

郑州市中原区教育局文件

中原教体〔2016〕66号

关于印发《中原区教育局简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作实施方案》的通知

局机关各科室、二级机构:

现将《中原区教育局简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

中原区教育局

2016年6月13日

中原区教育局 简化优化公共服务流程方便基层群众办事 创业工作实施方案

为简化优化公共服务流程，方便基层群众办事创业，根据《郑州市中原区人民政府办公室关于印发中原区简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作实施方案的通知》（中原政办〔2016〕13号）精神，结合我局实际，制定本方案。

一、指导思想

全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会以及省委、市委经济工作会议精神，按照省、市、区政府关于简政放权、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。

二、基本原则

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）数据开放共享

加快推进“互联网+公共服务”，运用大数据等现代化信息技术，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。

三、工作任务及职责分工

主要是对相关科室正在行使的政策支持、法律和信息咨询、开具相关证明，公共教育，文化体育等便民利民服务事项的工作流程进行优化简化、清理规范。

（一）健全并公开公共服务事项清单

1. 编制相关科室的公共服务事项目录。清理规范科室在行政权责清单中基本公共服务事项和责任清单的基础上查漏补缺，做到不漏项、不留死角。新梳理出的公共服务事项，逐项列出公共服务事项的项目名称、权责类别、实施依据、承办科室等，与原列入行政权责清单的基本公共服务事项一并形成本科室的公共服务事项目录。

牵头科室：局政务服务改革管理办公室

责任科室：相关科室

2. 编制办事指南并公布公共服务事项清单。相关科室对照公共服务事项目录，逐项编制办事指南，重点列明事项名称、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、承诺办理时限、咨询方式、联系方式等内容，并细化到每个环节。

牵头科室：局政务服务改革管理办公室

责任科室：相关科室

(二) 优化简化公共服务流程

1. 坚决砍掉各类不必要的证明和繁琐的手续。按照《郑州市人民政府关于取消民生服务事项中繁文缛节和不必要证明的通知》(郑政〔2015〕44号)规定，持续取消各类繁文缛节和不必要证明。凡是没有法律法规依据的，通过部门之间发函、信息共享等方式可以核实的，减轻工作负担或转嫁责任风险的，有效证照能够证明相关信息的，相关证明材料、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，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。

牵头科室：局政务服务改革管理办公室

责任科室：相关科室

2. 探索推行“容缺审批”。对事先确实无法核实的材料，由公共服务部门告知申请人应当符合的条件和虚假承诺应负的责任，申请人知晓并书面承诺符合相关条件，经公示后，办事部门先予以办理，再加强相应事后核查与监管，进一步减少由申请人

提供的证明材料，提高办事效率。

牵头科室：局政务服务改革管理办公室

责任科室：相关科室

3. 进一步简化优化办事流程，缩减公共服务办理时限。推行公共服务承诺办结制，除法律法规有特殊规定的事项外（现场检查、技术核查、公示等），原则上所有事项承诺办结时限控制在“1、3、7”个工作日内。建立健全公共服务事项预登记、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、免费代办等服务，积极为群众办好事，让群众好办事。

牵头科室：局政务服务改革管理办公室

责任科室：相关科室

（三）积极推行“互联网+公共服务”

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。

牵头科室：局政务服务改革管理办公室

责任科室：相关科室

四、工作步骤

第一阶段：清理规范科室自查及自行拟定公共服务事项清单
(2016年6月12日)

1. 全面梳理公共服务事项。各清理规范根据法律、法规、规章和相关政策等规定，对本单位公共服务事项全面梳理后分类整理，认真填写《基本公共服务事项总表》和分项表。其中对已列入我局行政权责清单的基本公共服务事项，清理规范单位应当再次审查原行政权责分项表的内容，并完善办事流程图和服务承诺。经再次审查，原行政权责分项表内容不需要调整且办事流程图（服务承诺）等填写内容齐全的，不需重新填写行政权责分项表。原行政权责分项表内容需调整的或者办事流程图（服务承诺）等内容需要补充完善的，行政权责分项表应当重新填写，调整部分和补充完善部分应着重标明。

2. 编制办事指南。各清理规范科室对照清理形成的《基本公共服务事项总表》和分项表，对本科室所有公共服务事项逐项编制《公共服务事项办事指南》。

3. 清理规范单位内部法制审核、集体研究，确定编制成果，形成自查报告。并将基本公共服务事项总表、分项表、办事流程图、服务承诺、办事指南，连同电子版一并报送行政审批科。

第二阶段:集中审核阶段(2016年6月13日)

局政务服务改革管理办公室组织对清理规范单位的公共服务事项目录和办事指南进行审核确认，提出修改完善意见，反馈至各清理规范科室，并上报区政务服务改革管理办公室。

五、组织保障

（一）加强组织领导

各相关科室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。重点针对群众反映强烈的公共服务问题，认真查找本辖区、本科室现行公共服务流程存在的不足，找准症结，尽快整改，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）加强统筹协调

局政务服务改革管理办公室要强化简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作的统筹协调，解决跨部门跨领域的有关问题。各相关科室要牢固树立大局意识和全局观念，主动作为、密切协作、协调联动、相互借鉴，勇于探索创新，敢于率先突破，持续下功夫，力求新成效。

（三）加强督导检查

各相关科室要践行“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。要将简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作开展情况作为重点治理问题，纳入我局懒政怠政为官不为问题专项治理活动，定期开展督导检查，加大追责力度，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“不敢为”、“不会为”和“不想为”等现象。要加大效能评估和监督考核力度，充分运用网上监督系统，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，办事群众可以现场或在线评

价。要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。

中原区教育局

2016年6月13日