

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

2018. 3



总第 6 期

目录

03

2018年政务公开这些要点与你有关

09

工业和信息化部打造12381公共服务平台

19

浙江省深入推进“标准化规范化”试点

29

一次不用跑 湖北省网上“七步”办理公司营业执照

39

宁夏自治区彭阳县指尖政务通民心

45

江苏省南通市公开融入服务“不见面审批”胜“见面”

01 着力加强公开解读回应工作

围绕建设法治政府全面推进政务公开



要把公开透明作为政府工作的基本要求，坚持以公开为常态、不公开为例外



进一步推进人大代表建议和政协委员提案办理结果公开，对社会广泛关注、关系国计民生的建议和提案，承办单位原则上要公开答复全文



建立市场准入负面清单信息公开机制

围绕重点领域加大主动公开力度

财政预决算

推动市县级政府及其部门全面公开财政预决算信息。制定地方政府债务信息公开办法

重大建设项目批准和实施

突出做好中标结果公示、合同订立及履行情况、征收土地方案、征地补偿安置方案等信息的公开工作

公共资源配置

依法做好公共资源交易公告、资格审查结果、交易过程信息、成交信息、履约信息以及有关变更信息的公开工作

社会公益事业建设等

进一步推进精准扶贫精准脱贫、社会救助托底保障、食品安全、重大环境污染和生态破坏事件调查处理等



重点领域加大主动公开力度、社会重大关切加强舆情回应……国办《2018年政务公开工作要点》与你有关，快一起来看看吧！

02 着力提升政务服务工作实效

围绕稳定市场预期加强政策解读



- 主要负责同志要履行好重大政策“第一解读人”职责
- 对一些专业性较强的政策，牵头起草部门要注重运用客观数据、生动实例等，进行形象化、通俗化解读
- 重点抓好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战相关政策措施的解读工作

围绕社会重大关切加强舆情回应

增强舆情风险防控意识，密切监测收集苗头性舆情，做到及时预警、科学研判、妥善处置、有效回应

做好就学就医、住房保障、安全生产、防灾减灾救灾、食品药品安全、养老服务等民生方面的热点舆情回应

提高政务舆情回应的主动性、针对性、有效性

稳妥做好突发事件舆情回应工作

对重大政务舆情处置不得力、回应不妥当、报告不及时的事责任单位及相关责任人员，要予以通报批评或约谈整改

网上办事：“一网通办”、“全国漫游”



公开网上办事大厅服务事项清单，推动更多事项在网上办理，实现办事材料目录化、标准化

让群众办事更明白、更便捷



加快各地区各部门政府网站和中国政府网等信息系统互联互通

推动政务服务“一网通办”、“全国漫游”



建立完善网民留言、咨询的受理、转办和反馈机制，及时处理答复

为群众提供更好服务

实体大厅：“只进一扇门”、“最多跑一次”



群众和企业必须到现场办理的事项力争“只进一扇门”、“最多跑一次”



以省（区、市）为单位公布地方各级政府“一次办”事项清单和办事指南



推广“一窗受理、并行办理”模式，实行统一受理、一表填报、后台分办



结合群众办事需求灵活设立综合窗口，避免不同服务窗口“冷热不均”现象

整合各类政务热线电话

除紧急类热线和因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外，其他的原则上要整合到统一的热线平台，努力做到“一号对外”、“一站式服务”



规范有序开展政府公报工作

加快政府公报电子化进程
推进政府公报数据库建设
有序开放政府公报数据
推行政府及其所属部门文件由本级政府公报统一发布制度



审批服务：方便群众和企业办事

及时公开企业开办时间、建筑施工许可审批时间再减少一半的相关举措、工作进展、改革成效等情况

清理并公开群众和企业办事需要提供的各类证照、证明材料，没有法律法规依据的一律取消

进一步规范和完善办事指南，办事指南之外不得增加其他要求；办事条件发生变化的事项，应在完成审批程序后1个工作日内公开变更后的相关信息和具体实施时间

确保线上线下办事服务信息内容准确一致

03 着力推进政务公开平台建设

强化政府网站建设管理

丰富信息资源，强化信息搜索、办事服务等功能
严格政府网站开办整合流程
大力推进政府网站建设集约化
推进政府网站部署IPv6
组织开展公共信息资源开放试点工作，依托政府网站集中统一开放政府数据
做好防攻击、防篡改、防病毒等工作
确保用户信息安全



