

目 录

第一章 市直专岗面试考情考务	1
第一节 市直专岗面试考务分析	2
第二节 市直专岗面试考情分析	3
第二章 面试试题及解析	8
第三章 市直专岗专项介绍	21
第一节 概述	21
第二节 政策依据	23
第三节 常见工作场景	38



第一章 市直专岗面试考情考务

结构化面试，也称标准化面试，相对于传统的经验型面试而言，是根据科学制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与被试者进行面对面地交流，对被试者进行评价的标准化过程。

结构化面试一般来说具有以下几个特点：

（一）考题规范化

1. 考题编制按照政府文件规定进行命题和组卷；
2. 对拟任同一类职位的应试者使用相同的一组题目；
3. 有统一的评分标准和评分量表。

（二）考官规范化

1. 考官由 5-9 人组成，其中 1 名主考官，一般由组织部门、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任；
2. 问题一般由主考官发问，但也可由各考官轮流发问；
3. 考官独立打分，再去掉一个最高分、一个最低分，取剩余考官的平均分，保留到小数点后两位。
4. 考官衣装要得体。

（三）考务规范化

1. 统一严格的考试组织管理；
2. 统一的面试程序；
3. 每个应试者面试总时间相同，一般为题目数×5 分钟。

第一节 市直专岗面试考务分析

一、面试形式

近三年来，在天津的公务员面试中，市直岗位的面试均为结构化面试形式。

二、测评要素

市直机关的面试主要考查考生适应职位要求的基本素质和实际工作能力，包括综合分析能力、言语表达能力、人际交往的意识与技巧、应变能力、计划组织协调能力、信息获得能力、解决问题能力、主动性、举止仪表等要素。

三、题目设置

在 2018–2020 年公务员面试中，天津明确区分市直岗位面试。其中，2018 年和 2019 年采用材料套题呈现的方式，20 年采用无材料题的形式。

四、面试题量与时间

天津市市直岗位近三年考试题为 3 道题，2018 年和 2019 年面试时间为 20 分钟（其中读材料时间为 2 分钟），2020 年面试时间为 15 分钟（无材料）。

五、考场布置

天津市的市直机关岗位面试考场内提供草稿纸和笔，考官读题，有材料的情况下提供题本。

考官数量一般为 7 人，面试考场有计时员、记分员，同时设监督席。

六、面试打分

面试成绩由考官当场评判，采取每个测评要素去掉一个最高分、一个最低分后综



合计算平均成绩的办法，确定报考人员面试成绩。面试成绩当场告知。

七、成绩比重

面试为结构化面谈，满分 100 分，及格线为 60 分，达不到及格线的不予录用。笔试成绩、面试成绩、考试总成绩均计算到小数点后两位数，尾数四舍五入。

综合成绩 = 笔试成绩（折合成百分制）×50% + 面试成绩×50%

注：不参加专业科目考试的职位，笔试成绩按照行测、申论各 50% 的比例核算。参加专业科目考试的职位，行测、申论、专业科目考试成绩按照 40%、30%、30% 的比例核算。

第二节 市直专岗面试考情分析

一、试题感知

类型一 非材料题

2020 年 9 月 5 日天津市公务员考面试题-市直岗位

1. 小王是单位中的工作人员，他看到朋友圈有人转载一个帖子，说他们单位做工作华而不实，但小王了解后发现这个消息纯属造谣，就举报了这个人；随后便立刻联系领导，但没有联系上，于是他发了新的帖子进行回应，之后又继续联系其他领导。请你评价一下小王的做法，并提出改进建议。

2. 青海西部有条最美天路，有人在路中间拍照，影响交通，执法人员对其进行罚款；丽江景区有一车辆疾驰驶过，溅前来旅游学生一身泥水，交警对其罚款 400 元；天津市静海区，有人光着膀子在街上走，被罚款 50 元。针对这三个现象，谈谈你的看法？

3. 你新进入一个单位，处长非常严厉，经常批评别人；副处长能力很强，比较挑剔；同事小王工作非常仔细，但是经常影响工作进度，你如何与他们相处？

类型二 材料题

2019 年 6 月 8 日天津市公务员考试面试题-市直岗位

最近一段时间，小猪佩奇和她的家人，还有她的朋友，无处不在。作为一部针对学龄前儿童的动画片，《小猪佩奇》不仅征服了全世界各地 2-5 岁的儿童和他们的家长，还征服了一群 18-30 岁的中国年轻人。在播放量巨大的同时，小猪佩奇的口碑也非常好。在豆瓣网上，《小猪佩奇》动画片的评分都达到了 9 分左右，甚至更高。而在世界范围内，十多年来，《小猪佩奇》也是好评如潮，接连斩获了英国儿童学会奖：包括 2005 年的“最佳学龄前动画系列”、2011 年的“最佳演员”以及 2011 与 2012 年的“最佳学龄前动画”。《小猪佩奇》的故事并不复杂，甚至可以说是特别简单。每集五分钟的动画片，一只名叫佩奇女孩小猪和她的弟弟乔治以及猪妈妈、猪爸爸和好朋友之间的故事，围绕她与家人的愉快经历，幽默有趣，通常会以一家人躺在地上哈哈大笑作为结尾。

前不久，一部名为《啥是佩奇》的短片火遍全网。短片讲述的故事，比较有意思。快过年了，在农村大山里的爷爷李宝玉问孙子啥时候回家、有什么心愿，孩子说想要“佩奇”。爷爷于是开始满村找佩奇。它不在字典上，不是棋类游戏，不是谐音命名的某个人，不是看着很像的“佩琪洗发素”，而在城市当过保姆的老三媳妇说它是“小猪，红的”。爷爷翻字典、串门子、问朋友，不只是一要解开佩奇“是什么”的疑惑，更是跳动着找佩奇“为了谁”的一颗心。短片的爆点在最后，老人根据别人描述，亲手用鼓风机“打造”出了一只蒸汽朋克感爆棚的小佩奇。啥是佩奇？可能就是找到佩奇、共享天伦的那一颗心吧。

《啥是佩奇》迅速走红网络。视频中爷爷大费周章为孙子准备礼物的温情故事，串联起乡村与城市、现实与想象、误解与沟通等等多个角度的话题，迅速引爆了朋友圈，网友们纷纷评论“既心酸又感动”“亲情才是硬核”。的确，最是真情动人心，视频中满溢屏幕的乡情、亲情，带着中华文化特有的质感与味道，朴拙却浓烈，勾起了观众的回忆，拨动着大家的心弦。

1. 小孩想要小猪佩奇，爷爷不知道是什么，最后自制了一个小猪佩奇。该故事反映出哪三个社会问题？并就其中一个谈谈你的看法。

2. 如果你是村干部，很多留守老人的家人过年都没法回来，村里要给留守老人举



办一个春节活动。这件事情交给你做，你要怎么做？

3. “天大地大，回家最大，有钱没钱，回家过年”。春节团聚是一种中国传统，请你谈谈其中反映了怎么样的人际关系。

二、命题规律

通过对涉及到天津市直机关近三年的面试试题分析我们发现：市直机关试题主要涉及到工作关系处理、突发事件处理、规划事件处理类、现象认知、职业认知和情景模拟，自我认知。具体见图 1。

市直机关						
年份	2018 年		2019 年		2020 年	
第一题	现象认知	现象认知	现象认知	演讲	突发事件	职业认知
第二题	突发事件	突发事件	规划事件	规划事件	现象认知	规划事件
第三题	规划事件	规划事件	现象认知	情景模拟	工作关系	工作关系

表 1 2018-2020 年市直机关面试题分类汇总

通过统计发现各题型出现频次如下：

类型	题量
自我认知	0
现象认知	6
职业认知	1
规划事件	5
工作关系	2
突发事件	2
情景模拟	1
演讲	1

表 2 2018-2020 年天津市考面试市直机关题量统计

考情规律一：题目设置的时效性增强

在天津市考市直机关面试中，题目往往紧跟时事热点，具备时效性。

例 1：青海西部有条最美天路，有人在路中间拍照，影响交通，执法人员对其进行罚款；丽江景区有一车辆疾驰驶过，溅前来旅游学生一身泥水，交警对其罚款 400 元；

天津市静海区，有人光着膀子在街上走，被罚款 50 元。针对这三个现象，谈谈你的看法？（2020 年 9 月 5 日天津市直机关）

例 2：习近平总书记在重要讲话中谈到“抗疫精神”，请结合实例谈一谈你的感受。（2020 年 9 月 6 日天津市直机关）

从中可以看出，天津市考市直机关试题会和时事政治有紧密关联，并且会根据时事热点考各种题型题目，不仅局限于认知类题目。因此在学习过程中，必须要了解近期热点，并针对热点模拟各种类型题目的作答，从而提高自己对热点的把控程度，提高自己的答题质量。

考情规律二：题目内含多问多答情况增多

近年来天津市市直机关面试题经常出现一题多问情况。

例 1：小孩想要小猪佩奇，爷爷不知道是什么，最后自制了一个小猪佩奇。该故事反映出哪三个社会问题？并就其中一个谈谈你的看法。（2019 年 6 月 8 日市直机关）

例 2：小王是单位中的工作人员，他看到朋友圈有人转载一个帖子，说他们单位做工作华而不实，但小王了解后发现这个消息纯属造谣，就举报了这个人；随后便立刻联系领导，但没有联系上，于是他发了新的帖子进行回应，之后又继续联系其他领导。请你评价一下小王的做法，并提出改进建议。（2020 年 9 月 5 日市直机关）

我们可以看到近年来常出现一问多答，这种题目要求学生在答题的过程中必须要体现一问多答的内在逻辑。题干逻辑是最重要的逻辑，因此学生应先答完第一问，再答第二问，并加强重读，从而做到逻辑清晰。

考情规律三：工作实务类题目命题方向微观化

相比之前题目中所设定的“你怎么办？”“你怎么看？”近年天津市市直岗位的考题，倾向于从局部进行提问，要求考生的答案更具备针对性和可操作性。

例 1：小王是单位中的工作人员，他看到朋友圈有人转载一个帖子，说他们单位做工作华而不实，但小王了解后发现这个消息纯属造谣，就举报了这个人；随后便立刻联系领导，但没有联系上，于是他发了新的帖子进行回应，之后又继续联系其他领导。请你评价一下小王的做法，并提出改进建议。（2020 年 9 月 5 日市直机关）

例 2：为了更好地改善生态环境，让你组织调研，请问具体调研内容是什么？（2020 年 9 月 6 日市直机关）



以上题目是从局部提问，这不仅仅要求考生对活动有所认识，更需要对细节全面把握。因此学生必须要注重答题细节。

考情规律四：情景模拟、演讲等也要引起重视

演讲情景模拟题目是面试中的抢分题，答得好往往就能翻盘，答得不好往往会与上岸失之交臂。而且纵观近些年的面试考题会发现，演讲和情景模拟题在近些年的考试中，偶有考察，需要引起重视。

