附件2-1

华容县2020年度部门整体支出

绩效评价自评报告

部门(单位)名称： 华容县民政局

预 算 编 码： 801001

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：2021年7月 30日

华容县财政局（制）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、部门（单位）基本概况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 联系人 | | 岳志辉 | | | | | | 联络电话 | 4211082 | | | | | | | |
| 人员编制 | | 84 | | | | | | 实有人数 | 92 | | | | | | | |
| 职能职责概述 | | 制订全县民政事业中、长期发展规划和年度计划；研究制定全县民政工作有关政策、规章和实施细则与办法，并负责组织实施和监督检查。  负责全县性社团和委托代管的全省、全市性社团的登记管理和年检工作；监督社团活动，查处社团组织的违法违规行为和未登记而以社团名义开展活动的非法组织；负责社团基金的审批和监督；负责全县性民办非企业单位的登记和年检工作；查处民办非企业单位的违法行为和未经登记的民办非企业单位。  制定全县社会福利事业发展规划；指导社会福利事业单位建设管理工作；承担福利机构的认定审批工作；承担老年人、孤儿等特殊困难群体权益保护的行政管理工作；指导残疾人的权益保障工作；拟订社会福利生产的扶持保护政策并给织实施；主管社会福利有奖募捐工作；组织指导发行福利彩票；管理本级福利资金。  负责全县老区扶贫开发工作；负责老区扶贫项目的考察、审核、呈报工作；负责老区扶贫项目资金的管理和使用；指导老区办工作。  建立和实施城乡居民最低生活保障制度；管理和使用中央、省、市下拨的和县本级的保障金；组织实施社会救济工作。  指导城乡基层政权建设工作；指导村民委员会民主选举、民主决策、民主管理和民主监督工作，推动村务公开和基层民主政治建设；指导城市居民委员会换届选举、居务公开和居委会队伍建设；制定社区服务管理办法和促进社区工作的政策措施、推动社区建设。  指导婚姻管理工作；倡导婚姻习俗改革；制定并监督实施婚姻服务机构管理办法；承办涉港澳台和涉外婚姻审核工作。  主管行政区划工作；负责乡镇、村场的设立、撤销、更名和界线变更的审核报批工作；研究和拟定全县行政区划的总体规划,办理报批手续并组织实施；承办与邻县边界的勘定和边界纠纷的调处工作；承办规定权限内地名命名、更名的审核报批等事项，规范全县地名标志的设置和管理；组织建立和管理地名资料档案。  指导和监督实施国家有关殡葬改革法律、法规,推进殡葬改革；指导殡葬事务所的管理和服务工作。  指导并监督实施国家有关儿童收养法规；负责收容遣送工作；指导收容遣送站管理和建设工作。  负责民政事业财务、国有资产管理和统计工作，指导、监督民政事业费的管理和使用。  负责农村社会保障管理工。  承办县委、县政府和上级主管部门交办的其他事项。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度主要  工作内容 | | 任务1：树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。  任务2：完成社工站建设  任务3：提升了城乡低保精准施救率  任务4：切实做好社会救助兜底保障工作  任务5：全面落实特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策  任务6：加强社会组织监管  任务7：提高养老服务质量  任务8：稳步推进殡葬改革  任务9：有效矾固基政建设 | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度部门（单位）总体运行情况及取得的成绩 | | 1、固本强基，民政事业发展保障增强。  局党委始终把党建工作放在首位，树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。  2、保障民生，民政为民宗旨充分彰显。  **①城乡低保精准发力。**根据省市要求，我县每年都对城乡低保和特困人员等重点对象的救助标准进行调整。今年4月16日印发了《关于提高全县城乡低保和救助水平的通知》（华政办函〔2020〕14号）文件，将我县城市、农村低保标准分别提高至520元/月、350元/月；城市、农村低保救助水平分别提高至350元/月、220元/月。城乡低保实施“保障居民基本生活，属地管理，公开、公平、公正，诚信申报、经济核对，应保尽保、应退尽退” 的动态管理。全面提升提升城乡低保精准施救率，1-12月份，全县共发放城乡低保金8300多万元。  **②行业扶贫兜底到位。**加大民政行业扶贫兜底保障力度推进农村低保与扶贫政策深度融合，强力推进兜底有效矾固基政建设专项整治，充分发挥了民政在脱贫攻坚中的兜底性作用。今年3-8月份期间，对全县农村低保对象、兜底保障对象和边缘户及特殊困难群体实施全方位的“三回头”（回头看、回头查、回头帮）专项整治活动。通过整治，农村低保兜底对象新增777人、清退636人；农村低保一般对象新增1116人、清退818人；困残和重残“两项补贴”对象共新增1864人、清退743人，进一步提升了民政救助的规范化和公平公正性。特别是对受疫情影响而其他社会救助制度暂时无法覆盖的困难群众，通过加大临时救助力度，实现了凡困必帮、有难必救，截止目前，全县没有发生一例因疫情影响出现生活困难而上访现象。  **③其他救助补充得力。**孤儿救助、残疾人“两项补贴”、慈善援助等其他民生救助政策全面落实，各项民生救助标准稳步提升，救助审批程序更加公开透明。1-12月份，全县共发放孤儿生活补助金260.34万元、残疾人“两项补贴”1100.66万元.  3、强化管理，民政社会治理水平提升。  **①项目建设稳步推进。**终南山县级公益性骨灰安葬公墓已完成85%的工程量；鲇鱼须雷家湾镇级公益性公墓已全面完成工程量；县殡仪馆迁址新建项目重新启动，目前已进入招投标和“三通一平”阶段，12月份可动工开建.  ②**创新实践成效显著。**大力争取省厅、市局对我县儿童关爱保护工作的重视与支持，积极开展儿童福利工作创新实践试点工作。通过全面走访调查，对孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童进行了重新认定，并按每月1350元、950元、480元、100元的标准实施分类保障。探索儿童保险“政企合作”，为4500名留守儿童和困境儿童购买了意外伤害责任保险。打造示范窗口，以县儿童福利院为基地，从养、治、教、康四个方面全面提升孤残儿童供养水平。我县实践试点工作获得省市主管部门的充分肯定。  ③**社会治理深入推进。