用好“两微一端”新平台

严格内容审查把关，不得发布与政府职能没有直接关联的信息，信息发布失当、造成不良影响的要及时整改
对维护能力差、关注用户少的可关停整合



04 着力推进政务公开制度化规范化

修订出台《中华人民共和国政府信息公开条例》，对照新条例要求全面梳理应当主动公开的政府信息，未公开的要及时向社会公开

做好基层政务公开标准化规范化试点总结验收工作

加强政府信息公开审查工作，要依法保护好个人隐私，除惩戒公示、强制性信息披露外，对于其他涉及个人隐私的政府信息，公开时要去标识化处理，选择恰当的方式和范围

全面推行主动公开基本目录制度

建立健全公共企事业单位信息公开制度



国务院办公厅适时组织落实情况专项督查和第三方评估，并通报结果

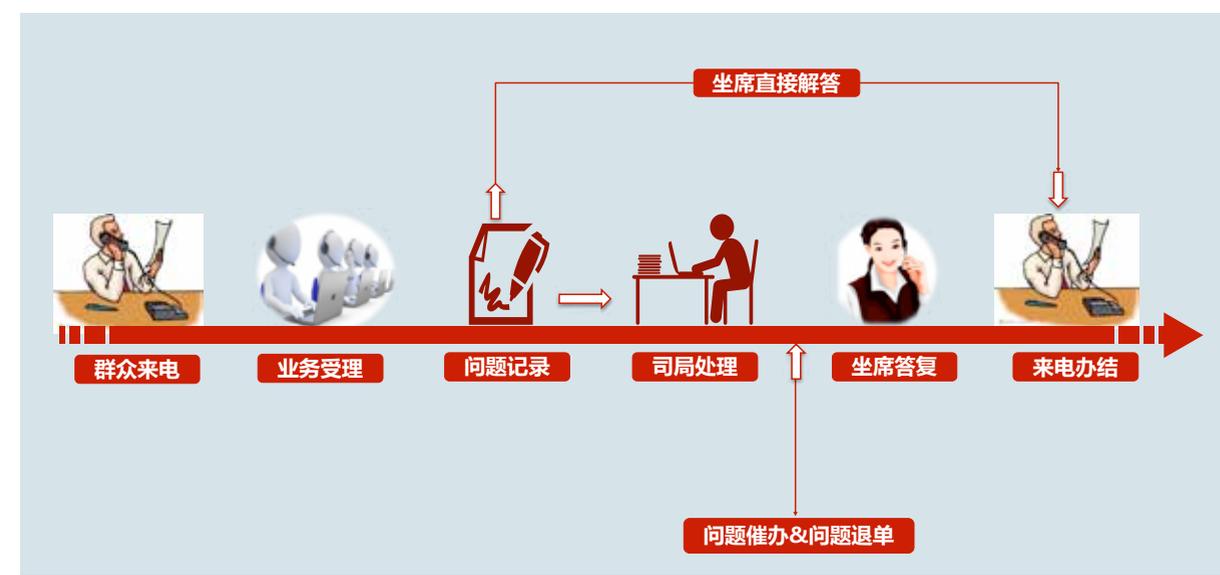
工业和信息化部打造12381公共服务平台

为不断提升“互联网+政务服务”工作的便捷性和实效性，提高群众的获得感和满意度，工业和信息化部设立了12381公共服务平台（简称12381），打造“互联网+政务服务”平台。



01 简化优化公共服务流程，提高服务效率

以工业和信息化部门户网站信息为基础，优化办事服务指南和常见问题知识库，按照统一受理、按责办理、统一回复、统一督办和统一评价的原则，通过“一号”连通的服务形式，使面向企业和群众的政务服务更加方便、快捷。



● “一站式”服务

12381整合了工业和信息化部机关原有的全部对外公共服务电话，建立公共服务信息数据大平台，实现“一站式”服务。

工业和信息化部打造12381公共服务电话平台 提升“互联网+政务服务”实效

12381是以工业和信息化部机关名义提供对外政务信息服务的公共服务电话平台，2017年9月5日对外开通试运行。主要负责受理并办理公众就工业和信息化部相关工作提出的咨询、建议和投诉。

● 服务方式

人工话务服务



..... 部长信箱留言服务

● 服务原则

“来电有人接”

“留言有人办”

“事事有回应”



02 分析研究公众关切重点，提升服务能力

12381通过与部内各司局紧密配合，定期梳理涉及公共利益的热点问题，精心准备应答材料，实现了对重点热点问题的积极有效应对和对政策法规的深入细致解读，实现了对群众关注重点的及时回应，提升了工业和信息化部公信力和服务能力。



● 截至2018年4月12381平台群众来电部分展示

2017年9月5日至2018年4月30日，12381群众来电55228个，转人工接听16618个，坐席当场解答16369个，坐席当场解答率98.5%，群众评价为“非常满意”和“满意”的电话占比99.5%。



03 及时掌握群众问题诉求，推动工作开展

12381跟踪整理了来电所涉及到的电信资费、网络建设、新能源汽车、资质培训等各方面的咨询、建议和投诉，并实时分转至相关司局，为其更好地开展行业管理和政务服务提供参考，通过建立问政于民、问需于民、问计于民和问策于民的服务通道，提高部门决策的科学化和民主化水平。

