

公正性等方面进行评价；政策执行可以从政府政策的落实情况、政策效果等方面进行评价。通过制定科学合理的评价指标，可以客观公正地评估政府的诚信水平。

政务诚信评价机制的建设需要多方合作。政务诚信评价不仅仅是政府的事情，还需要广大人民群众和社会组织的参与。政府应该积极倾听民意，建立畅通的意见反馈渠道，广泛征求民众对政府工作的意见和建议。同时，政府还应该加强与社会的合作，共同推动政务诚信评价的建设。社会组织可以通过开展调研、监督评估等方式，为政务诚信评价提供专业的技术支持和独立的第三方评价。政府和社会组织的合作可以提高政务诚信评价的客观性和权威性。

政务诚信评价机制的建设需要有长效机制的支持。政务诚信评价不能仅仅停留在表面，还需要有一套完善的长效机制来保证评价的实施和结果的应用。政府应该建立健全的政务诚信评价制度，明确评价的程序和责任主体，确保评价的科学性和公正性。同时，政府还应该加强对评价结果的应用，通过奖惩机制和激励措施，激励政府部门提高政务诚信水平。只有建立起科学规范的政务诚信评价机制，才能够真正推动政府的诚信建设。

政务诚信评价机制的建设对于提高政府的服务质量、增强政府的信任度具有重要意义。政务诚信评价需要具有科学性和可操作性的评价指标，需要多方合作，需要有长效机制的支持。希望政府能够加大对政务诚信评价机制的建设力度，提高政府的诚信水平，为人民群众提供更好的公共服务。

三、评估方法及指标体系

一、个人政治素质方面

评价一个人的政治素质主要评估以下方向：

1. 与党的会性一致性：考察职业人员是否积极参加党组织活动，是否认真学习党的理论与政策；
2. 道德品质：考察职业人员是否恪守职业道德，是否具有道德操守和公德心；
3. 职业能力：考察职业人员是否具有专业技术能力；
4. 服务态度：考察职业人员是否为民服务，是否以人民利益为出发点。

二、公务习惯方面

评价一个人的公务习惯主要评估以下方向：

1. 服从纪律：考察从业人员是否严格遵守国家法律、法规以及各项工作纪律；

2. 工作规范：考察职业人员是否具备正确的工作态度和行为规范；

3. 行政效率：考察职业人员是否高效率、高质量地完成工作任务；

三、责任担当方面

评价一个人的责任担当主要评估以下方向：

1. 公共责任：考察从业人员是否具备公共责任心和使命感；

2. 安全责任：考察职业人员是否对工作中存在的安全隐患和安全事故负责；

3. 环境责任：考察职业人员是否对环境保护负责；

4. 管理责任：考察职业人员是否具备管理能力和管理责任。

四、评估报告的运用

报告可作为县级政府自身改进工作的参考，也可供各级政府及部门、金融机构、投资机构、PPP参与机构、企事业单位及社会大众参考，其应用价值主要体现在以下几个方面：

——促进县级政府自身政务诚信建设；

——帮助县级政府持续改善营商环境；

——作为上级政府相关考核的重要参考；

——作为企业投资决策的重要参考；

——作为金融机构防范风险的重要参考；

——作为社会公众民主监督的重要渠道。

五、竹溪县政府政务诚信总体表现

（一）总体表现

评估结果显示，2022年度竹溪县政府政务诚信综合平均分为80.74分（中国县级政府政务诚信综合水平各省综合平均值为79.38分），高出平均分1.36分。与最高分88.32分（上海市）相差7.58分。除政务舆情事件的指标低于全国平均值外。其余四项一级指标均高于全国平均值。

