

中共鲁山县委全面依法治县委员会办公室文件

鲁法办〔2024〕1号

中共鲁山县委全面依法治县委员会办公室 鲁山县法治政府建设领导小组办公室 关于印发《开展“五大行动”提升法治政府建设 群众知晓率和满意度实施方案》的通知

各乡（镇、街道），县委各部委、县直各单位，先进制造业开发区管委会、城南特色商业区建设事务服务中心，土门、江河社会事务综合服务中心：

《开展“五大行动”提升法治政府建设群众知晓率和满意度实施方案》已经县委全面依法治县委员会和县法治政府建设领导小组领导同意，现印发给你们，请认真抓好落实。

中共鲁山县委
全面依法治县委员会办公室

鲁山县法治政府建设
领导小组办公室

2024年1月2日

开展“五大行动”提升法治政府建设 群众知晓率和满意度实施方案

全面依法治国最广泛、最深厚的基础是人民。法治政府建设是全面依法治国的重点任务和主体工程，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要支撑。人民群众满意度测评是法治政府示范创建的关键环节，也是工作成效的直接反映。目前，我县正在争创全省法治政府建设示范县，省法治政府建设领导小组办公室将委托第三方机构对我县开展法治政府建设人民群众满意度调查。调查分为三个部分：电话调查、网络调查、书面调查，受访主体包括在当地工作、生活的行政（事业）单位工作人员、人大代表、政协委员、市场主体（企业工作人员）、个体工商户和城乡居民。为全面贯彻落实县委县政府部署，深入推进法治政府建设，确保我县创建省级法治政府建设示范县目标顺利实现，结合我县实际，特制定《开展“五大行动”提升法治政府建设群众知晓率和满意度实施方案》（以下简称《“五大行动”实施方案》）。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想，坚持以人民为中心，通过深入回应解决人民群众关切、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，确保人民群众对法治政府建设的知晓率和满意度达到100%，确保鲁山县创建省级法治政府建设示范县目标顺利实现。

二、实施时间

2024年1月1日——2024年4月30日

三、重点任务

（一）开展法治政府创建大宣传行动（责任领导：县委常委、宣传部部长、副县长焦慧娟，总牵头单位：县委宣传部）

1. **营造实地宣传浓厚氛围。**各单位要充分发挥好现有宣传阵地优势作用，同时，利用广场、公园、长廊、橱窗、专栏、公益广告牌、电子显示屏、讲堂（课堂）等场所及设施，迅速打造一批新的宣传阵地，确保县、乡（镇、街道）、村（社区）三级宣传阵地建设全覆盖、无死角。其中，县交通运输局要在交通要道设置1-3块大型公益广告牌，县住建局在法治公园要设3-5块宣传展板；各单位要利用电子屏常态化循环播放宣传标语、公益广告或设置固定宣传栏，积极营造浓厚的创建氛围。各窗口服务单位要在显著位置摆放法治政府示范创建宣传标语展板，大力宣传我县创建工作进展情况以及本单位推进法治政府建设的好经验、好做法。做好宣传进基层工作。各乡镇（街道）做好村两委干部、党员的法治政府建设满意度宣传承诺工作，推进网格员入户走访，向每户发放《致全县人民的一封信》；在网格微信群等推送法治建设满意度宣传信息、标语；在每个村或小区开展集中法治宣传活动；利用农村大喇叭播放法治建

设宣传音频；在乡镇（街道）便民服务中心等辖区办事大厅 LED 屏投放法治建设宣传标语、视频；社区办公地及周边及乡村主要道路、人员密集场所、文化中心等地悬挂法治建设宣传横幅，合力营造法治政府建设示范创建宣传强大攻势。

