

目 录

第一章 区级机关专岗面试考情考务	1
第一节 区级机关专岗面试考务分析	2
第二节 区级机关专岗面试考情分析	3
第二章 面试试题及解析	8
第三章 区级机关专岗专项介绍	22
第一节 概述	22
第二节 部分区级单位职能介绍	23
第四章 政策依据	27
第五章 常见工作场景	41



第一章 区级机关专岗面试考情考务

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 区级机关专岗面试考务分析

一、面试形式

近三年来，在天津的公务员面试中，区级机关的面试均为结构化面试形式。

二、测评要素

区级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，天津明确区分区级岗位面试。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；试题比较贴近基层工作。

四、面试题量与时间

天津市近三年考试题为 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

天津市的区级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。

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 区级机关专岗面试考情分析

一、真题感知

类型一 非材料题

2020 年 9 月 5 日天津市公务员考试面试题-区级岗位

1. 习近平总书记提出制止浪费，请你想两个有特点的活动主题，并针对其中一个主题谈谈具体怎么策划。
2. 真理少一分则不是真理，多一分则是谬论；自信少一分叫做自卑，过度则是自傲。凡事都要求讲求尺度，请以“度”为主题，谈谈你的看法。
3. 南方洪涝灾害，安徽王家坝由于第十六次开闸泄洪，导致村庄被淹，现要进行灾后重建，为了安抚村民，你作为基层干部能做什么？

类型二 材料题

2019 年 6 月 1 日天津市公务员考试面试题-区级岗位

天津市打造夜市经济，力争到 2019 年底，市内六区分别建成 1 个市级夜间经济示范街区，2020 年底，全市各区至少形成 1 个区级夜间经济示范街区，再经 3 年左右，全市夜间经济示范街区数量达到 20 个左右。逐步形成布局合理、功能完善、业态多元、管理规范、夜间经济全新发展格局。

在五大道市级夜间经济示范街区中，120 余个市集摊位集中展示特色餐饮、文博文创、手工制品、互动体验等个性化品质生活内容，带动民园广场周边核心景区 100 余家商户餐饮企业共同参与，配合歌舞艺术、路演巡游、激情灯光秀以及沙画表演等，将五大道夜间经济活动推向高潮。

宁河夜市将结合桥北新区建设，启动运河家园步行街提升改造工程，以街心长廊的形式，吸纳全国各地特色小吃商户进驻，打造桥北夜市一条街。随着新城建设，人口不断聚集，商业氛围日趋浓厚，打造夜市一条街将进一步激发城市活力，丰富群众夜间生活，进而拉动消费，促进宁河经济发展。

1. 在天津地区发展夜市经济，你认为促进夜市经济健康可持续发展的三个关键是什么？

2. 如果你是某街道内夜市的负责人，现在打算举行关于夜市的听证会和新闻发布会，请问你打算如何组织？展开这两个活动的相同点与不同点分别是什么？

3. 你所在街道的夜市经营效果很好，打算建为夜间经济示范街区。周围的居民听说之后意见不一，具体如下：

老李：夜里外边声音太大，影响家里的老人和孩子休息。

小王：夜市里的烧烤摊会产生大量 PM2.5，污染严重，影响空气质量。

小张：夜市里的人流量太大，不仅秩序很混乱，而且有治安隐患啊。

老刘：我们跳广场舞的地方都被挤占了，我们去哪里跳舞啊？

你是街道办的工作人员，请进行情景模拟，现场回应居民的顾虑。

二、命题规律

通过对涉及到天津区级机关近三年的面试试题分析我们发现：区级机关真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。具体见表 1。



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

表 1 2018-2020 年区级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	3
职业认知	2
规划事件	4
工作关系	3
突发事件	1
情景模拟	4
反驳题	1

表 2 2018-2020 年天津市考面试区级机关题量统计

◆考情规律一：题目设置的时效性增强

在天津市考区级机关面试中，题目往往紧跟时事热点，具备时效性。

例 1：习近平总书记提出制止浪费，请你想两个有特点的活动主题，并针对其中一个主题谈谈具体怎么策划。（2020 年 9 月 5 日天津区级机关）

例 2：南方洪涝灾害，安徽王家坝由于第十六次开闸泄洪，导致村庄被淹，现要进行灾后重建，为了安抚村民，你作为基层干部能做什么？（2020 年 9 月 5 日天津区级机关）

例 3：最近网上有这样的新闻，清华北大的毕业生去基层从事执法工作，哈佛毕业生去街道工作，对此你怎么看？（2020 年 9 月 6 日天津区级机关）

从中可以看出，天津市考区级机关真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：题目考查地域性特点突出

在天津市考区级机关面试中经常出现跟天津本地相关的题型，具备地域性。

例 1：在天津地区发展夜市经济，你认为促进夜市经济健康可持续发展的三个关键是什么？（2019 年 6 月 1 日区级机关）

例 2：如果由你负责天津市的城市品牌宣传工作，你宣传的主题、内容及方式是什么？（2018 年 6 月 2 日区级机关）

从中可以看出，天津市考区级机关题目经常会和天津本地相关，有的涉及天津政策，有的涉及天津特色，还有的涉及天津的未来发展。因此学生应该了解一些跟天津有关的热点，多了解跟天津本地相关的知识，比如天津近些年的政策，天津的民俗文化，特色品牌等等。对天津地区相关知识的精准把握能让学生答题更加出彩，所以学生应该针对性的积累，针对性的准备。

◆考情规律三：题目内含多问多答情况增多

近年来天津市考区级机关面试题目经常出现一题多问情况。

例 1：习近平总书记提出制止餐饮浪费，请你想两个有特点的活动主题，并针对其中一个主题谈谈具体怎么策划。（2020 年 9 月 5 日区级机关）

例 2：单位要完成一项工作，从其他单位借调来小王和老张一起来完成工作，老张在工作过程当中态度不够认真负责，出现多次返工的情况，领导找到了小王和老张，进行了批评。请你分别以小王和老张的身份，和领导进行沟通。（2020 年 9 月 6 日区级机关）

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。

考情规律四：工作实务类题目侧重基层工作

当前区直机关考题侧重考查学生解决基层问题的能力，需要学生提出切实可行的对策。

例 1：南方洪涝灾害，安徽王家坝由于第十六次开闸泄洪，导致村庄被淹，现要进行灾后重建，为了安抚村民，你作为基层干部能做什么？（2020 年 9 月 5 日区级机关）



例2：假如你被录用到社区开展复工复产的帮扶工作，第一个问题是商户不重视防疫，因为现在疫情已经基本得到平稳。第二个问题是因疫情影响，商户的订单都有所减少。第三个问题是农民工没有返程出现了用工荒，请问你该怎么办？（2020年9月6日区级机关）

在天津市考区级机关中，特别喜欢考查基层工作问题。学生解决基层问题越有针对性，越具备实操性，往往分数越高。因此，一定要提高自身解决问题的能力，增加自身对实际工作的了解。而要做到这一点，学生必须多了解基层工作的实务知识，能针对各种问题进行针对性作答，从而提高解决问题的有效性。

考情规律五：情景模拟题目依旧重要

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。而且纵观近些年的区级机关面试题会发现，情景模拟题在近些年的考试中，考查的频次很高，需要我们重点关注。

例1：城市品牌的宣传推广工作由老张和借调来的小王一起负责，老张材料准备得不充分，造成了工作延误，领导表示不满，找两人到办公室谈话，请分别模拟老张和小王，和领导进行沟通。（2018年6月2日区县岗位）

例2：你所在街道的夜市经营效果很好，打算建为夜间经济示范街区。周围的居民听说之后意见不一，具体如下：

老李：夜里外边声音太大，影响家里的老人和孩子休息。

小王：夜市里的烧烤摊会产生大量PM2.5，污染严重，影响空气质量。

小张：夜市里的人流量太大，不仅秩序很混乱，而且有治安隐患啊。

老刘：我们跳广场舞的地方都被挤占了，我们去哪里跳舞啊？

你是街道办的工作人员，请进行情景模拟，现场回应居民的顾虑。（2019年6月2日区县岗位）

因为情景模拟的考察频次高且格外重要，因此需要学生善于用情景模拟的方式作答。情景模拟答题的标准有两个：一是要解决实际问题；二是要有情景感。其中，情景感是很多学生缺乏的。因而学生要学会把自己置身于真实场景之中，在真实场景下模拟问答，唯有如此才能提升情景感，让学生在情景模拟时技高一筹。

第二章 面试试题及解析

【例题详解 1】人工智能、3D 打印机、5G 时代，智能化时代已经到来，有人说谁把握住人工智能就掌握未来，谈谈你的看法。

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

科技是推动社会发展的重要力量，人工智能、3D 打印、5G 技术作为未来时代的科技代表，能够助推社会发展，引领社会变革。但是在我看来，科技能够影响未来，但不是掌控未来的决定性要素，人工智能也不例外。

小时候我们经常思考未来是什么样子的，在想象中可能会有宇宙飞船、水电汽车、清澈溪流、摩天大楼等等。其实，未来并不仅有科技，而会是政治、经济、文化、社会、生态的新组合。从理性角度出发，单靠人工智能掌控未来，未免太显单薄。

一方面，人工智能成为新的经济增长点，引领着经济的未来。新产品、新技术、新业态会刺激市场，激发或满足消费需求，经济自然也会增长。人工智能、3D 打印、5G 技术作为“新”经济的代表，会是未来经济的新动力。回忆过往，互联网崛起带来阿里；手机革命带来了苹果；4G 发展带来了抖音、无现金社会。种种事例表明，新技术能够带来市场红利，把握住时代“风口”就能顺势而为，迎风远航，而以人工智能为代表的新技术将会是未来经济的“风口”，自然把握新技术就能站在经济制高点，引领社会发展。

