# 附件4：

2023年昆明市官渡区司法局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2023年官渡区司法局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2024年9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

结合官渡区司法局部门2023年度部门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、受益对象。

对于内部工作人员采用简单随机抽样的方式，共发放50份内部工作人员问卷，回收有效问卷33份，有效问卷回收率66%。对于社会公众和受益对象采用简单随机抽样的方式，共发放200份内部工作人员问卷，回收有效问卷200份，有效问卷回收率100%。

（二）调查问卷设计

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。

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50份，有效回收33份，有效回收率66%，通过问卷调查总体满意度为98.04%，总体满意度良好。具体情况详见下表：

表1：关于官渡区司法局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 | 10 | 26 | 8.94 | 78.80% |
| 了解 | 5 | 7 |
| 不了解 | 0 | 0 |
| 2 | 您对本部门2023年度工作目标是否知晓？ | 是 | 10 | 33 | 10 | 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 | 10 | 33 | 10 | 100% |
| 一般 | 5 | 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 | 10 | 32 | 9.85 | 97% |
| 一般 | 5 | 1 |
| 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 | 10 | 33 | 10 | 100% |
| 一般 | 5 | 0 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 6 | 您对本部门工作强度的满意度如何？ | 非常满意 | 10 | 31 | 9.70 | 93.90% |
| 一般 | 5 | 2 |
| 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 | 10 | 31 | 9.70 | 93.90% |
| 一般 | 5 | 2 |
| 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 | 10 | 33 | 10 | 100% |
| 一般 | 5 | 0 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 9 | 您对官渡区司法局在人员岗位设置和职责分工方面是否满意？ | 非常满意 | 10 | 33 | 10 | 100% |
| 一般 | 5 | 0 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 10 | 您对本部门整体情况的满意度如何？ | 非常满意 | 10 | 32 | 9.85 | 97% |
| 一般 | 5 | 1 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 合计 | | | 98.04% | | | |

（二）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88.50%，总体满意度良好。具体情况详见下表：

**表3：关于官渡区司法局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 | 您对昆明市官渡区司法局的整体满意度如何？ | 非常满意 | 10 | 78 | 8.90 | 89.00% |
| 一般 | 5 | 22 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 2 | 您对昆明市官渡区司法局工作人员的服务态度满意吗？ | 非常满意 | 10 | 79 | 8.95 | 89.50% |
| 一般 | 5 | 21 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 3 | 您对司法局提供的法律咨询服务满意吗？ | 非常满意 | 10 | 90 | 9.50 | 95.00% |
| 一般 | 5 | 10 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 4 | 您对昆明市官渡区司法局的投诉处理满意吗？ | 满意 | 10 | 84 | 9.20 | 92.00% |
| 一般 | 5 | 16 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 5 | 您对昆明市官渡区司法局的工作人员专业水平满意吗？ | 非常满意 | 10 | 80 | 9.00 | 90.00% |
| 一般 | 5 | 20 |
| 不满意 | 0 | 0 |
| 6 | 您认为昆明市官渡区司法局在纠纷调解方面做得如何？ | 非常好 | 10 | 87 | 9.35 | 93.50% |
| 一般 | 5 | 13 |
| 不好 | 0 | 0 |
| 7 | 您认为昆明市官渡区司法局的法治宣传活动是否有效？ | 非常有效 | 10 | 75 | 8.75 | 87.50% |
| 一般 | 5 | 25 |
| 无效 | 0 | 0 |
| 8 | 您认为昆明市官渡区司法局的服务时间是否合理？ | 非常合理 | 10 | 78 | 8.90 | 89.00% |
| 一般 | 5 | 22 |
| 不合理 | 0 | 0 |
| 9 | 您是否曾经在昆明市官渡区司法局办理过业务？ | 是 | 10 | 71 | 7.10 | 71.00% |
| 否 | 0 | 29 |
| 10 | 您是否愿意推荐司法局的服务给他人？ | 非常愿意 | 10 | 77 | 8.85 | 88.50% |
| 一般 | 5 | 23 |
| 不愿意 | 0 | 0 |
| 合计 | | | 88.50% | | | |

（三）受益对象满意度调查（仅针对45家政府单位）

本次受益对象问卷调查共发放45份，有效回收32份，有效回收率71.11%，通过问卷调查总体满意度为100.00%，总体满意度良好。具体情况详见下表：

**表3：关于官渡区司法局受益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 | 您认为法律顾问通过多种方式参与到单位部门的日常运行中是否起到了一定辅助作用？ | 非常显著 | 20 | 32 | 20 | 100% |
| 一般 | 10 | 0 |
| 没有 | 0 | 0 |
| 2 | 您认为法律顾问的参与是否提高了政府职能部门法律专业性？ | 非常显著 | 20 | 32 | 20 | 100% |
| 一般 | 10 | 0 |
| 没有 | 0 | 0 |
| 3 | 您认为法律顾问的参与是否起到了推进法治政府建设的作用？ | 非常显著 | 20 | 32 | 20 | 100% |
| 一般 | 10 | 0 |
| 没有 | 0 | 0 |
| 4 | 您认为法律顾问提供的法律服务是否对政府单位部门合法权益起到了保护效果？ | 非常显著 | 20 | 32 | 20 | 100% |
| 一般 | 10 | 0 |
| 没有 | 0 | 0 |
| 5 | 您认为法律顾问的参与是否降低了日常运行成本？ | 非常显著 | 20 | 32 | 20 | 100% |
| 一般 | 10 | 0 |
| 没有 | 0 | 0 |
| 合计 | | | 100% | | | |