

政府服务知识点梳理及金句积累

一、发展背景

党的十八大以来，各级政府着力推进**职能转变**，从**简政放权**入手，推动放管结合和优化服务，形成了“**放管服**”三管齐下、互为支撑的改革局面。

其中，**优化政府服务**成为加快**转变政府职能**的重要内容。总体上看，现在我们的产品供应是充足甚至有些方面是过剩的，而服务则存在短缺问题，质量也需要提高。一是**增加服务供给**，满足社会需求，加快织就织好一张覆盖全民的**社会保障“安全网”**，特别是要“**补短板**”、“**兜底线**”，为人民基本生活提供保障。二是在非基本的公共服务领域，要更多更好发挥市场和社会的作用。利用**市场机制**，**创新供给方式**，更多地利用社会力量，加大购买基本公共服务的力度。三是为**大众创业、万众创新**提供全方位服务，通过加强**政策支持、平台综合服务**等提供有效便捷的服务。

2020年1月，国务院办公厅出台《关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》，提速和深化“**最后一公里**”政务公开工作。《意见》起草部门有关负责人指出，**推进政务公开标准化规范化建设**是一个渐进过程，基层政府是党中央、国务院决策部署贯彻落实的“最后一公里”，许多工作与众群众切身利益密切相关，不能一蹴而就。相信基层政务公开含金量会更高，服务成色会更足。

2020年5月22日，李克强代表国务院在十三届全国人大三次会议上作《政府工作报告》。《报告》提出，**加强国家安全能力建设。完善社会治安防控体系，依法打击各类犯罪**，建设更高水平的平安中国。**强化安全生产责任**。加强洪涝、火灾、地震等灾害防御，做好气象服务，**提高应急管理、抢险救援和防灾减灾能力。实施安全生产专项整治**。坚决遏制重特大事故发生。

2020年7月31日，国务院办公厅发布《国务院办公厅关于支持多渠道灵活就业的意见》。《意见》提出，把**支持灵活就业**作为**稳就业**和**保居民就业**的重要举措，**坚持市场引领和政府引导并重、放开搞活和规范有序并举，顺势而为、补齐短板，因地制宜、因城施策**，清理取消对灵活就业的不合理限制，**强化政策服务供给**，创造更多灵活就业机会，**激发劳动者创业活力和创新潜能**，鼓励自谋职业、自主创业，全力以赴稳定就业大局。

2020年10月26日-29日，中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议在北京举行。全会提出，**全面深化改革**，构建高水平社会主义市场经济体制。**坚持和完善社会主义基本经济制度**，充分发挥市场在**资源配置**中的决定性作用，更好发挥政府作用，**推动有效市场和有为政府更好结合**。要**激发各类市场主体活力**，完善宏观经济治理，建立现代财税金融

体制，建设高标准市场体系，加快转变政府职能。

全会还提出，加快发展现代产业体系，推动经济体系优化升级。坚持把发展经济着力点放在实体经济上，坚定不移建设制造强国、质量强国、网络强国、数字中国，推进产业基础高级化、产业链现代化，提高经济质量效益和核心竞争力。要提升产业链供应链现代化水平，发展战略性新兴产业，加快发展现代服务业，统筹推进基础设施建设，加快建设交通强国，推进能源革命，加快数字化发展。

二、相关话题分析

（一）加强政务公开

1. 相关事件

（1）河南郑州市率先全面落实基层政务公开标准化规范化工作

近年来，河南郑州市坚持标准编制、发布、落实三位一体的工作原则，按照“一个平台、两化监管、三级部署”的工作思路，全面落实试点领域标准指引、迅速部署基层政务公开平台，率先实现了基层政务公开标准化规范化。

（2）北京到 2022 年基层政务公开内容标准将基本建成

北京市将着眼于通过“全清单管理”实现公开内容标准化，通过“全制度流程”实现公开程序规范化。北京还将打造权威好用的政务公开平台，集中发布应当主动公开的政府信息，并将开设统一的互动交流入口和在线办事入口，便利企业群众。

2. 粉笔分析

（1）意义分析

1. **保障人民主体地位。**政务公开在党和政府与人民群众之间搭起了沟通联系的桥梁纽带，不仅能帮助党和政府了解人民群众所思所想所盼，听取意见建议，从人民群众中获取智慧力量，更能让人民群众全面了解国家发展状况、政府工作情况，更好参与和监督政府施政。

2. **发展社会主义民主政治。**推进新时代政务公开有利于发展中国特色社会主义民主政治，引导人民群众有序参与政治，保障人民群众依法行使知情权、参与权、表达权、监督权，不断增强党和政府的公信力和执行力，增进人民群众对党和政府工作的信任和支持。

