

2015年度杭州市市直单位综合考评社会评价意见报告

杭州市综合考评委员会办公室
杭州市绩效管理委员会办公室
(二〇一六年三月三十一日)

前言

2015年度杭州市直单位综合考评社会评价,共收集到各类意见建议10661条。这些意见建议,来自于市党代表、人大代表、政协委员、企业代表、市民代表等9大层面12000余名评价代表。社会各界评价代表意见建议中,哪些问题较为突出,哪些方面备受关注,呈现哪些新变化,市考评办对此进行了全面深入细致的梳理分析,形成了《2015年度杭州市市直单位综合考评社会评价意见报告》(以下简称《报告》)。

《报告》分三个部分:第一部分是对上年度社会评价意见建议整改情况总结,第二部分是对2015年度市直单位社会评价意见建议综合分析,第三部分是新形势下做好综合考评和绩效管理的对策与建议。

社会各界评价代表提出的意见建议,代表了广大群众的呼声,是时代的声音,是做好各项工作的第一信号。撰写并公开发布《报告》,既是要更好地落实人民群众的知情权、选择权、参与权、监督权;同时,也是希望市直各单位直面问题,强化整改,更好地回应人民群众诉求,推动经济社会发展,为建设历史文化名城、创新活力之城、东方品质之城,努力实现建设美丽中国样本、世界名城目标做出新贡献。

第一章 2014年度社会评价意见整改情况

2014年度市直单位综合考评社会评价,共收集到社会各界提出的意见建议4730条,主要涉及城市管理、公共服务、市场监管、城市建设、环境保护等方面。对于这些意见,市直各单位按照市委、市政府部署,突出重点、制定目标、出台举措,加强整改落实,推进了杭州经济社会发展,推进了民生问题的改善,取得了积极成效。

一、社会评价意见整改主要做法

1、紧紧围绕重点问题抓整改。社会评价意见反映问题多、涉及面广。市直各单位按照市考评办关于意见整改的要求,围绕群众反映较突出、意见较集中、社会影响较大的重点问题,认真制定整改目标,明确整改举措和责任,切实加强整改。101家市直单位共制定170项重点整改目标,其中有17家意见较少或者没有收到意见的单位也按要求进行自查制定出重点整改目标。

2、紧紧围绕难点问题实行跟踪督办抓整改。针对群众关注度较高、意见比较集中、近年来重复提出的社会评价意见中难点问题,市考评办共列出环境治理、交通优化、公共服务和市场监管等四个方面15项跟踪督办意见,直接下达给28家责任单位进行整改。其中,牵头协调单位14家、配合单位14家。这是市考评办连续第4年确立跟踪督办意见开展整改。6月11日,召开跟踪督办社会评价意见整改对接会,提出要求,完善机制,开展对接。年中还组织明查暗访,加强督查和跟踪,促进整改落实。12月21日,召开跟踪督办意见整改述评会,各责任单位根据年初立下的“责任状”,面对面接受评议代表的评判,并组织专项测评,总体满意率达82.67%。(见表1)。

表1:15项跟踪督办社会评价意见考核总体满意率

序号	整改意见	专项测评满意率	述评会满意率	加权合计
1	大气治理	68.28%	89.70%	78.99%
2	污水排放	85.86%	90.75%	88.30%
3	垃圾分类	72.22%	64.93%	68.58%
4	严格执法	90.38%	79.16%	84.77%
5	交通现场管理	89.69%	89.46%	89.58%
6	公交优化	89.49%	85.69%	87.59%
7	出租车管理	91.19%	72.13%	81.66%
8	路面破损	84.54%	68.49%	76.51%
9	社区医院建设	93.49%	92.29%	92.89%
10	养老服务	83.28%	90.69%	86.99%
11	素质教育	93.10%	83.24%	88.17%
12	小区治理	84.41%	73.40%	78.90%
13	食品安全	66.67%	74.19%	70.43%
14	物价监管	88.47%	83.24%	85.86%
15	通信行业服务(移动)	93.38%	74.73%	84.05%
	通信行业服务(联通)	89.71%	75.52%	82.61%
	通信行业服务(电信)	86.03%	72.86%	79.44%
平均值		85.31%	80.03%	82.67%