● 截至2018年4月12381平台群众来电关注热点部分展示

(一) 咨询热点



电信业务类咨询占比 64.6%

主要集中在手机套餐更改、宽带退网退费、电信申诉受理、网站、域名备案、增值电信业务、网络不良与垃圾信息举报、VPN 等问题。



消费者维权类咨询占比 9.6%

主要集中在 APP 账号被封、消费纠纷、咨询与各负责部门联系方式等问题。



汽车工业类咨询占比 4.6%

主要集中在新能源汽车及生产企业资质、免征车辆购置税车型目录、车辆准入许可、查询道路机动车辆生产企业及产品批次等问题。

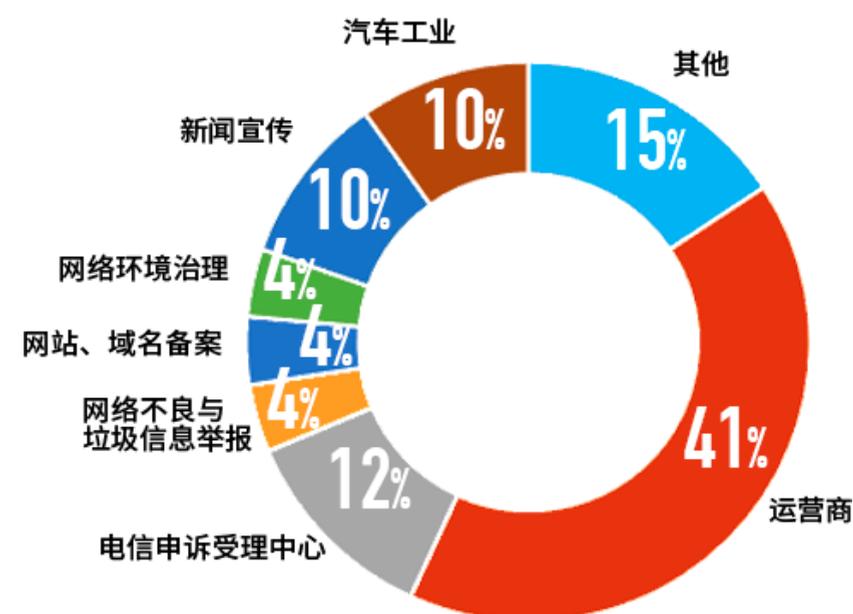


其他类咨询占比 21.2%

主要集中在新闻宣传、教育及考试类咨询、行业标准、政务公开、网络环境治理等问题。

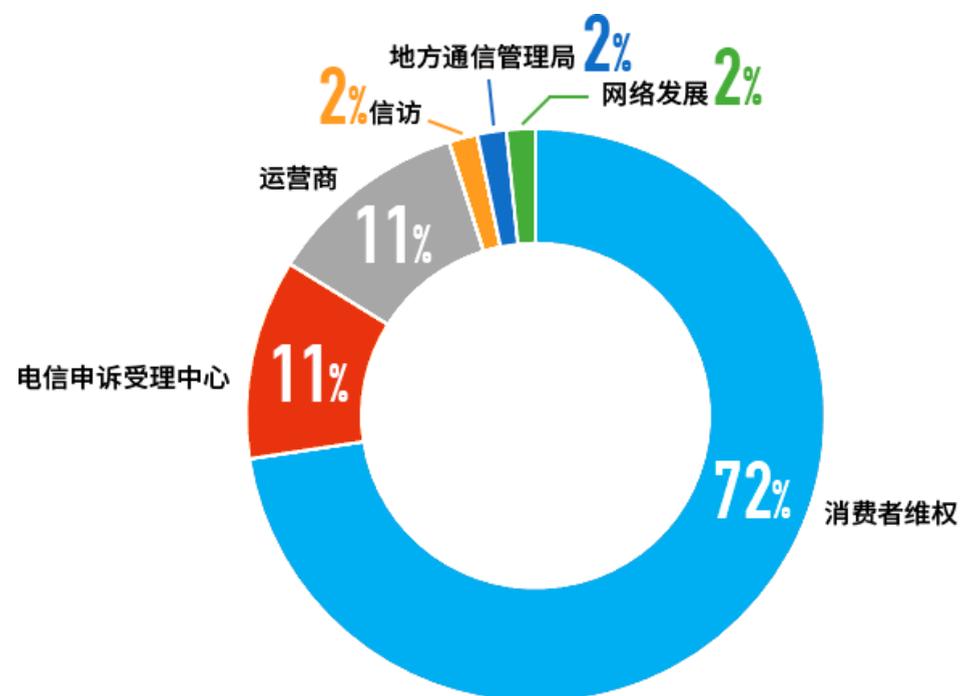
(二) 建议热点

截至2018年4月30日，群众建议来电中，电信业务类建议占比60.8%，主要集中在携号转网、增值业务扣费、网络不良与垃圾信息举报、网站、域名备案等问题。



（三）投诉热点

截至2018年4月30日，群众投诉来电中，消费者维权占比72%，主要集中在APP账号被封、消费纠纷等问题。



工业和信息化部将认真研究分析12381试运行期间的有关问题，推动12381的正式运行。

- 1 推进平台标准化运行。**逐步引入标准化理念和方法，建立政务服务标准体系、规章制度和 workflows，提供更加优质的服务。
- 2 进一步拓展服务功能。**持续开展公众需求和满意度调研，不断丰富服务形式和服务内容，实现12381与其他服务渠道的一体化运行。
- 3 持续提升技术能力。**积极运用信息通信技术手段提升服务质量，探索引入智能技术，逐步实现常规问题的智能答复。
- 4 打造公共服务品牌。**本着“来电有人接、留言有人办、事事有回应”的原则，将12381打造成为工业和信息化部政务公开、政民互动和回应社会关切的重要窗口，树立便民服务标杆形象，不断提升12381的品牌影响力。