3. **推进国家治理现代化。**通过政务公开，可以让社会各方面更好了解制度运行情况，发现问题和不足，从而推动制度不断优化，执行力持续提升，改进社会治理模式，充分发挥政务公开在汇聚众智、凝聚共识、形成合力、推动解决问题等方面的积极作用，从各个领域推

进国家治理体系和治理能力现代化，助力国家现代化总进程。

(2) 对策分析

1. 推进公开内容标准化。要立足直接服务人民群众的实际，完善申请公开制度，提高公开内容的实用性，通过线上线下全面准确公开政务服务事项、办事指南、办事流程、办事机构等信息，增强基层组织与群众的互动性，做到既严格遵守党的政策和国家法律、法规等一系列规范，又走好群众路线，着力解决人民群众关心的热点问题，最大限度利民便民。

2. 推动公开流程规范化。要构建发布、解读、回应有序衔接的政务公开工作格局，优化政府信息管理、信息发布、解读回应、公众参与、监督考核等工作流程，并建立完善相关制度。探索设立内外部相结合的监督机制，加强内部、上级和第三方监督，建立多主体、多渠道监督体系，完善问责制度，列入考核指标，形成考核结果制约机制，增强政务公开流程的约束性和强制性。

3. 完善公众参与机制。要结合职责权限和本地实际，明确公众参与政务公开的事项范围和方式，对涉及人民群众切身利益、需要社会广泛知晓的公共政策措施、公共建设项目，要采取座谈会、听证会、实地走访、向社会公开征求意见、问卷调查、民意调查等多种方式，充分听取公众意见，扩大公众参与度，提高决策透明度。对社会普遍关心的问题要进行解释说明，在政策实施、项目推进中要及时回应公众关切。

3. 高频金句

(1) 要保证权力在正确轨道上运行，坚持民主集中制，形成决策科学、执行坚决、监督有力的权力运行机制，督促公正用权、依法用权、廉洁用权。——习近平

(2) 要运用信息化手段推进政务公开、党务公开，加快推进电子政务，构建全流程一体化在线服务平台，更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题。——习近平

(3) 要围绕贯彻落实党的十九届四中全会精神加强用权公开，对照法律法规规章，全面梳理本机关依法行使的行政权力和依法承担的公共服务职责，更新完善权责清单并按要求公开。——《2020 年政务公开工作要点》

(二) 规范直播产业

1. 相关事件

(1) 广州市对人气造假、诱导交易说“不”

诱导交易、虚假宣传、销量与评价造假、躲避监管私下交易……在直播带货过程中常常出现类似的问题，严重扰乱了直播行业的秩序。近日，广州市直播电商行业协会筹备组为规范直播电商各参与方的行为，为促使直播产业健康发展，推出直播电商服务行为规范，以制度创新引领直播电商之都。

(2) 上海市多部门联合，开展网络直播产业专项整治行动

近日，上海市“扫黄打非”暨文化市场管理办公室、上海市网信办等多部门联合，开展网络直播产业专项整治和规范管理行动，整治网络直播中的背离社会主义核心价值观，传播淫秽色情、低俗庸俗、谣言虚假信息等严重违法违规乱象行为。

2. 粉笔分析

(1) 主要意义

1. 确保消费者权益。一是保障消费者知情权。规范网络直播产业，意味着对于网络直播中的虚假宣传、卖假售假、商品无资质、货不对板、产品刷单等问题进行清理，确保产品信息真实有效，进而保证消费者能掌握产品信息，满足消费者的知情需求；二是保障消费者信息安全。规范网络直播产业，意味着直播平台、主播等主体要依法为消费者做好信息支持，确保消费者的个人信息不被泄露、不被恶意使用。三是保障消费者财产权益。此次规范网络直播产业，需要商家积极履行自身作出的承诺，依法提供退换货保障等售后服务，需要直播依法售卖产品，不得进行私下交易，这都确保了消费者的财产不被侵害。

2. 重塑行业生态。一是明确底线职责。规范网络直播产业就是对“商家”“主播”“直播营销平台”等行为进行规范，明确提出商家要具有相应的资质，发布的信息应真实、科学、准确等；明确提出主播要提供有效个人信息，保证商品服务信息有效；明确提出网络直播营销平台要确保信息真实，做好审核变更商家、主播信息。通过规范直播中各主体的底线与职责，来保证各主体按规办事、按章办事。二是净化直播环境。近来，网络直播主播往往使用低俗、媚俗、庸俗的言论，甚至还有涉黄涉赌的内容，以达到吸引大众眼球的目的，进而为带货做准备。规范网络直播就是要清理这种违背社会主义核心价值观的行为，打击这种无底线、无下限的行为，进而让网络直播环境“风清气爽”。

