

# 许昌市市场监督管理局文件

---

## 许昌市市场监督管理局 关于印发《法治政府建设群众满意度提升专项行动实施方案》的通知

市局各分局、综合执法支队、市局机关各业务科室：

按照《许昌市法治政府建设群众满意度提升专项行动实施方案》工作要求，结合我局工作实际，现将《法治政府建设群众满意度提升专项行动实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

2023年7月20日



# 法治政府建设群众满意度提升 专项行动实施方案

为全面贯彻落实市委市政府关于进一步提升法治政府建设人民群众满意度的部署和《许昌市法治政府建设群众满意度提升专项行动实施方案》工作要求，更好发挥法治在促进社会治理体系和治理能力现代化中的作用，以实际工作成效不断增强广大群众的法治获得感，推动创建全国法治政府建设示范市目标顺利实现，经研究决定，即日起在全市市场监管系统开展法治政府建设群众满意度提升专项行动。为确保专项行动取得实效，特制定本方案。

## 一、工作目标

深入学习贯彻习近平法治思想，坚持以人民为中心，把人民满意作为法治政府建设的出发点和落脚点，通过深入回应解决涉及市场监管领域人民群众关切、关注的困难和问题，以务实有效的行动解决群众合理诉求，赢得群众理解和支持，全力营造共建共治共享的良好法治氛围，切实提升法治政府建设群众满意度，为成功创建全国法治政府建设示范市提供良好的市场秩序。

## 二、行动时间

2023年7月—2024年6月

### 三、具体措施

#### (一) 深入开展行政执法效能提升活动

1. **改进执法方式。**持续推进服务型行政执法建设，通过“微宣讲”、辅导讲座等方式，重点加强一线执法人员服务型执法培训，加强行政指导、行政调解和行政相对人法律风险防控等柔性执法方式的运用，实现管理、执法和服务有机统一；将服务理念有效融入日常监管和行政执法全过程、各方面，对已有的服务项目，采取措施继续提高服务质量，在提高效率上下功夫。（责任单位：市局各分局、综合行政执法支队、执法稽查科、法规科、政务服务科。完成时限：2023年8月30日前，并长期坚持）

2. **做好案件回访。**各执法单位要全部建立行政执法案件回访制度，实行回访人员和办案人员分离，对本单位2021年以来办结的重点典型案件和行政许可、行政处罚等案件当事人，通过上门、电话、微信等方式开展每月案件回访，并适时开展依法行政工作测评（测评问卷详见附件），及时发现工作中存在的薄弱环节和问题短板，准确研判法治政府建设满意度的真实状况，有的放矢，以问题为导向，以群众满意为目标，补短板、强弱项，将问题解决在萌芽状态，将争议化解在初级阶段。在回访过程中发现不作为、不及时作为或吃拿卡要等违法行为，尤其是在办理行政许可过程中存在刁难办事群众、应一次告知而多次告知等影响营商环境的违法行为要及时调查，涉嫌违纪违法的，要及时移送

相关部门进行处理。（责任单位：市局各分局、综合行政执法支队、法规科、执法稽查科、政务服务科。完成时限：2023年8月20日前，并长期坚持）

**3. 完善投诉举报制度。**建立健全行政执法投诉举报制度，并向社会公布投诉电话。受理公民、法人和其他组织认为：许昌市市场监督管理局及其执法人员在行政执法中存在不履行或者拖延履行法定职责；无行政执法证件从事执法活动或者违法使用行政执法证件；不使用法定收费、罚款、没收财物票据；不落实罚缴分离规定及擅自挪用或者处理没收扣押财物；拒绝、推诿对行政执法行为的投诉、举报；刁难、谩骂、殴打行政相对人；收取钱财礼物、吃拿卡要等与违法违纪行为相关的投诉和举报。（责任单位：市局各分局、综合行政执法支队、法规科、执法稽查科、办公室。完成时限：2023年8月20日前，并长期坚持）

**（二）深入开展政务服务水平优化活动。1. 全面落实“好差评”制度。**健全完善政务服务“好差评”制度机制，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，提升办事群众满意度，提升主动评价率，引导群众主动评价，好评率达到100%。（责任单位：市局各分局、政务服务科。完成时限：2023年10月31日前，并持续坚持）

