

2023 年部门整体支出绩效评价报告

项目名称：部门整体支出绩效评价

项目单位：湛江市霞山区教育局（本级）

委托单位：湛江市霞山区财政局

评价机构：湛江亿朗会计师事务所（普通合伙）

评价时间：2024 年 12 月 12 日



目 录

第一部分：绩效报告

一、部门整体概况	2
二、绩效评价原则与方法	3
三、评价结论与绩效分析	4
四、主要绩效	6
五、存在问题	10
六、有关建议	11

第二部分：分析报告

一、部门年度总体工作和重点工作任务	14
二、部门整体支出绩效目标	15
三、绩效指标分析	16
(一) 整体效能	16
(二) 预算编制	19
(三) 预算执行	19
(四) 信息公开	20
(五) 绩效管理	21
(六) 采购管理	22
(七) 资产管理	24
(八) 运行成本	26
附件 1：部门整体支出绩效指标评价评分表	
附件 2：社会满意度测评问卷调查报告	

第一部分：

绩效报告

为规范政府部门财政支出预算管理，强化政府部门履职效能，切实提高财政资金使用效益，湛江市霞山区财政局根据《关于开展 2023 年度财政资金线上绩效评价的通知》（湛霞财〔2024〕110 号）《关于开展 2024 年区级部门单位整体支出和重点项目财政绩效的重点单位和项目通知》（湛霞财〔2024〕126 号）等有关规定，委托湛江亿朗会计师事务所（普通合伙）（以下简称：评价小组），对 2023 年度湛江市霞山区教育局本级（以下简称“教育局”）部门整体支出实施绩效评价，形成本绩效评价报告。

一、部门整体概况

（一）部门基本情况

湛江市霞山区教育局，单位属性是行政单位。上级单位是湛江市霞山区政府，执行政府会计制度，独立编制机构数 1 个，独立核算机构数 1 个。

（二）机构设置与人员情况

霞山区机构配备设置：内设机构共设 9 个，分别是办公室、计财股、教育股、德育股、督导室（区政府教育督导室）、体卫艺股、人事股、招生考试股、政策法规与校外培训监管股；属下事业单位 1 个（区教师发展中心）。截至 2023 年 12

月 31 日，湛江市霞山区本级行政编制人员 19 个，行政编制实有在职人数 17 人，原编内后勤服务人员 2 名，教师发展中心事业编制 48 个，事业编制实有在职人数 36 人，退休人员 43 人。

霞山区是区人民政府职能部门之一，主要职责是：贯彻执行国家和省、市、区有关教育工作的法律法规和决策部署；研究拟订全区教育改革与发展规划，并组织实施；综合管理学前教育、义务教育、高中教育、职业教育、特殊教育等工作；协调管理全区社会力量办学工作；指导全区各类学校教师队伍建设；统筹管理教育经费；指导全区的思想政治、德育、美育、体育卫生与艺术教育、劳动教育、国防教育及群团等工作；负责教育督导与评估工作；组织管理全区教育系统对外教育交流合作工作、语言文字工作；指导基础教育课程改革和教学管理；承办区委、区政府、区委教育工作领导小组交办的其他事项。

（三）部门整体收支情况

根据《关于开展霞山区 2023 年度部门预算批复及信息公开工作的通知》（湛霞财〔2023〕1 号）、《关于批复 2023 年度霞山区部门决算的通知》（湛霞财〔2024〕121 号），部门整体收支情况如下：单位：万元

项目(按支出性质和经济分类)	年初预算数	调整预算数	决算数
一、基本支出	1,048.47	1,082.63	1,082.63
人员经费	1,011.39	1,051.30	1,051.30

公用经费	37.08	31.33	31.33
二、项目支出	19,116.92	4,936.12	4,936.12
其中：基本建设类项目	0.00	0.00	0.00
三、上缴上级支出	0.00	0.00	0.00
四、经营支出	0.00	0.00	0.00
五、对附属单位补助支出	0.00	0.00	0.00
经济分类支出合计	20,165.39	6,018.74	6,018.74

二、绩效评价原则与方法

以《关于印发霞山区区级部门单位整体支出绩效评价管理暂行办法的通知》（湛霞财〔2022〕33号）为依据，绩效评价遵循责任明确、分级负责、客观公正、公开透明的原则，在报送的自评材料基础上，评价小组对自评材料真实性、规范性、完整性、准确性及整体效能、管理效率等方面进行评价，依据部门整体支出绩效评价指标体系考核和衡量部门整体支出综合绩效情况。

本次绩效评价以书面材料评价、电话访谈、座谈交流、现场评价为基础，综合对资金的履职效能、管理效率等两个方面进行综合评价。

绩效评价结果设置为5个等级，分别为：优（ ≥ 90 分）、良（ $80 \leq x < 90$ ）、中（ $70 \leq x < 80$ ）、低（ $60 \leq x < 70$ ）、差（ < 60 分）。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

评价得分总表

评价因素	分值	评价得分	得分率
评价总得分	100.00	82.02	82.02%
一、整体效能	50.00	42.62	85.24%
二、预算编制	2.00	2.00	100.00%
三、预算执行	7.00	6.00	85.71%
四、信息公开	3.00	2.00	66.67%
五、绩效管理	15.00	10.90	72.67%
六、采购管理	10.00	6.00	60.00%
七、资产管理	10.00	9.50	95.00%
八、运行成本	3.00	3.00	100.00%
九、加减分项	0.00	0.00	

经审核自评材料和进行现场评价，2023 年度基本实现了预算使用效益，但也存在整体效能、绩效管理制度执行、采购管理、资产管理等问题，经综合定量指标的量化反映与评价小组的意见，评定 2023 年部门整体支出绩效评价得分为 82.02 分，绩效等级为“良”。

（二）各部分绩效分析

1. 履职效能

本指标主要从整体效能方面考察预算年度内整体支出绩效目标的完成情况和预算资金的支出情况，共涉及 3 个三级指标。包括部门整体绩效目标产出指标完成情况、部门整体绩效目标效益指标完成情况和部门预算资金支出率三个方面。指标分值 50 分，得分 42.62 分，得分率 85.24%。详见分析报告。

2. 管理效率

本指标主要从部门管理效率方面综合考察，共涉及 21 个三级指标。包括预算编制、预算执行、信息公开等方面。指标分值 50 分，得分 39.4 分，得分率 78.80%。详见分析报告。

四、主要绩效

（一）党对教育工作的领导进一步加强

一是推进中小学校党组织领导的校长负责制改革，制定了区委教育工作领导小组议事规则和会议制度，规范调整了 17 所学校党组织设置，配合区委组织部进一步配齐配足 14 所中学校级领导，目前已完成区属公办中学党组织书记、校长分设及校级领导配备，已落实区属公办小学（含幼儿园、特殊学校）党组织书记、专职副书记编制，为霞山区中小学领导体制改革奠定良好的思想、组织、人才基础。二是深入开展习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，持续优化日常党建指导和业务培训，与广东医科大学及其附属医院开展党建交流活动，强基础、补短板。

（二）教育资源配置进一步优化

今年霞山区新开办湛江市第二幼儿园第一分园（远洋森林花园配建幼儿园），增加公办学前学位 540 个；新开办湛江市第十八小学分校（红星天铂广场配建学校），增加公办小学学位 1620 个，缓解了东新路片区优质学位紧缺的矛盾；湛江市第十中学恢复了高中办学层次，改制为完全中学，增加公办普通高中学位 1400 个，有效解决了霞山区高中学位

