

5万余名“阅卷人”给“绩效衡阳”打分

2020 年度绩效公众评估共收集市民意见 12209 条，参评群众对我市总体平均满意率为 88.46%

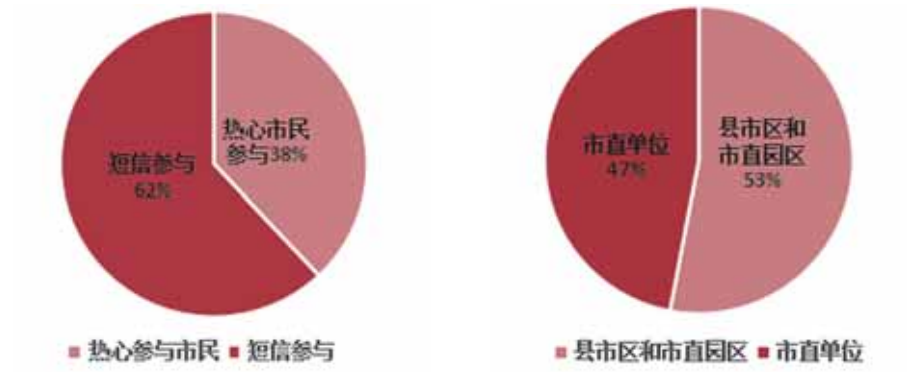
2020 年度全市绩效公众评估分析报告

时代是“出卷人”，我们是“答卷人”，人民是“阅卷人”。2021 年 1 月 13—24 日，市委市政府绩效办秉承“由人民评判、让人民满意”的宗旨，坚持问情于民、问需于民、问计于民、问绩于民，邀请广大市民对全市 12 个县市区、4 个市直园区、81 个市直单位 2020 年度绩效工作开展了公众满意度评价。全市共有 50671 人参与评价，共收集市民意见 12209 条，梳理出指向性明确的意见建议 317 条，拟交办 12 个县市区、3 个市直园区及 32 个相关市直单位办理。

参评人数大幅增加

2020 年度总参评人数为 50671 人，较 2019 年参与首次公众评估的 15662 人增加 35009 人，增长 223.53%；较参与 2020 年上半年公众评估的 12581 人增加 38090 人，增长 302.75%；从**参与方式**来看，31190 名群众通过短信邀请参与，19481 名热心市民主动扫码参与；从**评价范围**来看，24052 人参与市直单位评估（含主动扫码热心市民）；26619 人参与各县市区及市直园区的评估；从**短信参与层面**来看，市县两级两代表一委员 2598 人，占总样本的 8.33%；市县两级机关干部 9109 人，占总样本的 29.21%；市县两级企业代表 1744 人，占总样本的 5.59%；全市群众代表 17739 人，占总样本的 56.87%。

