

## 附件 1

## 垫江县“垫小二·政务服务大众点评”评价表

序号	部门名称	内设机构和下属单位名称	行政审批、公共服务和行政执法事项	差评事项						具体事例 (可附页说明)
				卡	推	拖	乱	冷	差	
1	县城市管理局	市容科	户外广告、招牌设置许可, 建筑垃圾处置、运输核准							
2		园林科	城市绿地、树木审批, 园林绿化工程质量竣工验收, 园林绿化补偿费收缴							
3		市政中心	城市生活垃圾处置费征收							
4	县发展改革委	行政许可服务科	对政府投资项目可研、立项、概算审批, 对企业投资项目进行核准、备案, 对投资项目节能审查案							
5		粮油管理科	对粮食经营企业的粮食流通行政管理							
6		能源科	对长输管道的质量监管							
7		公管科	工程建设招投标的行政处罚							
8		价格管理科	民办非学历教育机构培训费备案及公示、发布商品价格信息							
9		价格认证中心	价格鉴证及复核裁决							
10	县公安局	出入境管理大队	办理护照、通行证及签注签发							
11		交巡警大队	办理各类车辆登记、注销, 化学品运输及通告审批, 发现和查处各类交通违法行为							
12		治安大队	对特种行业(旅馆业、保安服务公司、公章刻制业)的许可, 烟花爆竹道路运输许可, 查处重大治安案件、治安灾害事故, 妥善处置重大群体性、突发性事件							
13		车辆管理所	办理驾驶证、行驶证、车牌业务							

14	县规划自然资源局	行政许可服务科	办理规划、自然资源行政审批							
15		规划管理科	建设项目选址意见书、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证核发							
16		矿产事务中心	办理采矿权业务，地质灾害评估							
17		调查登记科	规划核实测量、房产测绘报告审核，不动产测绘监督检查							
18		不动产登记中心	房屋产权证登记							
19		工程规划科	工程建设规划方案审查							
20	县交通局	行政许可服务科	交通领域类事项的初审、发证							
21		运输管理科	交通领域类事项的技术审查							
22		道路运输事务管理中心	道路运输事务的管理及审查							
23		建设管理科	公路建设的规划、审核、验收							
24		法规科	对水运建设市场、水路运输市场监督检查							
25		建设管理科	负责公路、水路、港口建设项目设计审查、建设程序、建设市场、质量技术、工程造价等监督管理							
26		质量监督科	对公路建设进行质量监督							
27	县教委	成职教科	对培训机构的审批							
28		安稳办	校车使用许可及处分							
29		基教科	休学、延缓入学审批，设立幼儿园审批，中小学生学籍管理							
30	县林业局	风景名胜科	对风景名胜区内从事相关活动的审批，狩猎证核发							
31		种苗站	林木种子审批							
32	县民政局	社会组织管理科	宗教活动场所的法人、民办非企业单位、社会团体登记及变更							

33		基层政权建设和区划地名科	地名核准、对与地名有关违法行为进行处罚						
34		养老服务和社会事务科	养老机构备案、评估管理，养老机构建设和运营补贴给付						
35		婚姻登记处	婚姻登记，离婚预约						
36		最低生活保障服务中心	城乡最低生活保障对象认定						
37	县农业农村委	行政许可科	涉农事务审批						
38		水产站	水产养殖技术审核						
39		农机站	农业机械技术审核						
40	县人力社保局	劳动关系科	劳务派遣审批，民办职业培训学校审批，人力资源服务审批						
41		工伤待遇科	异地工伤就医报告，工伤待遇审核、发放						
42		机关事业单位养老待遇科	社保基金监督						
43		城镇职工养老待遇科	职工退休，丧葬补助金、抚恤金申领						
44		城乡居民养老待遇科	居民养老保险待遇申领、注销登记						
45		国家职业技能鉴定所	职业技能鉴定服务，专业技术人员资格证书管理服务						
46		社会保障科	工伤认定申请，工伤事故备案，劳动能力复查鉴定申请						
47		事业单位管理科	专业技术人员计算机应用能力考试，职称申报评审及证书管理						
48		失业保险科	失业保险待遇申领、发放，丧葬补助金和抚恤金申领						
49		人事档案管理科	人事档案查阅、保管等服务						
50		个人参保科	养老保险关系服务						
51		劳动人事争议仲裁院	劳动人事争议调解申请，劳动人事争议仲裁申请						