紧缺问题。

（三）基础教育办学条件持续改善

一是有效增加公办义务教育学位供给。今年霞山区共完成学位建设项目3个（市十小教学楼改造加固工程、市二十二中异地学位建设项目、红星天铂广场配建学校项目），新增义务教育公办学位3625个，超额完成市、区十件民生事实下达的学位建设任务（2970个），完成率122%。二是有序推进教育基础设施建设项目。项目总共投入约3700万元，实施校舍改造加固和云桌面项目。其中，校舍改造加固项目二期（含市23中科学楼、12中蓬溪校区教学楼、区教师发展中心才俊楼）已委托区代建中心实施，预计2024年4月完工；云桌面项目主要是对全区公办学校100间电脑室进行优化升级改造，项目有序推进中，预计2024年4月完成。

（四）推进教育领域综合改革落地见效

一是探索新建住宅小区配建学校管理新模式。霞山区将市二幼一分园作为试点学校委托霞兴集团运营管理，有效缓解霞山区财政压力，同时解决配建幼儿园移交的机构设置问题。二是进一步落实义务教育“双减”政策。霞山区明确了校内课后服务收费标准，保障基本托管经费，校内课后服务覆盖率、服务时间达标率、校外培训机构“营改非”工作完成率、预收费资金落实银行监管率均为100%。三是规范民办义务教育发展。持续调整优化义务教育结构，将民办义务教育在校生规模占比控制在10%以内。理顺“公参民”体制机制，霞山区3所“公参民”学校均已按照要求完成了整改。

四是强化教育督导工作。成立了霞山区人民政府第三届教育督导委员会，完善教育督导组织架构，加强挂牌督导责任区工作。推进学校（幼儿园）标准化、规范化评估，实现霞山区民办义务教育标准化学校覆盖率 100%。

（五）师资队伍建设成效凸显

一是教师队伍建设进一步加强。统筹管理、动态调整中小学教职工编制，核定全区学校编制总量，盘活教职员编制资源；2023 年选优配强 14 个区属中学党支部书记和校长，面向社会招聘新教师 72 名，精准招聘 13 个学科，进一步强化了干部教师队伍。**二是教师专业水平进一步提升。**开展多元化培训，今年以来完成各级各类培训项目 17 项，共培训约 1.02 万人次；开展基础教育高质量发展大讲堂系列活动共 9 期，参加人员达 2500 多人次。2023 年中小学青年教师教学能力大赛，霞山区教师获省一等奖 1 名、市一等奖 22 名。在各级比赛中，霞山区教师获国家级荣誉 2 名、省特等奖 1 名、省一等奖 7 名、市一等奖 58 名。**三是教研能力进一步提升。**霞山区教师发展中心获批立项为第四批广东省基础教育教研基地，是湛江市第一个县（市、区）教研基地；市二十中入选广东省第三批普通高中新课程新教材实施省级示范校；全年成功立项省级课题 6 项、市级课题 10 项、区级课题 54 项，总立项数居全市各县（市、区）前列。**四是落实对口帮扶工作。**持续加强与广州市越秀区、番禺区以及广东医科大学的交流合作，选派 30 名教师到番禺区跟岗学习，与番禺区开展线下座谈交流活动共 4 次，线上联合教研活动

累计 36 场，共培训 6000 人次；番禺区给予霞山区资金帮扶共 171 万元。广东医科大学在霞山区中小学校共设立了 10 个社会实践育人基地，广医志愿者服务队在结对帮扶学校开展活动累计 25 场。

（六）教育保障能力进一步夯实

一是巩固学期教育“5080”成果。今年霞山区通过界定 19 所租用国有（集体）资产举办的民办幼儿园为公办性质幼儿园、新开办市二幼一分园、购买民办幼儿园学位补充公办学位等方式补充公办学前教育学位 6883 个，完成了学前教育“50”目标；并新认定普惠性幼儿园 8 所，以巩固学前教育“80”成果。**二是扎实开展义务教育阶段招生工作。**2023 年霞山区义务教育阶段招生总人数约 2.12 万人，其中小学一年级 1.17 万人，初中一年级 0.95 万人。霞山区按照“一区域一方案”科学制定学位分配办法及学生分流安排方案，2023 年进城务工随迁子女入读公办学校占比在 85%以上，安排部队人员、高层次人才、重点项目人员等子女入学 275 人，为霞山区引进高层次人才、促进经济发展等提供了有力保障。**三是进一步加强校园安全管理工作。**全面开展校园安全隐患排查整治专项行动，共开展检查 196 次，发现隐患问题 227 项，完成整改 223 项，限期整改 4 项；获评“广东省更高水平安全文明校园”2 所、“湛江市更高水平安全文明校园”8 所；组织开展最小应急单元“五个一”专项训练，实现全区中小学（幼儿园）安保人员参训全覆盖；织牢防溺水安全网，共派发给学校救生圈 300 套、安全绳 300 套、救生

杆 200 套，开展“万名教师进万家”防溺水专项家访行动，参与教师约 3400 名，走访重点关注学生近 6 万名。

（七）立德树人根本任务全面落实

一是实现文明校园创建全覆盖，创建省级文明校园 1 所、市级文明校园 49 所；二是大力开展国防教育，市十二小、市十八小通过全国国防示范教育学校评审；三是加强校园禁毒宣传教育，全区学校开展毒品预防教育系列活动共 278 场，参与人数 9 万余人次，为 20 所中小学校购入仿真禁毒模型 200 个，持续保障师生禁毒教育教学资源；四是做好学生心理健康教育工作，组建心理危机干预工作实施体系（市四中为示范学校、市二十三中等 18 所学校为试点学校），构建学校、家庭、社会“三位一体”立体式心理健康教育体系；五是坚持特色发展，促进学生健康成长。4 所试点校与广东医科大学附属第二医院开展“共建健康学校”活动；今年霞山区学校为空军输送了 2 名合格飞行员（全市仅 2 名），区荣获 2023 年度广东省空军招飞工作优秀组织单位；体育艺术教育工作百花齐放，2023 年霞山区师生体育类比赛获省级以上荣誉 41 金 32 银 20 铜、市一等奖 6 名，艺术类比赛获省一等奖 2 名、市一等奖 8 名。

五、存在问题

（一）设置绩效指标和指标值方面

未围绕单位核心业务设置绩效指标，如根据《湛江

市“十四五”中小学幼儿园公办学位建设专项规划》的要求应增加义务教育学位这个核心指标，绩效目标及指标与核心业务之间的相关性不强。

（二）绩效管理制度执行不到位

绩效管理制度建设要求出台制度，明确机关各科室、机关与下属单位的绩效职责分工要求，包括绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等方面内容，但部门未完成此项工作。

（三）采购管理不到位

一是采购合同备案不及时情况，二是按要求采购人作为供应商信用评价体系的评价主体并及时开展政府采购信用评价工作，但2023年度出现评价不及时情况。

（四）固定资产管理不够规范

未做到每年定期或不定期开展固定资产监督检查。不符合财资〔2020〕97号文中“定期对固定资产进行清查盘点，每年至少盘点一次，全面掌握并真实反映固定资产的数量、价值和使用状况，确保账账相符、账实相符”的规定。

六、有关建议

（一）合理设置绩效指标和指标值

一方面指标必须能够反映部门履职在全局、宏观上为所在领域公共服务和社会管理所作出的贡献，体现部门履行为社会经济发展创造的价值，一般可在国家和省、市的事业发展规划、国家部委和省委省政府、市委市政府考核文件、市

委市政府重要部署、政府工作报告、部门年度重点工作计划等文件中梳理提取。另一方面提升绩效指标体系的完整性。首先，科学区分年度和中长期的产出效益，合理制定年度目标。某些产出效益具有一定滞后性，需要一段时间才能够更好地体现出来。对此，可设置反映长期效果的延续性指标加以反映。其次，优先选取可量化、可获得、可测量的绩效指标。

