

# 丰台区人民政府办公室文件

丰政办发〔2016〕23号

---

## 北京市丰台区人民政府办公室关于印发 《丰台区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

各街道办事处、乡镇政府，区政府各委、办、局，各区属机构：

经区政府同意，现将《丰台区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。

北京市丰台区人民政府办公室

2016年7月18日

# 丰台区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）和《北京市人民政府办公厅关于印发〈北京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》（京政办发〔2016〕15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，努力为基层群众提供公平、可及的服务，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，结合本区实际，制定本方案。

本方案所称公共服务，是指政府工作部门、国有企事业单位和中介服务机构承担的直接面向基层群众、与群众办事创业和生产生活密切相关的管理、服务事项。

## 一、总体要求和基本原则

全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会精神，按照国务院和北京市关于简政放权、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。

坚持服务便民利民。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。

坚持办事依法依规。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。

坚持信息公开透明。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。

坚持数据开放共享。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，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）着力打造便民利民的政务服务体系**

1. 各部门要在编制权力清单、责任清单的基础上全面梳理并公布本部门承担的公共服务事项，列出目录并实行动态调整。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、医疗卫生、劳动就业、社会保障、住房保障、文化体育等与群众日常生产生活密切相关的公共服务

事项。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。公共服务事项目录和办事指南等要通过政府网站、宣传手册等渠道向社会公布。(区政府各部门按职责分工分别负责)

2. 推进政务服务体系建设,组建区级政务服务中心,积极推动公共服务事项进驻并实行统一编码管理。进一步优化服务流程,实行“一个窗口”受理、“一站式”办理等工作模式,健全完善首席代表制、限时审批制、并联办理制、审批时限预警制、重大项目分级协调督办制等工作机制,减少办事环节、缩短办理时限,不断提升服务质量和效率。(区发展改革委、区政府各部门按职责分工分别负责)

3. 加快建设全区统一的审批信息化系统,实现审批信息化系统与市政务服务大厅之间、区级政务服务机构与区政府审批部门之间网络互联互通。扎实推进网上办事大厅建设,实现网上咨询、预约、申报、预审、审批、进展查询、违规预警和结果反馈等功能。(区经济信息化委、区发展改革委、区政府各部门按职责分工分别负责)

4. 强化区、乡镇(街道)政务服务和村(社区)便民服务体系建设,探索建立就近办理、全区通办等工作机制,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”,着力提高服务基层和群众的能力。(区

发展改革委、乡镇、街道按职责分工分别负责)

## (二) 切实强化公共服务规范管理工作

1. 制定实施清理规范各类证件、执照及证明的工作方案。按照市编办工作部署，以方便群众办事为原则，进一步精简证明事项，凡属于行政机关、国有企事业单位内部管理事项或应由行政机关、国有企事业单位调查核实的事项，不得要求申请人提供证明材料；对于功能相似相近的证件、执照和证明，原则上要予以优化整合；对于面向基层、量大面广、由基层管理更为方便有效的证件、执照和证明，原则上要下放基层管理。(区编办、区政府各部门按职责分工分别负责)

2. 积极运用现代信息技术，加强与市级“证照库”“法人一证通”平台的沟通，促进区政府各部门间信息共享，减少重复报送和“循环证明”(区经济信息化委牵头负责)。办事部门可通过与其他部门信息共享方式获取相关信息的，不得要求申请人提供证明材料；其他部门办理的相关证件、文件可说明或证明相关情况的，不得要求申请人提供相关证明材料。(区政府各部门按职责分工分别负责)

3. 聚焦大众创业万众创新、企业投资经营和便民利民服务，按照市政府审改办工作部署，进一步精简行政审批事项，规范行政审批行为，并结合实际探索推行申请人书面承诺和公示制度。(区编办、区政府各部门按职责分工分别负责)

4. 按照市政府审改办工作部署，严格清理规范各类中介服务，

切实减轻企业和基层群众办事创业负担。（区编办、区政府各部门按职责分工分别负责）

5. 加强事中事后监管，进一步完善常态化监管机制，创新监管方式，构建政府监管、行业自律、社会监督等有机结合的综合监管体系。（区编办、区政府各部门按职责分工分别负责）

### （三）加快优化完善重点民生领域公共服务管理

1. 按照市流动人员人事档案管理服务办法，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。建立健全人才档案公共管理服务“一体化”运行模式，推动档案管理工作实现“一点登记、多点服务”，提升规范化、标准化水平。（区人力社保局牵头负责）

2. 做好非本市户籍适龄儿童、少年入学服务管理工作。按照市教委研究制定的非本市户籍适龄儿童、少年接受义务教育证明证件材料审核工作指导意见，制定公布本区实施细则，并建立非本市户籍适龄儿童、少年接受义务教育证明证件材料的联合审核机制。（区教委牵头负责）

3. 每年及时公布本行政区域内义务教育学校（含民办学校）的学校性质、办学规模、经费来源、服务片区、招生计划及接收学生情况等信息。全区使用统一的小学和初中入学服务系统，对每一名学生的入学途径和方式进行全程记录，教育行政主管部门依据权限进行查询，并做好相关监控工作。（区教委牵头负责）

4. 畅通群众诉求表达渠道，通过市非紧急救助综合服务平台

台 12345 便民热线、城市环境热线 96005 等，及时准确了解基层群众公共服务需求。区政府各部门要将群众反映强烈的公共服务“堵点”“痛点”“难点”作为改进工作、优化服务的着力点和突破口，主动回应，一事一结，努力提升为民服务能力。（区城市管理指挥中心、区信访办、区政府各部门按职责分工分别负责）

### 三、组织保障

（一）加强组织领导。各部门要高度重视、大力推进简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作，建立健全一把手负总责、分管领导具体负责的工作机制，明确专门责任部门和人员，制定具体措施，确保各项任务落到实处。各部门要按照本方案精神，结合实际抓紧研究制定简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业的具体工作方案，于 2016 年 7 月底前报区编办。

（二）加强改革创新。各部门要强化协同配合，及时了解群众需求，汲取群众智慧，大胆探索创新，尽快推出相关举措；同时主动回应社会关切，接受社会监督。相关行业主管部门要加强监督指导，督促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，按照本方案要求切实改进工作、优化服务。

（三）加强监督考评。对各有关部门和单位开展简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业的工作情况，定期进行督导检查，加大问责追责力度，及时督促有关部门和单位整改，着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。

---

抄送：区委各部、委、室，区人大办、政协办，区法院、检察院，区  
群团组织。

---

北京市丰台区人民政府办公室

2016年7月18日印发

---