

# 政务公开工作交流

目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市



国务院办公厅  
政府信息与政务公开办公室

2018.2





总第 5 期

# 目录

- 03 安徽省一张网一个门 群众办事不求人
- 13 河南省努力让政务服务“一次办妥”
- 19 政府网站怎么管 湖南省打了“组合拳”
- 25 苏州市借力信息共享规范依申请公开
- 31 芜湖市“三抓三建”打造互联网+政务服务样板
- 37 湘潭市12345市长热线多措并举搭建市民“连心桥”

目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市





## 安徽省

地处长江三角洲腹地，承东启西，襟江通海，是中国农村改革的发源地。近年来，安徽省着力优化营商环境，便利群众办事创业，充分利用互联网技术，融合线上线下服务，努力把安徽建成审批事项最少、办事效率最高、投资环境最优、市场主体和人民群众获得感最强的省份之一。

目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市



# 安徽省一张网一个门 群众办事不求人



## 01 依托一张网，建政务“淘宝”

### ● 用户认证一个号码

建成全省统一的用户认证中心，整合各地各部门注册入口，实现“一号登录、全网通办”。



### ● 群众办事一个入口

建成全省统一的安徽政务服务网，为企业和群众提供全天候不间断网上服务，并将服务拓展到移动端，让企业和群众在手机上就能好办事、办成事。





### ● 网上支付一个平台

建设全省统一的网上支付平台，为群众办理政务服务缴费、非税收入缴款和社会服务付费，提供自主、便捷的多样化缴费渠道。

### ● 事项办理一个标准

建立全省统一的政务服务事项清单，实现同一事项27项核心要素在不同层级、不同区域间的统一，提供无差异、均等化政务服务。





## 02 依托服务大厅，开方便之门

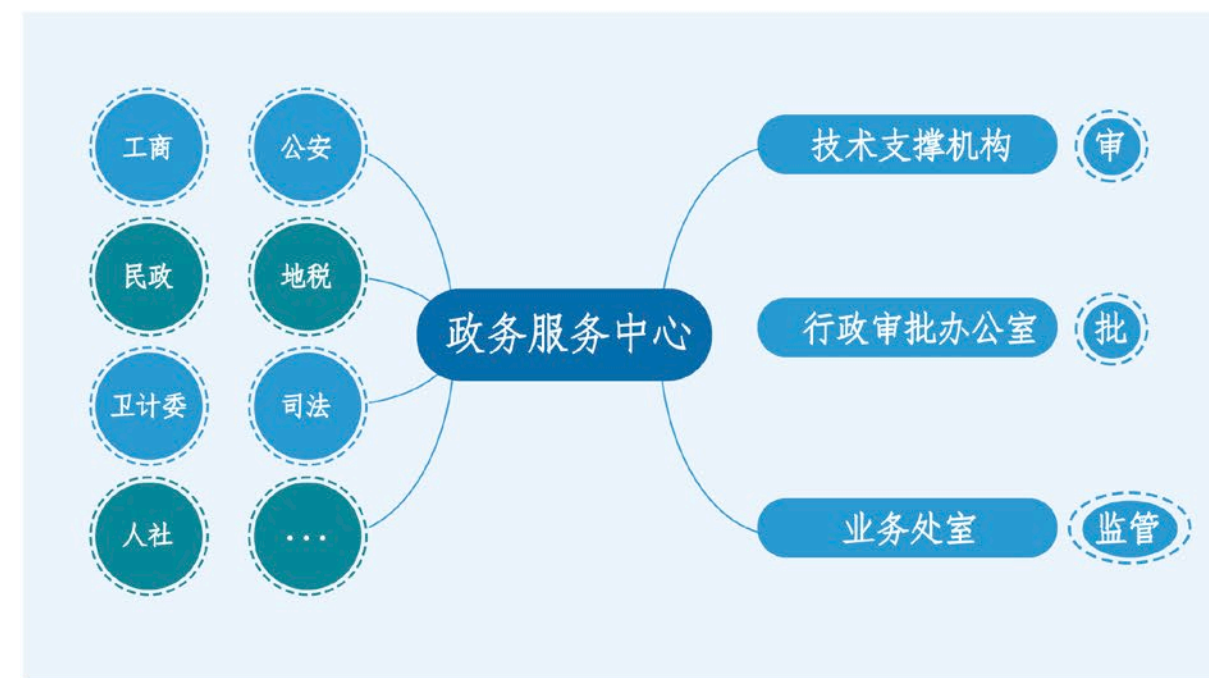
### • 办事只进一个门

安徽省市县三级政务服务中心覆盖率100%，乡村两级达98.4%，形成五级线下服务体系，打通服务群众“最后一公里”。

### • 进一个门办成事

保留的行政审批事项一律进驻窗口，推进行政审批权相对集中改革和审批办理职权进大厅，使窗口能办事。

### • 进一个门快办事



减材料、压环节、缩时限，省级部门行政审批申报材料减少1/3以上、审批环节减少1/4以上、办件平均承诺时限比法定时限减少2/3。推进跨部门联合审批，涉及两个部门的联合审批项目达86项，企业不再为注册登记、基本建设项目审批烦心。据统计，全省月均新登记市场主体超过5.5万户，其中企业数超过1.8万户，是改革前的3倍多。