另一方面，未来不仅仅有经济，未来还应该是环境友好的、资源节约的、素养高尚的、社会和谐、政治晴朗的，而这些都不在人工智能可以掌控的范围内。面对这林林总总，我们需要深度思考“科技、人文、民众”三者之间的关系。这三者互相影响，相互作用。科技要有生命化，好的人工智能需要有人文素养。人工智能本质上还是来源于民众、服务于民众、实现民众的发展，如果人工智能仅仅停留在经济层面，没有考虑民众的需求，人工智能可能会成为民众的伦理敌人。未来的社会还会是



也必须是人的社会，不能成为机器的社会。

面对未来，要理性认识人工智能的辩证影响，不能只看经济忘掉其他，谨防出现电子鸦片、人机恋爱等情况。要强化法律保护，人工智能的发展往往是呈现指数增长的，速度快、能量大，我们可以借鉴欧盟的《机器人法》完善我国的法律政策。要树立行业自律，新事物难免会有新问题，要充分依托行业协会、非政府组织，宣讲好行业自律意识，使从业人员具有高尚的职业道德、职业认识。

【例题详解2】目前家长非常注重学生的教育，于是市面上出现了一些伪科学的产品，例如“速学仪”，对此，你怎么看？

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

教育是成才之本，兴国之要，尤其是在当代社会，竞争日趋激烈，压力越来越大，所以家长会非常注重孩子的教育，对教育报以极高的期待。他们希望自己的孩子能通过接受更好的教育，尽可能提高自身知识能力水平和综合素养，从而能在激烈竞争中立于不败之地。在此时，一些诸如“速学仪”之类的伪科学产品抓住了父母“望子成龙”的心态，开始在市场大行其道，其危害不容小觑，具体有：

第一，不利于孩子成长成才。伪科学产品违背教育规律，会使学生的学习方向和方式方法产生错误，从而无法更好地接受教育，最终影响学生的成长成才。

第二，使家长形成错误的教育观念，学生形成错位的学习观念。像“速学仪”这样的伪科学产品，所宣扬的便是教育可以速成。这会使家长和学生一味追求速成，忽略了学习的本质是增长能力。

第三，导致经济上的损失浪费，加重家庭经济负担。“速学仪”之类的伪科学产品往往价格比较高，但是实际用处有限。家长为了孩子能够成才，会不惜花很多钱购买，但是最后既没能达成“速学”的目的，又让孩子养成了错误的学习习惯。

第四，干扰学校教学，影响教育环境。“速学仪”等伪科学产品鼓吹的效果可能与学校教育效果相悖，会使学生和家长对学校教育作出不正确的评判，提出更多不合理的要求，影响正常教学。

第五，扰乱教育产品生产行业的市场秩序，不利于行业健康发展。伪科学产品充

斥整个行业，会产生不良的行业生产导向。一些正常生产的教辅产品，由于劣币驱逐良币的效果，反而被挤占了市场份额。

第六，加剧求快心理，形成求快、功利的社会风气。教育领域都在求速学、速成，这无疑是一种求快的心理，并且蕴含着浓厚的功利之心，会加剧整个社会的这种心理和风气。

为解决这一问题，我们应采取以下措施：

第一，引导家长树立正确的教育观念，正确选择科学产品。要让家长认识到教育没有捷径可走，也没有速成之法。只有基础扎实、根基稳固，孩子才有可能更好地成长成才。所以家长要自觉抵制讲究速成的伪科学产品，让伪科学产品没有市场。

第二，提升教师教学水平，提高学校教育质量。要加强对教师的选拔、培训和考核，使教师的教学水平符合学生发展的需要，进而提升学校教育的质量，使家长对学校教育充分信任，不被伪科学产品误导。

第三，加强对教育产品生产行业的监督，加大惩处力度。对于“速学仪”之类的伪科学产品，监管部门对其产品质量、是否存在虚假宣传等要进行严格审查，也要呼吁媒体和民众积极监督举报，对于不合规、存在虚假宣传的产品要严厉打击，进行淘汰。

第四，加强宣传教育，营造良好的教育环境和风气。可以邀请教育专家通过广播、电视、新媒体或开展讲座等多普及教育规律方面的教育常识，也可以多邀请优秀教师、优秀学生代表或其他从事教育行业相关工作的专业人士多多现身说法，宣传正确的教育观念和教学方法，引导教育环境和风气的改善。

百年之计，教育为先。十年树木，百年树人。教育之事，关乎百姓民生、关乎社会进步、关乎国家发展，所以需要国家、社会、学校和家长齐心协力，形成合力，共同助推教育的健康长远发展。

【例题详解3】一位书记走访了800多户，做了300份调研报告，收集600多条建议，写下5篇专项报告，一项一项狠抓落实，得到村民一致好评。谈谈对你的启示。

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】



习近平总书记要求党员干部应该具备“七种能力”——调查研究能力、科学决策能力、改革攻坚能力、应急处突能力、群众工作能力、抓落实能力。而题目中某第一书记严抓工作，狠抓落实，最终获得群众认同，则重点突出了党员干部应具备的调查研究能力、群众工作能力、抓落实能力。而无论是哪几种能力，我们会发现总书记的“七种能力”都集中表现在解决实际问题的能力。这启示我们为官一任就要造福一方，要勤政为民——勤勉做事，勤勤恳恳、任劳任怨，也只有把群众放在心里，群众才会把我们放在心里。

无论是题目当中某第一书记，走访800多农户，收集600多条建议，写下5篇专项报告，一项一项狠抓落实，最终获得村民认同，或是新时期党的好干部廖俊波，以“宁在现场就不在会场”的敬业态度去认真面对每一项工作，赢得了人民群众的尊敬和爱戴。抑或是村支书黄大发绝壁上凿水渠，解决草王坝村用水问题，而群众也感恩的把这水渠亲切地称为大发渠。还是驻村书记黄文秀，利用电商平台，引入种植技术帮群众脱贫致富，使其永远活在了群众心里。都可见，只有我们每个党员干部集中精力为群众解决实际问题，踏实为群众办实事，谋福利，群众才会把我们放在心里。而我们党之所以能够成为世界上最大的政党，能够受到群众拥护与支持，正在于我们一直坚持从群众中来到群众中去，把人民利益，群众需求作为执政的立足点和落脚点。但也毋庸讳言，个别缺少远大理想信念的党员干部乐于当太平官，工作慵懒，浑浑噩噩。他们早已忘记初心，忘记了职责与使命，自然也为群众所唾骂。因此我们必须坚定理想信念心里，克服本领恐慌，提高自己的“七种能力”。

当前，广大干部特别是年轻干部要读懂习近平总书记“开班第一课”的深刻内涵，读出提高“七种能力”饱含的殷切期望和政治责任感、历史使命感、现实紧迫感，激发想干事、能干事、干成事的精气神，更加自觉地投身于新时代中国特色社会主义伟大实践。抓好落实是提高解决实际问题的能力“演兵场”，也是提高“七种能力”的“反应堆”，需要常抓不懈、日积月累、久久为功。眼下，我们正处在脱贫攻坚的收尾期，全面建成小康社会的关键时期，“船到中流浪更急，人到半山坡更陡”，面对脱贫攻坚、生态保护等难啃的硬骨头，党员干部更应该严抓工作落实，积极担当作为，只有这样才能让人民群众更加有获得感、安全感、幸福感。

【例题详解 4】为全面提升信息服务质量，你市图书馆计划优化升级电子设备，领导让你在升级前进行一次调研，请问你将怎么开展工作？

【主要测评要素】计划组织协调能力

【参考解析】

图书馆作为构建书香社会的重要环节，进行电子设备升级，能够更好地为群众服务。此次调研工作能够为电子设备优化升级提供方向和依据，让电子设备有的放矢地为公众服务。

首先，为了保证调研的准确性，我会采取多样化的调研方式。第一，我会针对现有图书馆的设施设备进行摸底调查，了解情况。向图书管理员，了解现有电子设备有哪些，情况如何。包括提供给借阅者查阅资料的电脑、电子借阅机、报刊机、少儿阅读机、电子寄存柜等分别有几部？运营年限有多久，现运行几部，运行速度如何，是否需要更换、维修？做到心中有数，查缺补漏。第二，发放问卷调查，做好民意搜集。通过向借阅人发放纸质问卷，向其他市民发放电子问卷的形式，了解他们的阅读情况。主要了解对图书馆电子设备使用的习惯。对所使用的设备满意度和体验度进行调查，了解市民希望图书馆能够增加的电子设备是哪些，收集市民对我们电子设备的改进方向和意见建议。第三，对其他城市的市图书馆、大学图书馆进行走访了解，并围绕榜样图书馆查找相关的资料。主要了解他们所使用的最新的图书设备和服务方式。第四，罗列设备清单，做出价格预算。结合现有设备情况和改进方向罗列具体所需的设备，通过联系多家设备供应商，了解报价，进行价格对比，从而确定采购价格基准线，用于后期的评估。

其次，将组建调研小组，申请调研经费。此次调研工作因为涉及面广、任务重，在方案确定好后，我会成立调研小组。对小组成员做好相关的培训，明确调研标准，培训调研技巧，同时申请调研经费，用于采买调研物资，并对小组成员起到鼓励作用。在调研过程中我会建立工作群，就每天调研工作进展，进行跟进与抽查，对调研过程中存在的问题进行及时解决。

最后，整理调研资料，撰写调研报告。为了确保数据的严谨性，真实性，在数据收集回来后，我会设定合格线，就调研情况进行抽样、回访、核查。如果数据不达标则继续进行调查。如果数据合格，则进行科学分析，撰写调研报告。在调研报告