例1：“拥抱智能新时代，创造智能新生活，”请针对这一主题，进行演讲。（2019年6月9日市直岗位）

例2：你给领导提出了一份智能办公方案，在单位应用新的科技，领导肯定了方案，但是领导说资金不足，建议以后再执行，你会如何说服领导？请现场模拟。（2019年6月9日市直岗位）

因为演讲、情景模拟等小题型格外抢眼，因此需要学生做针对性练习，做好充分准备，方能有备无患。

第二章 面试试题及解析

【例题详解 1】对于城市拾荒者，有人说他们会拿走失主不小心遗失的贵重物品，造成邻里不和谐；也有人说他们能促进废物二次利用，实现废物回收，促进城市的环保，你怎么看？

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

对于拾荒者的讨论，我认为均有道理。这两种说法反映了城市拾荒者存在的利与弊，我们应该理性看待，并不断趋利避害。

首先，拾荒者为保护环境添砖加瓦。我国是人口大国，每天产生的垃圾不计其数，人们往往混在一起全部扔掉，这样既浪费了资源也污染了环境。拾荒者可以通过拾取所需物品，使部分垃圾实现变废为宝，提高资源的利用率，在一定程度上促进环境友好型社会的建设。

其次，拾荒者通过自食其力维持生活。拾荒者多数为文化程度较低、生活条件较差的群体，通过拾荒可以将一些塑料、纸壳卖出去换取金钱，虽然非常微薄，但也是通过自己的努力，不断获得生存的权益，缓解了部分弱势群体的就业问题。

但是我们在日常生活中也确实遇到过拾荒者的不妥行为。比如强行要走你还未喝完的饮料瓶，在临时离开座椅后拿走你的物品，寻找完有用物件后随意丢弃垃圾……这些不文明行为源于拾荒者素质相对较低，也从侧面反映了政府垃圾分类制度落实不到位的问题。再者，政府缺乏对于拾荒者的管理和引导，导致拾荒者的行为难以管控。

事实上，我们不能把政府应该履行的职责推给拾荒者。首先，我们应该不断细化垃圾分类细则，通过电视、广播、自媒体等不断宣传垃圾分类的意义，在各地推广垃圾分类知识，让人们可以从扔垃圾的源头上进行分类。政府可以统一处理可回收垃圾，真正实现变废为宝，循环利用，促进环保事业的发展。

其次，让拾荒者变为垃圾分类宣传员。垃圾分类对于市民来说也多少会有不懂的



地方，而拾荒者的多年拾荒经验恰巧是可以指导市民如何实现垃圾分类的人群，我们可以鼓励拾荒者加入宣传员队伍，这样既能赚取固定的工资，也能为垃圾分类做出自己贡献，一举多得。

最后，政府加强引导、管理。城市拾荒者渴望被尊重和关爱，我们应当给予他们更多的包容和支持，比如可以通过劝导、教育的方式告知他们应如何正确拾荒，了解违规的处理办法，让其意识到我们每个人都是城市的一面镜子，要当好城市的明信片。

只有多方发力，才能实现共治、共建、共享的新局面，才能建设和谐、美好、绿色的文明城市。

【例题详解2】近期，网络上出现一个“最牛社区”引发热议。社区门口挂了很多牌匾，但是工作人员只有十几个，对此你怎么看？

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

社区是城市基层治理单位，是联系群众和政府之间的桥梁和纽带。随着社会经济的发展，社会事务的增多，社区在社会基层治理体系中的作用越来越重要。因此，社区的工作内容逐渐增多，社区工作人员的工作负担越来越重。近期网上出现了最牛社区，门上牌匾多，但是工作人员只有十几个。我认为，最牛社区不能只是“牌子”多而应该真正起到基层服务点的应有作用。社区挂牌多的积极意义在于方便群众知晓社区所管辖的业务，群众看到牌子便知道社区负责的工作，便利了群众。

但是挂牌多也会导致问题的出现。一是社区工作人员的工作内容多、负担重、工作压力大。二是会导致重复性挂牌。社区工作内容越来越多、工作越分越细，就会导致职责不清，出现重复挂牌的问题。三是牌子虚挂，流于形式。由于工作内容多，而人员却只有十几个，这会导致有些工作无人去做，甚至无工作安排，挂牌子没有意义也不起作用。四是会导致社区重管理、轻服务。社区挂牌多，而人员少，这就会导致社区工作人员忙于应付政府部门的任务，分散了精力导致无法开展社区服务工作，不能实现社区自我管理、自我服务等功能。五是影响社区形象。由于工作多任务重，群众会认为社区工作人员效率低，这势必会影响社区形象，进而会影响政府的公信力。这种现象的出现，究其原因有以下几个方面：第一，对社区的职责和功能界定不清。

社区是实现基层群众自我管理、自我服务的社会组织，而现在很多人却把它当成是政府或街道的延伸机构，导致社区职能发生了转变，进而出现挂牌多却人员少的现象。第二，异化了政府服务进社区。随着政府工作重心下移到基层，各地大力推行政府服务进社区活动，但是有些地区将政府职能进社区直接委派给社区代为办理，不派人也不给经费，这就导致社区负责的任务增多而工作人员却没有增加的现象。

要想为社区人员减负，减少挂牌，应该从以下几个方面采取措施。首先，理清社区职责，理顺社区工作内容。制定社区应承担的工作职责和工作内容清单，并将工作清单公开，避免职责认识不清，导致社区工作人员负担过重。其次，落实简政政策，为社区人员减负。简化办事流程、删除不必要的证明等。再次，制定详细的社区工作事务的准入制度。属于政府职能部门的工作严禁推脱给社区。需要社区协助完成的工作，除了挂牌外，还应该给予工作指导、提供经费、增多工作人员。最后，加大培育社区社会服务组织的力度。鼓励社会服务组织参与管理社会事务，比如养老、慈善等，通过这种方式引导社会服务组织分摊社区工作，为社区工作人员减负。

总之，社区是为群众服务的组织，我们应认清其职责，发挥服务居民的服务作用，这样才能造就和谐社区、人文社区。

【例题详解3】以前的小孩抬头看天，低头看书；现在的小孩抬头看电视，低头看手机。越来越多的低龄儿童能熟练使用电子产品，有些家长认为这是大势所趋，也有些家长对此表示了担忧。对此，你怎么看？

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

电子产品是现代科技发展的产物，它渗透到我们生活的方方面面。在我看来，电子产品本身是好的，关键还在于孩子怎么去用，对此家长应该做好引导工作。

如果家长引导得好，让孩子学会正确使用电子产品，电子产品能够帮助孩子更好地成长。理由主要有三点：第一，孩子借助电子产品能够了解到更多信息。孩子从小接触到信息越全面，视野就会越开阔，未来也就会有更多可能。第二，电子产品上有很多智能的学习软件，这些软件能引导孩子从游戏中去学习知识，激发孩子的学习兴趣，提高孩子的学习成绩。比如有些英语学习软件，就是让孩子用英语给动漫短片配



音，从而让孩子在学习英语的过程中敢开口、愿开口。第三，提升孩子的交流能力。现在很多小孩都是独生子女，而父母平时又忙于工作，很少能有时间陪孩子，跟孩子交流。相应的，孩子通过登陆电子产品上的交流软件，随时随地都可以跟自己的朋友、同学和老师交流。

当然，如果家长不做好引导，放纵孩子随意玩电子产品，也会造成一系列危害：第一，会让孩子沉溺电子游戏。孩子本身的自控力较差，很容易被电子产品中的游戏分散注意力。第二，损害孩子的身心健康。长时间玩电子产品容易降低孩子的视力，且一直低头不运动，也容易造成孩子的颈椎和肥胖问题。第三，不利于孩子性格的培养。如果孩子一直沉溺于电子产品，就会忽略了与周边人的交流，忽略了对周边环境的观察。长此以往，孩子的性格可能会因为沉溺于网络而变得孤僻、抑郁。

因此，我个人建议家长必须注意引导孩子合理使用电子产品。主要要注意三点：第一，多多关注孩子对电子产品的使用情况。虽然家长不需要禁止孩子使用电子产品，但是应该要时时关注孩子每天通过电子产品做了什么事。一旦发现孩子沉溺游戏，或一些不正规的网站，家长就要及时做好正面教导。第二，家长要以身作则，在孩子面前不要总是拿着电子产品刷微博、玩游戏，这会给孩子起到负面的示范效果。第三，多带领孩子参加户外亲子活动。虽然现在的孩子是电子产品的一代，但是家长还是应该多带领孩子去亲近大自然。孩子通过电子产品了解了世界，若再通过亲身体验去感悟世界，孩子的思维与认知层面的建设自然会更加全面。

综上所述，我认为使用电子产品是必然趋势。面对存在的问题，因噎废食解决不了问题，科学的引导才是王道！

【例题详解4】结合漫画谈谈一名合格公务员应该具备的政治素养。



【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

在漫画里有一个倾斜的天平，天平的两端分别是一颗写着“德”字的红心，和一个带着眼镜穿西服的人。天平的标准线倾向于“德”字一方。我认为这幅漫画非常直观地告诉了我们，“德”的分量之重，以及展现了党员干部需要加强道德建设的问题，说明了“德”才是“标准”所向。倘若结合公务员的政治素养来看我认为，“德”是民心所向，是衡量党员干部的主要指标。作为一名公务人员，从“德”的角度至少应具备以下的一些素养：

第一，公务员应明大德。“天下至德，莫大乎忠”，作为一名公务人员，要能够对党忠诚，对人民忠诚，对国家忠诚。只有如此才能不断铸牢自己的理想信念，才能够不断锤炼坚强自己的党性。有了这样的大德，公务人员才能够无所畏惧，披荆斩棘，立场坚定。正如习近平总书记说过那样：“一名干部有了坚定的理想信念，站位就高了，心胸就开阔了，就能坚持正确政治方向，做到‘风雨不动安如山’”。

第二，公务员应守公德。“但愿苍生俱饱暖，不辞辛苦出山林”，作为一名公务员，要清楚自己的使命，是为人民服务，是为人民谋福祉。心无百姓莫为官，党员干部要心系民众、扎根基层，到群众中去，知民所想，急民所急，能够有着“衙斋卧听萧萧竹，疑是民间疾苦声。”的思想觉悟，始终将“全心全意为人民服务，恪守立党为公、执政为民”的理念作为自己的工作守则。

第三，公务员应严私德。《论语》有云：“君子之德风，小人之德草，草上之风，必偃。”党员干部的所作所为，会对社会风气具有导向作用，倘若公务人员其身不正，那么社会也不会好。作为一名公务人员，要谨记习近平总书记所说的：“严私德，就是要严格约束自己的操守和行为。”只有我们的公务人员、所有党员能够克己奉公，那么我们也才能真正的执政为民，权为民所用，利为民所谋。勿贪婪、勿私欲、勿忘责，才能让我们每一个公务人员可以兢兢业业，为民而战。

