**吉林省公共服务质量****测量方案**

# 调查背景

公共服务是建立在一定社会共识基础上，根据一国经济社会发展阶段和总体水平，为维持本国经济社会的稳定、基本的社会正义和凝聚力，保护个人最基本的生存权和发展权，为实现人的全面发展所需要的基本社会条件。建立完善的公共服务体系及提升公共服务质量符合我国在新发展时期的主要方针，即：坚持以人民为中心、满足人民对美好生活的需要、走共同富裕的发展道路；以促进人的全面发展、全体人民共同富裕为追求目标。开展吉林省公共服务质量监测有利于准确识别现存问题，促进吉林省各级政府优化公共资源配置，加强公共服务管理，提升公共服务质量；同时提高公众满意度及参与社会公共管理的热情；从而促进多元化、多层次、多样化、高质量、高效率、信息化、智能化吉林省公共服务体系的建立与完善，推动政府治理水平提升。

# 调查目的

本项目对长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、白山市、松原市、白城市、延边朝鲜族自治州、梅河口市、长白山保护开发区等11个城市的公共服务质量进行调查监测。通过问卷调查、电话访谈、网络调查等多种方式掌握居民对11个地级市的各项服务的居民满意情况，研判政府公共服务质量水准，为提高公共服务质量提供重要数据支持与建议对策。

# 调查依据

依据国际通行准则ISO/TS10004:2010《质量管理顾客满意监视和测量指南》，遵照《公共服务质量监测技术指南》（2016版）、国家标准GB/T19039-2009《顾客满意测评通则》、GB/T19038-2009《顾客满意测评模型及方法指南》的要求，并借鉴国内外公共服务领域服务质量监测工作经验。

# 监测领域

开展本次调研覆盖地区以下14个公共服务领域的服务质量监测，见表1所示。

**表1 公共服务质量监测领域**

| **领域** | **解释** |
| --- | --- |
| 环境治理 | 为解决现实或潜在的环境问题，保护城市居民的生活环境，保障城市可持续发展，包括空气、水、噪声、三废排放等的监测、检测和控制等。 |
| 公用设施 | 城市污水排放、雨水排放、路灯、道路、桥梁、隧道、广场、涵洞、防空等市政设施的维护、抢险、紧急处理、管理等服务。 |
| 公共交通 | 在城市及其郊区范围内，为方便公众出行，提供客运工具进行旅客运输的服务。 |
| 旅游服务 | 为公众提供优质的旅游资源、完善的设施、安全便捷的服务及舒适文明的体验，满足公众对在旅游活动的休闲娱乐及精神愉悦的需求。 |
| 义务教育 | 为保障所有适龄儿童、青少年享有平等受教育权利而提供的教学服务，包括教学师资、软硬件设备配置等。 |
| 医疗卫生 | 为保障人民群众身体健康，而为居民提供的基本医疗卫生服务。 |
| 安全监管 | 为了维护城市居民生命财产安全，运用行政力量，对安全进行监督与管制的服务，包括治安、食品安全、公共场所安全等。 |
| 养老服务 | 为老年人提供必要的生活服务，满足其物质生活和精神生活的基本需求，包括居家养老、养老院、孤寡老人安置等。 |
| 行政便民 | 集信息与咨询、审批与收费、管理与协调、投诉与监督于一体的综合性行政服务。 |
| 文化体育 | 提供并保障城市居民看电视、听广播、读书看报、参加大众文化活动和体育健身等权益的服务。 |
| 信息化 | 在城市管理、经济和社会生活各个方面应用信息技术，加速实现城市现代化进程的服务，包括信息基础设施的完备、信息数字资源的共享，以及电子政务与网络服务的覆盖面、友好度、功能性、便利性等。 |
| 劳动就业 | 为全体劳动者就业创造必要条件，加强劳动保护，改善劳动环境，保障合法权益，促进充分就业和构建和谐劳动关系。 |
| 社会保险 | 建立基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等社会保险制度，保障公民在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法从国家和社会获得物质帮助的权利。 |
| 防疫防灾 | 提供防疫防灾的宣传和教育，提高民众的卫生意识，促进良好卫生习惯的养成；完善医疗及基础设施水平，并在疫情及灾情期间提供有效的服务，使疫情和灾情的危害降为最小，最大程度地保护公民的安全及利益。 |

# 调查方式

满意度监测具体采用如下调查方法：

**拦截面访：**由经过专业培训过的调查员进入社区或该领域特定服务场所的现场，根据系统抽样的思想，对公众进行随机拦截，征求其对该领域的服务质量评价，当场填写和回收调查问卷。同时配备专属的质量控制督导，对访问过程和访问结果进行巡检、抽检和二次检验。

