

# 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. **4**



总第 7 期

# 目录

03

全国基层政务公开标准化规范化试点工作推进会

05

贵州省“五步工作法”推动基层政务公开标准化规范化

11

广东省深圳市建设智慧政务服务使群众便捷办事

25

浙江省宁波市江北区“阳光征收”解民忧

27

贵州省贵阳市南明区推行智慧政务阳光公开



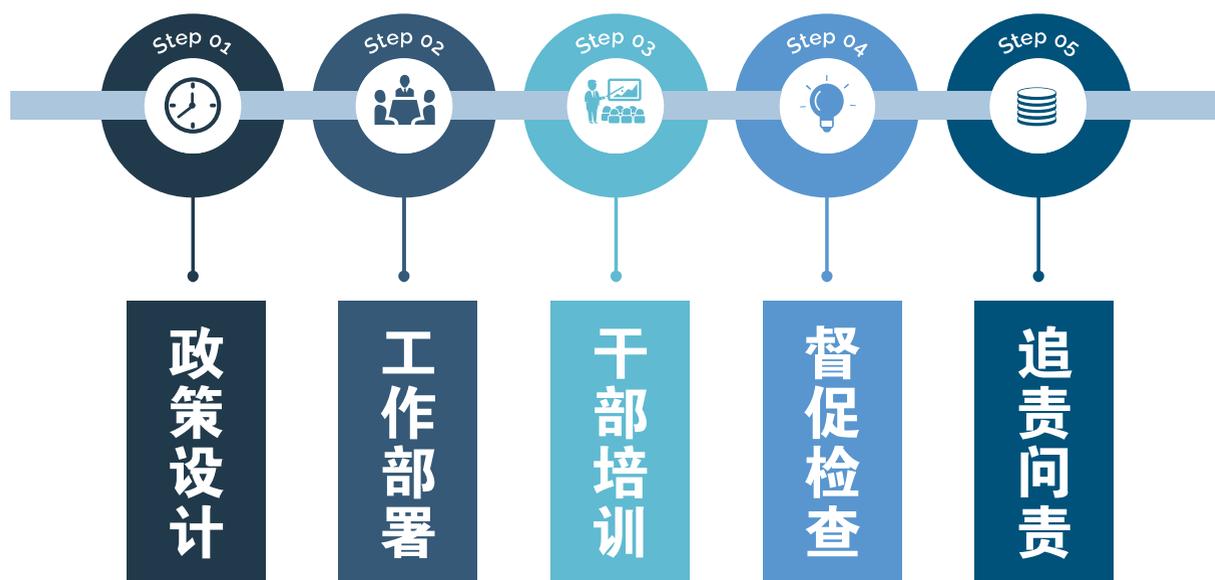
2018年6月20日至21日和6月28日至29日，全国基层政务公开标准化规范化试点工作推进会（片区会议）分别在贵州贵阳和浙江宁波举行，会议进行了工作研讨和经验交流，听取了试点单位的意见建议，并对下一步工作进行了部署。





# 贵州省“五步工作法”推动基层政务公开标准化规范化

## 五步工作法



### 第一步，抓好政策设计，设好试点工作“导航仪”

2017年5月至7月，多次组织力量到试点领域牵头部门和基层一线调研，广泛征求各方意见，系统梳理基层政务公开的特点、难点、痛点和盲点，对可能遇到的问题预查预判，把问题搞透、把政策搞准、把措施搞细。