3. 促进经济提质升级。一是创新营销模式。网络直播产业常出现抄袭直播创意、抄袭他人创作的问题，而规范网络直播产业，就需要对知识产权进行全方位保护，这就倒逼直播主体要根据市场、消费者需求，进行精细化运营，用更多新鲜玩法来打破千篇一律的模式。二

是拉动消费内需。规范网络直播产业能清理侵犯消费者权益的行为，激发消费者线上消费的动力，让消费者购物更安全、更放心、更频繁，让消费者愿意消费，就能为经济的稳定发展提供支撑。三是助力产业结构调整。近来，直播产业发展迅速，已成为现代服务业必不可少的重要力量。规范网络直播产业，就能让该产业更健康、更持久地发展，为优化产业结构提供动力。

(2) 发展对策

1. 加强宣传教育。一是对消费者加大维权宣传。通过线上、线下相结合的宣传形式，向消费者讲解相关法律知识，维权的手段、流程，以及维权正面案例等，提高消费者对维权的认识，进而增强消费者维权能力。二是对网络直播经营主体加大责任宣传。网络直播经营主体承担了确保产品质量、提供有效信息、保障消费者权益等社会责任，可通过约谈、教育等手段，让网络直播经营主体认识自身责任，进而将责任内化，规避违规违法行为。

2. 提高法律效力。一是完善相关法律。相关部门需调研当前网络直播法律的不足，深入、全面了解网络直播乱象的失范问题，对比总结当前法律存在的缺陷，进而调整现有法律中的内容不准问题，补充现有法律中的内容缺失问题。二是完善法律配套措施。针对网络直播文件不具强制性的问题，可通过一定措施来保障网络直播主体自律的有效实施，对涉嫌违法的直播电商除提示劝诫外，还可进行督促整改、公开批评、纳入诚信黑名单等，弥补法律威慑力不足的问题。

3. 加大监管力度。一是监管部门提高对权力的运用效率。一方面，网信办、广电总局等部门应和执法机关一起，对网络直播进行常态化监管，并建立行之有效的违法举报制度；另一方面，执法部门应结合相关规定，熟练掌握和运用各项法律法规，在现有权力条件下，开展更有针对性的执法，并及时公布典型案例，从而更有效地治理直播带货乱象。二是创新监管手段。监管部门不仅要熟练使用和利用网络技术，搭建技术拦截系统；还可开设专项违法举报平台、直播带货黑名单等多维度的监管措施，将不规范、虚假的直播带货行为纳入社会诚信考核体系，对相关主体采取经济处罚、禁止准入等规范化处置，促使行业融入整体规范化监管之中。

3. 高频金句

(1) 鼓励网络直播营销活动主体响应国家脱贫攻坚、乡村振兴等号召，积极开展公益直播。——《网络直播营销行为规范》

(2) 主播服务机构应当建立健全内部管理规范，签约具备相应资质和能力的主播，并加强对签约主播的管理。——《网络直播营销行为规范》

(3) 规范网络直播营销活动，促进其健康发展，需要在现行法律框架下，构建包括政府监管、主体自治、行业自律、社会监督在内的社会共治格局。——《网络直播营销行为规范》

(三) 强化安全防控体系

1. 相关事件

(1) 江苏东台着力打造升级版社会治安智慧防控体系

近年来，江苏省东台市公安局以推进“数据赋能”攻坚行动为契机，以联动融合理念为引领，扎实开展“新时代技防城”智能化建设，为解决社会突出治安问题、有效服务警务实战发挥了积极作用。

(2) 各省加强岁末年初安全防范工作，促进安全生产

为吸取山东金矿事故的教训，顺应国务院安委办、应急管理部的要求，各省展开行动，加强对危险化学品等领域安全生产工作的监管，落实防范安全风险责任，坚决遏制重特重大事故。如：山东省安委会深刻吸取事故教训，即刻开展安全生产大检查；广东省扎实开展非煤矿山安全生产大检查等。

2. 粉笔分析

(1) 意义分析

1. **让社会发展更稳定、更和谐。**当前，公共安全问题复杂性加剧，各类犯罪活动的手段多样化，生产事故依然发生，公共卫生传播疾病依然存在。强化安全防控体系顺应了以人为本、生命至上的时代发展要求，能兼顾群众权益，稳定社会秩序，构建和谐社会，为经济发展提供良好的环境与氛围。