**入户访问：**调查员按照规定的抽样原则到被调查者的家中或工作单位，找到符合条件的受访者，直接与受访者进行面对面的交流的方式。

**计算机辅助电话访问（CATI）：**应用计算机系统，向自动生成或预置的电话号码拨号，由专业的电话访问员根据计算机屏幕显示的问卷题目，通过电话询问公众对该领域的服务质量评价，并直接将公众的评价输入到电脑里。收集到的数据需通过监听、质量控制（QC）督导的抽查与核验。

**网络调查：**通过互联网固定站点或电子邮件的方式，将问卷呈现给受访者，由受访者作答后反馈的调查方式。采用网络调查，应保证抽样人群特性受控并满足调查目的。

# 调查范围、对象和样本数量

本次监测对象为：覆盖吉林省长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、白山市、松原市、白城市、延边朝鲜族自治州、梅河口、长白山保护开发区等11个地级市的常住人口，样本人口年龄在18周岁以上70周岁以下，并且居住超过两年的居民。在抽样的过程中兼顾本地基本人口统计特征，控制男女抽样比例为1:1、常住人口与流动人口抽样比例为4:1、60岁以下年龄人口与60岁以上（含60岁）人口抽样比例为4:1。

本次监测的样本量确定同时考虑了各区域的常住人口数量分布和去年数据结果的标准差，首先根据各区域的常住人口数量，实施分层抽样来确定各区域的抽样数，然后根据去年监测数据结果的标准差，适当增加标准差大于3.0的市区的抽样数，使调查结果更加准确，具体过程：

（1）设置置信度为95%，误差率为1.6%，经计算可得，吉林省所需的抽样数为3752，按照各区域人口所占比例进行样本量的分配，得到初步抽样数。

（2）针对标准差大于3.0的区域增加抽样数，为确保增加值的合理性，以95%的置信度进行随机抽样，计算公式为。σ为去年调查结果的标准差，d为误差值，设置为1，通过计算，得到各区域的增加值。

（3）确定最终抽样数。具体结果见表2。吉林省的总抽样数为4181。

**表2：各城市人口抽样情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **城市** | **人口基数** | **初步抽样数（人）** | **2019年调查结果的标准差** | **增加值** | **最终抽样数（人）** |
| 长春市 | 852.32 | 1148 | 2.22 | - | 1148 |
| 吉林市 | 415.35 | 560 | 1.58 | - | 560 |
| 四平市 | 320.40 | 432 | 3.24 | 40 | 472 |
| 辽源市 | 275.41 | 371 | 1.94 | - | 371 |
| 通化市 | 217.15 | 292 | 1.93 | - | 292 |
| 白山市 | 210.14 | 283 | 5.96 | 137 | 420 |
| 松原市 | 190.95 | 257 | 2.14 | - | 257 |
| 白城市 | 119.50 | 161 | 1.29 | - | 161 |
| 延边朝鲜族自治州 | 117.95 | 159 | 3.75 | 54 | 213 |
| 梅河口市 | 6.90 | 9 | 4.54 | 79 | 88 |
| 长白山保护开发区 | 59.43 | 80 | 5.57 | 119 | 199 |
| 合计 | 2785.50 | 3752 | - | 429 | 4181 |

与2019年的样本量进行比较：

**2019年各城市人口抽样情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **城市** | **人口基数**  **（万人）** | | **抽样数（人）** | **市辖区人口数（万人）** | **抽样数（人）** |
| 长春市 | 748.92 | 500 | | 438.31 | 300 |
| 吉林市 | 415.35 | 280 | | 179.81 | 120 |
| 四平市 | 320.40 | 210 | | 68.07 | 60 |
| 松原市 | 275.41 | 180 | | 56.49 | 40 |
| 通化市 | 217.15 | 150 | | 43.61 | 40 |
| 延边朝鲜族自治州 | 210.14 | 140 | | 210.14 | 140 |
| 白城市 | 190.95 | 130 | | 48.79 | 40 |
| 白山市 | 119.50 | 80 | | 53.79 | 50 |
| 辽源市 | 117.95 | 80 | | 45.48 | 40 |
| 长白山保护开发区 | 6.9 | 20 | |  |  |
| 公主岭市 | 103.4 | 80 | | 103.40 | 80 |
| 梅河口市 | 59.43 | 60 | | 59.43 | 60 |
| 合计 | 2785.5 | 1870 | | 1307.32 | 970 |

