2021年丰台区满意度调查方案

一、调查目的

为深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，客观了解丰台区区划调整后公众对于改善民生、优化服务管理等方面的满意度，广泛收集公众意见建议，促进各街道（镇）政府持续提高服务水平、改进工作作风，切实提升丰台区公众满意度，2021年丰台区政府办公室拟委托第三方调查机构开展丰台区满意度调查项目，严格按照区有关文件要求，围绕区政府年度重点工作、重要民生实事等组织开展满意度调查工作，了解公众对各街道（镇）政府工作的评价和建议，及时反馈各项工作任务完成情况，为各街道（镇）政府改进和提高工作提供参考依据。

二、调查范围及对象

（一）调查范围

调查范围为丰台区行政区划调整后的26个街道（镇），具体包括：

表1 调查范围

| 序号 | 街道（镇）名称 | 序号 | 街道（镇）名称 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 右安门街道 | 14 | 宛平街道 |
| 2 | 太平桥街道 | 15 | 马家堡街道 |
| 3 | 西罗园街道 | 16 | 和义街道 |
| 4 | 大红门街道 | 17 | 卢沟桥街道 |
| 5 | 南苑街道 | 18 | 花乡街道 |
| 6 | 东高地街道 | 19 | 北宫镇 |
| 7 | 东铁匠营街道 | 20 | 王佐镇 |
| 8 | 六里桥街道 | 21 | 玉泉营街道 |
| 9 | 丰台街道 | 22 | 看丹街道 |
| 10 | 新村街道 | 23 | 五里店街道 |
| 11 | 长辛店街道 | 24 | 青塔街道 |
| 12 | 云岗街道 | 25 | 成寿寺街道 |
| 13 | 方庄街道 | 26 | 石榴庄街道 |

（二）调查对象

按照“知情人评价知情事”的原则，调查对象为26个街道（镇）年龄在18周岁以上的常住居民，包括本地户籍人口和常住外来人口（常住外来人口是在指非本地户籍，在街道辖区居住满1年以上的居民）。

三、调查内容

2021年丰台区满意度调查以丰台区民生实事及各街道（镇）主要职责为主线，主要调查丰台区“各街道（镇）各项工作开展情况和各街道（镇）履职各项工作的效果，收集公众诉求，了解公众集中反映的问题事项和区域，深入挖掘问题产生的原因及改进建议。

此次问卷设计同时参考了丰台区民生实事，丰台区社区职责清单及条例，相关委办局提供的调查问题，并征求了各街镇意见，最终形成各方认可的调查问卷，包含居住条件、教育服务、健康医疗、社会保障、公共安全、便民服务、交通出行、生态环境、市容卫生、文化体育、活力中心等11个指标。

四、调查频率及有效期

调查频率为全年调查一次，有效期从2021年11月1日至2021年12月31日。

五、调查方式及方法

调查采用抽样调查方法，调查方式为问卷调查，有效样本量不少于10000个，以拦截访问和入户调查的方式进行，覆盖丰台区26个街镇，每个街镇样本量不少于300个。同时设置网络调查及电话回访作为补充。

六、调查时间安排

本项目分为前期研究、调查执行、数据分析及报告撰写3个阶段开展调查工作。具体各阶段工作时间安排如下：

（一）前期研究阶段时间计划（9月1日-10月31日）

对26个街道（镇）职责、2021年丰台区民生实事、《2021年市政府工作报告重点任务清单》、丰台区社区职责清单及条例、相关委办局提供的调查问题清单等相关材料进行汇总整理，设计调查问卷并征求26个街道（镇）意见，确定最终问卷。

（二）调查执行阶段时间计划（2021年11月1日-2021年12月31日）

对调查人员进行培训，全面开展调查工作。

（三）数据分析及报告撰写阶段时间计划（2022年1月1日-2022年2月1日）

对调查结果进行梳理，撰写满意度调查总报告与26个街道（镇）的分报告。

七、调查组织方式

丰台区政府办公室委托格物致胜公司实施此调查工作，投入核心人员33名。为贯彻落实市委市政府关于严格做好新冠肺炎疫情防控工作要求，切实保护人民群众身体健康和生命安全，2021年丰台区满意度调查项目将严格管理调查访问人员，确保所有调查人员均完成2针新型冠状病毒疫苗接种工作，符合14日内未离京两个基本条件，且调查期间配套好口罩，每天做好体温监测。