

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 · 10



总第 13 期

目录

03 人民银行江苏省内分支机构积极进驻地方政务服务大厅

11 福建省宁德市在重大建设项目信息公开领域的探索与实践

21 山东省德州市公安便民服务平台“一次办好”侧记

23 重庆市南川区着力全媒融合推进解读回应工作

人民银行江苏省内分支机构积极 推进政务服务“只进一

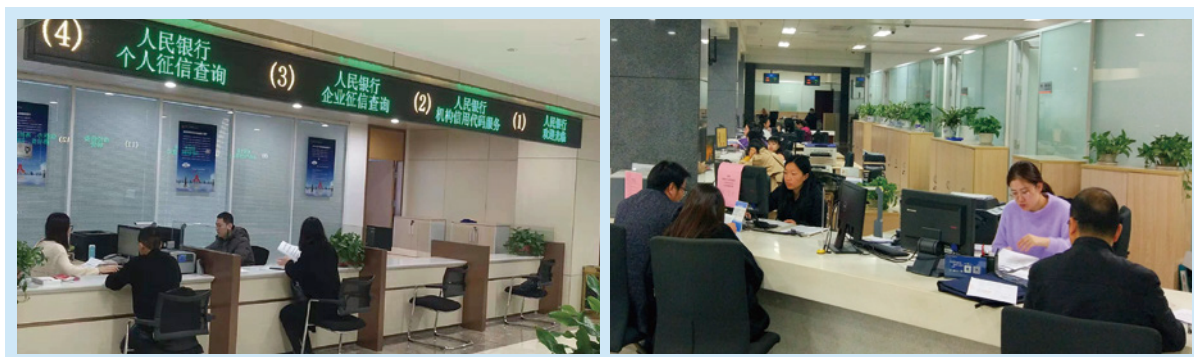
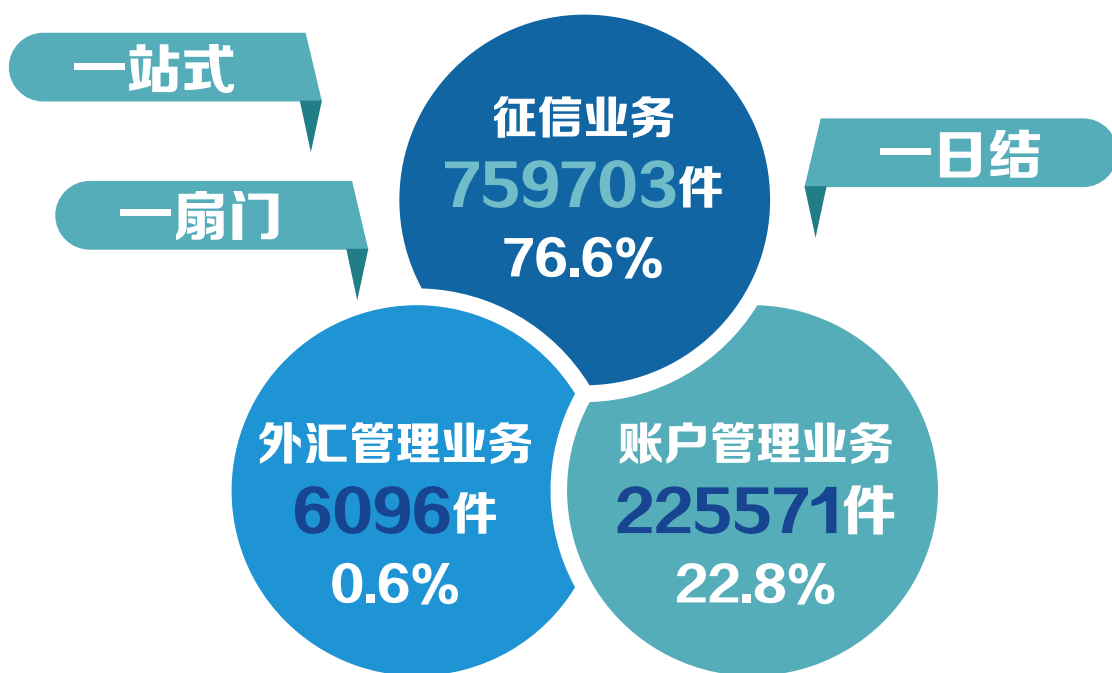
近年来，人民银行南京分行积极推动江苏省内各级人民银行进驻地方政务服务大厅，集中办理账户核准、信用报告查询、外汇管理等业务，不断提升基层人民银行政务服务能力，树立了人民银行便民的良好形象。