# 数据质量控制

为了确保调查质量，本次调查综合运用逻辑检验、数据复核、现场抽查等方法进行质量控制。

1、逻辑检验

所有调查问卷均需要通过逻辑检验，逻辑矛盾的问卷将被判为废卷。

2、设备保障

电话调查将采取计算机辅助电话访谈系统和录音监听监视系统配合质量监控。整个电话调查过程均被录音，调查完成后将抽取录音记录核实调查数据的准确性。

3、人员培训

要求访问员按问卷问题的内容、顺序及跳跃指示逐项询问，并按被调查人的回答逐项认真如实填写，以防出现漏填或错填；如被调查对象文化水平较低或语言障碍不能理解原意时，访问员可作适当解释，但解释要忠于原意，不应自行或由其他人代答。

4、数据复核

督导对在线调查系统每日新增问卷进行复核，发现不合格或漏填、错填的现象，令相应访问员马上进行补访，补访的样本要求与原样本属性相近。

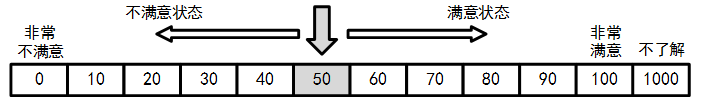
5、录入检验

问卷录入环节根据预先设定的问卷空白率、答案重复率等指标筛选有效问卷。数据录入处理由专人控制，进行双录入双检验，数据录入错码率应低于千分之一。数据计算结果需通过统计检验，统计结果显著才能使用。

# 数据算法

**（一）调查问卷赋值**

量表采用0到100分制，0表示非常不满意，100表示非常满意，分数越高越满意。另外，设置1000表示不了解，对选不了解的题目进行样本剔除。



**图：多级量表设置**

**（二）调查得分计算**

1.问题得分



其中：为单个问题的得分；

（N：有效样本总量；：选择每级评价的样本数量）；

 为10分量表得分\*10。

2.二级指标得分



其中:为单个二级指标的得分；

为问题得分的权重，根据历史调查数据和德尔菲法确定，权重满足：；

为单个二级指标下各个问题的得分；

为单个二级指标包含问题的个数。

3.一级指标得分



其中: 为单个一级指标的得分；

为二级指标的权重，根据历史调查数据和德尔菲法确定，权重满足：；

为单个一级指标下各个二级指标的得分；

为单个一级指标包含二级指标的个数。

4.总体得分



其中：为调查总得分；

为各一级指标的权重，根据历史调查数据和德尔菲法确定，权重满足：；

# 舆情信息采集

利用python软件分析互联网媒体信息，综合分析监测领域在互联网上的表现，找出热点和敏感问题，并结合领域发展现状进行分析。

吉林省公共服务质量舆论监测工作计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作步骤 | 工作内容 | 工作目的 | 工作时间 | 参与人数量 |
| 1 | 利用python软件爬取吉林各市微博等主流媒体相关内容。 | 将微博等主流媒体评论按城市进行分类。 | 5-10天 | 10人（本科及以上） |
| 2 | 将爬取数据进行人工筛选，按照公共服务13个类别记录其URL。 | 记录URL，为下一步爬取具体评论内容做准备。 | 10-20天 | 10人（本科及以上） |
| 3 | 利用python软件爬取具体评论内容。 | 爬取具体评论内容为下一步数据可视化作准备。 | 10-20天 | 10人（本科及以上） |
| 4 | 利用爬取的评论内容进行数据可视化工作。 | 将数据进行词云图分析以及舆情数据汇总。 | 5-10天 | 10人（本科及以上） |

# 十、项目预算

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作内容 | 具体说明 | 金额/万元 |
| 1 | 模型构建与确定评价指标体系 | 结合本省考核办法要求进行指标完善。 | 1.5 |
| 2 | 设计调查问卷，并开展预调查 | 根据确定的评价指标，设计并验证调查问卷，开展预调查，根据预调查结果修正问卷。 | 1.5 |
| 3 | 数据采集 | 根据调查目的，设计抽样方案与抽样框，采用计算机辅助电话调查方式采集数据。 | 7 |
| 4 | 数据处理、计算、综合分析 | 对调查采集获取的数据进行录入、检测，筛选，然后采用专用软件进行数据处理、计算和分析 | 2 |
| 5 | 舆情监测 | 通过分析互联网媒体信息，定量监测网民所关注的热点问题。 | 6 |
| 6 | 报告撰写 | 综合分析各项指标的满意度测评结果，进行数据深度研究并撰写调查分析报告 | 2 |
| **合计** | | | **20** |