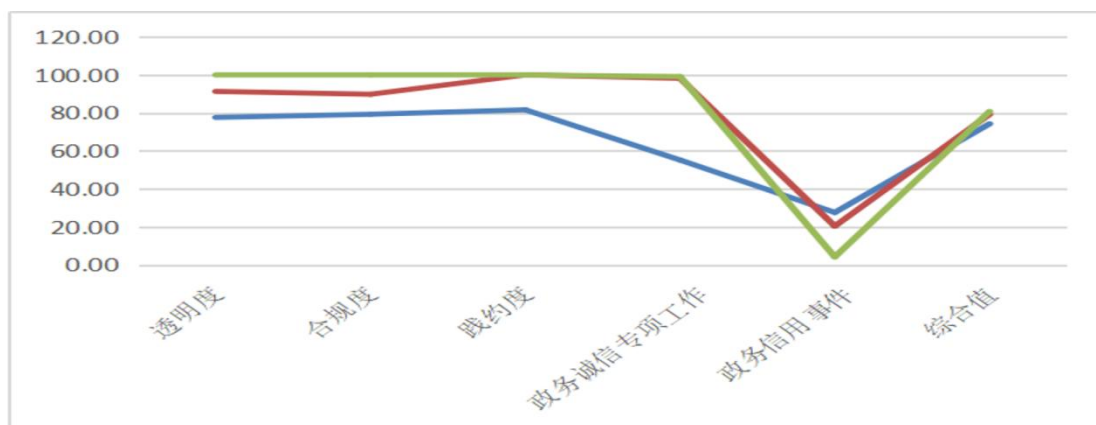
（二）对比分析

2022年监测数据显示，竹溪县政府政府政务诚信的五个一级指标中，除政务舆情事件的指标略低于全国平均值外。政务诚信专项工作高于平均值，其余三项均为满分，高于全国的平均值。竹溪县与全国评估平均值对比示意图



2020、2021、2022 年连续三年评估值显示。除政务舆情事件的均值外。其余四项一级指标进步明显。但政务舆情事件连续上升得分下降，主要是正面事件报道数量相对较少，负面事件仍有不同程度发生。

2020、2021、2022 年度
评估平均值对比示意图



六、一级指标评估结果简析

（一）透明度

2022 年，竹溪县政府透明度指标，5 项二级指标监测数据全面，各项结果均为满分，省、市、县各级行政机关围绕中心工作及群众关切、重点领域信息全面公开、信息公开制度规范，100% 域名集中可解析、100% 数据资源归集可检索。

1. 政务公开标准化、规范化。2022年，县政务公开领导小组办公室印发《竹溪县政务公开标准规范(试行)》，为竹溪县各级政府部门进行政务公开提供标准。涵盖政府、部门，乡(镇)政府和学校、医院、城市供水、供电、供气、公共交通等公共企事业单位约270个政务公开事项，并作为2022年竹溪县政务公开第三方评估标准的主要制订依据。

2. 政务公开渠道进一步拓展。竹溪县政府广泛利用公共媒体、微信、公告栏、互联网等各种方式，创新公开方式，便于群众知情、参与和监督。2022年全省累计公开政府信息5.6万条，其中县级公开2.3万条，乡镇公开3.3万条；新增公开规章25件、规范性文件125件，累计公开规章52件、规范性文件116件。

3. 健全政务公开考核评议机制。2022年，竹溪县政务公开工作被继续纳入县委、县政府重大专项工作进行考核。按照有关文件要求，竹溪县各级政府也都把政务公开纳入了同级政府年度目标绩效考核体系。定期开展自查和督查，确保政府信息公开各项工作落到实处。

(二) 合规度

2022年，竹溪县县级政府合规度指标的4项二级指标监测数据全面可查，各项结果均为满分。执法监督实现信息化，各项信息公开的领域和范围拓宽、100%数据可检索。各项行政决策制度可查，各项推进落实举措可查。

1. 行政执法监督管理实现数据化。2022年，竹溪县行政执法监督管理平台上线运行，已涵盖监督部门109个，省级行政执法部门权责清单录入工作初步完成，各级行政执法部门所涉行政检查、行政许可、行政处罚和行政强制案件录入工作全面启动。竹溪县各地县级政府按照省政府办事指南信息，审查标准，审批流程，统一通过竹溪县政务服务网固化为申请与受理、审查与决定、颁证与送达三个环节六个步骤的新流程。

2. 法治宣传教育渠道形式多样化。2022年，各地开展竹溪县“十大法治人物”评选、领导干部旁听庭审和县直机关“学宪法讲宪法”主题演讲比赛等“宪法宣传周”系列宣传活动。一些乡镇利用法治宣传读物及物品、宣传车、村村广播响、手机短信、微博、微信、微电影等多形式多渠道全面营造浓厚法治氛围。

3. 公共法律服务实现全覆盖。推进公共法律服务三大平台建设。全省统一的“12348”公共法律服务热线平台正式运行，实现全省县级公共法律服务中心和乡级公共法律服务站建设全覆盖。全省县级公共法律服务中心开展2022年县级公共服务事项梳理工作并主动公布，接受社会监督。