（牵头单位：县委宣传部，责任单位：县直各单位、各乡镇街道。完成时限：2024 年 1 月 1 日——2024 年 4 月 30 日）

2. 用好行业平台宣传。各行业主管部门要对医院、学校、银行、宾馆、酒店、车站、影院、沿街门店、集贸市场以及公交、出租车等行业，统筹安排宣传活动，并利用户外、车载电子显示屏滚动播放宣传标语。其中，医院由县卫生健康委员会负责，银行由县金融工作局负责，宾馆、酒店由县公安局负责，影院由县文化广电和旅游局负责，沿街门店、集贸市场由县城市管理局负责，车站、出租车由县交通运输管理局负责。移动、联通、电信等运营商要向客户推送法治政府创建工作相关短信息，每周向用户推送不少于 2 次的相关公益短信。做到宣传进学校，县教体局做好在校师生的法治建设满意度宣传承诺工作，组织发放《致全县人民的一封信》，利用微信群、校讯通等平台向学生家长推送法治政府建设宣传信息、短信，学校各大门 LED 显示屏滚动播放法治建设宣传标语。做到宣传进企业，县工信局、先进制造业开发区管委会、县发改委等主要负责县“三个一批”、“万人助万企”涉及企业的宣传，企业标语、横幅、展板不少于 3 幅，动员企业向职工开展法治建设宣传，在企业园

区主道路、人员密集场所悬挂法治建设宣传横幅，企业大门及办公楼 LED 显示屏滚动播放法治建设宣传标语，在食堂、走廊等地张贴宣传海报。

（牵头单位：县委宣传部，责任单位：县金融工作局、县教体局、县文广旅局、县交通运输局、县商务局、县市场监管局、县城管局、县公安局、县卫健委、移动公司、联通公司、电信公司等。完成时限：2024 年 1 月 1 日——2024 年 4 月 30 日）

3. 有效发挥机关宣传作用。全县各单位做好本单位本系统全体干部职工的法治建设满意度宣传工作；通过工作微信群等转发推送法治建设满意度宣传信息、标语；在单位办公区域投放法治建设宣传标语、视频，在一楼门厅、电梯口或走廊张贴法治建设宣传海报。针对党员干部、行政执法人员、基层群众，分类发放《法治政府建设应知应会知识点》《行政处罚法》《农村法律知识明白墙》等。各单位抓好本单位工作人员、行政执法人员培训学习工作，利用机关例会、主题党日等活动开展《习近平法治思想学习纲要》《法治政府建设应知应会知识点》等材料的学习，切实提升国家工作人员法治意识。

（责任单位：全县各单位。完成时限：2024 年 1 月 1 日——2024 年 4 月 30 日）

4. 充分发挥各类媒体宣传。县委宣传部要统筹部署、牵头抓总，县融媒体中心要积极配合示范创建工作，运用“报、网、

端、微、屏”等平台，全方位、立体化开展宣传。有效利用广播、电视、报纸、客户端等新闻媒体全面报道示范创建工作部署、工作动态、工作成效。广播电视台每天播放不少于2次的公益广告，鲁山简报每周刊发不少于1次的公益广告或专题专栏文章。县政府办负责县政府门户网站开设法治政府示范创建宣传专栏，大力宣传法治政府示范创建活动开展情况。全县各单位要切实承担起创建工作信息的收集、筛选、编辑、上报工作；要以创新的思维去挖掘本地区的典型做法，以认真负责的态度做好案例的撰写工作。

（责任单位：县委宣传部、县政府办、县融媒体中心、县级各行政执法部门，各乡镇街道。完成时限：2024年1月1日——2024年4月30日）

5. 做好访谈准备。切实做好第三方评估、实地核查工作中随机访谈对象的宣传引导，主要包括：县政府领导、政府部门主要负责人、执法人员、政府信息公开申请人、12345政务热线投诉举报人、被处罚对象、辖区各类企业企业主，党委政府法律顾问，普通社会公众。按照部门职责分工，逐行逐业落实责任，开展法治宣传，确保在接受面对面访谈、电话访谈和网上评价中赢得好评，知晓率和满意度要达到100%。