（二）加强绩效制度的执行

依照“管理制度化、制度流程化、流程信息化”的管理原则，认真执行《关于印发霞山区区级部门单位整体支出绩效评价管理办法的通知》（湛霞财〔2022〕33号）“各预算部门对本部门整体支出的绩效管理负有主体责任，负责实施本部门的绩效评价工作，组织、指导下属单位开展整体支出的绩效评价，收集、汇总、审核本级及下属单位自评材料并报送财政局，本级及下属单位配合财政局做好核查或再评价工作”的规定。

（三）加强采购方面管理

一是按照相关文件要求，对采购合同及时备案，加强管理。二是按照“一项目一评价”方式，由各政府采购当事人根据信用评价指标和标准在云平台诚信管理系统中及时进行信用评价，根据综合信用评价结果，结合监督评价工作，加强监管。

（四）强化资产管理，提高固定资产管理安全性

做好固定资产管理工作对于提升行政事业单位资产管理整体水平、更好地服务与保障单位履职和事业发展具有重要意义。因此建议一是按照财政部印发的《行政事业单位内部控制规范（试行）》中有关资产控制的相关规定、财政部《关于加强行政事业单位固定资产管理的通知》（财资〔2020〕97号）等相关文件，对资产实施归口管理，明确资产使用和保管责任人，落实资产使用人在资产管理中的责任。二是落实固定资产盘点工作，加强固定资产卡片管理，做到有物必登记、登记到人、一物一卡、不重不漏。

第二部分：

分析报告

为规范政府部门财政支出预算管理，强化政府部门履职效能，切实提高财政资金使用效益，湛江市霞山区财政局根据《关于开展2023年度财政资金线上绩效评价的通知》（湛霞财〔2024〕110号）《关于开展2024年区级部门单位整体支出和重点项目财政绩效的重点单位和项目通知》（湛霞财〔2024〕126号）文件等有关规定，委托湛江亿朗会计师事务所（普通合伙）（以下简称：评价小组），对2023年度湛江市霞山区教育局本级（以下简称“教育局”）部门整体支出实施绩效评价，形成本绩效评价报告。

一、部门年度总体工作和重点工作任务

1. 党对教育工作的领导进一步加强，一是推进中小学校党组织领导的校长负责制改革，制定了区委教育工作领导小组议事规则和会议制度；二是深入开展习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，持续优化日常党建指导和业务培训。

2. 教育资源配置进一步优化。

3. 基础教育办学条件持续改善，一是有效增加公办义务教育学位供给；二是有序推进教育基础设施建设项目。

4. 推进教育领域综合改革落地见效，一是探索新建住宅

小区配建学校管理新模式；二是进一步落实义务教育“双减”政策；三是规范民办义务教育发展；四是强化教育督导工作。

5. 师资队伍建设成效凸显，一是教师队伍建设进一步加强。统筹管理、动态调整中小学教职工编制，核定全区学校编制总量，盘活教职员编制资源；二是教师专业水平进一步提升；三是教研能力进一步提升；四是落实对口帮扶工作。

6. 教育保障能力进一步夯实，一是巩固学期教育“5080”成果；二是扎实开展义务教育阶段招生工作；三是进一步加强校园安全管理工作。

7. 立德树人根本任务全面落实。一是实现文明校园创建全覆盖；二是大力开展国防教育；三是加强校园禁毒宣传教育；四是做好学生心理健康教育工作，组建心理危机干预工作实施体系，构建学校、家庭、社会“三位一体”立体式心理健康教育体系；五是坚持特色发展，促进学生健康成长。

二、部门整体支出绩效目标

1. 以推广教育现代化、建设教育强区、办好人民满意的教育。

2. 深化改革规范发展学前教育，扩大优质普惠性学前教育资源供给。

3. 推进城乡义务教育一体化发展，深化教育教学改革，全面提高义务教育质量。

4. 实施高中阶段教育提升计划，推进普通高中教育优质多样发展。

5. 深化教师队伍改革，提升教师队伍素质，依法保障教师待遇。

6. 不断提高教育信息化与教育改革的融合度，不断完善各类教育条件保障。

三、绩效指标分析

指标体系分为 2 个一级指标、8 个二级指标、24 个三级指标，一级指标履职效能指标分值 50 分，得分 42.62 分，得分率 85.24%；管理效率指标分值 50 分，得分 39.4 分，得分率 78.8%。各二级指标分析如下：

（一）整体效能

指标分值 50 分，得分 42.62 分，得分率 85.24%。从部门整体绩效目标产出指标完成情况、部门整体绩效目标效益指标完成情况和部门预算资金支出率三个方面的进行评价。

1. 部门整体绩效目标产出指标完成情况

指标分值为 20 分，得分 15.62 分，得分率 78.10%。反映年度预算编报时确定的部门整体预算绩效目标中产出指标完成情况。2023 年设置了 9 个产出指标，具体完成情况如下：

（1）数量指标完成情况。设置 3 个数量指标“区幼儿园招生人数（民办）”“区小学生招生人数（民办）”“区初中生招生数（民办）”（分值 6.68 分），所设置指标值已完成，但未能根据《湛江市“十四五”中小学幼儿园公办

学位建设专项规划》要求去设置核心的指标，如年度新增各级学位数量，绩效指标应做得从部门的法定职能入手，围绕事业发展规划，符合市委市政府重要战略等的要求，酌情扣 1 分，得分 5.68 分。

(2) 质量指标完成情况。分值 6.66 分，得分 3.78 分。一是“小学教学质量成效显著提升”“小学教学质量成效显著提升”两个指标未能具体量化，扣 0.66 分，二是设置“政府采购、资金使用合规”指标不合理，需要注意的是，合规性的问题不应该作为质量指标，因为默认所有项目都要合法合规，扣 2.22 分。共扣 2.88 分。可设置民办义务教育在校生占比控制率，教育“5080”目标达标等质量指标。

(3) 时效指标完成情况。设置“预决算信息按规定格式、时限公开”，“助学金发放”指标（分值 4.44 分），“预决算信息按规定格式、时限公开”，按时完成，非职能核心指标；未提供助学金发放凭据，佐证补贴对象及时性的情况，扣 0.33 分，共得 4.11 分。

(4) 成本指标完成情况。设置“局机关支出预算完成率”指标，（分值 2.22 分），预算资金支出率 92.18%，得分 2.05 分。

2. 部门整体绩效目标效益指标完成情况

指标分值为 20 分，得分 18 分，得分率 90%。反映年度

预算编报时确定的部门预算整体绩效目标中效益指标完成情况。2023年设置了3项效益指标，具体完成情况如下：

（1）经济效益指标完成情况。设置“局“三公”经费控制率”指标（分值3.35分），能有效控制，但指标设置偏离了预算单位整体职能及项目资金特点，可设置“义务教育新增学位利用率”，“公办幼儿园新增学位利用率”等，设置合理的绩效目标，避免过于笼统和定性描述。科学设置绩效指标值，确保指标值细化、量化、可考核。根据实际职能归纳提炼对应的目标指标，将年度重点工作计划归口到具体职能，再根据绩效目标设置具体的绩效指标，酌情扣1分，得2.35分。

（2）社会效益指标完成情况。设置“适龄幼儿学前三年入学率”、“小学学龄入学率”、“初中学龄入学率”、“学生资助政策覆盖率”等指标（分值13.32分），实际完成入学率指标，但学生资助政策覆盖率该指标无相关佐证材料，社会效益方面可从解决公众关心的上学难问题方面归纳提炼对应目标指标，扣1分，得12.32分。

（3）可持续影响指标完成情况。设置“普惠性学前教育覆盖率（分值3.33分），义务教育学位和幼儿园学位建成之后，解决公众关心的上学难问题具有积极促进作用，是社会和谐和可持续发展的重要举措。新增学位需要相应的资金和教师投入作为保障。但是，从实际情况看，部分学校面