（三）践约度

本项指标评估结果较好，各项二级指标均为满分、100%监测数据可检索。2022年各地全年经济社会发展主要目标任务较好完成，计划执行情况总体良好。各乡镇民生实事完成情况良好，各地高度重视政府采购信息发布平台建设，普遍加强了对采购项目信息发布的监管力度。积极探索建立群众意见反馈互动机制和执法信息公示平台管理维护机制，行政执法的社会监督进一步强化。

1. 政民互动渠道建设与时俱进。部分乡镇统筹推进政务新媒体与政府网站的协同联动、融合发展，提升解读回应、政民互动的整体水平。政务新媒体共同发力，一些新媒体开设“意见征集”“在线访谈”“热点回应”“政企通”“在线访谈”等栏目，栏目内容丰富、回应及时，反映出政府倾听民生民意，回应公众关切的诚意。搭建政府、市民与企业之间沟通的桥梁，获得众多市民与企业的关注与点赞。

2. 政务履约守诺纳入政府绩效评价体系。多数乡镇明确把政务履约和守诺服务纳入政府绩效评价体系，建立健全政务和行政承诺考核制度，建立政务失信记录档案，加大采集力度，汇总至省公共信用信息平台和“信用中国”网站，建立健全政务失信责任追究制度及责任倒查机制，加大对政务失信行为惩戒力度。严格兑现向社会及行政相对人依法作出的政策承诺，认真履行在招商引资、政府与社会资本合作等活动中与投资主体依法签订的各类合同。

3. 清理拖欠中小企业账款专项工作取得积极成效。各乡镇将清欠工作摆在重要位置。明确清理范围，注重方式方法，认真组织开展核查，逐个项目进行梳理，切实摸清清欠款底数。压实工作责任，成立工作专班，认真部署，明确分解，加强督导，成立专项督查组，建立督查工作机制，定期或不定期开展督促检查工作，按期完成清理拖欠民营企业中小企业账款清欠任务。

（四）政务诚信专项工作

本次评估结果显示，政务诚信专项工作下的5项二级指标均有不同程度提升，总体得分为9.91分（满分10分），得分率为99.1%。其中。专项部署工作相对较弱，主要缺失组织机构设置和计划部署工作等部分监测数据。

1. 各项政务诚信工作有序推进。多数乡镇切实提升“双公示”“双随机一公开”“联合奖惩”等信用信息报送工作，严格排查化解不良信用事件及失信事件，加大宣传力度，落实专人负责，加快推进本部门、本县区的政务诚信建设工作。但各乡镇在监测年度内各专项工作开展情况仍有待完善内容。

2. **依托大数据政务诚信建设持续推进。**一是政务领域开展信用信息归集。“十堰市智慧城市诚信建设与惠企便民服务平台”归集全县机关事业单位法人主体信用信息基础数据库分别归集0.56万条主体基础数据。二是政务领域开展信用联合惩戒。在政务服务、公共资源交易领域，运用XX信用联合奖惩平台，率先对法院失信被执行人开展信用联合惩戒工作，并实现“自动推送、自动比对、自动拦截、自动惩戒、自动激励、自动监督、自动反馈”的功能。

3. **“放管服”改革向纵深发展。**2022年，竹溪县不断加强政务服务中心建设，通过清理下放审批事项、优化审批流程、创新审批方式，进一步深化“放管服”改革，从“线上”“线下”两个方面持续发力，在线下加强实体政务平台建设，让群众和企业“只进一扇门、最多跑一次”，在线上推进政务信息系统整合共享，大力推进“一网通办”，完成2022年《政府工作报告》提出的“年底前县级政务服务网上可办率达100%”的目标。在县级示范带动效应下，各乡镇积极推进并不断扩大网上可办范围和深度，乡镇网上可办率平均达91.64%。

（五）政务信用舆情事件

本次评估结果显示，政务舆情事件仍然是弱项，得分为0.83分（±20），主要是正面事件报道数量相对较少，负面事件仍有不同程度发生。

1. **县级融媒体中心全面建成。**2022年，县级融媒体中心全面建成，牢牢占领了舆论宣传的主阵地和制高点。融媒体中心充分发挥党和政府的执政优势，便利了群众的日常生活。打通媒体融合、连接群众、基层治理的“最后一公里”，将媒体服务、民生服务和政务服务整合在一起，更好地满足人民群众的信息需求，扩大主流价值的影响力，让党的声音传得更开、传得更广、传得更深入。