### • 办事最多跑一次

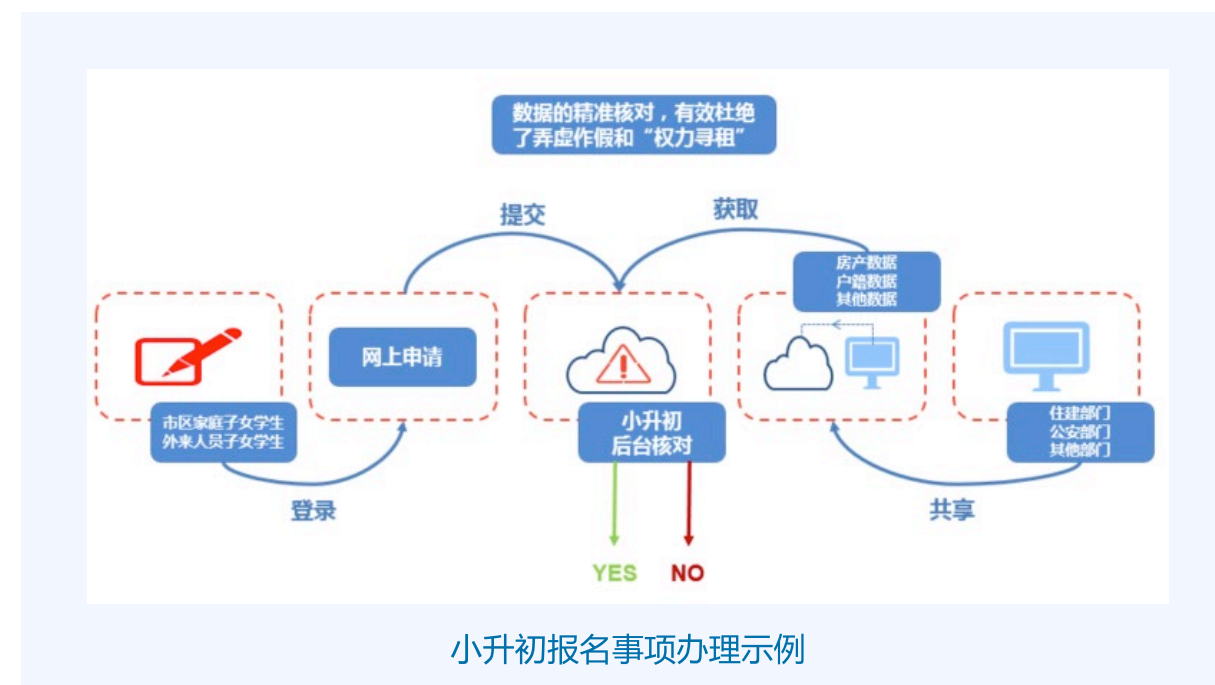
2016年7月探索开展群众办事“最多跑一次”服务，目前省政务服务中心最多跑一次事项达1232项，占96.4%，20家省直部门实现全覆盖。



# 03 建设人民满意的服务型政府

## ● 服务便利化

基于政务服务大数据和电子证照应用，减少提交材料，实现各级部门之间信息共享、协同办理和有效衔接，提升了政务服务便利化水平。



## ● 服务智慧化

依托安徽政务服务网和政务服务大数据，建立企业资质审批标准，由系统自动分析比对企业业绩，自动形成企业资质，全程无审批环节、无管理人员参与，实现企业资质“智慧审批”。



## ● 服务人性化

应用人脸、声纹识别等人工智能技术，实现线上真人检测认证，有效减少“我是我”或“我还活着”等奇葩证明。







## 河南省

是中华民族和华夏文明的重要发祥地。  
在打造新时代政务服务品牌过程中，全省构建一体化网上政务服务平台，探索“平台之外无审批”，推动行政权力事项“省、市、县、乡”四级覆盖、便民服务“省、市、县、乡、村”五级覆盖。

目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市



# 河南省努力让政务服务“一次办妥”

## 01 上一张网 办所有事

河南省统一的网上政务服务平台（河南省政务服务网）融合了44个省直部门、28个省辖市、直管县（市）的政务服务窗口，汇聚行政权力事项、便民服务事项和重大应用系统为一体，实现所有省直部门全部非涉密依申请类权力事项在线办理，为群众企业提供一站式“政务淘宝”服务。



河南省电子政务服务平台架构图



河南省政务服务网首页



网上办事板块



## 02 信息共享 利企便民

基本建成省市两级政务数据共享交换平台，实现横向联通51个部门、纵向贯通省、市平台，具备跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据共享交换服务能力。企业登记全程电子化、易地扶贫搬迁信息管理、投资项目在线审批监管等系统与网上政务服务平台实现互通融合，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。



## 03 创新模式 后发赶超

改变传统的政府“大包大揽”建设运营方式，探索开展“政府主导、市场化建设、专业化运营”模式，通过政府购买服务，由省投资集团下属公司投资建设电子政务服务平台，成立专业化公司负责平台运营。新模式使整个建设时间节约50%以上，提升了平台建设运营效率和水平。引入第三方安全监管，建设省电子政务服务平台安全监管系统，从第三方角度对政务云资源利用、应用部署，电子政务外网运行状态、网络安全等进行监管和审计，在平台安全体系建设等方面开展深入探索。





## 湖南省

因大部分区域处于洞庭湖以南而得名，因省内最大河流湘江流贯全境而简称“湘”。全省常住人口6822.02万人，网民总数达3012万人。湖南以落实《政府网站发展指引》为契机，以政府网站常态化监管为抓手，努力将政府网站打造成更加全面、权威、及时的政务公开便民平台。