不患位之不尊，而患德之不崇。为仕之人，倘若有才无德，宁舍其才也不录用；倘若有德无才，可以培养而用之；倘若德才兼备，才可委以重任。作为一名公职人员，要牢记自己的使命和担当，能够明大德、守公德、严私德，才能为民而为，也能推动社会进步、梦想实现。



【例题详解5】近日，中宣部授予了黄文秀同志时代楷模的称号，她的事迹和精神都值得我们学习。某厅要组织开展一次向黄文秀同志学习的活动，由你负责，你会怎么组织？

【主要测评要素】计划组织协调能力

【参考解析】

此次单位主题教育活动的开展响应了习近平总书记有关学习黄文秀同志先进事迹的重要指示，有利于提高我单位工作人员对于“不忘初心、牢记使命，勇于担当、甘于奉献”精神的认识。具体来说，我会从以下几个方面来开展工作：

第一，活动开展之前，要了解清楚黄文秀同志的事迹，帮助我们后续更有针对性地开展主题活动。一方面，我会去浏览学习有关黄文秀同志的系列报道和专题纪录片，将相关文字、视频材料进行整理，以备使用。另一方面，也可以去网络上或者其他单位了解一些优秀的主题教育活动的开展经验。之后，将上述资料进行整理，与活动小组成员确定活动的方式和内容等。

第二，召开“向时代楷模黄文秀学习”的现场教育活动。定于周五下午在单位会议室开展，活动中首先请单位领导发表有关学习“时代楷模”黄文秀对于我单位的重要意义的讲话，强调脚踏实地、甘于奉献精神与现阶段工作之间的联系，调动大家参与会议的积极性。其次，播放《时代楷模—黄文秀》纪录片，让同事们通过视频更加生动地了解黄文秀同志的事迹，理解扎根基层，奉献自我精神。在活动的最后，我会请几名同事分享自己关于此次活动的感受，并请同事们在会议结束之后上交自己的心得体会。

第三，开展后期宣传，保证主题教育活动的效果最大化。在活动开展的同时，要在单位的宣传栏、走廊展板等地方张贴有关黄文秀同志的事迹报道的海报，同时也可以在单位内网，政务通进行宣传，让同事们牢记黄文秀同志的精神。在进行宣传的海报上和文章后附上推选本单位模范代表的问卷二维码链接，要求进行投票并写出推荐理由，根据投票结果选出本单位的模范。对单位模范的事迹和黄文秀同志的精神进行联合报道，用身边的人和事鼓舞大家进行学习。

最后，在活动结束之后，我会将本次活动的照片、视频资料以及优秀心得文章进行总结，整理成专题报道，上传到单位网站，进行二次宣传，扩大此次教育活动的效

果。同时，我也会建议领导定期地开展学习奉献精神，评比劳动模范的活动，对模范进行奖励，让同事以黄文秀同志，单位模范的行为、精神为标准要求自己。

【例题详解 6】市体育局要开展健康长跑活动，想要让尽可能多的市民参与进来，同时要体现文化特色。领导让你去组织，请问你会如何规划路线？

【主要测评要素】计划组织协调能力

【参考解析】

市体育局要开展一个健康长跑活动，这有助于提升民众的健身热情，增强民众强身健体的意识，进而推动全民健身活动广泛开展。现在由我来负责这件事情，我会采取如下措施来完成任务：

首先，长跑线路规划要既科学又具有文化气息。

我会主动学习其他长跑活动的经验，了解本单位是否有其他同事曾经组织过类似活动，或者去网上查询其他城市组织健康长跑活动的经验。同时，组织一次体育局工作人员的讨论会，请大家对于本次长跑路线的规划各抒己见，通过讨论确定好选择的标准。因为我们希望本次活动市民们都能参与进来，路线途经的地方要相对比较宽阔，便于大量人群通过。同时，要尽量避免选择一些比较繁华的交通要道，以免阻塞正常交通，可以选择郊区或者新规划建设的区域。

因为是健康长跑，在距离上不需要太远，可以设定为五公里左右。在确定了路线规划的标准之后，我们会根据本市内的交通地形图，选取合适的地点形成路线。为体现本次长跑活动的文化特色，我们可以将长跑的终点设为本市的文化艺术中心。并且在选取中间路线段的时候，尽量选取本地区有文化特色的地标建筑，例如本市博物馆、图书馆、大学、名人故居等。经过集体讨论，我们会选取出几条符合条件的路线，并将其写成初步的方案，呈交领导，请领导作出决策。

其次，落实本次长跑活动，要既考虑周全又能体现我市文化特色。

第一，要做好本次健康长跑活动的宣传工作。可以通过各大网络平台，如微信公众号、官方微信、微博以及一些健身平台 APP 等，发布健康长跑活动的通知。在通知中，要明确说明本次活动的具体内容，如报名办法、健康要求、路线图等。同时，为了积极鼓励广大市民参加，除了优先到达者有奖励以外，只要是能够跑完全程的市



民，都可以领取一份纪念奖品。

第二，要做好长跑活动的准备和设置工作。一方面要准备好本次长跑活动的物资，例如参与选手所用的标语、旗帜、号码布、参赛服、饮用水等，标语、旗帜、参赛服等可以印上具有本地文化特色的标志。另一方面，要提前一天设置好比赛路线，例如起点和终点相关设施的架设，路线中的道路指向；此外，还要提前联系好相关部门，如交警、城管做好比赛当天的秩序维护工作。同时，要在长跑路线中的合适地点，设立几个医疗救助点，并提前配备好医护人员和应急物品。还可以在本地高校中招募一部分大学生志愿者来参与到组织工作中去，并提前组织好对志愿者的培训工作。

第三，活动当天可以请市体育局的领导来做一次开跑动员讲话，还可以请本地的文化名人、体育明星等做领跑者。利用各大自媒体平台，通过现场直播扩大活动的影响力。还可以提前联系终点的文化艺术中心，在活动当天也开设一个文化活动，跑完的民众可以选择参与。活动当天所有的工作人员必须要各司其职，做好份内的工作，例如秩序维护、饮用水提供等等。

最后，在本次活动结束后，要通过各大媒体发布活动的宣传新闻，进一步扩大活动的影响力。增强民众主动参与健身活动的积极性，营造全民健身的良好社会氛围。同时做好活动的总结工作，以便下次活动加以借鉴。

【例题详解7】为了推进“互联网+政务服务”及政务信息化工程建设规划工作总体规划部署，紧紧围绕广东省“数字政府”改革建设需要，加快推进政务信息系统整合共享，大力提升政务服务网上供给能力，政府决定建立政务共享平台，你认为这项工作的重点是什么？

【主要测评要素】计划组织协调能力

【参考解析】

政府想打造政务数据共享平台，是政务工作与互联网的深度融合，这可以将分散在各个数据中心的“数据碎片”和“数据孤岛”向政务云平台集中汇聚，对提高政府行政效能和公共服务水平，促进区域经济社会和谐、稳定发展有重要意义。

第一，打造政务共享平台的核心是技术。过去也有很多政府部门努力与互联网结

合，希望打造政务网站。可是由于技术缺失，很多网站变成了僵尸网站。因此若想打造系统的政务共享平台，实现各部门政务云化、数据化，务必要提高政府对互联网技术的掌控力，一方面可以采取深化合作的方式与阿里、百度、腾讯等互联网巨头公司合作，以政府购买公共服务的方式解决技术难题；另一方面也可以通过公务员招录，不断提高政府机关中互联网技术人才的比例，从而掌握共享平台的技术主动权。

第二，建立政务共享平台的关键在于打破部门之间的壁垒，做到权责分明。过去，各个部门各司其职的背后经常出现权责不清、互相推诿、多头管理的现象，而一旦政务共享平台建立，这类现象可能会愈演愈烈，各个系统都挑简单的操作内容，将难以统计调查的内容留给其他部门。对此，要列明权力清单和责任清单，统一划分工作任务，让各个部门明晰自己的工作任务，减少错位、越位、缺位现象。

第三，建立政务共享平台意味着要有统一的标准。过去，各部门间协同水平较低的重要原因在于信息标准不统一，需要建立一个统一的政务大数据共享平台，对政务数据的采集和汇报系统进行无缝整合，真正将不同部门的数据集合到一起。只有这样才能提高数据的利用效率，实现从单一机构应用到跨部门协同再到社会参与公共治理的转变。

第四，政务共享平台要做好隐私保护工作。对于百姓来说，政务共享平台最大的隐患是个人隐私的泄露。对此，政府各部门应该通过跨部门会议建立统一的数据使用管理办法，制定相应的隐私保护规范，开发和使用风险预测模型，通过技术合作和管理联通来预防隐私泄露。

以上四点是政务平台建设过程中最关键核心的部分。当然，在互联网时代，除了这些重点以外，我们也要注意其他的细节，才能让政府更好地发挥自身作用。

【例题详解 8】 国家出台了一个关于教育经费划拨的政策，但如今出现了各地市级教育局和学校因不懂政策经常打电话询问政策，你是省教育局的工作人员，请问你会怎么处理？

【主要测评要素】 解决问题的能力

【参考解析】

所谓百年大计，教育为本。教育不仅影响着个人的成长、成才，更对国家繁荣发



展至关重要。出现题中所述的情况，说明此政策落实中存在一些问题。作为省教育局工作人员，我会非常重视，积极解决，妥善处理。

首先，我会调查全面了解，针对处理。我会与前来电话咨询情况的人进行深入沟通，了解一下相关政策文件是否下发到位，以及政策讲解者是否进行解读。如果这些咨询者并没有看到相关文件，那么说明我们的工作人员存在着失职问题，我会在处理完大家的问题后，对其进行批评处罚、教育引导。如果资料已经下发到位，讲解工作也已经按规划如期进行，那么很有可能是我们讲解得不够细致、深入，没有起到很好的宣传效果。那么，我会深入了解咨询者所关注的具体内容，比如教育经费划拨政策的依据，资金到账的具体时间和有无定向的使用建议等。

其次，我会将收集的问题进行整理，提交给领导，并建议组织较为全面的政策宣传，为相关单位答疑解惑。第一，我们可以将调研了解到的咨询者关注的一些主要问题进行详细地整理，逐一查阅相关资料。之后，邀请各地市级教育局工作人员及各大高校的负责人参加宣讲会，会上邀请相关负责人对这一政策进行详细、深入地解读。并结合我省学校的具体情况进行案例讲解，以便让大家理解得更透彻。宣讲会后，我们可以组织现场答疑，巩固宣传效果，鼓励现场参与者把他们觉得讲解不够明白的地方提出来，会解释清楚。此外，他们所关注的一些与本地或本校实际情况相关的细则条款，也可以提出来进行深入探讨。

