府办年初工作规划和重点工作安排，围绕区委、区政府的工作部署，积极履行职责，强化管理，较好地完成了年度工作目标。同时，通过预算收支的管理、建立内部规章制度、严格规范管理流程等一系列措施，单位年度整体支出管理得到有效提升。具体绩效情况如下：  **（一）预算执行方面。**本年预算配置控制较好，按照区委编办核定的单位财政供养人员编制数要求，实际在职人员数控制在编制人数范围内；按照绩效目标设定的要求，项目执行过程中，在保证项目质量安全的前提下，单位合理控制成本，比预期支出有所减少；“三公经费”支出总额控制得当，总体较上年减幅明显。  **（二）预算管理方面。**区政府办按照2019年初制定的单位预算方案，无论是在资金、项目还是在支出模式、支出结构上，都严格管理，较好地完成了年初绩效预算的目标。区政府办党组十分重视单位绩效管理工作。2019年全年，在政府办党组的领导下，多次召开单位绩效管理工作会，对一定时段的每一个项目及具体工作进行讨论、研究及部署，工作小组的每一位成员都积极参与其中，共同努力，取得了较好的成绩。  五、存在的主要问题  **（一）组织保障尚待强化**  区政府办党组十分重视绩效管理工作，专门成立了预算绩效管理机构，负责组织、指导、测评本单位和归口管理单位等的预算绩效管理工作。按照财政局要求，根据年初绩效目标，定期跟踪测评单位整体绩效情况，并建立了预算绩效管理联络员制度。但由于区政府办人员紧缺、绩效工作专业性强等因素，机构人员配备不全，缺少专业人员指导培训，有一人身兼多职的情况，虽能保障绩效工作的有序进行，但影响了绩效工作的时效性以及整体绩效评估的优质性。  **（二）制度体系尚待健全**  由于绩效预算考核工作开始不久，对于该项工作熟悉度不够，区政府办在规范绩效目标、绩效跟踪、绩效评价、结果运用等各项管理制度，和财政局对于确保绩效管理与预算编制、执行、监督的有效衔接方面还有待进一步加强。单位与预算部门建立的本部门预算绩效管理制度和操作流程，与财政局的相关规定要求相比较，还存在一定的差距。同时，还需要逐步完善中介机构及专家参与绩效管理的相关措施。整体而言，区政府办在绩效管理工作当中建立了一系列保障制度，但为了将绩效工作做精做细，还应更充分考虑各方因素，建立健全绩效管理机制体系。  **（三）预算管理尚待完善**  尽管制定了一系列管理制度来保障预算工作的正常运行，但在实际工作当中仍避免不了出现一些超编支出、资金拨付提前或滞后等现象；“三公经费”相比去年有所缩减，但按照中央、省市部署要求还有待更进一步规范控制；项目推进虽按期完工，但全年项目建设过程中的资金管理、目标执行等还应更加严格。  六、改进措施和有关建议  **（一）加强组织领导，健全体制机制**  在现有预算绩效管理工作小组的基础上，加强小组成员的配备以及各成员业务知识培训，形成政府办党组统一领导，预算绩效管理工作小组具体负责的预算支出绩效管理机制和工作机制，确保绩效建设工作扎实深入开展。  **（二）严格制定目标任务，落实责任分解**  从项目立项、资金运用、进度计划、绩效目标、效益指标等方面将各个绩效指标量化、细化。并按照工作内容、工作措施、工作时限和预期目标效果，进一步分解细化，将责任落实到人，确保项目建设持续有效。  **（三）继续加强绩效监控，有效整改督查**  注重对绩效运行过程实施全目标、全过程、全方位的监控，积极跟踪年度目标任务执行情况，分析各项绩效指标阶段性完成情况。根据绩效跟踪监控情况，及时、有效地开展项目绩效自评，通过评价结果，发现问题、解决问题，进一步完善项目绩效管理工作。  **（四）加强财务管理，规范预算支出**  严格按照预算规定的项目及用途开支经费，进一步规范财务审批手续，控制现金支出，细化“三公经费”管理。完善项目资金管理制度，杜绝挪用和挤占项目资金，按期拨付项目工程款，确保项目实施高效顺利。同时，将预算执行分析、项目管理分析常态化，为预算绩效管理工作提供有力保障。  **（五）完善绩效管理，推进制度建设**  不断巩固、完善和发展好绩效管理工作制度建设体系，坚持与时俱进，坚持开拓创新，抓好勤政制度与廉政制度的建设。从管理薄弱环节和制度漏洞入手，有针对性地建立健全规章制度，加强对制度执行情况的监督检查，严肃处理违反制度的行为，确保制度管人、管财、管物机制的运用。 |

部门整体支出绩效评价评分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评分标准** | **分值** | **自评得分** | **扣分原因和其他说明** |
| 投 入 （15分） | 预算配置 （15分） | 财政供养人员  控制率 | 以100%为标准。在职人员控制率≦100%，计5分；每超过一个百分点扣0.5分，扣完为止。 | 5 | 5 |  |
| “三公经费” 变动率 | “三公经费”变动率≦0,计5分； “三公经费”＞0，每超过一个百分点扣0.5分，扣完为止。 | 5 | 5 |  |