临资金不足，尤其是教师缺少的问题，对于项目可持续发展具有一定负面影响，得分 3.33 分。

3. 部门预算资金支出率

指标分值 10 分，得 9 分，得分率 90%。反映和考核部门预算支出完成程度。2023 年实际支出 6,018.75 万元，2023 年财政下达预算数 6,529.62 万元，预算资金支出率 92.18%。 $100\% > \text{结果} \geq 90\%$ ，得 9 分。

(二) 预算编制

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。反映部门对申请新增预算的入库项目开展事前绩效评估工作的落实情况。2023 年无新增需要开展事前绩效评估项目。

(三) 预算执行

指标分值 7 分，得 7 分，得分率 100%。包括预算编制约束性和财务管理合规性。

1. 预算编制约束性

指标分值 4 分，得 4 分，得分率为 100%。反映部门预算的调剂、年中追加资金情况。2023 年度没有发生预算调剂和非因新出台的統一政策年终追加资金情况，本指标得 4 分。

2. 财务管理合规性

指标分值为 3 分，得 2 分，得分率为 66.67%。反映部门财务管理的规范性。提供内部控制管理规定等资料，本年度按照相关文件要求执行，无超范围、超标准支出，根据《霞

山区审计局对霞山区 2022 年度部门预算执行和其他财政收支情况进行审计的通知》（霞审通〔2023〕2 号），有相关需要整改内容，扣 1 分。

（四）信息公开

指标分值 3 分，得 2 分，得分率 66.66%。包括预决算公开合规性和绩效信息公开情况。

1. 预决算公开合规性

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。根据《广东省人民政府办公厅关于进一步推进财政信息公开工作的意见》（粤府办〔2017〕16 号）规定，部门预决算应当在本级政府财政部门批复后 20 日内向社会公开。部门提供了及时公开预决算的佐证材料。

2. 绩效信息公开情况

指标分值 1 分，得 0 分，得分率 100%。未能按《关于开展 2024 年区级部门单位整体支出和重点项目的财政重点绩效评价工作的通知》（湛霞财〔2024〕68 号）要求公开，公开不及时，扣 1 分。

（五）绩效管理

指标分值 15 分，得 10.9 分，得分率 72.67%。包括绩效管理制度建设和绩效管理制度执行组成。

1. 绩效管理制度建设

指标分值 5 分，得 2.5 分，得分率 50%。反映部门对机关和下属单位绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理

和评价结果应用等预算绩效管理制度的建设情况。一是要求出台对本级使用资金管理制度，明确绩效绩效管理、绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等方面要求（分值 2.5 分），二是对下属单位的绩效职责分工提出要求（分值 2.5 分），根据文件要求，教育局下达《关于印发霞山区教育系统 2022 年度区级部门单位整体支出自我绩效评价工作方案的通知》（湛霞教办〔2023〕165 号），对下属各单位制定了工作方案，但对绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等未跟踪到位，扣 2.5 分。

2. 绩效管理制度执行

指标分值 10 分，得 8.4 分，得分率 84%。反映部门和下属单位在绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等方面的执行情况。通过以下三方面考核，情况如下：一是评价部门整体预算绩效目标和项目绩效目标编报质量评分（分值 4 分）。①**整体预算绩效目标**。总体绩效目标应反映出相关预算支出的总任务、总要求、总产出和总效益层面的内容，但缺乏总效益内容的描述。②**项目绩效目标**。2023 年初预算批复项目完成率低，原民办代课教师生活困难补助项目只完成 64%，以上①和②共扣 1 分，得 3 分；二是根据部门自评复核等级按良计算（分值 4 分），得分 $4 \times 85\% = 3.4$ 分；三是考核部门对重点评价和自评复核意见的整改情况及时反馈情况（分值 2 分），单位未收到反馈整

改通知，得 2 分；综上，共得 8.4 分。

（六）采购管理

指标分值 10 分，评价得分 6 分，得分率 60%。分别从以下 6 个方面考核。

1. 采购意向公开合规性

指标分值 1 分，得 1 分，得分率 100%。本指标反映采购意向公开完整性、及时性情况。按规定执行。

2. 采购内控制度建设

指标分值 1 分，得 1 分，得分率为 100%。部门建立政府采购内部控制管理制度并报财政部门备案。

3. 采购活动合规性

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。反映部门政府采购活动合法合规性情况。未发现关于部门采购投诉事项，本指标不扣分。

4. 采购合同签订时效性

指标分值 2.5 分，得 1.5 分，得分率 60%。通过以下两方面考核：一是反映政府采购合同签订及时性情况。要求项目中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同（分值 1.5 分），得 1.5 分。二是反映政府采购云平台电子卖场电子合同签订情况（分值 1 分）。经检查《合同公告》情况，以未签章合同进行公告，得 0 分，两项得分合计 1.5 分。

5. 合同备案时效性

指标分值 1 分，得 0 分，得分率 0。反映采购合同备案及时性情况，合同签订之日起 2 个工作日内应在“广东省政府采购网”完成合同的备案公开，但存在不按规定时间备案，扣 1 分。

6. 采购政策效能

指标分值合计 2.5 分，得 0.5 分，得分率为 20%。反映部门采购政策执行的效果情况。包括一是要求为中小企业预留采购份额(分值 1.5 分)，数值=(实际面向中小企业采购金额合计数/预算编制时部门预留金额合计数)，但部门未能提供为中小企业预留采购份额数据，不得分；二是要求开展政府采购信用评价工作(分值 1 分)，根据广东省政府采购网 2023 年政府采购信用评价结果公告显示，在第四季度有迟评或漏评情况，扣 0.5 分，得 0.5 分，以上两项合计得分 0.5 分。

(七) 资产管理

指标分值为 10 分，得 9.5 分，得分率 95%。考核以下 6 个内容。

1. 资产配置合规性

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。反映部门办公室面积和办公设备配置是否超过规定标准。部门反映符合相关规定。

2. 资产收益上缴的及时性

指标分值 1 分，得 1 分，得分率 100%。2023 年无资产处置和使用收益上缴事项。

3. 资产盘点情况

指标分值 1 分，得 0.5 分，得分率 0.5。反映单位是否每年按要求进行资产盘点。提供盘点表，但无资产盘点通知、盘点结果处理情况相关材料，扣 0.5 分。

4. 数据质量

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。反映部门（单位）行政事业性国有资产年报数据质量。资产账与财务账、资产盘点表数据相符。

5. 资产管理合规性

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。反映部门资产管理是否合规。制定行政事业性国有资产管理内部管理规定，采购申请符合规定，2023 年无资产处置和使用收益上缴事项。

6. 固定资产利用率

指标分值 2 分，得 2 分，得分率 100%。反映部门固定资产的使用情况。以实际在用固定资产原值总额 2477.55 万元与所有固定资产总额 2477.55 万元的比例 100%计算得分。

（八）运行成本

指标分值为 3 分，得 3 分，得分率 100%。由经济成本控

制情况、“三公”经费控制情况组成。

1. 经济成本控制情况

指标分值为 2 分，得 2 分，得分率 100%。使用日常公用经费控制率反映和考核部门对机构运转成本的实际控制程度。日常公用经费决算数 33.13 万元 ≤ 日常公用经费调整预算数 37.08 万元。