进驻地方政务服务大厅 “一扇门”



截至2018年10月末，江苏省内共有19家人民银行分支机构进驻地方政务服务大厅，开展人民币银行结算账户管理、企业和个人信用报告查询、外汇管理等业务。通过政务大厅聚合优势，不断提升政务服务能力，推进企业、群众办事“只进一扇门”。1-10月累计办理行政审批和公共服务事项991370件。



科学规划业务 让群众少跑路



结合“放管服”改革要求



结合国家、区域金融改革趋势

注意分析人民银行政务服务办理的事先准备环节和事后应用场景，把握与其他部门行政事项之间的联系，优先进驻**关联度高的业务**，通过在政务大厅集中办理，减少群众来回跑腿次数。

重点聚焦企业开办环节和民生服务需求，根据企业、群众办事频率和办事习惯，优先进驻**高频服务事项**，保障相关工作能够最大限度地服务群众。

最多跑**1**次

征信业务	人民币银行结算账户管理业务	外汇管理业务
个人信用报告查询	人民币银行结算账户核准	外债登记
企业信用报告查询	人民币银行结算账户变更	进出口企业名录登记
征信异议处理	人民币银行结算账户销户	进出口企业辅导期业务

提高工作效率 让群众少等待

深挖政务服务原有流程中的低效环节、拥堵环节，通过加强内外协作、引入智能化设备等方式予以简化或疏解，提高工作效率，缩减办事时间。

优化审批流程

(例：镇江市人民币银行结算账户核准流程)



引入自助设备

在柜台查询和网上查询的基础上，精心布设自助查询机，操作简便、安全高效，深受广大群众青睐。



搭建特色服务窗口

搭建绿色服务快捷通道、延迟下班窗口等特色服务窗口，推动急事急办、特事特办、难事巧办、随到随办，最大限度地便民利企。



创新工作方法 让群众多获得

实践“五诊”工作方法 延伸政务服务触角

1 做好“门诊”接待

依托地方政府政务服务中心统一平台，做好人民银行行政审批“预约式”服务，提升日常性窗口服务效率。

针对企业服务中遇到的重大疑难问题，主动对接地方政务服务中心、海关、商务等相关部门，为服务对象提供综合解决方案和服务措施。

2 发挥“会诊”作用

3 提供“出诊”服务

根据不同行业、不同对象的各种实际需求，配合政务服务中心主动上门了解需求、解决实际问题。

积极参与政务服务中心组织的进企业、进乡村联合宣传活动，开展重大涉企服务法律法规政策的专题宣讲，提高政策知晓度。

4 力行“行诊”宣导

5 抓好“回诊”落实

按照政府政务服务中心要求，不定期通过客户回访、发放问卷调查等手段对已办结事项进行评估考核，不断提高行政服务质量和水平。

优化组织管理 助内控更规范

推进职能集中

成立领导小组，统筹安排制度建设、业务指导、沟通协调、后勤保障、投诉处理等工作。通过业务整体划转、集中授权委托、人员优化整合等形式，将原来分散在多部门的行政审批权限向运营团队集中，确保运营团队具备从受理到作出行政决定的完整权力。

优化管理考核

各单位因地制宜制定工作方案和人员管理办法，细化考核要求，规范考核程序，压实考核责任；合理设置激励措施，调动工作人员积极性；加强与地方政务服务中心协调配合，避免双头管理现象。

