# 简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案（共5则）

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-08-15

*第一篇：简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案为深入贯彻xx市政府办《关于印发〈xx市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案〉的通知》要求(x政办字〔xxxx〕63号)精...*

**第一篇：简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案**

简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案

为深入贯彻xx市政府办《关于印发〈xx市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案〉的通知》要求(x政办字〔xxxx〕63号)精神，加快推进简政放权、放管结合、优化服务改革，进一步提高公共服务质量和效率，切实解决基层群众“办证多、办事难”等问题，更好地推动大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力，结合我县实际，制定本实施方案。

一、总体要求

全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，按照国务院和河北省关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进的总体部署，坚持问题导向，聚焦推进供给侧结构性改革、降低制度性交易成本、企业投资经营和公共服务便利化方面的突出问题，综合施策、标本兼治，务求在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得突破性进展，为大众创业、万众创新清障搭台，不断提升公共服务水平和群众满意度。

二、主要任务

(一)全面梳理和公开公共服务事项目录。

1.梳理编制公共服务事项目录清单和办事指南。县政府各相关单位要依据国家有关法律、法规，结合本部门实际，以创业创新需求为导向，明确有关政策支持、法律和信息咨询、知识产权保护、就业技能培训等综合服务事项;以公共服务公平、可及为目标，明确公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障、文化体育、扶贫脱贫等与群众生产生活密切相关的公共服务事项。组织编制公共服务事项目录，并对照所有公共服务事项逐项编制办事指南，明确办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，并细化到每个环节。

2.公开发布公共服务事项目录清单和办事指南。县政府各部门及相关行业主管部门将公共服务事项目录和办事指南报送县编委办，县编委办会同县政管办审核后，通过县政府门户网站、县政务服务中心门户网站和各部门各单位门户网站统一向社会公开，并依法通过办事场所、政务微博、微信等渠道向社会发布。

3.对公共服务目录实行动态管理。对已经公布的公共服务事项目录，不得擅自取消或调整，要根据法律、法规修订情况及时调整完善。对增加政府服务的，应当在公共服务提供之日起20个工作日内向县编委办登记备案。各部门要按照目录规定的内容，严格履行职责，主动解决问题，为群众提供合法、公平、公正的优质服务。

4.探索建立“群众点菜、政府端菜”工作机制。各部门要以群众需求为导向，充分运用基层和群众“点菜”机制，采取调查问卷、网上收集意见、委托第三方调查等措施，认真查找现行公共服务流程存在的不足，列出社会关注的热点、难点问题清单，找准症结，分析原因，制定具体解决方案，成熟一个、推出一个、实施一个，同步向社会公开，以改革的实际成效取信于民。

(二)压减清理申报材料和各类无谓证明。

1.精简行政许可事项申报材料。全面梳理并压缩审批时限，所有审批事项都要严格按已承诺时限做到“零超时”。最大限度精简申报材料，凡无法律、法规依据或无实质性作用的，原则上予以取消，可合并的一律合并;上一个审批环节已经收取的申报材料，下一个环节不再要求提交;申报材料为本部门或本系统发放的，只提供名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交原件或复印件;能够通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不再要求重复提交。

2.坚决砍掉各类无谓证明和繁琐手续。凡是没有法律、法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消;对于功能相似相近的证明，原则上要优化整合;对于面向基层、量大面广、由基层管理更为方便有效的证明，原则上要下放到基层(乡镇或街道办事处)管理;确需申请人提供的证明，要严格论证，广泛听取各方面意见，必要时履行公开听证程序，并作出明确规定;办事部门可通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不得要求申请人再提供证明材料。

3.探索实行告知承诺制。对于能够通过事后监管纠正不符合审批条件且不会产生严重后果的行政审批事项，各部门可结合实际，探索由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示，办事部门先予以办理，再相应加强事后核查与监管，进一步减少由申请人提供的证明材料，提高办事效率。

(三)大力推行“互联网+公共服务”。

1.全力推动公共服务事项网上办理。加快推进公共服务事项办理由实体政务大厅向网上办事大厅延伸，内容涵盖所有面向企业和群众的审批、服务事项。大力推进县级部门互联互通、与县乡村纵向联通，逐步建立起全程网上审批和服务系统，促进网上审批和服务工作规范、高效运行，构建全县统一的“一号一窗一网”网上在线审批和服务平台。凡具备网上办理条件的事项，都要实行网上受理、网上办理、网上反馈，并实现办理进度和办理结果的网上实时查询，让“数据多跑路，群众少跑腿”。