中，详细呈现调研结果，并进一步给出优化升级电子设备的建议和意见，供上级领导审阅并对调研原始资料进行存档，以供后期核查。

【例题详解5】我们社保局要做一项对老年人的社保年审的工作，要对腿脚不灵活、行动不便的老人采取上门服务的工作。领导把这项工作交给你来负责，你会怎么做？

【主要测评要素】服务意识与技巧

【参考解析】

为进一步规范我市老年人、残疾人的补贴发放工作，确保补贴能准时，足额、高效发放，社保局打算上门为补贴发放对象进行信息年审，作为负责人，我认为工作重点有以下几点：

第一，明确年审对象。在年审工作开展之前，要熟悉我市老年人、残疾人补贴制度的细则，明确年审的范围和对象，根据“谁申报谁年审”的原则，通过查询以往申报的数据，做好需审核人员的统计工作，准备好审核所需要的资料。

第二，前期宣传要到位。辖区范围内老年人、残疾人较为分散，甚至出现人户分离的情况，这会给信息登记和审核工作带来极大的困难。为了能够使工作进行精准匹配，我们可以提前在各社区张贴通知，或者以电话告知的方式进行广泛宣传，使得老年人、残疾人知晓年审工作。针对直接联系不到当事人的情况，我们可以通知其子女及家属，在有效期内持有效证件到社保局来办理年审。

第三，做好任务分工。因为社保局打算上门核查发放对象的信息，可以根据属地原则，以各区为单位，开展年审工作。为了让工作更高效地开展，我们可以制定年审工作表格，包括片区负责的小组、年审截止的时间、年审结果等。同时，在单位内部做好年审前的培训，年审工作关系到群众的切身利益，要把维护好老年人和残疾人合法权益贯穿到全过程。在年审过程中，工作人员一定要严格按照要求进行年审，全面核查身份信息、相关资料，不得“闭门造车”。另外，还要注意沟通的技巧，耐心解答他们反馈的问题，真正了解补贴工作发放的情况。

第四，更新年审结果。对于审核结果不符合发放补贴条件的，比如户籍变更、死亡、申报材料弄虚作假等，应取消补助资格。如果有符合条件但仍未申报的对象，工

作人员要做好政策宣传和解释工作，建议其到社保局办理申请。最后，把更新后的信息进行网上录入和更改，并且做好年审的总结工作。

综上所述，作为负责人，要做好年审工作，必须重点把握好前期的统筹、中期的开展和后期的总结，这些都是环环相扣，缺一不可的。

【例题详解 6】你县古建筑很多，具有很好的文化、旅游价值。为了留住乡村记忆，保护古建筑，现要组织文广局、旅游局等好几个部门去乡村采访，作为县政府工作人员，你怎么组织协调？

【主要测评要素】计划组织协调能力

【参考解析】

完成好此次采访工作，能帮助我们抓准乡村文化的传承脉络，为之后开展乡村建设提供参考，实现“留得住青山绿水，记得住乡愁”的中国城镇化理想。若由我来牵头组织，我会这么来处理：

第一，请示领导，确认采访的相关事宜。我会主动找到领导，详细询问参与此次采访的具体部门数量、采访周期、经费预算以及预期要达到的采访效果等。

第二，成立工作小组。一方面，我会从部门内部抽调有采访经验或处理过乡村工作的同事加入小组。另一方面，针对参与此次采访的其他部门，我也会邀请其派出代表，加入小组，参与我们前期的讨论。

第三，集思广益，收集资料，设计活动的组织方案和采访提纲。成立了工作小组之后，我会召集大家开展以“乡村记忆”为主题的讨论会议。让参会人员结合自身的工作经历和学识就此次采访工作各抒己见，在讨论期间我会做好会议记录，记录内容包括参会人员本身的优势及其提出的好点子。除此之外，我还会抽调部分小组成员与附近乡村的村两委干部取得联系，通过电话沟通和文献调查的方式了解附近乡村的文化遗产，为采访内容的设计提供参考。经过讨论和信息收集之后，我会设计出一份完整的活动方案及采访提纲，供领导审阅。方案内容包括采访的对象、内容、方式，人员的分工安排等。提纲主要会围绕“乡村记忆”这一主题确定采访角度，如设计与文化遗产和家族传承相关的问题，唤醒村民对乡村的记忆。

第四，发布通知，开展宣传。一方面，我会把采访的内容、流程、注意事项等信



息发放给每一位工作人员，让其提前做好准备。另一方面，我也会与各村村两委合作，在各村通过播放广播、张贴海报等方式宣传此次采访活动，让村民了解我们组织采访工作的意义，提高村民的参与积极性。

第五，多手段开展采访工作。一是在村里的庄稼地里直接进行路面拦访，让村民结合庄稼耕种的演绎史谈谈乡村记忆。二是在村里的文化活动中心随机采访，询问村民对该村文化遗产方面的记忆。三是针对村里的知名度高的农民，进行入户专访，让他们以家族视角分享乡村记忆。

第六，注意采访细节，保障采访效果。一是注意着装打扮，尽量穿着朴素。这样可以拉近与村民之间的距离，使之产生亲切感，增强受访配合度。二是注意语言措辞。因为采访对象多是农民，采访人员应该尽量用通俗易懂的语言与村民进行沟通，村两委干部也应该尽量派出代表随同，避免因方言问题导致沟通不畅的情况出现。三是多部门之间要做好沟通协调工作，在采访过程中各个部门要定期碰头，交流采访经验和信息。四是要做好采访记录，可以提前设计采访记录表，表格内容包括采访对象、时长、特殊情况备注等，方便工作人员记录信息汇总。

采访结束之后，我会把各组收集到的信息进行汇总，以文化记忆为主线，按照农耕文化发展、家族传承、乡村文化遗产等多维度进行分类、整理，之后呈交领导审阅。

【例题详解7】为共享优质教育资源，某市将全面推进“互联网+”小学结对帮扶试点工作，开展“携手城乡，同步课堂”活动。假如你是教育局负责此事的工作人员，你将重点做好哪些方面的工作？

【主要测评要素】计划组织协调能力

【参考解析】

开展同步课堂的活动，能够平衡城乡教育资源，对于解决乡村学校教育资源紧缺来说，是一剂良药。如果由我负责此次活动，我会注重抓好以下几个重点环节。

第一个重点工作是要做好试点学校的全方位调查。因为这次试点工作是没有经验可循的，为了能让帮扶工作落实到位，真正解决乡村学校资源紧缺的问题，必须要深入一线，了解情况，对症下药。通过到乡村学校和城市学校进行走访，了解不同学校之间教学进度的差别，收集乡村学校当前教育资源比较薄弱的科目，询问乡村学校学

生的需求和喜好，从而明确试点儿工作中要开展哪些课程。同时也要与提供教学资源的城市学校进行沟通，要确保在帮扶乡村学校提升教育水平的同时，不影响本校教学任务的完成。

第二个重点工作是准备好完备的设施和流畅的网络。本次活动依托于互联网，因此网络技术是一个关键点。在互联网时代，网课已经非常流行，但是这种同步课堂，又与寻常的网课不同，对网络的设备要求极为专业，对网络信号的要求也较为严格，我们只有准备好完备的设施和流畅的网络，才能给学生更好的学习环境。教育局要对外公开招标，引进先进的双师智能化课堂设备。而对于智能设备的使用，要有技术人员提前对老师进行培训，使用初期可以到教学现场进行指导，从而保障课程的顺利开展。因为乡村是“携手城乡，同步课堂”活动中相对落后的一端，所以尤其要确保乡村学校设备到位、培训到位。

第三个重点工作是做好教学内容的设计和师资团队的组建。对于同步课堂而言，教学内容和师资力量是课程效果得以实现的核心。城乡之间的小学结对帮扶，是为了缩减城乡之间教育质量的差别，因此更应该精心设计课程内容，选拔最优秀的教师团队。因此，我单位会提前召集城市各学校师资负责人开展座谈会。在会上，根据之前的调研结果，研究讨论智能课堂的具体内容，授课进度以及师资配备。对教师的选拔要有严格的审核机制，比如要综合考虑教师的授课年限、工作经历、授课科目、获奖情况等。

以上这三点是我认为在共享优质教育资源的过程中最为重要的。但是想开展好一个大型的教育活动，也需要把握好其中的各个细节，这样在开展同步课堂的过程中，才能做到从容应对，保障活动效果。

【例题详解 8】现本地修建一座电站，修建过程中你和领导去项目部视察，到了以后发现有十几个群众拉起横幅在项目部门口阻碍施工，经谈话了解到他们是害怕有辐射危险伤害到身体健康。现在领导让你去处理这件事，你该怎么办？

【主要测评要素】应变能力

【参考解析】

修建电站的初衷是利民、便民，其中水电站、风力发电站还能充分利用资源。如



果有群众因担心辐射危害而阻碍施工，我有责任做好解释工作并引导大家积极配合。

第一，安抚情绪，做好解释工作。了解情况之后，安抚现场群众的情绪，必要时暂时让施工人员停止施工，避免事态扩大，矛盾激化。然后找电站专业人员给群众作出解释工作，电站并不会对大家产生辐射危害。因为电站建设之前，是经过专家研究讨论并评估过的，安全性有保障，且电站有完善的防护措施，一年允许收到的辐射剂量也是有规定的，不会对身体造成伤害，以此让大家相信政府。

第二，讲清楚电站建设的意义，加深群众认识，争取群众的支持。修建电站是一项便民提质工程，其目的是改善民生，修建电站可以保持充足的电量供应，降低断电的可能，甚至可以为电站周边的居民创收，带来经济效益。因此，电站的建设关乎大家的共同利益，希望大家理解并支持。

