（上接A9版）

(三)政府自身建设方面主要意见

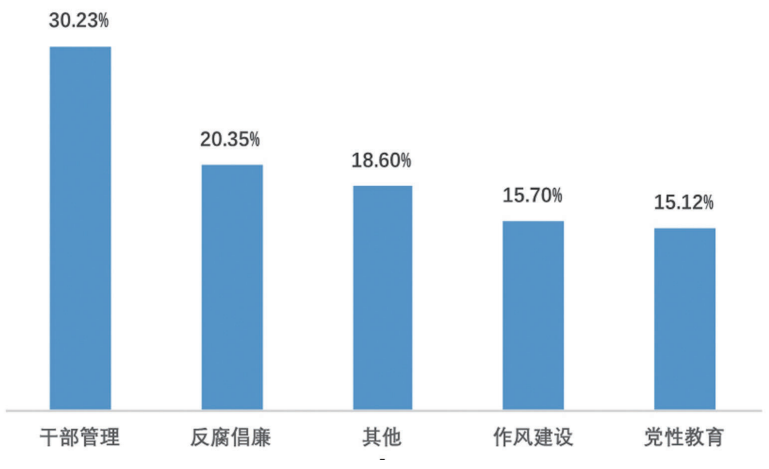
1、服务型、法治型政府建设需深入推进。服务型政府建设上，重在简政放权、注重配套衔接，提高办事效率。有市政协委员要求，“建设项目施工环保验收原来由市环保局办理，现在下放到各城区环保分局，目的是为了简便手续，加快办理速度，但由于各区分局人员业务水平不如市局，工作衔接不好，导致办理速度更慢，影响了该项目的进度”。意见表明，深入推进简政放权、放管结合还有许多工作要做。法治型政府建设上重在依法行政。尤其在城市日常管理上，要重视文明执法，“提升城管人员职业素质和业务水平，以规劝为主，避免正面冲突”。要重视程序正义、公正执法，“理顺违法建筑的强拆程序，避免以违法手段去拆违法建筑”。要重视建立长效机制，有市民代表指出，“城市管理工作日新月异，不能照搬照抄，需一地一策，堵疏结合。就以海潮农贸市场而言，城管来了，秩序就好，城管走了，效果就差。要长效持久的话，必须与社区、房屋主人、违章违法人员多沟通，需教育的教育，需处罚的处罚，使城管工作更上一层楼”。

2、机关作风效能问题依然较多。作风效能类意见1276条，占意见总量11.97%。一是慢作为、不作为，办事推诿扯皮。有网上评价代表指出，“环境保护是城市治理的重要一环，希望不是等人举报了五次三番，媒体曝光才去管理，变被动为主动，防大于治更有益”；有省直机关代表讲，“之前某周六打电话反映一件便民小事，历经四天时间才有反馈，这效率呵呵了。反馈只是告知具体找哪个部门。这种没有结果的处理，还要用4天时间，请问市长热线是给市长抹黑吗?”二是服务不积极，业务水平参差不齐。有市民代表说，“工商窗口办事人员素质太差，一件事基本要跑四五趟才能办好。办事项目繁多，手续繁杂”；有农村居民反映“企业上门依法纳税，窗口办理繁琐，分得太细需多窗口办理，窗口工作人员服务态度较差”。三是工作上形式主义较多，不求实效。有市民代表说，“领导在决策前要走访基层，不要拍脑袋决策。现在太多工程都是面子工程，都只是为做政绩，苦的是老百姓，台账做得再漂亮，实际居民真的满意与否，问题是否解决都随着领导检查完了而没下文”。

3、政府绩效管理需要进一步强化。在社会评价的调查问卷中对“《杭州市绩效管理条例》将于2016年1月1日起施行，您认为绩效管理应着力做好哪些方面工作?”的调查统计显示，排名前三位的分别是“进一步简政放权，转变政府职能”，占12.91%；“加强事中事后监管，建立健全长效机制”，占12.07%；“强化绩效问责，解决不担当、不作为、不落实问题”，占10.86%，说明进一步强化政府绩效管理，着力破解公共资源有效配置和共享共用、建设和管理脱节、部门协作配合不够、长效管理机制不健全等问题，已亟待破题。