3、紧紧围绕落实长效机制抓整改。一是落实“评价-整改-反馈”机制。5月20日、12月3日分别在《杭州日报》、“中国杭州”政府门户网站和“杭州考评网”等媒体上,对各单位年初制定的重点整改、跟踪督办意见整改目标,以及年年底整改完成情况进行公示,并连续第8年公开发布年度社会评价意见报告,加强意见整改反馈,接受社会各界监督。二是落实整改联动机制。继续建立由市考评办、整改责任单位、绩效信息员三方共同参与跟踪督办意见整改联动机制,进一步明确各自职责,开展对接,组织抽查暗访,及时交办整改中发现的问题,促进整改落实。三是落实考核机制。继续将意见整改纳入市直单位专项目标考核,对重点整改目标组织实施专项满意度测评;对跟踪督办意见整改目标,除委托第三方开展专项测评外,还召开述评会开展评议。

二、社会评价意见整改主要成效

1、为缓解交通“两难”,市交通运输局、市城投集团实施干线高峰班次倍增工程,全市新增公交线路40条,优化调整公交线路37条。市建委新增专用停车位46240个,其中公共停车位完成6010个。市公安局通过导向车道设置、停止线前移、地面文字提醒、信号配时优化等措施规范电动自行车交通行为,查获电动车违法70万余起。市地铁集团开通运营1号线下沙延伸段,完成2号线西北段主体结构施工,开展4号线南段7座车站主体结构施工。

2、为改善大气质量,市环保局开展全市环保大检查,共检查企业21385家,涵盖所有区控以上企业;实施全市域道路黄标车禁行,主城区、萧山区、大江东、临安市实施柴油车加载减速法检测。市建委严格控制扬尘,检查在建项目12598个,创建文明工地231家。

3、为提高城市建设科学规划水平,市规划局开展《杭州市城市综合交通规划实施评估》、《杭州市轨道交通线网规划评估》等工作,对城市道路网、轨道网提出优化完善建议;严格执行城市道路等建设项目的批前公告制度,广泛采纳各方对城市交通设施建设的意见建议。市园文局开展重点区域景观提升规划,完成总体城市设计修编、城市设计导则编制规程和杭州景观风貌管理意见。

4、为保障百姓“舌尖上安全”,市市场监管局实地检查食品批发企业8850家共4287个仓库,覆盖率达78.8%;排查固定场所无证照小餐饮6917家,整治6420家,整治率92.8%,其中规范发证3168家,取缔640家,关停转业2612家;全市食品生产企业1847家,提交主体责任自查报告3005份。在市区188家农贸市场,建成质量追溯体系95家,建成率为50.5%。

5、为强化价格监管,市物价局开展明码标价“百日宣传整治”等活动,组织涉农涉企收费和资源性产品价格专项检查,对汽车销售及维修服务、家居、旅游等行业价格进行专项整治,曝光价格违法行为;开展“一户多人口”居民用水情况调研,会同有关部门完善《杭州市区“一户多人口”居民用户增加水量及出租房合表价格申请的实施办法》。

6、为促进垃圾分类处置,市城管委以垃圾分类减量为主线,小区分类收集覆盖率达80%,机关事业单位和国有企业分类收集覆盖率达75%,累计清运处置生活垃圾同比增长2.89%,增长率为八年最低,入选全国第一批生活垃圾分类示范城市(区),为全省唯一。

7、为建设养老服务体系,市民政局牵头在全市新改扩建社区居家养老服务照料中心447家,新增养老床位4200张;积极推进公办养老机构改革,推进准入评估和公开轮候制度,推行公办养老机构社会化运营;依托社区公共服务平台搭建市级养老服务综合信息平台,新发放智慧养老服务终端2.05万台。

8、为优化公共服务,市教育局推进名校集团化办学,全市教育集团累计到322个;出台主城区105所义务教育配套学校三年建设计划,60所学校(园)建成、85所在建;八城区教育深度融合,首次试行主城区与萧山、余杭省一级普高双向等额招生。市卫计委以5家市级三级综合医院为牵头单位,分别与9个城区51家社区卫生服务中心组建紧密医联体,使居民能够就近享受到与市级医院同质化的基本医疗服务。

9、为保障就业促进增收,市人社局连续第11年提高企业退休人员基本养老金,全市107.05万名企业退休人员均提高259.41元/月;提高全市最低工资标准,其中主城区和萧山、余杭区由每月1650元提高到1860元,增长12.73%;全市城镇新增就业25.26万,失业人员再就业12.43万;组织再就业技能培训4.72万人。