**2. 开展办事体验督导。**政务服务部门至少每月开展1次实地模拟体验政务服务活动，加强对政务服务大厅工作人员执行各项

服务制度、服务态度，大厅工作环境以及网上办理、办事效率等情况开展实时督察检查，确保大厅工作秩序良好，工作人员服务态度优良，办事效率持续提升。全面做好迎接创建全国法治政府建设示范市第三方评估、实地核查组对政务服务窗口的暗访、体验、咨询和走访等工作。（责任单位：市局各分局、政务服务科。完成时限：2023年10月31日前，并持续坚持）

**（三）深入开展矛盾纠纷化解活动。1. 健全矛盾纠纷化解体系。**完善行政调解工作规范，有力推动行政调解告知引导制度，加强消费者权益保护、知识产权保护等方面的行政调解，及时妥善依法化解矛盾纠纷。强化线上线下矛盾纠纷多元化解协同联动，全面提高社会矛盾化解工作质效，力争实现人民群众对社会矛盾纠纷化解工作满意度达到100%的目标。（责任单位：市局各分局、知识产权保护科。完成时限：2023年10月31日前，并长期坚持）

**2. 及时回应群众诉求。**全面梳理和分析研判2021年以来群众对行政执法工作投诉、举报等重点事项，针对群众反映突出、集中的问题和矛盾，制定具体实施办法、形成专项方案，以点带面，全面及时有效处理同类执法突出问题，做好被处罚人和投诉举报人情绪疏导和思想工作，防止“次生纠纷”发生。（责任单位：市局各分局、综合行政执法支队、法规科、执法稽查科、办公室。完成时限：2023年10月31日前，并持续坚持）

#### **四、工作要求**

**（一）提高政治站位，加强组织领导。**各责任单位要提高站位，充分认识创建全国法治政府建设示范市工作中全面提升群众满意度的重要性和导向性，切实从思想上警醒起来、行动上迅速起来，把群众满意度提升工作纳入重要议事日程，早研究、早安排、早部署。主要领导作为推进法治建设第一责任人，要亲自抓部署、亲自抓推进、亲自抓落实，确保有力有序有效推进创建工作，顺利实现创建目标。

**（二）突出工作重点，补齐短板弱项。**各责任单位要按照《实施方案》提出的目标任务，抓好工作举措落实，坚持问题导向，找准工作中的薄弱环节，认真分析影响本地本部门法治政府建设成效的突出问题，把工作重心放到为基层解难题、为群众办实事上，以人民群众满意为工作第一标准，不断增强工作举措的针对性和实效性，以实际成效回应群众对法治政府建设和社会公平正义等方面的殷切期望，不断提高人民群众在法治政府建设上的获得感、幸福感。

**（三）强化责任落实，形成工作合力。**各责任单位要积极履行牵头责任，做好具体任务的安排、指导、督促和信息反馈，对照责任分工，进一步完善提升措施，抓好各项规定任务的落实。

**（四）加强督导力度，严肃追究问责。**法治政府建设满意度提升工作将以适当权重纳入年度法治许昌（法治政府）建设考核，

每月 28 日之前请将本单位当月开展提升法治政府建设满意度工作情况（条目式说明举措和成效），报送至市局法规科。

附件：依法行政调查问卷

附件

## 依法行政调查问卷

### 一、必答项

1. 请问今年以来您到该(地区/部门)办理行政审批、行政许可或各种证照等事项中，是否遇到以下情况？（ ）

1. 不按法定程序办事
2. 应当办理而不办理
3. 应当公开而不公开
4. 不存在以上情况

如有此类情况，涉及单位部门是\_\_\_\_\_

2. 该地区（部门）在进行执法检查、处罚、行政强制等行政执法活动时是否存在以下情况？（ ）

1. 越权执法
2. 执法不公开
3. 执法简单粗暴
4. 乱收费、乱罚款
5. 不存在以上情况

如有此类情况，涉及单位部门是\_\_\_\_\_

3. 您认为该地区（部门）作出的重大行政决策事项涉及公民、法人、特定群体利益的，是否向社会和相关人民团体、以及群众代表进行沟通协商，充分听取其意见建议？（ ）

1. 有
2. 没有

如有此类情况，涉及单位部门是\_\_\_\_\_

4. 您认为该地区（部门）重大行政决策事项是否存在违法决策、专断决策、应及时决策而久拖不决等问题？（ ）











## 问答项

1. 您认为该地区（部门）让群众和企业最不满意的行政执法突出问题是（请简要说明情况）：

2. 您认为许昌在法治政府建设方面总体程度如何？有无你认为的不足之处和建设意见？