2.推进部门间信息共享。贯彻落实《河北省政务信息资源共享管理规定》，建设县政务信息资源交换共享平台，与省、市平台互联互通，围绕商事登记制度改革，以企业注册监管信息共享为切入点，推进县直部门信息资源共享。探索建立行政协助制度，县直部门因行使职权时所必须的文书、资料、信息为其他县直部门所掌握，而自行收集难以获得的，可以提请其他县直部门协助，其他县直部门如无涉密等正当理由时，应当予以协助。逐步建立行政协助目录管理制度，发布行政协助事项清单，明确行政协助的条件、内容、程序、方式、责任、时限等。将与群众生产生活密切相关的水、电、气、暖、交通、通信等基础性公共服务，教育、医疗、社保等社会性公共服务，投资担保、证照办理、工商注册等办事程序及时通过政务服务网站进行宣传推广，推动部门信息资源按需求和交换目录进行共享。

3.构建综合化政务服务与信息平台。各部门各单位通过门户网站、微信、微博和热线电话等多种方式，依托移动终端及自助设备等多种渠道，提供全程在线咨询服务，协助办理相关事项，逐步构建网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合、相统一的公共服务平台，为办事企业和群众提供方便快捷的多样化服务。

4.推进证照库共享应用平台建设。在“三证合一、一照一码”登记制度改革的基础上，建立全县证照库共享应用平台，整合各政府部门许可、监管信息资源，推进“双告知”和联合惩戒工作，实现各部门许可审批业务系统的有机衔接，提高政务服务水平和监管效能。

5.开发流动人员人事档案公共服务管理信息系统。构建统一、规范、高效的流动人员人事档案公共管理服务平台。建立健全全省人才档案公共管理服务“一体化”运行模式，制定与人力资源社会保障部相配套的流动人员人事档案管理服务办法。积极推进流动人员人事档案基础信息库建设，逐步实现人事档案信息资源共享、异地查询等功能，进一步提升档案管理规范化、标准化水平。

(四)加强公共服务全程监管。

1.推广“双随机、一公开”监管。落实《国务院办公厅关于推广随机抽查规范事中事后监管的通知》(国办发〔2024〕58号)要求，完善以随机抽查为重点的日常监督检查制度。全面推行“双随机、一公开”监管，随机抽取检查对象，随机选派执法检查人员，及时公布查处结果。进一步规范现场执法行为，提升监管实效，明确主体、落实责任，防止监管“缺位”和管理“真空”，实行“阳光执法”。

2.建立和完善综合行政执法机制。积极推进综合行政执法体制改革，坚持“减少层次、整合队伍、提高效率”的原则，落实相对集中执法权，进一步整合执法力量，理顺执法机构与职能部门的职责关系，构建食品药品监管、县城管理、环保、文化、安全生产等领域跨部门、跨行业综合执法体系，避免多头执法、重复执法。

(五)开展服务能力和作风建设四个专项行动。

1.开展相对集中行政许可权改革专项行动。按照精简、统一、效能的原则，突出主业、整合力量、优化配置，着力推进内设机构改革，切实解决因人设事、因人设岗、因人设科等问题。全面落实“两集中、两到位”，按照县编委办最新“三定”规定，所有审批事项、审批科室必须按规定进驻县级政务服务中心，充分授权，“一把手”直管，彻底消除前店后厂、体外循环现象。省垂直管理部门要根据我县经济社会发展实际需要，推进相关行政审批事项及工作人员进驻县政务服务中心。

2.开展办事流程再造专项行动。各部门要全面推行行政审批规范化、标准化建设，对各类公共服务事项审批流程进行再梳理、再精简、再优化，做到同一事项同等条件无差别办理，防止擅自增设或减少审批条件、随意抬高或降低审批门槛;逐项制定行政审批事项审查工作细则，定制办理模板，明确工作流程，大力缩减自由裁量权，彻底消除行政审批“灰色地带”。在公布公共服务事项目录清单的基础上，编制一次性告知单和流程图，并及时在县政府门户网站、县政务服务中心网站、各部门门户网站和办理窗口予以公开，形成更加规范、科学、便捷的办事流程。