2. **让政府治理更规范、更有效。**社会治安与整个社会管理密切相关。强化安全防控体系能形成自上而下的应急处理体系，能有助于打通各个地区、部门联动不到位，资源整合不到位，缺乏详细联动规范等“壁垒”，进而促进社会治理更加规范化、更有协调性，最终提升政府治理的现代化水平。

3. **让人民群众更安全、更幸福。**强化安全防控体系能够打破原有治安防控局限，将服务管理资源向网格、楼栋、家庭、学校等重点地区延伸，对重点部位、重点领域进行联动管

控和排查整治，为群众提供更加全面、周到、有效的治安服务。同时，强化安全防控体系能有效推动形成治安联防、问题联治、矛盾联调、平安联创的良好氛围，有利于遏制社会不安因素，让群众更有安全感、获得感、幸福感。

(2) 对策分析

1. 建立宣传安全防控的长效机制。持续广泛开展关于安全防控的宣传教育，充分利用报纸、广播电视、互联网等媒介，在全社会特别是学校、居民区、医院等重点区域，以及商业中心、公交站等重点公共场所，大力开展安全防控知识的普及。同时，以总体国家安全观为导向，确立综合安全观、全民安全观，打造安全防控示范建设，开展面向公众的危险情况应对专题培训，实现群防群治。

2. 完善安全防控体系的细则。政府牵头各有关部门联动发力，完善安全防控体系细则，制定细则前要全面调研、深入讨论，对每项内容都要深思熟虑，反复研究推敲，以使未来执法更规范化、队伍更正规化。同时，各辖区要统一工作标准，整合部门资源，建立共享机制，以实现共同发力。

3. 探索强化安全防控的技术。在大数据时代，应该充分利用大数据，实现社会治安精准防控，可以通过信息化引领，将特定因素予以数据化，并运用统计分析方法和数学模型测算犯罪、危机数量与特定因素的相关关系，进行风险评估；也可以利用地理信息系统对犯罪、危险的时空信息及相关警务问题绘制可视化的图表，助力社会治安防控决策。另外，对软件进行定期杀毒、升级，建立防火墙，安排专人负责系统硬件、软件、设备进行妥善的维护、保养和管理，以最大限度保障群众的信息安全。

3. 高频金句

(1) 当前，全国正在复工复产，要加强安全生产监管，分区分类加强安全监管执法，强化企业主体责任落实，牢牢守住安全生产底线，切实维护人民群众生命财产安全。——习近平

(2) 各级党委和政府务必把安全生产摆到重要位置，树牢安全发展理念，绝不能只重发展不顾安全，更不能将其视作无关痛痒的事，搞形式主义、官僚主义。——习近平

(3) 要深化平安中国建设，健全立体化社会治安防控体系，依法惩治暴恐、黄赌毒、邪教、走私等犯罪行为。——李克强

（四）多渠道灵活稳就业

1. 相关事件

（1）国务院办公厅发布《关于支持多渠道灵活就业的意见》

2020年7月底，国务院办公厅发布《关于支持多渠道灵活就业的意见》，提出个体经营、非全日制以及新就业形态等灵活多样的就业方式，对拓宽就业新渠道、培育发展新动能具有重要作用。为此，各地要把支持灵活就业作为稳就业和保居民就业的重要举措，要强化政策服务供给，创造更多灵活就业机会，激发劳动者创业活力和创新潜能。

（2）互联网平台助力小店经济重燃烟火气

近来，为促进小店经济“复苏”，京东、美团等多家互联网平台充分发挥自身数字化、信息化优势，投入大量核心资源与技术能力，在货源保障、数字化转型等多方面给予小店具体帮扶，助力小店经济发展。

2. 粉笔分析

（1）意义分析

1. 保障民生生活，维护社会和谐稳定。一方面，稳就业是保民生的基础。就业代表着绝大多数群众的“米袋子”，决定着一个人生存的最基本需求。对于绝大部分人来说，没有就业，就没有生活来源，就没有基本的生存保障。另一方面，稳就业就是稳社会。就业是群众的重要诉求之一，能就业、就好业是民众认同政府的主要措施。所以说，稳就业能够让民众对政府更有信服力，进而让政府管理更顺畅，社会管理更稳定。

2. 催生新就业形态，为提振经济提供支撑。一是利于新就业形态发展。在疫情防控常态化背景下，从生鲜电商、直播带货，到在线教育、远程办公等，新技术、新业态等催生的新就业形态蓬勃发展。二是利于扩大内需。目前，在新冠肺炎疫情蔓延全球、国际市场普遍低迷、外贸出口举步维艰之际，提振内需正当其时。稳就业工作的深入推进，能够有效降低失业率。民众能够就业，才能增强购买力，从而带动消费、提振内需，保障经济健康运行，进一步提振经济。