**203个村（社区）党组织书记与行政主任“一肩挑”改革任务全面完成。  **④公共事务有序推进。**开展了“救助服务质量大提升”专项行动，“寒冬送温暖”“夏季送清凉”活动共为1300多名流浪乞讨人员提供救助；加快养老服务体系建设，老年人优待政策全面落实，各养老机构积极排查整改安全隐患，加强护理人员技能培训，养老服务质量稳步提升。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 二、部门（单位）收支情况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **年度收入情况（万元）** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 机构名称 | | | 收入合计 | 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 | | | 26486.84 | 633.92 | | 16531.8 | | 9321.12 | |  | | | |  | | |
| 1、局机关 | | | 13223.56 | 633.92 | | 3268.51 | | 9321.12 | |  | | | |  | | |
| 2、华容县社会救助服务中心 | | | 13263.29 |  | | 13263.29 | |  | |  | | | |  | | |
| 3、 | | |  |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| **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 | | | 26486.84 | 1679.4 | | 1245.93 | | 433.47 | | | | 24807.44 | -633.92 | | | 0 |
| 1、局机关 | | | 13223.55 | 1555.22 | | 1141.75 | | 413.47 | | | | 11668.33 | -633.92 | | | 0 |
| 2、华容县社会救助服务中心 | | | 13263.29 | 124.18 | | 104.18 | | 20 | | | | 13139.11 | 0 | | | 0 |
| 3、 | | |  |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 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 | | | 10.07 | 1.55 | | 8.52 | |  | | | |  | | | | |
| 1、局机关 | | | 10.07 | 1.55 | | 8.52 | |  | | | |  | | | | |
| 2、华容县社会救助服务中心 | | | 0 | 0 | | 0 | |  | | | |  | | | | |
| 3、 | | |  |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 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 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 1、局机关 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 2、华容县社会救助服务中心 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 3、 | | |  |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 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 | | | | | | | | | | | | |
| 任务1：树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。  任务2：完成社工站建设  任务3：提升了城乡低保精准施救率  任务4：切实做好社会救助兜底保障工作  任务5：全面落实特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策  任务6：加强社会组织监管  任务7：提高养老服务质量  任务8：稳步推进殡葬改革  任务9：有效矾固基政建设 | | | 目标1:树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。局属各党支部按照局党委的年初规划，认真落实“五化”建设要求，压实党建工作责任，组织开展理论学习、党内组织生活、干部职工结对帮扶贫困户、整治人居环境建设美丽家园志愿服务、重温党的历史践行入党初心廉政警示教育等系列活动，全局系统党建工作水平全面提质。  目标2:通过第三方社会组织共招聘31名综合素质强、工作热情高的社工充实到各乡镇社工站，为基层群众提供了更加方便、快捷、优质的社会救助和民政其它领域的社会工作服务，得到各乡镇和基层群众的一致好评。  目标3:全县城乡低保工作以“经济核对、系统管理、监察核查、民主评议、公开公示”为手段，通过扎实开展专项整治、动态管理、问题线索核查等行动，通过整治，农村低保兜底对象新增777人、清退636人；农村低保一般对象新增1116人、清退818人；困残和重残“两项补贴”对象共新增1864人、清退743人，进一步提升了民政救助的规范化和公平公正性。  目标4:孤儿救助、残疾人“两项补贴”、慈善援助等其他民生救助政策全面落实，各项民生救助标准稳步提升，救助审批程序更加公开透明。1-12月份，全县共发放孤儿生活补助金260.34万元、残疾人“两项补贴”1100.66万元.  目标5:特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策全面落实，全县共发特困供养3898.1万元、孤儿生活补助金260.4万元、残疾人“两项补贴”1100.66万元、临时救助1030.1万元。为建立健全大救助格局提供了有力补充。  目标6:对全县各社会组织同时开展了财务专项审计和年度检查，财务专项审计由第三方会计事务所负责，涉审组织共75家  目标7:百岁老人保健费、失能老人基本服务补贴、高龄补贴等优待政策全面落实，全年共发放各类老年人补贴资金333.55万元。  目标8:科学统筹推进城乡殡葬服务设施建设  目标9:积极指导城乡社区争创省级和谐示范社区、省级农村幸福社区、市级美丽社区. | | | | | | | | | | | | |