2. **扫黑除恶阶段性战果颇丰。**截至2022年年底，县公安机关共侦办黑社会性质组织案2件、恶势力犯罪案件4件；县检察机关共提起公诉黑社会性质组织案2件、恶势力犯罪案件3件；县法院一审判决黑社会性质组织案2件，恶势力犯罪案件3件，目前，省市督导组反馈的问题意见和问责建议已全部整改完毕，转办督办线索全部办结。

3. **生产安全事故起数和死亡人数“双下降”。**2022年，竹溪县生产安全事故起数和死亡人数同比分别下降9.1%和14.5%，自然灾害因灾死亡失踪人数、农作物绝收面积、倒塌房屋数量、直接经济损失较前5年均值分别减少7%、121%、66%、129%，全

现应急管理系统改革和工作取得积极成效。此外，2022 年全年查处交通违法行为 25.36 万起，全县较大事故大幅下降，为近 30 年来最低，重大道路交通事故实现零发生。全年共发生 0 起突发环境事件。

4. 政治监督具体化、常态化、规范化。2022 年，查处违反政治纪律和政治规矩的党员干部 12 人。严肃查处中央环保督察“回头看”发现的有关问题，共追责问责 11 人。狠抓领导干部利用茅台酒谋取私利问题专项整治，严肃查处利用茅台酒谋取私利问题 7 起，处理 9 人，党纪政务处分 4 人，移送司法机关 1 人。督促茅台集团以营销领域为重点深化系统改革，建立打招呼登记备案等制度。

2022 年度竹溪县主要政务舆情事件数量统计表

舆情性质	事件名称	数量
负面舆情事件	受媒体关注的遭受重大人员财产损失事件	20
	经媒体报道的公务人员渎职行为	9
正面舆情事件	积极回应处理事件	49
	受表彰事件	7
	政务创新事件	88