目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

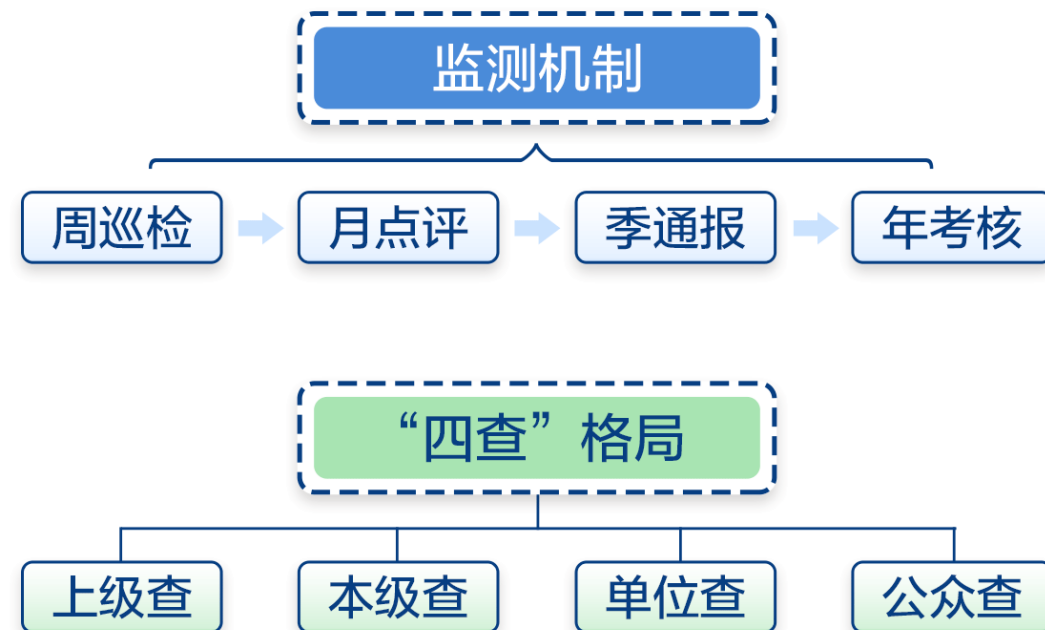
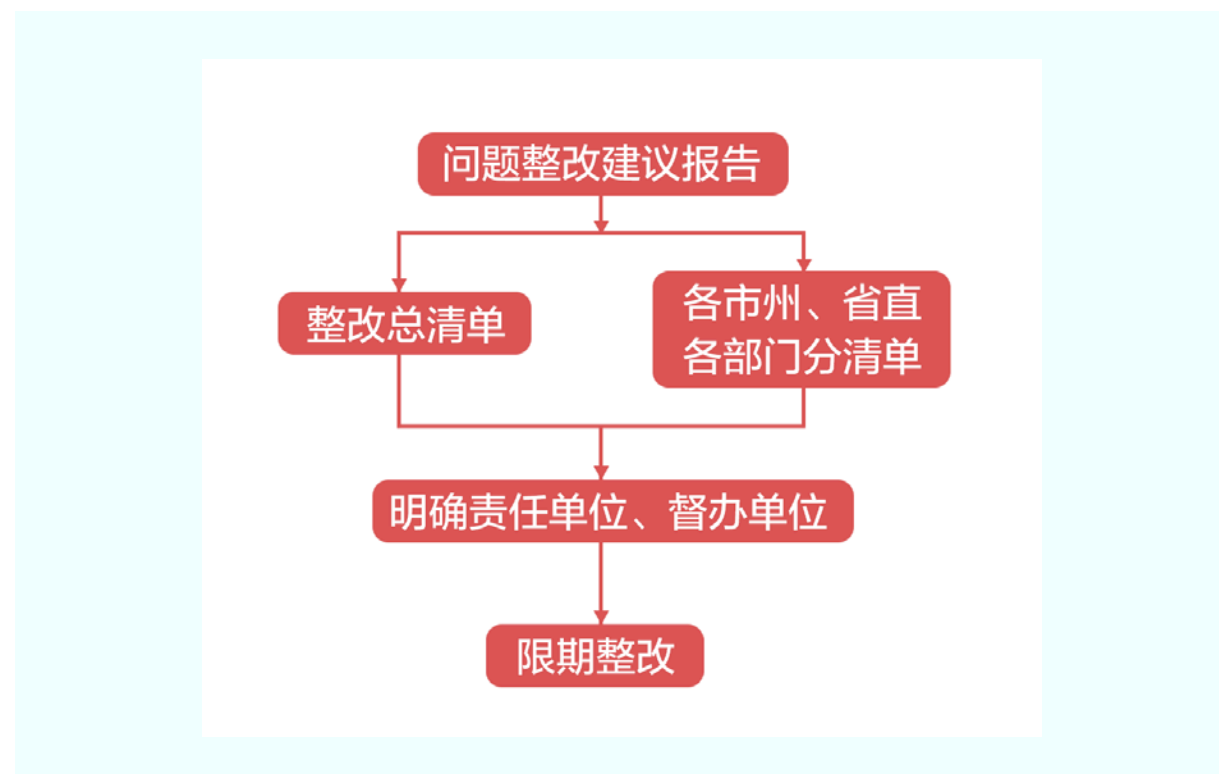
湘潭市



# 政府网站怎么管 湖南省打了“组合拳”

## 一、出台“一报告两清单”

对标国务院办公厅《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47号）各项指标的具体要求，对全省政府网站的建设管理情况进行摸底调查，汇总形成全省政府网站问题整改责任总清单和省直部门、市州分清单，并督促有关地方和部门整改到位。