（责任单位：县政府办、县委宣传部、县司法局、县政务服务和大数据服务中心，县级各部门、各乡镇街道。完成时限：2024年1月1日——2024年4月30日）

（二）开展重大行政决策大规范行动（责任领导：县委常委、县政府常务副县长李丽莉，总牵头单位：县政府办）

1. 健全依法决策机制。坚持党对政府行政规范性文件制定工作的领导，严格落实请示报告制度，制定、修改过程中遇有重大问题及时向本级党委请示报告。主动接受人大及其常委会监督，及时向社会公开重大行政决策事项目录。认真梳理 2021 年以来，向县委请示报告制定的重要文件、向人大及其常委会报告的重大行政决策事项和重大行政决策事项目录。

（统筹单位：县政府办，责任单位：县司法局、县直有关单位。完成时限：2024 年 1 月 31 日前完成）

2. 落实法定程序规定。认真贯彻执行《重大行政决策程序暂行条例》《河南省重大行政决策程序规定》，严格落实重大行政决策公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论决定五个法定程序，提高政府决策的科学化、民主化、法治化水平。认真梳理 2021 年以来重大行政决策事项，确保执行法定程序不走样。评估、规范 2021 年以来重大行政决策事项合法性审查意见书和政府常务会议审议重大行政决策的相关记录。立卷归档材料包括：承办部门对决策事项的调查研究、公开征求意见、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论记录、常务会议纪要、正式文本等。

（统筹单位：县政府办，责任单位：县司法局、县直有关单位。完成时限：2024 年 1 月 31 日前完成）

3. 认真做好后评估工作。统筹对 2021 年以来作出的重大行政决策事项进行后评估，以文件形式向县政府提交后评估报告（相关部门要制定评估方案，按规定开展评估工作）。

（统筹单位：县政府办，责任单位：县司法局、县直有关单位。完成时限：2024 年 1 月 31 日前完成）

（三）开展行政执法质量大提升行动（责任领导：县政府副县长、县公安局局长王治帮，总牵头单位：县司法局）

1. 强化学习培训。各行政执法单位要全覆盖开展行政执法“大学习、大培训、大测试”活动，坚持明确学习内容、适时集中培训测试、及时通报培训考试结果联动机制，引导所属工作人员熟练掌握行政执法相关业务知识和法规政策，确保人人都能通过省实地检查组组织的随机测试。

（牵头单位：县司法局；责任单位：全县各行政执法单位。完成时限：2024 年 1 月 1 日——2024 年 4 月 30 日）

2. 开展案件自查。各行政执法单位要全面开展行政执法案件自查评查，重点对食品药品、公共卫生、自然资源、生态环境、安全生产、劳动保障、城市管理、交通运输、金融服务、教育培训等重点领域执法案件的查处是否合理合法、是否有逾期未查未决案件、案件卷宗制作是否规范。各单位要对 2021 年以来已办结的行政许可、行政处罚、行政强制、行政复议、行政诉讼等案件全面梳理，确保案卷资料齐全规范。

（牵头单位：县司法局；责任单位：全县各行政执法单位。

完成时限：2024 年 1 月 31 日前完成）

3. 加快推进“互联网+监管”。全面落实“互联网+监管”能力提升工作方案，建立健全监管事项规范化和动态化管理机制，推进远程监管、移动监管、预警防控等非现场执法监管方式，对监管事项全覆盖、监管数据可共享、监管结果可追溯、监管过程全记录，提升事中事后监管规范化、精准化和智能化水平。

（牵头单位：县市场监管局；责任单位：全县各行政执法单位。完成时限：2024 年 1 月 1 日——2024 年 4 月 30 日）

4. 做好案件回访。各行政执法单位要针对行政执法重点典型案件和 2021 年以来的行政处罚案件当事人进行回访、沟通、疏导引导，提高行政执法相对人满意度，并做好自查抽查和电话访谈相关工作。