| 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，包含上级部门和县委县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：树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展 | | | | 树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。局属各党支部按照局党委的年初规划，认真落实“五化”建设要求，压实党建工作责任，组织开展理论学习、党内组织生活、干部职工结对帮扶贫困户、整治人居环境建设美丽家园志愿服务、重温党的历史践行入党初心廉政警示教育等系列活动，全局系统党建工作水平全面提质。 | | | | | |
| 指标2：完成社工站建设 | | | | 通过第三方社会组织共招聘31名综合素质强、工作热情高的社工充实到各乡镇社工站，为基层群众提供了更加方便、快捷、优质的社会救助和民政其它领域的社会工作服务，得到各乡镇和基层群众的一致好评。 | | | | | |
| 数量指标 | | 指标1：提升了城乡低保精准施救率 | | | | 全县城乡低保工作以“经济核对、系统管理、监察核查、民主评议、公开公示”为手段，通过扎实开展专项整治、动态管理、问题线索核查等行动，通过整治，农村低保兜底对象新增777人、清退636人；农村低保一般对象新增1116人、清退818人；困残和重残“两项补贴”对象共新增1864人、清退743人，进一步提升了民政救助的规范化和公平公正性。 | | | | | |
| 指标2：切实做好社会救助兜底保障工作 | | | | 孤儿救助、残疾人“两项补贴”、慈善援助等其他民生救助政策全面落实，各项民生救助标准稳步提升，救助审批程序更加公开透明。1-12月份，全县共发放孤儿生活补助金260.34万元、残疾人“两项补贴”1100.66万元. | | | | | |
| 指标3：全面落实特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策 | | | | 特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策全面落实，全县共发特困供养3898.1万元、孤儿生活补助金260.4万元、残疾人“两项补贴”1100.66万元、临时救助1030.1万元。为建立健全大救助格局提供了有力补充。 | | | | | |
| 时效指标 | | 指标1：树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。  指标2：完成社工站建设  指标3：提升了城乡低保精准施救率  指标4：切实做好社会救助兜底保障工作  指标5：全面落实特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策  指标6：加强社会组织监管  指标7：提高养老服务质量  指标8：稳步推进殡葬改革  指标9：有效矾固基政建设 | | | | **2020年1月1日-2020年12月31日** | | | | | |
| 成本指标 | | 指标1：人员支出 | | | | **1245.93万元** | | | | | |
| 指标2：公用支出 | | | | **433.47万元** | | | | | |
| 效益目标  （预期实现的效益） | | | | 社会效益 | | 指标1：树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。  指标2：完成社工站建设  指标3：提升了城乡低保精准施救率  指标4：切实做好社会救助兜底保障工作  指标5：全面落实特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策  指标6：加强社会组织监管  指标7：提高养老服务质量  指标8：稳步推进殡葬改革  指标9：有效矾固基政建设 | | | | |  | | --- | | 1. 全局系统党建工作水平全面提质，树牢“民政为民、民政爱民”服务意识 2. 圆满完成社工站建设任务，为基层群众提供了更加方便、快捷、优质的社会救助和民政其它领域的社会工作服务。 3. 保障城镇生活无着的流浪乞讨人员基本生活权益，确保流浪乞讨人员和流浪未成年人得到及时救助保护、教育矫治、回归家庭和妥善安置，解决城乡居民低保家庭基本生活所必需的衣、食、住费用，实现“扶老、助残、救孤、济困”的宗旨。   4、**有利于树立科学、文明、健康的生活方式，简化丧事，减轻群众办丧负担，提高人们的生活水平和质量。** | | | | | | |
| 经济效益 | | 指标1：  指标2：  …… | | | |  | | | | | |
| 生态效益 | | 指标1：稳步推进殡葬改革 | | | | **有利于树立科学、文明、健康的生活方式，简化丧事，减轻群众办丧负担，提高人们的生活水平和质量。** | | | | | |
| 社会公众或服务对象满意度 | | 指标1：树牢“民政为民、民政爱民”宗旨，推进党建与民政业务的深度融合发展。  指标2：完成社工站建设  指标3：提升了城乡低保精准施救率  指标4：切实做好社会救助兜底保障工作  指标5：全面落实特困供养、孤儿救助、残疾人“两项补贴”、临时救助、慈善援助等其他民生救助政策  指标6：加强社会组织监管  指标7：提高养老服务质量  指标8：稳步推进殡葬改革  指标9：有效矾固基政建设 | | | | **100%** | | | | | |
| 绩效自评综合得分 | | | | | 97.3 | | | | | | | | | | | |
| 评价等次 | | | | | 优 | | | | | | | | | | | |
| 四、评价人员 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓 名 | | 职务/职称 | | 单 位 | | | | | 签 字 | | | | | | | |
| 程正堂 | | 副局长（值班负责人） | | 华容县民政局 | | | | |  | | | | | | | |
| 董德炎 | | 救助服务中心主任 | | 华容县社会救助服务中心 | | | | |  | | | | | | | |
| 岳志辉 | | 财务股长 | | 华容县民政局 | | | | |  | | | | | | | |
|  | |  | |  | | | | |  | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 财政部门归口业务科室意见：  财政部门归口业务科室负责人（签章）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |

