

民政工作满意度调查问卷

尊敬的女士/先生：

您好！北京市民政局组织开展全市民政工作满意度调查，希望了解社会各界对我市民政工作的真实评价，特邀请您参与问卷调查。本次调查大约需要花费8分钟的时间。我们将对您所提供的意见全部保密，感谢您的支持！

北京市民政局
2018年8月

N1.问卷编号：_____ N2.填写时间：_____

N3.被访者姓名：_____ N4.联系方式：_____

N5.调查地点：_____区_____街道/乡镇_____社区

甄别题

P1. 您在北京连续居住了多长时间？【单选】

1 年以下	1—结束答题	1 年以上	2—继续答题
-------	--------	-------	--------

P2. 您的年龄是？【单选】

18 岁以下	1—结束答题	60-80 岁	5—继续答题
18-40 岁	2—继续答题	80 岁以上	6—继续答题
40-60 岁	3—继续答题		

整体服务满意度

A1. 北京市民政局承担着我市社会救助、社会福利、慈善事业建设等多项服务职能，为全市居民提供养老、婚姻登记、社区服务、困难救助等几十余项民生服务。您对我市民政整体工作是否满意？【单选】

非常满意	1	不太满意	4
比较满意	2	不满意	5
一般	3	不知道/不清楚	6

A2. 您对所在区的民政整体工作是否满意？【单选】

非常满意	1	不太满意	4
比较满意	2	不满意	5
一般	3	不知道/不清楚	6

A3. 您了解或接触过下列哪些民政工作？【多选】

低保、低收入、困难群众帮扶工作	1	婚姻登记、殡葬服务、救灾工作、见义勇为等工作	5
养老、残疾人和困境儿童帮扶工作	2	慈善、捐赠、福彩等公益性工作	6

社区、社工、社会组织工作	3	其他，请注明：_____	7
优抚安置等涉军工作	4		

A4. 您是通过哪些渠道 / 方式了解民政工作的？【多选】

亲身接受过相关服务	1	社区工作人员的上门宣传	5
身边的亲朋、邻居讲述介绍	2	社区宣传栏等平台宣传	6
电视、报纸等新闻宣传	3	其他，请注明：	7
两微一端等新媒体宣传	4		

低保、低收入、困难群众帮扶

B1. 近几年，我市民政部门不断加强对低保、低收入人群和困难群众的帮扶工作，您是否知道或了解低保、低收入、困难群众帮扶工作？【单选】

非常了解	1—继续答题	不太了解	4—跳答 B3
比较了解	2—继续答题	不了解	5—跳答 B3
一般	3—继续答题		

B2. 您对低保、低收入、困难群众帮扶工作是否满意？【单选】

非常满意	1-跳答 B4	不太满意	4-跳答 B4
比较满意	2-跳答 B4	不满意	5-跳答 B4
一般	3-跳答 B4	不知道/不清楚	6-继续答题

B3. 您希望了解我市低保、低收入、困难群众帮扶的相关信息吗？具体是哪些？【填空】【答完跳答 C1】

B4. 您对低保、低收入、困难群众帮扶工作还有哪些方面不满意？【多选】

相关政策宣传和解读不到位	1
帮扶力度不够，帮扶标准无法解决困难群众的基本生活困难	2
帮扶形式较为单一，注重资金帮扶，但缺少对困难人群生存能力的再培养	3
未做到应保尽保，存在错保、漏保现象	4
认定标准未及时更新，部分条件不适用	5
帮扶资金的监管力度不足，骗保等不诚信行为时有发生	6
帮扶资格的认定、审核不够公平、公正	7
救助信息不够透明、公开	8
救助资金发放不及时	9
证明流程、材料太繁琐	10
其他，请注明：_____	11

B5. 您对完善我市低保、低收入、困难群众帮扶还有哪些需求或建议吗？【填空】

养老、残疾人和困境儿童帮扶

C1. 近几年，我市民政部门不断加大针对老年人、残疾人和孤儿、生活困难家庭儿童、残疾儿童等困境儿童的服务保障工作，您是否知道或了解养老、残疾人、困境儿童帮扶工作？

