

资府办函〔2016〕24号

资阳市人民政府办公室

关于印发资阳市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，开发区管委会，天府新区资阳管委会，市政府各部门：

《资阳市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案》已经市政府同意，现印发你们，请认真组织实施。

资阳市人民政府办公室

2016年3月2日

资阳市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案

近年来，我市认真贯彻落实省委、省政府关于简政放权、放管结合、优化服务的决策部署，持续深入推进政务服务改革，公布了全市便民服务事项指导目录，在优化公共服务流程、创新公共服务方式、提高服务质量和效率方面取得了明显成效，但“办证多、程序繁、办事难”现象仍然大量存在，不利于基层群众办事创业。为贯彻落实《四川省人民政府办公厅关于印发四川省简化优化公共服务流程方便基层群众办事

创业工作方案的通知》（川办函〔2016〕11号）精神，全面清理公共服务事项，简化优化服务流程，为群众提供公平、可及的公共服务，激发创新创业活力，结合我市实际，制定如下工作方案。

一、工作任务

此次清理规范的公共服务事项是指公民、法人或其他组织办理相关事项时，需政府及所属部门（单位）提供或政府有责任提供的公共服务事项，以及由政府出资或补贴，企业面向公民、法人或其他组织提供的公共服务事项，主要包括有关政策支持、法律和信息咨询、就业技能培训、公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障、文化体育、民政救助、扶贫脱贫、年审年检、资格证明、转报等与群众、企业生产生活密切相关的事项。已列入市、县两级行政许可目录内的事项，业务指导、权益维护、纠纷调解等不具备申请、办理、出具相关办理结果的事项以及针对行政、事业单位工作人员的行政管理、考核处罚、教育培训等内部事项不列入清理范围。

（一）清理编制公共服务事项目录。根据省政府统一部署，省直有关部门是清理编制公共服务事项目录、简化优化服务流程的责任主体。市级相关部门要积极配合省级业务主管部门，根据法律法规规定，结合编制权力清单、责任清单、规范政务服务行为等工作，在全面梳理市本级公共服务事项的同时，负责清理本系统县（市、区）公共服务事项，并对本系统内相关国有企事业单位、中介服务机构提供的公共服务事项进行全面梳理，特别要以创新创业需求为导向，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、民政救助、扶贫脱贫等与群众日常生产生活密切相关的公共服务事项，编制公共服务事项目录，逐项列明事项名称、实施层级、设定依据、办理条件、共同服务部门、服务对象等。

（二）简化优化公共服务事项和流程。市级有关部门要在积极配合省级业务主管部门全面清理编制公共服务事项目录基础上，对凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。要着力砍掉一批无谓的证明和繁琐的手续，经办部门可通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不得要求申请人提供证明材料；确需申请人提供的证明，要严格论证，广泛听取各方面意见，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。要结合全省行政许可事项办事指南规范工作，对我市所有公共服务事项逐项编制办事指南、格式文本、示范文本，列明办理依据、受理单位、基本流程、申请材料及常见错误示例、收费标准及依据、办理时限、咨询方式等内容，减少办事环节，缩短办理时限。

（三）全面公开并进驻政务服务中心。各县（市、区）、市级有关部门要采用在门户网站设立专栏、印发宣传手册等群众喜闻乐见的方式，公布经审定后的公共服务事项目录和办事指南，并同步集成公开关于创业就业的政策支持、政策解读、法律和信息咨询等内容。各县（市、区）要积极推动本级政务服务中心功能转型升级，结合“应进必进”目录编制的同时，积极推动本级公共服务事项进驻政务服务大厅，以“一窗进出”为目标，探索建立公共服务综合窗口，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的公共服务。

二、工作措施

（一）推进服务方式创新。各县（市、区）、市级有关部门要切实发挥政务服务大厅的服务功能，推行公共服务一次受理、一次告知、一表全流程通用等，高效规范办理公共服务事项，努力使群众办事更顺畅便捷。各县（市、区）政府要加强政务服务中心场地、人员、经费等保障，不断拓展政务服务方式，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务。各县（市、区）政务服务中心要积极指导乡（镇、街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站开展相关公共服务事项进驻工作，要充分运用“互联网+”推动公共服务事项窗口前移、重心下移，消除“中梗阻”，打通群众办事“最后一公里”。

（二）推进部门间信息共享和业务协同。加强统筹协调，强化配合协作，以行政权力依法规范公开运行平台为基础，依托省级政务云平台，整合各地、各有关部门公共服务信息资源，构建全市公共服务数据交换平台，加快推动跨部门、跨区域、跨行业信息网上互通共享、校验核对。大力推广“互联网+公共服务”，促进经办部门公共服务相互衔接，变“群众来回跑”为“部门协同办”，着力解决办事慢、程序繁等问题，为群众提供更加便捷高效的服务。

（三）推进网上办理和网上咨询。依托全市电子政务大厅，推进线上线下政务服务大厅建设，逐步构建实体政务服务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式有机统一的平台。有条件的地方，可在政务服务大厅设立公共服务办事区域，

推动实体大厅向网上办事大厅延伸。凡具备网上办理条件的公共服务事项，都要推广网上受理、网上办理、网上反馈，实现办理进度和办理结果网上实时查询；暂不具备网上办理条件的事项，要通过多种方式提供全程在线咨询服务，避免群众“反复跑路”。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地、各有关部门要深刻认识全面清理公共服务事项、简化优化公共服务流程的重要性和必要性，加强组织领导，切实把各项工作任务落到实处。市级有关部门要积极配合省级业务主管部门开展公共服务事项的清理优化工作，着力简化优化办事流程，并主动对接省级相关部门任务安排和时间进度要求，切实加强对本行业、本系统的指导和督促，针对问题拿出具体解决方案，成熟一个、推出一个、实施一个。各县（市、区）人民政府要加强对本地区简化优化公共服务工作的统筹协调，建立相应工作机制，配合市级有关部门抓好落实，并积极探索创新服务方式。各县（市、区）要将本地的工作方案，于2016年3月30日前报市政府推进职能转变协调小组。

（二）加强作风建设。各地、各有关部门要严格按照“三严三实”要求，从群众利益出发，建立健全服务规则，加强业务指导培训，提升运用新技术、新方法为民服务的能力。严格落实首问负责制、限时办结制和责任追究制“三项制度”，进一步提高服务意识。定期开展督导检查，加大问责追责力度，大力整治群众反映强烈的庸懒散浮拖、推诿扯皮、敷衍塞责、态度生硬以及不作为、慢作为等问题。进一步加大效能评估和监督考核力度，市政府将此项工作的落实情况列入今年对县（市、区）政府和市

级各部门的目标考核。积极依托行政审批电子监察平台，推行公共服务网上实时监测，确保服务过程可考核、有追踪、受监督。切实发挥行政效能投诉中心作用，及时处理群众反映的问题。

（三）落实工作责任。各地、各有关部门要把简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业摆到突出位置，主动作为、相互协同，明确责任分工，切实抓好各项工作任务落实。面向群众提供公共服务的国有企事业单位及中介服务机构，也要按照本通知要求，切实改进工作，不断加强服务，相关行业主管部门要对其加强指导和监督。

（四）营造良好氛围。各地、各有关部门要加强舆论引导，广泛宣传简化优化公共服务的具体内容、政策措施和实际效果，为深入推进优化公共服务、转变政府职能工作营造良好的社会和舆论环境。要积极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。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，及时了解群众需求，主动回应社会关切。