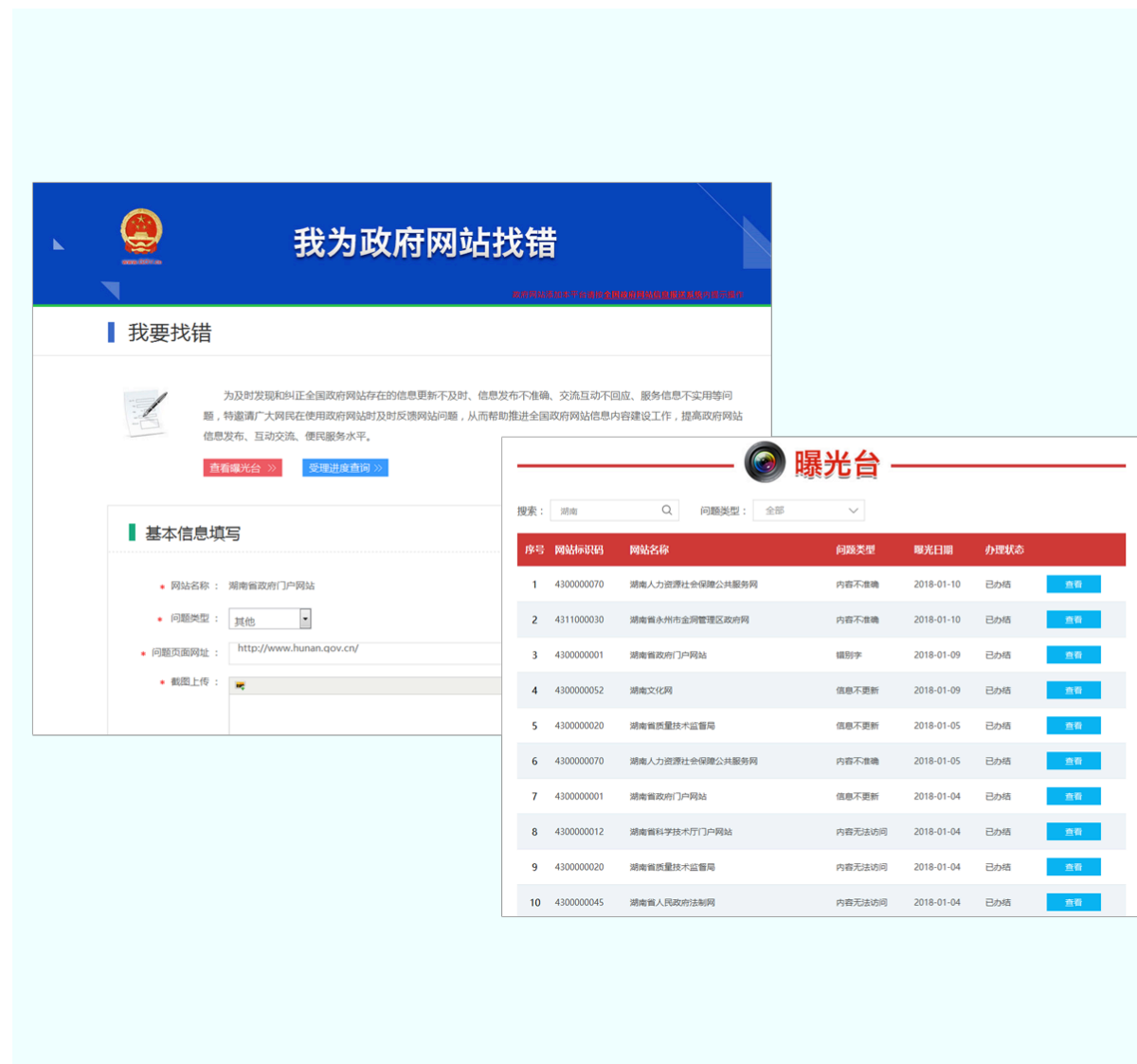
## 二、实行常态化监管

对全省各级各部门政府网站实行常态化监管，建立周巡检、月点评、季通报、年度考核的监测机制，形成上级查、本级查、单位查、公众查的“四查”格局，层层压实责任，层层传导压力。



### 三、加强集约化建设

持续推进基层政府网站集约化规范化建设，着力消除基层政府网站内容不更新、信息不准确、服务不实用、互动不回应“四不”问题，网站建设集约化规范化不断提升。



### 四、建立纠错快速反应机制

对网上全天候巡查发现的问题即时纠正；对网民在中国政府网“我为政府网站找错”监督举报平台反映湖南省政府网站问题的留言，建立了快速转办回复机制，实现网民留言当日转办、次日反馈、三日办结。



## 苏州市

是国家历史文化名城，长江三角洲重要的中心城市之一。苏州市开发“依申请公开综合管理系统”，覆盖市、县（市、区）、镇（街道）三级行政机关，为更好地满足申请人政府信息需求、提高全市行政机关依申请公开答复水平、规范依申请公开工作提供了有力的技术支撑。



目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市



# 苏州市借力信息共享 规范依申请公开

## 一、坚持便民导向，回应公众需求。

结合申请人提交申请、跟踪进度、查看答复三个阶段的需求，完善系统功能，优化操作界面，为信息公开申请提供便利。申请人可在线提交信息公开申请，也可下载申请表后提交书面申请。申请人凭查询码和手机号可网上查询办理进度，在行政机关办结申请后，还可根据需要自行下载告知书。

序号	编号	申请方式	申请人	申请内容	申请日期	参考截止日期	受理状态	操作
1	2017082314050003	网上申请			2017-08-23	2017-09-13	未受理	处理
2	2017082312564853	网上申请			2017-08-23	2017-09-13	已受理	处理
3	20170822154714974	网上申请			2017-08-22	2017-09-12	已受理	处理
4	201708221547150259	网上申请			2017-08-22	2017-09-12	已受理	处理
5	2017081611559909	网上申请			2017-08-16	2017-09-06	已受理	处理
6	2017081610312116	信函			2017-08-17	2017-09-07	已受理	处理
7	20170816092353408	网上申请			2017-08-16	2017-09-06	已受理	处理
8	20170817145349699	网上申请			2017-08-17	2017-09-07	已受理	处理
9	20170817132007715	信函			2017-08-17	2017-09-07	已受理	处理
10	20170816175159115	网上申请			2017-08-16	2017-09-06	已受理	处理

苏州市依申请公开综合管理系统后台首页

申请人在线申请、查询进度页面

## 二、推进信息共享，提高答复质量。

开设“全市申请查询”栏目，打破行政机关之间的“信息孤岛”，便于及时沟通协调，统一答复尺度。工作人员可通过检索申请人姓名、受理单位、申请内容、联系电话查询其他机关受理的信息公开申请情况。

序号	编号	申请方式	申请人	申请内容	申请日期	参考截止日期	受理状态	受理单位
1	201712010529001	信函			2017-12-29	2018-01-22	已受理	苏州工业园区规划处(属区)分局
2	201712010529002	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
3	201712010529003	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
4	201712010529004	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
5	201712010529005	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
6	201712010529006	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
7	201712010529007	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
8	201712010529008	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
9	201712010529009	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府
10	201712010529010	网上申请			2017-12-29	2018-01-22	未受理	苏州市人民政府