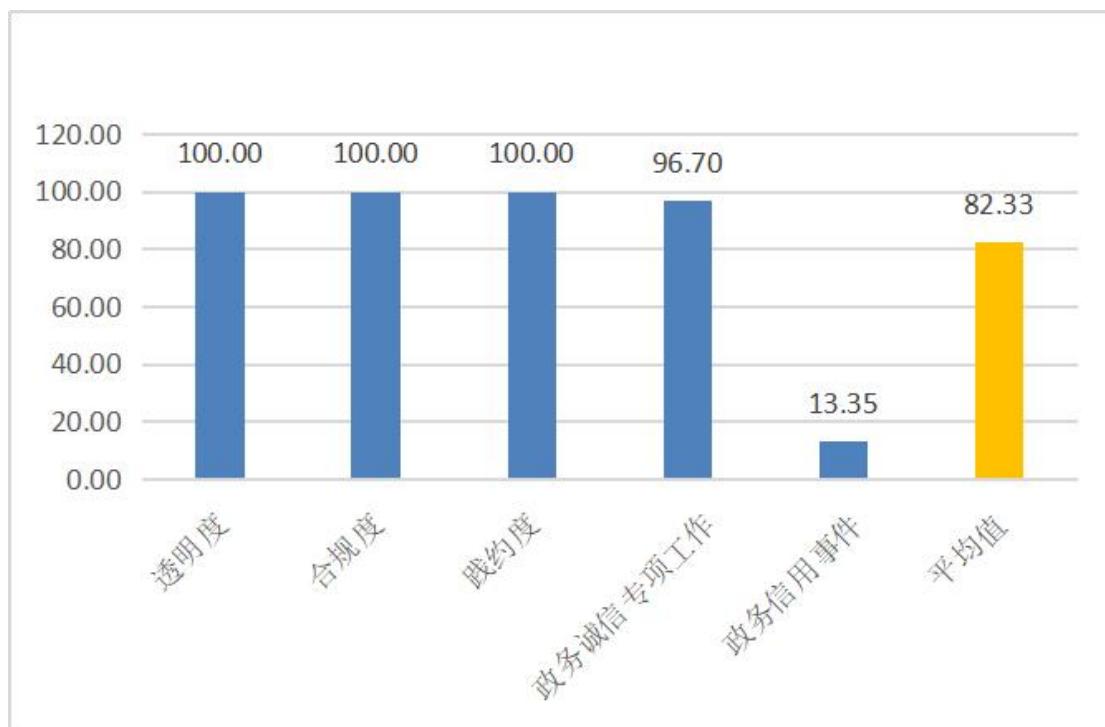
七、评估结果

本次评估结果显示，2022 年度竹溪县县级政府综合值最高为 86.45，平均值为 81.83 分，最低为 80.25，平均值为 82.33 分。

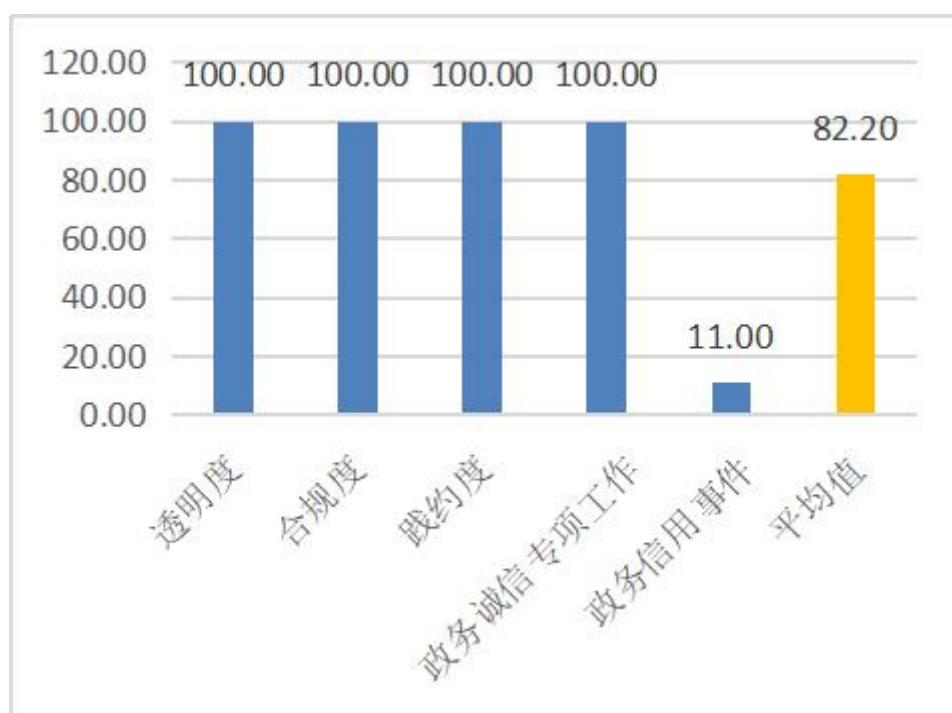
2022 年度竹溪县县级政府政务诚信各乡镇
评估均值

（一）竹溪县

竹溪县政府政务诚信评估一级指标
平均得分率示意图



竹溪县政府政务诚信评估一级指标
平均得分率示意图



八、存在的主要问题

（一）透明度方面存在的问题

1. **公开内容缺乏全面性。**从县人民政府门户网站信息公开的具体情况来看，部分单位存在“决策”“结果”信息公开多，“执行”“管理”“服务”信息公开少；“事后”信息公开多，“事前”“事中”信息公开少等问题。例如，多数在“行政权力运行公开”栏目中，执行结果类信息公开较多，重大决策意见征集和结果反馈类信息、管理和服务、执行效果评估类信息公开较少，重大决策、重要事项、重点工程等信息或多或少存在“全过程公开”环节缺失的问题。政务信息公开的栏目以及相关内容，还不能够反映政务原貌，让社会公众充分知晓和理解。各单位的《信息公开指南》和具体业务《服务指南》均不同程度存在受理条件、申报材料、办事流程、收费标准、办公地点、办理时间、咨询电话等信息要素缺失或不准确的问题。

2. **公开的内容缺乏针对性。**政府政务公开工作都是严格按照上级安排部署和考核指标来开展，上级要求公开什么信息，基层就只公开什么信息，考核指标没有要求公开的，基层就尽量不公开，结合地区实际、自身特点的信息公开较少。为了公开而公开，没有真正和业务工作相结合，根据镇街实际、行业特点体现差异性的信息公开的少之又少，一些单位甚至存在靠转发上级政策文件来提升自己的信息公开数量的现象。

3. **部分信息内容过于专业。**政府政务公开工作中普遍存在着照搬文件的问题，有些信息内容过于专业，不便于公众理解。部分政策出台后存在缺少解读文件，政策与解读文件没有相互关联，解读文件发布时间滞后，解读内容过于笼统，解读形式过于单一等问题。公开政策解读文件沿用上级的多，图文解读少，基本没有音频、视频、动漫等形式的解读材料。

