

内蒙古基本公共服务满意度调查及优化路径

■ 霍燕

摘要：为研究公众对基本公共服务各领域的满意度并给政府改善基本公共服务工作提出有效建议，本文采用调查问卷的方式调查内蒙古公众对基本公共服务质量的满意度。调查结果显示：内蒙古公众对基本公共服务质量的整体感受为 80.61 分，政府提供的基本公共服务总体水平得到了群众认可；基本公共服务之短板为养老、就业、交通、教育等领域，政府需要给予更多的关注和重视；各盟市基本公共服务质量水平有所差异，但基本公共服务满意度与 GDP 没有明显相关性；不同的受访人群对基本公共服务产生不同的认知和评价。本文从回应诉求、调整标准、多元参与、创新机制、突出重点等方面提出了提升基本公共服务满意度的建议。

关键词：基本公共服务 满意度 公共服务质量 均等化

享有基本公共服务是公民的基本权利，保障人人享有基本公共服务是政府的重要职责。进入新时代，中央及各级政府均将关注焦点集中于对基本公共服务质量的监管、评估及改进提升上。基本公共服务满意度调查是评价各地区基本公共服务质量的重要依据。提升公共服务质量是践行以人民为中心发展思想的具体体现，是实现人民美好生活愿景的必由之路。

一、数据来源及基本说明

本文使用了内蒙古社会科学院“内蒙古基本公共服务满意度调查”问卷调查数据。此调查涉及内蒙古自治区下辖的 12 个盟市的 103 个旗县（市、区）。调查范围涵盖公共教育、公共就业、医疗服务、社会保障、公用事业、生态环境、公共交通、公共安全、公共文化、公共体育、养老服务、政务服务共 12 个领域的 75 个指标。通过

线上和线下两种渠道对公众随机发放调查问卷 18000 份，剔除无效问卷 2465 份，总共回收有效问卷 15535 份，样本对象居住的旗县（市、区）涵盖城镇、农区、牧区、半农半牧区、林区和边境地区，调查样本具有较高的典型性。在有效样本中，城镇户籍占比 68.96%，乡村户籍占比 31.04%；女性占比 50.15%，男性占比 49.85%；从年龄段看，以 26-35 岁（34.01%），36-50 岁（35.80%）两大群体为主，18-25 岁占比 11.71%，51-59 岁占比 15.38%，60 岁以上群体占比 3.11%；从文化程度看，以高中或中专、大专、本科学历为主，占比分别为 20.45%、26.21% 和 31.64%，初中及以下 12.52%，研究生及以上占比 9.18%；从家庭月收入看，5000 元以下占比 34.61%，5001-10000 元占比 33.03%，10001-20000 元占比 19.53%，20000 元以上占比 12.84%；从职业类型看，以国家机关、党群组织、企业、事业单位人员（19.90%），教育、医务、

科研等专业技术人员（15.08%），商业服务业人员（14.03%），农、林、牧、渔、水利业生产人员（13.40%），生产、运输设备操作人员及有关人员（15.44%）五大群体为主，办事人员和有关人员、其他人员占比分别是 10.11% 和 10.47%，军人占比 1.58%。

二、基本公共服务满意度调查结果与分析

（一）总体满意度调查结果与分析

基本公共服务满意度调查结果显示，内蒙古公众对本地基本公共服务的总体满意度为 80.61 分，政府提供的基本公共服务总体水平得到了群众认可。人民群众普遍对于基本公共服务水平的变化持乐观态度，71.54% 的公众认为基本公共服务总体状况与上一年相比有提升。其中 42.36% 的公众认为基本公共服务水平有较大提升。说明近年来，内蒙古

不断加大基本公共服务投入力度，补齐各项民生短板，提升基本公共服务供给水平，使人民群众的获得感、幸福感、安全感不断提高。但调查发现，当前内蒙古基本公共服务供给水平和供给质量与公众对美好生活向往的基本公共服务需求相比有一定差距。当被问及“您对本地区基本公共服务抱怨频次如何”问题时，69.28%的公众表示有过抱怨，其中23.54%的公众对基本公共服务抱怨较高。可见，公众对政府提供更加优质高效的基本公共服务供给有更高的期待。在对于“本地区基本公共服务质量提升的信心”问题上，72.11%的公众表示有信心。调查结果充分说明了公众对当前政府公共服务质量水平的满意度和认可度，以及进一步提高政府服务质量水平的迫切愿望。