加强团队建设



加强信息公开 促工作更透明

“两个面向” 标准化编制办事指南

面向依法履职

以江苏省一体化政务服务平台建设为契机，梳理政务服务事项，编制严谨规范、要素齐全的标准化办事指南，保障群众知情权、监督权，确保政务服务在阳光下运行。

面向便民利民

以“教会群众办理具体政务服务事项”为出发点，制作宣传视频，突出实用性、便利性，以简明幽默的语言解读办事过程中的概念术语和具体流程，提高群众知晓率和满意度。



“多个渠道” 立体化推进信息公开

多用善用人民群众接受度高、可得性强的渠道和方式，全面及时公开办事信息，强化政策宣传解读，切实回应社会关切。

人民银行南京分行网站

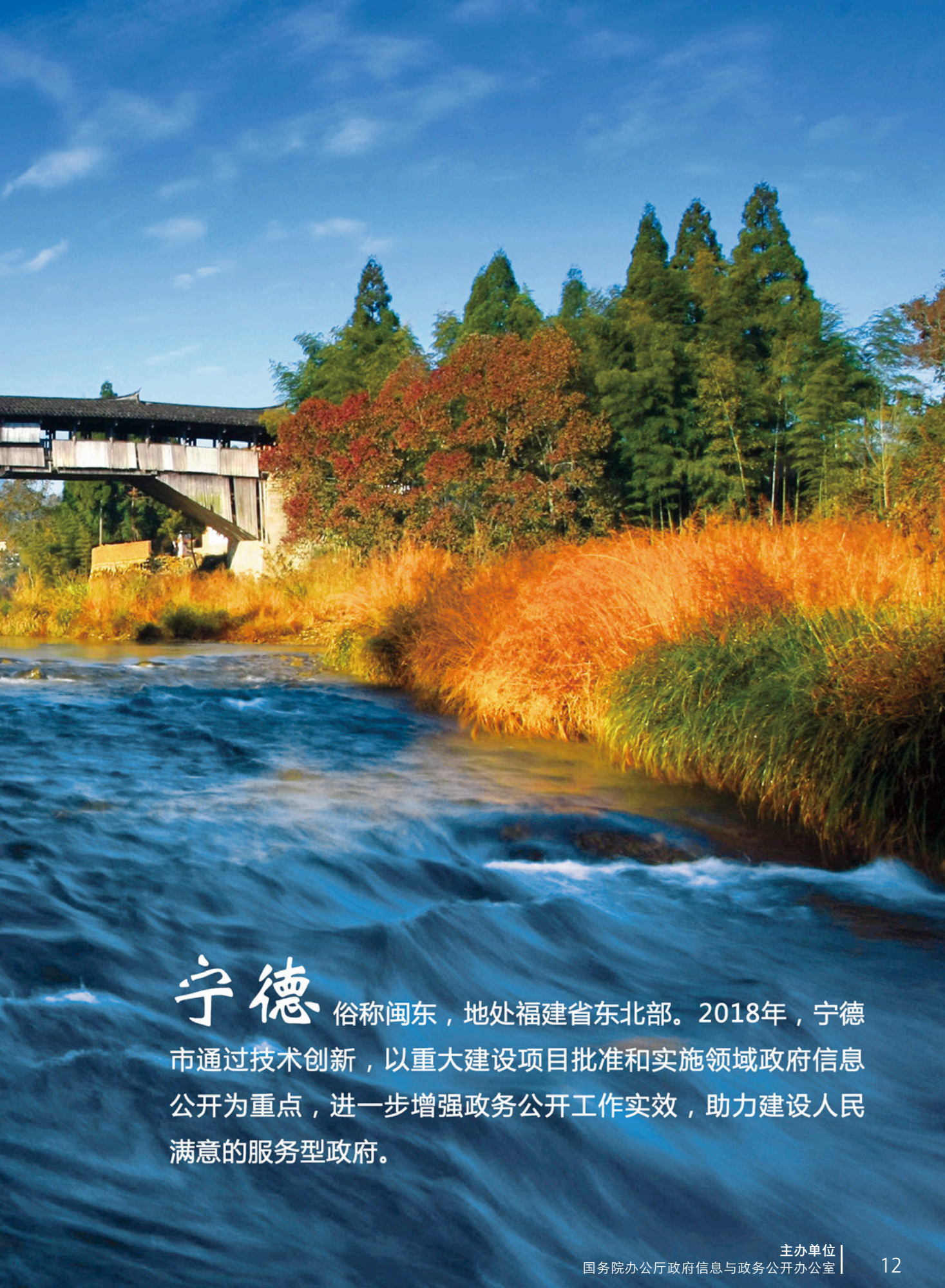
“我的南京” APP

“苏信帮”小程序

宣传折页

服务内容	单位名称	地址	工作时间 (周一至周五)	咨询电话	备注
个人征信	中国人民银行南京分行征信管理中心	建邺区江东中路262号	9:30—17:30	86655333	
企业和个人征信	中国人民银行征信中心	南京市鼓楼区中山东路101号	9:30—17:30	86655333	
企业征信	中国人民银行征信中心	南京市鼓楼区中山东路101号	9:30—17:30	27781166	
个人征信	中国人民银行征信中心	南京市鼓楼区中山东路101号	9:30—17:30	28822777	人民银行
企业征信	中国人民银行征信中心	南京市鼓楼区中山东路101号	9:30—17:30	28217473	人民银行
企业征信	中国人民银行征信中心	南京市鼓楼区中山东路101号	9:30—17:30	86655333	
企业征信	中国人民银行征信中心	南京市鼓楼区中山东路101号	9:30—17:30	86655333	





宁德 俗称闽东，地处福建省东北部。2018年，宁德市通过技术创新，以重大建设项目批准和实施领域政府信息公开为重点，进一步增强政务公开工作实效，助力建设人民满意的服务型政府。

福建省宁德市在重大建设项目信息公开领域的探索与实践

施行重大建设项目批准和实施领域政府信息公开是政务公开助力稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险的具体行动，福建省宁德市注重运用技术创新，将重大建设项目领域信息公开与政务公开电子监察平台有机结合，取得较好成效。