填报人（签名）： 联系电话：

|  |
| --- |
| 五、评价报告综述（文字部分）  一、部门（单位）概况  （一）部门（单位）基本情况  （二）部门（单位）整体支出规模、使用方向和主要内容、涉及范围等  二、部门（单位）整体支出管理及使用情况  （一）基本支出  （二）专项支出  1、专项资金安排落实、总投入等情况分析  2、专项资金实际使用情况分析  3、专项资金管理情况分析  三、部门（单位）专项组织实施情况  （一）专项组织情况分析  （二）专项管理情况分析  四、部门（单位）整体支出绩效情况  五、存在的主要问题  六、改进措施和有关建议 |

附件3-1

部门整体支出绩效评价评分表（参考样表）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 4.5 |  |
| “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 | 4.5 |  |
| 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 | 2 |  |
| 支付进度 | 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 | 2.5 |  |
| 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 | 3 |  |
| 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 | 2.8 |  |
| 公务卡刷卡率 | 公务卡刷卡率达70％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 | 3 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 3 |  |
| 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） | 实施“三高四新”战略目标任务完成情况 | 围绕部门和单位职责、年度重点工作任务，衡量评价部门和单位整体及核心业务实施效果  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。。 | 8 | 8 |  |
| 《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 | 4 | 4 |  |
| 省市重点工程和重大项目建设完成情况 | 4 | 4 |  |
| 其他工作实绩指标完成情况 | 4 | 4 |  |
| 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 |  |  |
| 社会效益 | 15 |  |
| 生态效益 |  |  |
| 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** | **97.3** |  |

备注：部门（单位）可根据本部门实际情况，对评价指标体系进一步完善、量化、细化个性指标，形成本部门的指标体系。