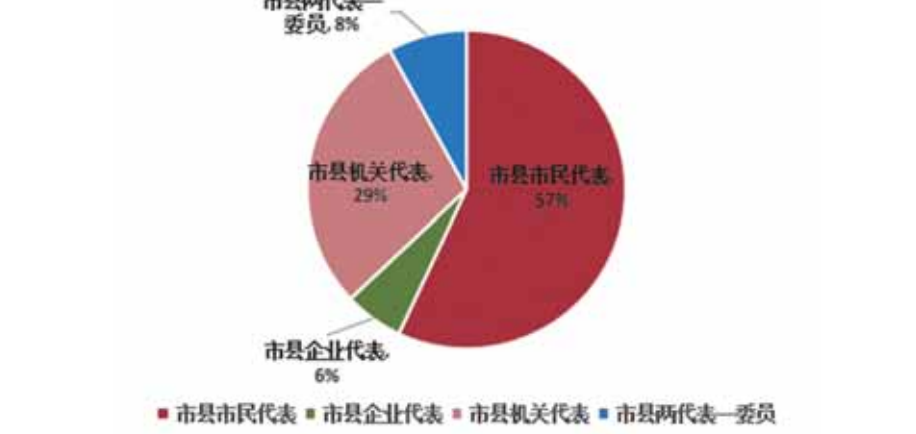
总参评人数参与方式比例图



总参评人数评价范围比例图



短信参与层面



总体平均满意率较高

据统计，此次参评群众对我市总体平均满意率为 88.46%，较 2019 年高 0.96 个百分点（同口径对比），较 2020 年上半年高 1.86 个百分点（同口径对比）；其中，平均满意率为 60.15%，平均比较满意率为 22.83%，平均基本满意率为 13.59%，平均不太满意率为 2.14%，平均不满意率为 1.29%，同时“表扬性意见”较上年净增 651 条，同比增长 27%。从各市直单位的总体满意度结果来看，群众对市委办、市委统战部、市委组织部、市委宣传部的满意度最高，达到 93.97%；7 个县市中祁东县、衡山县、衡南县的满意率排名靠前，群众的满意率分别达到 92.25%、91.87%、91.45%；4 个园区中衡山科学城的满意度最高，达到 96.26%。

党群单位总体满意率前十

单位名称	参评单位性质	总体满意率（含差别权重、评价系数）	排名
市委办公室	党群部门	92.67%	1
市委政研室	党群部门	90.89%	2
市委统战部	党群部门	90.84%	3
市委组织部	党群部门	90.72%	4
市委宣传部	党群部门	90.67%	5
市纪委监委	党群部门	90.41%	6
市委政法委	党群部门	89.96%	7
市直机关工委	党群部门	89.8%	8
市总工会	党群部门	89.43%	9
市妇联	党群部门	89.28%	10

一般单位总体满意率前十

单位名称	参评单位性质	总体满意率（含差别权重、评价系数）	排名
市政府办公室	一般单位	90.53%	1
市工信局	一般单位	89.05%	2
市扶贫办	一般单位	89.04%	3
市审计局	一般单位	88.99%	4
市人民检察院	一般单位	88.48%	5
市统计局	一般单位	88.22%	6
市机关事务管理局	一般单位	88.18%	7
国家统计局衡阳调查队	一般单位	88.05%	8
市农科院	一般单位	87.92%	9
市中级人民法院	一般单位	87.9%	10

窗口单位总体满意率前十

单位名称	参评单位性质	总体满意率（含差别权重、评价系数）	排名
市民政局	窗口单位	90.58%	1
衡阳市消防救援支队	窗口单位	89.3%	2
行政审批服务局	窗口单位	89.15%	3
市发改委	窗口单位	88.94%	4
市财政局	窗口单位	88.81%	5
市卫健委	窗口单位	88.79%	6
市科技局	窗口单位	88.78%	7
市商粮局	窗口单位	88.75%	8
市人防办	窗口单位	88.47%	9
市司法局	窗口单位	88.36%	10

县市区总体满意率

县市区名称	参评单位性质	总体满意率（含差别权重、评价系数）	排名
南岳区	县市区	93.97%	1
祁东县	县市区	92.25%	2
衡山县	县市区	91.87%	3
衡南县	县市区	91.45%	4
雁峰区	县市区	91.39%	5
衡阳县	县市区	90.6%	6
石鼓区	县市区	90%	7
蒸湘区	县市区	89.8%	8
耒阳市	县市区	89.7%	9
珠晖区	县市区	89.27%	10
常宁市	县市区	89.26%	11
衡东县	县市区	88.53%	12

园区总体满意率

园区名称	参评单位性质	总体满意率（含差别权重、评价系数）	排名
衡山科学城	园区	96.26%	1
松木工业园	园区	94.11%	2
高新开发区	园区	91.27%	3
白沙洲工业园	园区	89.05%	4

群众参与社会治理热情较高

2020 年度绩效公众评估共收集各类建设性意见建议 12209 条，较 2019 年增加 5354 条，增长 78.10%，较 2020 年上半年增加 10580 条，增长 649.48%；其中肯定性意见 3059 条，占 25%；有具体内容的意见 5679 条，占 46.5%；无具体内容的意见 3471 条，占 28.5%；有明确指向性诉求的 317 条，将交由县市区、园区、市直单位办理。

各层面代表的意见建议分布情况

层面类别	参评人数（人）	有具体内容的意见条数（条）	有具体内容的意见占比（%）	人均意见条数（条）
市县企业代表	1744	196	3.45	0.11
市两党代表	1091	49	0.86	0.04
市县人大代表	752	75	1.32	0.09
市县政协委员	755	104	1.83	0.13
代表	9109	812	14.30	0.09
市民代表	37220	4443	78.24	0.12
合计	50671	5679	100	—