第三，疏散在场的群众，并广泛宣传，加深村民的认识。获得现场群众的理解和支持之后，疏散现场群众，回收横幅。后续和村干部或社区负责人联系，让他们通过宣传栏、广播、发放宣传手册或挨家挨户走访的方式进行宣传，确保让所有群众都了解电站建设的意义和辐射危害的原理，避免再出现群众阻碍施工的情况出现。

最后，吃一堑长一智，以后干工作要注意事前的评估、宣传，避免因群众的不理解而产生误会甚至更大的矛盾。

【例题详解9】你们环保局要召开生态环境保护督察组工作部署会，由于临时有其他的工作安排，你们督察组组长没能参加这次会议，他委托你代他在会议上讲话，要求在讲话中加入“落实、决心、责任、机制、为民”五个词，请问你会怎么说？请现场模拟。

【主要测评要素】应变能力

【参考解析】

各位同事好！非常荣幸参与本次会议，我是环保局生态环境保护督察组的小王。由于我们组长临时接到工作安排不能出席这次会议，所以特意委托我来代他传达对于这次会议和生态环境保护督察的期望。

生态环境保护督察是我们环保局一直以来的工作重心，不仅群众关心，各级领导也都十分重视。大家的工作任务重、责任大，一定要下定决心，把我们的督查工作落

实到位，才能更好地做到服务为民。绿水青山就是金山银山，这是习近平总书记提出的重要发展理念。我们市自然环境优美，有山有水，但是在发展过程当中，确实也出现了一些环保问题亟待解决。

在这次工作中，我们要集中督查我市现存在的城区河道、空气等方面的污染问题。首先，从河道上来讲，要解决好工厂偷排污水，污水处理不到位，处理方式落后，河岸乱丢垃圾以及乱砍乱伐河岸树木、毁坏河堤草坪等问题。其次，也要打好蓝天保卫战，强化对于空气质量的监管力度。提高对工地建设密封减尘情况的监管力度，加大对工厂偷排废气、排放废气不达标等现象的监管情况，保证还给群众一片蓝天。

生态环境的质量，关乎群众的生活质量，关系到老百姓的切身利益，这需要我们重视起来。在后续工作当中，督查小组也会严格实行督查问责机制，责任到人，明确分工。对于我市的环保焦点问题，涉及不同行动小组的进行清单式管理，列出每项应管的任务，杜绝形象工程、面子工程，杜绝出现敷衍了事的情况。按时间、按阶段的向生态环境督查小组领导汇报相关工作，把控好工作进度，严惩不作为现象。

生态环境建设的道路虽长，但是相信通过我们的共同努力，能够为群众营造一片绿水青山，能在绿水青山当中不断发展，践行可持续发展理念，把服务为民落实到具体行动中来，从而更好地为子孙后代谋福祉。

以上就是李组长对于这次生态环境保护督察的期待，希望大家能够上下一心、团结一致。我也会和各位同事一起努力，不辜负领导的期待，不辜负群众的期望。让我们一起努力！

【例题详解 10】县政府工作人员小郑在防疫期间到邻县食品公司，之前已与负责人取得联系，到达后保安不让进，说不是本地的，且为了防疫不能进，这个时候与负责人联系不上，你怎么办？

【主要测评要素】应变能力

【参考解析】

因为防控新型冠状病毒的需要，所以出现题目中保安不让外来人员随意进入的情况。其目的就是隔离病毒，减少人与人之间的聚集和感染。这种做法虽然给我的工作带来了一定的不便，但是出于特殊时期，我不能因此和保安产生冲突，也不能因此对



该食品公司的负责人产生怨言，而应该表示理解。疫情期间，做好后勤保障工作，对于打赢疫情防控战尤为重要，面对这种情况，我会采取以下几点做法：

第一，尽全力联系负责人。电话联系相关负责人，可以尝试知道的其他电话号码或者微信语音等形式，向保安出示工作证明并说明来意，如果始终联系不到相关负责人，可以请求保安帮忙联系拨打办公室电话或者联系单位的其他领导进行情况说明。

第二，配合保安防疫工作。保安也联系不上负责人我会联系邻县有关领导说明情况，请求领导帮忙联系负责人，与此同时向保安出示我们的核酸检测证明和通行码，说明我们在出行之前已经在本地区居住十四天以上，并且随身携带了口罩、消毒洗手液等物资，也可以立即配合保安的体温监测和消毒流程，说明本地区已经很久没有病例出现了，请保安放心。

第三，待联系成功后，进行工作接洽。我会跟食品公司的负责人进行沟通，希望对方可以尽可能地满足我县的食品采购需求，做好数量统计，安排货运车辆、尽快将物资送往我县。另外，委婉提醒该负责人，他们限制人员进出的出发点是好的，公司的安保人员见到无关人员，可以对其进行劝阻和说服教育。但是对于事先与企业取得联系，协商过的外来人员，特别是政府工作人员，往往有重要事宜进行对接，如果采取“一刀切”的方式进行进入，会影响到政府工作的开展，也会影响企业的发展。希望企业对目前的防控措施进行调整，灵活应对。事后要做好接收、查验准备，确认无误后，向领导进行工作汇报。

在今后的工作中，如果再次开展类似的活动，我会提前跟对方联络人进行沟通，并且要预留多种联系方式，避免此类问题再次发生。

【例题详解 11】 我市建图书馆，开放免费阅览室，但是学习看报得少，聊天得多，你怎么解决？

【主要测评要素】 解决问题的能力

【参考解析】

利用好免费阅览室能增加群众的知识才干和道德素养，让民风更淳朴、社会风气更纯良。本意是好的，具体落实中遇到此类问题，我会采取以下解决措施。

第一，摸底排查，询问原因。调研前来阅读的群众，询问他们学习读书少、聊天

多的原因，做好详细地记录。此外，访谈图书馆里的工作人员，了解他们对阅览室的日常管理工作，做好信息的收集。把握全面信息之后，针对性地进行解决。

第二，激发读书兴趣，规范阅读习惯。增设多一些群众平时喜欢看的书，并做好分类说明；同时，在阅览室门口张贴阅读须知，请所有人在阅读时间里自觉保持安静，遵守相关规定，营造阅读的氛围。

第三，丰富图书种类，及时更新书目。根据群众的兴趣点，及时引进实用性强的书籍，确保内容符合实际需求，比如科技知识、养生保健、传统文化等方面，可以多增设一些。同时，保存好文化古籍，适时对旧书进行更新，上架社会最新畅销书，做好分类标签以备借阅。

第四，完善阅读设施，优化阅读环境。对阅览室进行多功能划片：阅览室进门一侧，购买电脑及自助设备，开设搜索区；核心区域备齐桌椅，划为阅读区。另外分隔一间阅读室作为讨论区，针对阅读中出现的问题在不影响他人阅读的环境下进行畅所欲言。

第五，完善管理制度，优化服务态度。加大阅览室的开放程度，延长阅览室的开放时间，简化借阅手续，规范借阅流程，对扰乱阅读秩序者进行规劝和制止，确保良好的阅读氛围。对管理人员进行岗前培训，提升专业性和责任感。上岗之后，对其职责进行细化，明确责任分工，把阅读群众的服务满意度纳入绩效考核中。此外，设立意见箱和电子邮箱，对群众的一些意见及时查收并做好妥善回复。

最后，我会将解决的方案整理成书面材料，汇报给领导。同时，借助媒体和宣传栏做好免费阅览室的宣传工作，增强群众的阅读意识和规范的阅读习惯。

【例题详解 12】上级单位来检查你单位的精神文明创建工作，但检查人员发现楼道里有很大烟味，说公共场所禁烟不好会影响年终评比。你作为陪同干部，这时你应该如何处理？

【主要测评要素】应变能力

【参考解析】

作为陪同干部，在接受上级单位检查过程中遇到这一问题，确实比较棘手，但我依然要快速反应，尽量为单位挽回形象，避免单位在年终评比过程中被扣分，具体我



会这么来处理：

第一，积极回应检察人员提出的问题。一方面，向其表达歉意，承认错误，在我们单位的公共场合里出现了这么浓厚的烟味，是我们的失职。另一方面，也请检查人员稍安毋躁，单位一直对禁烟有明确规定，我会及时去了解情况，查出为什么会出现这一问题。

第二，立刻调查此事，找出问题症结。我会先找到楼道附近办公室内的同事，询问他们是否看到之前有人在此抽烟。若同事们对此都不知晓，我会尽快让单位后勤人员把这一个楼层的监控视频给调取出来，找出抽烟的当事人。

第三，分情况进行处理。

如果抽烟的人是来单位办事的群众。我会把这一情况如实告知给检查人员，向他们说明这名群众因为不知晓单位的规章制度，所以才在单位的楼道口抽烟。出现这一问题，我们会及时和该名群众沟通，保证以后不再出现类似情况，同时单位同事没有及时劝阻群众，我们也得负责任。我会向检查人员保证，会尽快在单位的楼道、大厅等公共区域内粘贴禁烟告示，教育群众不要在单位的任何场所抽烟。希望检查人员能给我们一次改进的机会，这次先不要扣分。

如果抽烟的人确实是单位里的同事，还是一名新人，其对单位的规章制度并不熟悉。那么，我会先向检查人员再次表达歉意，承认错误。之后再向其表明，我们一定会严厉惩处该名违反规定的同事，我也会建议领导之后对新人加强培训，让他们更快地融入到单位的工作环境中，熟悉并遵守单位的规章制度，我们还会就这一问题在单位内部开展一次整顿，通过完善制度，开学习会议，安装烟雾警报器等手段，保障禁烟工作在单位落实到位。希望检查人员能够给我们一次机会，让我们进一步去完善监管工作。

第三，当检查工作结束之后，我会建议领导在单位内部组织与禁烟相关的整改活动和学习会议，强调单位的工作纪律。同时，完善与禁烟相关的规章制度，对于在单位内部抽烟的行为要加大惩处力度。