最后，要注重效果保障，形成持续效应。比如及时提醒各位参与者关注省教育部门的官网，实时获得最新政策及相关消息。同时，在互动栏目进行留言，或者拨打热线电话随时咨询。

相信通过以上做法，能处理好题目中提到的问题，让政策发挥实效，为学生创造更好的学习环境，助力校方培养更多的国之栋梁！

【例题详解9】你单位办公大厅新引进办公业务叫号系统，试行一周后，有的群众反映机器声音太高环境嘈杂，也有群众反映声音太小，听不见就一直盯着屏幕看。你是大厅的管理人员小李，该怎么回复？

【主要测评要素】服务意识与技巧

【参考解析】

作为办公大厅的管理人员小李，要本着为民服务的初衷，以满足群众诉求为核心，听取民意，进一步完善叫号系统，更好地为民众服务。具体，我会这样回复群众：

首先，我会代表办公大厅向群众表达真诚的歉意，在试用期间让大家有不好的感受并非我们的本意。我会向大家介绍引进办公业务叫号系统的初衷和目的，是希望能够加强秩序性，提高办事效率，从而让大家在办理业务时更有高效有序，提高满意度。同时，我会向大家耐心说明，目前系统是刚投入使用，正处于试运行阶段，确实还有一些环节不够完善。也正是如此，我们也会重视收集大家的意见和建议，对系统进行不断改进，以确保能够给大家提供一个良好的体验，希望群众多多理解，多给我们提提意见、建议。

其次，我会在回复中向群众表明，我们以大家的诉求为核心，会结合大家的体验，同时参考各地成功的做法，结合咱们大厅的具体情况制定明确的整改方案，请大家给我们一点时间，也希望大家继续关心和监督我们的工作。

再次，针对不同问题，详细说明改进的方向。对于机器声音太高环境嘈杂的问题以及声音太小听不见一直盯着屏幕看的问题，我会在回复中介绍我们正在着力建设无声叫号系统，目前已开通网上预约服务，建议前来办事的群众尤其对于青年群体可以提前在政务大厅的官方平台实名登录、提前预约排队号码，或者直接在现场进行排队等方式，在现场通过身份证在取号机或取号柜台拿到纸质号码后，在等候区耐心等待。之后，我们会通过大厅的电子显示屏显示正在办理业务的号码，并在前面还有 3 人等候时，系统会自动以短信或微信形式向办事群众提醒准备好相关材料，当窗口叫到该号时，系统会再次短信或微信提醒群众到对应窗口办理，除此以外也会让大厅工作人员在等候区进行口头提醒，以防大家落号。为了方便大家查看办理的进度，我们会在等候区增加叫号显示屏，便于大家进行查看。除此以外，在以后的工作中，我们会加强大厅的服务，安排现场负责咨询服务的人员根据办事群众的反映做好友善告知，维护好现场的秩序，提醒办事群众保持安静，共同营造良好的办事环境。

最后，我会再次感谢群众给我们提供了宝贵的建议，并希望继续监督我们的工作。之后我会认真总结此次工作的经验教训，整理此次的内容向领导进行汇报。在今后的工作中，我将继续宣传网上预约和办事流程，让信息多跑路，群众少跑腿甚至不跑腿；重视民意调查，逐步推行新政策新方法，给群众提供更加优质的服务。



【例题详解 10】有的人工作做的多，但是错的也多，压力也大，有的人工作做的少，但是错的少，压力小，进入新单位你怎么做？

【主要测评要素】求职动机与拟任职位的匹配性

【参考解析】

工作做得多少是体现工作的数量多少，但犯的错误是反映其所做工作的质量，二者并不是一定成正比关系的。进入新单位我会端正自己的工作状态，全身心投入到工作中。

首先，正确看待工作中的质与量。工作质量其实是受主客观两部分因素所影响的，就客观因素来说，比如有工作本身的时间长短、紧急程度、要求高低、难易程度等等，主观因素就有我们自己本身的工作能力、工作经验等等。而我们在单位中一般来说是没有办法改变工作中的客观因素的，只能通过改变主观因素，从而提升自己工作的质量以及效率，当然这样自然而然就会产生一些压力，但我们也要正确认识到压力是另一种形式的动力，通过压力来磨砺自己。宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。突破压力，化压力为前进的动力，以此全方位提升自己的综合能力。

其次，端正思想，清空自己。从零开始，不骄不躁，守得住寂寞、耐得住清贫。以谦虚的态度来对待公务员岗位。淡忘昔日的辉煌，着眼今天的工作，以谦虚平和的态度开始第一天的工作。“千里之行，始于足下”，要在日常工作的点点滴滴中体现出实实在在的奋斗，为党和人民交上一份满意的答卷。

再次，善于学习，勤于实践。“读万卷书，行万里路”，读书可以积累知识，能够获得间接的经验技巧。实践是检验真理的过程，更是我们为人民群众服务的生动体现。作为新员工，工作经验不足，专业素养有待提升。更要不断更新自己的理论体系和知识结构，向书本学，学习新知识；向实践学，学习新方法；向时代学，学习新理念。以人民为导向，为其解决热点难点问题。以工作为桥梁，不断提升人民群众的幸福感和获得感。

最后，严格遵守工作机制，保证工作效率与质量。秉承着认真的态度可以最大程度保障工作效率和质量。然而严格遵守工作机制，落实多重审核等制度依然十分重要。工作中我会根据权责清单制度、审核制度，严格把关工作效率，并通过自审、复审、互审等环节保证工作质量。

相信通过这样的做法，能够提升自己的综合素质，也能够化解自身压力，从而更好更快地完成工作，既保证了工作质量，还能提升工作数量，使得工作既能够做得多，还能错的少。



第三章 市直专岗专项介绍

第一节 概述

天津市市直机关等同于其他省份省直机关。

天津市直机关是指经市级机构编制委员会批准设立的市直行政事业单位，主要分为党委、政府、人大、政协、民主党派、群众团体、检察院、法院等几类。

市直机关：市直属单位。通常单位在城市中，如市政府，市教育厅，市人大等，当然有些市直单位有下属的单位，比如工商局，则有可能会下基层，这个基层就不一定是城市了，但是该岗位的编制还是在市里，属于市直单位公务员。

一、党委

党委办公厅、纪检委、组织部、宣传部、统战部、政法委、政策研究室、机构编制委员会办公室、市直机关工委、老干部局、保密委员会办公室、台办、党校、党史研究室、市委机关报、社会主义学院、档案局、专用通信局、社科联等。

二、政府

政府办公厅、发改委、国资委、工业信息化厅、教育厅、科技厅、监察厅、民政厅、司法厅、财政厅、人力资源和社会保障厅、国土资源厅、环境保护厅、住房和城乡建设厅、交通运输厅、水利厅、农业厅、商务厅、卫生与健康委员会、文化厅、审计厅、外办、地税局、工商局、质监局、广电局、新闻出版局、体育局、安监局、统计局、林业局、粮食局、旅游局、民委、法制办、金融办、物价局、社保局、国税局、药监局、人防办、信访局、无线电管委会办公室、供销社、招商局、研究室、参事室、

出版社、文史馆、农科院、社科院、招标局、机关事务局等。

三、人大

人大一般指人民代表大会。人民代表大会是中华人民共和国的国家权力机关。

包括：全国人民代表大会；省、自治区、直辖市的人民代表大会；设区的市、自治州的人民代表大会；县、自治县、不设区的市、市辖区的人民代表大会；乡、民族乡、镇的人民代表大会。全国人民代表大会是最高国家权力机关，地方各级人民代表大会是地方国家权力机关。

四、政协

政协一般指中国人民政治协商会议。中国人民政治协商会议是中国人民爱国统一战线的组织，是中国共产党领导的多党合作和政治协商的重要机构，是我国政治生活中发扬社会主义民主的重要形式，是社会主义协商民主的重要渠道和专门协商机构，是国家治理体系的重要组成部分，是具有中国特色的制度安排。

团结和民主是中国人民政治协商会议的两大主题。

五、民主党派

民主党派一般指中国民主党派。中国民主党派，指中国境内各大民主党派。包括中国国民党革命委员会、中国民主同盟、中国民主建国会、中国民主促进会、中国农工民主党、中国致公党、九三学社和台湾民主自治同盟。

六、群众团体

总工会、共青团、妇联、科协、文联、工商联、残联、红十字会、贸促会、对外友协、黄埔同学会等。



第二节 政策依据

一、中国共产党工作机关条例（试行）

第一章 总则

第一条 为了规范党的工作机关的设立和运行，提高党的工作机关履职能力和工作水平，保证党的理论和路线方针政策得到有效贯彻执行，根据《中国共产党章程》，制定本条例。

第二条 党的工作机关是党实施政治、思想和组织领导的政治机关，是落实党中央和地方各级党委决策部署，实施党的领导、加强党的建设、推进党的事业的执行机关，主要包括办公厅（室）、职能部门、办事机构和派出机关。

第三条 本条例适用于中央和地方党的工作机关。

党委直属事业单位、设在党的工作机关或者由党的工作机关管理的机关，参照本条例执行，法律法规和中央另有规定的除外。

党的纪律检查机关的产生和运行，按照党章和中央有关规定执行。

第四条 党的工作机关开展工作应当遵循以下原则：

- （一）坚持加强党的领导，坚决维护党中央权威；
- （二）坚持党的政治路线、思想路线、组织路线、群众路线；
- （三）坚持贯彻民主集中制，增强党的团结统一和机关工作活力；
- （四）坚持各司其职、相互配合，确保党的各项工作协调一致、协同推进；
- （五）坚持全面从严治党、依规治党，依照党章党规履行职责；
- （六）坚持在宪法法律范围内活动，支持同级国家机关和其他组织依法依章程开展工作。

第二章 设立

第五条 党的工作机关的设立，应当适应加强党的领导和党的建设的需要，遵循精简、统一、效能原则，实行总量控制和限额管理。

根据工作需要，党的工作机关可以与职责相近的国家机关等合并设立或者合署办公。合并设立或者合署办公仍由党委主管。

严格控制议事协调机构常设办事机构的设立。议事协调机构负责的事项，可以交由现有工作机关牵头协调或者建立协调配合机制解决的，不另设常设办事机构。

第六条 党中央工作机关的设立、撤销、合并或者变更，由中央机构编制管理部门提出方案，按程序报党中央审批决定。

地方党委工作机关的设立、撤销、合并或者变更，由同级机构编制管理部门提出方案，按规定程序由本级党委讨论决定后，报上级党委审批。

第七条 党的工作机关的领导机构和决策形式是部（厅、室）务会或者委员会，一般由正职、副职、派驻纪检组组长或者纪工委书记及其他成员组成。

党的工作机关的领导职数，根据工作需要和从严控制的原则，严格按照有关规定执行。

党的工作机关正职由上级机构领导成员兼任的，可以设常务副职，协助其处理日常工作。

党的工作机关不设正职领导助理，一般不设秘书长。确有必要时，经党中央批准，党中央职能部门可以设秘书长。

第八条 党的工作机关根据工作需要和精干效能的原则设置必要的内设机构。内设机构的设立、撤销、合并或者变更，按照规定的权限和程序审批。

第九条 党的工作机关在核定的行政编制内配备机关工作人员。

第三章 职责

第十条 党的工作机关应当职责明确、权责一致，其职责一般依据党章党规确定，具体职责由有关职能配置、内设机构、人员编制规定予以明确。

应当由党委履行的职责，党委不得将其授予工作机关。

第十一条 党的工作机关应当履行以下职责：

- （一）坚决贯彻落实党的理论和路线方针政策以及党委决策部署，确保政令畅通；
- （二）研究部署职责范围内的工作，按照规定制发党内法规和规范性文件，抓好组织实施和督促落实；