4. **网站栏目设置科学性低。**信息公开栏目缺乏专业的规划设计和实施，大多是根据上级考核指标设置栏目，唯恐缺项漏项，造成栏目开设繁复冗杂，不利于公众方便迅速获取所需信息。例如，因2022年机构改革和政务公开评估考核指标变动，一些县政府门户网站对政务公开平台栏目设置进行了调整，但由于缺乏系统规划，出现了重复的“安全生产”“应急管理”类栏目，部门不知道该往哪个栏目发布信息，公众在某一个栏目类获取信息不全的问题。

（二）合规度方面存在的问题

1. **执法行为还不够规范。**从各地政府网站留言内容来看，一些行政部门和执法人员执法状况与法治政府要求还有一定差距，“重实体轻程序”现象时有发生，缺乏规矩意识、法治意识，执法随意性大。

2. 执法观念错位，服务意识淡薄。有些执法部门和工作人员把处罚当作执法，重罚轻管，认为“管理就是处罚、执法就是打压、办事就是求我”，态度生硬，简单粗暴，随心所欲；“同级监督太软，上级监督太远”的问题仍然存在，“以言代法、以权压法”时有发生等等，群众的合理诉求与批评建议得不到重视和受理。

3. 法治建设的思路还需进一步完善。从各地的群众留言内容来看。下岗职工待遇、征地补偿、拆迁补偿以及惠民政策落实中，谁的声音大，谁的先落实。可见普法宣传成效不突出。由于普法内容很难照顾到社会群体对法律的多样性多层次性需求，群众对普法资料很少认真阅读，同时一些党员干部缺乏尊重法律敬畏法律意识，对法律知识学习不够，对惠民政策理解不深，在工作中主观武断，简单粗暴。法治中的“宽松软”现象还比较普遍。赌博、虐待老人、家庭暴力等违法犯罪时常发生，对各种不良现象及违规违法行为的处置措施有待进一步加强。

（三）践约度方面存在的问题

1. 一些县级政府在社会政策理解上存在偏差。从政府贯彻落实各项经济社会年度任务目标的执行情况来看，政府对社会政策的理解程度对于社会政策的执行存在一定偏差。一是在政策目标、政策原则、政策措施等基本要素理解上的偏差。二是在社会政策长远目标和政策的长远价值上存在缺陷。三是在理解和执行社会政策上往往凭经验、想当然，缺少联系实际的精神。在执行相关政策时，机械地照搬、照抄，不能结合实际情况因地制宜地实施政策，结果，没有取得经济效益，调整农业产业结构政策成效也不理想。

2. 在社会政策认同上存在障碍。实践证明，只有对社会政策的目标指向、遵循原则和内容规定认可和赞同时，才能以积极的姿态去执行。否则，就会采取马虎、不合作的消极态度来对待政策执行，从而出现政策执行的拖延和效率低下的情况。从贯彻落实各项经济社会年度任务目标的执行情况来看，对现有的社会政策基本上都能认同，但在一些利益分配上还不达到高度认同的状况。这里的利益分配主要涉及两大方面，一是与当地整体或局部利益相关时，比如，在农村推行的“费改税”政策主要依靠乡、镇政府工作人员执行，而“费改税”政策执行的结果，势必堵塞乡、镇政府乱收费，乱罚款的漏洞，甚至使许多乡、镇政府财政收入减少，政策执行人员直接利益受损。这种政策执行与其自身利益的相关度，使政策执行人员在执行国家政策时态度和行动上比较消极，是“上有政策，下有对策”现象仍然存在的原因之一。

3. 在社会政策执行方式上存在问题。从各地群众留言内容来看，一是执行手段强调刚性。一些县级政府执行主体在执行社会政策过程中习惯于强制、命令式的方式。二是执行方法缺乏灵活性。一些执行人员的执行处于一种被动式，使得政府执行效率低下。对有关任务的执行方法简单机械、缺乏灵活性和创造性。如一些县级政府部门习惯于“陀螺式”的执行方式，往往是布置多、落实少，使得县级政府执行效率低下。三是沟通协调不当。社会政策执行往往会涉及到不同的执行组织、执行人员和政策执行对象，这就要求必须使各级组织部门和机关有机配合，相互沟通和协调，保证执行活动的同步与协调。但在具体的政策实践中，由于一些执行主体之间缺乏完备的信息沟通和协调，给政策的顺利执行带来很多阻力。