【单选】

非常了解	1—继续答题	不太了解	4—跳答 C10
比较了解	2—继续答题	不了解	5—跳答 C10
一般	3—继续答题		

C2. 您对养老、残疾人、困境儿童帮扶工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 C4

C3. 您对养老、残疾人、困境儿童帮扶工作哪些方面不满意？【多选】

相关政策宣传少，解读不充分	1	对服务的监管力度不足	3
提供的服务种类、质量、力度、效果不够	2	其他，请注明：_____	4

C4. 您对养老服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 C6

C5. 您对养老服务还有哪些方面不满意？【多选】

养老政策的宣传、解读力度不足	1	养老服务定价不合理	9
针对老年人提供的服务少，不能满足需求	2	养老助残卡的政策及使用范围等内容宣传的少	10
周边养老服务的布局不合理	3	养老助残卡申办流程多，手续复杂耗时长	11
各类养老机构/驿站服务内容单一，专业性不足	4	养老助残卡使用范围有限，刷卡不方便	12
各类养老机构/驿站服务态度欠佳	5	养老助残不能委托办理	13
养老机构/驿站缺少对老人的心理疏导，不够关注老人身心健康	6	养老助残卡锁卡以后解卡不方便	14
养老服务场所饭菜质量不好，不符合老年人的饮食习惯	7	养老助残卡的优待内容设计不合理	15
养老服务场所内的硬件设施配置不全	8	其他，请注明：_____	

C6. 您对残疾人帮扶工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
------	--------	------	--------

比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 C8

C7. 您对残疾人帮扶工作还有哪些方面不满意？【多选】

宣传不到位，很多残疾人的帮扶政策、开展的具体工作都不知道	1
帮扶政策的覆盖面窄、力度不够	2
帮扶的效果不佳	3
对残疾人的补贴发放工作落实的不到位	4
其他，请注明：_____	5

C8. 您对困境儿童帮扶工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 C11

C9. 您对困境儿童帮扶工作还有哪些方面不满意？【多选】

对困境儿童关爱保护的政策宣传不足	1-跳答 C11
帮扶力度不够，提供的资金救助等不能解决困境儿童的实际困难	2-跳答 C11
帮扶精准度不足，部分有需要的儿童无法获得帮扶	3-跳答 C11
缺少对困境儿童心理健康的重点关注	4-跳答 C11
其他，请注明：_____	5-跳答 C11

C10. 您希望了解我市养老、残疾人和困境儿童帮扶的相关信息吗？具体是哪些？【填空】【答完跳答 D1】

C11. 您对完善我市养老、残疾人和困境儿童帮扶还有哪些需求或建议吗？【填空】

社区、社工、社会组织工作

D1. 近几年，我市民政部门持续推进在社区（居村委会工作、社区服务）、社工服务、社会组织管理等方面的工作，您是否知道或了解社区、社工、社会组织工作？【单选】

非常了解	1-继续答题	不太了解	4-跳答 D13
比较了解	2-继续答题	不了解	5-跳答 D13
一般	3-继续答题		

D2. 您对社区、社工、社会组织工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 D4

D3. 您对社区、社工、社会组织工作还有哪些方面不满意？【多选】

相关宣传少，不了解它们的工作内容、具体活动和联系方式	1	服务质量不好	4
社区课堂、社区活动、居（村）委会服务等力度不够	2	其他，请注明：_____	5
服务的覆盖范围有限，很多居民享受不到	3		

D4. 您对居（村）委会的服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 D6

D5. 您对居（村）委会的服务还有哪些方面不满意？【多选】

居（村）委会政策宣传少，很多工作不了解	1	村委会没有主动公开党务、村务、财务的基本情况	4
居（村）委会组织很少组织相关活动	2	居委会没有主动进行居务公开	5
居（村）委会未能有效发挥基层社区的建设与管理作用	3	其他，请注明：_____	6

D6. 您认为下列哪些人员属于社会工作者？【多选】

地铁、公交站点的志愿服务人员	1		
在街道、社区等场所提供志愿服务的热心人士	2		
在社会福利、社会救助、社会慈善、残障康复、青少年服务等机构中从事专门性社会服务工作的专业技术人员	3		
考取社会工作职业资格证书的专业专业人员	4		
其他，请注明：_____	5		

D7. 民政部门认证的专业社会工作者，是掌握专业社工知识，运用专业社会工作方法，协助各类有需要的人群解决问题、克服困难、挖掘潜能、恢复和发展社会功能专业技术人员，您是否接触或听说过这些社工服务？【单选】

接受过服务	1-继续答题	没接触也不了解	3-跳答 D10
没接受过服务，但是了解或听说过	2-继续答题	不知道/不清楚	4-跳答 D10

D8. 您对社工服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 D10

D9. 您对社工服务还有哪些方面不满意？【多选】

对社工政策宣传少，不了解服务内	1	社工的服务态度不好	4
-----------------	---	-----------	---

容和获取服务的方式			
社工整体素质不高，人员队伍专业水平参差不齐	2	其他，请注明：_____	5
社工服务的服务质量不好	3		

D10. 我市民政部门认证、管理的各类社会组织、基金会、社会团体，通过各种形式向社会提供各类服务，您知道或接触过类似基金会、社团等社会组织吗？【单选】

接受过服务	1-继续答题	没接触也不了解	3-跳答 D14
没接受过服务，但是了解或听说过	2-继续答题	不知道/不清楚	4-跳答 D14

D11. 您对社会组织管理服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 D14

D12. 您对社会组织管理服务还有哪些方面不满意？【多选】

对社会组织的相关宣传少，不了解社区组织的职能或开展的服务内容	1-跳答 D14
社会组织没有充分发挥作用，提供的服务质量也参差不齐	2-跳答 D14
社会组织的党建工作比较薄弱	3-跳答 D14
对社会组织监管不足，存在非法社会组织	4-跳答 D14
其他，请注明：_____	5-跳答 D14