3.开展服务大厅质量提升专项行动。各窗口服务单位全面实行“四零”承诺服务(服务受理零推诿、服务方式零距离、服务质量零差错、服务结果零投诉)，建立健全首问负责、一次性告知、联合审批、并联办理、限时办结等制度，将全部公共服务事项纳入县本级政务中心办理，撤销相关分中心，探索将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”，积极推行一站式办理、预约办理、自助办理、委托代办等服务，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的公共服务。

4.开展政务服务质量评议专项行动。重点查找“门难进、脸难看、事难办”方面存在的突出问题，广泛征求服务单位和服务窗口在行业管理、行政审批、工作流程、服务质量、工作效率等方面的意见建议。在各部门网站设置网络意见箱，开展服务对象评议活动;在政务服务大厅窗口，开展问卷调查、人大代表、政协委员和社会监督员评议活动。各部门要认真对待评议结果和反馈意见，对存在的问题立即进行整改，视情况采取上网公告、寄发函件、上门走访等形式进行反馈，切实改进工作，全面提升服务质量。

三、工作措施

(一)加强组织领导。各部门要建立健全“一把手”负总责、分管领导具体负责的工作机制，进一步明确任务目标、推进步骤、完成时限、责任科室和人员，确保各项任务落到实处。县编委办、县政管办要加强统筹协调，强化对县政府有关部门、相关部门的督导指导。县政府各部门、各相关单位要按照本实施方案要求，抓紧落实、扎实推进，确保各项工作措施落地生效。

(二)强化督查考核。县政府督查室要把优化公共服务列入全年重点督查任务，对工作进展缓慢、影响工作进程的有关单位及直接责任人严肃问责。县政府有关部门要把优化公共服务纳入目标绩效管理，进行综合绩效考核，确保各项目标任务落到实处、见到实效。

(三)改进工作作风。各部门、各单位要结合正在开展的机关作风整顿，对准焦距、找准要害，从制约经济和社会发展的障碍抓起，从基层和群众反映最强烈的问题入手，采取有力措施，切实解决突出问题，坚决扭转消极懈怠、推拖等靠、因循守旧、明通暗卡等不良风气。

(四)做好宣传解读。各部门、各单位要通过多种途径加大宣传力度，及时宣传简化优化公共服务的新举措、新办法，让群众充分了解政策，熟悉办事程序和规定，努力提高群众获得感和满意度，促进公共服务水平的提升。相关行业主管部门要督促指导面向群众提供公共服务的国有企业事业单位及中介服务机构，按照本实施方案要求做好相关目录、指南汇总报送工作，切实改进工作、优化服务。

**第二篇：简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案**

简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案

为进一步简化优化公共服务流程，方便基层群众办事创业，更好地激发市场活力和社会创造力，结合我省实际，现制定如下实施方案。

一、总体要求

按照中央、省关于简政放权、放管结合、优化服务的部署要求，坚持创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，以群众需求和群众满意为出发点和落脚点，以服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享为原则，着力简化办事环节和手续、优化公共服务流程，切实解决“办证多、办事难”问题，为群众提供优质、高效、公平、可及的服务。

本方案所称公共服务事项，是指以满足公民、法人或其他组织生存、生活与发展等具体需求为目的，使用公共权力或公共资源提供的服务项目，以及与行政权力运行相关的中介服务项目。

本方案所称简化优化公共服务流程，是指公民、法人或其他组织申请办理涉及公共服务事项、行政权力事项的过程中，各级各有关部门（单位）以及相关企事业单位、中介服务机构简化办事环节和手续、优化服务流程的具体举措。

