

苏州工业园区基层政务公开标准化规范化 试点工作满意度调查问卷统计报告

2017年5月，苏州工业园区作为唯一的开发区单位，入选全国基层政务公开标准化规范化试点。根据部署，园区重点围绕城乡规划、重大建设项目、财政预决算、税收管理、环境保护、食品药品监管、安全生产、公共文化服务、公共法律服务九大领域开展试点工作。一年过去，园区政务公开试点工作开展效果如何？政务公开工作有了哪些变化？为了了解企业和群众的评价和需求，进一步提升园区政务公开和政务服务水平，更好地实现便民利企，日前园区政务公开试点工作领导小组办公室牵头，专门组织开展了园区政务公开试点工作满意度问卷调查。

本次政务公开试点工作满意度问卷调查，调查时间为期七天，自2018年8月3日起，至8月9日结束。调查内容包括企业和群众对园区政府信息公开的满意度、对园区政务公开试点工作开展情况的了解度、对政务公开各试点领域工作的满意度等二十项。调查方式以线上与线下结合进行，面向辖区基层广泛收集相关反响和建议。其中，线下满意度调查从8月4日至8月6日，先后在园区青少年活动中心、景城邻里中心、园区一站式服务大厅开展，共发放并回收调查

问卷 660 份，其中有效问卷 600 份；线上满意度调查通过园区政府门户网站发布及关联公众号推送，8 月 3 日至 8 月 9 日期间，共收到调查问卷 642 份，其中有效问卷 642 份；线上线下合计，共收到有效问卷 1242 份。经过对调查数据进行整理、录入、统计分析，最终形成了满意度调查问卷统计报告。

一、调查人群分析

本次参与调查问卷人员的年龄、学历、职业结构分布如下：

表 1 参与调查问卷人员年龄结构

年龄段	人数（人）	占比
18 岁以下	55	4.43%
18 岁-35 岁	647	52.09%
36 岁-60 岁	444	35.75%
60 岁以上	96	7.73%
合计	1242	100.00%

表 2 参与调查问卷人员学历结构

学历	人数（人）	占比
研究生及以上	207	16.67%
本科	314	25.28%
大专	237	19.08%

高中或中专	150	12.08%
初中及以下	334	26.89%
合计	1242	100.00%

表 3 参与调查问卷人员职业结构

职业	人数(人)	占比
机关单位人员	142	11.43%
企事业单位人员	635	51.13%
个体工商户	90	7.25%
自由职业者	116	9.34%
学生	45	3.62%
农民	25	2.01%
退休人员	71	5.72%
其他	118	9.50%
合计	1242	100.00%

二、调查结果分析

1. 总体评价

统计结果显示，园区政务公开试点工作总体评价满意率为 97.42%，满意度比较高。其中评价为非常满意的达 444 人(含线上 254 人、线下 190 人)，占比 35.75%，评价为满意的达 520 人(含线上 246 人、线下 274 人)，占比 41.87%，评价为比较满意的达 246 人(含线上 121 人、线下 125 人)，占

比 19.81%。另有 32 人(含线上 21 人、线下 11 人)对园区政务公开试点工作的总体情况表示一般,占比 2.58%，评价为不满意或不太满意的为 0 人。

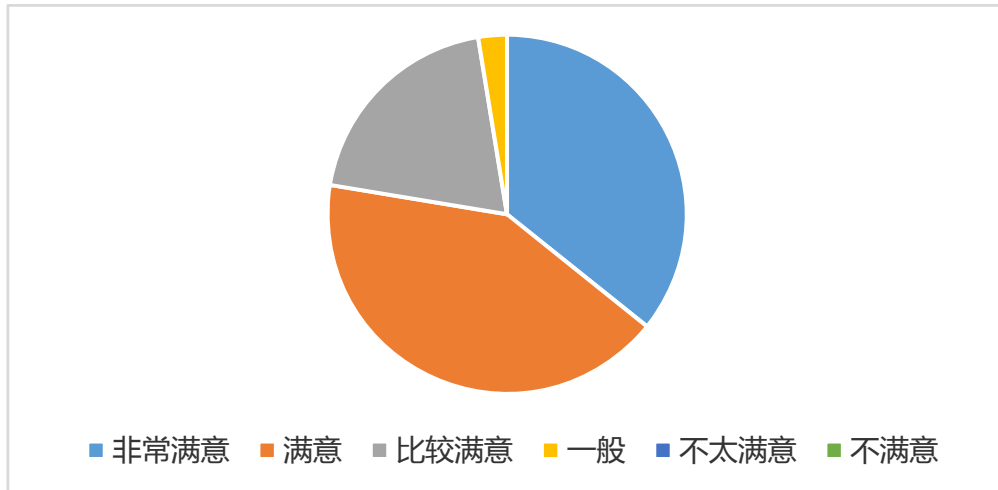


图 1 园区政务公开试点工作总体评价满意度

2. 信息公开满意度

统计显示, 72.87%的受访者表示比较容易获取到园区公开的信息, 90.42%的受访者对园区公开信息的主动及时程度表示满意, 78.26%的受访者认为园区公开信息的可读性较强, 85.02%的受访者认为园区公开的信息方便使用, 67.55%的受访者认为园区公开的信息和本人需求间的相关度强。

3. 九大试点领域工作满意度

统计显示, 调查对象最想了解到的园区政务公开试点领域前三名依次是城乡规划、食品药品监管、重大建设项目, 对政务公开九大试点领域工作满意度分别为: 城乡规划满意率 90.34%、重大建设项目满意率 89.13%、财政预决算满意率

83.74%、税收管理满意率 81.88%、环境保护满意率 86.47%、食品药品监管满意率 78.99%、安全生产满意率 85.10%、公共文化服务满意率 88.73%、公共法律服务满意率 83.41%，平均满意率为 85.31%。

4. 政务公开工作认知度

统计显示，95.41%的受访者对园区开展政务公开试点工作表示了解，并主要通过政务服务中心、工作站、办事处了解到园区政务公开试点工作的情况，92.43%的受访者表示园区开展政务公开试点工作具有重要性意义，89.86%的受访者认为园区开展政务公开试点工作具有实用度。此外，受访者更希望通过广播、电视渠道来了解园区政务公开的新动态。

5. 行政审批及社会服务满意度

统计显示，90.34%的受访者对园区智慧社区办事指南和流程公开的效果表示满意，90.5%的受访者对园区行政审批办事指南和流程公开的效果表示满意，90.02%的受访者对园区企业发展服务中心办事指南和流程公开的效果表示满意。

三、意见建议

通过此次调查问卷，很多受访者提出不少意见建议，主要集中在以下两个方面：一是对进一步提高政务工作的公开度、透明度，增强群众和舆论对政府的监督能力表达了热切期望；二是希望政府能够藉由此次政务公开试点工作，针对基层群众普遍关心的领域和突出问题，以深入群众、切合实

际为出发点，加快研究出台惠民政策细则，为辖区内人民群众奔向更加美好的生活进一步采取有力举措，提供切实帮助。

对此，我们将高度重视，认真研究解决，推动园区政务公开和政务服务工作不断迈上新台阶。

苏州工业园区工委管委会办公室

2018年8月11日