公众关注的十大热点

根据收集的评价意见，进行深入分析，总结出 2020 年公众评估意见主要集中在十个方面，分别是：人居环境、优质教育、舒心住房、满意医疗、便捷出行、文明倡导、便民通讯、促进就业、疫情防控、社区服务。

1. **人居环境**。据统计，公众评估意见中，点赞衡阳人居环境的共有 398 条。2020 年，衡阳城市公共基础设施建设快，道路整洁，老旧小区、棚户区改造稳步实施，基本建成“15 分钟健康服务圈”，市民不禁感叹：幸福感满满。有城镇居民表示，“衡阳有良好的生态环境、新鲜空气、蓝天白云，人民群众身体更健康了。”乡村宜居宜业，全面完成农村人居环境整治工作，自然村通水泥路，农村生活垃圾收运处置体系基本全覆盖，水、电等基础设施全面实现到组到户，村民生活更加殷实。有村民代表说，“乡村旧貌换新颜，深入推进乡村振兴、厕所革命、脱贫攻坚、垃圾治理，农村生活质量越来越高。”

2. **优质教育**。我市不断扩充教育资源总量，全力消除义务教育大班额，实现了教育公平公正，促进了社会公平正义。但是，问题也还存在。**教育资源不均衡**。有高新区市民反映，“居家附近学校生源太多，调剂到较远学校，接送是个问题。”有关干部代表表示，“希望学校注重资金投入，教师配备等资源配备方面的均衡和公平合理性，让广大学生能公平享有同等的优质教育和条件。”**课外培训负担重**。有市民代表反映，“幼儿园在正常上课时间安排兴趣培训课程，且收取额外费用，加大了家庭经济负担。”有热心市民直言，“学生减负不仅学校减负、政府减负，也应从学生出发，提高学生学习效率，还学生自由时间。”**公办幼儿园数量少**。有高新区热心市民提出，“高新区公办幼儿园数量和幼儿园入园需求有明显差距，希望政府重视教育问题，在资源配置上多倾斜。”

3. **舒心住房**。居住问题关乎人民福祉，既是民生问题也是发展问题。15 万衡阳城乡居民通过保障性住房建设和农村危房改造实现了“住有所居”，市民对“居有所安”的要求也越来越高。**小区物业管理混乱**。有市民反映，“物业管理需要政府部门牵头来对其履职情况进行督导检查考核，并提出整改意见。要加强业委会建设，加强对物业公司的监管。”此外，物业收费乱也较为普遍，有众多密集的车位管理费，还不开发票。**公租房管理不到位**。有热心市民说，“公租房新房源位置较偏，住户人员杂乱，安全和舒适度受到影响，希望加强公租房各方面的管理。”**违章违规改造屡禁不止**。有热心市民反映，“有些小区违章搭建改造，影响了小区的整体美观、公共利益和住户的安全，希望联合执法拆除违建建筑。”

4. **满意医疗**。医疗保障问题一直是倍受社会关注的热点、难点问题。我市医保部门积极落实国家组织高值医用耗材集中采购政策，不少患者就医负担得到减轻。但市民希望进一步将更多药品纳入医保报销范围，让医保政策惠及千家万户。**医保药品范围扩大需求迫切**。有不少群众反映，“有很多药品不在医保报销中，导致住院费用仍然较高。”**农村优质医疗资源亟待加强**。有基层群众反映，“城乡医疗水平不够均衡，基层社区卫生服务中心服务态度好，但是医疗水平差，农村老百姓看病难问题依然存在。”

5. **便捷出行**。衡西快线、北二环等路线陆续建成，方便了市民出行，货车超限超载的现象得到一定程度遏制，但市民对停车难、交通拥堵等问题仍反映强烈。**停车难、停车乱仍然存在**。多位热心市民表示，希望加快公共停车位、停车场建设。老旧小区停车难成为突出，有珠晖区市民代表指出，“市区停车位紧张，建议引进智能停车场等设施或进行既有停车场改造，为市民创造良好的停车环境。”**道路基础设施建设仍需加强**。有石鼓区热心市民说，“现阶段处于城市建设改造阵痛期，道路拥堵问题希望能够得到改善。”**道路标识需更加科学**。有雁峰区热心市民指出，“许多道路没有非机动车道，机动车停车占用非机动车道，导致非机动车行车不安全。”