（四）政务诚信专项工作存在的问题

1. 部分地区政务诚信建设工作尚处于被动的局面。信用建设水平与人民群众期望还有差距，与经济社会发展水平还不相适应，诚信意识和信用水平整体偏低，存在信用观念淡薄，政府各类违约失信现象屡禁不止的现象，影响了经济社会秩序，损害了政府机构的公信力。部分乡镇重视程度不够。按照省市要求，由地方多个部门联合开展社会信用体系建设，而多数部门没有真正实质性开展这项工作。从评估情况看，由于相关部门领导重视不够，导致政务诚信建设工作尚处于被动的局面。很多地区尚未形成合力，造成信息沟通不畅通，很难统筹协调推进政务诚信体系建设。尚未形成合力。

2. 部分地区信用信息标准和平台建设有待完善。在信用信息标准建设上，由于国家尚未制定统一的信用信息采集、归集和分类管理标准，由各地区、各部门先行建设信用平台和出台相关标准，导致各地区、各行业的信用信息采集和信用平台建设标准各不相同，给地区间、行业间信用信息共享，以及国家信用平台归集地方信用信息带来很大困难。在信用平台建设上，信息的采集、整理、储存等方面，行业分割、区域分割十分严重。既有平台滞后带来的‘不足’问题，也有部门利益导致的‘不愿’问题，既有法规欠缺带来的“不能”问题，也有边界模糊导致的‘不清’问题”。其存在的主要核心问题是完整统一的社会服务需求和数据分散、行业垄断和地方割据的供给格局之间的矛盾。

3. 政务诚信的评价和问责机制有待进一步完善。政务问责的追究力度还需要进一步加强，对政府及其公务员的权责还缺乏科学界定的制度，岗位责任制缺乏有效落实；对问责的对象和范围，问责的程序尚需要明确，问责的性质和尺度尚需合理界定。

4. **信用服务市场和机构发展缓慢。**各地普遍缺少高质量的第三方服务机构，制约信用服务市场的发展；信用服务机构结构失衡，政府相关征信机构势力强大，商业征信机构发展落后；信用服务产品单一，数量较少，且主要是一些低端产品，没有一个增值的信用产品体系，信用产品的认可度和信用度也比较低，认可度不高。

（五）政务舆情工作方面存在的问题

1. **应对意识较为滞后。**部分政府机关工作人员因身处基层，对网络舆情的迅猛发展没有充分的思想准备，缺乏专业能力和服务意识，在面对突发事件报道、负面舆情处置引导时，有时会把握不住最佳时机，在第一时间内主动出击，掌握舆论宣传主动权和话语权。在热点难点问题精准引导上把握不够。在一些违背事实的网络舆情的引导上还有待提高。舆论宣传效果还不能实现最大化。舆论宣传还有待进一步创新提高，宣传影响力还需进一步强化。在对网民的回复时容易出现不及时、不专业。对网络舆情影响的重要性和敏感性认识不够，在实践中个别官微回复迟缓，或还充耳不闻，以致谣言满天飞。

2. **回应缺乏针对性。**在重要的公共事件发生后，作为回应的政府相应部门应该研究用户需求，提供有针对性、有说服力的信息，那些泛泛而谈的信息以及所显露的缺乏诚意的工作态度，只会无端地让网民胡乱揣测，使后期的舆论引导更为被动。

3. **责任部门缺位。**与舆情处置不当相比，舆情相关的政府部门选择失声，则是更需要关注的问题。清镇市“问题午餐”引发多名学生身体不适的事情，是由“清镇市互联网信息管理办公室”的@清镇发布，但是按照“谁主管谁负责”的原则，应该由作为责任主体的教育部门和食品安全监管部门按各自职能发声，回应公众关切。非核心相关部门的发声虽然在时间上赢得了主动，但是对于信息掌握的不完整、不全面有时会影响舆情应对的实际效果，也不利于主管部门后续工作的开展和舆情应对能力的提高。

九、对策建议

努力提高政府公信力、建设信用政府，是摆在我们面前的紧迫任务。当前，应该把提高政府公信力作为提高政府行政能力的重要内容，并且作为政府管理创新的紧迫任务，认真研究、采取有力措施加以解决。

第一，各级政府及领导干部应牢固树立执政为民的思想。以人为本，执政为民，情为民所系，权为民所用，利为民所谋，是建设信用政府的思想基础。政府的一切工作，都要以维护好、实现好、发展好人民群众的根本利益为出发点和落脚点。领导干部