2. “三公”经费控制情况

指标分值为 1 分，得 1 分，得分率 100%。反映部门对“三公”经费的控制效果。“三公”经费实际支出数 0.99 万元 ≤ 预算安排 3 万元。

(九) 加减分项

2023 年无加减分项。

评价人：柯秀光

复核人：

湛江亿朗会计师事务所（普通合伙）

2024 年 12 月 12 日

部门整体支出绩效指标评分表

单位：湛江市霞山区教育局

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	评分说明	评价得分
合计	100		100		100				82.02
履职效能	50	整体效能	50	部门整体绩效目标产出指标完成情况	20	反映年度预算编报时确定的部门整体预算绩效目标中产出指标完成情况。	1. 首先根据绩效目标表（实际完成值/年初目标值）计算指标完成率。按完成率计分，并设置及格门槛： 完成率<60%为不及格，不得分； 60%≤完成率<100%的，得分=完成率×本指标分值； 100%≤完成率<150%的，得满分； 完成率≥150%的，得一半分。 2. 再计算本评价指标的综合得分=各产出指标得分合计÷产出指标个数。 3. 未报整体绩效目标，此项自评不得分。	按照部门整体年初设定指标完成情况计算得分	15.62
				部门整体绩效目标效益指标完成情况	20	反映年度预算编报时确定的部门预算整体绩效目标中效益指标完成情况。	1. 首先计算绩效目标表中各项效益指标得分。按完成率计分，并设置及格门槛： 完成率<60%为不及格，不得分； 60%≤完成率<100%的，得分=完成率×本指标分值； 100%≤完成率<150%的，得满分； 完成率≥150%的，得一半分。 2. 再计算本指标的综合得分=各效益指标得分合计÷效益指标个数。 3. 非量化效益指标的得分需提供详细的书面评分依据。评分采取评级方式评分，优=95，良=85，达标=70，不达标=50。	按照部门整体年初设定指标完成情况计算得分	18
				部门预算资金支出率	10	反映和考核部门（单位）预算支出完成程度。	预算资金支出率=部门（单位）年度实际支出/财政下达预算数×100%。部门（单位）年度实际支出取自部门决算报表财决01-1表，财政下达预算数包括年初预算数、上级补助数、年中调整数和上年结转等（具体计算过程请予以说明），年初预算数应与年初财政批复部门预算数一致，可剔除转移支付县区部分等。 结果=100%，得10分；100%>结果≥90%，得9分；90%>结果≥80%，得8分；80%>结果≥70%得7分；结果<70%得6分。	2023年实际支出6,018.75万元，2023年财政下达预算数6,529.62万元，预算资金支出率92.18%。	9
预算管理		预算编制	2	新增项目事前绩效评估	2	反映部门对申请新增预算的入库项目开展事前绩效评估工作的落实情况。	入库项目，指部门预算二级项目。 检查部门申请新增预算项目是否按要求的范围开展绩效评估，是否按《指南》的程序和内容开展工作，评分采用扣分法。 1. 应评估项目>3个的，有1项没有开展评估，扣1分。 2. 应评估项目≤3个的，有1项没有开展评估，即不得分。	无2023年新增市级资金项目	2
				预算编制约束性	4	反映部门预算的调剂、年中追加资金情况。	1. 本指标综合得分=(1-预算调剂发生率)×分值×60%+(1-年中追加资金占比)×分值×40%。 2. 预算调剂发生率，考核预算执行过程中，非因中央和省委省政府、市委市政府政策调整或发生自然灾害等不可抗力因素，部门要求调剂预算资金情况，包括预算科目、级次、项目调剂。 3. 年中追加资金占比，考核非因新出台的统政策（如年中增人增编经费、中央和省追加资金、非本部门主管的专项资金），当年度年中追加资金占比情况。 4. 各基础数据与机关绩效考核口径一致。	2023年度没有发生预算调剂和非因新出台的统政策年终追加资金情况	4

部门整体支出绩效指标评分表

单位：湛江市霞山区教育局

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	评分说明	评价得分
管理效率	50	预算执行	7	财务管理合规性	3	反映部门（单位）财务管理的规范性	支出范围、程序、用途、核算应符合国家财经法规和财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定，具体根据审计（以部门预算审计和专项审计为主）和财会监督意见采取扣分法评分： 1. 明确指出问题和处理意见的，并限期整改的，1项扣0.5分； 2. 未明确处理意见，属于因主管部门制度设计缺陷或失职等造成资金套取、冒领、挪用的，1项扣0.5分； 3. 连续两年对因业务主管部门责任引发的同一问题提出意见，或主管部门未落实相关审计和财会监督整改意见的，1项扣1分。 根据上述扣分情况扣完为止，审计提出的资产管理、采购等合规性在相应指标扣分，在此项指标不重复扣分。	（霞审通〔2023〕2号），有相关需要整改内容，扣1分	2
		信息公开	3	预决算公开合规性	2	反映部门（单位）预算决算公开执行的到位情况	预算、决算公开合规性各占50%，对未公开预算或决算的非涉密部门，得0分。已公开部门预决算的，分别从及时性（10%）、规范性（40%）2个方面考核：一是非涉密部门在财政部门批复本部门预决算后，20日内向社会公开的得10%分值，未及时公开的得0分。二是根据公开规范性检查指标计算得分，即：公开工作合规指标数量÷检查指标数量×40%分值。	公开前规范性检查提出修改意见	2
绩效信息公开情况	1			反映部门（单位）绩效信息公开执行到位情况	指绩效目标、绩效自评资料按规定在单位网站公开情况。 1. 绩效目标在规定时间内公开的，得满分，否则不得分； 2. 绩效自评资料在规定时间内公开的，得满分，否则不得分。 3. 目标公开情况和自评资料公开情况得分各占50%，计算出本指标的综合得分。	未按规定公开	0		
管理效率		绩效管理	15	绩效管理制度建设	5	反映部门对机关和下属单位绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等预算绩效管理制度的建设情况	1. 部门出台对本级使用资金管理制度明确绩效要求的，得满分，否则不得分。绩效要求应包含绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等方面。 2. 部门出台制度，明确机关各科室、机关与下属单位的绩效职责分工要求的，得满分，否则不得分。 3. 制度形式可以为专门规定，也可以是综合制度。内容有缺漏的，酌情扣分。以上两项得分各占50%，算出本指标综合得分。	下属单位绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理不到位，扣2.5分。	2.5
				绩效管理制度的执行	10	反映部门和下属单位在绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理和评价结果应用等方面的执行情况	1. 根据评价部门整体预算绩效目标和项目绩效目标编报质量评分。 2. 根据部门自评复核等级情况评分。 3. 部门对重点评价和自评复核意见的整改情况反馈，未及时反馈的，一项扣2分；纳入重点监控范围的资金，如未按要求整改，1次扣1分。 4. 以上3项得分按分别占40%、40%和20%权重，计算出本指标的综合得分。	1. 部门整体预算绩效目标质量欠缺，扣1分 2. 复核等级良，扣0.6分 3. 未收到整改通知	8.4
				采购意向公开完整性	0.5	反映采购意向公开完整性、	采购意向100%公开的得满分，否则不得分。	按规定执行	0.5

部门整体支出绩效指标评分表

单位：湛江市霞山区教育局

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	评分说明	评价得分
管理效率		采购管理	10	采购意向公开及时性	0.5	及时性情况。	采购意向公开时限，原则不得晚于采购活动开始前30日。纳入部门预算支出范围的采购项目，预算单位应当在部门预算批复后40日内，在政府采购系统填报采购意向要素，各主管预算部门通过政府采购系统汇总本部门、本系统所有预算单位的采购意向（涉密信息除外）后，在部门预算批复后60日内予以公开。符合规定的，得满分，否则不得分。	按规定执行	0.5
				采购内控制度建设	1	反映部门政府采购内部控制管理制度建设情况。	部门建立政府采购内部控制管理制度并报财政部门备案的，得1分，否则不得分。	报财政部门备案	1
				采购活动合规性	2	反映部门政府采购活动合法合规性情况。	采购投诉处理，经财政部门查证认定投诉事项成立的，发现1例扣1分，扣完为止。	未发现关于部门采购投诉事项	2
				采购合同签订时效性	1.5	反映政府采购合同签订及时性情况。	1. 预算单位与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。 2. 合同签订及时率=在规定时限内签订合同项目数/总项目数。 合同签订及时率=100%，得1.5分； 90%≤合同签订及时率<100%，得1分； 80%≤合同签订及时率<90%，得0.5分； 合同签订及时率<80%，不得分。	按规定时间签订	1.5
					1	反应政府采购云平台电子卖场电子合同签订情况。	1. 预算单位与电子卖场成交供应商合同签订时选择线上电子章签订模式完成合同签订。 2. 电子合同签订率=合同签订模式中选择了线上电子签章签订方式的合同数量/电子卖场合同备案数量。3. 评分=电子合同签订率×分值。	以未签章合同进行公告	0
				合同备案时效性	1	反映采购合同备案及时性情况。	合同备案公开，自合同签订之日起2个工作日内在“广东省政府采购网”备案公开，符合规定的得满分，否则不得分。	存在不按规定备案	0
					1.5		按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》要求为中小企业预留采购份额。数值=(实际面向中小企业采购金额合计数/预算编制时部门预留金额合计数)×100%。 评分=数值×分值。	未能提供为中小企业预留采购份额数据，不得分	0

