

泉州台商投资区机关效能领导小组办公室文件

泉台效办〔2020〕3号

泉州台商投资区机关效能领导小组办公室 泉州台商投资区管理委员会科技经济发展局 关于开展泉州台商投资区2020年度 绩效评估公众评议调查的通知

各乡镇党委和人民政府，区直各部门，省、市驻区有关单位，
区属各国国有企业：

根据《泉州台商投资区机关效能领导小组关于印发2020年度泉州台商投资区绩效评估工作方案的通知》（泉台效〔2020〕5号）要求，现将《2020年度泉州台商投资区绩效评估公众评议实施方案》印发给你们，请对照方案要求认真做好以下工作：

1. 各乡镇报送乡镇级党代表、人大代表名单（附件1）。
2. 各乡镇主要领导应填写《泉州台商投资区绩效评估公众评议测评表》（附件10）。
3. 区直各部门、城市管理分局、税务局和区属各国国有企业

应整理、上报 100 个 2020 年 1 月至 2020 年 12 月的服务相对人、管理相对人（不含窗口）的姓名、电话号码和办事事由（以电子文档 Excel 格式上报，格式见附件 2）；如果全部服务相对人、管理相对人仍不足 100 个，可追溯至 2019 年 6 月，无法满足数量要求的，应书面向区效能办、科技经济发展局说明情况。

4. 区直各部门、城市管理分局、税务局和区属各国有企业主要负责人应填写《区直各部门、城市管理分局、税务局和区属各国有企业主要负责人对各乡镇党委、政府工作绩效评议调查问卷》（附件 4）、《泉州台商投资区绩效评估公众评议测评表》（附件 10）。

以上表格应在 2021 年 1 月 8 日前送达区科技经济发展局统调科（地址：区行政办公大楼 5 楼 515，联系电话:27552127，邮箱:td350561@163.com），逾期未按要求上报的单位，将作为工作不落实，并按每迟报一天扣 0.5 分标准，在公众评议总分值中予以扣分。各部门提供的服务相对人、管理相对人名单不可包含本单位人员，若发现包含本单位人员将视为工作弄虚作假，按发现一人扣 0.5 分标准在公众评议总分中予以扣分。

泉州台商投资区机关效能
领导小组办公室



泉州台商投资区管理委员会
科技经济发展局

2020 年 12 月 30 日



2020 年度泉州台商投资区绩效评估 公众评议实施方案

根据《泉州市机关效能建设领导小组办公室、泉州市统计局关于印发 2020 年度泉州市绩效评估公众评议实施方案的通知》（泉效办〔2020〕8 号）、《泉州台商投资区机关效能建设领导小组办公室关于印发 2020 年度泉州台商投资区绩效评估工作方案的的通知》（泉台效〔2020〕5 号）文件要求，制定本方案。

一、公众评议对象

分为两个系列：第一系列为各乡镇党委和政府；第二系列为区直部门、城市管理分局、税务局和区属各国有企业。

二、调查方式

采用信函调查、电话调查、面访调查和政务服务“好差评”等方式进行。信函调查由区科技经济发展局通过直接送达和邮政挂号的方式分发回收调查问卷。电话调查采用计算机辅助电话调查（CATI）方式，由区科技经济发展局委托专业调查机构开展，区科技经济发展局全程监督，确保调查质量。面访调查由科技经济发展局派员到区行政服务中心或相关单位服务办事大厅开展；政务服务“好差评”从政务服务好差评系统获取评议数据进行调查评议。

三、访问对象及抽样方法

针对不同系列访问不同对象，具体做法如下：

（一）区党工委、管委会领导全面信函调查，评价第一、

二系列，调查表见附件 3、10。

（二）各乡镇主要领导全面信函调查，评价第二系列，调查表见附件 10。

（三）区党风廉政监督员、区机关效能建设监督员全面信函调查，评价第二系列，调查表见附件 10。

（四）乡镇党代表、人大代表随机选取抽样选取部分信函调查，确保每个方块有效样本合计 60 份，评价第一系列，调查表见附件 5。

（五）区直各部门、城市管理分局、税务局和区属各国国有企业主要负责人全面信函调查，评价第一、二系列，调查表见附件 4、10。

（六）企业经营者随机抽取 50 个有效样本电话调查，评价第一系列，调查表见附件 6。根据第四次经济普查企业名录库，按一定标识排序，采用随机抽样方法分类抽选。

（七）农村居民随机抽取 100 名样本电话调查（电信、联通、移动），评价第一系列，调查表见附件 7。调查样本以各乡镇所有住户为抽样调查总体，采用分层随机抽样方法抽取调查对象为年龄在 18~65 岁之间有回答能力的家庭主要成员。