作为基层政府，一定要积极落实上级部门的政策，禁烟不仅是为了营造良好的工作环境，维护政府单位的形象，而且也是为整个社会起到了表率作用，有利于促进禁烟工作在全国范围内的有效落实。为此，基层政府必须要率先垂范。

第三章 区级机关专岗专项介绍

第一节 概述

直辖市，是中国行政区划之一，行政地位与省、自治区、特别行政区相同，是中华人民共和国省级行政区，是直接由中央人民政府所管辖的建制市。

直辖市往往有较大的建成区、较多的居住人口，且在全国的政治、经济、科学、文化、交通等方面具有重要地位。该概念首先源自于 1930 年中华民国的市组织法，称为院辖市。

由于直辖市的定位特殊，中国直辖市的市委书记一般由中共中央政治局委员兼任，为副国家级干部。

我国现有北京市、天津市、上海市、重庆市 4 个直辖市。

直辖市的市级机关相当于其他省份省级机关，区级机关对应于其他省份市县单位。因此，天津的区级机关为市县机关，可对应到其他省份市县单位介绍。

天津的区级单位是指由区党委、人大、政府委任主要领导人的部、委、办、局等直属单位和直属部门，而有些单位就不是区级单位，如国税局、地税局等就不是市直属单位。与区级单位并列的还有市属单位等。

天津区级机关，通常单位在城市中，如区政府，质量监督局等，他们都是区党委、人大、政府委任主要领导人的部、委、办、局等直属单位和直属部门。

直辖市各县的行政级别是厅局级；地级市所辖的各县的行政级别的县处级。《公务员法》第十六条 公务员职务分为领导职务和非领导职务。领导职务层次分为：国家级正职、国家级副职、省部级正职、省部级副职、厅局级正职、厅局级副职、县处级正职、县处级副职、乡科级正职、乡科级副职。非领导职务层次在厅局级以下设置。



第二节 部分区级单位职能介绍

一、区委区政府

区委，全称中国共产党 XX 区委员会，是统领区党组织和党员。中国共产党是我国的领导核心，区委作为党的地方领导机构在政治生活中是各项社会主义事业的领导核心，主要负责主持和处理该区域党的各项事务和重大事件。

区政府，全称是 XX 区人民政府，是一个区的行政权力机关，代表国家对所在地区进行管辖和治理，是一个区的权力机构。受上级政府领导，主要领导人由市里的最高权力机构——XX 区人民代表大会选举产生，代表大会休会期间，可由上级政府委任并代行相关职务权力。政府主要职权：一是政治职权（对外保护国家安全，对内维持社会秩序），二是经济职权（对社会经济生活进行管理）三是文化职权（对文化事业的管理）四是社会公共服务职权（即指除政治、经济、文化职权以外政府必须承担的其他职权）。

二、市场监督管理所

市场监督管理局由几个单位的执法部门合并而成的，其监管职责涵盖了原工商行政管理、质量技术监督、知识产权（商标、专利、版权）、物价、餐饮监管（其他地区属于食品药品监督管理局或者卫生局的职能）、酒类产品监管等部门职责。

三、自然资源部

根据党的十九届三中全会通过的《深化党和国家机构改革方案》，组建自然资源部。

为统一行使全民所有自然资源资产所有者职责，统一行使所有国土空间用途管制和生态保护修复职责，着力解决自然资源所有者不到位、空间规划重叠等问题，实现山水林田湖草整体保护、系统修复、综合治理，方案提出，将国土资源部的职责，国

家发展和改革委员会的组织编制主体功能区规划职责，住房和城乡建设部的城乡规划管理职责，水利部的水资源调查和确权登记管理职责，农业部的草原资源调查和确权登记管理职责，国家林业局的森林、湿地等资源调查和确权登记管理职责，国家海洋局的职责，国家测绘地理信息局的职责整合，组建自然资源部，作为国务院组成部门。自然资源部对外保留国家海洋局牌子。其主要职责是，对自然资源开发利用和保护进行监管，建立空间规划体系并监督实施，履行全民所有各类自然资源资产所有者职责，统一调查和确权登记，建立自然资源有偿使用制度，负责测绘和地质勘查行业管理等。

四、交通局

交通局是主管全市公路、水路和对方铁路交通行业管理的市政府工作机构，内设办公室、人事科、综合科、财务科、计划基建科、政策法规科等 6 个职能科室，共有市直交通事业单位 8 个。

其中，正县级 3 个：市公路管理局、市航运管理局、市地方铁路管理局，副县级 2 个：市运输管理处、市交通稽查支队，正科级 3 个：市交通战备办公室、交通信息中心、市交通基本建设工程质量监督站。

五、教育局

教育局是主管教育事业和语言文字工作的政府工作部门。主要职责：

1. 贯彻落实党和国家的教育方针，教育政策法规，研究制定并组织实施全市教育的发展规划。
2. 综合管理全市的普通教育、职业教育、成人教育和幼儿教育等工作，负责教育督导与评估。
3. 指导全市各级各类学校的教育教学工作，组织与领导全市的教育科研活动，检查督导中小学课程计划的执行，促进素质教育的实施。
4. 管理全市的教师队伍，包括师资配置、考核聘任、培训培养、职称评定、劳资福利等工作。
5. 负责全市教育经费预决算和基层单位的财务管理、审计监督、公费医疗管理等



工作；负责全市教育教学设施建设、教育技术装备和管理；负责领导和组织校办产业工作。

6. 负责组织指导全市各级各类学校的招生考试工作，抓好学籍管理与研究生、大中专毕业生就业指导工作。

7. 负责全市语言文字管理工作。

8. 完成市委、市政府和上级主管部门交办的其它工作。

六、人力资源与社会保障局

人力资源和社会保障局是人力资源和社会保障职能的局级单位，隶属国务院人力资源和社会保障部以及属地政府管理。人力资源和社会保障局是政府职能部门，执行人力资源和社会保障的监督、管理、执行职能。具体包括相关法律法规的起草、落实、社会福利的管理、监督，社会劳动力市场的监督和管理等。

七、环保局

环保局是政府职能部门，最高机关是国家环保部，隶属于国务院管理，总称：国家环境保护部。主要负责：拟订国家环境保护的方针、政策和法规，制定行政规章；指导和协调解决各地方、各部门以及跨地区、跨流域的重大环境问题；负责环境监测、统计、信息工作；制定环境监测制度和规范等等。

八、卫计局

全称是卫生和计划生育局。卫计局是管理医疗的权力机关。主要职责是，统筹规划医疗卫生和计划生育服务资源配置，组织制定基本药物制度，拟订计划生育政策，监督管理公共卫生和医疗服务，负责计划生育管理和服务工作等。

九、妇联残联

妇联：中华全国妇女联合会，简称全国妇联。中国共产党领导的为争取妇女解放而联合起来的中国各族各界妇女的群众组织。它具有广泛的群众性和社会性，是中国共产党和人民政府联系妇女群众的桥梁和纽带，是中华人民共和国的重要社会支柱之

一。其基本功能是代表、捍卫妇女权益、促进男女平等，亦同时维护少年儿童权益，以及在全国女性中组织对中国共产党和中华人民共和国政府、政策的支持。

残联：全程残疾人联合会。主要职责是调查残疾人的状况，统计残疾人的数据，分析残疾人成因，为残疾人开展康复、预防等方面的技术服务。在优生、上学、生产、生活、征婚、康复、预防等方面开展活动，切实改善残疾人生产、生活状况。

十、工会

工会，或称劳动工会、工人联合会。工会原意是指基于共同利益而自发组织的社会团体。这个共同利益团体诸如为同一雇主工作的员工，在某一产业领域的个人。工会组织成立的主要意图，可以与雇主谈判工资薪水、工作时限和工作条件等等。为了突出和强调工会维护职工合法权益的职能，新《工会法》规定：“中华全国总工会及其各工会组织代表职工的利益，依法维护职工的合法权益。”“维护职工合法权益是工会的基本职责。工会在维护全国人民总体利益的同时，代表和维护职工的合法权益。”以保障工会组织切实发挥作用，保护、调动广大职工的积极性。



第四章 政策依据

X省关于市县机构（天津区级机关为市县机构）改革的总体意见，日前，中央正式备案同意《X省关于市县机构改革的总体意见》（以下简称《总体意见》），标志X市县机构改革进入全面实施阶段，我省机构改革也从省本级向市县延伸推进。

【总体要求】

市县机构改革是深化地方机构改革的重要组成部分和关键环节。深化市县机构改革，必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，牢固树立“四个意识”，牢牢坚持“两个维护”，坚决贯彻落实习近平总书记关于深化党和国家机构改革的重要论述，按照省委统一部署要求，着力改革市县机构设置，优化职能配置，创新体制机制，合理划分事权，理顺权责关系，深化转职能、转方式、转作风，提高效率效能，构建系统完备、科学规范、运行高效的市县机构职能体系，构建简约高效的基层管理体制，为实现“四个走在全国前列”、当好“两个重要窗口”提供坚强有力的体制机制保障。

【主要原则】

深化市县机构改革，要把坚持和加强党的全面领导、坚持以人民为中心的发展思想、坚持社会主义市场经济改革方向、坚持优化协同高效、坚持以法治方式推进改革、坚持在中央统一领导下充分发挥地方积极性贯穿改革全过程，牢牢把握改革的方向。要坚决维护党中央集中统一领导和国家法制统一、政令统一、市场统一，对标中央和省级机构改革，市县主要机构及其职能必须同中央保持基本对应、与省级机构改革有效衔接，确保上下贯通、执行有力。要立足市县实际，更好发挥市县积极性，在机构设置和职能配置上更加突出民生，夯实基层基础，鼓励基层改革创新。要坚持问题导向，着力破除体制机制制约，切实解决长期想解决而一直没有解决的问题。