部门整体支出绩效指标评分表

单位：湛江市霞山区教育局

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	评分说明	评价得分
管理效率		资产管理	10	采购政策效能	1	反映部门采购政策执行的效果情况。	1. 根据湛江市财政局关于开展政府采购信用评价工作有关事项的通知（湛财采〔2023〕33号）要求预算单位开展政府采购信用评价工作，采购人为供应商信用评价体系的评价主体，评价节点设置在电子卖场采购结束后。 2. 评价率=已评价单数/评价单总数。 3. 评分=评价率×分值。	2023年政府采购信用评价结果公告显示，在第四季度有迟评或漏评情况	0.5
				资产配置合规性	2	反映单位办公室面积和办公设备配置是否超过规定标准。	符合标准的，得2分，发现一项（类）不符的，扣1分，扣完为止。	办公室面积和办公设备配置未超过规定标准	2
				资产收益上缴的及时性	1	反映单位资产处置和使用收益上缴的及时性。	检查处置收益和租金上缴是否及时。存在长期（超过3个月）未上缴的，每1笔扣0.5分，扣完为止。	单位无处置收益和租金上缴	1
				资产盘点情况	1	反映单位是否每年按要求进行资产盘点。	每年进行一次资产盘点，并完成结果处理的，得1分。未进行盘点的，不得分。	提供了固定资产盘点表，但未提供资产盘点通知和盘点结果处理情况相关材料，扣0.5分。	0.5
				数据质量	2	反映部门（单位）行政事业性国有资产年报数据质量。	部门（单位）行政事业性国有资产年报数据完整、准确，核实性问题均能提供有效、真实的说明，且资产账与财务账、资产实体相符的，得2分；否则酌情扣分。	资产账与财务账、资产盘点表数据相符	2
				资产管理合规性	2	反映部门（单位）资产管理是否合规。	1. 有无行政事业性国有资产管理内部管理规定；如无，扣0.5分。 2. 是否按《行政单位国有资产管理暂行办法》《事业单位国有资产管理暂行办法》等制度要求执行有关规定；如否，扣0.5分。 3. 出租、出借、处置国有资产是否规范；如否，扣0.5分。 4. 在各类巡视、审计、监督检查工作中如发现资产管理存在问题的，每发现1次扣0.5分，扣完为止。	制定行政事业性国有资产管理内部管理规定，采购申请符合规定，	2
				固定资产利用率	2	反映部门（单位）固定资产的使用情况。	部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例。	以实际在用固定资产原值总额2477.55万元与所有固定资产总额2477.55万元的比例100%计算得分。	2

部门整体支出绩效指标评分表

单位：湛江市霞山区教育局

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评分标准	评分说明	评价得分
管理效率		运行成本	3	经济成本控制情况	2	部门（单位）本年度实际支出的公用经费与预算安排的公用经费总额的比率，用以反映和考核部门（单位）对机构运转成本的实际控制程度。（相关数据来源部门批复预算和部门决算报表，请注明计算过程，并说明预算调整依据及情况）	日常公用经费决算数≤日常公用经费调整预算数，得2分，否则不得分。	日常公用经费决算数33.13万元≤日常公用经费调整预算数37.08万元	2
				“三公”经费控制情况	1	反映部门（单位）对“三公”经费的控制效果。	“三公”经费实际支出数≤预算安排的“三公”经费数，符合要求的得满分，不符合要求的不得分。	“三公”经费实际支出数0.99万元≤预算安排3万元	1
加减分项		加减分项		工作表现加减分指标		反映部门工作受到表彰或批评问责的情况。	1.加分项：工作获得中央、省委省政府和市委市政府表彰的，表彰一次加1分，同一项工作获得多次表彰的，按一次计算，累计加分最多3分，加分后总分不能超过100分； 2.减分项：在国务院大督查或人大审计、监察等监督检查时发现问题并被问责的，问责一次扣1分，同一个问题被问责多次的，按一次计算，累计减分最多3分。		

2023年度湛江市霞山区教育局社会满意度问卷调查调研报告

一. 引言

为提升教育服务质量，满足公众期望，湛江市霞山区教育局开展年度满意度调研，收集公众反馈和建议。

二. 研究说明

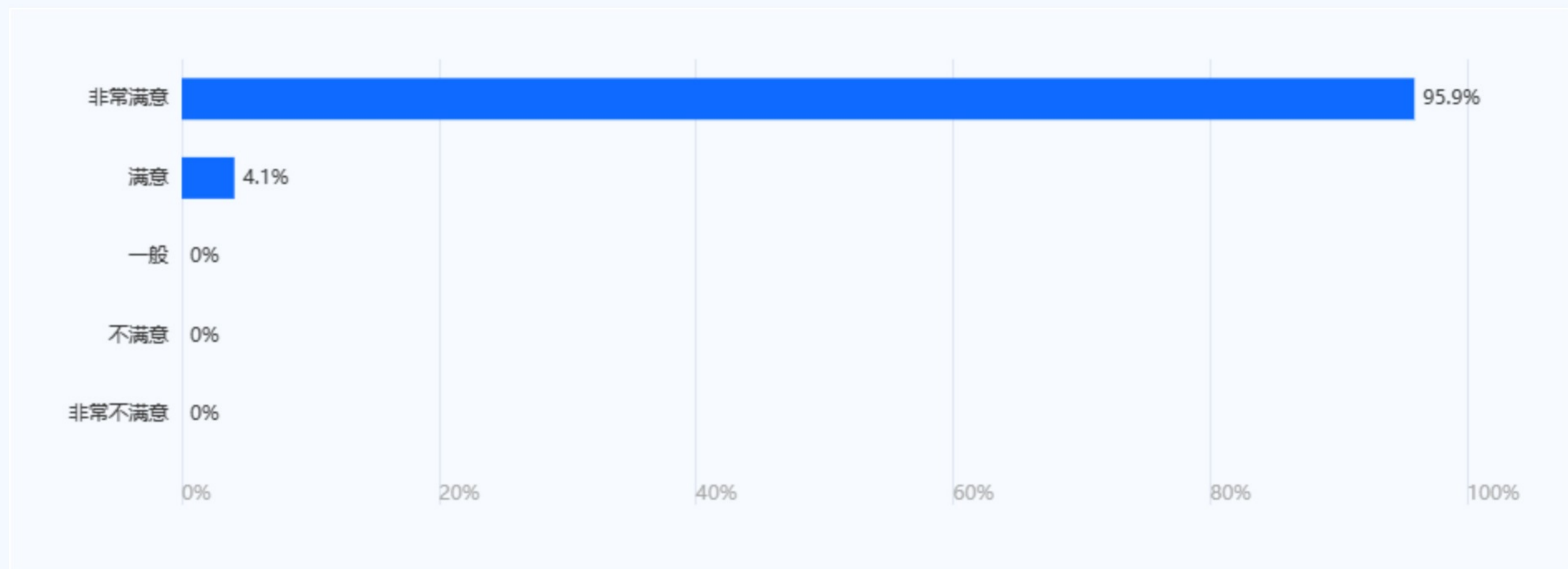
核心问题围绕满意度、服务质量及改进需求。采用评分与开放式提问相结合的方法设计问卷，全面收集信息。调研平台：腾讯问卷 (<https://wj.qq.com>)