- （三）当好党委参谋助手，及时报告有关情况、反映问题、提出意见建议，为党委



决策提供服务；

（四）抓好机关党的建设，加强对本单位群团工作的领导；

（五）承办党委和上级工作机关交办的有关事项。

第十二条 党委办公厅（室）是党委的综合部门，负责推动党委决策部署的落实，按照党委要求协调有关方面开展工作，承担党委运行保障具体事务。

第十三条 党委职能部门是负责党委某一方面工作的主管部门，按照规定行使相对独立的管理职能，制定相关政策法规并组织实施，协调指导本系统、本领域工作。

第十四条 党委办事机构是协助党委办理某一方面重要事务的机构，一般是指党委为加强跨领域、跨部门重要工作的领导和组织协调而设立的议事协调机构的常设办事机构，承担议事协调机构的综合性服务工作，可以根据有关规定履行特定管理职责。

第十五条 党委派出机关是党委为加强对特定领域、行业、系统领导而派出的工作机关，根据有关规定代表党委领导该领域、行业、系统的工作。

第十六条 党的工作机关必须牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，始终在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致。按照全面从严治党要求，加强机关党的建设和队伍思想政治建设，教育引导党员干部坚定理想信念，强化宗旨意识，始终保持对党的事业、对党中央的绝对忠诚，自觉践行“三严三实”要求，在守纪律、讲规矩方面作出表率。

党的工作机关应当加强业务能力建设，开展经常性的学习培训和业务交流，勇于探索实践，善于总结工作规律，不断提高干部队伍专业化水平和履职尽责本领。

第四章 决策与执行

第十七条 党的工作机关必须坚持民主集中制，领导班子实行集体领导和个人分工负责相结合的制度。凡属本机关重大事项，应当按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定的原则，由领导班子集体研究决定。领导班子成员应当根据集体决定和分工，勇于担当，敢于负责，切实履行职责。

第十八条 党的工作机关应当通过召开部（厅、室）务会会议、委员会会议等形式讨论决定下列重大事项：

（一）学习贯彻党中央、上级和本级党委的有关决定、指示和工作部署；

（二）研究讨论贯彻执行本机关职责范围内相关方针政策与法律法规的具体措施；

（三）讨论决定本机关重大决策、重要人事任免、重大项目安排、大额资金使用等事项；

（四）审议向党中央或者本级党委以及上级党的工作机关请示报告的重要事项；

（五）研究部署本机关党的建设方面的重要事项；

（六）研究讨论其他重要事项。

党的工作机关领导班子应当科学决策、民主决策、依法决策。对重大事项的决策，一般应当经过调查研究、征求意见、专业评估、合法合规性审查和集体讨论决定等程序。

第十九条 部（厅、室）务会会议、委员会会议由党的工作机关主要负责同志召集并主持，领导班子成员参加。根据工作需要，会议召集人可以确定有关人员列席会议。会议由专门人员如实记录，对决定事项编发会议纪要，并按照规定存档备查。

第二十条 党的工作机关应当建立有效的督查、评估和反馈机制，确保领导班子决策落实。

第二十一条 党的工作机关根据工作需要，可以召开部长（主任、书记）办公会议，组织推进部（厅、室）务会会议、委员会会议决策事项的落实和研究讨论专项工作。部长（主任、书记）办公会议由部长（主任、书记）或者委托领导班子其他成员主持召开，领导班子有关成员和有关内设机构主要负责人等参加。部长（主任、书记）办公会议不得代替部（厅、室）务会会议、委员会会议作出决策。

第二十二条 党的工作机关领导班子及其成员应当加强思想政治建设，认真学习马克思列宁主义、毛泽东思想，坚持用中国特色社会主义理论体系武装头脑，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，不断增强中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。严守党的政治纪律和政治规矩，严肃党内政治生活。严格落实中央关于改进工作作风、密切联系群众的各项规定，坚决反对形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风。

党的工作机关领导班子应当认真履行全面从严治党主体责任，落实党风廉政建设责任制，模范执行廉洁自律各项规定，坚决维护党的纪律，推动形成风清气正、干事创业的良好环境。



第五章 监督与追责

第二十三条 党的工作机关接受党委的全面监督，每年至少向党委作1次全面工作情况报告，遇有重要情况及时请示报告。执行党中央和上级党组织某项重要指示和决定的情况，应当进行专题报告。对党的工作机关作出的不适当决定，本级党委或者上级党的工作机关有权撤销或者变更。

党的工作机关应当自觉接受党的纪律检查机关及其派驻机构、党委直属机关纪工委以及机关纪委的监督。

第二十四条 党的工作机关领导班子应当自觉接受党内监督和群众监督。领导班子成员应当如实向党组织报告个人有关事项、述职述廉述德，接受组织监督。

第二十五条 党委应当定期对所属工作机关履职情况进行检查考核，具体工作由党委组织部门负责，考核结果在一定范围内通报。

第二十六条 党的工作机关领导班子成员违反本条例有关规定的，根据情节轻重，给予批评教育、责令作出检查、诫勉、通报批评或者调离岗位、责令辞职、免职、降职等处理；应当追究党纪政纪责任的，依照有关规定给予相应处分。

第六章 附则

第二十七条 机构编制管理部门应当根据本条例科学编制党的工作机关职能配置、内设机构、人员编制规定，按程序报本级党委审批后，以党委文件或者党委办公厅（室）文件形式发布。

第二十八条 中央军事委员会可以根据本条例，制定相关规定。

第二十九条 本条例由中央办公厅商中央组织部、中央机构编制委员会办公室解释。

第三十条 本条例自2017年3月1日起施行。

二、X省人民政府工作规则

X省人民政府工作规则

第一章 总则

一、根据《中华人民共和国宪法》和《中华人民共和国地方各级人民代表大会和地方各级人民政府组织法》，广东省人民政府参照《国务院工作规则》，制定本规则。

二、省政府工作的指导思想是，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，高举中国特色社会主义伟大旗帜，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，认真贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，坚持和加强党的全面领导，严格遵守宪法和法律，全面正确履行政府职能，建设人民满意的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府。

三、省政府工作的准则是，执政为民，依法行政，实事求是，民主公开，务实清廉。

第二章 组成人员职责

四、省政府组成人员要树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，模范遵守宪法和法律，认真履行职责，为民务实，严守纪律，勤勉廉洁。

五、省政府实行省长负责制。省长领导省政府的工作。副省长协助省长工作。

六、省长召集和主持省政府全体会议和省政府常务会议。省政府工作中的重大事项，必须经省政府全体会议或省政府常务会议讨论决定。

七、副省长按分工负责处理分管工作；受省长委托，负责其他方面的工作或专项任务，并可代表省政府进行外事活动。

八、秘书长协助省长处理安排省政府的日常工作。

九、省长离粤或请假休假期间，可由省长指定负责常务工作的副省长主持省政府工作，或根据实际情况指定其他副省长主持省政府工作。

十、各厅、各委员会实行厅长、主任负责制，由其领导本部门的工作。

省政府各部门根据法律、法规和省政府的规章、决定、命令，在本部门的职权范围内，制定规范性文件。

省政府各部门要各司其职，各负其责，顾全大局，协调配合，切实维护团结统一、政令畅通，坚决贯彻落实省委、省政府各项工作部署。

第三章 全面正确履行政府职能

十一、省政府要深入贯彻新发展理念，围绕推动高质量发展，建设现代化经济体系，加强和完善经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护职能，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，全面提高政府效能，创造良好发展环境，提



供基本公共服务，维护社会公平正义，奋力实现“四个走在全国前列”，当好“两个重要窗口”。

十二、全面贯彻党中央、国务院关于宏观调控的决策部署和省委有关工作安排，坚持和完善基本经济制度，加强经济发展趋势研判，主要运用经济、法律手段并辅之以必要的行政手段引导和调控经济运行，促进国民经济持续健康发展。

十三、依法严格市场监管，推进公平准入，加强信用体系建设，强化事中事后监管，健全综合执法体系，规范市场执法，规范行政裁量权，维护全省市场的统一开放、公平诚信、竞争有序，促进大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力。

十四、加强社会管理制度和能力建设，健全公共安全体系、社会治安防控体系、应急管理体系、社区治理体系，打造共建共治共享的社会治理格局，维护社会公平正义与和谐稳定，维护国家安全。

十五、坚持以人民为中心的发展思想，更加注重公共服务，完善公共政策，大力发展各项社会事业，健全政府主导、社会参与、全民覆盖、普惠共享、城乡一体、可持续的基本公共服务体系，增强基本公共服务能力，加快推进基本公共服务均等化，全力办好民生实事，更好地保障和改善民生。

十六、加强生态环境保护，实行最严格的生态环境保护制度，构建政府为主导、企业为主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系，全面推动绿色发展，建设美丽广东。

十七、持续深化“放管服”改革，深入推进“互联网+政务服务”，加快建设“数字政府”，优化办事流程，创新服务方式，提高行政效率，优化营商环境，便利企业和群众办事。

第四章 坚持依法行政

十八、省政府及各部门要坚决维护宪法和法律权威，建设职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、廉洁高效、守法诚信的法治政府，依法行使权力、履行职责、承担责任。

十九、省政府根据经济社会发展的需要，适时向省人大及其常委会提出地方性法规议案，制定、修改或废止政府规章，规定行政措施，发布决定和命令。

提请省政府讨论的地方性法规草案和审议的规章草案，由省司法厅审查或组织起

草。规章的解释工作由规章起草或实施部门承办、省司法厅审查，报请省政府批准后公布。省政府规范性文件草案，由省司法厅进行合法性审核后，提请省政府审议。

二十、省政府及各部门要坚持科学民主依法立法，不断提高政府立法质量。起草地方性法规草案、制定政府规章和规范性文件，要坚持从实际出发，及时准确反映经济社会发展要求，充分反映人民意愿，使所确立的制度能够切实解决问题，备而不繁，简明易行。

完善政府立法工作机制，扩大公众参与，除依法需要保密的外，政府规章草案要公开征求意见。加强立法协调，对部门间争议较大的重要立法事项，应引入第三方评估，充分听取各方意见；对经协调仍达不成一致意见的问题，省司法厅要列明各方理据，提出倾向性意见，及时报请省政府决定。