4、党风廉政建设和干部队伍建设要从严。党风廉政建设类意见比前些年明显减少，说明广大群众对全面从严治党、对反腐败斗争成效充分肯定，但也提出新要求。一是反腐倡廉要向基层推进。有农村居民代表指出“农村干部蛀虫太多”，甚至直呼“蚊子吸的血比老虎吃的肉还多”，希望相关部门未来能够继续“严肃纪律，严抓硕鼠”，关注群众身边的腐败问题。二是选人用人要公道正派。有街道(乡镇)党政(包括人大)负责人提出，“选拔任用干部必须贯彻德才兼备的原则，不能凭借领导一时好恶，一时专项工作表现，更应看一个干部的品质，客观分析干部的工作业绩。考察干部不能走过场，为了凑人数而走马观花式的找干部谈话，在谈话对象上要科学确定”；有市政协委员代表建议规范干部选拔培训机制，树立正确的用人导向，避免出现“关系好的、拍马屁的、跑得勤的大胆使用，埋头做事、敢试敢闯、坚持原则的却不敢使用，怕担风险”等情况。评价代表对党员干部学习教育也有关注，有市民代表指出，“机关事业单位要重视对党报、党刊学习，有些单位领导办公室报刊叠着不看，之后当废报卖掉，但对于手机上‘新闻’很关心，必须多学习正道新闻”，要有理想、有使命感，为国家奋斗!(见图15)。

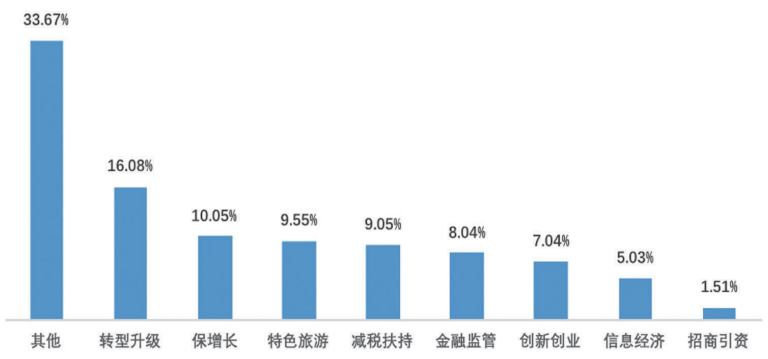
图15:政府自身建设类问题相关意见统计情况



(四)当前社会关注热点话题方面主要意见

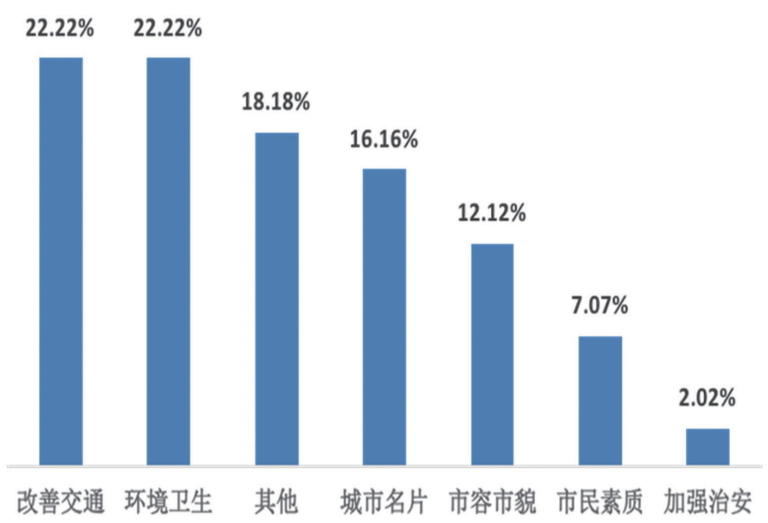
1、经济社会发展要有新的战略高度。“发展仍然是第一要务”，不少评价代表围绕“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念指出，在新阶段杭州的社会发展、经济建设要有新视野、新高度。一是深化改革，发展高层次开放型经济。有城镇居民代表指出，“杭州作为省会城市，代表浙江的发展水平。杭州要以领头羊的自觉和责任率先实干、率先奋起，把自己摆到世界级城市群的战略定位，加快建设现代化国际化大都市，着力建东方品质之城，幸福和谐杭州，确保继续走在全国重要城市前列”；有市民代表建言，“杭州将在‘十三五’迎来一个有利于加快转型的外部环境，要通过参与‘一带一路’、长江经济带建设，发展更高层次的开放型经济”。二是加快“两区”建设，推进创新驱动。有企业代表提出，希望政府“鼓励中小型企业加大创新改革力度，出台更多优惠政策，扶持创新”，将杭州打造成“创业创新的天堂”；有区县(市)机关代表建议，“重视实体企业的培育和成长，尤其是高端信息装备产业”，推进智能制造；有社会监督代表建议“加强电子商务、互联网信息共享平台建设，加速杭州‘互联网+’发展”，在发展信息经济的同时加快智慧城市建设；“加快制定规范管理网上叫车，加强出租车管理，使二者相互成为有益补充，方便群众”，促进共享经济发展。三是把握历史机遇，推进城市国际化。G20杭州峰会的召开将是杭州推进城市国际化的重大契机。有企业代表建议“利用G20峰会平台大力发展会展经济，打造国际会展中心”；有外来创业务工人员建议“改造市区周边城镇，加大旅游业发展，让全世界的人都想来看看人间天堂杭州”。四是统筹城乡区域协调发展，更加注重社会公平。有区县(市)领导代表要求，“加大对县市的统筹扶持力度，把城区做强，把县市做美”；有网上评价代表提出，“富阳区交通、医保、工资收入等要与主城区并轨，要加快融入主城区”；有农村居民代表要求，“农村集体经济薄弱，应继续加强对农村经济合作社和农民的培训指导工作”，实现共同富裕(见图16)。

