

德发〔2010〕4号

中共德州市委德州市人民政府
关于在全市党政机关和党员干部中
开展“高效服务、高效落实年”活动的
实施意见

(2010年2月9日)

为深入贯彻党的十七届四中全会精神，切实转变作风，提升服务质量，狠抓工作落实，推动科学发展，促进社会和谐，市委、市政府决定，2010年在全市党政机关和党员干部中开展“高效服务、高效落实年”活动，现提出如下实施意见。

一、总体要求

以党的十七届四中全会精神为指导，以科学发展观为统领，以“提升境界、提高效率、创优环境、强化执行”为主题，以健全便民服务体系、推动工作落实为重点，进一步提升服务群众、

服务企业、服务基层水平，着力提高工作执行力，以最快的速度、最好的质量、最高的效益推动全市科学发展再上新水平，为建设区域经济文化高地提供有力保障。

二、活动主体

全市各级党的机关、国家机关、人民团体和具有公共服务职能的企事业单位及其工作人员，重点是各级党政领导机关、执纪执法部门、行政管理部门和窗口服务单位。

三、目标任务

机关工作的主旨就是服务，关键在于落实，核心则是高效。要通过开展“高效服务、高效落实年”活动，实现“五个明显增强”的目标。

（一）科学发展的创新力明显增强。进一步提高战略思维、辩证思维和创新思维能力，坚持解放思想，强化理论武装，把握发展规律，创新发展模式，转变发展方式，破解发展难题，切实把深入学习实践科学发展观活动激发出来的政治热情和进取精神转化为保持经济平稳较快发展的动力。

（二）服务发展的保障力明显增强。坚持以人为本、效率优先的原则，提升服务理念、整合服务资源、健全服务平台、优化服务流程。畅通社情民意诉求渠道，抓好信访维稳和公共安全监管，促进社会和谐稳定；转变机关作风，加大纠风治乱力度，为群众、企业和基层排忧解难。

（三）攻坚克难的意志力明显增强。牢固树立“等不起”的紧迫感、“慢不得”的危机感、“坐不住”的责任感，以对党和人

民事业的强烈责任心，以不达目的决不罢休的锐意进取心，锤炼意志、迎难而上，加压奋进、争创一流。

（四）狠抓落实的执行力明显增强。围绕市委、市政府决策部署，尤其是重大项目建设、基础设施建设、城乡一体化建设、中心城区建设和民心工程建设等，高点定位、树立标杆，细化分工、强化督导，着力落实、务求实效。

（五）干部队伍的战斗力明显增强。教育和引导广大党员干部坚持科学发展观和正确政绩观，转变工作作风；切实加强学习型组织建设，提高素质，提升能力；健全监督约束机制，增强党员干部拒腐防变能力；完善干部教育激励机制和考核评价机制，不断提高执政水平。

四、着力解决的突出问题

（一）着力解决境界不高的问题。增强宗旨观念和执政为民的自觉性，纠正大局观念不强，单纯从地方利益、团体利益、局部利益和眼前利益出发谋划工作的现象，解决责任意识不强，精神萎靡、不思进取，怕冒风险、怕担责任的问题。

（二）着力解决职责不清的问题。明确工作目标、任务、标准、时限，细化分工、到岗到人，使人人肩上有担子、件件工作有着落，解决玩忽职守、敷衍塞责、推诿扯皮、得过且过、在其位不谋其政的问题。

（三）着力解决执行不力的问题。围绕提高组织纪律性，加强监督检查，坚决杜绝有令不行、有禁不止，坚决克服“上有政策、下有对策”，坚持立足实际，勇于开拓创新，理顺体制机制，

改进方式方法，解决无效劳动、重复劳动、内部消耗等问题。

（四）着力解决服务不好的问题。提高干部综合素质和能力，解决政策研究不透、专业知识不足、工作标准不高的问题；树立“主动服务、高效服务、优质服务”的理念，解决服务意识不强的问题；加强学习调研，求计于民、问政于民，提高服务水平，解决服务能力不强的问题；把管理寓于服务之中，全心全意、尽职尽责，把优质服务作为评价各项工作的重要标准，解决服务质量不高的问题。

（五）着力解决作风不实的问题。反对只追求形式，忽视实际效果，习惯于当“收发室”、“传声筒”；克服指导工作不深入，了解情况只靠打电话、看材料，情况不熟、问题不明；力戒总结成绩扬长避短，查找不足避重就轻，协作事项争功诿过。

（六）着力解决效率不高的问题。解决拖拖拉拉、慢慢腾腾，对上级安排的工作久拖不决的问题；强化效率意识，纠正只说不做，只定措施、不见行动，致使贻误工作、影响发展的行为。强化时间观念，各项工作都要提高速度、提高质量、提高效益。

五、工作措施

（一）集中开展学习讨论。3月底前，各级各部门各单位要结合自身职能和实际，开展集中学习讨论，深入学习党的十七届四中全会精神和中央、省委、市委重大决策部署，进一步解放思想、提升境界，总结以往工作成果，借鉴先进地区经验，集思广益，在“五个方面”下功夫讨论交流：如何提升思想境界、拓展发展思路；如何强化学习培训、提高素质能力；如何提高服务质

量、创优发展环境；如何创新体制机制、完善政策措施；如何转变工作作风、狠抓决策执行。各级各部门各单位要对学习讨论中形成的意见、建议进行认真梳理和深入分析，按照市委、市政府关于推进工作落实的要求，进一步明确全年工作任务，细化工作措施，落实责任分工，制定整改方案，并将任务分解落实到人，抓好落实。学习讨论方案和整改落实情况要及时报市优化发展环境领导小组办公室。