6. **文明倡导**。近几年，全市以创建全国文明城市为统揽，健全了公共文化服务体系和文化产业体系，繁荣联系生活，增加和完善体育休闲活动场，严抓公共场所禁烟控烟等。人民群众精神文明文化生活日益丰富，社会文明程度也有显著提升，擦亮了“衡阳群众”品牌，大大提升了文化软实力和影响力。但市民文明习惯的养成还需时日，有群众反映“新一轮文明城市创建，市民不文明行为如随地吐痰、行人不按信号灯指示过马路等问题要大力整治”。有市民代表建议，“学校的体育场所节假日最空闲，可以对外开放，方便附近居民。”

7. **便民通讯**。随着通讯技术的升级推广，市民对通讯服务的要求也越来越高，如**资费高、扣费不透明**，有热心市民认为，“移动、联通、电信实现提速降费力度不够，话费、网络费用居高不下。”有市民代表认为，“各种套餐捆绑太多，应该尽量简化！”如**手机信号差、覆盖不全**。有热心市民呼吁，“关注学校、医院、小区等地下空间的手机通讯信号覆盖问题，消除这些场所的通讯盲区。虽然衡阳 4G 信号已全覆盖，但仍在很多地方连信号都没有！”

8. **促进就业**。2020 年，面对新冠肺炎疫情严峻的就业形势，我市全力以赴稳就业、保就业，总体形势逐步好转、总体稳定、好于预期，但就业困难人员数量仍居高不下。针对就业问题，我市普通群众有着许多的美好期盼。有市民建议，“相关部门要广开就业门路、拓宽就业渠道，同时大规模开展职业技能培训，帮助就业者实现更高质量的就业。”有部分大学生表示，“希望学有所用，政府能够提供更多更好人价值的实现渠道。”有市民呼吁，“希望相关部门能把刑释解教人员、生理弱服务人员、大龄人员等特殊群体作为帮助就业的工作重点，协助走出困境。”

9. **疫情防控**。2020 年，全市上下齐心协力、众志成城抓牢了疫情防控，构建了联防联控、群防群治的防控体系，实现了确诊病例零死亡、医护人员零感染、社区传播零发生。百姓点赞，“今年疫情期间，严格防控！市委市政府英明决策，毅然及时关闭南岳大庙等景区。”有热心市民表示，“政府在疫情防控方面功劳很大，作为衡阳市民，感到满满的的安全感和幸福感！”防疫成绩固然可喜，但常态化疫情防控工作不容松懈。有市民建议，“临近年关岁末，流动人口回衡必须加强严管严控，减少人员聚集流动，督促市民出入公共场所佩戴口罩，做好防护措施。”

10. **社区服务**。社区是“服务居民”的重要主体，要充分发挥改善居民生活水平、生活质量，提高居民生活品质的服务作用。公众评估意见中，市民反映一些社区自治作用不明显，社区服务管理亟需加强。有雁峰区居民反映，“社区环境脏乱差，基础设施不齐全，多次反映也没结果。”有珠晖区市民建议，“广泛开展居民喜爱的社区文体活动，通过停废活

动，促进居民之间的沟通与联系。”

实施“让群众满意”为导向的绩效公众评估，充分体现了“坚持以人民为中心”的发展思想，是反映民情民意的“直通车”和推动工作的“加速器”，对于转变干部作风，提高行政效率，助推全市营商环境优化和经济社会发展意义重大。下一步，市绩效办将抓实公众意见整改，筛选出较为集中、群众反映强烈、社会影响较大的意见，归类整理交办，对部门整改情况加强督查督办，实行每月一汇总，每月一通报，并及时回访意见建议人，将整改成效在主流媒

附件 1

2020 年度绩效公众评估市直单位总体满意率情况

说明：1.参评单位根据工作性质分为窗口单位、一般单位、党群部门等三个类别。
2.满意率=满意票数÷（评价票数-不了解票数），比较满意率、基本满意率、不太满意率、不满意率以此类推；不了解率=不了解票数/评价票数。
3.人大代表整体满意率=人大代表满意率×100+人大代表比较满意率×80+人大代表基本满意率×60+人大代表不太满意率×40+人大代表不满意率×0，党代表整体满意率、政协委员整体满意率、机关代表整体满意率、企业代表整体满意率、市民代表整体满意率以此类推。