组建两个督导组，分赴6个试点县调研指导，逐一会诊各试点县自行制定的工作方案，及时纠偏。

## 第二步，抓好工作部署，细化试点工作“任务书”



对试点工作实行清单式管理，列明22项主要试点任务，对关键问题和薄弱环节紧盯不放，一个目标一个目标分解，一件任务一件任务落实，一个时间节点一个时间节点推进。



各试点县对部署的工作任务再梳理再细化，制定时间进度表，明确工作要求、完成时限、责任单位和责任人。



## 第三步，抓好干部培训，建强试点工作“施工队”



接到试点任务以后，3次举办试点工作和政务公开培训班，累计培训政务公开业务骨干200余人。

分别从6个试点县和8个省级试点领域牵头部门，抽调23名熟悉工作的业务骨干，组建工作专班，面对面、手把手培训指导事项梳理工作。



共梳理出10个试点领域的1058项公开事项，为后续规范公开行为、完善公开平台、健全公开制度等奠定了坚实基础。



为学习经验，组织部分试点县区赴上海考察学习，实地对标对表查找试点工作中的短板。

### 第四步，抓好督促检查，当好试点工作“督办员”



建立制度化、常态化的监督检查机制，试点工作启动以来，先后到各试点县、所在市州及省级试点领域牵头部门实地督查十余次。

工作安排	
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (6月11日—6月17日)	2018-06-11
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (6月4日—6月10日)	2018-06-04
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (5月21日—5月27日)	2018-05-21
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (5月14日—5月20日)	2018-05-14
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (5月7日—5月13日)	2018-05-07
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (5月2日—5月6日)	2018-05-02
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (4月23日—4月28日)	2018-04-23
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (4月16日—4月20日)	2018-04-16
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (4月9日—4月13日)	2018-04-09
· 基层政务公开标准化规范化试点工作一周重点任务提示 (4月2日—4月8日)	2018-04-02

4月起，在“一月一小结”的基础上，对各试点县实行一周一调度，周一下发重点任务提示、周日检查落实情况。



4月25日，在试点县六枝特区召开全省试点工作现场观摩会，通过一级带着一级干、一县做给一县看，形成试点工作的“头雁效应”。

### 第五步，抓好追责问责，用好试点工作“推进器”



今年4月初，省公开办对试点工作推进滞后、质量不高、保障不力的个别试点县专门下发督促整改通知，以追责问责倒逼试点单位狠抓落实、履责到位。

# 广东省深圳市 建设智慧政务服务 使群众便捷办事

对照国家要求及先进城市的建设经验，按照事项统一管理、平台统一整合、信息统一共享、资源统一运作的“大政务服务”理念，顶层设计深圳政务服务发展目标和实施路径，确立了全市政务服务“八个一”建设规划。

## “八个一”

**一码管理** 推行行政审批标准化建设，编制全市统一的行政许可和公共服务事项（下称政务服务事项）目录、办事指南和业务手册，将所有事项统一编码纳入权责清单系统管理，确保事项管理数据同源、标准规范。

**一门集中** 加快各级行政服务大厅功能升级，实现所有政务服务事项分级分类进驻行政服务大厅集中办理，变多门办理为一门服务。

**一窗受理** 将部门办事窗口分类整合为综合服务窗口，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，打造专业高效的综合政务服务。

**一网通办** 强化网上办事大厅统一办事门户功能，建立网上统一申办受理平台，推动审批事项、业务系统与网上办事大厅的无缝对接，实现“一网式”服务。

**一号连通** 拓展12345热线政务服务咨询、投诉、评价、建议功能，推动12345热线与网上办事大厅、实体办事大厅的相互融合与服务保障，构建实体、网上、语音三位一体的政务服务渠道。

**一证申办** 以身份证、社会信用代码分别作为公民、法人申请办事的唯一标识，构建全市统一的身份认证体系，实现一个证号可办理所有政务服务事项。

**一库共享** 依托公共基础信息资源库和网上办事大厅建设全市统一的政务服务数据库，建立健全政务信息采集、使用、更新、管理以及共享、交换机制。

**一体运行** 构建“纵向到底、横向到边、纵横联动，无缝衔接”的政务服务体系，建设集政务公开、行政许可、便民服务、热线电话、电子政务等相互交融、协调保障、运行一体的“大政务服务”工作机制。

## 01 实现政务服务线下线上“亲切办”



## 实体大厅——“一门办”



市级1610项事项分别进驻市、区大厅或专业分厅，实现了市级政务服务事项在大厅的“应进必进”，区、街道、社区也完善政务服务场所建设，完成了辖区事项的“一门集中”。

## 实体大厅——“一窗办”



**综合窗口**受理服务覆盖各级大厅，

- 市、区大厅共开设综合窗口**340**个；
- 74个街道共开设综合窗口**774**个；
- 645个社区党群服务中心共开设综合窗口**1,518**个，

## 实体大厅——“暖心办”

通过建立健全管理制度，高标准选配窗口工作人员，加强教育培训，为来大厅办事群众提供**有温度、有情感、有体验**的面对面亲切服务。



## 实体大厅

### 一门办、一窗办、暖心办

- 使群众办事真正“只进一个门，只找一个窗”，**企业市民的获得感**大幅提升；
- **大大节约窗口行政资源**，仅市级就撤除部门办事大厅和办理点**275**个，减少窗口人员**1393**名