# 附件1 公共服务质量监测调查问卷

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 为真实反映公共服务质量水平，建立健全服务质量宏观监测体系，按照《质量发展纲要（2011-2020年）》及其年度行动计划的要求，XXX单位组织开展公共服务质量监测调查。  您的反馈对其提升服务质量、更好地服务市民很重要。诚请根据您的实际情况和切身感受对调查问卷给予回答，谢谢您的配合！ | | | |
| **A甄别信息** | |  | |
|  | 请问您在本地的居住时间：□一年以上 □一年以下（停止调查） | | |
|  |  | | |
| **请用0到100分对以下公共服务进行打分，100分表示非常满意、0分表示非常不满意，1000表示不了解。** | | | |
| **B整体感受** | |  | |
|  | 您对本地公共服务质量总体上 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B1环境治理** | |  | |
|  | 您对本地环境治理状况的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 空气质量 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 自来水水质 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 居住小区、工作场所周边的噪声控制 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 臭味垃圾、臭味气体的治理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 废气、废水、废渣的排放治理 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 电动车管理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 对环境污染的检测、监督和管理 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 政府对于重化工型企业管理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 城区绿化情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B2公用设施** | |  | |
|  | 您对本地公用设施状况的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 城市的污水排放、雨水排放治理维护 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 市政设施（如：路灯、道路、桥梁、隧道、广场等）的维护、抢险、紧急处理 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 公共休息空间（公园、广场）设施维护、修理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 轻轨站、地铁站、公交站相关设施维护、修理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 公共消防设备、消防楼梯、安全通道等可使用情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 公共卫生间设置数量及位置情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 公共学习及娱乐设施（图书馆、运动设施等）的设置数量及位置情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 公共配电设施（高低压配电室、配电箱、配电柜、电力管井、电闸箱、表具、线槽等）情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 公共弱电设施（有线电视设备、电信设备、网络光纤设备、弱电管井、派接室、派接箱等）情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B3公共交通** | |  | |
|  | 您对本地公共交通出行状况的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 公共交通出行的便利性（包括换乘） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 公共交通工具乘坐的拥挤程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 公共交通的票价 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 公共交通工具种类（出租、公交、轻轨、地铁、高铁）多样性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 公共交通路线规划设置合理性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 公共交通站点建设情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 公共交通车辆配置情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 公共交通运营服务情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 公共交通司机的服务态度（出租、公交、轻轨、地铁、高铁） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B4旅游服务** | |  | |
|  | 您对本地旅游服务状况的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 旅游基础设施完善性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 旅游安全保障服务体系 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 旅游过程中的便捷程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 旅游过程中的舒适度及文明程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 乱收费、宰客等不良现象的治理控制情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 特殊节假日等时段处理应急事件速度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B5义务教育** | |  | |
|  | 您对本地义务教育的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 就近入学 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 教育收费规范透明 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 师资力量均衡 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 义务教育教学质量如何 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 校际间师生质量均衡状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 学校教学及辅助用房面积情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 学生全面素质拓展情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 教师学历构成合理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 学校的强制补课情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B6医疗卫生** | |  | |
|  | 您对本地医疗卫生保障的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 获取医疗服务的便利性（如社区卫生中心、就近看病等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 医保报销的方便性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 在本地看病的医药费负担 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 疫苗获取及接种的方便性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 药品价格的合理性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 医保办理便捷性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 卫生中心服务态度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 公共卫生人员数量 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 医疗卫生机构环境及设施情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 10） | 医疗机构占地使用情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B7安全监管** | |  | |
|  | 您对本地公共安全状况的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 治安状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 食品安全状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 公共场所设施的安全状况（如电梯、游乐设施等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 突发事件的预防和应急处置 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 燃气安全状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 信息安全状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 城市轨道交通安全管理状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 高危企业安全监管状况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B8养老服务** | |  | |