52	县生态环境局	行政许可服务科	排污许可，危险废物经营许可，建设项目环评，夜间作业审核，辐射安全许可								
53	县市场监管局	注册许可科	企业成立、食品生产、药品及医疗器械等领域的行政审批								
54		特监科	特种设备登记及安全监督管理								
55		械化科	对医疗器械生产经营监督检查								
56		质量科	对计量纠纷的调解和仲裁检定								
57		药监科	药品零售企业从业人员资格认定，对药房设置、储存药品不符规定的处理								
58		计量科	对计量纠纷的调解和仲裁检定								
59		餐饮科	食品摊贩备案								
60		食品经营科	食品经营备案								
61		县水利局	县水资源管理站	水资源费征收，水资源费缓缴审核							
62	县水土保持站		水土保持补偿费征收，水土保持项目验收								
63	县税务局	征收管理科	税费征收、发票管理等税务服务事项								
64		法制科	针对纳税人和缴费人的税收和社保费情况								
65		纳税服务科	对纳税对象进行税务服务								
66	县司法局	公共法律服务管理科	对律师、基层法律服务工作者进行管理服务								
67		法律援助中心	提供法律援助，法律援助补贴发放								
68		公证处	办理公证事项和事务								
69	县退役军人事务局	优抚科	对军人相关人员提供优抚服务								
70		安置科	对退役士兵提供安置服务								
71	县卫生健康委	政策法规监督科	卫生院、乡镇卫生机构								
72		行政许可科	医疗卫生领域行政审批								
73	县消防救援大队	消防救援大队	公众聚集场所投入使用，营业前消防安全检查								

74	县新闻出版局	新闻出版科	出版物、印刷企业的行政审批							
75	县烟草局	专卖监督管理科	烟草专卖零售许可证核发							
76	县医保局	居民医保待遇科	居民医保待遇相关服务							
77		参保业务科	居民医保参保相关服务							
78		审计稽核科	对全县医保定点医药机构按照协议医疗保障基金使用监督管理条例和医院、药店和诊所医疗服务协议进行行政管理和行政处理							
79		职工医保待遇科	职工医保待遇相关服务							
80	县应急局	危化烟爆科	危化烟爆领域行政审批							
81		工贸科	金属冶炼建设项目审批							
82		非煤矿山科	非煤矿山建设项目审批							
83	县住房城乡建委	建设管理科	建筑业企业资质审批							
84		房政科	商品房预售许可，房地产开发企业资质核定，项目资本金管理，房地产经纪机构备案							
85		勘察设计科(消防科)	工程建设项目初步设计审批，消防设计审查及验收							
86		行政许可服务科	建筑工程施工许可证核发，工程竣工验收备案							
87		安管站	建筑起重机械使用登记							
88		住保中心	公租房资格审查，公租房租赁补贴资格确认							
89		公积金中心	住房公积金服务							
90		质监站	建设工程质量竣工验收监督							
91		人防科	人防工程审批，人防费用征收							
92		城市建设科	城市污水处理费征收							
93	县城市管理综合行政执法支队		负责市政公用设施运行管理、市容环境卫生管理、城市供水节水管理、园林绿化管理、城市管理执法等城市管理方面的工作							

94	县规划自然资源综合行政执法支队	承担自然资源权属调查监测评价以及自然资源和不动产确权登记、土地开发利用、耕地保护、地质勘查、矿产资源管理、地质灾害防治、国土空间规划管理、用途管制以及历史文化名城、名镇、名村、街区和传统风貌区以及历史建筑、传统风貌建筑保护涉及规划管理方面的执法职能							
95	县交通运输综合执法支队	对公民、法人或者其他组织遵守有关交通运输法律法规、规章的情况进行监督检查，负责辖区内的公路路政、道路运政、水路运政、地方海事(船舶检验)、渔船检验、交通工程质量安全监督管理等执法门类的行政处罚以及相关行政检查							
96	县林业综合行政执法支队	组织开展陆生野生动植物资源调查评估；指导陆地野生动植物资源保护、管理与合理开发利用。负责自然保护区、风景名胜区、自然遗产、地质公园、森林公园等各类自然保护地建设和管理，组织实施各类自然保护区生态修复工作							
97	县农业综合行政执法支队	依法行使县级农业农村系统内兽医兽药、饲料和饲料添加剂、生猪屠宰、种子、农药、肥料、农机、农产品质量、渔业等行政处罚权及与之相关的行政检查、行政强制权等执法职能							
98	县生态环境保护综合行政执法支队	依法行使污染防治、生态保护、核与辐射安全的行政处罚权及与之相关的行政检查、行政强制权等执法职能							