三. 核心洞察

1. 整体满意度评价

(1) 受访者对湛江市霞山区教育局的整体满意度极高。

根据问卷结果，95.9%的受访者表示“非常满意”，4.1%表示“满意”，无不满意或非常不满意的反馈。



(2) 服务质量评分与整体满意度高度正相关。

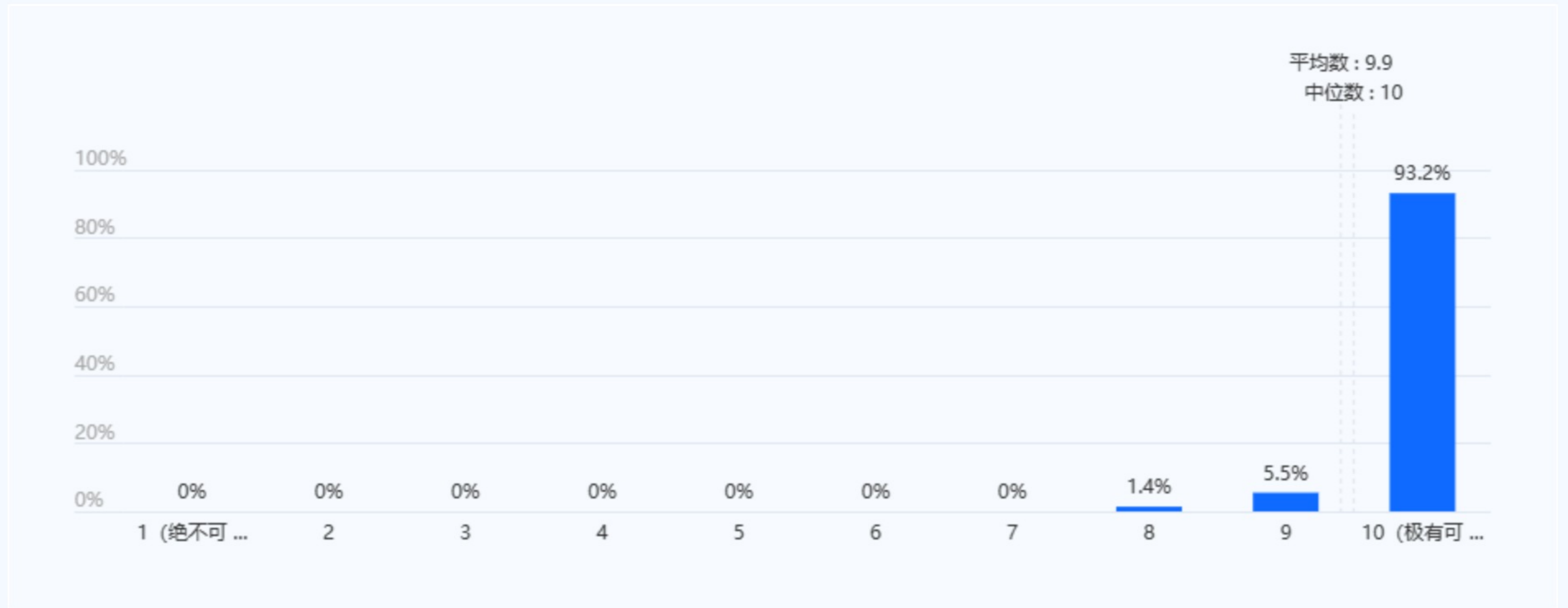
从提供的数据来看，服务质量评分与整体满意度之间存在明显的正相关性。具体来说，当服务质量评分为10分时，所有受访者均表示“非常满意”；评分为8分时，受访者表示“满意”；而在评分为9分的情况下，满意度则分布为“非常满意”和“满意”各半。这表明，服务质量评分越高，受访者的整体满意度也越高。

您对湛江市霞山区教育局的整体满意度如何？ X 请您对湛江市霞山区教育局的服务质量进行评分（1分表示最低，10分表示最高）：											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
非常满意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	100%	
满意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%	0%	
一般	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
不满意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
非常不满意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

2. 服务质量评分

(1) 用户对湛江市霞山区教育局的服务质量满意度极高。

从统计数据中可以看出，绝大多数用户（93.2%）给湛江市霞山区教育局的服务质量打了满分（10分），其余用户也给出了较高的评分（9分和8分）。平均评分高达9.9分，表明用户满意度极高。



(2) 选择不同改进方向的用户对教育局服务质量评分普遍较高。

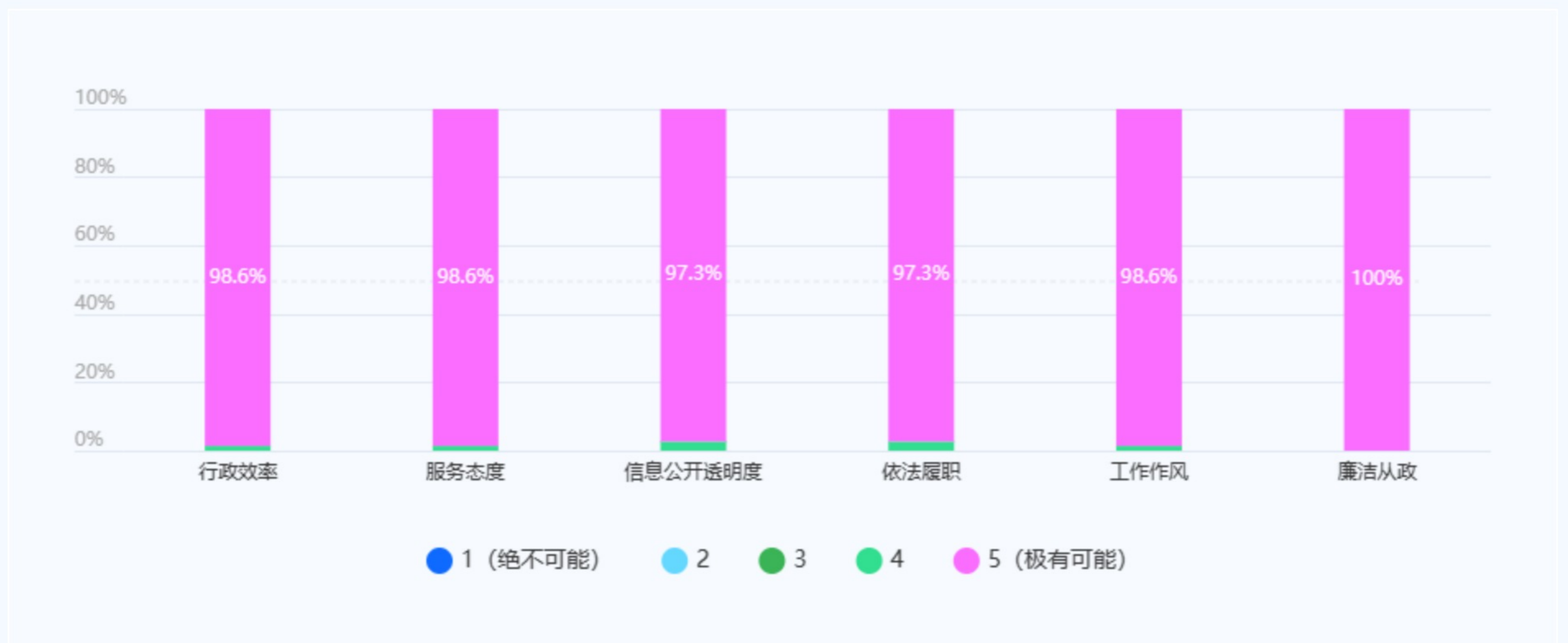
从数据中可以看出，无论用户选择哪个改进方向，他们在服务质量评分上普遍给出了高分。特别是选择“优化投诉处理机制”和“增强信息公开透明度”的用户，几乎全部给出了满分评分。这表明用户虽然指出了改进方向，但总体上对教育局的服务质量还是持肯定态度。

