**山东海事局机关及各分支局2018年上半年海事行政执法社会满意度调查报告**

2018年上半年全局海事行政执法社会满意度总评满意度为 98.68%，同比下降0.27%（2017年上半年98.95%）；环比上升2. 24% （2017年底测评为96.44%）。

1.测评工作开展情况

2018年6月8日至25日，我局开展了2018年上半年海事行政执法社会满意度测评工作，主要通过门户网站投票和发放问卷调查等方式开展。此次被测评对象为各分支局（包括机关业务部门、政务中心、海事处），局机关各业务部门。测评内容主要包括执法质量、办事效率和文明服务等三方面内容。

本次测评工作全局共收到纸质票2321份，同比增加 61.4% ，网络投票476份，同比增加37.18%。共计2797份 ，投票数量同比增长56.69%

从投票数来看，问卷和网上投票数均有较大增加，分析其原因，一是本次测评活动各单位工作认真，宣传发动给力。二是增加了微信等新的投票方式，方便了操作。二是分支局数量由5个增为8个，增加了测评单位，相应增加了测评票数。

2.测评结果分析

本次统计测评算方法和公式与去年相同，根据部海事局《关于实施直属海事系统业务工作综合评价的通知》（海法规﹝2006﹞631号）的规定，社会满意度计算公式如下：



1. 全局测评结果分析

全局海事行政执法社会满意度总评满意度为98.68%，处于高位，同比仅下降0.27个百分点；环比上升2.24个百分点。其中，问卷测评满意度为99.86%，同比上升0.08个百分点；网上测评满意度为93.99%，同比下降1.66个百分点。

各单位社会满意度同比表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单 位 | 2018年上半年满意度 | | | 2017年上半年满意度 | | | 总评同比 |
| 问卷 | 网 评 | 总 评 | 问卷 | 网评 | 总 评 |
| 山东局机关 | 99.99% | 85.96% | **97.18%** | 100% | 96.28% | 99.26% | ↓2.08 % |
| 烟台海事局 | 99.86% | 95.09% | **98.91%** | 99.92% | 99.03% | 99.74% | ↓0.83% |
| 济南海事局 | 100% | 99.44% | **99.89%** | 100% | 89.22% | 97.84% | ↑2.05% |
| 青岛海事局 | 98.89% | 85.72% | **96.26%** | 98.88% | 94.69% | 98.04% | ↓1.78% |
| 日照海事局 | 100% | 100% | **100%** | 100% | 94.7% | 98.95% | ↑1.05% |
| 威海海事局 | 100% | 99.81% | **99.96%** | 99.93% | 99.52% | 99.85% | ↑0.11% |
| 潍坊海事局 | 100% | 99.36% | **99.87%** |  |  |  |  |
| 东营海事局 | 99.99% | 98.78% | **99.75%** |  |  |  |  |
| 滨州海事局 | 100% | 81.76% | **96.35%** |  |  |  |  |
| **总评结果** | 99.86% | 93.99% | ***98.68%*** | 99.78% | 95.65% | ***98.95%*** | ↓0.27% |

问卷和网评投票同比图：

（2）局机关测评结果

山东局机关行政执法社会满意率为97.18%，局机关整体社会满意度同比略有下降，但仍处于较高水平。具体分项分析见以下图表：

各业务类别同比表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 2018年上半年 | 2017年上半年 | 同比 |
| 船舶管理 | 97.13% | 99.20% | ↓2.07% |
| 船员管理 | 97.26% | 99.14% | ↓1.88% |
| 公司管理 | 96.97% | 99.34% | ↓2.37% |
| 危防管理 | 97.18% | 99.37% | ↓2.19% |
| 通航管理 | 97.26% | 99.23% | ↓1.97% |
| 行政处罚 | 97.38% | 99.17% | ↓1.79% |
| 船员考试管理 | 97.11% |  |  |
| **综合评价** | ***97.18%*** | *99.26%* | ↓2.08% |

各业务类别同比图

3.测评收集的建议

从测评结果显示，全局的社会综合满意度较高。本次测评收到3份相对人的建议，均为反映电子申报系统有时不太稳定。该问题的提出比率相对较低。另外，有13份测评表中，给出了肯定评价：海事人员公正执法、热情服务、廉洁清政。