二、主要任务

（一）公开公共服务事项目录和服务指南 1．事项梳理范围和内容。省、市、县（市、区）政府部门（单位）、列入党委工作机构序列承担公共服务职能的部门（单位）、事业单位、群众团体要结合部门（单位）主要职责，全面梳理本部门（单位）、本行业提供的公共服务事项。一是创新创业方面，主要包括政策支持类、法律和信息咨询类、知识产权保护类、就业技能培训类、其他类等项目；二是日常生产生活方面，主要包括公共教育类、劳动就业类、社会保障类、医疗卫生类、住房保障类、文化体育类、扶贫脱贫类、公用事业类、公共安全类、环境保护类等项目；三是涉行政权力运行方面，主要包括政府部门批准的具备特殊信誉、特殊条件或者特殊技能等资格、资质的机构，提供的各类技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务类项目。

县（市、区）要按照上述事项梳理范围和内容梳理乡镇（街道）实施的公共服务事项；同时，按照《山东省人民政府关于在全省推行行政权力清单制度的通知》有关要求，一并梳理乡镇（街道）实施的行政权力事项。

2．公共服务事项目录编制要求。法律、法规、规章或其他规范性文件有明确要求的公共服务事项要全部列入目录；没有文件规定，但群众有需求且近年来一直办理的服务事项，列入目录再相应完善依据。已经列入行政权力清单的事项，属于本方案公共服务事项范畴的暂不梳理，今后按照有关规定进行调整；已经列入政府部门责任清单中的公共服务事项，一并按本方案要求梳理，列入目录。

部门（单位）直属机构、所属事业单位提供的公共服务事项由部门（单位）牵头梳理编制，列入部门（单位）目录；相关企业以及中介服务机构提供的公共服务事项由行业主管部门牵头梳理编制，列入行业主管部门目录；多个部门（单位）共同实施的公共服务事项，列入牵头部门目录；省以下国家安全、地方税务、盐务部门（单位）的公共服务事项，由省安全厅、省地税局、省盐务局分别牵头梳理编制，列入市、县（市、区）目录。

3．公共服务事项服务指南编制要求。服务指南是服务对象接受公共服务的指引。向社会主动提供的公共服务事项，要加大信息公开、媒体宣传力度，确保服务对象知情权，根据实际需要编制服务指南；依申请提供的公共服务事项，要按照便民原则逐项编制服务指南。服务指南一般要列明事项名称、办理依据、受理单位及办理地点、办理条件及申请材料、基本流程、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，并细化到每个环节。各级各有关部门（单位）可结合实际自行确定服务指南还应列明的其他内容，增强实用性。其中，办理条件及申请材料要依法依规逐项列明，原则上不得出现兜底条款；基本流程要具体翔实，一目了然。4．目录和服务指南公开。县级以上公共服务事项目录要通过政府和部门（单位）门户网站、政务服务大厅公开；乡镇（街道）公共服务事项目录和行政权力清单的公开形式由设区市统一确定。服务指南要在政务服务大厅摆放。

5．责任部门。各级机构编制部门、政务服务管理机构、政府法制机构负责本级公共服务事项目录和服务指南编制的指导、目录汇总公开工作；其中，县（市、区）机构编制部门会同有关部门（单位）负责乡镇（街道）公共服务事项目录、行政权力清单的编制公开和服务指南的编制指导工作。各有关部门（单位）具体负责本部门（单位）公共服务事项目录和服务指南编制公开工作。

6．完成时间。2024年12月底前，公开省直部门（单位）公共服务事项目录和服务指南；2024年5月底前，公开市、县（市、区）、乡镇（街道）公共服务事项目录和服务指南，同时，公开乡镇（街道）行政权力清单。

（二）清理各类无谓证明和繁琐手续

1．任务要求。各级各有关部门（单位）要结合简化优化公共服务流程、规范行政权力运行等工作，最大限度地精简各类证明、盖章环节和申请材料。（1）凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上予以取消。确需申请人提供的，要严格论证，广泛听取各方面意见，并作出具体规定，必要时履行公开听证程序。（2）申请材料为本部门（单位）或本系统发放的证照或批准文书，以及可通过与其他部门（单位）信息共享获取有关信息的，可要求只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不得要求申请人提交证照或批准文书原件、复印件。（3）本部门（单位）或其他部门（单位）已在上一环节收取的申请材料，本部门（单位）不得要求申请人重复提交。（4）探索实行由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示、办事部门先予以办理的办法，并相应加强事后核查与监管，进一步减少由申请人提供的证明材料，提高办事效率。