（二）健全便民服务体系。各级各部门各单位要认真落实市委、市政府关于加快推进全市便民服务体系建设的决策部署，通过健全完善便民服务体系，提升公共服务水平，优化发展环境，提高群众满意度。按照“公开、高效、便民、廉洁”的要求，以“服务群众、服务企业、服务基层”为主要内容，建立物理平台与网络平台互通互联机制，逐步建成纵向贯通市、县、乡、村，横向链接职能部门和窗口单位，覆盖全市城乡的“四级”便民服务体系，形成各级各部门各单位服务群众和企业的合力。服务群众方面，整合完善市、县政务服务中心功能，强化乡镇政府社会管理和公共服务职能，建立综合服务平台，在乡镇（街道）设立便民服务中心，在社区（村居）建立便民服务站，在有条件的自然村设立便民服务点，为群众提供一站式服务；服务企业方面，提高服务水平，规范行政行为，继续推进行政审批制度改革，精简和调整行政审批事项，逐步推行网上审批，凡是能够纳入政务服务中心办理的行政许可和服务事项一律纳入、集中办理；服务基层方面，加强基层组织建设，继续开展百企联百区、百局帮百

区“双百共建”活动，强化基层基础，推进基层民主，关心基层干部，加大对农村社区发展的帮扶力度。

（三）深入优化发展环境。巩固“机关效能建设年”、“服务企业发展年”活动成果，严格落实优化发展环境已有制度规定，特别是抓好政务公开、服务承诺、岗位责任、首问负责、一次告知、限时办结、集中办理和联审联办、责任追究、效能考评等九项基本制度的落实。积极推行涉企收费“一费制”改革，实行“首违不罚”和罚款会审、听证制度，落实涉企检查备案制度，推行涉企收费公示制度，完善涉企收费“一费制”改革的配套措施。继续下大气力解决影响机关效能、损害发展环境方面的突出问题，以及行政“不作为、慢作为、乱作为”等现象，加强经常性检查，实现明查暗访常态化、效能问责制度化，严肃查处违规违纪行为，打造优质高效的发展环境。

（四）切实转变工作作风。推行现场工作法，各级领导干部要带头转变作风，有计划地组织机关干部到基础差、发展慢、问题多的地方和单位结对帮扶，通过与基层和群众打交道，掌握第一手材料，研究解决工作中存在的问题，努力营造领导在一线指挥、干部在一线工作、业绩在一线创造、经验在一线总结、问题在一线解决的良好格局。健全完善领导干部调查研究制度，通过不断向基层和群众学习，全面掌握实际情况，了解社情民意，进一步提高解决实际问题、处置突发事件、推进工作落实的本领。进一步完善领导干部公开接访和定期下访制度，开展巡回下访、联合接访、挂牌接访，畅通信访渠道，引导群众依法理性表达合

理诉求、维护自身权益。改进文风会风，严格控制文件发放，严格控制会议规模、规格、数量和时间，提倡开短会、讲短话、发短文，重实践、重实干、重实效。

（五）认真抓好正反典型。充分发挥正反典型的教育作用，以正面典型引路，充分利用各种媒体和宣传手段，宣传“高效服务、高效落实年”活动的意义和内容，宣传各级各部门各单位的工作成果，及时推介好经验好做法，大力宣扬活动中涌现出来的先进单位和个人，使广大干部学有榜样、赶有目标，努力营造良好的舆论氛围。以反面典型警醒，充分发挥公共舆论的批评教育功能，利用新闻媒体和各类会议对一些反面典型进行公开曝光，认真查摆问题、深入分析原因，总结教训、鞭策后进、举一反三，促进干部知耻而进、转变作风，着力培植以“高效服务、高效落实”为核心理念的机关文化，激发党员干部的创造力、凝聚力和战斗力。

六、组织实施

“高效服务、高效落实年”活动实行党委、政府统一领导，市优化发展环境领导小组组织协调，纪检监察机关监督检查，市直部门各负其责的领导体制和工作机制。各级各部门各单位要周密部署、精心组织、务求实效。

（一）落实工作责任。各级各部门各单位要明确领导和办事机构，加强组织领导和协调推进。各级各部门各单位主要负责人是“高效服务、高效落实年”活动的第一责任人，班子成员要分工负责，形成“人人有其责、人人负其责、人人尽其责”的工

作格局。要明确工作重点，细化工作任务，量化工作指标，确保各项工作落实到位。

（二）加强督促检查。市、县优化发展环境领导小组办公室要充分运用日常督查、受理投诉、明查暗访、考核测评等方式，着重督查重点部门、重点行业、重点岗位，发现并解决“高效服务、高效落实年”活动中存在的突出问题，及时通报检查结果，确保活动顺利推进。建立快速反应机制，对敷衍塞责、落实不力或顶风而上、违规违纪的单位和个人，按有关规定严肃追究责任。

（三）严格考核奖惩。“高效服务、高效落实年”活动贯穿2010年全年，不进行阶段性安排，关键在于全年抓好落实。市优化发展环境办公室要及时了解情况，掌握活动动态，年中组织一次情况调度，年底组织对各级各部门各单位活动情况考核验收，将考核结果纳入机关效能暨政风行风民主评议范围，并作为科学发展综合考评的重要内容。

主题词：“高效服务、高效落实年”活动△意见

中共德州市委办公室

2010年2月9日印发

（共印280份）