（二）各领域满意度调查结果与分析

基本公共服务满意度调查结果显示，基本公共服务各领域满意度得分高低不一，基本公共服务之短板为养老、就业、交通、教育等领域。这与基本公共服务领域的非均衡发展 and 人民对基本公共服务各领域的期望等因素有关。从各领域看，8个领域处于80分以上的“满意”水平，由高到低依次是公共安全（81.59）、公共文化（81.33）、社会保障（81.29）、生态环境（81.11）、政务服务（80.91）、公用事业（80.39）、医疗服务（80.37）、

公共体育（80.36）；4个领域处于70-80分之间的“比较满意”水平，分别是公共教育（79.88）、公共交通（79.69）、公共就业（79.20）、养老服务（78.87）。

在养老服务领域，公众对社区养老的配套设施（84.25）和居家养老的配套服务（82.98）满意度较高，说明社区养老和居家养老是政府和社会极为关注的重点，具备了较好的建设基础，公众认可度处于较高水平。公众对养老机构申请入住情况（76.93）满意度较低，对服务人员专业化水平（76.17）满意度最低，反映了自治区养老护理员缺口较大，养老社会工作专业人才严重缺乏，希望政府提升服务人员专业性。在公共就业领域，信息发布及时性（79.85）满意度最高，但招聘会的针对性（79.00）和技能培训有效性（78.89）方面满意度相对偏低，说明招聘会的针对性和技能培训有效性在满足就业者的需求方面仍有提升空间。在公共交通领域，公众对公共交通换乘便捷性（75.00）和乘车候车时间（79.42）满意度较低，反映了乘车候车时间长，换乘不便捷，存在乘车难等问题，说明当地公共交通运营部门对于资源配置或计划调度仍有改进空间。在公共教育领域，校园安全（80.68）、本地学校建设分布情况（80.39）和义务教育学校教育教学水平（80.08）最受公众认可，但本地入学政策（79.35）方面满意度最低，说明当地政府需重点关注当

前的本地入学政策如幼升小小升初等问题。

（三）各盟市满意度调查结果与分析

各盟市基本公共服务质量水平有所差异，但基本公共服务满意度与GDP没有明显相关性。基本公共服务满意度调查结果显示，全区有6个盟市处于80分以上的“满意”水平，由高到低依次是，呼和浩特市（82.27）、赤峰市（81.96）、包头市（81.69）、巴彦淖尔市（81.23）、乌兰察布市（80.09）、通辽市（80.01）；6个盟市处于70-80分之间的“比较满意”水平，分别是呼伦贝尔市（79.53）、阿拉善盟（79.38）、鄂尔多斯市（79.18）、乌海市（79.04）、兴安盟（78.57）和锡林郭勒盟（78.24）。排名第一的呼和浩特市和排名末位的锡林郭勒盟相差4.03分，盟市间基本公共服务的总体满意度不均衡。理论上讲，经济总量大、人均GDP高的地方，基本公共服务设施建设更齐备，公共服务供给水平和质量更高，人民群众对基本公共服务供给的满意度会比较高。但是，本文通过对相关数据进行比较分析发现，盟市公共服务提供的公众满意度与当地经济发展水平并没有明显的相关性，一些人均GDP相对少的盟市反而具有较高的基本公共服务满意度，比如鄂尔多斯市2021年人均GDP高达16.44万元，在全区排名第一，但是基本公共服务满意度并不高，在12个盟市中排第9位；