2．责任部门。各级机构编制部门、政务服务管理机构、政府法制机构牵头本级证明、盖章环节和申请材料的清理工作；各有关部门（单位）具体负责本部门（单位）以及相关企事业单位、中介服务机构证明、盖章环节和申请材料的清理工作。

3．完成时间。（1）清理证明、盖章环节和申请材料与编制公共服务事项目录和服务指南工作同步进行。（2）2024年12月底前，在人力资源社会保障领域部署开展申请人书面承诺制试点工作。

（三）清理年检和政府指定培训

1．任务要求。各级各有关部门（单位）对照行政许可事项目录、行政权力清单和公共服务事项目录，对相关证照的年检，以及与证照核发、年检等挂钩的政府指定培训等进行清理。（1）没有法定依据的年检和我省自行设定的年检原则上予以取消；确需年检的，应公开征求社会各界意见，对必要性进行充分评估论证。（2）延长检验周期，尽量减少一年一检情况。（3）改变管理方式，推动年检改为报告公示。（4）没有法定依据、与证照核发和年检挂钩的政府指定培训予以取消，对保留的政府指定培训予以规范。

2．责任部门。各级推进政府职能转变领导小组办公室牵头，各有关部门（单位）按职责分工负责。

3．完成时间。2024年6月底前，各级各有关部门（单位）通过门户网站等向社会公布保留的年检事项，完成与证照核发、年检挂钩的政府指定培训清理、规范工作。

（四）大力推进服务方式创新

1．任务要求。（1）各级各有关部门（单位）要加强政务服务大厅管理，推行标准化规范化建设。市、县（市、区）部门（单位）因专业性强、业务量大或场地有特殊要求，经本级政府同意单独设立的政务服务大厅，可加挂本级政务服务中心××分中心牌子，接受同级政务服务管理机构的业务指导和管理考核。规范乡镇（街道）便民服务中心职责。（2）加快政务服务大厅功能升级，推动依申请提供的公共服务事项进驻办理，探索将部门（单位）分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”。（3）建立健全首问负责、一次告知、并联办理、限时办结等制度，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、委托代办等服务，消除“中梗阻”，打通群众办事“最后一公里”。2．责任部门。各级政府办公室（厅）、政务服务管理机构、机构编制部门牵头，各有关部门（单位）按职责分工负责。

3．完成时间。（1）2024年6月底前，省直有关部门（单位）公共服务事项进驻部门（单位）政务服务大厅；2024年9月底前，市、县（市、区）公共服务事项进驻本级政务服务大厅。（2）2024年12月底前，完成规范政务服务职责等工作。

（五）扎实推进网上办理和网上咨询

1．任务要求。（1）加快推进省、市、县（市、区）网上政务服务平台建设，实现政务服务互联互通，推行实体服务大厅、网上服务大厅、移动客户端、自助终端等相结合、相统一的综合服务，为群众提供方便快捷的多样化服务。（2）持续推动公共服务事项、行政权力事项上网运行，提高全流程网上办理率，减少办事人到现场次数。（3）通过多种方式提供全程在线咨询服务，及时解答申请人疑问，实现网上受理、网上办理、网上反馈，以及办理进度和办理结果网上实时查询。

2．责任部门。各级政府办公室（厅）牵头，各有关部门（单位）按职责分工负责。

3．完成时间。（1）2024年12月底前，省、市、县（市、区）完成政务服务平台建设，实现互联互通，将行政许可事项（涉密事项除外）纳入网上运行；推进移动客户端、自助终端等建设。（2）2024年，基本实现公共服务事项和主要行政权力事项上网运行。

（六）积极推进信息共享和业务协同

1．任务要求。（1）以公民身份号码或统一社会信用代码作为唯一标识，建立全省统一的电子证照库，推动公共服务事项、行政权力事项的证件数据、相关信息等跨部门、跨区域、跨行业互认共享，实现群众办事“一号”申请。（2）加快推进行业部门信息系统省级集中，实现数据归集和高效整合；依托“互联网+”，促进办事部门数据信息相互衔接，变“群众奔波”为“信息跑腿”，从源头上避免各类“奇葩证明”“循环证明”等现象发生。