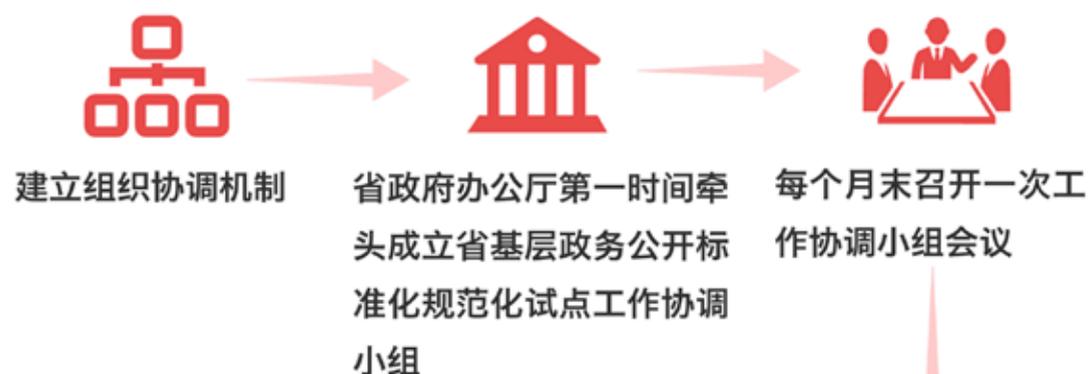
工业和信息化部12381平台竭诚为群众服务



浙江省 地处祖国东南沿海长江三角洲南翼，以钱塘江而得名。去年以来，浙江省在深入推进政务公开标准化、规范化，促进政务公开与政务服务深度融合方面做了有益探索。

浙江省深入推进“标准化规范化”试点

1 建立“三项”机制，强化试点工作领导保障



具体指导各试点县（市、区）政务公开标准化规范化工作

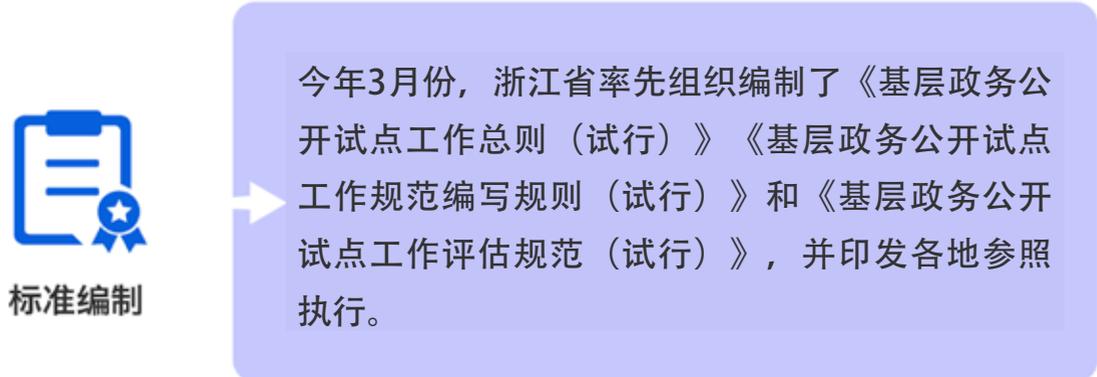
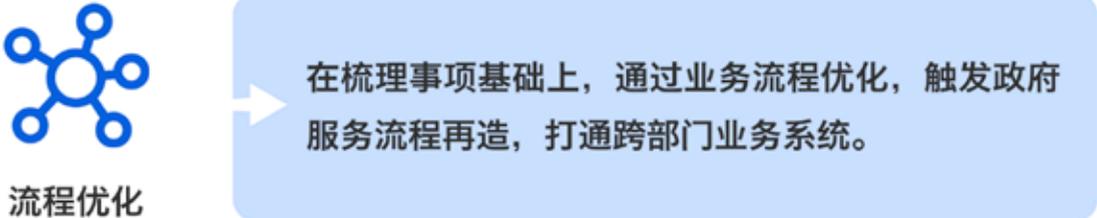
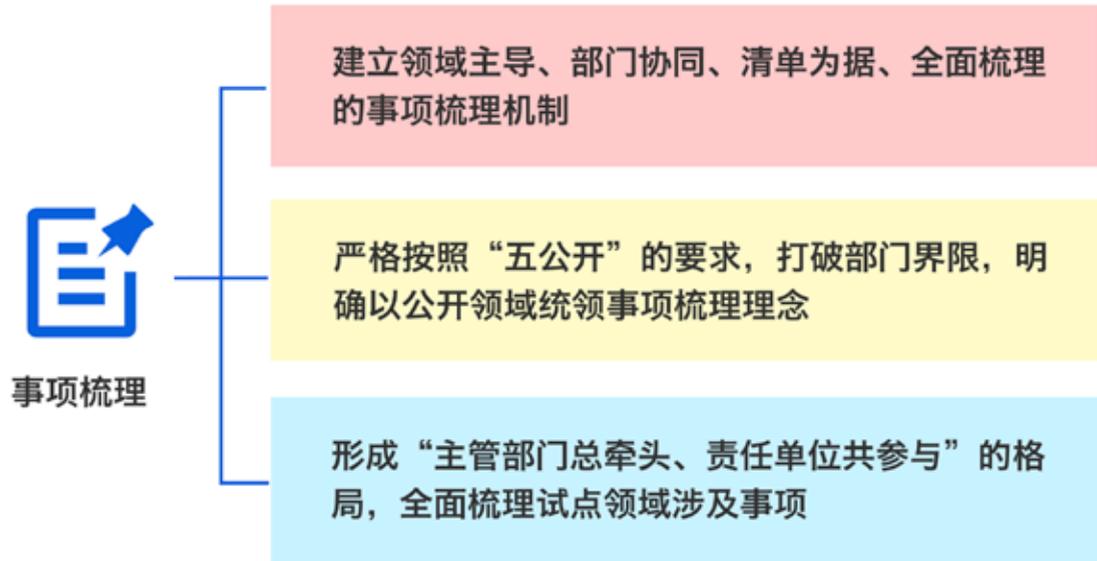
成立由8位标准化专家组成的专家团