（牵头单位：县司法局；责任单位：全县各行政执法单位。完成时限：2024 年 1 月 31 日前）

5. 加强信息公开。县政府办、县司法局维护好县政府网站“法治政府建设”和“行政执法”专栏，各行政执法单位集中公示行政执法主体、权责清单、依据、程序、随机抽查事项清单、行政裁量权基准、执法责任制、行政处罚等信息。

（责任单位：县政府办、县司法局、全县各行政执法单位。完成时限：2024 年 1 月 15 日前，并持续坚持）

6. 打造特色亮点。重点执法部门至少要打造培育 1 项行政执法特色亮点工作和 1 个示范点位，做好接受实地评估的准备。

（牵头单位：县司法局；责任单位：县公安局、县人力资源社会保障局、县自然资源局、平顶山市生态环境局鲁山分局、县交通运输局、县农业农村局、县卫生健康委、县应急管理局、县市场监管局、县医保局、县城管局、县林业局、县住建局、县水利局等重点执法部门。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持）

7. 加强抽查检查。加强对全县各单位，特别是重点行政执法单位创建工作的督查指导，对行政执法人员按照不少于5%的比例进行抽考，对办理的行政执法案卷按照不少于5%的比例进行抽查，及时发现问题并督促整改。

（责任单位：县司法局、全县各行政执法单位。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持）

（四）开展政务服务大优化行动（责任领导：县委常委、副县长贺海龙，总牵头单位：县政务服务和大数据服务中心）

1. 全面提升办事效率。除法律法规另有规定或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项网上可办率达100%，“最多跑一次”事项达100%，全程网办事项、材料减免率、即办事项占比达到指定要求。加快推进电子证照共享范围与亮证应用场景，在省一体化政务服务平台办件结束时必须同步生成电子证照并加盖电子印章。

（责任单位：县政务服务和大数据服务中心，县级有关部门、各乡镇（街道）。完成时限：2024年1月31日前，并持续

坚持)

2. 全面推行“一件事一次办”。对照省一体化政务服务平台发布的“一件事一次办”指导清单，全面认领“一件事一次办”事项，逐一对“一件事”的申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、证照发放等跨部门流程进行再造，编制发布“一件事”办事指南，实现100%网上可申报。做好咨询回复、申请受理、并行办理等工作，确保承诺时限内完成“一件事”办理。

(责任单位:县政务服务和大数据服务中心，县级有关部门、各乡镇(街道)。完成时限:2024年1月31日前，并持续坚持)

3. 全面深化线上线下群众路线。充分利用“12345”政务服务热线等各类政务新媒体和“政企沟通”机制以及来信、来访等群众诉求渠道作用，对群众反映政务服务效能方面的问题第一时间受理并及时妥善处理，着力解决群众反映的政务服务“堵点”“痛点”“难点”，不断优化政务服务。

(责任单位:县政府办、县政务服务和大数据服务中心、县信访局，县级有关部门、各乡镇(街道)。完成时限:2024年1月31日前，并持续坚持)

4. 全面提升服务水平。推进“全域通办”清单内同一事项在全县线上线下无差别受理、同标准办理。积极推进线上“全程网办”和线下“异地代收代办”，进一步深化“异地受理、无差别办理”服务。在政务服务大厅显著位置设置专窗或摆放明

显的宣传画板，完善群众诉求现场办理机制。受理群众不满意诉求，解答群众疑难问题。针对部分群众“上班时间没空办事、休息时间没处办事”的情况，在医保、社保、居民身份证、驾驶证等群众需求迫切、办件频率高的办事窗口，结合实际探索推行预约、延时、周末轮班等制度，方便群众办事。

（责任单位：县政务服务和大数据服务中心，县级有关部门、各乡（镇、街道、中心）。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持）

5. 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，引导群众主动评价，好评率达到100%。

（责任单位：县政务服务和大数据服务中心，县级有关部门、各乡（镇、街道、中心）。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持）

6. 开展模拟办事督导。政务服务单位适时开展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。全面做好迎接创建省级法治政府建设示范县第三方评估、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：县政务服务和大数据服务中心，县级有关部门、各乡（镇、街道、中心）。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持）