全市申请查询页面



### 三、搭建学习平台，提升答复能力。

基层从事具体工作的人员流动性较大，部分工作人员经验不足，遇到新情况、新问题有时难以把握，通过检索答复较为规范、答复水平较高的行政机关告知书，相互借鉴答复思路、答复技巧，有助于其快速提升答复能力。

### 四、紧扣工作需要，服务日常工作。

将需上报的统计数据设置为办结申请的必填项，系



申请办结操作页面

统可自动生成某个时间段的统计数据，减少了统计工作量。设置答复“参考截止日”，每年根据国家年度节假日安排动态调整，方便工作人员准确计算答复期限，并在期限届满前预警提示。设置“申请回收站”，重复提交的申请在删除后自动保存至“申请回收站”，误删可撤回，复议诉讼举证时可利用。



本机关申请统计页面

### 五、集成公开数据，助力监督管理。

系统既是管理平台，也是数据库。市、县两级信息公开主管部门通过定期、不定期巡查，如发现个别单位存在逾期答复风险，可督促指导该单位依法及时作出答复。针对个别申请人滥用申请权、诉权的现象，通过系统可汇总、分析该申请人的申请以及复议诉讼情况，为规范依申请公开工作提供支持。



## 芜湖市

是安徽省次中心城市，素称“长江巨埠、皖之中坚”。近年来，芜湖市始终坚持以行政权力和公共服务两个清单为基础，以互联网和大数据两个手段为支撑，以面向群众和面向企业两类服务为导向，推动线上线下一体化服务模式持续完善。



目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市

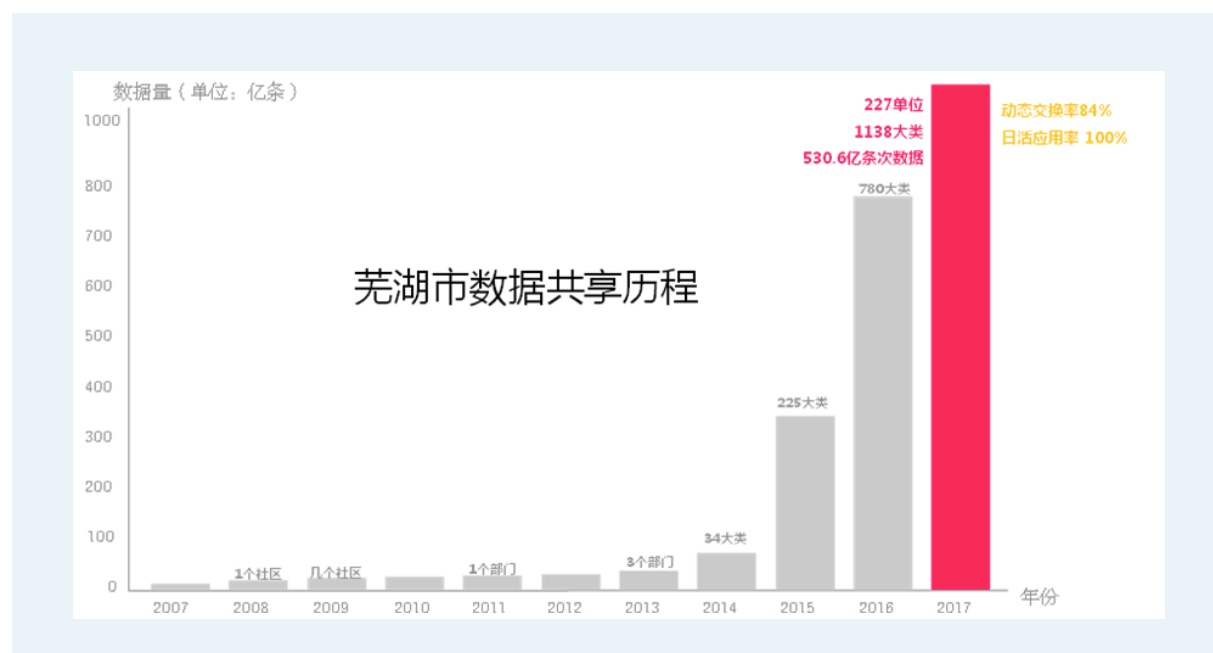


# 芜湖市“三抓三建” 打造互联网+政务服务样板

## 一、抓工作统筹，建设基础体系

### 一是统筹数据。

建成政务云计算中心，整合全市政务数据资源，共享227个政府部门、1138个大类、530.6亿条次数据，建成21大类、622.5万张电子证照，逐步完善自然人和法人的数据画像，为网上服务提供了强大的数据支撑。建成政府权力和公共服务清单，逐项编制政务服务目录清单和实施清单，实现“应上尽上、全程在线”。



### 二是统筹改革。

持续精简证明材料，优化服务流程，探索电子证照、电子文件、电子签章应用，办事所需材料、办结时间平均分别减少25%和30%。2017年8月份，安徽省首张“多证合一”营业执照在芜湖发出，由“五证合一”升级到涉及21个部门的“53证合一”。



## 二、抓群众需求，建设应用体系

### 一是建设“城市令”网上服务窗口。

统筹建设覆盖市、县、乡、村四级的一体化网上政务服务平台，打造政务服务、公共服务、金融服务及个人信用服务为一体的“城市卡”和手机APP——城市令，形成线下使用“城市卡”、线上应用“城市令”的全面服务体系。



## 二是建设“全民社管”网上响应窗口。

开发运行“全民社管”平台并纳入“城市令”APP，鼓励市民“随手拍”，案卷自动流转至相关部门处理。将线上平台中的群众诉求整合到“12345”热线，实施跟踪督办。



### 三、抓管理机制，建设保障体系

#### 一是统一机构强保障。

以“整合共享与协同创新”为原则，组建市智慧城市推进办公室，与市政府办公室合署办公，协调推

进以“互联网+政务服务”为重点的智慧城市建设和管理。组建市大数据管理局，与市信息办合署办公，负责大数据和平台建设。

## 二是建章立制促管理。

制定“互联网+政务服务”工作规划、实施意见，出台政务信息资源共享交换等办法。明确政务云计算资源、政务网络、统一认证等使用管理规范。实施《芜湖市信息化建设项目管理办法》，从项目全流程把控信息化建设，推进政务信息系统整合共享。