建立学习调研机制

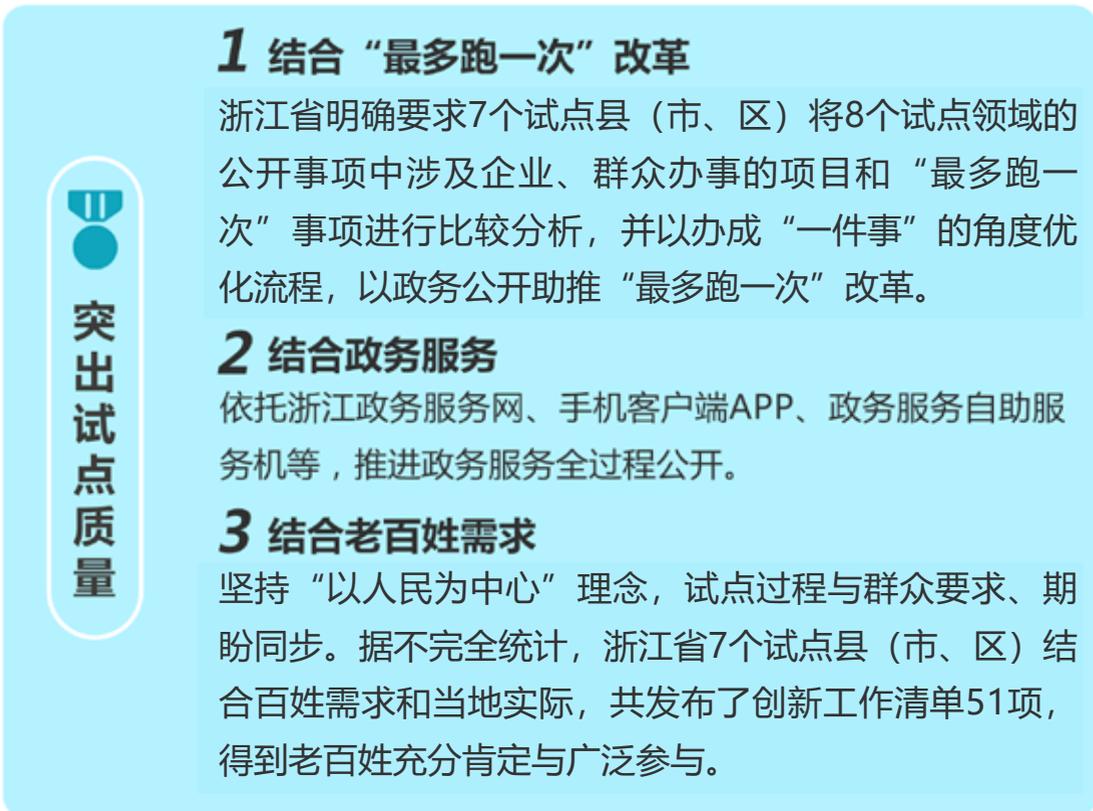
试点工作开始前，专门举办全省基层政务公开标准化规范化试点工作培训班，系统学习政务公开标准化规范化有关专业知识。同时，开展试点工作前期调研，搞好试点中的“试点”，为全面铺开试点工作提供经验与借鉴。



2 抓好“三个”环节，推动试点工作纵深开展



3 坚持“三个”突出，提升试点工作成效



阳光教育

宁波市江北区

宁波市江北区在义务教育领域运用“互联网+”实现“透明校园”精准服务，使义务教育信息公开从单一的网站公开向多载体定向公开转变。

创建校务信息公开平台

建设“江北教育”线上管理平台

推出“腾讯智慧校园”平台



全方位获取

江山市

江山市从真正送达群众、真正惠及群众的角度出发，积极探索拓展政务公开渠道。



数字电视网三务公开

“12345政府服务热线”短信公开

幸福乡村大喇叭 应急公开

主动上门服务公开

集成公开



宁波市江北区

宁波市江北区结合“最多跑一次”改革要求，站在“企业、个人来政府办成一件事”角度，对全区审批过程中应公开事项进行了全面梳理。其中，个人办事按照“出生、上学、工作、结婚、退休”共梳理出**114**大类、百姓个人全生命周期办事事项公开目录。企业办事按照“多部门多环节事项名称、涉及的单部门单环节办理事项名称、对应的办理部门”进行集成梳理，共梳理出事项**27**大类**280**多项，涵盖全区职能范围内所有审批事项。



江北区百姓个人全生命周期办事一本通

“最多跑一次”办事手册

以敬民之心 行简政之道

宁波市江北区行政审批管理办公室



浙江省余姚市公安局交通警察大队车辆管理所业务服务大厅推出多项车管服务创新举措，吸引了参观者的驻足



浙江省推进基层政务公开标准化规范化丰富的举措、生动的讲解使来自全国各地试点单位代表聚精会神的观摩

湖北省 简称鄂，全省总面积18.59万平方公里，常住人口5885万人，市场主体总量449.58万户。近年来，湖北省聚焦商事制度改革，不断提升市场准入便利化程度，致力于“不见面，一次就办好”。省全程电子化登记系统上线后，全省企业类市场主体可在网上办理全流程业务，实现“零纸张，零见面，零费用”。



一次不用跑 湖北省网上“七步”办理营业执照

全程电子化办理流程

企业办理

用户注册（支付宝或银行卡）

企业名称查重和申请

内网名称受理审核

企业设立申请

内网设立受理审核

发放营业执照（电子版、纸质版）

选择银行开户

工商办理



第一步 用户注册更简单

★ 支付宝注册

- 打开手机支付宝，点击“扫一扫”，扫描页面二维码

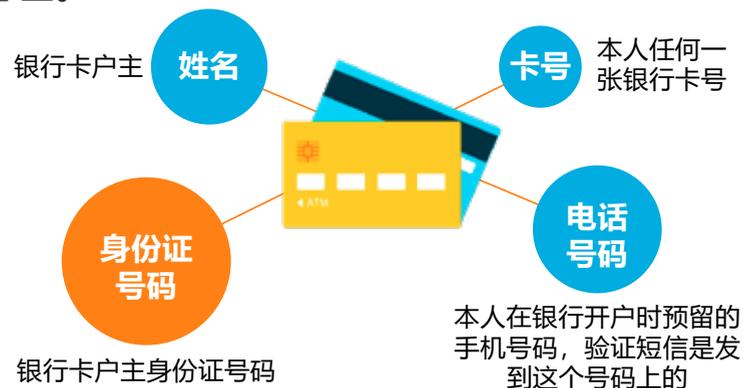


- 进入芝麻信用，开始认证：扫描身份证正反面；扫描本人面部头像进行人脸识别；信息匹配成功即完成注册。



用户注册更简单 ★ 银行卡注册

- 填写个人银行卡四要素，递进式验证，一个环节不匹配就不能通过验证。



第二步 用户登录更便捷 ★ 电子营业执照登录

- 在已经下载了电子营业执照的情况下，打开微信、支付宝小程序扫描登录二维码，进行验证、授权，即可登录。



第三步 填写表单更智能 ★ 行政区划

根据行政区划匹配所在地登记机关

住所 武汉市武昌区东湖路105号

↓

登记机关 武汉市武昌区工商行政管理局



填写表单更智能 ★ 经营范围

添加规范经营用语

关键字 信息

- 旅游信息咨询
- 软件和信息技术服务业
 - 应用软件服务
 - 软件开发
 - 计算机系统服务
 - 数据处理 (数据处理中的银行卡中心...)
 - 电脑动画设计
 - 软件咨询
 - 产品设计
 - 基础软件服务
- 房地产信息咨询