（五）开展矛盾纠纷大化解行动（责任领导：县委常委、政法委书记马向阳，总牵头单位：县委政法委）

1. 健全矛盾纠纷化解机制。落实县级月研判、乡级周汇总、村级日排查工作责任制，开展矛盾纠纷大排查，逐级建立矛盾纠纷排查化解台账，排查出的矛盾纠纷逐一销号调处化解，走访率达100%，确保案结事了。落实领导包案制度，对一时难以化解的复杂纠纷矛盾，实行县级领导包案制，明确时限，安排专门人员及时处理，加强政策法规宣传，从法、理、情多角度开展疏导，做好稳控工作。

（责任单位：县委政法委，县法院、县司法局等县级有关部门、各乡（镇、街道、中心）。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持）

2. 及时回应群众诉求。全面梳理和分析研判近年来群众信访、投诉、举报等不满意事项，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，全面及时有效处理各类信访、投诉、举报事项，积极引导信访当事人息诉罢访或通过其他渠道依法处理。

（责任单位：县委政法委、县信访局，县级有关部门、各乡（镇、街道、中心）。完成时限：2024年1月31日前，并持

续坚持)

3. 切实加强诉源治理。健全诉源治理工作机制，定期召开矛盾纠纷多元化解诉源治理工作联席会议，坚持做好律师入驻法院值班工作，做好诉前调解和案件处理疏导沟通工作，实现案件审理政治效果、法律效果和社会效果相统一。

(责任单位：县委政法委、县法院、县司法局等县级有关部门及各乡(镇、街道、中心)。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持)

4. 做好跟踪回访工作。按照“谁调处、谁回访”原则，调处的矛盾纠纷跟踪回访率达100%，督促矛盾各方及时履行调解协议；做好被处罚人和投诉(信访)举报人回访解释工作，加强情绪疏导和思想工作，防止“次生纠纷”发生，确保人民群众对社会矛盾纠纷化解工作满意度达到90%以上。

(责任单位：县委政法委、县信访局，县级有关部门、各乡(镇、街道、中心)。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持)

5. 创新法律服务产品。针对性研发法律服务产品，将公共法律服务融入人民群众日常生活，加大对低收入人群的法律援助和法律帮助，依法保障农民工、残疾人、老年人、青少年及优抚对象等特殊群体接受基本公共法律服务权益。

(责任单位：县司法局，县级有关部门。完成时限：2024年1月31日前，并持续坚持)

三、工作要求

（一）强化组织保障。各单位要提高站位，充分认识创建省级法治政府建设示范县工作中全面提升群众满意度的重要性、导向性、关键性和最终实现创建目标的决定性，切实加强组织领导，组织精兵强将组建专班，指定专人，细化任务，明确分工，确保有力有序有效推进创建工作，顺利实现创建目标，切实增强我县在省级创建活动中的分量，进一步提升我县法治政府建设在全省、全市的影响力。

（二）强化责任落实。责任领导要适时召开专题会议，听取情况汇报，解决困难问题；各牵头部门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；各责任单位要逐一对照“五大行动”的责任分工，进一步完善提升措施，抓好各项规定任务的落实。各企业、行业协会商会、中介机构等社会组织的主管部门，要加强对分管社会组织成员的教育培训和引导，提升满意度。在接受省第三方评估和实地核查中，要层层落实属地责任、单位责任和领导干部包案责任，切实做好普通群众、单位职工、行政相对人接受访谈测评工作，确保访谈对象的满意度达到要求。

（三）强化工作统筹。各单位要统筹安排好当前各项工作，把提升群众满意度与中心业务工作结合起来，做到两手抓、两不误、两促进。要对照全年工作计划目标，特别是要突出抓好各项惠民政策、惠民实事推进落实，切实解决群众实际困难和