D13. 您希望了解我市社区、社工、社会组织管理服务的相关信息吗？具体是哪些？【填空】
【答完跳答 E1】

D14. 您对完善我市社区、社工、社会组织管理服务还有哪些需求或建议吗？【填空】

优抚安置等涉军工作

E1. 近几年，我市民政部门加强对优待抚恤人员、退役士兵和军休老干部的服务保障力度，您是否知道或了解优抚安置等涉军工作？【单选】

非常了解	1-继续答题	不太了解	4-跳答 E10
比较了解	2-继续答题	不了解	5-跳答 E10
一般	3-继续答题		

E2. 您对优抚安置等涉军工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 E4

E3. 您对优抚安置等涉军工作还有哪些方面不满意？【多选】

涉军服务的政策及工作宣传少	1	对工作的监管不到位	3
对相关政策的落实情况不好	2	其他，请注明：_____	4

E4. 您对军休服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 E6

E5. 您对军休服务还有哪些方面不满意？【多选】

相关的政策、服务宣传的少	1	部分服务诉求不能得到及时、有效响应	4
军休服务的种类不够丰富	2	军休所硬件设施配置不足	5
军休服务与其他社会服务衔接不足	3	其他，请注明：_____	6

E6. 您对退役军人安置工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 E8

E7. 您对退役军人安置工作还有哪些方面不满意？【多选】

相关的政策、服务宣传的少	1	退役士兵就业培训内容实用性不高	4
提供的岗位少，选择性低	2	退役士兵的就业培训效果一般	5
提供的多为基础性岗位，技术含量低	3	其他，请注明：_____	6

E8. 您对优待抚恤工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 E11

E9. 您对优待抚恤工作还有哪些方面不满意？【多选】

对相关政策、服务宣传的少	1-跳答 E11	优待抚恤的认定标准不统一	4-跳答 E11
现有优待抚恤标准不高	2-跳答 E11	其他，请注明：_____	5-跳答 E11
优待抚恤金发放不及时，常出现延迟	3-跳答 E11		

E10. 您希望了解我市优抚安置等涉军工作的相关信息吗？具体是哪些？【填空】【答完跳答 F1】

E11. 您对完善我市优抚安置等涉军工作还有哪些需求或建议吗？【填空】

婚姻登记、殡葬、救灾及见义勇为工作

F1. 近几年，我市民政部门不断完善在婚姻登记、殡葬服务、救灾工作和见义勇为人员权益保护方面的工作，您是否知道或了解婚姻登记、殡葬服务、救灾工作及见义勇为工作？

【单选】

非常了解	1—继续答题	不太了解	4—跳答 F12
比较了解	2—继续答题	不了解	5—跳答 F12
一般	3—继续答题		

F2. 您对婚姻登记、殡葬服务、救灾工作及见义勇为工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 F4

F3. 您对婚姻登记、殡葬服务、救灾工作及见义勇为工作还有哪些方面还不满意？【多选】

宣传解读少，形式较为单一	1	服务人员的专业度、态度不好	5
可以了解具体工作流程等相关信息的渠道少	2	工作效果不好	6
工作场所设施配置不全	3	其他，请注明：_____	7
工作质量不高，不能满足需求	4		

F4. 您对婚姻登记服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 F6

F5. 您对婚姻登记服务还有哪些方面不满意？【多选】

咨询电话打不通或咨询解答不专业、不全面	1	登记人员服务态度不好	5
网上预约提交的资料复杂	2	婚姻家庭辅导服务宣传少	6
预约的短信提示里不告知现场办理需准备的资料	3	其他，请注明：_____	7
登记服务大厅座椅、饮水机、停车场等便民设施数量不足	4		

F6. 您对殡葬服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题

一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 F8
----	--------	---------	---------

F7. 您对殡葬服务还有哪些方面不满意？【多选】

惠民政策宣传、解读少，很多惠民政策都不知道、不理解	1	殡仪服务态度不好	4
对民政官方提供的殡仪服务不了解，获取渠道少	2	监督渠道少，反馈处理不及时	5
殡仪服务市场黑中介乱象多，缺乏规范管理	3	其他，请注明：_____	6