填写经营范围只需输入关键字

关键字 文化

- 销售文化用品
- 文化艺术咨询
- 文化
 - 工艺美术创作
 - 艺术表演场馆经营服务
 - 工艺美术品鉴定服务
 - 组织文化艺术交流活动 (不含演出)
 - 组织文物鉴定活动 (未取得专项审批...)
 - 文艺创作
 - 组织文化艺术交流活动 (不含演出)

填写表单更智能 ★ 资料自动生成

股东姓名 小张

注册资本 50万

地址 武汉市武昌区东湖路

经营范围 计算机系统服务

一键生成



第四步 资料上传更便捷

★手机扫码上传

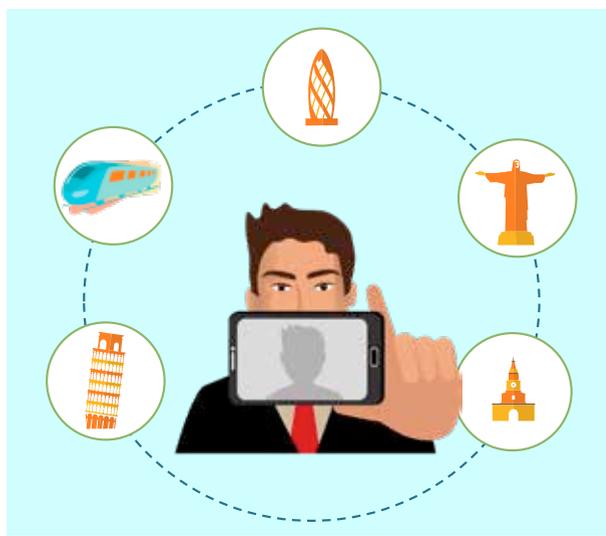
- 附件可通过手机QQ扫码上传（宜昌的企业房产信息不用上传）



第五步 手机电子签名

★人脸识别

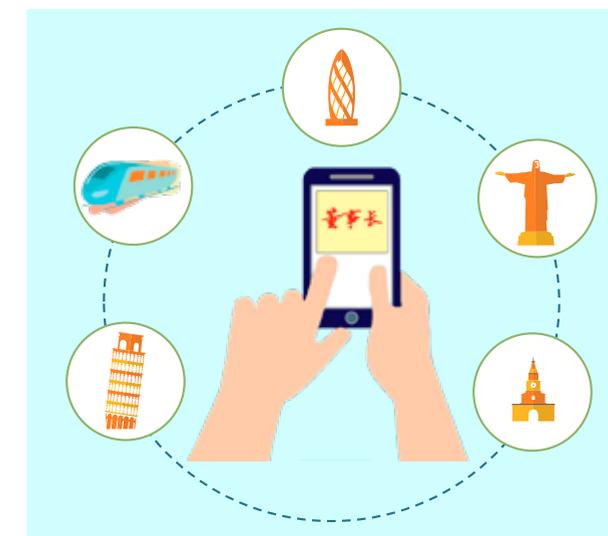
- 登记资料生成后，经办人通过多种渠道（QQ、微信、邮件）把资料文件发给股东确认，股东打开签名文件前，必须通过人脸面部扫描进行身份识别、识别通过后即可通过手机签名APP进行电子签名。



手机电子签名

★手机签名

- 签名是CA签名，是有电子签名法支持的签名方式，具有防篡改、防抵赖特性，签名前的人脸识别画面将留存在登记档案留存。



第六步 发放营业执照

★电子版

- 系统实时生成电子营业执照，通过微信、支付宝小程序可查看下载。



发放营业执照 ★ 纸质版



湖北省召开企业全程电子化登记系统推广应用现场会

第七步 支持银行开户

- 企业如选择继续开户，系统会自动将银行开户需要的工商登记信息实时推送到对应银行的省级分行，由银行内部流转到开户银行。



- 银行收到工商信息后的每一个环节系统都会自动发送短信通知至开户人手机。





塞上江南，神奇**宁夏**。近年来，宁夏回族自治区深入推进政务公开标准化、规范化，关注群众“满意度和获得感”，努力让政务公开到群众的心坎里



自2017年5月被确定为基层政务公开标准化规范化试点县以来，彭阳县在探索深化政务公开过程中，关注群众需求，不断创新完善，在让“数据”多跑路、群众少“跑腿”方面作了许多有益的探索。