政府规章实施后要进行后评估，发现问题，及时完善。

二十一、省政府各部门制定规范性文件，要符合宪法、法律、法规和省政府规章、决定、命令和规范性文件的规定，严格遵守法定权限和程序。

涉及两个及以上部门职权范围的事项，要充分听取相关部门的意见，并由省政府制定规章、发布决定或命令，或由有关部门联合制定规范性文件。其中，涉及公众权益、社会关注度高的事项等，应当事先请示省政府；部门联合制定的重要规范性文件发布前须经省政府批准。

严格合法性审查，规范性文件不得违法设立行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政收费等事项；没有法律法规依据，不得减损公民、法人和其他组织合法权益或者增加其义务，不得增加本部门权力或者减少本部门法定职责。

部门规范性文件须报省司法厅进行合法性审查后，在《广东省人民政府公报》上统一发布。对违反宪法、法律、法规或省政府规章、决定、命令，或者规定不适当的部门规范性文件，省司法厅要依法责令制定部门纠正或由省政府予以改变、撤销。

二十二、省政府各部门要严格规范公正文明执法，健全规则，规范程序，落实责任，强化监督，做到有法必依、执法必严、违法必究，维护公共利益、人民权益和社会秩序。

第五章 实行科学民主决策

二十三、省政府及各部门要完善行政决策程序规则，把公众参与、专家论证、风



险评估、合法性审查和集体讨论决定作为重大决策的法定程序，丰富民主决策形式，增强公共政策制定透明度和公众参与度。

二十四、全省国民经济和社会发展规划及全省预算，重大规划，贯彻中央宏观调控和改革开放的重大政策措施，社会管理重要事务、地方性法规议案和政府规章等，由省政府全体会议或省政府常务会议讨论和决定。省政府班子对重大问题决策、重大项目安排和大额资金使用等，必须经集体讨论决定。

二十五、省政府各部门要加强统筹谋划，强化系统性、前瞻性、战略性思维，坚持问题导向，重在解决牵一发而动全身的关键问题。

省政府各部门提请省政府研究决定的重大事项，都必须经过深入调查研究，并进行合法性、必要性、科学性、可行性和可控性评估论证；涉及相关部门的，应当充分协商；涉及市县的，应当事先征求意见；涉及重大公共利益和公众权益、容易引发社会稳定问题的，要进行社会稳定风险评估，并采取听证会等多种形式听取各方面意见；涉及市场主体经济活动的，应进行公平竞争审查；涉及机构、编制及经费问题的，要严格控制 and 把关，除有关专门文件外，其他政府规章、政策性文件原则上不对机构、编制及经费问题作出规定。

在重大决策执行过程中，要跟踪决策的实施情况，了解利益相关方和社会公众对决策实施的意见和建议，全面评估决策执行效果，及时调整完善。

二十六、省政府在作出重大决策前，根据需要通过多种方式，直接听取民主党派、社会团体、专家学者、社会公众等方面的意见和建议。

二十七、省政府领导同志要亲力亲为抓落实，主动谋划政策举措，解决矛盾问题，加强工作推进，确保政令畅通。

省政府各部门必须坚决贯彻落实省委、省政府的决定，部门主要负责同志是第一责任人，要细化任务措施，层层压实责任，加强政策配套，加强协同攻坚，及时跟踪和反馈执行情况。坚持一类事项原则上由一个部门统筹，一件事情原则上由一个部门牵头负责。涉及多部门参与的工作，牵头部门要发挥主导作用，协办部门要积极配合，形成工作合力。

省政府办公厅要加强对各地、各部门的督查，坚持全面督查与专项督查相结合，健全限期报告、核查复核、督促整改、情况通报及第三方评估等制度，推动省政

府重大决策部署和省政府领导同志指示批示精神贯彻落实。

二十八、统筹规范督查检查考核工作，主要围绕习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，党中央、国务院重大决策部署以及省委、省政府重点工作任务的落实，突出主责主业，制定并严格实施全省性督查检查考核年度计划，未纳入年度计划而确需开展的全省性督查检查考核事项，须一事一报并按程序报省政府主要领导审批，切实解决过多过频、过度留痕的问题，努力控总量、提质量、增效率、减负担、求实效。

改进方式方法，坚持目标导向和问题导向相统一，督查检查考核与调查研究、帮助解决问题相结合，更加注重工作实绩和群众评价，更多采取明查暗访、“互联网+督查”等方式，发挥省政府电子督查系统效用。健全完善督查检查考核制度。强化结果统筹运用，建立完善激励机制，推进绩效考核，努力实现督考合一，依法依规落实责任追究。

第六章 推进政务公开

二十九、省政府及各部门要把公开透明作为政府工作的基本制度，坚持以公开为常态、不公开为例外，全面推进决策、执行、管理、服务、结果公开。

三十、省政府全体会议和常务会议讨论决定的事项、省政府及各部门制定的政策，除依法依规需要保密的外，应及时公布。

三十一、凡涉及公共利益、公众权益、需要广泛知晓的事项和社会关切的事项以及法律和国务院、省政府规定需要公开的事项，均应通过政府网站、政府公报、新闻发布会以及报刊、广播、电视、网络、新媒体等便于公众知晓的方式，依法、及时、全面、准确、具体地向社会公开。

三十二、省政府及各部门要加强政策解读，准确传递政策意图，推动政策落实；重视市场和社会反映，及时回应公众关切，及时评估政策实施效果，解疑释惑，稳定预期。

第七章 健全监督制度

三十三、省政府要自觉接受省人大及其常委会的监督，认真负责地报告工作，接受询问和质询，依法将省政府规章和规范性文件报送备案，落实重大决策出台前向人大常委会报告制度；自觉接受省政协的民主监督，虚心听取意见和建议。



省政府各部门要依法认真办理省人大代表建议和省政协提案，加强与代表委员沟通，严格责任，限时办结，主动公开办理结果。

三十四、省政府及各部门公职人员要依照有关法律的规定自觉接受纪检监察机关的监督。省政府各部门要依照有关法律的规定接受人民法院依法实施的监督，做好行政应诉工作，尊重并自觉履行人民法院的生效判决、裁定，同时要自觉接受审计等部门的监督。对监督中发现的问题，要认真整改并向省政府报告。

三十五、省政府及各部门要严格执行行政复议法，加强行政复议指导监督，纠正违法或不当的行政行为，依法及时化解行政争议。

三十六、省政府及各部门要接受社会公众和新闻舆论的监督，认真调查核实有关情况，及时依法处理和改进工作。重大问题要向社会公布处理结果。

三十七、省政府及各部门要重视信访工作，深入推进信访制度改革，进一步完善信访制度，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道；省政府领导同志及各部门负责人要亲自阅批群众来信，定期接待群众来访，督促解决重大信访问题。

三十八、省政府及各部门要严格执行工作责任制，严格绩效管理和行政问责，加强对重大决策部署落实、部门职责履行、重点工作推进以及自身建设等方面的考核评估，建立健全重大决策终身责任追究制度及责任倒查机制，健全激励约束、容错纠错机制，严格责任追究，提高政府公信力和执行力。

第八章 会议制度

三十九、省政府实行省政府全体会议和省政府常务会议制度。

四十、省政府全体会议由省长、副省长、秘书长以及省政府各部门、各直属机构主要负责同志组成，由省长召集和主持。

省政府全体会议的主要任务是：

（一）传达学习贯彻习近平总书记重要讲话精神、重要指示批示精神和党中央、国务院的决策部署，贯彻落实省委的重要决定和省人大及其常委会的重要决议；

（二）讨论决定省政府工作中的重大事项；

（三）部署省政府的重要工作和廉政建设工作。

省政府全体会议根据需要可安排其他有关部门、单位负责人列席会议。

四十一、省政府常务会议由省长、副省长、秘书长组成，由省长召集和主持。

省政府常务会议的主要任务是：

- （一）传达学习贯彻习近平总书记重要讲话精神、重要指示批示精神和党中央、国务院的决策部署，贯彻落实省委的重要决定和省人大及其常委会的重要决议；
- （二）讨论决定省政府工作中的重要事项；
- （三）讨论地方性法规草案、审议规章草案和重要规范性文件草案；
- （四）通报和讨论其他重要事项。

省政府常务会议一般每周召开一次。根据需要可安排有关部门、单位负责人列席会议。

四十二、提请省政府全体会议和省政府常务会议讨论的议题，由省政府秘书长、分管副省长协调或审核后提出，报省长确定，并于会前向省委报备；会议文件由省长批印。省政府全体会议和省政府常务会议的的组织工作由省政府办公厅负责，议题和文件于会前送达与会人员。

省政府全体会议和省政府常务会议文件由议题汇报部门牵头会同有关部门起草。会议文件应全面准确客观反映议题情况和各方面意见，注重解决实际问题，突出针对性、指导性、前瞻性和可操作性。涉及法律法规和规范性文件的，应备而不繁，逻辑严密，条文明确具体，用语准确简洁。省政府办公厅要加强审核把关。

四十三、省政府领导同志和有关部门主要负责同志应提前做好工作安排，确保按时参加省政府全体会议和省政府常务会议。除特殊原因外，原则上不应请假。省政府领导同志不能出席的，向省长请假；其他参会人员请假，由省政府办公厅向省长报告。

四十四、省政府全体会议和省政府常务会议的纪要，由省政府办公厅起草，按程序报省长签发；会议讨论决定的事项中，需要办理的，由省政府办公厅按工作性质向主办单位发出交办通知，并负责催办，加强会议决定事项督办力度，定期将落实情况向省政府领导同志报告。

省政府全体会议和省政府常务会议讨论通过决定印发的文件，原则上须在会议结束后 7 个工作日内印发。

各副省长分管的工作中，需要与有关地级以上市、省直有关部门研究协调解决的问题，由分管副省长召开工作会议解决；必要时，可委托秘书长、副秘书长或办公厅主任、副主任召开会议协调解决。省政府工作会议纪要，由主持会议的副省长签



发，或由受委托主持会议的秘书长、副秘书长或办公厅主任、副主任核报分管副省长签发。

四十五、省政府及各部门召开工作会议要认真贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神和我省实施办法，按照有关规定严格审批，坚持少开会、开短会，开管用的会，提倡合并开会、套开会议，努力减少会议数量，控制会议规模、规格和时间。会议原则上只开到市一级，经批准直接开到县级的会议，不再层层开会。以部门名义召开全省性会议，主办部门应事先征得省政府分管领导同志同意，再正式向省政府报送请示。

应由各部门召开的全省性会议，不以省政府或省政府办公厅名义召开，不邀请地方政府负责人出席。省政府领导同志一般不出席部门的工作会议。全省性会议应尽可能采用电视电话、网络视频会议形式召开。各类会议都要充分准备，不搞照本宣科，不搞泛泛表态，不刻意搞传达不过夜，严肃会风会纪，提高效率和质量，重在解决问题，坚决防止同一事项议而不决、反复开会。