99	县市场监管综合行政执法支队	负责全县工商、质检、食品、药品、物价、商标、专利、盐业综合行政执法工作，以及特种设备、产品质量等安全事故应急处置、调查处理、问题产品召回等过程中行政执法工作							
100	县卫生健康综合行政执法支队	依法开展医疗卫生机构监督执法、公共场所卫生、学校卫生、生活饮用水卫生、职业卫生、放射卫生、消毒产品、餐饮具集中消毒单位监督执法，承担卫生健康执法信息的收集、核实和上报							
101	县应急管理综合行政执法支队	承担对冶金、有色、建材、机械、轻工、纺织、烟草、商贸石油、化工、医药、危险化学品和非煤矿山(含地质勘探)、烟花爆竹等行业的执法检查 and 违法案件的查处							
102	县文化市场综合行政执法支队	组织查处全县文化、文物、出版、广播电视、电影、旅游等市场的违法行为，督查督办大案要案，维护市场秩序							
103	县经济信息委综合执法科	参与重特大安全生产事故调查处理，承担全县民用爆破器材生产、流通的行业管理和安全生产监督检查，负责职责范围内核准的工业企业新建、技改、扩建建设项目的安全生产监督管理							
104	县统计局统计执法检查大队	负责县级统计综合执法							
105	县水利局水务执法大队	负责组织涉水违法事件的查处，协调跨乡镇(街道)的水事纠纷，组织水政监察和水行政执法工作							
106	县教委政策法规科	对民办学校及民办教育培训机构违规办学、违反国家招生管理规定进行处罚							
107	县人力社保局劳动保障监察大队	对用人单位遵守劳动保障法律法规的情况进行监督检查，发现和纠正违法行为							

108	县商务委行政执法大队	负责商贸流通业的行政执法监管和商务举报投诉受理							
-----	------------	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--

**备注：**

1. “卡”是指：作风不正。包括以权谋私，不给好处不办事，没有回扣不批准；索取、接受管理服务对象的红包、礼品、购物卡等财物及宴请等活动安排；权力寻租、工作纪律差等。“推”是指：担当不力。包括高高挂起不履责，得过且过不尽责，遇事推诿不担责。“拖”是指：效率不高。包括慵懒浮散，该办不办、急事慢办，能缓则缓、能拖则拖；前置条件多，办结时限长。“乱”是指：程序不当。包括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；执法程序不规范，随意执法、粗暴执法、选择性执法等。“冷”是指：服务不优。包括缺乏耐心，脸难看、话难听，态度恶劣，漠视群众利益。“差”是指：业务不精。包括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。

2. 请在“差评事项”相对应栏中打“√”。



## 附件 2

# 垫江县“垫小二·政务服务大众点评”分工表

工作阶段	具体任务	责任单位
梳理名单	提供上一季度在垫江新注册的市场主体负责人名单	县市场监管局
	提供上一季度行政审批办事公众、服务对象名单	县政务服务中心
	提供行政执法对象名单	县司法局
	提供 26 个乡镇(街道)领导班子成员名单	县政府办公室
	梳理部分县人大代表、政协委员名单	县政府督查办
	提供“四上”企业负责人名单	县发展改革委
	按照全覆盖、主次明的原则抽取确定参评单位名单	县纪委监委机关、 县司法局
开展评价	在审批服务事项办结后，立即推送网址让新增市场主体、办事群众等直接开展评价	县政府电子政务中心
	通过电话回访的方式向未进行网址评价的办事群众在其未进行网址评价的次日开展定向评价；对行政执法对象在下一个季度的前 10 日开展定向评价	县统计局
	通过邮寄信函的方式向部分县人大代表、政协委员开展抽样评价	县政府督查办
	通过邮寄信函的方式向 100 名“四上”企业负责人开展抽样评价	县发展改革委
	通过邮寄信函的方式向 26 个乡镇(街道)领导开展抽样评价	县司法局
实施整改	针对评价结果进行研究分析，梳理共性问题 and 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	县政府督查办、县 发展改革委、县司 法局、县政府电子 政务中心
	牵头办理评价发现涉及行政争议方面的问题。对评价中发现执法不规范的问题，通过发送执法监督建议书等方式要求限期整改	县司法局
	牵头办理评价发现营商环境方面的问题	县发展改革委
	针对复杂疑难、堵点难点问题，“办不成事”窗口协调推进，及时办理	县政务服务中心
	定期督查通报相关单位整改落实情况	县政府督查办

## 附件 3

# 电话回访模板

您好，我们是政务服务质量调查员，了解到近期你有在行政机关办事。为提高我县政务服务质量，希望您对以下事项如实予以评价。

1. 请问您对行政机关的服务整体印象是否满意？

A. 满意——跳转至 6

B. 不满意——按顺序继续

2. 请问您是对哪个单位办理事项不满意？

3. 请问您是对办理的什么事项不满意？

4. 请问您是对以下哪个或哪几个方面不满意：

服务态度差、业务不熟练、办事效率低、推诿扯皮、吃拿卡要或者其他方面(回答“其他方面”以外的跳转至 6)？

5. 请您具体描述一下不满意的地方。

6. 请问您是否还有其他意见或建议？