

索引号:	11220000013544357T/2016-00952	分类:	综合业务、办事服务;通知
发文机关:	吉林省人民政府办公厅	成文日期:	2016 年 02 月 02 日
标题:	吉林省人民政府办公厅关于印发吉林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(吉政办发〔2016〕6号)		
发文字号:	吉政办发〔2016〕6号	发布日期:	2016 年 02 月 03 日

**吉林省人民政府办公厅关于印发
吉林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**

吉政办发〔2016〕6号

各市（州）人民政府，长白山管委会，各县（市）人民政府，省政府各厅委办、各直属机构：

现将《吉林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》印发给你们，请认真贯彻执行。

吉林省人民政府办公厅

2016年2月2日

**吉林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**

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）要求，加快转变政府职能，进一步推动大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力，为企业和群众提供优质高效便捷的公共服务，经省政府同意，现结合我省实际，就简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业有关事项制定如下工作方案：

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，按照中央“四个全面”战略布局，以省委“三个五”发展战略为统领，认真落实党中央、国务院和省委、省政府关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进的部署，坚持问题导向，创新工作思路，综合施策、标本兼治、立行立改，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，不断提升公共服务水平和群众满意度。

——服务便民利民。简化办事环节和手续，优化公共服务流程，明确标准和时限，强化服务意识，丰富服务内容，拓展服务渠道，创新服务方式，提高服务质量，让群众办事更方便、创业更顺畅。

——办事依法依规。严格遵循法律、法规，善于运用法治思维法治方式，规范公共服务事项办理程序，限制自由裁量权，维护群众合法权益，推进公共服务制度化、规范化。

——信息公开透明。全面公开公共服务事项，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查，切实保障群众的知情权、参与权和监督权。

——数据开放共享。加快推进“互联网+公共服务”，运用大数据等现代信息技术，强化部门协同联动，打破信息孤岛，推动信息互联互通、开放共享，提升公共服务整体效能。

二、主要任务

（一）全面梳理公共服务事项。各地区、各部门要根据法律、法规规定，结合编制权力清单、责任清单、负面清单以及规范行政审批行为等相关工作，对本地区、本部门以及相关国有企事业单位、中介服务机构的公共服务事项进行全面梳理，摸清底数，列出公共服务事项清单。省直各部门要组织制定本系统规范统一的公共服务事项标准名录，指导本系统做好清理工作，切实做到全省公共服务事项标准化、规范化。列出的清单报同级政府推进职能转变协调小组汇总审议并报请本级政府批准。经批准实行的公共服务事项目录，凡有调整的，须按程序报本级政府推进职能转变协调小组批准。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、扶贫脱贫以及供水、供电、供气、供暖、交通、通讯等与群众日常生活密切相关的公共服务事项。

（二）公开公共服务目录和指南。各地区、各部门要对所有公共服务事项逐项编制办事指南，列明办理依据、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。其中，办理依据和收费依据及标准要具体到法律、法规及规范性文件的全称和条款内容；基本流程要清晰、简捷、易懂，便于办理；申请材料要明了、具体、规范，不能以“其他”替代；示范文本要列举一项具体案例。公共服务事项目录和办事指南等须通过政府网站、宣传手册等形式向社会公开。发生调整的公共服务事项，要在上述载体发布公告，同时对调整后的目录和办事指南做出更新并向社会公开。

（三）坚决砍掉各类无谓的证明和繁琐的手续。各地区、各部门对所有公共服务事项要逐项列出需要提供的证明和盖章环节及法律、法规依据。凡没有

法律、法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。确需申请人提供的证明，要严格论证，广泛听取各方面意见，并报本级推进职能转变协调小组审定后作出明确规定，必要时履行公开听证程序。办事部门可通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不得要求申请人提供证明材料。各地区、各部门从实际出发，本着便民利民的原则，积极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。

（四）大力推进办事流程简化优化和服务方式创新。最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，改进服务质量。充分发挥各级政府政务大厅的主体作用，强化对部门办事大厅的监管，构筑方便基层群众办事创业的规范统一的服务平台。鼓励支持各地区改扩建政务大厅，提高容纳能力，加快功能升级，推动公共服务事项进驻。各级政务大厅对进驻的公共服务事项，要以“一口受理、合作协办、一口办结”模式，合理设置服务窗口；现有的办事大厅要创新服务方式，探索将分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的公共服务。建立健全首问负责、一次性告知、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、自助办理、同城通办、委托代办等服务，消除“中梗阻”，打通群众办事“最后一公里”。

（五）加快推进网上办理和网上咨询。推动实体政务大厅向网上办事大厅延伸，逐步将公共服务事项纳入“吉林政务服务网”，加快推进跨部门、跨区域、跨行业涉及公共服务事项的信息互通共享、校验核对，促进办事部门公共服务相互衔接，变“群众奔波”为“信息跑腿”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，从源头上避免各类“奇葩证明”“循环证明”等现象，为群众提供更加人性化的服务。凡具备网上办理条件的事项，都要推广实行网上受理、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，及时解答申请人疑问。逐步构建实体政务大厅、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，为群众提供方便快捷的多样化服务。

（六）探索推行公共服务“一号通”。提升公共服务整体效能，探索整合各类政务服务、便民服务专线，逐步形成覆盖全省链接政府各部门和国有企事业单位的集政务服务、公共服务、社会服务为一体的“惠民通热线”，积极为群众提供电话、网络等多样化新媒体信息政策咨询、社会管理服务和便民、利民服务，更好地满足企业及办事群众的服务需求。

（七）加强服务能力建设和作风建设。各地区、各部门要践行“三严三实”要求，从群众利益出发，设身处地为群众着想，建立健全服务规则，提升运用新技术新方法为民服务的能力。定期开展督导检查，加大问责追责力度，对存在问题的地方和单位及时督促整改，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。加大效能评估和监督考核力度，探索运用网上监督系统，确保服

务过程可考核、有追踪、受监督。发挥群众监督和舆论监督作用，畅通群众投诉举报渠道，完善举报受理、处理和反馈制度，及时解决群众反映的问题。

三、工作要求

（一）尽快推出新举措。各地区、各部门要立足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。各市（州）政府、长白山管委会及各扩权强县试点市政府要按照本通知要求，制定简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业的工作方案，于2016年3月底前报省政府推进职能转变协调小组。

（二）回应关切促服务。各地区、各部门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）协同推动抓落实。各地区、各部门要切实增强责任感和紧迫感，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，持续下功夫，力求新成效。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，也要按照本方案要求，切实改进工作，不断优化服务，相关行业主管部门要加强指导和监督。

附件：[省政府简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业任务分工及时间安排表](#)