1 系统运行模式

监察原理



重大建设项目领域政务公开电子监察平台监控端



“重大建设项目批准和实施领域”公开专栏



通过抓取重大建设项目
清单及项目过程信息

VS

比对



清单内每个重大建设项目
所对应信息的上网时间



是否符合20个工作日
内公开的工作要求



数据传输到中心服务器比对分析，形成重大建设项目监察报表，监察结果作为政府绩效考评依据。



工作特点



运行保障

明确公开主体



明确18家具有审批和监督管理职能的市直部门作为公开主体，全面梳理本领域、本系统的公开依据、公开范围、公开时限等内容，制作重大建设项目公开清单。

细化公开要求



制定出台管理制度，实行信息审核、信息发布、信息管理规范化、标准化操作，严格执行先审后发、登记备案等工作要求。

指定公开载体



在宁德市政府门户网站设置“重大建设项目批准和实施领域”公开专栏，及时发布重大建设项目从批准立项到竣工验收的全过程信息，初步实现全流程公开、全流程监管。

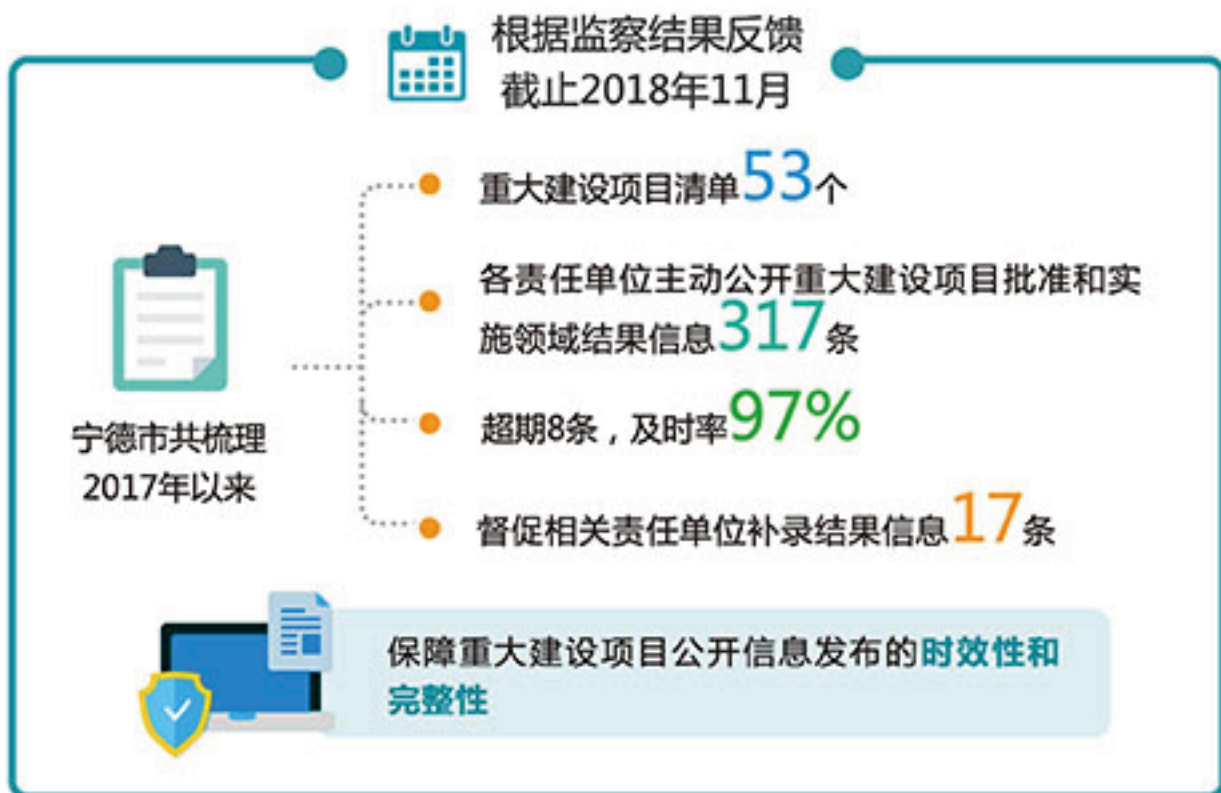
运用结果导向



通过电子监察，每个重大建设项目信息是否上网公开、是否及时公开一目了然，运用监察结果衡量各责任单位政务公开工作情况。

2 取得积极成效

重大建设项目信息公开发布与电子监察平台进行有机结合，有效提升重点领域政务公开工作，做到工作有平台、监管有手段、考核有依据，确保重大建设项目批准和实施领域政府信息公开工作取得成效。



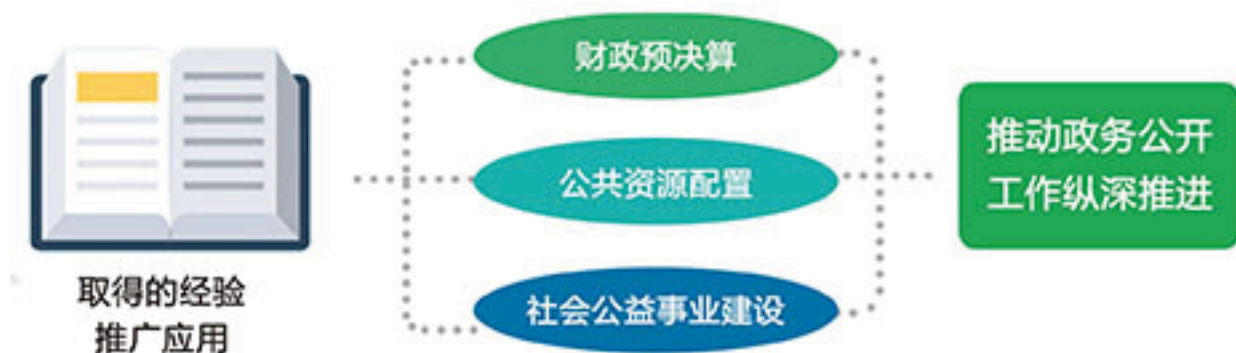
随着监察平台的完善，目前，宁德市重大建设项目政府信息公开基本形成了部门协调互动、信息有效归集、监督渠道畅通的动态管理机制，加强重大建设项目在线监控，及时了解、跟踪项目建设动态，推进重大项目建设提速增效。