（八）服务对象随机抽样调查，评价第二系列，采取电话调查和面访调查两种方式，调查表见附件 8、9。电话调查：由各单位（部门）提供 100 个服务对象，行政服务中心各办事窗口提供 100 个服务对象，由第三方调查机构从这 200 个服务对象中随机抽取 50 名进行电话调查；面访调查：在区行政服务中心（有关单位服务办事大厅）随机面访服务对象，每个单位有

效样本封顶 10 份。

（九）政务服务“好差评”调查，从政务服务好差评系统获取评议数据进行调查评议。

四、评议内容

针对不同对象制定不同调查问卷，第一系列评议内容详见附件 3、4、5、6、7，第二系列评议内容详见附件 8、9、10。

五、计分办法

（一）计分公式

1. 第一系列：四个乡镇公众评议得分 = 区领导评议得分 $\times 25\%$ + 22 个单位（部门）领导评议得分 $\times 15\%$ + 本级党代表、人大代表评议得分 $\times 25\%$ + 企业经营者代表评议得分 $\times 10\%$ + 农村居民代表评议得分 $\times 25\%$ 。

2. 第二系列：公众评议总分值 = [区领导评议得分 $\times 25\%$ + 4 个乡镇党政主要领导评议得分 $\times 10\%$ + 22 个单位（部门）领导评议得分 $\times 15\%$ + 区党风廉政监督员、区机关效能监督员评议得分 $\times 15\%$ + 服务相对人、管理相对人（含窗口）评议得分 $\times 35\%$] $\times 90\%$ + 政务服务“好差评”评议 $\times 10\%$ 。（未进驻区行政服务中心窗口单位的政务服务“好差评”评议取所有进驻区行政服务中心窗口单位的平均分）

其中，有面访调查对象的单位，服务相对人、管理相对人（含窗口）评议得分 = 电话调查得分 $\times 70\%$ + 面访调查得分 $\times 30\%$ 。
无面访调查对象的单位，服务相对人、管理相对人（含窗口）评议得分 = 电话调查得分 $\times 100\%$

(二) 单项问题计分标准

1、信函调查、面访调查问卷对每一个评价问题设计 6 种答案，即满意、基本满意、一般、不太满意、不满意和不了解。按赋值加权法，选择前 5 种答案分别计 100 分、80 分、60 分、40 分和 20 分，回答“不了解”的不计入样本总量（即从样本总量中扣除）。

2、电话调查问卷对每一个评价问题设计 4 种答案，即满意、一般、不满意和不了解。按赋值加权法，选择前 3 种答案分别计 100 分、60 分和 20 分，回答“不了解”的不计入样本总量（即从样本总量中扣除）。

(三) 单项问题计分方法

对同一问题，把所有受访者回答的分值相加，除以回答人数，得单项问题分值。

(四) 问卷计分方法

问卷分值等于该问卷全部问题分值的算术平均数。

六、组织实施

公众评议调查在区机关效能建设领导小组的领导下，由区科技经济发展局统调科组织实施。

七、工作步骤及时间安排

（一）2020 年 12 月，选定协助开展电话调查的第三方机构，收集调查对象名单，开展前期准备工作。

（二）开展信函调查。2020 年 12 月-2021 年 1 月。

（三）组织开展电话调查。2020 年 12 月-2021 年 1 月。

（四）2021 年 2 月，完成调查数据审核、录入、汇总。

- 附件：1. 乡镇党代表、人大代表一览表
2. 泉州台商投资区绩效评估公众评议服务对象一览表
3. 泉州台商投资区领导对各乡镇党委、政府工作绩效评议调查问卷（第一系列）
4. 区直各部门、城市管理分局、税务局和区属国有企业主要负责人对各乡镇党委、政府工作绩效评议调查问卷（第一系列）
5. 党代表、人大代表对本地党委、政府工作绩效评议调查问卷（第一系列）
6. 企业经营者对本地党委、政府工作绩效评议调查问卷（第一系列）
7. 农村居民对本地党委、政府工作绩效评议调查问卷（第一系列）
8. 服务对象（管理相对人）对区级部门绩效评议调查问卷（第二系列电话调查）
9. 服务对象（管理相对人）对区级部门绩效评议调查问卷（第二系列面访调查）
10. 泉州台商投资区绩效评估公众评议测评表（第二系列）

附件 1

乡镇党代表、人大代表一览表

填报单位: _____

填报日期: 年 月 日

[illegible]

填报人:

联系电话（手机）：

附件 2

泉州台商投资区绩效评估公众评议服务对象一览表

填报单位: _____

填报日期: 年 月 日

[illegible]

填报人:

联系电话（手机）：

附件 3

泉州台商投资区领导对各乡镇党委、政府工作
绩效评议调查问卷（信函调查）

样本单位顺序码：□□

2020 年

	洛阳	东园	张坂	百崎
1、您对本地统筹推进疫情防控和经济社会发展工作情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
2、您对本地全方位推动高质量发展超越情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
3、您对本地促进就业情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
4、您对本地提高居民收入工作是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
5、您对本地交通情况（含交通管理、设施建设、出行等）是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
6、您对本地促进教育发展措施是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
7、您对本地医疗服务是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
8、您对本地食品、药品安全是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
9、您对本地环境保护工作是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
10、您对本地社会治安状况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
11、您对本地机关干部作风是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
12、您对本地贯彻中央“八项规定”精神，推进党风廉政建设情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
13、您对本地选人用人风气是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
14、您对本地党建工作是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
15、您对本地党政领导班子的总体评价是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐

备注：请将选择的序号填入“□”。

附件 4

区直各部门、城市管理分局、税务局和区属国有企业主要负责人对各乡镇党委、政府工作绩效评议调查问卷（信函调查）

样本单位顺序码：□□

2020 年

	洛阳	东园	张坂	百崎
1、您对本地统筹推进疫情防控和经济社会发展工作情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
2、您对本地全方位推动高质量发展超越情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
3、您对本地促进就业情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
4、您对本地提高居民收入工作是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
5、您对本地交通情况（含交通管理、设施建设、出行等）是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
6、您对本地促进教育发展措施是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
7、您对本地医疗服务是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
8、您对本地食品、药品安全是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
9、您对本地环境保护工作是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
10、您对本地社会治安状况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
11、您对本地机关干部作风是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
12、您对本地贯彻中央“八项规定”精神，推进党风廉政建设情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
13、您对本地选人用人风气是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
14、您对本地党建工作是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐
15、您对本地党政领导班子的总体评价是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解	☐	☐	☐	☐

备注：请将选择的序号填入“□”。

附件 5

党代表、人大代表对本地党委、政府工作绩效 评议调查问卷（信函调查）

地址码：镇（乡）□□		
样本单位顺序码：□□□	2020 年	
1、您对本地学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
2、您对本地统筹推进疫情防控和经济社会发展情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
3、您对本地就业环境和社会保障情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
4、您对本地市场物价情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
5、您对本地食品、药品安全情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
6、您对本地治安状况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
7、您对本地交通情况（含交通管理、设施建设、出行等）是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
8、您对本地教育状况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
9、您对本地医疗服务是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
10、您对本地干部队伍干事创业精气神、勇于担当情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
11、您对本地机关优化服务、提升营商环境情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
12、您对本地党委、政府接受法律监督、民主监督情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
13、您对本地落实中央八项规定精神、全面从严治党情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
14、您对本地解决形式主义突出问题，减轻基层负担情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
15、您对本地依法行政、公正执法情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
16、您对本地党政领导班子的总体评价是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
17、您对本地党委、政府工作有什么意见、建议？您对上述问题回答不满意的原因是什么？		

调查完毕。感谢您的大力支持！

附件 6

企业经营者对本地党委、政府工作绩效评议 调查问卷（电话调查）

您好!

我们是台商区***工作人员，受效能办委托，正在开展××镇（乡）党委、政府工作公众评议调查，目的是推进党委、政府工作作风的转变，提高工作效率。这次调查不记名，不必有顾虑。占用您两分钟时间，问您几个问题，可以吗？下面共有 8 个问题，感谢您的支持！

调 查 问 卷

地址码：镇（乡）□□ 样本单位顺序码：□□□	2020 年	请问贵企业还有在经营吗？ 是□ 否---（寻找符合条件的企业经营者）
1、您对本地投资环境是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
2、您对本地落实减税降费等优惠政策情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
3、您对本地用工环境是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
4、您对本地医保、社保工作情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
5、您对本地交通情况（含交通管理、设施建设、出行等）是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
6、您对本地依法行政，公正执法情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
7、您对本机关提高办事效率、方便企业办事情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
8、您对本地党委、政府还有什么意见、建议？		

调查完毕。感谢您的大力支持！

调查员签字：

调查日期： 年 月 日

农村居民对本地党委、政府工作绩效评议调查问卷（电话调查）

您好!