图16:经济发展类问题相关意见统计情况



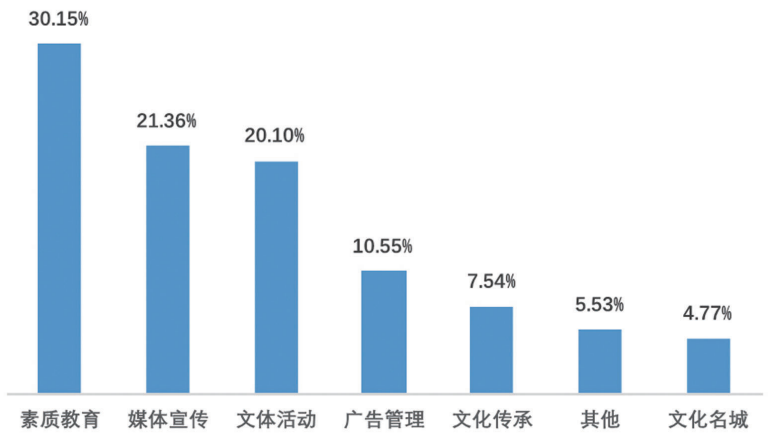
2、全力做好G20峰会准备工作。举办G20杭州峰会，为杭州发展提供历史性机遇。不少评价代表为做好峰会服务保障积极献计献策。一要改善城市环境。有市民代表建议，在拓宽城市道路、改善路面状况、完善公共交通上抓紧工作，争取“为G20峰会创造一个良好的交通环境”；有政府服务对象代表要求，“加大五水共治的投资和力度，使世界友人到杭州看到蓝之天，绿之水和美丽西湖”，展现山水人文的城市风貌。二要展示城市名片。有市党代表建议，在G20期间围绕旅游休闲城市、历史文化名城，宣传杭州历史文化、山水自然景观等风景名胜、世界遗产，“在相关旅游线路及旅游点陈列展示杭州的特色文化产品”，向世界“展示杭州魅力”，“为人间天堂树立形象”。三要提升市民素质。有社会组织代表建议，“在杭州召开G20国际会议期间，向世界展示杭州金名片”，需要进一步提升市民素质，尤其是文明交通和环保意识；要消除“公交车排队的时候横向一排乱哄哄”现象，以及“随地吐痰、公共场所吸烟、机动车乱停放”等不文明行为。四要规范城市标识标牌。有社会监督代表指出，杭州依然存在“部分地区路名标识缺失，指向不清”、“景区有不少景点标识不正确、不规范”、“东站交通引导系统像个迷宫”等问题，建议“在G20前，对城市标识逐一检查、更新”，“真正和世界接轨”(见图17)。

图17:G20峰会相关意见统计情况



3、文化建设呼声加大。文化建设类意见398条、占意见总量3.73%。在希望弘扬正气，培育良好社会风尚，大力宣传好人好事，提高市民综合素质外，评价代表提出，要强化媒体宣传正能量导向。不少意见反映媒体“版面广告太多”、“电视购物出现太频繁”、“电视台好像是广告台”，可读、可看性下降，造成资源的浪费，应引起重视，“以群众喜闻乐见的形式传播正能量”。要加大文体设施场所的供给。“文化体育设施太少”、“许多体育场所不开放”、“健身器械活动室较少”，市民文体活动需求得不到满足；希望借2022年召开亚运会契机，兴办、开放更多的文体场所，“多多组织体育运动乃至比赛”，“提高全民素质，争取达到全民健身”。要做好历史文化底蕴传承。有市民代表建议，重视中小学教育中方言和传统文化的学习，“留住杭州的本土文化和历史气息”；有网上评价代表建议“以运河申遗为契机，加大运河旅游的基础投资及宣传”；“推进博物馆产业发展，做好文化传承和保护展示工作”(见图18)。