第九章 公文审批

四十六、各地、各部门报送省政府的公文，应当符合《党政机关公文处理工作条例》的规定，严格遵循行文规则和程序，其中，地方性法规草案送审稿、规章送审稿，还应当符合《广东省地方立法条例》和《规章制定程序条例》的规定。行文应当确有必要，讲求实效；未经批准不得越级行文，不得多头报文；请示应当一文一事，报告不得夹带请示事项。除省政府领导同志交办事项和必须直接报送的事项外，一般不得直接向省政府领导同志个人报送公文。

拟提请省委有关会议审议或提请以省委、省政府名义联合发文的文件稿，内容主要涉及政府职责且牵头起草部门为省政府部门的，应依照省委有关规定，先按程序由省政府履行相关审议或审批程序。

四十七、各部门报送省政府的请示性公文，凡涉及其他部门职权的，必须主动与相关部门充分协商并作明确说明，必要时，由主办部门主要负责人与相关部门负责人会签或联合报省政府审批。协商一致的，附具相关部门反馈的意见，由主办部门主要负责人签发后报省政府审批。部门之间有分歧的，主办部门主要负责人要主动协商；协商后仍不能取得一致意见的，主办部门应当列明各方理据，说明办理过程，提出办

理建议，由主要负责人签发后报省政府决定。

部门之间征求意见或会签文件时，除主办部门另有时限要求外，一般应在 7 个工作日内回复；特殊情况不能按期回复的，应主动与主办部门沟通并商定回复时限及方式，逾期不回复视为无不同意见。

四十八、对各地、各部门报送省政府审批的公文，除有关拟订和制定法规、规章的公文，由省司法厅负责办理呈批外，其他文件由省政府办公厅负责办理并履行审核把关责任，提出明确办理意见。对部门之间有分歧的事项，省政府分管负责同志应主动加强协调，取得一致意见或提出倾向性建议。省政府副秘书长要协助省政府分管负责同志做好协调工作。

公文及办理意见由省政府办公厅按照省政府领导同志分工呈批，并根据需要由省政府领导同志转请省政府其他领导同志核批，重大事项报省长审批。

四十九、省政府制定的规章、发布的命令、向省人大及其常委会提出的议案，由省长签署。

以省政府名义发文，经省政府分管负责同志审核后，由省长签发。其中以省政府名义发出的函件，属于分管副省长职权范围的，可授权分管副省长签发；常规事项的行文，也可授权秘书长签发。

以省政府办公厅名义发文，由省政府秘书长签发，也可授权副秘书长或办公厅主任、副主任签发。如有必要，报分管副省长或省长签发。

五十、省政府及各部门要精简文件简报。加强发文统筹，从严控制发文数量、发文规格和文件篇幅。政策性文件原则上不超过 10 页。属部门职权范围内事务、应由部门自行发文或联合发文的，不以省政府或省政府办公厅名义发文。凡法律、行政法规已作出明确规定、现行文件已有部署且仍然适用的，一律不再制发文件。贯彻落实中央和上级文件，可结合实际制定务实管用的举措，除有明确规定的情况外，不再制定贯彻落实意见和实施细则。分工方案原则上应与文件合并印发，不单独发文。每个部门原则上只向省政府报送 1 种简报。没有实质内容、可发可不发的文件简报，一律不发。

充分利用电子政务系统和协同办公平台，提高公文处理效率。



第十章 工作纪律

五十一、省政府组成人员要坚决贯彻执行党和国家的路线方针政策和省委、省政府工作部署，严格遵守纪律，严格执行请示报告制度，有令必行，有禁必止。

五十二、省政府组成人员必须坚决执行省政府的决定，如有不同意见可在内部提出，在没有重新作出决定前，不得有任何与省政府决定相违背的言论和行为。

五十三、省政府领导同志代表省政府发表讲话或文章，个人发表讲话或文章，事先须按程序报省政府批准。省政府其他组成人员代表省政府发表讲话或文章，个人发表涉及未经省政府研究决定的重大问题及事项的讲话或文章，事先须按程序报省政府批准。

五十四、省政府组成人员要严格执行外出报备（报告）及请销假制度。省长离粤出访、出差、休假、学习，应由省政府办公厅按规定提前向中央办公厅、国务院办公厅和省委报备，副省长、秘书长离粤出访、出差、休假、学习，应事先报告省长，由省政府办公厅向省委报备，并通报省政府其他领导同志。

各部门主要负责人离粤外出，应事先向分管副省长请示报告，同时向省政府办公厅报备，由省政府办公厅向省长报告；各地级以上市政府主要负责人离开所在市外出，应事先向省政府办公厅报备，由省政府办公厅向省长报告。

五十五、省政府各部门发布涉及政府重要工作部署、经济社会发展重要问题的信息，要经过严格审定，重大情况要及时向省政府报告。

五十六、省政府组成人员要严格遵守保密纪律和外事纪律，严禁泄露国家秘密、工作秘密或因履行职责掌握的商业秘密等，坚决维护国家的安全、荣誉和利益。

第十一章 廉政和作风建设

五十七、省政府及各部门要认真贯彻全面从严治党要求，严格落实中央八项规定及其实施细则精神和我省实施办法，严格执行廉洁从政各项规定，切实加强廉政建设和作风建设。

五十八、省政府及各部门要从严治政。对职权范围内的事项要按程序和时限积极负责地办理，对不符合规定的事项要坚持原则不得办理；对因推诿、拖延等官僚作风及失职、渎职造成影响和损失的，要追究责任；对越权办事、以权谋私等违规、违纪、违法行为，要严肃查处。

五十九、省政府及各部门要严格执行财经纪律，艰苦奋斗、勤俭节约，带头过

“紧日子”，坚决制止奢侈浪费，严格执行住房、办公用房、车辆配备等方面的规定，严格控制差旅、会议经费等一般性支出，切实降低行政成本，建设节约型机关。

省政府及各部门要严格执行中央关于因公出国（境）有关管理规定，坚持“因事定人、人事相符”原则，严格控制团组数量、规模和在外停留天数，规范在外活动安排，原则上不安排新闻媒体人员随行。改革和规范公务接待工作，不得违反规定用公款送礼和宴请，不得接受地方的送礼和宴请。压减检查考核评比活动和议事协调机构，严格控制和规范国际会议、论坛、庆典、节会等活动。各类会议活动经费要全部纳入预算管理。

六十、省政府组成人员要廉洁从政，严格执行领导干部个人有关事项报告制度，不得利用职权和职务影响为本人或特定关系人谋取不正当利益；不得违反规定干预或插手市场经济活动；加强对亲属和身边工作人员的教育和约束，决不允许搞特权。

六十一、省政府组成人员要强化责任担当，勤勉干事创业，真抓实干、埋头苦干，不能简单以会议贯彻会议、以文件落实文件，力戒形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风。

六十二、省政府组成人员要做学习的表率，省政府及各部门要建设学习型机关。

六十三、省政府领导同志要深入基层，调查研究，指导工作，研究解决问题。要改进调查研究，注重实际效果，减少陪同人员，简化接待工作。

六十四、省政府领导同志不为部门和地方的会议活动等发贺信、贺电，不题词、题字、作序，因特殊需要发贺信、贺电和题词等，一般不公开发表。省政府领导同志出席会议活动、考察调研等的新闻报道和外事活动安排，按有关规定办理。

六十五、省政府直属特设机构、直属机构、直属事业单位适用本规则。

第三节 常见工作场景

一、信访局接待群众来访工作程序

（一）登记



对所有来访，登记人员都应在信访工作计算机管理系统（以下简称“计算机”）中进行登记。登记要简化手续，高效便捷。登记事项为来访人的基本情况和反映的主要问题，并确定处置意见：

1. 对下列情况，安排接谈：
 - (1) 集体访；
 - (2) 属党政部门处理的个体初访；
 - (3) 符合法律政策规定应该解决而未解决的个体重复访；
 - (4) 其他需要安排接谈的。

安排接谈的，登记人员在《来访人员登记表》上加盖接谈印章，填写接谈员代码。对集体访，安排5人以下代表接谈。

2. 对不予受理、不再受理的来访事项，登记人员向来访人出具来访事项答复意见（见附件1至6），并对属于人大、法院、检察院职权范围内的以及已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的来访事项，告知来访人依法向有关机关提出。

来访事项答复意见只出具一次，由计算机自动分类编号。

（二）接谈

1. 接谈人员要核对来访人的身份证或其他有效证件，阅看《来访人员登记表》和相关材料，听取来访人的陈述，询问有关情况，核实来访登记内容，并在计算机中录入以下内容：来访人反映问题的主要情节及要求；来访人以往的信访过程和处理情况；越级访、重复访的原因；来访人的异常、过激言行，与有关地方或部门沟通、研究来访问题的情况。

2. 接谈后，需省直有关部门处理的，向来访人出具《来访事项转送单》（见附件5），作归口处理。此单由计算机自动编号。

需地方处理的，向来访人出具《来访事项转送单》（见附件6），介绍来访人回当地有关部门反映。此单由计算机按市州自动编号。

属不予受理、不再受理的，向来访人宣传有关法律法规，出具来访事项答复意见，并劝导来访人依法向有关机关提出或做好疏导教育工作。

对当天未谈完或需来访人补充材料的，可作约谈处理。

3. 对来访事项涉及省直有关部门的大规模集体访，可请相关地方和部门前来联合

接待处理；重要会议和重大政治活动期间，对集体访一般不作归口处理。

4. 对重要来访情况，接谈人员要及时向处领导汇报。对需直接答复的问题，要写出答复提纲并经处领导审定。对需要呈报省领导接待的信访问题，要写出呈报提纲报局领导审定。

（三）办理

对群众来访事项要按下列方式处理：上报、通报、交办、转送、协调处理等。

1. 上报

上报的载体有：《信访要情》、《信访简报》、《信访情况通报》、《省领导信访接待纪要》等。

（1）有关党的建设、经济建设方面的重要意见和建议；对国家法律法规和政策执行情况的重要反映；带有政策性、倾向性、苗头性的情况和问题；重大的违法违纪问题；大规模群众集体访、突发异常情况的处置等信息，可刊登《信访要情》。

（2）反映政策性、地区性、苗头性问题，涉及群体性利益的来访事项，以及定期对来访情况进行综合分析、专题调研的情况，编写《信访简报》。

（3）对需向地方反馈的群众来省上访情况和我局处理来访事项的情况，以及群众来访反映的政策性、地区性、苗头性问题和地方信访工作中存在的问题，一些地方或部门因信访工作不力造成重大影响的情况，顶拖不办的典型案件等，可编写《信访情况通报》。

（4）对省领导接待来访群众的情况，要写出《省领导信访接待纪要》报领导审定。

2. 交办、转送

（1）交办。对按法律法规和政策规定应该解决的，带有普遍性、倾向性、苗头性或可能引发群体性事件的，有关地方或部门处理意见明显不当等来访事项作发函交办处理。

（2）转送。对需有关市、州或省直部门一般掌握、了解和处理的来访事项作发函转送处理。对发函转送以及出具《来访事项转送单》的情况，要定期向有关市、州或省直部门信访工作机构通报，并要求他们定期报告办理情况。