10、为开展文化惠民建设,市委宣传部大力开展文化惠民工程建设,全市新建成107个农村文化礼堂,超额完成今年的目标任务;同时对已建成农村文化礼堂进行提升,较好地促进了长效运行和规范管理。市体育局在全市新建体育中心、健身广场、健身公园等20个以上,目前城区有条件开放中小学课外体育场地设施达100%。

11、为提升机关办事效能,市审管办会同有关部门探索试行“多证合一”,并结合内部流转审批制度改革,进一步清理工商登记前置条件,试行工商登记“一口受理”,推行“限时、规范、透明、网上”办理,提升企业登记即办率,激发市场活力。市编委办深化“四张清单一张网”改革,扎实推进权力清单和责任清单建设,进一步理清政府与市场、政府与社会关系,以及政府层级和部门间关系,有效推进简政放权、政府职能转变。

12、为推进全面从严治党,市纪委(市监察局)累计开展正风肃纪专项行动1743次、发现问题844起、问责处理212人,其中,查处违反中央八项规定精神问题63起,处理81人;查处群众身边的“四风”和腐败问题97起,处理党员干部125人。市委组织部积极开展全市“三严三实”专题教育,各级领导班子和领导干部查摆问题7.62万个,已整改5.27万个。

存在的不足和问题:一是对意见整改重视不够。一些单位认为群众意见年年提,也年年要整改,特别是部分意见量大、问题多的单位,停留于面上应付,缺乏求真务实、动真碰硬、真抓实干,甚至搞形式主义,热衷于表面上光鲜,抓意见整改的思想认识需提升,抓意见整改的组织领导力度还需加强。少数单位还存在畏难情绪,不能动真碰硬,真抓实干,担当精神不足。二是意见整改上创新不够。群众意见反映的问题很多是“老大难”问题,是难啃的“硬骨头”,随着经济社会发展,新情况、新问题又层出不穷,相关单位在意见整改上缺乏深入的研究,缺乏科学的思考论证,往往只顾眼前、不讲长远,只求点上、不顾面上,就事论事、得过且过,整改的新思路、新举措、新方法不多。三是意见整改的长效不够。对一些经常性、反复性出现的动态问题,缺乏经常抓、持久抓、坚持不懈、一抓到底的整改拼劲与韧性,管一处、放一处,紧一阵、松一阵,没有从体制机制等源头上解决问题,致使问题反复出现、经常回溯。

第二章 2015年度社会评价意见综合分析

2015年12月3日至30日,根据市委、市政府部署,市考评办组织实施了第16次市直单位综合考评社会评价。

一、社会评价基本情况

1、精心组织社会评价。12月3日,市委、市政府召开动员大会,部署2015年度综合考评,年度社会评价率先拉开了帷幕。市考评办随后组织调查人员,按随机抽样、上门入户调查方式,向全市6000名被抽样到的市民代表(含农村居民、外来务工人员)发放社会评价表,并通过邮寄方式向2000余家企业寄送社会评价表,其他固定层面的评价代表也分别由各牵头单位组织发放社会评价表,社会评价全面展开。共发放社会评价表12111份,回收12072份,回收率达99.68%。

2、首次开展网上评价。为适应互联网和新媒体技术迅速发展的新形势,进一步拓宽与延伸社会评价的覆盖面与参与渠道,市考评办经深入调研、充分论证,与相关技术部门加强合作,设计开发网上社会评价操作系统(手机端、PC端两种载体),首次正式开展网上评价,实现“互联网+社会评价”。通过对本地区人口数量、年龄分布等情况进行甄别筛选,先后分两次向广大手机用户发送邀请参加网上社会评价的短信,收到回复短信2500多人,实际参加网上社会评价市民1180人、热心市民52人。网上评价结果计入市直单位社会评价总分。

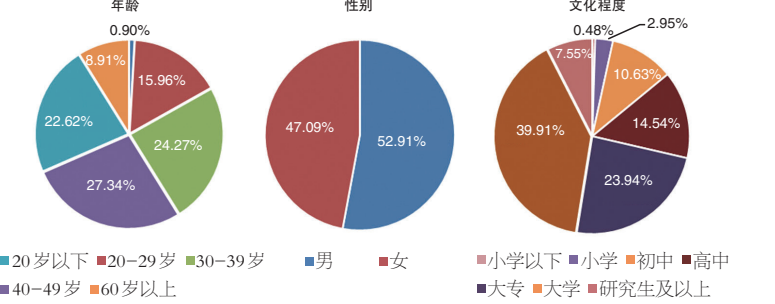
3、针对政府服务对象收集意见。为进一步拓宽广大群众的社会评价参与面,市考评办分别在钱江新城市民之家和市行政服务中心设置两个评价点,邀请前来办事的市民群众(即政府服务对象),对市直单位的服务态度、办事效率、工作成效等,通过现场填表提出意见,并宣传社会评价做法、接受广大群众对社会评价的咨询,以及反映有关问题。期间,共发放收集社会评价表251份,收集意见建议352条。