图18:文化建设类问题相关意见统计情况



其他热点问题。一是“全面二孩”政策及其配套广受关注。随着“全面二孩”政策实行，由此带来社会新问题应未雨绸缪，配套政策需及时跟进。一些市民代表希望“做好二胎优生的检测、宣传工作”；增加优质教育资源供给，满足未来可能激增的教育需求；延长产假、保障妇女权益。二是社区管理服务亟待改进。社区治理是社会建设的基础，直接面向广大群众，不少意见也集中反映了社区管理过程中存在的问题。有社区负责人代表表示，“社区除做好居民服务工作，还要承担政府多个部门下派的五花八门事务，比如，消防安全整治、黄标车清除、传销问题、重点人管控、河道整治、拆违”等，真是“上面千条线，下面一根针”；同时，又存在“社区、物业、城管相互推诿，有了事不知道要找谁”现象，亟待理顺。

第三章　对策与建议

2016年是贯彻落实市“十三五”经济社会发展规划的开局之年，是举世瞩目G20峰会在我市举办之年，也是《杭州市绩效管理条例》实施元年。杭州综合考评社会评价要坚持正确的价值导向，以贯彻执行《杭州市绩效管理条例》为抓手，扎扎实实做好今年社会评价意见整改工作，确保取得人民满意的成效。

一、坚持价值导向，以民为先、功不在我，进一步夯实开展社会评价的思想基础。“让人民评判、让人民满意”的价值理念既体现着一个社会评判是非曲直、选择方针政策的思想标准，又是我们党全心全意为人民服务宗旨的具体实践。因此，我们要毫不动摇地坚持这一价值理念，毫不动摇地坚持开展社会评价，真正把广大群众拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应落到实处。坚持这一价值理念不是一句空话，要求我们在执政为民的新实践中建立一套通畅传递民意的表达机制和体现民意的决策机制，实现决策民主化和科学化；要求我们在权为民用的行政活动中，把人民群众的呼声作为政府工作的“第一信号”，做到对上负责与对下负责的辩证统一；要求我们在践行“五大理念”的新征程中，坚持摒弃于人民有害无益的片面追求GDP、拼资源投入、先污染后治理等陈旧观念，以正确的政绩观来审视思想和行动，回答好新形势下实现什么样的发展，如何实现发展这一重大问题；要求我们在解决人民提出的各种问题时，想人民之所想，急人民之所急，主动作为，创造性地开展工作，协调各方力量，动员各方面资源，补齐短板，做强长板，为满足人民群众的正当需求竭尽所能；要求我们在推进社会评价意见整改这场长跑中，始终保持满腔热情和昂扬斗志，毫不懈怠，持之以恒，真正做出让人民满意的业绩。

二、坚持问题导向，综合施策、持续发力，着力解决社会评价意见中反复出现的老问题。绩效管理的出发点和归宿点都是解决广大群众提出的问题，并提升解决问题的效能。社会评价是绩效管理的重要组成部分。要继续用好“评价-整改-反馈”工作机制，认真梳理、甄别和分析社会评价意见，制定整改方案，分解落实责任，着力解决问题。在整改中，要特别注意虽经多次整改但广大群众仍表达不满、提出批评的问题。从实际情况来看，一些问题之所以反复出现，一个重要原因，是这些问题本身处于动态的发展变化之中，涉及面广、体量庞大，解决的难度很大，需要有足够的时间、足够的条件才能解决。例如交通拥堵、空气污染、外来务工人员市民化、看病贵等，在没有创造出足够的条件前，这些问题就会一直存在。对这类问题，要一步一步向前推进，积小胜为大胜；同时要向广大群众做好解释和宣传工作，让他们看到希望。但是，也有很多问题之所以反复出现是由于主观原因造成的。从政府方面来看，主要是由于以下原因：部门职能设置与发生的问题不对应，导致相互推诿；资源配置不合理，使有些事在解决时受制于资源短缺；服务供给的结构不合理，不能满足或不能及时满足相关的社会需求；职能错位，管了管不好的事；缺少联动机制，造成半拉子工程；政府部门既做当事人又做仲裁方，造成利益冲突；体制不周延，有事无人管。对这些问题，在推进绩效管理时要切实加以解决。一是进一步落实“四张清单一张网”的制度，把政府部门的职权设置好，把部门间关系理顺。二是严格实行岗位责任制，加强作风建设，真正做到责任到人，把能够在工作岗位上能解决的问题都解决好。三是对跨部门的问题，由综合管理部门或协调机构出面加强统筹安排，确保工作不留死角。四是进一步推进政府管理体制改革，使政府管理服务能尽力满足广大群众的需要。五是凡社会力量可参与解决的问题，组织社会力量协同攻关。六是加强日常绩效监测，明确时序进度和预算控制，发现问题及时改正，并把监测情况向社会公开，接受社会评价。