请您对湛江市霞山区教育局的服务质量进行评分（1分表示最低，10分表示最高）： X 您认为湛江市霞山区教育局在哪些方面需要改进？（可多选）					
	提高办事效率	改善服务态度	增强信息公开透明度	优化投诉处理机制	其他
1	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	0%
7	0%	0%	0%	0%	0%
8	0%	0%	0%	3.7%	0%
9	11.5%	9.1%	0%	0%	0%
10	88.5%	90.9%	100%	96.3%	100%

3. 具体方面满意度

(1) 受访者对教育局各方面满意度极高。

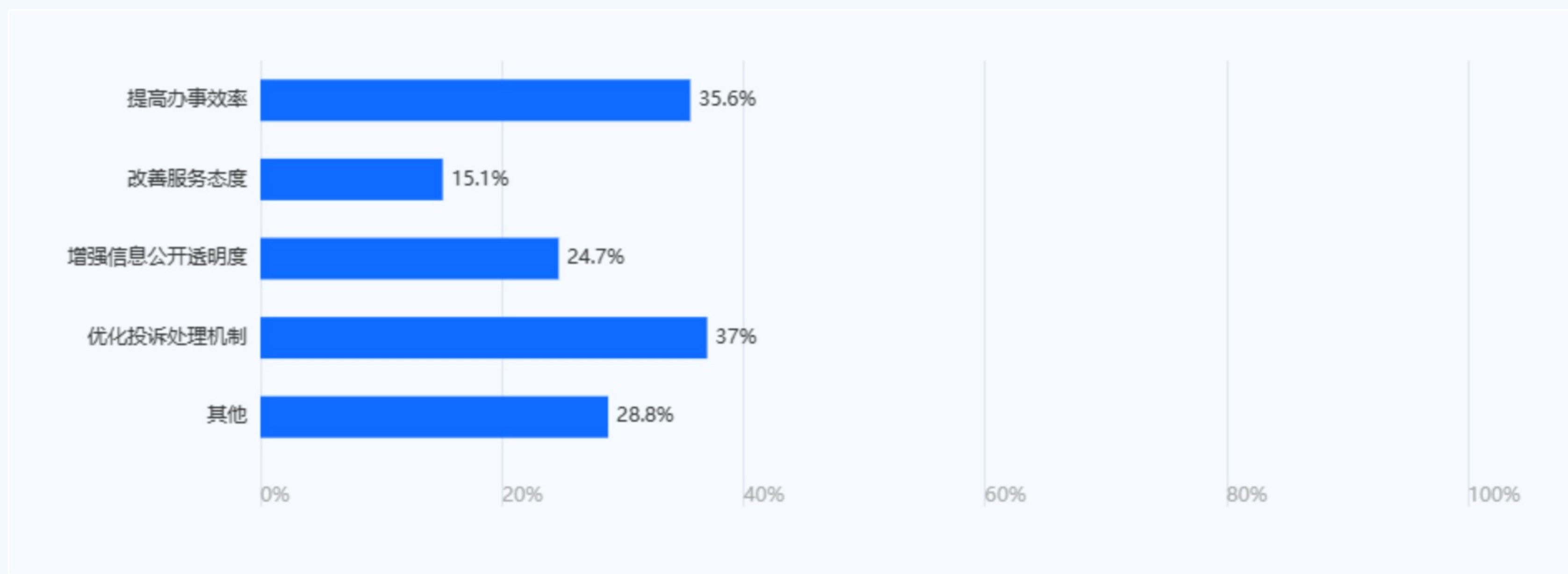
所有子问题的评分主要集中在5分，显示受访者对行政效率、服务态度、信息公开透明度、依法履职、工作作风和廉洁从政等方面均表示非常满意。



4. 改进需求

(1) 优化投诉处理机制和提高办事效率是主要改进方向。

根据问卷结果，37%的人认为需优化投诉处理机制，35.6%的人认为应提高办事效率，这两项占比最高。



(2) 用户认为需改进方面与整体满意度之间无明显负相关性。

从数据中可见，选择不同改进方向的用户中，均有较高比例给出“非常满意”的整体评价。即使在提出具体改进需求的群体中，满意度依然很高，说明这些需求并未显著影响用户的整体满意度。

您对湛江市霞山区教育局的整体满意度如何？ X 您认为湛江市霞山区教育局在哪些方面需要改进？（可多选）					
	提高办事效率	改善服务态度	增强信息公开透明度	优化投诉处理机制	其他
非常满意	92.3%	100%	100%	96.3%	100%
满意	7.7%	0%	0%	3.7%	0%
一般	0%	0%	0%	0%	0%
不满意	0%	0%	0%	0%	0%
非常不满意	0%	0%	0%	0%	0%

5. 建议与意见

(1) 用户对湛江市霞山区教育局的建议和意见主要集中在增加优质学位、提高办事效率、改善环境卫生和增强透明度四个方面。

基于用户反馈，共总结出4个主要观点：

增加优质学位（约5%）：

部分用户希望教育局能够增加优质学位，以满足日益增长的教育需求。

提高办事效率（约10%）：

有多次提到需要提高教育局的办事效率，反映出公众对当前工作效率的不满。

改善环境卫生（约2%）：

有用户反映教育局内部的卫生条件较差，特别是厕所的清洁问题，希望能得到改善。

增强透明度（约2%）：

用户期望教育局在管理和决策过程中能更加透明，增加公众的信任感。

其余大部分用户未提出具体建议或意见。

*注：AI根据2024-12-10 09:20:02最新73条回收数据为您总结观点，生成内容存在一定风险，仅供参考，请谨慎核对内容

结语

Conclusion

总结

本次《2023年度湛江市霞山区教育局社会满意度问卷调查》结果显示，公众对湛江市霞山区教育局的整体满意度极高，服务质量评分与整体满意度高度正相关。绝大多数受访者对教育局的服务质量打了满分，平均评分高达9.9分。受访者对教育局各方面满意度极高，主要集中在行政效率、服务态度、信息公开透明度等方面。优化投诉处理机制和提高办事效率是主要的改进方向，尽管提出了具体的改进建议，但整体满意度依然很高。

建议

基于调研结果，建议湛江市霞山区教育局继续保持高服务质量，并在以下几个方面进行针对性提升：

- 优化投诉处理机制：**鉴于37%的受访者认为需优化投诉处理机制，建议建立更为高效的投诉反馈系统，确保每一条投诉都能得到及时且有效的回应。
- 提高办事效率：**针对35.6%的受访者提出的需求，应简化办事流程，引入智能化管理系统，减少不必要的等待时间。
- 增加优质学位：**考虑到部分用户希望增加优质学位，教育局应合理规划教育资源，扩大优质教育资源的覆盖面。
- 改善环境卫生：**特别是针对反映强烈的厕所清洁问题，应立即采取措施进行整改，提升整体环境卫生水平。
- 增强透明度：**在管理和决策过程中增加公开透明度，定期发布相关信息，增强公众信任感。

通过这些具体措施，可以进一步提升教育局的服务质量，满足公众期望。