4、继续推行工作成绩“晒亮点”。为不断增强社会评价中信息对称性,市考评办组织编印《杭州市市直单位工作职责与亮点(2015)》一书,对各单位主要工作职责,特别是履行主要职能,承担市委、市政府重点工作任务,推进民生保障、公共服务和社会评价意见整改中群众关注度高、易感知的突出工作成果及工作亮点进行集中展示,并在社会评价期间随社会评价表一并发放,同时提供网上查询,以便广大参评代表更好地了解把握参评单位的工

作状况,提升评价的针对性、准确性。

5、意见建议梳理统计。2016年1月4日至16日,市考评办组织人员对2015年度社会评价中征集到的意见建议进行集中梳理。在本年度社会评价中,共征集到各类意见建议10661条(以下统称意见)。参评代表男女性别比例为1.12:1(52.91%:47.09%),年龄和文化程度分布为:20岁以下占0.90%,20岁-29岁占15.96%,30-39岁比例为24.27%,40-49岁占比27.34%,50-59岁占22.62%,60岁以上占8.91%,参评代表年龄段集中在20-59岁(90.19%);小学以下学历占0.48%,小学程度占2.95%,初中学历占10.63%,高中学历占14.54%,大专学历占23.94%,大学学历占39.91%,研究生及以上占7.55%,教育程度集中在高中学历至大学学历(78.39%)(见图1)。

图1:2015年度社会评价意见基本统计情况



二、社会评价意见基本情况和主要特点

1、意见总量大幅增加。本年度共征集到各类意见建议10661条,意见总量较上年增加5931条,增长125.39%(下文中除涉及与上年意见量比较外,均包含网上评价代表和政府服务对象代表的意见)。其中分层抽样代表意见为6960条,占65.28%;首次开展的网上评价代表意见3349条,占31.41%;政府服务对象代表(来自行政服务大厅)意见352条,占3.30%(见图2)。意见总量显著增加有两方面原因:一是“网上评价”正式实行,网民意见数量大幅增加,网上评价代表人均意见率最高;二是市民代表提出意见更为积极、踊跃,人均意见量增加0.40条(见表2)。