问题，以扎实的成效提升群众满意度。

（四）强化督查问责。各总牵头单位要按照职责分工，负责及时汇总满意度提升落实改进情况，并及时向县创建办报送（电话：7653629、7653020，邮箱：lsxyfzxbgs@126.com）。县委依法治县办公室、县法治政府建设领导小组办公室将把这次创建工作落实情况纳入法治鲁山（法治政府）年度考核；凡思想重视不够，工作不到位，措施不落实，导致访谈和测评对象满意度不达标的，由相关部门进行责任追究。

附件：1. 致全县人民的一封公开信

2. 人民群众知晓率和满意度调查访谈回答参考

3. 人民群众满意度调查问卷参考

4. 法治政府示范创建宣传主题及标语

附件 1

同创全省法治政府示范县 共享鲁山美好新生活

——致全县人民的一封公开信

亲爱的父老乡亲们：

您好！同创全省法治政府建设示范县，共享鲁山美好新生活。

法治政府建设是全面依法治国的重点任务和主体工程。建设人民满意的法治政府是我们的共同心愿和目标。当前，鲁山县在争创全省法治政府建设示范县，意义重大。助力法治政府创建、共建美好家园是我们义不容辞的责任。

省委依法治省办委托的第三方机构正在对鲁山县采取电话调查、网络检索、当面访谈、实地走访等方式，开展人民群众满意度测评。评估测评结果事关鲁山形象和未来发展，如您接到全省社情民意调查热线电话或接受实地问询时，恭喜您成为鲁山县法治“代言人”，请抽出宝贵的时间耐心接听、认真填写、积极配合，多为鲁山点赞、加油！把“知晓、满意”的答案告诉测评人员，把意见建议留给我们。

您的十分满意是对我们工作最大的鼓励和鞭策。并请您向亲人、朋友、同志广为宣传。我们将继续努力，携手并进，共同建设更高水平的平安法治鲁山！

祝工作顺利，家庭幸福！

中共鲁山县委全面依法治县委员会办公室
鲁山县法治政府建设领导小组办公室

2024年1月1日

附件 2

我知晓、我支持、我参与、我满意！

同创全省法治政府示范县 共享鲁山美好新生活

——人民群众知晓率和调查回答参考

亲爱的父老乡亲们：

目前，鲁山县正在创建全省法治政府建设示范县。如果您接到了省委依法治省办或其委托的第三方对我县法治政府建设的满意度调查电话或者面访问卷调查，恭喜您成为鲁山县的法治“代言人”！**请您抽出宝贵的时间，耐心接听、填写，客观、公正地评价鲁山县法治政府建设成效，多为鲁山点赞、加油！**

回答问题时，请您尽量使用普通话，请使用“非常满意”“很好”等准确肯定的话语。如果接受当面调查，也请耐心完成问卷。您的十分满意，将是对我们最大的鼓励和鞭策。电话来了，我该怎么回答？（可能会涉及以下方面，供您参考）

一、河南省法治政府建设示范创建活动是从哪一年开始的？

从 2019 年开始的。目前正在开展第三批全省法治政府建设示范创建活动。

二、全省法治政府建设示范创建活动几年开展一次？

每两年一次。

三、全省法治政府建设示范创建有几种类型？目前，鲁山县创建的是哪一种？

有两种类型：创建河南省法治政府建设示范地区（单位）和项目。

鲁山县正在开展的是河南省法治政府建设示范地区创建，如创建成功，将被命名为“全省法治政府建设示范县”。

四、鲁山县是什么时候开始法治政府示范创建的？

2021 年 3 月，平顶山市启动争创第二批“全国法治政府建设示范市”，鲁山县积极参与，贡献了鲁山智慧，积累了宝贵经验。2023 年 6 月 2 日鲁山县召开了创建省级法治政府建设示范县动员会，启动争创第三批“全省法治政府建设示范县”创建工作。

五、您是通过哪些途径了解法治政府建设示范创建活动的？

1. 电视、报纸、微信公众号和视频号、抖音等；
2. 单位、公园、广场、商店、公交车、出租车宣传标语和各类电子显示屏等；
3. 公益短信、创建主题电话铃声、宣传海报或手册等。