【主要任务】

市县机构改革是深化地方机构改革的重要组成部分和关键环节。按照中央和省委

统一部署要求，市县将着力改革机构设置，优化职能配置，创新体制机制，合理划分事权，理顺权责关系，构建系统完备、科学规范、运行高效的市县机构职能体系，构建简约高效的基层管理体制。

【主要特点】

（一）加强党的全面领导。着力从制度安排上发挥党的领导这个最大的体制优势，统筹考虑市县各类机构设置，协调好并发挥出各类机构职能作用，完善科学领导和决策、有效管理和执行的体制机制。如组建市县两级监察委员会，建立健全和优化市县党委对重大工作的领导体制机制，市县党委组织部统一管理同级机构编制委员会办公室、统一管理公务员工作，市县党委宣传部统一管理新闻出版、电影工作等，市县党委统战部统一管理民族宗教、侨务工作。

（二）坚持以人民为中心。通过完善机构设置，更好推动党和国家事业发展，更好满足人民日益增长的美好生活需要。如为落实好绿水青山就是金山银山的理念，解决自然资源所有者不到位、空间性规划重叠等问题，组建自然资源局，统一行使全民所有自然资源资产所有者职责，统一行使所有国土空间用途管制和生态保护修复职责；为推动建设美丽中国、加强生态环境保护，组建生态环境局，统一行使生态和城乡各类污染排放监管和行政执法职责；为更好统筹推进涉及人民群众日常生活、健康安全等领域相关工作，组建了卫生健康局、文化广电旅游体育局、应急管理局、医疗保障局等。

【机构改革】

（三）强化机构设置的上下对应。市县两级党委职能部门和政府工作部门及其职能，总体上要与中央和省级机关机构职能基本对应，对 21 个方面规定任务进行了明确，确保上下贯通，执行有力。对应急管理、退役军人事务、医疗保障等重点领域新组建机构，要求市县与中央、省级保持一致，抓好落实。全省一盘棋，要求加大职能相近、联系紧密机构的统筹设置和整合力度，如市县两级统一设文化广电旅游体育局，市县民族宗教、侨务工作由党委统战部统一管理。

（四）突出优化协同高效。进一步理顺部门职责关系，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负责，避免政出多门、责任不明，明确党的有关机构可以同职能相近、联系紧密的其他部门统筹设置，实行合并设立或合署办公。



如将文化广电新闻出版部门的新闻出版、电影职责并入党委宣传部，对外加挂新闻出版局（版权局）牌子。为完善市场监管，健全监管体系，在市县两级设立市场监管局，承担过去分散在不同部门的监管职责。

（五）坚持问题导向。大力破解与统筹推进“五位一体”总体布局、协调推进“四个全面”战略布局的要求还不完全适应，与实现治理体系和治理能力现代化要求还不完全适应的体制机制问题。如考虑我省是海洋大省，海洋渔业行政职能对应中央和省级分别划归自然资源、农业农村部门，海洋渔业执法队伍整体划归农业农村部门，非涉海地区的渔政队伍与农业综合行政执法队伍整合，有利于优化资源配置；涉海地区的渔政队伍更名为海洋综合执法支队（大队），由省海洋综合执法总队实行垂直管理，继续集中行使海洋监察、海岛管理、渔政管理、渔港监督、渔船监督检查、海洋环境保护等执法职责，有利于省市县形成海洋执法合力，加强海洋执法工作。赋予市县机构更多自主权，允许市县在一些领域因地制宜设置机构，在规定限额内确定机构数量、名称、排序，宜大则大、宜小则小，既允许“一对多”，也允许“多对一”，更好发挥市县积极性。

【工作要求】

（1）切实加强市县机构改革工作的组织领导。各市县要把机构改革摆在当前各项工作的突出位置上，按照中央顶层设计和省委部署要求，由市县党委负责，抓紧建立健全本地区机构改革领导和协调机制，组建工作专班，搞好动员部署，统筹安排好改革的具体路线图、时间表，在规定时限内完成改革方案制定报批和组织实施。市县党委主要负责同志要当好改革的“施工队长”，周密部署，统筹安排，压茬推进。

（2）重点抓好改革涉及的班子配备和干部安排工作。各市县要把这次改革不搞断崖式人员精简分流这项政策理解好、宣传好、执行好，多想办法，统筹多种渠道把涉改的每名干部安排好、使用好，富余的干部和人员在工作实践中逐步消化，让干部吃下“定心丸”。按照有利于改革平稳推进、有利于服务管理、有利于干部安享晚年的原则，扎实做好离退休干部归属交接，确保事情有人管、经费有保障、党组织活动不断线、服务水平不降低。

（3）严明机构改革纪律规矩。各市县要严格执行党中央和省委关于严明机构改革纪律的要求，将规矩挺在前面，严格执行机构改革政治纪律、组织纪律、机构编制纪

律、干部人事纪律、财经纪律、保密纪律，坚决杜绝有令不行、有禁不止的行为。要准确地把握中央和省委要求，机构改革方案经正式批准后方可组织实施，不要盲目抢跑。纪检监察机关和有关职能部门要加强监督执纪问责，将机构改革实施情况纳入重大决策部署督察任务和巡视巡察范围，及时发现和纠正存在问题，对违反纪律的行为，要严肃查处并按照规定追究责任。

（4）保证改革期间各项工作连续稳定。各市县要把握好改革、发展、稳定关系，坚持“先立后破、不立不破”的原则，“立”要做在破前，没有“立”住之前，不要急于“破”，确保改革期间各项工作连续稳定。改革过程中要平稳有序做好新旧机构交接工作，特别是安全生产、应急救援、维护社会稳定等方面，不能出现任何空档期，确保机构改革和日常工作两不误、两促进，做到思想不乱、工作不断、队伍不散、干劲不减。

一、X 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

X 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），协同推进简政放权、放管结合、优化服务改革，进一步提高政务服务质量水平，为基层群众提供优质高效便捷的服务，结合我省实际，制定本工作方案。

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，按照党中央、国务院和省委、省政府关于简化优化公共服务流程的工作部署，以服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享为目标，坚持问题导向，创新工作思路，完善细化工作措施。力争 2017 年底前在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得更大成效，着力解决办证多、办事难等群众反映强烈的突出问题，更好地服务大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力。

二、主要任务

（一）完善公共服务事项目录和办事指南。



1. 梳理编制公共服务事项目录。各地、各部门要根据法律法规规定，结合权责清单、负面清单以及规范行政审批行为等相关工作，对本地、本部门以及相关国有企业事业单位、中介服务机构的公共服务事项进行全面彻底梳理，形成公共服务事项目录并实行动态调整。要以创业创新需求为导向，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、扶贫脱贫等与群众日常生活密切相关的公共服务事项。具备条件的地区、部门要统一梳理本地区、本系统的公共服务事项。（各级政府有关部门、政务行政服务机构负责，2016年8月底前完成）

2. 编制公共服务事项办事指南。各地、各部门要按照全省推广“一门式、一网式”政府服务模式改革工作方案以及公共服务事项标准参考模板，编制本级公共服务事项办理标准，形成办事指南和业务手册。办事指南要列明办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、表格下载、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、责任追究、咨询方式、办公时间地址、乘车线路、状态查询等内容，并细化各个环节，为群众办事提供清晰指引。（各级政府有关部门、政务行政服务机构负责，2016年12月底前完成）

3. 主动公开公共服务相关事项和信息。各地、各部门要将公共服务事项目录和办事指南等相关事项和信息通过政府网站、宣传手册等形式主动向社会公开，并及时更新相关信息。公共服务事项较多的部门可结合实际情况分批、分重点公布。（各级政府有关部门、政务行政服务机构负责，2017年2月底前完成）

（二）坚决砍掉各类无谓的证明和繁琐的手续。

4. 全面清理办理行政许可和服务事项所需申报材料。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，广泛听取各方意见，并作出明确规定，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。有条件的地区和部门可结合实际，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。（各级政府有关部门、政务行政服务机构负责，长期工作）

（三）简化优化政府公共服务流程。

5. 大力简化优化政府服务办理流程。最大限度精简办事程序，减少办事环节，优

化服务流程，重点整合压减和规范行政许可和服务事项的申请、受理、审查、决定等办理环节，绘制并公开办事流程图。对跨层级的行政许可和服务事项，探索按照扁平化的要求逐步简化为一级办理。可依法取消下级部门受理、初审环节的，直接由负责审批的上级相关部门受理和审批，或者将上级部门的终审权依法下放到负责受理（初审）的下级部门。对跨部门办理事项，要明确牵头部门，尽可能推行并联办理、集约化办理。（各级政府有关部门、政务行政服务机构负责，长期工作）

6. 加快推进行政审批标准化。按照省政府关于开展行政审批标准化工作的部署，严格实行政许可事项目录管理，对所有行政许可事项编制办事指南和业务手册，并推动标准按照“一门式、一网式”政府服务模式实现线上线下融合应用。严禁要求申请人提供与许可无关的材料、多重证明等；上一审批环节已经收取的申报材料，下一审批环节可不再要求提交；对申报材料为本部门或本系统发放的证照或批准文书，可要求只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书的原件或复印件。（省编办、各级政府有关部门负责，长期工作）

7. 清理规范行政许可中介服务项目。全面清理规范政府部门行政许可中介服务项目，编制并公布行政许可中介服务项目清单。除法律、行政法规、国务院决定、国家部门规章以及地方性法规、省政府规章设定的中介服务事项外，审批部门不得以任何形式要求申请人委托中介服务机构开展服务，也不得要求申请人提供相关中介服务材料。有效破除中介服务垄断，切断中介服务利益关联，逐步取消政府部门设定的区域性、行业性或部门间中介服务机构执业限制和限额管理。（省编办、发展改革委、财政厅、法制办，各级政府有关部门负责，2018年12月底前完成）