采用发函交办、转送办理方式的，可对多个来访事项一并交发函。对情况紧急的来访事项，可通过电话、面谈等方式进行处理，但需及时补发交办、转送函。发函交



办、转送来访事项原则上送有关市、州和省直部门或其主要负责同志，同时抄送相关信访工作机构。

3. 协调处理

对情况复杂、难度较大的或涉及多个地方、部门的来访事项，经处、局领导同意，可请有关地方或部门来人协调处理。对需通过协调处理的来访事项，经办人应事先就协调人员、事项的初步处理意见等拟出方案，向有关领导报告。事后，经办人应及时拟写《联合接待上访群众会议纪要》，并督促落实。

（四）督查督办

严格按照《湖北省信访局督查督办工作规则》的有关规定，做好督查督办工作。

对转办、交办的信访事项，未按规定时限报结果又没有说明理由的，或承办单位作出的处理意见明显违反有关法律法规和相关政策规定的，经办人应进行督查督办，并提出改进建议。督查督办可以通过电话、发函、约谈、派人等方式进行。

（五）文稿办理

拟写文稿必须符合《国家行政机关公文处理办法》的有关规定，做到观点鲜明、条理清晰、文字精炼、标点准确，篇幅要简短，结构层次要清楚，内容要符合原意。文稿一般由经办人起草，并按审阅审批权限逐级送审。报省领导同志的文稿，由局领导签发；送地厅级单位领导的文稿，由处长签发；其余文稿由副处长签发。

（六）汇报材料的处理

对交办来访事项的汇报材料，经办人要认真审阅所报事项与交办事项、呈报单位与交办的承办单位是否一致，适用法律法规和政策是否正确，处理意见是否恰当并落实到位，有无来访人的签字意见等，并提出审阅意见，送原文稿签发人审核。对未交办来访事项的汇报材料，经办人将主要内容录入计算机后，存入来访档案备查。

（七）终结来访事项的备案

对终结来访事项的备案材料，应进行认真审阅，重点审阅处理、复查、复核意见，有无上访人的签字意见，有无责任单位领导的签字意见，有无单位公章等内容，并将处理、复查、复核意见的主要内容录入计算机。

（八）来访人访后信的处理

对来访人的访后信，接待工作人员要在计算机内登录来信时间和主要内容，并注

明处理情况。需办理的，按照本规则办理来访事项的有关规定办理；需留存的，并入来访档案；内容不清、无实际意义的或重复来信，统一存放，集中销毁。来信中扬言滋事的，要及时通知有关地方妥善处理。

（九）查询事项的回复

对来访人再次来访或通过访后信等形式查询来访事项办理情况的，原则上接待工作人员应采用口头或复信的形式，将来访事项的处理方式、处理结果等相关情况告知来访人。其中，通过复信形式告知的，应在计算机中拟写复信稿，按审阅审批权限送审。

特殊情况处理

（一）异常情况处置

来访人的行为有下列情形之一的，接待工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关处置：

1. 在省信访局机关周围非法聚集，围堵、冲击党政机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；
2. 携带危险物品、管制器具的；
3. 侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由的；
4. 在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；
5. 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人上访或者以上访为名借机敛财的；
6. 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

（二）来访人患病情况的处置

1. 来访人在接待过程中患病需紧急救治的，应迅速通知医务人员到场，必要时送医院急救。
2. 来访人患有恶性传染病的，应迅速通知省卫生行政部门处置。以上两项处置费用原则上由来访人或地方有关部门支付。

（三）其他

来访人的食宿、交通等费用自理。特殊情况按照有关规定办理。



二、食品药品监督管理局行政执法简易程序流程

针对事实清楚、证据确凿、可以当场处理的违法行为：

第一步，执法人员进行检查出示执法证。

第二步，收集整理证据材料。

第三步，告知拟处罚的事实、理由、依据和陈述申辩的权利。

第四步，填制当场行政处罚决定书。

第五步，当场送达依法执行。

第六步，备案归档。

三、X 省人民政府办公厅政府信息公开申请流程

除主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织可以向本机关申请获取相关政府信息。

（一）受理机构、时间、地点

X 省人民政府办公厅自 2008 年 5 月 1 日起正式受理依申请公开，办公时间：周一至周五，8：30-12：00，14：00-17：30（节假日、公休日除外，季节性办公时间调整见公告）。

受理机构：X 省人民政府信息与政务公开办公室

联系地址：X 市东风中路 305 号

联系电话：020-83132217，020-83132507，传真号码：020-83132525，邮政编码：510031。

互联网申请地址：<http://ysq.gd.gov.cn/step1.php?u=1>

（二）提出申请

向 X 省人民政府办公厅申请获取政府信息的申请人，应当填写《X 省人民政府办公厅政府信息公开申请表》（以下简称《申请表》，见附件 3）。《申请表》可以在受理机构处领取，也可以在 X 省政府门户网站（www.gd.gov.cn）下载，复制有效。

1. 申请人提出的政府信息公开申请应当真实载明下列内容：

（1）申请人的姓名或名称、有效身份证明、联系方式。

(2) 申请公开的政府信息的名称、文号或者便于行政机关查询的其他特征性描述。所需的政府信息应当描述明确、详尽，有助于受理机构确定信息内容。

(3) 申请公开的政府信息的形式要求，包括获取信息的方式、途径。

(4) 当面申请的，应当出示有效身份证件；通过邮政寄送提交申请的，应随申请表附有效身份证件复印件；网上申请的，应上传有效身份证件扫描件或照片。

(5) 承诺所获取的政府信息，只用于自身的需要，不作任何炒作及随意扩大公开范围。

2. 申请人可以通过以下方式提出申请：

(1) 书面申请。

①当面提交

本机关在大门右侧接待室设置政府信息公开申请受理点，申请人可到现场当面提交申请。

地址：广州市越秀区东风中路 305 号，办公时间：9：00-11：30，14：00-17：00（节假日除外）

②信函提交

申请人通过信函方式提出申请的，应当在信封的显著位置标注“政府信息公开申请”字样，以“邮政寄送”方式提交申请。

(2) 通过互联网提交申请。

申请人登录 X 省人民政府门户网站，在“依申请公开”专栏中选择申请项目，填写电子版《申请表》后直接提交。

(三) 申请处理

登记初审。受理机构收到申请后，将进行登记和初审（必要时将出具回执）。

初审内容包括：所需政府信息描述是否明确，形式要件是否完整，身份证明是否真实。

政府信息公开申请内容不明确的，自收到申请之日起 7 个工作日内告知申请人作出补正。申请人无正当理由逾期不补正的，视为放弃申请，本机关不再处理该政府信息公开申请。

经初审申请符合受理各项规定的，将根据不同情况作出答复。



（四）申请时间的确认

1. 申请人当面提交政府信息公开申请的，以提交之日为收到申请之日；
2. 申请人以邮寄方式提交政府信息公开申请的，以行政机关签收之日为收到申请之日；
3. 以平常信函等无需签收的邮寄方式提交政府信息公开申请的，政府信息公开工作机构应当于收到申请的当日与申请人确认，确认之日为收到申请之日；
4. 申请人通过互联网渠道提交政府信息公开申请的，以双方确认之日为收到申请之日。

（五）答复

对于能够当场答复的政府信息公开申请，将当场答复；不能当场答复的，自收到申请之日起 20 个工作日内予以答复；确需延长答复期限的，经 X 省人民政府办公厅政府信息公开工作机构负责人同意，延长答复时间不超过 20 个工作日，并告知申请人。本机关征求第三方和其他机关意见所需时间不计算在前款规定的期限内。

1. 所申请公开信息已经主动公开的，告知申请人获取该政府信息的方式、途径；
2. 所申请公开信息可以公开的，向申请人提供该政府信息，或者告知申请人获取该政府信息的方式、途径和时间；
3. 本机关依据条例规定决定不予公开的，告知申请人不予公开并说明理由；
4. 经检索没有所申请公开信息的，告知申请人该政府信息不存在；
5. 所申请公开信息不属于本机关负责公开的，告知申请人并说明理由；能够确定负责公开该政府信息的行政机关的，告知申请人该行政机关的名称、联系方式；
6. 本机关已就申请人提出的政府信息公开申请作出答复、申请人重复申请公开相同政府信息的，告知申请人不予重复处理；
7. 所申请公开信息属于工商、不动产登记资料等信息，有关法律、行政法规对信息的获取有特别规定的，告知申请人依照有关法律、行政法规的规定办理；
8. 申请公开的政府信息中含有不应当公开的内容，但能作区分处理的，向申请人提供可以公开的部分内容，对不予公开的部分告知其理由；
9. 申请公开的政府信息涉及商业秘密、个人隐私，但经征得权利人同意公开或者本机关认为不公开可能对公共利益造成重大影响的，告知申请人获取该政府信息的方

式和途径，并将决定公开的内容和理由书面告知权利人。

10. 申请人以政府信息公开申请的形式进行信访、投诉、举报等活动，告知申请人不作为政府信息公开申请处理并告知通过相应渠道提出。

11. 申请人提出的申请内容为要求提供政府公报、报刊、书籍等公开出版物的，告知获取的途径。

详见 X 省人民政府办公厅处理政府信息公开申请流程图（附件 4）。

（六）收费

《条例》第四十二条规定：行政机关依申请提供政府信息，不收取费用。但是，申请人申请公开政府信息的数量、频次明显超过合理范围的，行政机关可以收取信息处理费。行政机关收取信息处理费的具体办法由国务院价格主管部门会同国务院财政部门、全国政府信息公开工作主管部门制定。

（七）监督保障

公民、法人或者其他组织认为受理机构未依法履行政府信息公开义务的，可以根据《条例》第四十六条、第五十一条规定，可以向上一级行政机关或者政府信息公开工作主管部门投诉、举报。公民、法人或者其他组织认为行政机关在政府信息公开工作中侵犯其合法权益的，也可以依法申请行政复议或提起行政诉讼。

X 省人民政府办公厅接受公民、法人或者其他组织对政府信息公开工作的意见建议、投诉举报，电话：12345-9。

四、督查工作流程

（一）立项下达。根据需要督查的工作任务，拟定督查的方法、步骤和要求等，报有关领导审签，转有关单位落实。

（二）跟踪督查。督查事项下达后，督查科要通过多种形式及时了解办理进度，分别不同情况，采取相应方式督促承办单位按规定要求落实。必要时，可报请领导直接进行调度协调。

（三）情况反馈。督促承办单位对交办的督查事项按规定时限办结上报。上报材料一式三份，由单位主要负责同志签发，并加盖单位公章。

（四）审核报告。督查科对办结上报的材料进行审核把关。对承办任务落实不好、



文书格式不规范等不符合规定要求的，退回重新办理。符合规定要求的，将材料分析汇总后，及时上报领导。

（五）立卷归档。督查事项办结后，按有关规定注结，将有关材料进行收集、整理、立卷、归档。