附件 4:

2020 年昆明市官渡区工商业联合会部门整体支出重点绩效评价问卷调查满意度报告

为客观评价 2020 年度昆明市官渡区工商业联合会部门工作的社会效益，本次绩效评价依据按照相关文件要求，于 2021 年 8 月开展了满意度调查问卷。展开一系列有针对性的满意度问卷调查。

一、研究设计

（一）调查对象与调查方法

结合昆明市官渡区工商业联合会工作内容及实际问卷调查可操作性，本次问卷调查的对象分别为内部工作人员、社会公众。

共发放 6 份内部工作人员问卷，回收有效问卷 6 份，有效问卷回收率 100%。对于服务对象采用随机抽样的方式，共发放 50 份服务对象调查问卷，回收有效文件 30 份，有效回收率 60% ，对于社会公众（官渡区）采用简单随机抽样的方式，共发放 100 份社会公众问卷，回收有效问卷 100 份，有效问卷回收率 100%。

（二）调查问卷设计

社会调查问卷大体分为两部分，第一部分为基本情况，主要了解被调查人员与部门开展工作相关的一些基本情况，第二部分为满意度问题，主要了解被调查人员对部门的满意度情况。

本次的社会调查问卷设计，针对官渡区居民，主要了解单位

工作开展情况；针对内部工作人员，主要了解其对昆明市官渡区工商业联合会内部工作环境的满意度。

二、调查结果分析

（一）内部工作人员满意度调查

本次内部工作人员问卷调查共发放6份，有效回收6份，有效回收率100%，通过问卷调查总体满意度为100%，总体满意度较好。具体情况详见下表：

表1：关于昆明市官渡区工商业联合会内部工作人员满意度调查问卷

序号	问卷内容	满意度及取得的效果	标准分值	份数小计	最终满意度得分	单项满意度
1	您对本部门的职能职责是否了解？	很了解	12	6	12.00	100%
		了解	6	0		
		不太了解	0	0		
		不了解	0	0		
2	你对本部门2020年度工作目标是否知晓？	是	4	6	4.00	100%
		否	0	0		
3	您在与其他科室协作工作时，相关科室的配合程度？	很好	12	6	12.00	100%
		较好	8	0		
		一般	4	0		
		很差	0	0		
4	您参加培训的内容对您工作的实用性如何？	很有效果	12	6	12.00	100%
		有效果	8	0		
		一般	4	0		
		基本没有	0	0		
5	您对本部门工作环境的满意度如何？	非常满意	12	6	12.00	100%
		基本满意	8	0		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
6	你对本部门工作强度的满意度如何？	非常满意	12	6	12.00	100%
		基本满意	8	0		

序号	问卷内容	满意度及取得的效果	标准分值	份数小计	最终满意度得分	单项满意度
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
7	您对本部门工作业务流程的满意度如何？	非常满意	12	6	12.00	100%
		基本满意	8	0		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
8	您对本部门信息沟通效率的满意度如何？	非常满意	12	6	12.00	100%
		基本满意	8	0		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
9	您对本部门整体情况的满意度如何？	非常满意	12	6	12.00	100%
		基本满意	8	0		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
合计			100%			

（二）服务对象满意度调查

本次服务对象问卷调查共发放 50 份，有效回收 30 份，有效回收率 60%，通过问卷调查总体满意度为 95.37%，总体满意度较好。具体情况详见下表：

表 2：关于昆明市官渡区工商业联合会服务对象满意度调查问卷

序号	问卷内容	满意度及取得的效果	标准分值	份数小计	最终满意度得分	单项满意度
1	您怎样评价该部门在组织开展民营经济人士“守法诚信经营、坚定发展信心”理想信念教育活动方面所做的工作？	非常满意	12	24	11.2	93.40%
		基本满意	8	6		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
2	您怎样评价该部门在充分发挥行业（异地）商（协）会经常联系企业、紧密联系企业家的优势，	非常满意	14	26	13.38	95.60%
		基本满意	7	4		
		一般		0		
		不满意	0	0		

序号	问卷内容	满意度及取得的效果	标准分值	份数小计	最终满意度得分	单项满意度
	开展系列主题党日活动所做的努力？					
3	您认为该部门在推动民营经济高质量发展、助力打赢“三大攻坚战”所做的努力怎么样？	非常满意	14	28	13.68	97.78%
		基本满意	7	2		
		一般		0		
		不满意	0	0		
4	您认为该部门在“贷免扶补”创业贷款工作所做的努力是怎么样？	非常满意	12	24	11.21	93.40%
		基本满意	8	6		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
5	您认为该部门有效畅通民营企业诉求渠道、快速解决企业困难和问题，推进民营经济高速无障发展所做的努力是怎么样？	非常满意	12	27	11.6	96.70%
		基本满意	8	3		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
合计				95.37%		

（三）社会公众满意度调查

本次社会公众问卷调查共发放100份，有效回收100份，有效回收率100%，通过问卷调查总体满意度为89.04%，总体满意度较好。具体情况详见下表:

表3：关于昆明市官渡区工商业联合会社会公众满意度调查问卷

序号	问卷内容	满意度及取得的效果	标准分值	份数小计	最终满意度得分	单项满意度
1	您您对该部门办事时履行服务承诺以及服务态度、服务质量、办事程序是否满意？	非常满意	12	55	8.4	70.01%
		满意	8	16		
		一般	4	13		
		不满意	0	16		

序号	问卷内容	满意度及取得的效果	标准分值	份数小计	最终满意度得分	单项满意度
2	您对该部门在倾听群众意见、掌握真实准确情况、为民办事方面满意度如何?	非常满意	12	76	10.56	88.00%
		满意	8	12		
		一般	4	12		
		不满意	0	0		
3	您对该部门在依法办事、依法行政，杜绝不作为和乱作为方面的工作是否满意?	非常满意	12	78	10.63	88.66%
		满意	8	10		
		一般	4	12		
		不满意	0	0		
4	您认为该部门在实施信息公开方面，如党务、政务、财务公开等方面做得如何?	非常满意	12	96	11.84	98.68%
		满意	8	4		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
5	您对该单位公开投诉电话和投诉处理结果的评价的满意度如何?	一般	12	98	11.92	99.34%
		不满意	8	2		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
6	您对该单位部门整体的满意度如何?	非常满意	12	89	11.56	96.37%
		满意	8	11		
		一般	4	0		
		不满意	0	0		
合计			92.54%			