**湘潭市** 是毛主席的家乡，是湖湘文化的重要发祥地、长株潭城市群核心成员之一。近年来，湘潭市12345市长热线在化解社会矛盾、保护公众利益、监督行政部门等方面发挥了重要作用。

目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

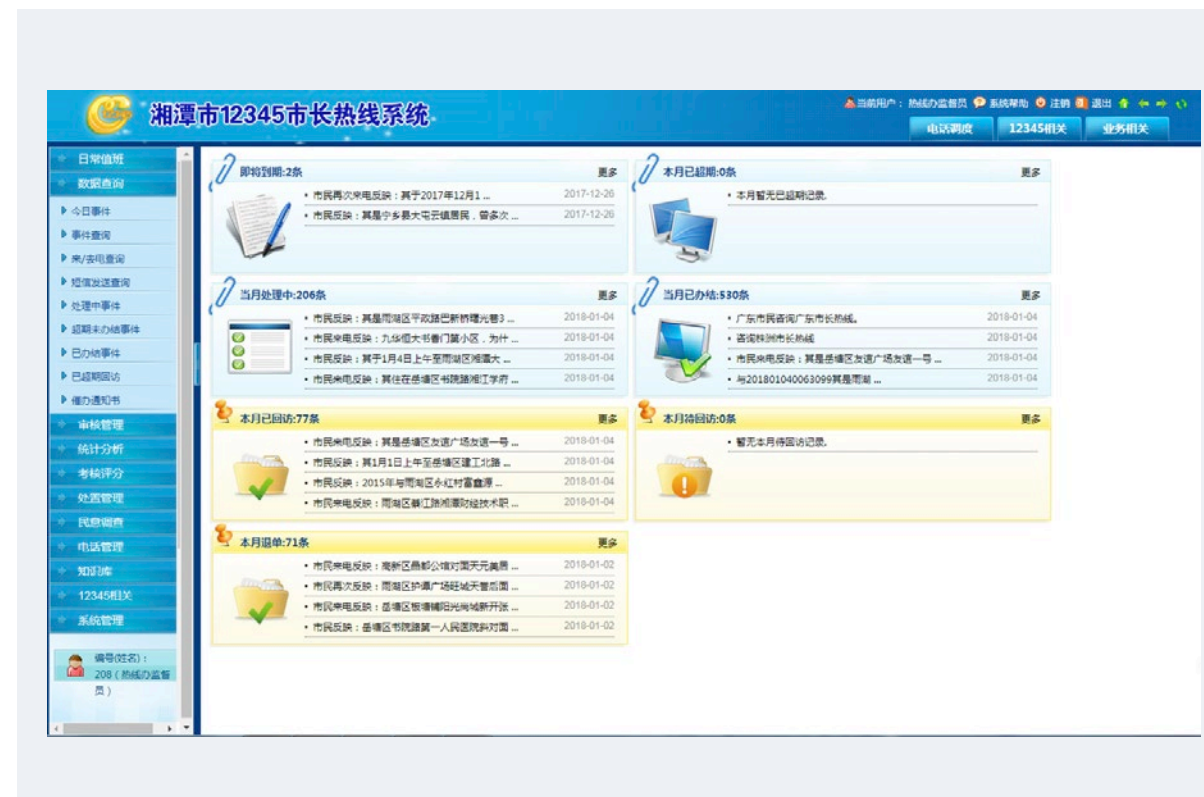
湘潭市



# 湘潭市12345市长热线 多措并举搭建市民“连心桥”

## 一、1个号码对外，整合部门热线

根据湖南省政府提出的“一城一平台”要求，正在实施以“12345”为统一对外号码，整合全市28个政府部门设立的34条举报投诉服务热线，建设涵盖公共服务、消费投诉、违法行为举报和行政效能投诉等功能于一体的公共服务和投诉举报平台。