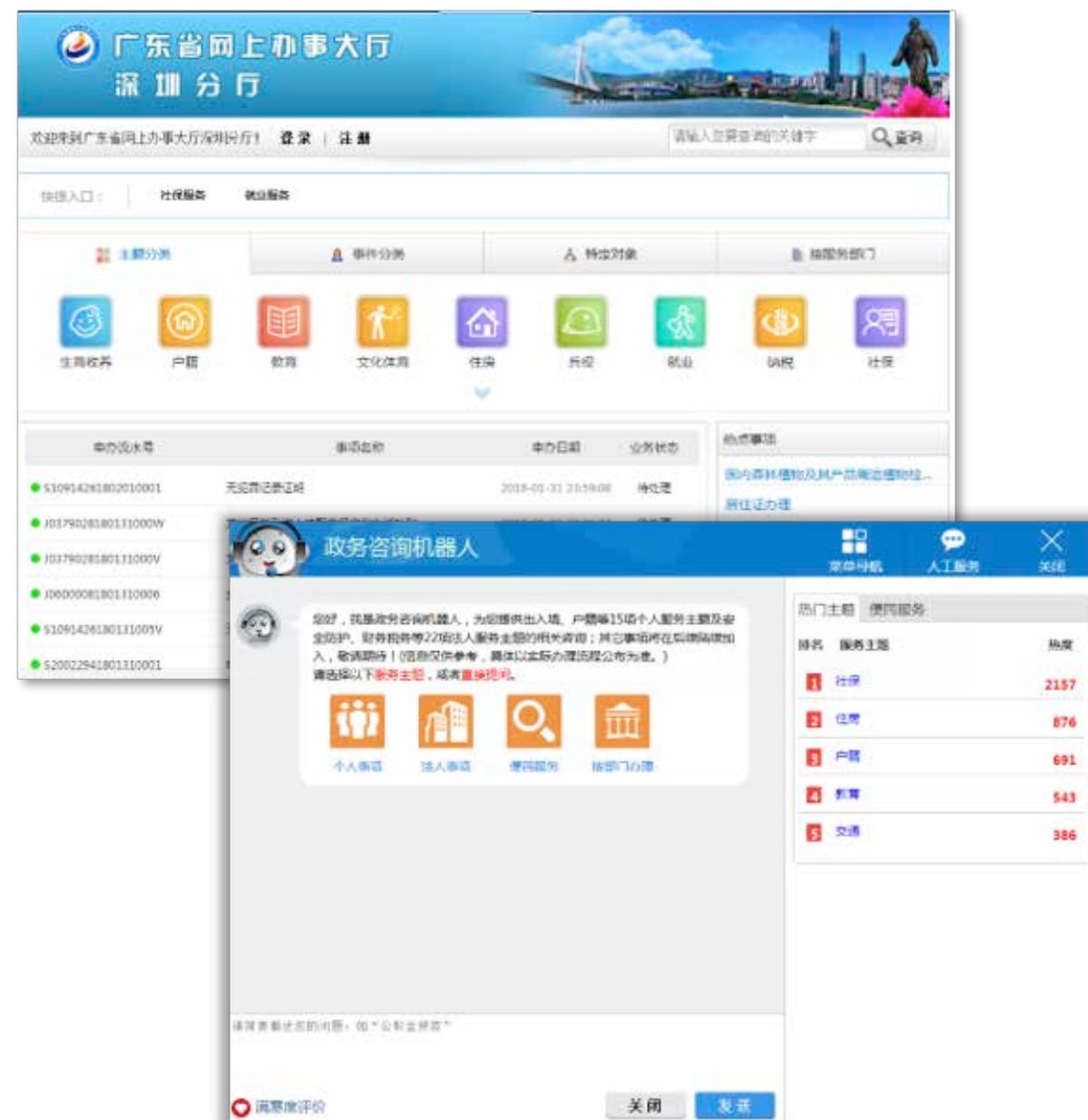
## 网上政务服务——“一网办”

### 一网通办



## 网上政务服务——“智能办”

借鉴电子商务成功模式打造出**智能搜索、智能排行、智能推荐**以及**单点登录、交叉认证和统一流水号**等增值服务，引入**智能机器人咨询**，汇聚市民喜闻乐见的**城市服务、公用事业服务与便民服务**，分部门、分主题、分事件为企业市民提供全生命周期的智能网上服务。