| 重点支出 安排率 | 重点支出安排率≥90%，计5分；80%（含）-90%，计4分；70%（含）-80%，计3分；60%（含）-70%，计2分；低于60%不得分。 | 5 | 5 |  |
| 过 程 （40分） | 预算执行 （15分） | 预算调整率 | 预算调整率=0，计3分；0-10%（含），计2分；10-20%（含），计1分；20-30%（含），计0.5分；大于30%不得分。 | 3 | 3 |  |
| 支付进度 | 春节前下达全部专项资金的50%；6月底前所有专项资金指标全部下达完。 每出现一个专项未按进度完成资金下达扣0.5分，扣完为止。 | 3 | 3 |  |
| 资金结余 | 无结余，3分；有结余，但不超过上年结转，2分；结余超过上年结转，不得分。 | 3 | 3 |  |
| “三公经费” 控制率 | 以100%为标准。三公经费控制率≦100%，计6分； 每超过一个百分点扣1分，扣完为止。 | 6 | 6 |  |
| 预算管理 （15分） | 管理制度 健全性 | ①已制定或具有预算资金管理办法，内部财务管理制度、会计核算制度等管理制度，1分； ②相关管理制度合法、合规、完整，1分； ③相关管理制度得到有效执行，1分。 | 3 | 2 |  |
| 资金使用 合规性 | ①支出符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金拨付有完整的审批程序和手续； ③项目支出按规定经过评估论证； ④支出符合部门预算批复的用途； ⑤资金使用无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 以上情况每出现一例不符合要求的扣1分，扣完为止。 | 3 | 3 |  |
| 预决算信息公开性和完善性 | ①按规定内容公开预决算信息，1分； ②按规定时限公开预决算信息，0.5分； ③基础数据信息和会计信息资料真实，0.5分； ④基础数据信息和会计信息资料完整，0.5分； ⑤基础数据信息和汇集信息资料准确，0.5分。 | 3 | 3 |  |
|  | 政府采购  执行率 | 政府采购执行率等于100%的，得3分； 每减少一个百分点，扣0.2分，扣完为止。 | 3 | 3 |  |
| 公务卡刷卡率 | 公务卡刷卡率达50％以上的，得3分。 每减少一个百分点，扣0.2分，扣完为止。 | 3 | 3 |  |
| 资产管理 （10分） | 管理制度 健全性 | ①已制定或具有资产管理制度，且相关资产管理制度合法、合规、完整，2分； ②相关资产管理制度得到有效执行，1分。 | 3 | 2 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评分标准** | **分值** | **自评得分** | **扣分原因和其他说明** |
| 过 程  （40分） | 资产管理 （10分） | 资产管理 安全性 | ①资产保存完整； ②资产配置合理； ③资产处置规范；  ④资产账务管理合规，帐实相符； ⑤资产有偿使用及处置收入及时足额上缴； 以上情况每出现一例不符合有关要求的扣1分，扣完为止。 | 4 | 4 |  |
| 固定资产 利用率 | 每低于100%一个百分点扣0.1分，扣完为止。 | 3 | 3 |  |
| 产 出（25分） | 职责履行 （25分） | 推进全面小康建设指标任务完成情况 | 此项指标根据《中共岳阳市云溪区委 岳阳市云溪区人民政府 关于印发岳阳市云溪区2018年度综合绩效考核工作实施方案的通知》（岳云发〔2018〕10号）考核内容设置。  部门单位应根据部门实际进行调整，并将其细化成相应的个性化指标 | 5 | 5 |  |
| 建设湖南新增极目标任务完成情况 | 7 | 7 |  |
| 《政府工作报告》目标任务完成情况 | 5 | 5 |  |
| 省市重点民生实事完成情况 | 2 | 2 |  |
| 省市重点工程和重大项目建设完成情况 | 2 | 2 |  |
| 其他工作实绩指标完成情况 | 4 | 3 |  |
| 效 果 （20分） | 履职效益 （20分） | 经济效益 | 此三项指标为设置部门整体支出绩效评价指标时必须考虑的共性要素。  部门单位应根据部门实际并结合部门整体支出绩效目标设立情况有选择的进行设置，并将其细化为相应的个性化指标。 | 15 | 0 |  |
| 社会效益 | 9 |  |
| 生态效益 | 6 |  |
| 社会公众或服务对象满意度 | 95%（含）以上计5分；  85%（含）-95%，计3分；  75%（含）-85%，计1分；  低于75%计0分。 | 5 | 5 |  |
| **总 分** |  |  |  | **100** | **97** |  |