|  | 您对本地养老服务的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 居家养老服务提供的生活照料和医疗护理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 居家养老服务提供的精神文化服务（老年兴趣班、文化娱乐活动、陪伴老人等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 社区养老服务提供的生活照料和医疗护理情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 社区养老服务提供的精神文化服务（老年兴趣班、文化娱乐活动、陪伴老人等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 公立养老机构的申请与入住情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 公立养老机构的服务质量 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 社会孤寡困难老人的安置 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 对老年人的优惠政策（如政务服务、医疗卫生、交通出行、文体休闲等优待） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 公共交通尊老爱幼爱心座椅设置情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 10） | 养老服务配套行业标准实施情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B9行政便民** | |  | |
|  | 您对本地行政便民服务的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 行政事务办理程序透明性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 行政事务办理效率性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 行政事务办理人员的服务态度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 行政事务线上办理渠道开通情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 行政事务系统操作便捷程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 行政事务办理等待时长 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 行政事务办理时间设置（周末休息） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 行政事务办理流程引导、材料准备情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B10文化体育** | |  | |
|  | 您对本地公共文化体育服务的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 公共文化体育设施免费开放范围 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 公共文化体育服务内容丰富程度（如电视广播、公益文化、群众体育活动等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 公共文化体育服务形式丰富程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 公共文化体育活动场地建设情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 公共文化体育活动设施维护情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 文体活动组织情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B11信息化** | |  | |
|  | 您对本地信息化服务的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 城市政务信息化平台建设及网络服务覆盖度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 城市视频监控系统完善度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 城市一卡通覆盖情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 城市无现金支付渠道覆盖情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 城市医疗信息化程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 城市生活线上缴费情况（燃气费、水电费等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 公共交通信息化程度（ETC、公共交通APP、电子支付等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B12劳动就业** | |  | |
|  | 您对本地劳动就业的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 城市人口充分就业情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 劳动仲裁满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 劳动环境改善程度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 就业信息查询便捷性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 大型人才招聘市场运营情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 特殊人才、高级人才引进政策 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 最低工资满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 残障人士辅助就业情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 创业扶持力度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B13社会保险** | |  | |
|  | 您对本地社会保险的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 基本养老保险的满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 基本医疗保险的满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 工伤保险的满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 失业保险的满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 生育保险的满意度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 社保工作宣传力度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 社会保险制度的覆盖范围 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 社会保险政策的健全性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| **B14防疫防灾** | |  | |
|  | 您对本地防疫防灾的总体感受是 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 1） | 有关防疫防灾知识的线上、线下宣传教育 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 2） | 有关防疫防灾问题咨询的便捷性 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 3） | 疫情期间的发热门诊设置数量 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 4） | 疫情及灾情期间的紧急救援速度 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 5） | 疫情及灾情期间的互联网诊疗服务 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 6） | 疫情及灾情的在线教育、在线行政、在线招聘服务 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 7） | 疫情及灾情的最新信息获取情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 8） | 疫情及灾情防控的应急处置情况 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 9） | 疫情期间的公共场所安全性（如杀菌消毒情况） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 10） | 疫情及灾情期间的生活保障及物资保障（口罩、通信、快递、饮食等） | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 11） | 疫情及灾情期间的心理健康服务 | | C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\WeChat Files\359308f6e287ab31bc9386dda28c638.png |
| 您对本地公共服务质量提升还有什么意见和建议，敬请简述。谢谢！ | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  |  | | |
| **C1受访者信息** | |  | |
|  | 以下对于您个人信息的了解，目的仅在满足进一步分析的需要，我们承诺保密。 | | |
| 1） | 姓名： （□先生 / □女士） 2） 联系电话： | | |
| 3） | 请问您是不是本地的常住户口？ □是 □否 | | |
| 4） | 请问您是不是上述公共服务领域的从业人员？ □是 □否 | | |
| 5） | 您的年龄： □18-25岁 □26-35岁 □36-50岁 □51-59岁 □60岁以上 | | |
| 6） | 您的文化程度： □初中及以下 □高中或中专 □大专及本科 □本科以上 | | |
| 7） | 您家庭的生活水平在当地处于？ □非常好 □好 □一般 □差 □非常差 □拒答 | | |
|  | **对于您的个人信息，我们承诺保密。再次谢谢您的配合！** | | |
| **C2 访问记录** | |  | |
| 1） | **访问员编号及姓名：所在（省/直辖市）** | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 吉林省公共服务质量监测报告  一、前言  1.1项目目的和意义  1.2项目开展部署  二、监测概况  2.1监测区域  2.2监测领域  2.3监测方法  2.4监测样本量及分布  2.5监测信度  三、主要结果  3.1吉林省公共服务满意度监测总体结果  3.2 吉林省各重点城市公共服务质量监测结果  四、主要结论  结论一：  结论二：  结论三：  结论四：  五、意见及建议  5.1意见和建议  5.2开放性问题的建议整理  附录一：监测理论及依据说明  附录二：监测模型及指标说明  附录三：监测方法说明  附录四：监测抽样说明  附录五：统计分析 |