

# 垫江县推行“垫小二·政务服务大众点评” 实施方案

为了持续优化我县法治化营商环境，不断提升法治政府建设水平，特制定此方案。

## 一、评价对象

县政府具有行政职能的工作部门、具有行政审批权限的窗口单位、行政执法单位，重点是直接联系或联系服务群众较多的部门科室。

## 二、评价主体

- (一)上一季度在垫江新注册的市场主体负责人；
- (二)上一季度行政审批办事公众、服务对象；
- (三)行政执法对象；
- (四)26个乡镇(街道)领导班子成员；
- (五)部分县人大代表、县政协委员；
- (六)“四上”企业负责人。

## 三、评价内容

(一)卡：作风不正。以权谋私，利用管辖权、审批权、资金安排权，不给好处不办事，没有回扣不批准；权力寻租，利用职权插手工程建设、土地征收等；收受贿赂，直接索取、接受管理服务对象的红包、礼品、购物卡等财物及宴请、旅游、健身、娱乐等活动安排。工作纪律差，干部精神不振，松松垮垮，不在状

态，迟到早退、溜岗溜班，上班玩手机、打游戏等。

(二)推：担当不力。高高挂起不履责，得过且过不尽责，用“不归我管、没人会办”搪塞群众，摆出一副“办不了，我有理”的姿态。遇事推诿不担责，工作遇到阻碍或出现违法违规、群众举报等问题时，责任能推就推。

(三)拖：效率不高。慵懒浮散，工作“耍滑头”、办事“踢皮球”，该办不办、急事慢办，能缓则缓、能拖则拖。行政审批环节多、材料多、前置条件多，办事繁琐、办结时限长。

(四)乱：程序不当。擅自增加前置审批条件和申报材料，办事流程不清晰，一次性告知水平低下。执法中表明身份、告知、陈述申辩、听证等制度未落实，随意执法、粗暴执法、选择性执法等。

(五)冷：服务不优。服务态度生硬不耐烦，为群众办事主动性差，高高在上、缺乏耐心，脸难看、话难听，态度恶劣。漠视群众利益，打着依法办事、按程序办事的幌子对群众的急事、特事不上报、不处理、不作为。

(六)差：业务不精。对服务承诺的事项不熟悉、对承办事项所需的材料不清楚、对执行的相关法规依据不了解，对政策理解把握不透彻，政策解释和事项办理口径不一。

#### **四、工作安排**

(一)梳理名单。上一个季度结束后，由各相关单位牵头梳理下列各类待评名单：由县市场监管局负责提供上一季度在垫江新

注册的市场主体负责人名单；由县政府电子政务中心提供上一季度行政审批办事公众、服务对象名单；由县司法局提供行政执法对象名单；由县政府办公室提供 26 个乡镇(街道)领导班子成员名单(每个乡镇各 1 名)；由县政府督查办梳理部分县人大代表、县政协委员名单；由县发展改革委随机提供 100 名“四上”企业负责人名单。名单汇总后由县司法局联合县纪委监委机关按照全覆盖、主次明的原则抽取确定参评单位名单，做到各类市场主体、办事群众、执法对象等都能参与评价。

**(二)开展评价。**一是开展定向评价。由县政府电子政务中心运用智能化、信息化手段，在审批服务事项办结后，当日通过短信推送网址让新增市场主体、办事群众等直接开展网络评价。未通过网络评价的，由县统计局次日通过电话回访的方式开展定向评价。对行政执法对象的回访在下一个季度的前 10 日开展(第一个季度定向评价由县统计局负责开展，网络评价待网址开发后从第二个季度开始运用)。二是开展抽样评价。由县政府督查办、县发展改革委、县司法局分别负责向县人大代表、县政协委员、“四上”企业负责人、乡镇(街道)领导班子成员通过邮寄信函的方式开展抽样评价。三是开展其他评价。在国务院政务服务“好差评”系统中受到“不满意”或“非常不满意”评价的，被民营企业实名反映被评科室相关问题经查实的，被评科室干部职工发生吃拿卡要等违规违纪问题查实后依规依纪进行处理的，视情况纳入评价。

(三)实施整改。初步评价结果发布后7个工作日内，由县政府督查办牵头，组织县发展改革委、县司法局、县政府电子政务中心，针对评价结果进行研究分析，梳理共性和个别问题，按照单位职能职责明确整改主体、要求和时限，及时整改。针对复杂疑难、堵点难点问题，交至“办不成事”窗口协调推进，及时办理。对评价中发现的营商环境方面问题，由县发展改革委牵头办理。对评价中发现的行政争议方面问题，由县司法局牵头化解。对评价中发现的执法不规范问题，由县司法局通过发送执法监督建议书等方式要求限期整改。

(四)结果运用。一是开展通报。县政府督查办每季度根据评价分数从高到低排名，对排名靠后的5个科室进行通报批评并给予“黄牌垫小二”警告(其中政务服务科室4个，执法科室1个)，同时督促被通报单位制定整改方案，落实整改措施，形成整改报告报县政府主要领导。对连续3次“零差评”的科室所在单位进行通报表扬并授予“金牌垫小二”称号(全年审批服务事项少于4项、执法案件少于4件的科室不参评)。上述通报均通过智慧政务网、垫江日报、垫江县政府门户网站等平台公布。二是组织约谈。对排名靠后的3位科室所在单位，由县政府分管领导对单位主要负责人及分管负责人进行约谈；所在单位主要负责人对科室负责人进行约谈。三是严格考核。评价结果纳入县管领导班子和领导干部年度综合考核，评价和整改结果纳入全面依法治县考核内容。四是进行移送。被评价单位及相关人员有涉嫌其他违纪违法

行为的，线索移交相关部门调查处理。

## 五、工作要求

(一)加强组织领导。成立以县政府常务副县长为组长、县政府分管政府法制工作副县长为副组长，县纪委监委机关、县政府办公室(县政府督查办)、县发展改革委、县统计局、县司法局等单位分管负责人及县政务服务中心、县政府电子政务中心主要负责人为成员的工作领导小组，领导小组办公室设在县政府督查办，负责牵头抓总、统筹协调等日常工作。

(二)加强宣传引导。各部门及相关单位要高度重视，大力宣传此项工作的意义、方式及结果运用，确保一线窗口人员、执法人员全覆盖、知政策，引导企业群众积极参与，扩大公众知晓度和参与度，营造良好的舆论氛围。

(三)加强工作纪律。在梳理、评价、整改全过程中各相关职能部门要严格遵守工作纪律，保护评价人信息。严禁任何单位和个人以不正当方式影响评价工作，不得违背群众本人评价意愿。有违反规定的，一经查实将严肃追究相关责任人责任。

- 附件：1. 垫江县“垫小二·政务服务大众点评”评价表  
2. 垫江县“垫小二·政务服务大众点评”任务分工表  
3. 电话回访模板

---

抄送：县委办公室、人大常委会办公室、县政协办公室，县监察委、县法院、县检察院，县人武部。

---

垫江县人民政府办公室

2022年4月2日印发

---