（四）加快构建线上线下融合的政府服务模式。

8. 大力推广“一门式、一网式”政府服务模式。在推行行政许可和服务事项标准化的基础上，按照“一门在基层、服务在网上”的理念和线上线下紧密结合、自然人与法人分类推进的思路，依托各级实体办事大厅和网上办事大厅，逐步将部门分设的办事窗口、审批服务系统整合为政府综合服务窗口、网上统一申办受理平台，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一门式、一网式”政府服务模式，真正实现一个门、一张网办事。（省编办、经济和信息化委、民政厅、信息中心，各级政府政务行政服务机构负责，2016年12月底前



完成自然人事项“一门式、一网式”政府服务模式推广工作)

9. 加快网上办事大厅建设应用进程。加快开发完善事项目录系统，拓展市县行政审批标准录入模块，建设“一门式”网上统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，并分批推进部门进驻统一申办受理平台。实现全省行政审批事项网上全流程办理率达50%以上，上网办理率达50%以上，网上办结率达40%以上，70%以上网上申办事项到现场办理次数不超过1次，20%以上网上申办事项实现零次跑动。对具备条件的公共服务事项实行网上受理、办理和反馈，实现办理进度和办理结果网上实时查询。对暂不具备条件的，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。推广企业专属网页和市民个人网页应用，拓展省网上办事大厅手机版功能，丰富“支付宝”城市服务/服务窗、微信公众号的服务内容，开发第三方接入能力，拓展移动办事渠道。(省经济和信息化委、信息中心，省编办，各级政府政务行政服务机构负责，2017年12月底前完成)

10. 加快推进各级政务大厅功能升级改造。推动公共服务事项全部进驻实体政务大厅，逐步将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变多头受理为一口受理，由综合窗口提供统一的咨询答复、接件受理、收费发证、办件流转和跟踪等通办服务。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的政务服务。(各级政府有关部门、政务行政服务机构负责，2016年12月底前完成)

11. 推动实体政务大厅与网上办事大厅融合。以居民身份证号、统一社会信用代码分别作为自然人、法人及其他组织网上网下申办公公共服务事项的唯一标识，构建群众办事统一身份认证体系，探索一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务，方便群众多渠道办事，并实现一次认证、无缝切换，逐步打造实体政务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端、行政服务热线等多种形式结合统一的公共服务平台，促进公共服务网上网下管理一体化、规范化运作。(省经济和信息化委、信息中心，各级政府政务行政服务机构负责，2017年12月底前完成)

(五) 加快政府公共服务模式创新。

12. 积极推进全省基层公共服务平台建设。按照省委、省政府全面创新基层治理、推动公共服务向基层延伸的统一部署，采取地市统一建设、县区级协同、街道社区统

一应用的模式，有效整合现有各类基层公共服务场所、设备、人员、经费等资源，将面向基层群众的公共服务事项纳入基层公共服务综合平台集中办理，并向村（社区）延伸，进一步推动基层公共服务便利化、统一化、网络化，逐步实现公共服务事项和社会信息服务全人群覆盖、全口径集成、全区域通办。重点打造社区村居“一站式”服务实体，按照“应进必进”的要求，建立集卫生计生、人力资源社会保障、食品药品安全、民政、人口、党建等事项于一体的县、镇、村（社区）三级多功能综合服务平台。村一级服务平台重点提供政务、党务、村务、财务和各类生活生产等服务。（省财政厅、民政厅负责，2016年12月底前完成）

13. 开展市场准入负面清单制度改革试点。进一步完善企业投资项目审批制度，实行由发展改革部门统一受理、统一分派办理并明确部门办理时限的并联审批模式，探索开展“联合审图”、“联合验收”等方式，提高审批效率。按照国家统一部署，在全省范围内实行市场准入负面清单制度，按照渐进原则，结合实际做好我省现行市场准入管理措施与国家有关规定的衔接，全面评估企业投资项目清单管理，赋予市场主体更多的主动权，降低办事创业成本，激发市场活力。（省发展改革委、商务厅、编办，各级政府有关部门负责，2016年12月底前完成）

14. 以大数据创新政务服务模式。依托“互联网+”战略有效整合分析网上办事大厅群众行为数据、政务服务大数据库等资源，形成方便为群众服务的大数据资源体系。在全省逐步推进网上办事过程的智能服务，提供网上办事的用户体验，并积极利用大数据挖掘技术，开展跨领域、跨渠道、跨时间的综合分析，精准把握群众要求和办事行为，实现主动为群众服务，并提供精准推送。（省经济和信息化委、信息中心，各级政府政务行政服务机构负责，长期工作）

（六）加快推进部门间信息共享和业务协同。

15. 共建全省统一的政务服务大数据库。编制政务服务大数据库建设方案，制定数据库技术标准和运行规范。通过省、市、县三级政务信息资源共享平台进行数据归集和整理统筹，建立人口、法人、空间地理、宏观经济、电子证照等动态更新的全省统一政务大数据库，并构建数据安全和运行安全监控系统，完善技术防范、应急处置方案和措施，为“互联网+政务服务”提供数据服务和技术支撑。（省编办、经济和信息化委、信息中心负责，2017年12月底前完成）



16. 积极推进政务服务数据共享运用。运用大数据理念和云平台技术，将全省政务服务大数据库与网上办事大厅等平台对接，打破政务服务数据地区封锁和部门分割，加快推进群众办事创业信息跨区域、跨部门、跨行业互联互通、共享运用、校验核对，促进办事部门公共服务相互衔接、业务协同，实现历史办事数据重复利用，同一事项再次办理可复制历史办件，非同一事项新申请可调用申请人历史办件信息、附件信息、资料库存档信息等作为基础信息辅助录入，变群众奔波为信息跑腿，变群众来回跑为部门协同办。（省经济和信息化委、信息中心，各级政府政务行政服务机构负责，2017年12月底前完成）

（七）加强服务能力和作风建设。

17. 提升政府公共服务能力。各地、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。相关行业主管部门要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落实工作要求，公布其公共服务事项目录及办事指南，并持续简化优化办事流程，切实改进工作，不断优化服务。（各级政府有关部门负责，长期工作）

18. 加大政务公开力度。各地、各部门要推进政府服务过程公开，充分利用互联网、现代通信等技术，实现办理程序、进度、结果网上实时查询，逐步达到事前全部向社会公开办理事项的流程和要求，事中实时告知事项办理进展、经办人员姓名、联系方式等信息，事后及时公开办理结果，让办理过程全透明。推进政府数据信息公开，研究制定开放目录和数据采集标准，在确保信息安全的前提下，优先推动民生保障、公共服务和市场监管等领域数据开放，方便全社会开发利用。（省府办公厅，省经济和信息化委、信息中心，各级政府有关部门负责，长期工作）

19. 开展公共服务效能评估。推动网上办事大厅与效能监督系统无缝对接，健全在线监督功能和监督平台数据分析功能，加强对服务事项申办、受理环节的实时监控，及时发现办理过程中的不作为、乱作为问题，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，办事群众可以实时评价。推行办事工作日制度，对即将超时办理的事项，发布实时预警和黄牌警告，对超时仍未办结的事项给予红牌警告和督办；对同一事项要求群众多次申办、反复提供材料的，加强监督检查和整改。（省经济和信息化委、监察厅、信息中心，各级政府政务行政服务机构负责，长期工作）

20. 定期开展督导检查。各地、各部门要建立健全内部监督机制，明确各层级监督责任，重点检查申请人知情权落实情况、审批时限执行情况、违规操作及不当行为情况等，及时督促整改存在的问题，加大问责追责力度。要充分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，大力整治群众反映强烈的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责、服务态度生硬等问题。（各级政府有关部门负责，长期工作）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地、各部门要高度重视简化优化公共服务流程工作，切实加强领导，主动作为、相互协同，持续下功夫，力求新成效。各级政府部门作为责任主体，要组织专门力量，制定具体计划，落实工作责任，严格按照任务分工和进度要求推进各项工作。各地、各部门要结合本地实际，重点针对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中存在的不足，找准症结，尽快整改，研究制定具体解决方案，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。要将群众关注的公共服务堵点、痛点、难点，作为政府改进工作、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，主动回应社会关切，接受社会监督。工作中遇到的问题和困难及时提请各级职能转变协调小组研究。

（二）严格落实责任。各责任单位要根据任务分工，创新工作思路，加大推进力度，认真做好公共服务事项的梳理、简化优化流程及公开工作，让公众切身感受到改革带来的变化。省有关部门要统筹推进本系统公共服务事项简化优化工作，结合全省推进基层公共服务综合平台建设要求，加强对地市政府有关部门的指导和督促，各地政府要注意衔接省有关部门工作要求，对省有关部门规定的不合理证明、繁琐手续及时提出意见，便于及时研究调整。各级政府督查部门、职能转变协调小组督查组要加大督查力度，开展专项检查，确保改革落到实处。

（三）注重宣传指导。各级职能转变协调小组办公室要充分发挥统筹协调作用，加强指导，跟进了解、分析研究各部门工作进展情况，研究解决改革中遇到的困难和问题，及时总结推广有关部门的经验做法。各地、各部门要采取多种形式，广泛宣传简化优化公共服务流程工作，拓宽公众参与渠道，提高改革透明度。要及时将改革工作



的好经验、好做法报省职能转变协调小组，抄送省编办。

二、政府办公室工作规范手册

工作人员守则

1. 坚持党的基本路线，模范执行《国家公务员条例》和《山东省国家公务员行为规范》，严格遵守国家法律法规和各项规章制度，保守国家秘密和工作秘密。领导干部要以身作则，率先垂范。