2．责任部门。各级信息共享主管部门牵头，各有关部门（单位）按职责分工负责。

3．完成时间。（1）2024年12月底前，济南、青岛、潍坊、威海4个信息惠民国家试点城市开展证照梳理、电子证照库建设及相关标准体系建立等有关工作。（2）2024年12月底前，基本实现制证系统和业务系统对接、电子证照和纸质证照同步签发。

（七）加强服务能力建设和作风建设

1．任务要求。（1）转变管理理念，建立健全服务规则和规范，运用新技术新方法提升服务水平和能力。（2）充分运用行政权力网络运行系统、电子监察系统、法制监督系统开展评估考核，办事群众可以现场或在线评价，确保服务过程可考核、有追踪、受监督。（3）完善投诉举报机制，发挥群众监督和舆论监督作用，畅通投诉举报渠道，完善举报受理、处理和反馈制度，及时解决群众反映的问题。（4）强化督促检查，大力整治群众反映强烈的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责以及服务态度生硬等问题，坚决克服服务过程中不作为、乱作为现象。

2．责任部门。各级政府办公室（厅）、政务服务管理机构、政府法制机构牵头，各有关部门（单位）按职责分工负责。

3．完成时间。2024年9月底前，各级建立健全服务规则和规范。

三、工作措施

（一）提高认识，加强领导。简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业是推进简政放权政府职能转变的重要内容，各级各有关部门（单位）要高度重视，摆上重要议事日程，明确专门责任部门（处室）和人员，确保各项改革措施扎实推进。各级推进政府职能转变领导小组办公室要强化组织协调，务求各项任务落到实处。

（二）突出重点，回应关切。各级各有关部门（单位）要针对群众期盼解决的热点难点问题，认真查找现行公共服务流程存在的不足，找准症结，尽快整改，拿出具体方案，成熟一个、推出一个、实施一个。要将群众反映的公共服务“堵点”“痛点”“难点”作为改进工作、优化服务的着力点和突破口，探索建立“群众点菜、政府端菜”机制，及时了解群众需求，在改进公共服务中汲取群众智慧，主动回应社会关切，接受社会监督。

（三）改革创新，提质增效。各级各有关部门（单位）要勇于探索创新，敢于率先突破，强化协同配合，力求取得实效。要履行行业管理职能，指导和监督面向群众提供公共服务的企事业单位及中介服务机构，按照本方案要求，切实改进工作、优化服务。要加大对简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业的宣传力度，营造良好改革氛围。

**第三篇：关于“简化办事程序、优化审批流程”的建议**

关于“简化办事程序、优化审批流程”的建议

为了进一步理顺工作关系，提高公司办事效率，就如何“简化办事程序、优化审批流程”提出如下建议：

一、进一步转变工作作风。简化办事程序、提高工作效率和服务质量，按照“精简、规范、效能”的原则，优化审批流程。

二、下放和明确审批权限。紧密围绕规范管理的思路，进一步下放和明确管理事项审批权限，同时，按照既体现规范管理，又讲求效率、效能的原则，在进一步下放管理事项审批权限的基础上，明确分管领导和各科室管理事项的审批权限。

三、实行层级负责制。管理事项的审批按程序办理，实行层级审批。即总经理审批的事项，由业务科室经办人认真分析并通过必要的调查研究后提出意见，科室负责人初审，送公司分管领导审核，报总经理审定；需报董事长审批的材料，经总经理审定后报董事长审批，如此类推。

四、简化财务审批程序。进一步优化一般公司资金拨款流程，压减各拨款环节工作时限。既强调资金“一支笔”审批，又给各科室和分管领导一定的开支权限：科室单项开支300元以下的由科室科长审核后财务即可先行支付；单项开支1000元以下的由公司分管领导签字后财务即可先行支付；单项开支1000-10000元的必须由总经理签字审批，单项开支10000元以上的由总经理签字后报董事长审批。科长、分管领导审签财务先行支付的资金每周由财务分类汇总报送总经理、董事长，总经理、董事长在汇总表上审批。