三、坚持质量导向，公开透明、多元参与，不断深化完善社会评价。社会评价绩效取决于市直单位工作质量，更取决于广大群众参与，同样决定着社会评价意见的质量。一是进一步完善社会评价方法。要分析总结社会评价固定层面组织实施的做法，细化完善操作方法，提升社会评价质量；尤其要总结首次开展网上社会评价的做法，不断拓展广大群众参与社会评价的渠道，扩大社会评价的参与主体与参与面；要根据城市国际化已成为我市首位发展战略的新情况，适当增加驻杭高校和科研单位、媒体、来我市工作学习旅游的外国人参与社会评价的比重。二是推进政务公开，增强信息对称性，让广大群众对政府工作看得到、听得懂、能监督。公开透明是法治政府的基本特征，是保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权的基础，也是提升社会评价意见质量的有效途径。所谓全面公开，就是要做到行政决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开和重点领域信息公开。除了政务全面公开外，还要努力通过开对话会、开展审议式讨论、加强顾客评价的权重、进一步优化调查问卷等方式，来提升社会公众与社会评价信息的对称性，提升社会评价质量。三是进一步丰富社会评价意见的构成。要完善社会评价意见征集的板块设计，进一步做好社会层面抽样调查、网上评价和政府服务对象定向调查，适当调整参评社会群体评价意见的构成，更全面合理准确地反映广大群众的意愿和要求。

四、坚持法治导向，科学规范、提能增效，切实推进绩效管理。按照市绩效管理条例要求，市直各单位和各区县(市)今年要编制首轮绩效管理五年规划及相应的年度目标。编制绩效管理五年规划和年度目标，是滚动推进绩效管理的基础。为此，一是要紧紧围绕市十三五经济社会发展目标这个轴心，合理制定五年绩效管理规划。单位绩效管理五年规划的编制，要以市第十三个五年规划纲要确定的政府工作目标和人民的现实需求为导向，将纲要确定的提升城市国际化水平、增强创新创业能力、提升城乡均衡协调水平、加快美丽杭州建设、营造开放合作新优势、共享幸福和谐品质生活的发展和改革要求与本单位、本地区的规划制定紧密结合起来，让绩效管理在全面实现市经济社会发展各项目标上有更大作为。二是以全力办好G20峰会和推进城市国际化为重点，制定年度绩效目标。办好G20峰会是2016年我市工作的圆心，也是推进城市国际化建设、提升国际化水平的重要抓手。年度绩效管理目标的确立要围绕这个圆心工作，坚持“四个满意”标准，按照“四个最”要求，深化各领域专项治理，全力保障G20峰会顺利举办，并以此带动全市各项工作登上一个新台阶。同时，年度目标的确立要突出本单位工作重点，着力提高依法行政水平，加强对社会评价意见整改工作，加强财政绩效管理，提升行政效能。三是按照创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念和我市大力推进城市国际化的新发展战略，对绩效评价指标做适当调整。通过调整，使绩效评价指标能更好地体现新发展理念和新发展战略的要求，更好地体现差异化评价的要求，更好地发挥作为引领市直各单位和各区县(市)工作风向标的作用。四是在制定绩效管理规划、确立年度绩效管理目标时要坚持科学性、参与性两个基本原则。所谓科学性，就是实事求是，规划目标反映城市治理的客观规律和发展趋势，规划内容体现实际需要且具有可操作性，规划执行有必要的人力物力财力保障。所谓参与性，就是规划制定的过程必须是开放的，社会各界人民群众、专家学者特别是政府各部门的服务对象都能够循着正当的程序参与进来，发表自己的意见，政府部门在决定规划时必须把人民表达的意见作为重要依据。

让人民评判　让人民满意

绩效杭州微信公众号

http://kpb.hz.gov.cn
杭州市考评办官方网站