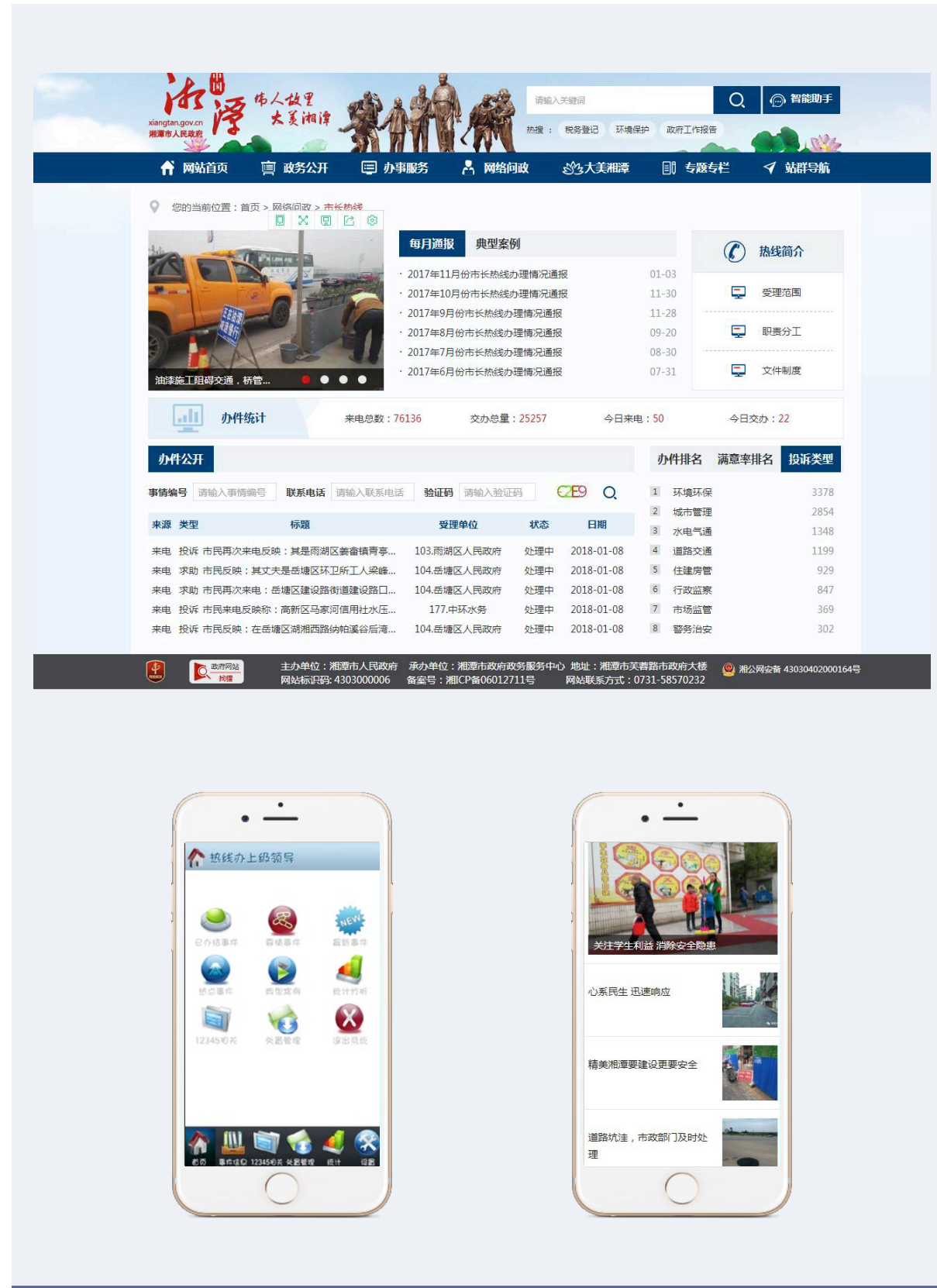


## 二、2套系统运行，提速办理过程

一是市长热线软件系统，分为话务、承办和后台管理三个子模块，群众投诉通过电话受理后，录入、交办、催办、反馈都可通过上网登录系统进行，全程实现“无纸化”，无需“人来人往”和“文来文往”。

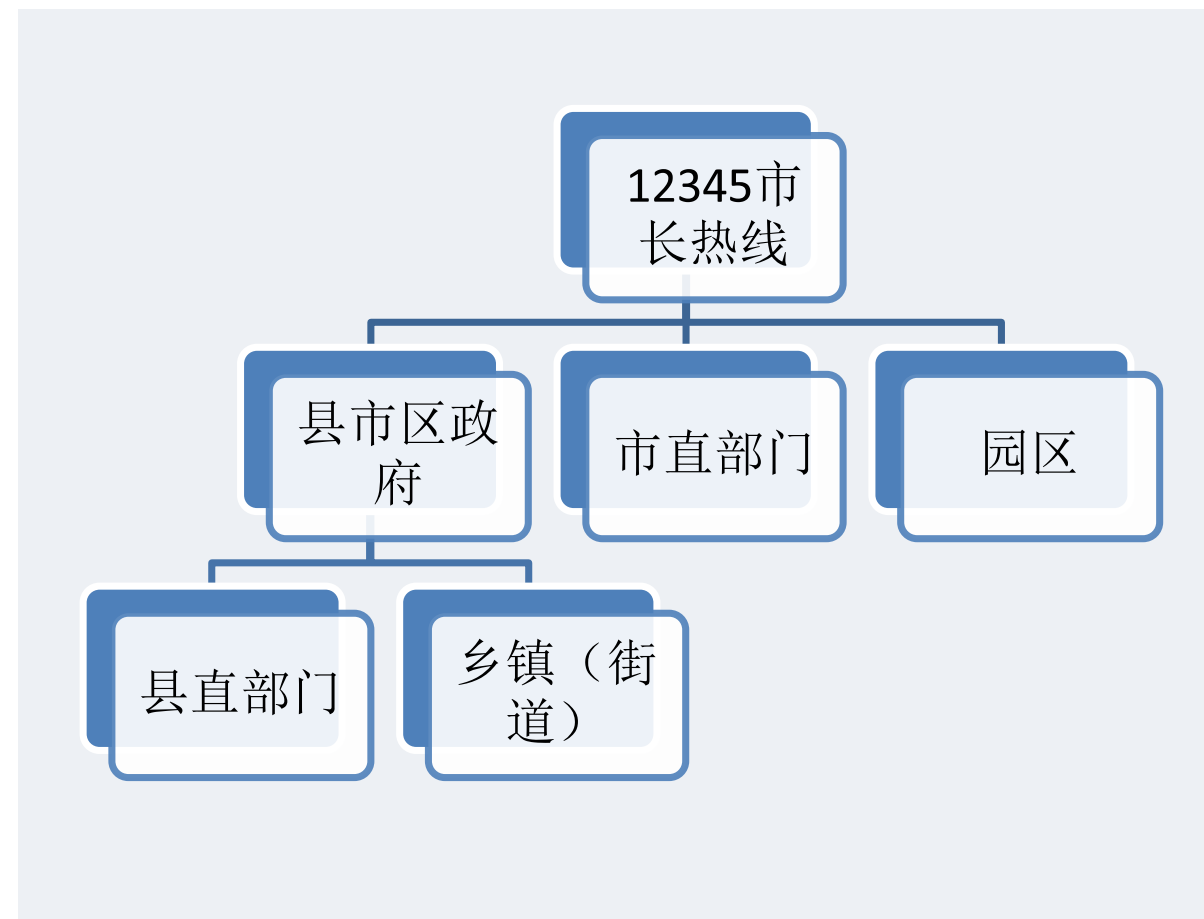
二是着力打造依托互联网技术开发的手机APP、网站专栏和微信公众号等新媒介系统，努力使投诉办理进度、主动公开投诉处理情况、宣传推广优秀办理个案等随时可查询。