目录清单+智能管理平台 双管齐下促公开

01 Question 【困扰问题1】

有些信息处于公开的模糊边界，相关单位也犹豫能否公开咋办？

解决方案 >>

彭阳县政务公开办梳理出事项目录一级栏目59项、二级栏目21项，政府事项清单328条，作为明确标准，指导各单位进行标准化、规范化信息公开。

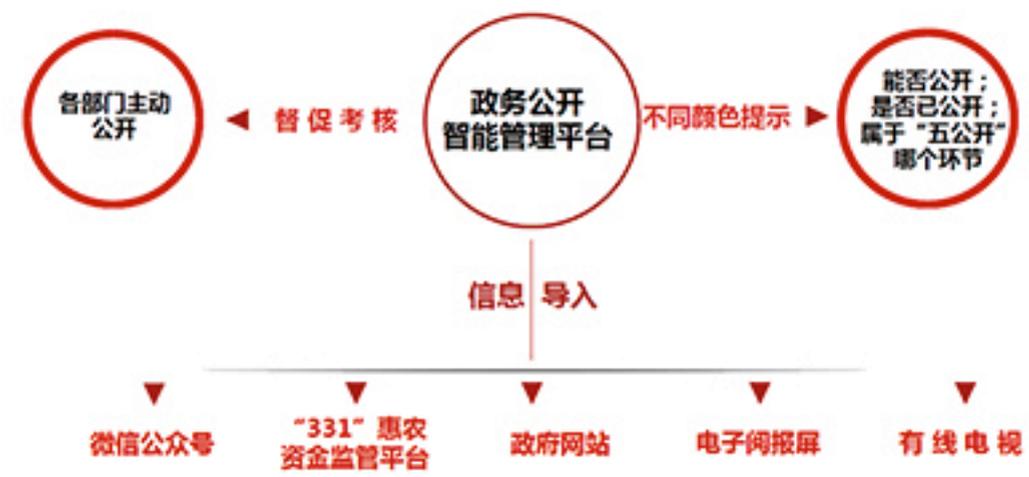
02 Question 【困扰问题2】

·各单位主动公开积极性不高咋办？
·人工监督耗时耗力效率太低怎么解决？

解决方案 >>

以“互联网+政务”思维解决难题——创新建设政务公开智能管理平台，并嵌入政府网站。

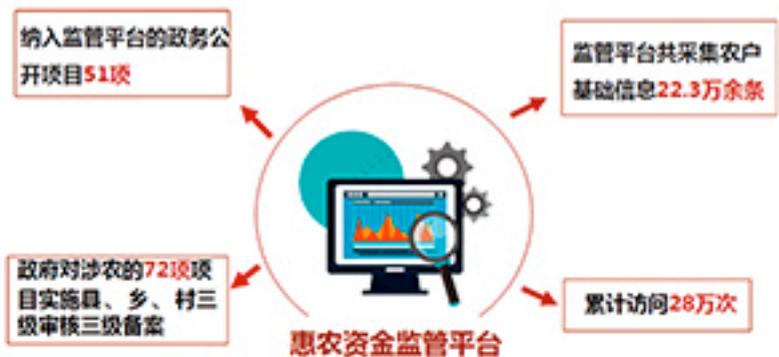
智能管理平台如何助力政务公开？



按照“五公开”要求，政务公开智能管理平台从后台监管乡镇、部门的每一个事项流程的完整性，使政务公开突出重点、覆盖全领域，有效保障了信息及时准确全面公开。

创新公开载体 全面提升群众知晓率

- 1 建立专门“331”涉农惠农资金监管平台，对涉农惠农政策、项目进行公开和监管。开发手机App，方便群众查询惠农政策、项目实施和个人补贴。目前，覆盖用户11.8万人，占全县农业人口的75%。



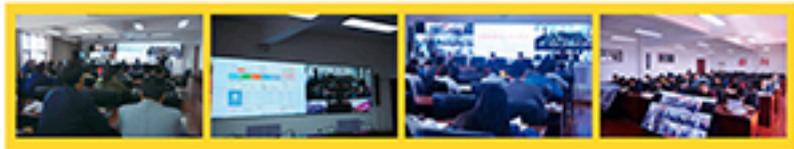
纳入监管平台的政务公开项目51项

监管平台共采集农户基础信息22.3万余条

政府对涉农的723个项目实施县、乡、村三级审核三级备案

累计访问28万次

惠农资金监管平台
- 2 利用“云上彭阳”TV将政务公开触角延伸至城乡居民家中。
- 3 在“三馆一中心”建设政务信息(电子)查询点，提供查询打印服务。
- 4 在县乡村人员密集场所及办事大厅建设电子阅报屏178处，提供查询服务。
- 5 建设覆盖全县160个行政村和社区的“云视通”会议室，对于可公开的会议或专家授课，邀请群众也听听。


- 6 创刊《彭阳县人民政府公报》并免费发放给干部群众。
- 7 对政府网站重要公开专题或专栏，主动制作并公布“二维码”方便群众在手机上查阅，将政务信息公开到“指尖”、公开到眼前。



- 8 提升“两微一端”建设，形成县乡两级联动、整体发声的新媒体矩阵，做好重大政策宣介解读。



宁夏回族自治区群众扫描二维码即可享受相关政务服务



宁夏回族自治区彭阳县信息公开查询点一角

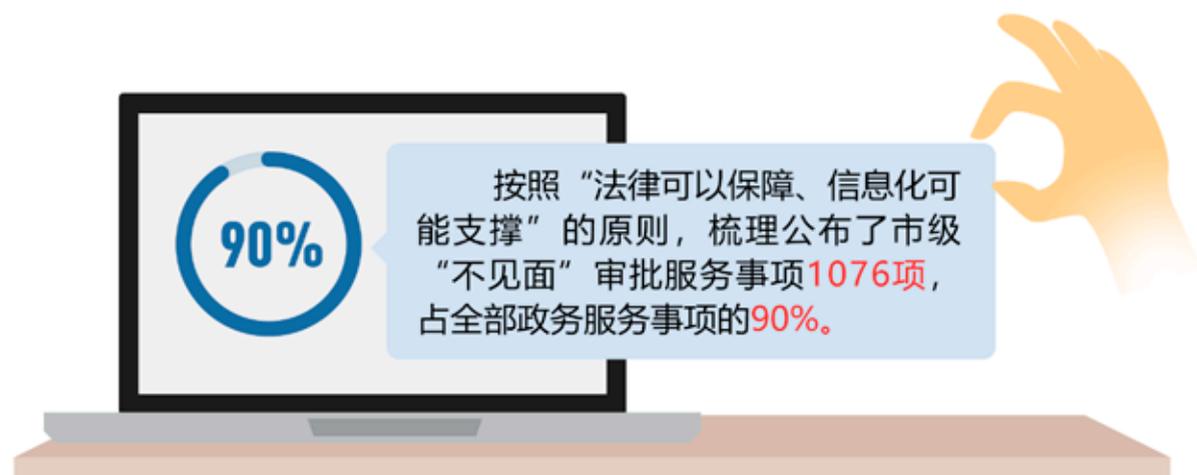
南通市

滨江临海、紧邻上海。近年来，江苏省南通市全力推进以“不见面审批（服务）”为核心的智能化政务建设，持续打造相对集中行政许可权改革升级版，努力实现地区营商环境和政务服务水平的稳步提升。