要脚踏实地，有诺必践，讲究信用，靠自己求真务实的作风，在群众面前树起良好的诚信形象。要在政府部门和公务人员中树立诚信观念和责任观念，加强公务人员职业道德建设，使其恪尽职守。同时，还要完善政绩考核办法，建立健全政府绩效评估体系和经济社会发展综合评价体系，坚决反对搞劳民伤财的“形象工程”和“政绩工程”。

第二，政府要全面履行职能，特别要加强社会管理和公共服务。政府要努力提供充足优质的公共产品与公共服务，不断满足人民群众日益增长的物质需要与公共服务需求。要在加强经济调节、市场监管的同时，注重公共设施建设，健全公共服务系统，不断加大对社会公共领域的财政投入；要加快建立和完善社会保险体系、城乡居民最低生活保障制度、被征地农民基本生活保障制度、以大病统筹为主的新型农村合作医疗制度、公共卫生体系建设。要加强社会管理，构建社会主义和谐社会。各级政府都应该正确处理改革发展稳定的关系，把发展的速度、改革的力度、群众可承受的程度有机统一起来，认真解决涉及群众利益的重大经济和社会问题及突出矛盾。要通过制定社会政策和法规，依法管理和规范社会组织、社会事务，协调各种利益关系，维护社会秩序和社会稳定。要积极扩大就业，努力完善社会保障体系，逐步理顺分配关系，加快社会事业发展，切实维护群众利益，促进社会公平和正义。特别要加快建立健全各种突发事件应急机制，提高保障公共安全和处置突发事件的能力。各级领导干部要深入基层，将社会矛盾与纠纷解决在基层，切实解决困难群众生产生活难、就业难、就学难、看病难、行路难、办事难等问题。

第三，各级政府及部门要坚持依法行政。政府讲不讲诚信，有没有公信力，一条重要标准就是看政府能不能严格执法，依法办事。各级政府及部门必须带头维护宪法和法律的权威，严格依照宪法和法律规定的权限和程序行使权力、履行职责。要围绕建设法治政府的目标，全面实施依法行政纲要，继续加强行政立法，努力健全行政责任体系，强化政府法律责任机制。要按照《行政许可法》的规定，进一步清理、取消妨碍市场开放和公平竞争以及实际上难以发挥有效作用的审批事项，继续推进审批方式改革，减少审批环节，提高审批效率。要切实加强和改进行政执法，做到严格执法、公正执法和文明执法，加大行政综合执法改革力度，加快推进相对集中行政处罚权的改革工作，切实解决层次过多、职能交叉、人员臃肿和多重多头执法的问题。要强化行政监察，及时处理和纠正行政不作为、滥用职权、执法不公、以权谋私等行为。要坚持依法治国与以德治国的统一，加强信用法规建设，

加大失信惩罚力度，在全社会形成诚信为本、操守为重的好风尚。

第四，推进行政决策的科学化、民主化。要改革和完善行政决策机制，努力提高决策的科学化、民主化水平。要规范决策程序，健全决策制度，优化决策环境，强化决策责任。各级政府及其部门制定涉及全局性、长远性和公众性利益的重大行政事项，都必须依据法律、法规和国家政策措施的要求和规定的权限、程序进行决策。要拓宽人民群众参与决策的渠道，调动各方面的积极性，全面推广重大决策事项公示和听证制度，制定重要经济社会决策事项公示办法，对事关全局的经济社会发展和与群众利益密切相关的重大决策事项，必须广泛征求社会各界意见。要强化行政决策责任制，对因违反决策程序和决策失误给国家和群众利益造成重大损失的，必须追究部门主要领导和当事人的责任。同时，要全面推进政务公开，保障公民的知情权，增加政府工作的透明度，建立政府与公众对政府有关信息的互动回应机制，提高政府的反应能力和社会回应能力。

第五，加强政风建设。要按照科学发展观和正确政绩观的要求，大力加强政风建设，加强对公务员的行政监督。要推行公共服务承诺制，建立政府信用评价机制，实施连续性的政府信用民意调查，将诚信记录作为公务员考核、任免的依据。各级政府和领导干部应该改进会风、文风，大兴调查研究之风，用更多的精力和时间深入实际、深入基层、深入群众，及时发现新情况，解决新问题。大力推进勤政廉政建设，加强反腐倡廉工作，旗帜鲜明地反对，加大行政监察、审计监督和行风建设力度，努力建设一支廉洁奉公、勤政为民、作风优良的公务员队伍。