F8. 您对救灾工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 F10

F9. 您对救灾工作还有哪些方面不满意？【多选】

防灾减灾工作宣传少	1	防灾减灾技能培训内容适用性不强	4
社区开展减灾工作的效果不好	2	防灾减灾培训没有真正发挥作用	5
防灾减灾宣传、培训活动组织的少	3	其他，请注明：_____	6

F10. 您对见义勇为权益保护工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-继续答题

F11. 您对见义勇为权益保护工作还有哪些方面不满意？【多选】

政策宣传解读不足，不知道哪些行为属于见义勇为，如何享受权益保障	1-跳答 F13
认定及后期赔偿、补助等程序缺少统一的标准	2-跳答 F13
当认定出现举证困难时，其他部门配合协助搜集证据的力度不够	3-跳答 F13
对见义勇为人员的权益保护水平不够	4-跳答 F13
加强对见义勇为人员的回访和定期慰问，加强人文关怀	5-跳答 F13
其他，请注明：_____	6-跳答 F13

F12. 您希望了解我市婚姻登记、殡葬服务、救灾工作和见义勇为服务的相关信息吗？具体是哪些？【填空】【答完跳答 G1】

F13. 您对完善我市婚姻登记、殡葬服务、救灾工作和见义勇为服务还有哪些需求或建议吗？【填空】

慈善、捐赠、福彩等公益性工作

G1. 近几年，我市民政部门不断加强在慈善、捐赠、福彩等公益领域的工作，您是否知道或了解慈善、捐赠、福彩等公益性工作？【单选】

非常了解	1—继续答题	不太了解	4—跳答 G10
比较了解	2—继续答题	不了解	5—跳答 G10
一般	3—继续答题		

G2. 您对慈善、捐赠、福彩等公益性工作是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 G4

G3. 您对慈善、捐赠、福彩等公益性工作还有哪些方面不满意？【多选】

对相关政策、活动的宣传不足，形式内容不丰富	1	监管不足，相关信息不够透明、公开	3
公益慈善帮扶的效果有所欠缺	2	其他，请注明：_____	4

G4. 您对慈善服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 G6

G5. 您对慈善服务还有哪些方面不满意？【多选】

慈善政策、活动等相关宣传的力度不足，宣传渠道少，民众了解不足	1	慈善资金使用透明度不高，缺少有效监管	4
慈善帮扶救助范围小，精准度、及时性和救助力度等有所欠缺	2	其他，请注明：_____	5
慈善救助效果不够好	3		

G6. 您对捐赠服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 G8

G7. 您对捐赠服务还有哪些方面不满意？【多选】

宣传少，不了解捐赠服务的相关政策	1	收捐款物流向的管理不到位	4
捐赠渠道少，现有捐赠渠道不够便捷	2	其他，请注明：_____	5
收捐量、捐赠款物去向等信息不够公开、透明	3		

G8. 您对福彩服务是否满意？【单选】

非常满意	1-继续答题	不太满意	4-继续答题
------	--------	------	--------

比较满意	2-继续答题	不满意	5-继续答题
一般	3-继续答题	不知道/不清楚	6-跳答 G11

G9. 您对福彩服务还有哪些方面不满意？【多选】

福彩相关政策宣传力度小，政策解读不足	1-跳答 G11
购买渠道单一，福彩销售网点少，购买不方便	2-跳答 G11
福彩销售网点质量不均，缺少对福彩销售网点的规范管理	3-跳答 G11
游戏品种少，缺乏创新	4-跳答 G11
福彩公益金用于助残、养老等公益活动的宣传不够	5-跳答 G11
其他，请注明：_____	6-跳答 G11

G10. 您希望了解我市慈善、捐赠、福彩等公益性服务的相关信息吗？具体是哪些？【填空】

G11. 您对完善我市慈善、捐赠、福彩等公益性服务还有哪些需求或建议吗？【填空】

背景信息

H1. 您的户籍是？【单选】

北京市	1	外省市	2
-----	---	-----	---

H2. 您现在居住在下列哪个区？【单选】

东城区	1	顺义区	9
西城区	2	昌平区	10
朝阳区	3	大兴区	11
海淀区	4	门头沟区	12
丰台区	5	怀柔区	13
石景山区	6	平谷区	14
房山区	7	密云区	15
通州区	8	延庆区	16

H3. 您的性别是？【单选】

男	1	女	2
---	---	---	---

H4. 您的学历是？【单选】

初中及以下	1	大学本科	4
高中/中专	2	硕士研究生及以上	5
大学专科	3		

H5. 您当前的居住地属于? 【单选】

城市社区	1	农村社区(村)	2
------	---	---------	---

您对我市民政工作还有哪些需求或建议:

调查结束,感谢您对我们的支持!