我们是台商区***工作人员，受效能办委托，正在开展××镇（乡）党委、政府工作公众评议调查，目的是推进党委、政府工作作风的转变，提高工作效率。根据随机抽选结果，您家被选为调查户。这项调查为不记名调查，不必有顾虑。占用您两分钟时间，问您几个问题，可以吗？下面共有 8 个问题，感谢您的支持！

调 查 问 卷

地址码：镇（乡）□□ 样本单位顺序码：□□□	2020 年	S1.请问您的年龄是 18-65 周岁吗 是 否——（寻找符合条件的其他人员，否则结束访问）
1、您对本地就业环境和社会保障情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
2、您对本地市场物价情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
3、您对本地交通情况（含交通管理、设施建设、出行等）是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
4、您对本地教育状况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
5、您对本地食品、药品安全是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
6、您对本地医疗服务是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
7、您对本地机关优化服务、提高工作效率、方便群众办事情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解		☐
8、您对本地党委、政府还有什么意见、建议？		☐

调查完毕。感谢您的大力支持！

调查员签字：

调查日期： 年 月 日

附件 8

服务对象（管理相对人）对区级部门绩效评议 调查问卷（电话调查）

您好!

我们是台商区***工作人员，受效能办委托，正在开展对我区政府部门工作绩效公众评议调查，目的是推动有关部门工作作风转变，提高工作效率。这次调查不记名，也不提供给被评价部门，不必有顾虑。请您根据实际情况和亲身感受，选择其中一个合适的答案，感谢您的支持！

调 查 问 卷

样本单位顺序码：□□□	2020 年	评价部门名称 评价单位顺序码□□□
1、您对该部门的服务态度是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	
2、您对该部门的办事效率是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	
3、您对该部门的工作质量是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	
4、您对该部门的政务公开是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	
5、您对该部门的廉政建设是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	
6、您对该部门依法行政是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	
7、您对该部门解决群众诉求情况是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③不满意 ④不了解	☐	

8、您对该部门工作有什么意见、建议？

调查完毕。感谢您的大力支持！

调查员签字：

调查日期： 年 月 日

附件 9

服务对象（管理相对人）对区级部门绩效评议 调查问卷（面访调查）

您好！

我们是台商区科技经济发展局派出的调查员，正在开展对我区政府部门工作绩效公众评议调查，目的是推动有关部门工作作风转变，提高工作效率。这次调查不记名，也不提供给被评价部门，不必有顾虑。请您根据实际情况和亲身感受，选择其中一个合适的答案，感谢您的支持！

调 查 问 卷

样本单位顺序码：□□□	2020 年	请问您今天来办事的窗口单位是 （填写部门名称） 评价单位顺序码□□□
1、您对该单位窗口工作人员仪容仪表和服务态度是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解		☐
2、您对该单位窗口工作人员对业务咨询的一次性告知是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解		☐
3、您对该单位窗口办事效率和业务熟练程度是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解		☐
4、您对该单位窗口办事、审批环节简化程度是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解		☐
5、您对该单位窗口事后查询、投诉渠道是否满意？ ①满意 ②基本满意 ③一般 ④不太满意 ⑤不满意⑥不了解		☐
调查完毕。感谢您的大力支持！		

调查员签字：

调查日期： 年 月 日

泉州台商投资区绩效评估公众评议测评表（第二系列）

您好！根据 2020 年度泉州台商投资区绩效评估工作安排，公众评议调查由区科技经济发展局统调科组织实施。请您根据实际情况和亲身感受，对以下问题选择合适的答案，每个测评项目只选填一项。我们将根据《统计法》有关规定，严格为您保密。

2020 年

样本编号：□□□

序号	测评项目 单位名称	服务态度				办事效率				工作质量				协同配合				廉洁自律				
		满意	基本满意	不满意	不了解	满意	基本满意	不满意	不了解	满意	基本满意	不满意	不了解	满意	基本满意	不满意	不了解	满意	基本满意	不满意	不了解	
1	区纪工委																					
2	区党工委办公室																					
3	区党群工作部																					
4	区综治工作办公室																					
5	区环境与国土资源局																					
6	区规划建设与交通运输局																					
7	区科技经济发展局																					
8	区投资促进局																					
9	区教育文体旅游局																					
10	区民生保障局																					
11	区财政局																					
12	区城市管理分局																					
13	区市场监督管理局																					
14	区税务局																					
15	区行政服务中心管委会																					
16	区城建公司																					
17	区市政公司																					
18	区水务公司																					
19	区开发公司																					
20	区招商公司																					
21	区公园公司																					
22	区粮油公司																					

说明：请在要选择的满意度栏里打“√”。

意见 建 议

泉州台商投资区机关效能领导小组办公室 2020年12月30日印发