图2:2015年度社会评价意见总体分布统计情况

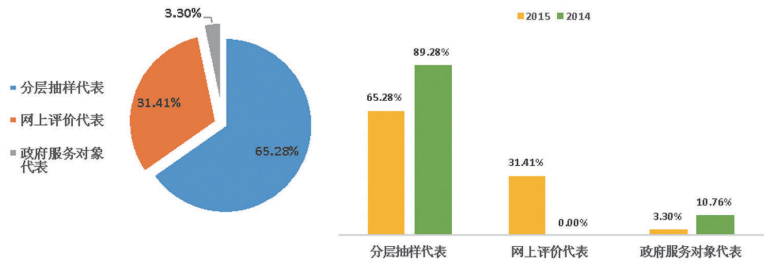


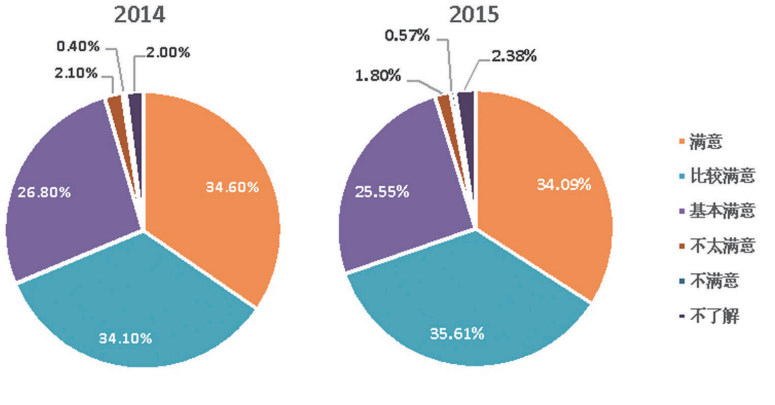
表2:2014、2015年社会评价代表类别及层面的意见分布情况比较

代表类别及层面	2015年度					2014年度				
	代表人数	占比%	意见量	占比%	人均意见量	代表人数	占比%	意见量	占比%	人均意见量
一、社会评价代表	12053	89.39%	6960	65.28%	0.58	12136	98.86%	4222	89.26%	0.35
1. 市党代表	307	2.28%	98	0.92%	0.32	302	2.46%	97	2.05%	0.32
2. 市人大代表	259	1.92%	33	0.31%	0.13	259	2.11%	55	1.16%	0.21
3. 市政协委员	274	2.03%	148	1.39%	0.54	263	2.14%	190	4.02%	0.72
4. 区县(市) 领导代表	315	2.34%	42	0.39%	0.13	319	2.60%	29	0.61%	0.09
5. 区县(市) 机关代表	984	7.30%	115	1.08%	0.12	1013	8.25%	198	4.19%	0.20
6. 社会组织代表	1449	10.75%	285	2.67%	0.2	1664	13.55%	304	6.43%	0.18
7. 社会监督代表	446	3.31%	430	4.03%	0.96	438	3.57%	350	7.40%	0.80
8. 企业代表	1982	14.70%	1073	10.06%	0.54	2020	16.45%	762	16.11%	0.38
9. 市民代表	6037	44.77%	4736	44.42%	0.78	5858	47.72%	2237	47.29%	0.38
二、网上评价代表	1180	8.75%	3349	31.41%	2.84	/	/	/	/	/
1. 网上评价代表	1180	8.75%	3349	31.41%	2.84	/	/	/	/	/
三、政府服务对象	251	1.86%	352	3.30%	1.40	140	1.14%	508	10.74%	3.63
1. 行政服务大厅代表	251	1.86%	352	3.30%	1.40	140	1.14%	508	10.74%	3.63
合计	13484	100.00%	10661	100.00%	0.79	12276	100.00%	4730	100.00%	0.39

* 区县(市)机关代表含部、委、办、局及街道乡镇负责人。
* 社会组织代表含社区、行业协会、民办非企单位负责人。
* 社会监督代表含老干部、专家学者、省直机关、新闻媒体、绩效信息员及市行风评议代表。

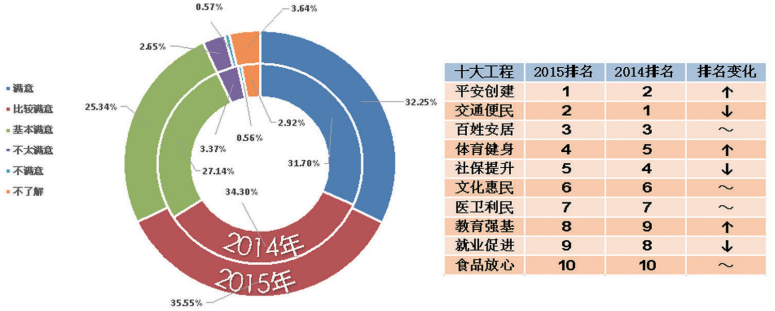
* 市民代表含城镇居民、农村居民和外来创业务工人员。
2、总体满意率与上年比基本持平。在社会评价的调查问卷中关于“您对市直单位今年以来总体工作成效是否满意”的调查统计显示,总体满意率(“满意”、“比较满意”、“基本满意”三项相加)为95.25%,继续保持较高的满意度(见图3)。

图3: 2014、2015年度“总体满意率”统计情况



在“民生十大工程”取得成效的调查问卷中总体满意率为93.15%,与上年持平。其中“满意”提高0.55个百分点,说明市直单位一年来在保障和改善民生上取得的成效得到民众广泛认可。此外,在“民生十大工程”中“对其中哪几项工作成效最为满意(任选三项)”调查结果与上年相近,排前三名依然是“交通便民”、“平安创建”和“百姓安居”,“食品放心”满意度垫底(见图4)。

图4: 2014、2015年度“民生十大工程”满意度统计情况



十大工程	2015排名	2014排名	排名变化
平安创建	1	2	↑
交通便民	2	1	↓
百姓安居	3	3	~
体育健身	4	5	↑
社保提升	5	4	↓
文化惠民	6	6	~
医疗卫生	7	7	~
教育强基	8	9	↑
就业促进	9	8	↓
食品放心	10	10	~

(下转 A9版)