## 网上政务服务——“全域办”

现在共有2793个事项实现在PC端进行申办。目前，深圳网厅共进驻部门35个，适合网上办理的市级事项（含

行政审批和服务) 1444项,其中进驻行政许可事项556项。2017年,全市网上办事大厅办理事项业务728.1万笔,行政审批事项网上全流程办理率为95.9%,上网办理率为99.2%,网上办结率为99.2%。

### 全渠道体验服务



PC端



自助服务终端



移动办事APP



微信公众号

## 02 实现政务服务全程阳光透明的“清晰办”

一是依托权责清单系统，做到事项清。



- 以权责清单为基础，与市编办协同建立全市统一的权责清单系统，从源头加强事项管理，将全市10大类行政职权纳入系统实行编码管理，做到“一码管理”，并全部向社会公开。
- 同时，政府在线、网上办事大厅、各区各部门门户网站均从权责清单系统调用事项信息，实现权责事项的数据同源和实时更新。

二是加强政务服务标准化建设，做到标准明。

- 依托权责清单系统对所有事项制定统一、规范的办事指南和业务手册，明确各事项业务受理标准、业务办

理标准、自由裁量标准、监督考核标准等。

- 制定发布《深圳市行政服务大厅管理规范》等四个政务服务地方标准规范，参与两项国家标准制定。
- 制定发布了《深圳市“互联网+政务服务”暨一门式一网式政府服务模式运行规则（试行）》等文件。

### 四个地方标准规范



### 第三方满意度评价



今年一季度，依据标准对全市各级综合行政服务大厅和各专业分厅开展了大规模的第三方满意度评价，共回收调查问卷5万余份，通过以查促改，以评促建，有力地规范和推动了全市政务服务工作。