3. 能增进个体幸福，抚平精神创伤。一是塑造幸福人生。就业是个体走向群体的端点，是个人融入社会的“窗口”。能就业、就好业的意义不仅仅是一份工资、报酬，更多的是满足社会认同感、获得归属感。可以说，一份体面、稳定、长期的工作是个体完整精神世界的重要“拼图”，是幸福人生的基础。二是抚平社会创伤。一份工作、一份生计能够唤醒个体追逐美好生活的本能，有效缓解民众焦虑情绪，冲淡民众对疫情的恐惧印象，抚平疫情带来

的社会伤痛，让民众在“新起点”“新保障”中激发生活热情，使其更加乐观、勇敢、精神饱满。

（2）对策分析

1. 破解结构性失业难题。一是缩小地区间就业差异。充分发挥各类政策的“指挥棒”作用，加大对落后地区的宏观指导和政策支持力度，促进资源配置向落后地区倾斜，推动落后地区发展。通过行政化和市场化手段促进先进地区与落后地区优势互补、帮扶带动、共同成长，加强先进地区对落后地区的人才输送、技术转化、产业转移、资本投入，缩小地区差距问题，促进区域协调发展。二是加强对劳动力需求预测分析。加强对劳动力需求变动的预期研究，充分结合大数据技术，加强对产业变动的预测能力，以产业变动趋势作为劳动力需求变动的重要参数。鼓励发展人才咨询机构，加强对人才培养的市场需求信号的预测和分析，通过培植线下劳务市场、线上求职平台等多种形式的劳务中介组织，提高就业市场供需信息的流动性，最大限度缓解信息不对称问题。

2. 为民营经济松绑、减负。一是畅通融资渠道。增加有效金融服务供给，健全多层次资本市场体系。构建多层次、广覆盖、有差异、大中小合理分工的银行机构体系，优化金融资源配置，放宽金融服务业市场准入，推动信用信息深度开发利用，增加服务小微企业和民营企业的金融服务供给，让中小微企业贷款可获得性明显提高、综合融资成本明显下降。二是加快实施阶段性、有针对性的减税降费政策，切实降低企业用工成本。加大失业保险稳岗返还，对不裁员或少裁员的中小微企业，提供返还优惠。对暂时生产经营困难且恢复有望、坚持不裁员或少裁员的参保企业，适当放宽其稳岗返还政策认定标准，重点向受疫情影响企业倾斜。切实落实企业吸纳重点群体就业的定额税收减免、担保贷款及贴息、就业补贴等政策。

3. 扶持就业与鼓励创业相结合。一是支持多渠道灵活就业。合理设定无固定经营场所摊贩管理模式，预留自由市场、摊点群等经营网点。支持劳动者依托平台就业创业，平台创业人员购置生产经营必需工具的，可申请创业担保贷款及贴息；引导平台企业放宽入驻条件、降低管理服务费，与平台就业人员就劳动报酬、工作时间、劳动保护等建立制度化、常态化沟通协调机制。二是优化自主创业环境。深化“证照分离”改革，推进“照后减证”和简化审批，简化住所（经营场所）登记手续，申请人提交场所合法使用证明即可登记。充分发挥创业投资促进“双创”和增加就业的独特作用，对带动就业能力强的创业投资企业予以基金扶持、政府项目对接等政策支持。加大创业担保贷款支持力度，扩大政策覆盖范围，优先支持受疫情影响的重点群体。三是扎实做好重点群体就业工作。引导农民工有序外出就业、支

持就地就近就业、优先支持贫困劳动力就业；坚持扩大企业吸纳高校毕业生规模、扩大基层就业规模、扩大招生入伍规模、加大公职人员考聘力度；加强困难人员兜底保障，保障失业人员基本生活，强化困难人员就业援助。

3. 高频金句

（1）要始终把人民安居乐业、安危冷暖放在心上，千方百计稳定现有就业，积极增加新的就业，促进失业人员再就业，突出做好高校毕业生、退役军人、农民工和城镇困难人员等重点群体就业工作。——习近平

（2）要把稳就业工作摆在更加突出的位置，不断提高劳动者收入水平，构建多层次社会保障体系，改善劳动安全卫生条件，使广大劳动者共建共享改革发展成果，以更有效的举措不断推进共同富裕。——习近平

（3）要坚持以人民为中心的发展思想，切实解决好群众的操心事、烦心事、揪心事，扎实做好下岗失业人员、高校毕业生、农民工、退役军人等重点群体就业工作。——习近平