参评单位名称	单位类别	按票数计算的满意率					排名
		满意率	比较满意率	基本满意率	不太满意率	不满意率	
市委办公室	党群部门	65.57%	20.97%	11.94%	0.79%	0.73%	1
市委政研室	党群部门	59.59%	24.14%	14.3%	1.1%	0.87%	2
市委统战部	党群部门	58.98%	24.52%	14.5%	1.14%	0.86%	3
市委组织部	党群部门	60.9%	21.96%	14.01%	1.89%	1.24%	4
市委宣传部	党群部门	60.73%	23.41%	13.69%	1.31%	0.86%	5
市纪委监委	党群部门	61.41%	20.98%	14.41%	1.66%	1.54%	6
市委政法委	党群部门	59.33%	23.59%	14.43%	1.58%	1.07%	7
市直机关工委	党群部门	56.68%	26.08%	15.18%	1.39%	0.67%	8
市总工会	党群部门	56.71%	25.37%	15.39%	1.57%	0.96%	9
市妇联	党群部门	54.83%	26.01%	16.85%	1.34%	0.97%	10
市工商联	党群部门	52.65%	27.17%	17.46%	1.69%	1.03%	11
团市委	党群部门	54.3%	26.36%	16.87%	1.34%	1.13%	12
市委军民融合办	党群部门	54.72%	27.16%	15.88%	1.42%	0.82%	13
市委编办	党群部门	55.73%	25.52%	15.83%	1.8%	1.12%	14
市残联	党群部门	53.26%	26.6%	17.54%	1.84%	0.76%	15
市民政局	窗口单位	62.69%	21.43%	13.28%	1.48%	1.12%	16
衡阳市消防支队	窗口单位	57.4%	25.88%	13.93%	1.6%	1.19%	17
行政审批服务局	窗口单位	55.69%	26.59%	14.59%	1.55%	1.58%	18
市发改委	窗口单位	55.42%	25.89%	15.97%	1.66%	1.06%	19
市财政局	窗口单位	56.33%	24.31%	15.54%	2.42%	1.40%	20
市卫健委	窗口单位	55.65%	25.36%	16.07%	1.71%	1.21%	21
市科技局	窗口单位	53.67%	27.13%	16.46%	1.82%	0.92%	22
市商粮局	窗口单位	53.05%	27.47%	16.93%	1.72%	0.83%	23
市人防办	窗口单位	53.23%	27.56%	16.7%	1.6%	0.91%	24
市司法局	窗口单位	53.35%	26.66%	17.46%	1.63%	0.90%	25
国家税务总局衡阳市税务局	窗口单位	53.68%	26.58%	16.91%	1.85%	0.98%	26
市气象局	窗口单位	52.6%	28.0%	17.4%	1.42%	0.58%	27
市农业农村局	窗口单位	54.57%	26.17%	15.93%	2.06%	1.27%	28
市市场监管局	窗口单位	52.18%	26.86%	17.66%	2.2%	1.10%	29
市水利局	窗口单位	53.75%	27.06%	15.91%	2.17%	1.11%	30
市林业局	窗口单位	52.97%	27.56%	16.63%	2.07%	0.77%	31
市文化旅游广电体育局	窗口单位	52.15%	28.0%	17.4%	1.55%	0.90%	32
市应急管理局	窗口单位	53.15%	26.94%	17.08%	1.78%	1.05%	33
市广播电视台	窗口单位	51.61%	28.2%	17.83%	1.72%	0.64%	34
市邮政管理局	窗口单位	50.51%	28.83%	18.03%	1.86%	0.77%	35
市公共资源交易中心	窗口单位	51.56%	27.51%	17.59%	2.01%	1.33%	36
衡阳日报社	窗口单位	51.43%	28.1%	17.08%	2.38%	1.01%	37
市人社局	窗口单位	53.73%	25.87%	16.42%	2.57%	1.41%	38
市住房公积金	窗口单位	52.95%	26.92%	16.48%	2.09%	1.19%	39
市住房保障服务中心	窗口单位	52.01%	26.98%	17.35%	2.33%	1.33%	40
市医疗保障局	窗口单位	52.77%	26.85%	16.78%	2.4%	1.20%	41