五、实行限时办结制度。

（一）公文流转审批：一般性公文在一个科室流转会签必须在1个工作日内完成，重要、复杂需要会商的公文在一个科室内限3个工作日完成。

（二）合同协议审查：①单位内部合同相关科室和分管领导审查必须在1个工作日内完成；②土建工程施工合同、固定资产购置合同的技术、价格审查科室不得超过3个工作日，相关会签科室不得超1个工作日；③建设工程勘察、设计、环境评价、安全评价、可行性研究等前期工作的合同审查主管科室审查不得超过5个工作日，关会签科室不得超过2个工作日；④合资合作、股权转让、资产重组、收购、转让、融资租赁、发行股票、债券等对外融资类合同主管科室审查不得超过10个工作日，其他相关会签科室不得超过3个工作日。

（三）财务资金拨付：1万元以下的资金领导签字后当日即付；1万元以上10万元以下的资金领导签字后与收款方衔接支付时间，在资金允许的情况下5个工作日内支付；10万元以上的资金按公司财务资金调度计划进行支付；对于抢险、救灾、突发公共事件以及公司主要领导要求紧急拨付的资金，加快拨款速度，在4小时内完成资金拨付。

六、加强跟踪督办。指定由公司办公室负责各项业务的督办工作，确保各项业务有序高效运作。

通过进一步简政放权、简化办事程序，提高工作效能和办事效率，确保监督到位、管理规范，形成有效的约束机制。

杨学焱

**第四篇：让政务服务更高效 让群众办事更方便**

让政务服务更高效 让群众办事更方便

为全力打造社会满意的行政服务大厅，大力响应我市“深入开展干部作风整治”活动，切实加强政务服务工作，提升政务服务水平，市行政服务中心不断挖掘行政服务新理念，在开展各项工作中始终坚持“让政务服务更高效，让群众办事更方便！”的目标，不断突破传统理念，努力在“转变”中求突破，大力开创服务新理念，打造服务新局面。

抓好两个结合，力求工作实效。

中心以开展干部作风整治活动为契机，转变工作观念、提升服务质量，坚持做到“二个结合”，即与争创“星级窗口”和争创“星级个人”相结合，力求工作作风建设有明显进步，窗口工作人员整体素质有明显提高；与强化内部管理相结合，窗口服务水平明显提升。

中心自组建以来，一直着力于完善和贯彻执行中心运行相关规章制度。按照规范化、制度化的要求，结合中心工作实际，进一步加强了《瑞昌市行政服务中心窗口工作人员岗位责任制》、《瑞昌市行政服务中心服务承诺制度》、、《瑞昌市行政服务中心办件操作规范》等规章制度的落实和执行。中心自运行以来，未接到过因工作人员业务不熟练、办件不规范、服务不到位而导致的投诉。

提升服务效能是行政服务大厅生存的基础，我中心从规范窗口业务程序着手，提高办事效率。从每一事项的审批依据、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据6个方面进行规范，努力做到法律法规依据充分，办事程序简便，申报材料规范，承诺时限尽可

能缩短，并进一步简化办事程序，减少申报材料，压缩承诺时限，从而提高办事效率，方便企业和人民群众办事。中心自2024年以来，共对71项审批事项进行了流程精简再造，占驻厅审批事项的二分之一强，缩短了办事时限，做到了即办件当场办结率百分百，承诺件办结时限平均只有法定时限的一半。

行政服务大厅的目的是为了让权力在阳光下运行，“廉洁、规范、高效、便民”是行政服务中心的宗旨。中心进一步规范行政行为，实行挂牌上岗制度，明确窗口的岗位职责，工作人员都能够严格履职，没有出现其他问题。同时，按照行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的要求，全面推行依法行政，进一步理清了工作职能。各项工作严格按照规定程序和要求办理，并可在中心网站上查看申办事项的实时办理情况；对于各项收费项目，都以多种形式进行公示，做到收费标准和票据完全符合要求，杜绝行政不作为、服务乱收费现象。

行政服务大厅是一个政务运行的平台，就如同一个给市民提供生活便利的大超市，只有品类齐全，服务贴心，才能满足群众需求。中心加大业务进驻力度，强力推进“两集中两到位”工作，完善中心服务功能。目前，已有28个部门单位在市行政服务大厅设立窗口，进驻行政许可（审批）事项157项，做到工作人员到位、窗口授权到位、业务进驻到位、办事程序规范到位。据统计，中心今年受理行政许可（审批）申请月均752件，提前办结率达98.8%。