江苏省南通市公开融入服务 “不见面审批”胜“见面”

一、公布服务清单，明晰“办事路径”



制定精准化“服务菜单”
分事项梳理各类实现路径



二、规范服务标准，确保“全程可控”



修订形成政务服务标准化体系4.0版，从原来“面对面”到现在“背对背”，形成“不见面审批”标准1165项。

推进网上办理流程标准化 建立考核测评反馈制度

全程留痕 · 过往可溯 · 进度可查



三、强化数据融合，实现“通联通办”



以相对集中行政许可权改革为切入点 建立南通政务服务管理平台

与江苏省政务服务“一张网”融合对接，开通南通政务服务综合“旗舰店”。



彻底打通市级部门59个审批业务操作系统，实现数据的全面对接。



四、创新便民措施，打破“时空限制”



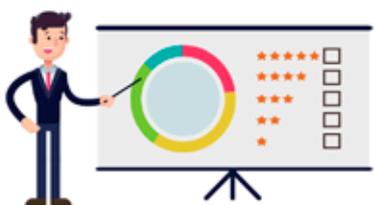
“代办制”

落实工业投资项目代办负责人制度，全过程提供**无偿代办服务**。



“联合审”

开发“e联易审”数字化联合审图系统，实施电子化审图，工业投资项目**7个工作日**可完成初审。



“区域评”

推行开发园区区域能评、环评试点，探索实行企业投资项目**信用承诺不再审批**试点。

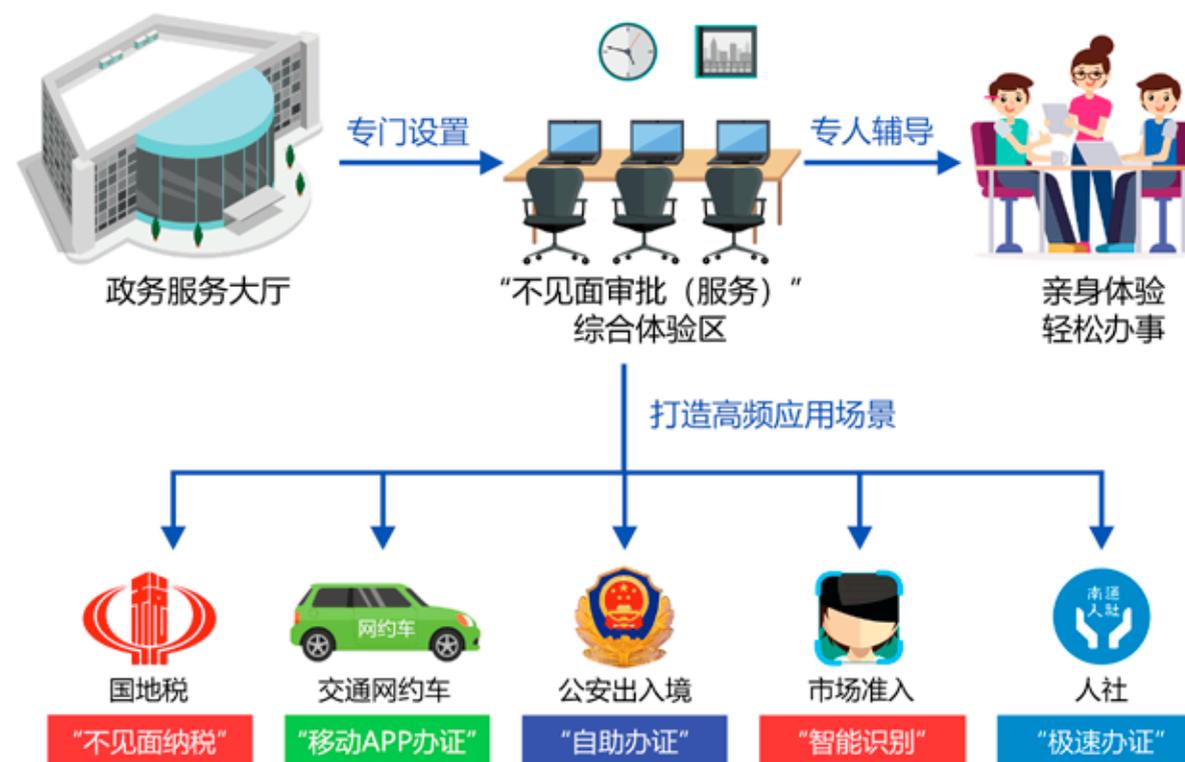


“快递送”

推动速递物流系统与政务服务网无缝对接，实时交换服务申请数据和物流状态信息，推动办事服务**“零跑动”**。

五、丰富场景应用，体验“轻松办事”

在政务服务大厅设置“不见面审批（服务）”综合体验区，安排专人辅导，让办事群众通过一次体验，学会在家轻松办事。



工作人员为群众解疑释惑，细致介绍“不见面”审批流程



工作人员热情微笑为办事群众服务

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