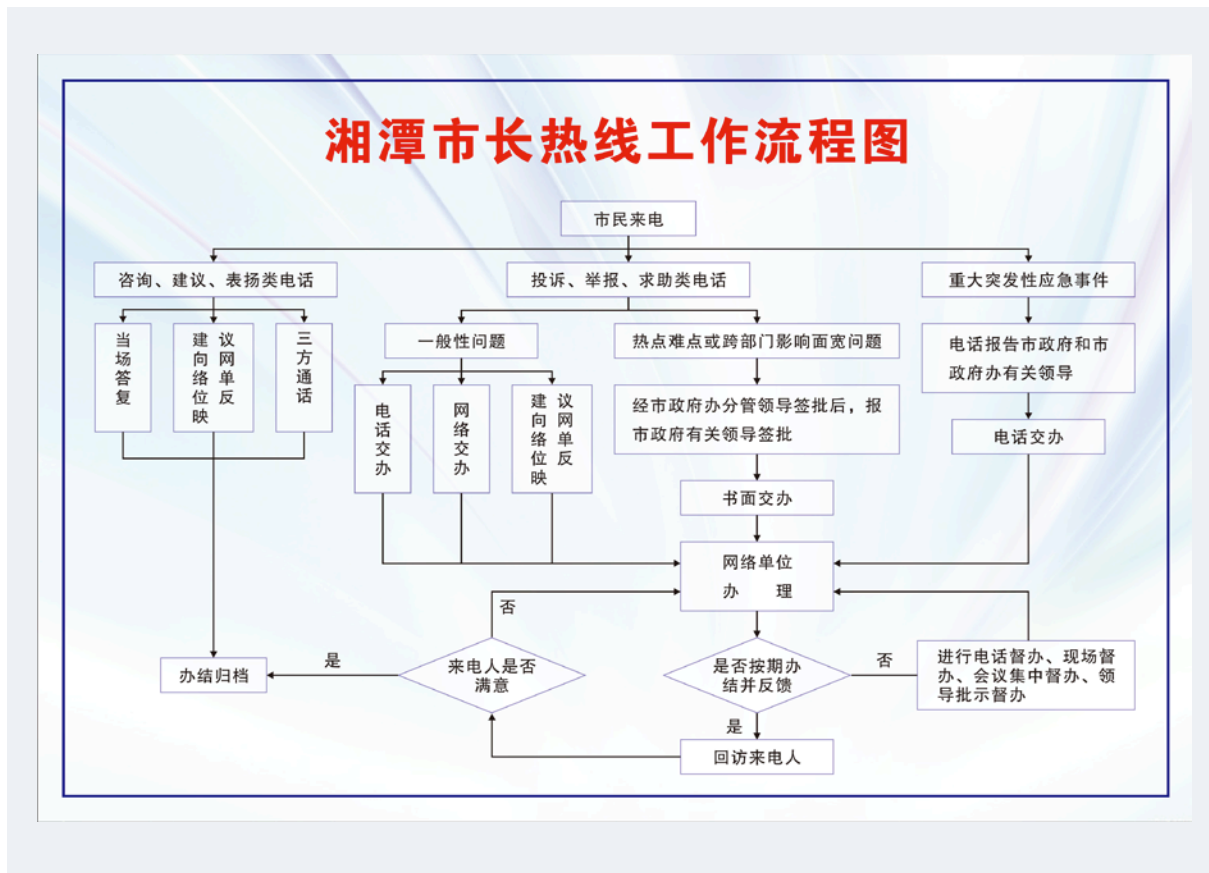


### 三、3级网络覆盖，实现无缝联动

建设12345市长热线——市直部门和县（市）区——县直部门和乡镇（街道）的3级办理工作网络，每个网络单位都明确了分管领导和联络员，实现各级全覆盖、全市无死角。同时将12345市长热线前台和110报警服务平台合署运行，从入口实行话务分流，全市应急联动事项、警务类投诉由110报警服务平台受理，群众的咨询、建议、投诉等非紧急类投诉由12345服务平台受理。







**四、4种形式督办，解决投诉问题**

坚持以结果为导向，以投诉是否得到及时处理、问题是否得到有效解决、群众对办理结果是否满意为评判工作的标准，开展四种形式为主的督办，即：对超出办理时限仍未办结和办理结果不理想的，采取电话督办方式进行督办；对重复投诉或牵涉多个部门的，及时组织现场督办，协调相关职能部门当即处置；对复杂疑难事项的投诉，报市政府分管领导批示后交办有关单位，通

过领导批示督办来限期整改落实；对市民投诉的热点、难点问题，组织召开专题会议进行会议督办。

**五、5率齐抓并重，优化办理质量**

一是提高“来电接听率”，根据不同时段来电的峰谷情况，科学配备话务坐席、优化日常排班，并在话务系统中设置未接来电提醒，闲时主动回拨，保持热线通畅；

二是确保“按期办结率”，及时对迟办、缓办件进行催办，提高投诉事项办理的时效性；

三是狠抓“回访满意率”，每天对已办结事项进行电话回访，征求投诉人对办理事项的意见，对投诉人不满意的重新交办；

四是控制“发回重办率”和“重复投诉率”，加强通报督办、书面督办、专题督办和要件呈批，要求各网络单位认真办理交办的投诉事项，按要求反馈办理情况，减少因办理质量不佳导致的发回重办和重复投诉现象。上述指标均纳入对网络单位的市长热线工作考核。

- 目录
- 安徽省
- 河南省
- 湖南省
- 苏州市
- 芜湖市
- 湘潭市



目录

安徽省

河南省

湖南省

苏州市

芜湖市

湘潭市

# 政务公开工作交流



国务院办公厅政府信息与政务公开办公室

技术支持：新华网