而赤峰市人均 GDP (4.36 万元, 排名 11 位) 不高, 可是基本公共服务满意度相对较高 (排名第二)。这表明了影响地区基本公共服务满意度的因素是复杂多样的, 单纯注重 GDP 的增长并不一定会带来公众满意度的提升, 公众生活水平的提高以及由此带来的公共服务期望值的增加也会对地区基本公共服务满意度产生一定的影响。但不可否认的是, 经济发展不仅可以为基本公共服务提供更好的物质保障, 同时也有助于增加居民收入, 提升老百姓生活质量, 进而会改善老百姓对政府行为的评价。不断提高地区经济发展水平, 对于提升基本公共服务满意度而言仍具有基础性作用, 关键是考虑如何使经济社会协调发展, 更加有效地提高基本公共服务供给的质量和效率, 面对人民群众日益增长的美好生活需要, 增强群众对于基本公共服务的满意度和获得感。

(四) 各群体满意度调查结果与分析

不同的受访人群对基本公共服务产生不同的认知和评价。从经常性居住地看, 城镇受访者的满意度 (82.94) 明显高于乡村受访者 (75.62), 二者相差 7.32 分。从年龄段看, 18-25 岁 (81.87) 和 26-35 岁 (81.84) 年轻受访者的满意度相对较高, 60 岁以上老年受访者的满意度相对偏低 (74.77)。从文化程度看, 本科学历的受访者满意度最高 (84.27), 其次是大专学历人群 (81.23), 初中及

以下学历人群满意度相对偏低 (75.09)。从家庭月收入看, 家庭月收入 5001-10000 元群体的满意度最高 (83.77), 20000 元以上群体的满意度相对偏低 (74.54)。从职业类型看, 其他人群 (86.92) 和商业服务业人员 (83.02) 满意度相对较高, 农、林、牧、渔、水利业生产人员 (76.75) 和生产、运输设备操作人员及有关人员 (75.41) 满意度相对偏低。从性别看, 男性 (80.45) 和女性受访者 (80.37) 的满意度基本相当, 性别对于基本公共服务的满意度影响非常微弱。

(五) 基本公共服务重点改进方向分析

从具体指标看, 75 个指标中 51 个指标高于 80 分, 处于“满意”区间, 占比 68%; 24 个指标在 70-80 分之间, 处于“比较满意”区间, 占比 32%。基本公共服务重点改进方向为: 办理入院手续的简便性 (73.69)、换乘便捷性 (75.00)、公园绿地覆盖情况 (76.13)、服务人员专业化水平 (76.17)、养老机构设施完备性 (76.45)、养老机构价格合理性 (76.46)、养老机构申请入住情况 (76.93)、技能培训有效性 (78.89)、招聘会的针对性 (79.00)、查询渠道畅通性 (79.13)、本地人事档案寄存便利性 (79.14)、本地入学政策 (79.35)、课业负担 (79.37)、乘车候车时间 (79.42)、个人信息隐私保护 (79.51)、师德师风 (79.57)、自来水水质 (79.67)、

教育教学设施设备 (79.71)、门诊就诊等候时间 (79.75)、课后服务解决三点半难题 (79.78)、信息发布及时性 (79.85)、医疗费用合理性 (79.92)、供暖舒适性 (79.92)、餐饮安全 (79.99)。低分指标分布 7 大领域, 其中公共教育领域 6 个、公共就业 5 个、养老服务 4 个、医疗服务 3 个、公用事业 3 个、公共交通 2 个和公共安全 1 个, 主要体现在民生领域。

三、优化内蒙古基本公共服务满意度的路径

(一) 回应诉求, 加强阶梯式公共服务供给

保障和改善民生是一项长期工作, 没有终点, 只有连续不断的新起点。以公众整体感受分数最低的“养老服务”为例, 老年人的服务需求从简单生活照料需求向多层次、多样性、个性化需求转变, 需求结构从生存型向发展型转变, 而且对新阶段养老服务供给提出了更高要求。为此, 要聚焦公共服务突出的短板和人民群众反映的突出问题, 政府在评价各项公共需求的重要性和供给步骤的轻重缓急程度之后, 有侧重、分阶段地实施供给, 以人为本, 将政府的行政决策和公众的实际需求结合起来, 优先解决公众最急需的公共服务, 将财政的“每一分钱都花在刀刃上”, 逐步提升基本公共服务的供给能力和供给质量。