市自然资源和规划局	窗口单位	51.55%	27.25%	16.94%	2.75%	1.51%	42
市生态环境局	窗口单位	50.77%	27.29%	18.29%	2.32%	1.33%	43
国网衡阳供电公司	窗口单位	50.55%	27.73%	18.23%	2.16%	1.33%	44
市住建局	窗口单位	51.11%	26.95%	17.14%	2.91%	1.89%	45
市交通运输局	窗口单位	52.08%	26.49%	17.04%	2.69%	1.70%	46
市公安局	窗口单位	52.06%	26.73%	17.5%	2.61%	1.85%	47
市城管和综合执法局	窗口单位	50.83%	26.71%	17.82%	2.58%	2.06%	48
市教育局	窗口单位	50.44%	26.19%	17.66%	3.31%	2.40%	49
市烟草局	窗口单位	48.34%	27.79%	18.48%	3.33%	2.06%	50
中国电信衡阳分公司	窗口单位	45.92%	28.42%	19.31%	3.84%	2.51%	51
中国联通衡阳分公司	窗口单位	45.31%	27.85%	20.25%	4.12%	2.47%	52
中国移动衡阳分公司	窗口单位	45.08%	27.07%	19.84%	4.64%	3.37%	53
市政府办公室	一般单位	60.92%	23.34%	13.58%	1.1%	1.06%	54
市工信局	一般单位	54.37%	26.59%	16.52%	1.5%	1.02%	55
市扶贫办	一般单位	57.19%	24.79%	14.58%	2.05%	1.39%	56
市审计局	一般单位	54.49%	26.35%	16.75%	1.63%	0.78%	57
市人民检察院	一般单位	53.68%	26.99%	16.3%	1.99%	1.04%	58
市统计局	一般单位	52.67%	28.26%	15.5%	1.61%	0.91%	59
市机关事务管理局	一般单位	52.75%	27.25%	17.04%	1.75%	1.21%	60
国家统计局衡阳调查队	一般单位	51.64%	28.29%	18.03%	1.37%	0.67%	61
市农科院	一般单位	52.49%	27.58%	17.18%	1.84%	0.91%	62
市中级人民法院	一般单位	52.63%	27.02%	16.78%	2.3%	1.27%	63
市中级监狱	一般单位	52.25%	27.85%	17.43%	1.63%	0.84%	64
人行衡阳市中心支行	一般单位	52.16%	27.89%	17.42%	1.77%	0.76%	65
市退役军人事务局	一般单位	53.97%	27.13%	16.11%	1.49%	1.30%	66
市综保区	一般单位	51.76%	27.78%	18.02%	1.68%	0.76%	67
市国资委	一般单位	51.97%	28.39%	16.59%	2.0%	1.05%	68
市水文局	一般单位	50.74%	28.41%	18.82%	1.38%	0.65%	69
市农业技术服务中心	一般单位	52.49%	27.61%	17.43%	1.7%	0.77%	70
市强制隔离戒毒所	一般单位	52.55%	27.25%	17.69%	1.62%	0.89%	71
衡阳银监分局	一般单位	51.45%	28.04%	17.63%	1.81%	1.07%	72
衡阳海关	一般单位	50.96%	28.97%	17.95%	1.44%	0.68%	73
市信访局	一般单位	52.15%	27.09%	16.81%	2.4%	1.55%	74
市工业企业改制服务办公室	一般单位	49.89%	28.21%	18.62%	2.4%	0.88%	75
市商业企业改制服务办公室	一般单位	50.01%	28.33%	18.58%	2.23%	0.85%	76
市供销社	一般单位	50.31%	28.14%	18.58%	1.65%	1.32%	77
市金融办	一般单位	50.16%	27.87%	17.75%	2.73%	1.49%	78
市公路建设养护中心	一般单位	48.85%	28.16%	17.98%	3.08%	1.93%	79
中石化衡阳分公司	一般单位	46.72%	29.1%	20.27%	2.57%	1.34%	80
中石油衡阳分公司	一般单位	46.25%	29.14%	20.48%	2.5%	1.43%	81