强化三大举措 打造便民利民服务大厅

结合“干部作风整治”活动，实行窗口信息政务公开，落实“首

问负责制”、“服务承诺制”、“限时办结制”等效能建设制度，提高办事效率，切实做到措施便民化、工作实效化、服务优质化，着力打造行政服务绿色通道。一是充分利用中心门户网站进行各项信息发布工作，并在大厅安置有专用电脑信息查询导航机，维护群众知情权；二是在大厅设立咨询服务岗位，安排值日人员负责答复业务咨询及业务导办；三是实行非国家法定工作时间预约服务制度，将原来的“5+2”工作制拓展为全天候式的“永不关门”的行政服务大厅，极大地方便了那些因特殊原因急需办事的市民和企业。

增强“三个意识”，全面提高窗口工作人员素质。

1、增强责任意识。坚决防止和纠正行政服务工作不作为、不负责任、执法不严，甚至放纵违法等问题。

2、增强服务意识。牢固树立方便群众办事的观念，进一步落实信息公开制度和便民利民措施，主动接受社会各界的监督，让权力在阳光下运行，有效解决群众反映强烈的突出问题，努力为群众提供优质高效的服务。

3、增强争先创优意识。中心认真执行“星级窗口”和“星级个人”考核方案，按照方案进行双月考核，每两个月评选一次“五星级窗口工作人员”、“五星级服务窗口”，并以宣传栏的形式进行张榜公布，极大地激励着窗口及窗口工作人员评先积极性，创先争优气氛浓厚。

**第五篇：心系群众、服务基层实施方案**

马家塔村“心系群众、服务基层”

活动实施方案

为结合学习实践科学发展观活动整改落实阶段工作，深化拓展“讲党性、重品行、作表率”活动，开展“心系群众、服务基层”活动提出如下实施方案：

一、活动主题：“心系群众、服务基层”。

二、参与人员：村干部。

三、活动方式：村干部干部每人定点联系2--3个社，通过定点联系、集中调研、不定期走访、解决实际问题等，由点扩面，全面推动联系和服务基层制度的完善和建立。

四、活动目标 ：把社联系点作为深入基层、服务群众的重要平台，多做基层希望做的事。通过认真听取群众呼声，了解群众对组织工作的期盼，发现和总结基层创造的有效经验。通过帮助困难党员和群众解决实际问题，进一步建立健全党内关怀和帮扶机制，增强党组织对党员的凝聚力。通过听取来访党员和群众的意见与诉求，认真解决问题、化解矛盾，以公道正派、可亲可敬的形象赢得干部群众的信任。重点目标为：

1、培养一名以上青年入党积极分子。针对入党积极分子后备队伍源头不足、年龄和文化结构不合理等问题，在联系点，直接联系并协助支部培养1名以上35岁以下、高中以上文化的入党积极分子。

2、解决一个以上突出问题。在调查研究的基础上，立足于服务和促进科学发展，帮助联系点解决一个以上反映比较突出的问题。同时建立结对帮扶机制，包括帮扶党员创业就业、帮助困难群众解决生产生活上存在的实际问题、关心留守儿童、帮助孤儿就学等。

五、活动要求

1、高度重视，统一认识。要把“心系群众、服务基层”活动作为提高组织工作群众满意度的有效途径，实现自身科学发展难题的重大机遇，不断把活动引向深入。

2、统筹安排，务求实效。要把“心系群众、服务基层”活动作为村党委深化拓展“讲党性、重品行、作表率”活动的重要内容之一，作为深入学习实践科学发展观活动整改落实阶段的重要载体之一，带着问题下基层、带着感情解难题、带着责任抓创新，广交一批基层群众朋友、听取一批群众意见建议、解决一批生产生活问题、总结一批基层先进典型，促进问题在一线解决、民情在一线了解、作风在一线转变，确保取得实实在在的成效。

3、真抓实干，树好形象。集中在联系点上调研时间不少于一周，此外每两个月要下到联系点一次，每月与联系点和服务对象联系不少于2次。

马家塔村党支部 2024年5月25日

马家塔村“心系群众、服务基层”

活动实施方案

马家塔村党支部 2024年5月

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找