(二) 调整标准, 以标准化推动基本公共服务均等化

2023年7月, 国家发展改革委等部门联合印发《国家基本公共服务标准(2023年版)》, 这是自2021年国家基本公共服务标准发布实施以来的首次调整。聚焦人民群众的“急难愁盼”, 对标对表国家基本公共服务标准和各行业标准规范, 结合内蒙古经济基础、空间布局、人口结构和变动趋势、文化习俗等实际, 统筹经济社会发展水平和财政承受能力, 抓紧调整自治区基本公共服务实施标准, 确保不低于国家标准, 不断优化资源配置, 逐步扩大范围, 定能以标准化推动基本公共服务均等化, 促进服务资源向基层延伸、向农村牧区覆盖、向边远地区和生活困难群众倾斜, 切实兜住兜牢民生底线, 不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

(三) 多元参与, 构建公共服务多元供给格局

国家“十四五”公共服务规划强调要形成政府、社会、个人协同发力、共建共享的公共服务发展格局。为此, 一是要厘清政府权责边界, 强化政府在基本公共服务供给的兜底保障职责, 把有限的财政资金用在民生保障最急需、最迫切的领域。二是要最大限度激发社会各方面力量参与公共服务建设的动力和活力, 引导和支持社会力量依法有序兴办公益性医疗、教育、康养、文体等慈善事业, 不断优化政

策法规体系, 保障社会支持公益慈善的合法性、有效性和持续性。三是要调动群众自我管理、自我服务的积极性, 鼓励志愿服务, 广泛参与基本公共服务。只有不断深化和细化基本公共服务供给中的各种参与主体的角色定位和规制, 才能形成“政府保障基本、社会多元参与、全民共建共享”的基本公共服务多元供给格局。

(四) 创新机制, 不断提高公共服务水平

一是完善转化机制, 政府部门通过公众满意度评价, 找出本地公共服务存在的短板, 注重公众日益提高的公共服务诉求, 健全基本公共服务体系, 提高公共服务水平, 增强均衡性及可及性, 使公共服务转化为人民群众的幸福感和获得感。二是建立有效的公共服务利益表达和需求反馈机制, 进一步明确群众迫切关注的公共服务项目和公共资源投放的急需领域, 有利于实现好公共服务领域的共治共享。三是完善结果运用长效机制, 将公共服务质量评价结果与奖励和问责关联, 与资源配置挂钩, 特别是作为精准定位差距和短板的依据, 实现地区间、城乡间、领域间的财力、物力、人力等资源差异化配置, 突出人民至上理念和公平正义性。

(五) 突破重点, 打造更加均衡的公共服务

当前城乡差异、地域差异、行业差异、群体差异是基本公共

服务面临的主要问题, 公共服务的重点、堵点和难点在农村牧区、在基层, 补齐农村牧区、基层短板的任务艰巨。为此, 我们要在巩固脱贫攻坚成果的基础上, 加强统筹规划, 全力实施乡村振兴战略, 采取针对性更强、覆盖面更广、作用更直接、效果更明显的举措, 促进公共服务资源向农村牧区覆盖、向基层倾斜, 逐步建立城乡均等和一体的基本公共服务体系。结合自治区地广人稀实际, 立足服务人口和服务半径, 因地制宜优化公共服务资源布局, 充分利用信息技术和流动服务等手段, 提升城乡公共服务互联互通和资源共享水平, 鼓励和引导城市优质服务资源延伸下沉和提质扩容, 缩小城乡之间基本公共服务均等化。■

参考文献:

[1] 国务院.“十三五”推进基本公共服务均等化规划,2017-01-23.

[2] 张启春,梅莹.基本公共服务质量监测:理论逻辑、体系构建与实现机制[J].江海学刊,2020,(4).

[3] 官永彬,张应良.推动公共服务高质量发展[N].中国社会科学报,2023-01-12.

[4] 邢明强.健全基本公共服务体系着力提高为民服务水平[N].河北日报,2023-04-13.

(作者单位:内蒙古社会科学院公共管理研究所)

责任编辑:康伟