六、鲁山县法治政府建设示范创建宣传主题是什么？

同创全省法治政府示范县，共享鲁山美好新生活。

七、您去政务服务大厅办理业务时，是否方便快捷？

请您回答“满意”、“很方便”等。比如：“办事流程都会进行公示，窗口工作人员服务态度好，耐心细致。好多业务都能网上办、自助办、手机办、银行办等使办事更加方便快捷”等。

八、您认为本地行政执法部门是否做到了严格、规范、公正、文明执法？

请您根据实际情况回答。比如：“能够做到严格、规范、公正、文明执法，行政执法既有‘温度’，又有‘力度’”等。

九、您对本地政法机关执法办案和服务群众情况是否满意？

请您回答“满意”。比如：“鲁山县政法机关努力让人民群众在每一个案件中都感受到公平正义”等。

十、您对本地优化法治化营商环境、保护民营企业发展方面是否满意？

请您回答“满意”。比如：“鲁山县致力于营造稳定公平透明的法治化营商环境，保护市场主体合法权益。”“成效好”等。

十一、您对本地开展普法宣传方面是否满意？

请您回答“满意”。比如：“深入践行普法规划，在学校、企业、社会等深入开展普法宣传活动，普及法律常识，提升法治素养，积极营造知法懂法守法用法的良好社会氛围。目前，我县正在实施‘八五’普法规划”，同时正在创建‘省级守法普法示范县’，并在全省会议上做先进代表发言。

十二、您与他人发生矛盾纠纷时，通常会选择哪种途径解决？

请您根据实际情况回答。比如：“通过法律途径解决”“找有关部门调解”“寻求法律援助”等。

十三、请问您对当地法治政府建设的评价是：

请您根据实际情况回答。比如：“成效好”等。

十四、您对当前法治建设有什么好的意见和建议？

请您根据实际情况回答。比如：“法治政府建设要始终坚持以人民为中心，持之以恒，不断增强人民群众获得感、幸福感和安全感”。

请把满意告诉测评人员，把意见留给我们！感谢您对鲁山县法治政府建设的支持！您的好评是对我们工作最大的鼓励，我们将努力建设更高水平的平安法治鲁山。

附件 3

我知晓、我支持、我参与、我满意！

同创全省法治政府示范县 共享鲁山美好新生活

——人民群众知晓率和满意度调查问卷参考

尊敬的女士/先生：

您好！

目前，鲁山县正在创建全省法治政府建设示范县。如果您接到了省委依法治省办或其委托的第三方对我县法治政府建设的满意度调查电话或者面访问卷调查，恭喜您成为鲁山县的法治“代言人”！请您抽出宝贵的时间，耐心接听、填写，客观、公正地评价鲁山县法治政府建设成效，多为鲁山点赞、加油！

为了解鲁山县法治政府建设状况与水平，持续提升人民群众获得感和满意度，我们特制作本调查问卷，主要了解各地党委政府及其所属机关单位依法执政、依法行政、依法办事等情况。请您协助参与调查，在您认为合适的选项前做标注即可，对您（单位）反馈的信息我们将严格保密。谢谢您的合作！

附：法治政府建设满意度调查问卷

XXXXXX（本单位署名）

2024 年 1 月

法治政府建设满意度调查问卷

受访单位名称: _____
受访者姓名: _____
职 务: _____
联系电话: _____
访问员姓名: _____
访问日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

1. 您对鲁山县开展全省法治政府建设示范县创建活动的情况了解吗?

☐ 了解 ☐ 不了解

请问您是通过哪些途径了解法治政府建设示范创建的?

2. 您对在本地服务大厅、机关单位办理业务的效率、态度等方面是否满意?

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意,请问原因是什么?(时间、地点、涉及单位名称、事件内容)

3. 您在本地服务大厅、机关单位办理业务时是否存在过要求开具奇葩证明、循环证明、拒收现金、应办不办等现象?

