重庆市开州区镇乡街道和区级部门单位基本公共服务满意度调查实施方案

一、调查目的

为进一步科学实施2019年度镇乡街道和区级部门单位基本公共服务满意度调查工作，制定本实施方案。

二、调查内容

按镇乡街道、区级部门分别设置2019年度基本公共服务满意度调查问题，主要调查相关服务对象对各镇乡街道和区级部门单位在经济发展、民生改善、社会和谐、政策执行、党风政风等方面的直接感知和评价度。

三、调查对象及范围

镇乡街道调查对象为全区40个镇乡街道常住人口中的城乡居民；区级部门（指纳入综合考核的62个区级部门单位）调查对象为本单位直接服务对象和基层服务对象。

四、调查方法

镇乡街道按照常住居民的2‰抽取。超过100个样本的镇乡街道抽取100个样本，不足50个样本的镇乡街道抽取50个样本。镇乡街道电话调查和面访调查的样本比例为2:1。根据单位实际，确定各部门单位实际参评总人数，其中区级部门服务对象实际参评人数占40%，基层服务对象占60%。具体参评人员在各部门单位对应的参评人员信息库中随机抽取确定。

五、组织方式

镇乡街道和区级部门单位基本公共服务满意度调查由区考核办委托区社情民意调查中心进行。镇乡街道基本公共服务满意度调查采取电话调查和面访调查相结合的方式，区级部门单位满意度调查只采取电话调查方式。电话调查由区民调中心招聘的电访员采用CATI远程电话调查方式进行；面访调查由区民调中心组织专人，在各乡镇赶集的日子深入辖区场镇现场随机抽选辖区符合调查对象的居民进行调查。

六、数据发布

根据数据汇总分析结果，为镇乡街道和区级部门单位基本公共服务工作考核提供依据，不予公开。

重庆市开州区镇乡街道居民安全感调查

实施方案

一、调查目的

为科学实施2019年度镇乡街道居民安全感调查工作，制定本实施方案。

二、调查内容

主要调查相关服务对象对所居住地在社会治安、扫黑除恶等方面的直接感知和评价度。

三、调查对象及范围

全区40个镇乡街道常住人口中的城乡居民。

四、调查方法

镇乡街道按照常住居民的2‰抽取。超过100个样本的镇乡街道抽取100个样本，不足50个样本的镇乡街道抽取50个样本。

五、组织方式

镇乡街道居民安全感调查由区委政法委委托区社情民意调查中心进行，采取电话调查的方式，由区民调中心招聘的电访员采用CATI远程电话调查方式进行。

六、数据发布

根据数据汇总分析结果，为镇乡街道居民安全感调查工作考核提供依据，不予公开。

重庆市开州区区级部门单位和镇乡街道民营企业满意度调查

一、调查目的

按照区考核工作领导小组《关于2019年度全区综合考核工作有关事宜的通知》（开州考组发〔2019〕3号）和《关于印发2019年度全区考核指标的通知》（开州考组发〔2019〕4号）精神，区工商联组织实施民营企业满意度调查，为科学有效实施2019年度区级部门单位和镇乡街道民营企业满意度调查工作，制定本实施方案。

二、调查内容

到政府或部门办事是否方便、服务民企的政策是否落实到位、解决企业困难是否积极主动、民企产权是否得到保护。每个电话访问项目设“满意、基本满意、不满意”三个选项。

三、调查对象及范围

40个镇乡街道，32个部门单位：区法院、区检察院、区发展改革委、区教委、区科技局、区经济信息委、区公安局、区民政局、区司法局、区财政局、区人力社保局、区规划自然资源局、区生态环境局、区住房城乡建委、区城管局、区交通局、区水利局、区农业农村委、区商务委、区文化旅游委、区卫生健康委、区应急局、区市场监管局、区林业局、区招商投资局、区政务管理办、浦里新区管委会、区金融服务中心、区税务局、国网重庆开州供电公司、开州水资源公司、天然气公司。

四、调查方法

每个镇乡街道和区级部门单位抽取调查样本量：镇乡街道抽取8个企业样本；区级部门单位抽取10个企业样本。

五、组织方式

民营企业满意度调查由区工商联委托区社情民意调查中心。采取电话调查的方式，由区民调中心招聘的电访员进行电话调查。

六、数据发布

根据数据汇总分析结果，为区级部门单位和镇乡街道民营企业满意度调查工作考核提供依据，不予公开。

重庆市开州区脱贫攻坚满意度调查

一、调查目的

 按照区委办公室、区政府办公室印发《开州区2019年度脱贫攻坚成效考核细则》（开州委办发﹝2019﹞132号）要求，考核群众对帮扶责任人、村（社区）干部、驻村工作队、帮扶措施、帮扶成效的满意度。

二、调查内容

采用调查问卷的方式。调查问卷共6个问题。1.帮扶干部入户频次；2.帮扶干部满意度；2.社区干部的工作满意度；3.驻村工作队的工作满意度；4.帮扶措施满意度；5.帮扶成效满意度。