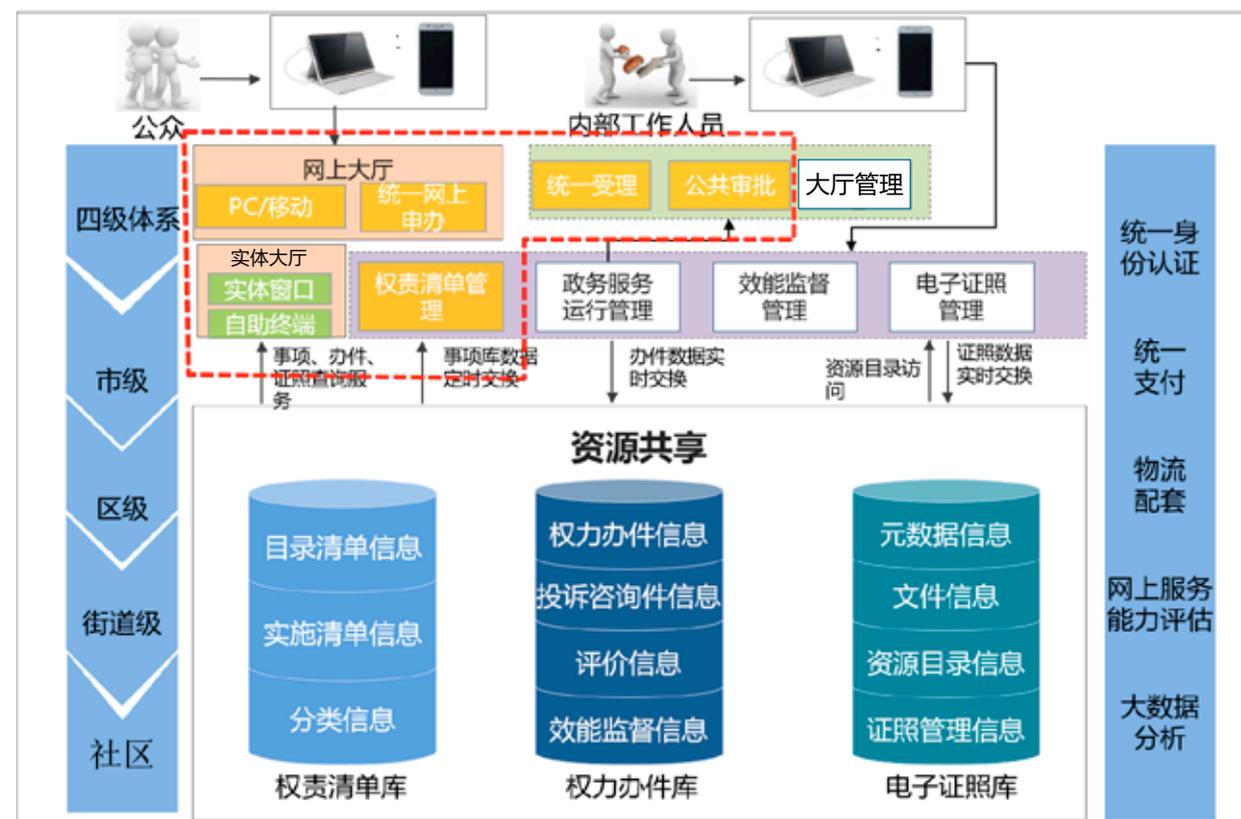
### 三是加强政务服务业务办理辅导，做到指导实。



- 在实体大厅和网厅开设了网上服务办理辅导
- 大厅设立自助上网区
- 引入智能机器人解答常规问题
- 与市信访局12345热线系统进行对接，依托12345热线的人工坐席资源，做到政务服务咨询“一号接听”
- 针对网上申报“填表难”现象，在龙华区先行探索基础上，现选择100项量大面广事项，将填表要素以视频、语音、样本等方式，直观呈现、场景引导申请人办理网上服务。

## 03 实现集成系统支撑的政务服务“顺畅办”

围绕构建统一、规范、多级联动的“互联网+政务服务”技术体系，以服务驱动和技术支撑为主线，建设高度集约的政务服务信息基础支撑系统。



## 一是建平台。



实现政务服务统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监督等功能。

## 二是汇数据。



- 目前，已有10个区、35家市直部门接入交换平台，实现与深圳网厅实时数据同步，累计交换数据**1.7亿**余条。
- 各部门在事项办理时自动利用统一流水号做好审批数据组织，将所有事项审批相关数据汇聚到深圳网厅，有效保证审批数据质量，解决了交换平台“应用难”问题，交换平台数据汇聚、信息共享、统计分析的“一库共享”作用得到加强。

## 三是全流程。



- **经信委**按照“一证申办”的要求，以法人社会信用代码证和个人身份证为核心，建设推广统一身份认证和电子证照，提供全天候在线审批服务，全流程网上办事率迅猛提升。
- **市住建局**64个进驻大厅的政务服务事项，已经实现了42个事项全流程网上办理，仅22个事项需要申请人来大厅窗口报件。
- **市残联**的事项进驻大厅后全部转为全流程网办。
- **市公安局**开发完善民生警务平台，进一步提高全流程网上办理率，年业务量超10万件的无犯罪记录证明逐步转为全流程网上办理。
- **市交委**年业务量超4万件的网约车事项，通过全面推广电子证照，实行全流程网上办理，极大地方便了网约车司机办事。
- **南山区**进驻大厅的513个区直部门事项中，“一次办”事项已达到100%，“零跑动”事项超过90%。经统计，2017年我市行政审批进驻事项中“零跑动”事项（不含使用国家、省垂直系统）占68.3%，不超过1次跑动事项占98.3%，实际网上全流程办理的业务已超过50%。

# 04 实现政务服务优化简化 “快捷办”

## 一是全城办。



福田区

- 按照“一标准、一窗口、一层级、一区化”，30项街道业务尝试推行通办通取，“让数据多跑腿，让群众少跑路”。

目前，全市同城通办工作将在宝安、福田试点后全面铺开，6月实现全区通办、9月实现全市通办。

## 二是现场办。



- **建立了政务服务首席代表制度**，推动各审批部门授权首席代表及其团队在行政服务大厅现场审批办理政务服务事项，减少审批环节，提高审批效率。
- **建立审批部门委托综合窗口直接受理审批政务服务事项制度**，推动简单审批事项由综合窗口收件后直接受理或审批办结。

## 三是掌上办。

罗湖区在信息化建设和智慧管理方面，率先上线智慧管控平台——**罗湖易控**。



**宝安区**自主开发全国首个全口径手机办事大厅宝安通APP，756个事项实现在线申报和材料上传，审批业务流程实施全流程电子监察，各办理环节责任清晰，审批业务“人过留迹、事过留痕”。

## 四是自助办。



- **龙华区**率先推出自助服务终端，将政务服务延伸到企业、群众身边。
- **宝安区**自主研发智慧政务自助服务终端，以新安街道为试点探索建设24小时自助服务社区，可办理190项业务。
- **福田区**与我办合作建设全市自助服务平台，在全国首创收件取件功能，5月上线在全市推广。

# 浙江省宁波市江北区“阳光征收”解民忧



# 贵州省贵阳市南明区推行智慧政务阳光公开



# 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