☐ 不存在 ☐ 存在但不严重 ☐ 严重存在 ☐ 不了解

如您认为严重存在,请问原因是什么?(时间、地点、涉及单位名称、事件内容)

4. 您认为本地党委、政府及其所属机关单位对企业、群众依法反映问题或投诉时,是否存在推诿扯皮,不及时解决的行为?

☐ 不存在 ☐ 存在但不严重 ☐ 严重存在 ☐ 不了解
如您认为严重存在,请问原因是什么?(时间、地点、涉及单位名称、事件内容)

5. 您认为本地行政执法人员在执法时是否存在选择性执法、简单粗暴、乱罚款、乱检查、重复检查等情况？

☐ 不存在 ☐ 存在但不严重 ☐ 严重存在 ☐ 不了解

如您认为严重存在，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

6. 您对本地在食品药品、公共卫生、自然资源、生态环境、安全生产、劳动保障、城市管理、交通运输、金融服务、教育培训等关系群众切身利益的重点领域执法行为是否满意？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

7. 您对本地执法人员的行政执法水平是否满意？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

8. 您对本地在学校、企业、社会进行的普法宣传活动在普及市民法律知识方面发挥的作用是否满意？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

9. 您对本地律师、法律顾问、12348 法律热线、公证等提供的法律服务是否满意？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

10. 您对本地信访、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制是否满意？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

11. 您对当地治安整体情况是否满意？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

如您认为不满意，请问原因是什么？（时间、地点、涉及单位名称、事件内容）

12. 请问您对本地党委、政府及其所属单位依法办事、依法行政工作（本地法治政府建设工作）的总体评价是？

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 不了解

13. 您认为当前本地法治政府建设最需要解决的突出问题是什么？

- ☐ 政府工作人员不作为乱作为
- ☐ 行政执法部门办案不公平、不公正
- ☐ 领导干部不讲法律甚至徇私枉法
- ☐ 老百姓法律意识不强，不按法律办事
- ☐ 宣传不到位，对法治政府建设、政策等了解不足
- ☐ 无突出问题
- ☐ 其他

14. 您对当前法治政府建设工作还有哪些意见和建议？

问卷调查到此结束，感谢您的配合与支持！祝您身体健康，工作顺利！

附件 4

鲁山县法治政府示范创建 宣传主题及标语

一、创建宣传主题：

同创全省法治政府示范县，共享鲁山美好新生活

二、宣传标语：

1. 贯彻习近平法治思想，加快建设法治政府
2. 贯彻法治政府建设实施纲要，推进法治政府示范创建工作
3. 法治政府建设是全面依法治国的重点任务和主体工程
4. 坚持党的全面领导，确保法治政府建设正确方向
5. 坚持法治国家、法治政府、法治社会一体建设
6. 坚持依法治国、依法执政、依法行政共同推进
7. 推动法治政府示范创建，共享鲁山美好新生活
8. 加快建设服务型政府，提高政务服务效能
9. 加强法治政府建设，打造一流营商环境
10. 创建法治城市，培育法治精神，树立法治信仰
11. 推进法治政府建设，深化依法治县实践
12. 弘扬法治精神，建设法治政府
13. 同建法治政府，共享法治文明
14. 法治创建人人参与，文明成果全民共享
15. 深入推进依法行政，全面建设法治政府

16. 加强行政执法队伍建设，推进规范公正文明执法
17. 推进依法行政，建设法治政府
18. 弘扬法治精神，共建平安社会
19. 和谐社会，法治先行；大美鲁山，法治助推
20. 一言一行代表鲁山形象，一举一动彰显法治精神
21. 学法尊法守法用法，争做依法维权典范
22. 加快法治建设步伐，助推县域社会治理
23. 与法治同行，与时代并进
24. 法治政府创建 有你有我有他
25. 法治政府建设我知晓、我参与、我满意
26. 法治政府你我同创 和谐鲁山人人共享
27. 弘扬法治之风 建设品质鲁山
28. 国家在强大 法治在建设 生活更满意