三、调查对象及范围

2014年底以来所有农村建档立卡贫困户。

四、调查方法

采取随机抽样方式进行电话访问。贫困户大于1000户的镇乡街道每次有效调查100个贫困户。其它镇乡街道有效调查不少于10%的贫困户，但最少要调查30个贫困户。

五、组织方式

委托重庆市开州区社情民意调查中心进行调查。

六、数据发布

根据数据汇总分析结果，为镇乡街道脱贫攻坚工作考核提供依据，不予公开。

重庆市开州区镇乡街道社会公众生态环境满意度调查

一、调查目的

为进一步科学实施2019年度镇乡街道社会公众生态环境满意度调查工作，制定本实施方案。

二、调查内容

按镇乡街道设置2019年度社会公众生态环境满意度调查问题，主要调查相关服务对象对各镇乡街道在生态环境保护方面的直接感知和评价度。

三、调查对象及范围

镇乡街道调查对象为全区40个镇乡街道常住人口中的城乡居民。

四、调查方法

镇乡街道按以下比例抽取调查样本量:镇乡街道按照常住居民的2%。抽取。超过100个样本的镇乡街道抽取100个样本，不足50个样本的镇乡街道抽取50个样本。

五、组织方式

镇乡街道社会公众生态环境满意度调查由区生态环境局委托区社情民意调查中心进行。镇乡街道社会公众生态环境满意度调查采取电话调查方式。电话调查由区民调中心招聘的电访员采用CATI远程电话调查方式进行。

六、数据发布

根据数据汇总分析结果，为2019年度镇乡街道社会公众生态环境工作考核提供依据，不予公开。

重庆市开州区“百名科长服务对象评”工作方案（试行）

一、调查目的

为全面贯彻落实党的十九大精神和区政府2020年工作重点任务，落实区政府优化政务环境、改进工作作风的要求，大力提升服务质量和办事效率，为开州区经济高质量发展提供坚实保障，特制定《开州区“百名科长服务对象评”工作方案（试行）》。

二、调查内容

评价服务质量、廉洁自律、服务态度三项内容，总分100分其中：1.服务质量。主要看办事流程、申请材料以及其它办事指南事项是否规范，授权是否到位，一次性告知、限时办结、首问负责、告知承诺等制度是否落实，办件是否超过承诺时限。政府出台的政策是否按要求落实。特别是招商引资、服务发展、降低制度性成本等系列优惠政策和措施是否严格落实到位，向服务对象承诺的事项是否兑现。2.廉洁自律。主要看在履行职责中是否忠于职守、廉洁奉公，有无徇私舞弊、以权谋私、吃拿卡要和乱收费等问题。3.服务态度。主要看有无“庸、懒、散、拖”等不作为、慢作为现象，接待服务对象是否热情，有无语言生硬、态度冷漠、敷衍塞责等问题。看发展意识、大局意识强不强，是否存在思想僵化、教条主义、本位主义等问题，是否存在乱检查、乱罚款等过度执法行为，是否能把依法办事与推进发展相结合。

三、调查对象及范围

对全区职能部门（含下属单位）具有行政审批权、执法权和公共管理服务职能的内设科室负责人进行评价。由区委编办确定职能部门中承担行政审批、执法职责以及公共管理服务职能的科室和事业单位，各参评单位根据区委编办确定的科室提供相应的科室长名单（含挂职和主持工作的副职），区委组织部、区人力社保局对参评单位提供的相应科室长名单进行核实。区“百名科长服务对象评”工作领导小组确定100名科长名单作为最终参评对象。

四、调查方法

1.服务对象评价（占集中评议总分的50%）。由区民调中心根据各参评单位提供的服务对象名单随机抽取一定比例电话调查评价并统计得分。2.集中评价（占集中评议总分的30%）。由区工商联组织召开考核评价工作会，指导参评对象填写评价表，进行集中评价，统计得分。3.窗口评价（占集中评议总分的20%）。由区政务管理办引导窗口办事群众填写评价表进行评价并统计得分。

五、组织方式

委托重庆市开州区社情民意调查中心进行调查。

六、数据发布

评出的“年度服务优秀科长”在全区进行通报表彰，并作为评先评优和组织选人用人的重要依据。对“年度服务最差科长”给予组织提醒，如果连续两年都被评为“年度服务最差科长”，则由其所在单位对该科长实行诫勉谈话、免职、交流轮岗或由组织人事部门作出调离工作单位处理。参评单位工作开展情况纳入党风廉政建设责任制年终考核内容。

重庆市开州区窗口服务部门服务质量电话回访调查办法

一、调查目的

为及时了解各窗口服务部门提供服务的真实情况和满意程度，不断提高服务质量和水平，特制定本办法。

二、调查内容

重点围绕服务态度、服务质量、办事效率、业务规范、廉洁自律等情况设置指标，同时收集意见建议。

三、调查对象及范围

进驻区行政服务中心的相关窗口服务部门。

四、调查方法

每季度服务对象在20人及以下的，全部调查；服务对象在20至270人的，在实际调查20人基数上，每增加50人随机抽取增加1名调查对象（按进入法计算）；270人以上的，在实际调查25人基数上，原则上每增加100人随机抽取增加1名调查对象。

五、组织方式

采取电话调查方式。

六、数据发布

根据数据汇总分析结果，为综合目标考核提供依据，不予公开。