2. 严格遵守上级关于党风廉政建设的各项规定，秉公办事，不徇私情。节俭勤奋，生活严谨，严以律己，甘当人民公仆。

3. 认真履行岗位职责，刻苦钻研业务，讲求工作效率，保证工作质量。不得推诿扯皮，敷衍塞责。

4. 严格请示汇报制度。工作人员在接受任务时，要明确任务、要求、目的、完成时间、注意事项、应采取措施等。要认真按照领导指示办事，并及时向领导报告工作进展情况。

5. 加强组织观念，严格遵守办公制度和考勤制度，自觉遵守纪律。

6. 模范遵守会议纪律和学习制度。按时参加各级组织召集的会议、学习及公益活动，不无故缺席。认真贯彻会议决议，努力完成会议明确的任务。

7. 严守社会公德和职业道德，爱护公物，珍惜和保护办公设施、设备，损坏公物照价赔偿。严格遵守财务制度。

8. 文明办公，礼貌待人。对前来办事的人员，应热情接待，耐心细致地做好解释和答复工作，排忧解难，真诚服务。举止文明，仪表端庄，严禁酗酒。

9. 努力创造和维护良好的机关环境和工作秩序，忠于职守，尽职尽责，做好工作。

10. 识大体，顾大局。团结战斗，奋发向上，求真务实，开拓创新。积极开展批评与自我批评，创造浓厚的民主气氛。

市政府办公室党组会议制度

一、办公室党组会议，一般每季度召开一次，必要时由党组书记决定可随时召开。

二、办公室党组会议的主要内容是：

(一) 传达贯彻中央、省、市的方针、政策、指示、决定；

（二）研究办公室机关的思想政治工作和党的建设问题，听取机关支部的工作汇报；

（三）研究办公室内部机构设置、人事调动、任免、奖惩等问题；

（四）研究办公室工作中的重大问题；

（五）研究其他重要问题。

三、办公室党组会议由秘书科负责会议记录。

市政府办公室主任办公会议制度

一、主任办公会议是主任集体办公，互通情况，处理日常工作的一种形式。一般每周召开一次，特殊情况可随时召开。

二、主任办公会议由主任主持，各副主任参加。会前，各分工主任要就提交会议研究的问题提前向主任挂号。必要时吸收有关室、办、局、科负责人参加。

三、主任办公会议的主要内容

（一）传达落实中央、省、市和上级主管部门重要指示精神，研究具体措施。

（二）听取有关室、办、局、科的重要情况汇报，研究解决问题的措施。

（三）讨论办公室一段时间的工作重点。

（四）其他需要研究的问题。

四、主任办公会议研究的问题，由秘书科做好记录。

会议、学习制度

一、市政府办公室每季组织 1-3 次全体干部职工政治学习或工作会议。室、办、局、科负责同志会议，全体工作人员会议由办公室主任主持；政治学习活动由办公室分工主任负责召集和主持。

二、学习要以思想政治教育、形势教育、理想宗旨教育、法制纪律教育、政策理论教育、业务知识教育等为主要内容。适当安排学习市场经济知识和外经外贸知识，提高干部的综合素质。

三、学习要坚持以自学为主，必要时也可以室、办、局、科为单位集体学习，无论采取哪种学习方式，都要记好学习笔记，确保学习效果。

四、集中学习实行点名考勤制。每个同志都要自觉积极参加学习。各室、办、局、科安排工作都要尽可能为集中学习让路，如确有紧急工作任务不能参加学习，要向分



工主任请假。

考勤制度

一、办公室全体干部及机关工勤人员要于早 7:50 前到办公室签到，如遇特殊情况不能按时到岗者，须向办公室主任请假或说明情况。

二、7:50 前签到者为按时到岗；7:50—8:00 签到者视为迟到（签迟到簿）；8:00 后未签到者视为缺勤。

三、办公室组织的各类活动无故不参加，视为缺勤。

四、办公室每月对考勤情况进行一次汇总通报。

五、在机关考勤中每迟到 3 次，视为缺勤 1 次，全年累计缺勤超过 5 次，年终考核不得确定为优秀等次。

行文制度

一、审签程序

以市政府名义发布的文电，由办公室分工主任核稿，分工市长、市长助理审核，市长签发；以市政府办公室名义发布的文电，由办公室分工主任核稿，分工市长、市长助理审核，办公室主任签发；《政务信息》由综合信息科负责编稿，《工作简报》、《内部参阅》由研究室各科室负责编稿，研究室分工主任签发；《政务督查》由督查科负责编稿，办公室分工主任签发。

二、行文责任

所有文电的发布都要突出规范性和时效性。文电起草、核稿、校对每个环节都要签字负责，确保文字的质量；文电要按照时限要求尽快发布，不得无故延误，否则，追究有关责任人的责任。

三、费用结算

（一）由部门起草，以市政府及办公室名义下发的业务性文件和以市政府名义召开的各类业务性会议上的市政府领导讲话，按照“谁主办、谁负责”的原则，由主办部门或单位负责费用结算。特殊情况需由政府办公室结算的，要经办公室主任批准。

（二）由政府办公室直接起草、印刷的文件和综合性文稿，由办公室分工主任开具“文印通知单”安排印刷；办公室其他零星文印工作，由办公室秘书科安排，并开具“文印通知单”。对一些当时无法开具“文印通知单”的印刷急件，可先行安排印

刷，事后由经办人说明情况并补开“文印通知单”。

（三）办公室凭“文印通知单”每季结算一次印刷费用。

印信管理制度

一、用印

1. 市政府（党组）、市政府办公室（党组、支部）印鉴和公函由市政府办公室秘书科长管理。用印必须报经主管领导批准，并做好登记。未经批准不准擅自用印。否则，严肃追究责任。

2. 公文用印要坚持“签发手续完备、符合签发权限、公文格式规范”的原则。凡签发手续不完备、超越签发权限和公文格式不规范的，要先纠正再用印。用印后，签发件底稿、附件及有关材料，属市政府或市政府办公室的，由秘书科工作人员负责及时整理归档。其他没有归属的，由秘书科长负责收集存档。

3. 使用“肥城市人民政府”印模时，须由用印单位开具介绍信，并有两人以上工作人员到办公室取印，由秘书科长与用印单位办理借印手续，限时送回。必要时，可派专人到印刷地点监印。

4. 盖印要端正、清晰、规范

二、开信

1. 乡镇、办事处和市直部门及单位到市政府办公室换信，须持乡镇、办事处和部门及单位（一级行政，事业单位）的介绍信。越级的一般不予换信和转介。

2. 要求以市政府办公室名义出具介绍信、证明信的，由办公室秘书科长拟稿，经办公室主任批准后予以办理；以市政府名义出具介绍信、证明信的，须经市长、副市长或办公室主任批准。市政府会议或文件已经确定具体履行转介手续的，市政府领导事先口头交代授权的事项，或者介绍住宿、联系工作的一般事项，由秘书科长办理。

3. 介绍信底稿、存根等，一般保存三年，三年后经鉴定销毁。重要的介绍信底稿应于年底或次年初立卷存档。



第五章 常见工作场景

一、区政府督查工作流程

(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。

二、区政府接待人民群众来信来访

1. 认真受理群众来信，文明接待群众来访，承办上级机关和市委、市政府交办的信访事宜。

2. 热情接待群众来访，认真阅读人民来信，如实地反映群众的意见和要求，合理地解决问题。对持不正确意见和过高要求的上访人员，要善于做教育疏导工作。

3. 坚持“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责”的原则，向有关机关或下级机关交办信访事项，并进行督促检查，直接或协调有关机关调查处理。

4. 及时向领导报告信访情况，提出解决问题的意见或建议；研究群众来信来访的

情况，每月综合分析一次信访动态，提供给领导参考，为领导决策提供依据。

5. 对来访群众以礼相待，认真听记，填写“来访登记”，宣传信访法规，明确交代处理原则、方法和程序。能当即答复的当即答复；应由乡镇、办事处或有关部门处理的说明原因，指明到乡镇、办事处或有关部门反映；做好思想疏导教育工作，使其相信能够就地解决问题。

6. 根据“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责”的原则，按照来信来访内容和领导批示意见，3日内转交有关乡镇、办事处或有关部门处理，做到件件有着落。

7. 对上级要报告结果、领导交办的信访案件，要加强督查、督办，认真地调查处理，按期结案上报，达到案案有结果。

8. 模范地执行党和国家的方针、政策、法律法规，学习信访业务知识，提高政治和业务水平；实事求是，坚持原则，秉公办事，不徇私情，坚决抑制和反对不正之风。

9. 顾大局、识大体，主动、热情地搞好与有关单位和部门的协调配合。

10. 严守党和国家机密，遵守纪律，不得扩散来信来访中反映的情况和问题。

三、区委发文办理流程

加强党委公文处理与管理工作，特制定以党委名义发文的文件发文办理流程。

1. 根据工作需要，由相关部门负责草拟文件。
2. 完成拟稿后，拟稿单位从党委办领取发文稿纸，填写所列栏目。
3. 拟稿单位将文件草稿交党委办审核。
4. 拟稿单位送交党委书记或副书记签发。凡涉及全局性的文稿，或者经会议讨论通过的文稿由党委书记签发；涉及某一项工作的文稿可由党委副书记签发。
5. 签发完毕后，拟稿单位到党委办登记发文编号。
6. 拟稿单位进行一校，校对工作严格按校对要求和步骤进行。
7. 根据领导人签发后的定稿，规范印刷成正式文稿。
8. 拟稿单位送党委办复核用印，发现问题由行文单位修改后重印，用印人员要以领导人签发为依据，方能盖章。并将发文稿纸、文件草稿及两份正式文件存党委办。