3 总结优化提升



要加强经验推广，将重大建设项目的批准和实施领域取得的经验推广应用到财政预决算、公共资源配置、社会公益事业建设等领域的政府信息公开工作，推动政务公开工作纵深推进。



要探索正向激励机制。探索建立政务公开工作质量和绩效评估新机制，变传统的“扣分制”为“得分制”，将考核由“处罚型”转为“奖励型”，充分调动政务公开工作人员积极性。



山东省德州市公安便民服



务平台 “一次办好” 侧记



重庆市南川区着力全媒融合 推进解读回应工作

一、重大政策实现“组合解读”

政策性文件出台

“谁起草、谁解读”
政策性文件和解读材料
同步安排

新闻媒体解读

共享到政务公开QQ群
供新闻媒体解读

全媒体发布

政府网站、微博微信、客户端
及各类新闻媒体平台发布



2018年以来，围绕重点工作和群众关心的问题在各类媒体平台上开设“中央环保督查”“群众办事百项堵点疏解行动”“开展扫黑除恶专项斗争”“深化脱贫攻坚工作”等专题40余个。

二、重要会议实现“立体发声”



公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定等重大行政决策法定程序，实行重大决策预公开。



涉及群众切身利益、需要社会广泛知晓的重要改革方案、重大政策措施、重点工程项目，除依法应当保密的外，在决策前应向社会公布决策草案、决策依据，通过听证座谈、调查研究、咨询协商、媒体沟通等方式广泛听取公众意见。



邀请人大代表、政协委员、专家学者、企业代表、网友代表、媒体代表等列席区政府常务会。

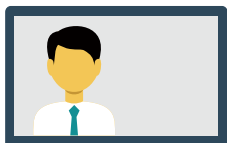


决策作出后，按照规定及时公开议定事项。



2018年以来，公开报道解读区政府全体会议、常务会议25余次，其他各类重要会议100余次。

三、政民互动成为“纽带桥梁”



在线访谈

区级部门负责人、乡镇党委书记、贫困村第一书记“上线”解读经济社会民生等问题，2018年共开展在线访谈**20余次**。



南川区某乡镇党委书记正在参加“在线访谈”

网上办事

40个区级部门上线行政审批事项**490项**，公共服务事项**2400余项**，多个部门审批业务实现了“一口受理、一网通办、一站审批”，变“群众跑”为“信息跑”。



来信办理



通过公开电话、信箱、信函等渠道来信**11000余件**，登办率为**100%**，办理公开率达**90%**以上。召开协调会、现场调研会**120余次**，解决群众困难**130余起**，群众满意率达**99%**。



针对来信群众反映的道路积水事宜召开协调座谈会



现场协调解决来信群众反映的停车场污水横流事宜



群众评议

开展“最难办事科室群众评”活动

评议对象：38个部门95个具有行政审批与公共服务职能的科室。

评议办法：由市场主体、重点项目牵头单位以及办事群众、特邀监察员、政风行风监督员等参评，在本地媒体和“阳光南川网”上各收取**200份**群众评议，评选出最难办事科室**10个**。

结果应用：对评议得票“最差”排名前十的科室及其主要问题进行公开曝光，所在单位分管领导由区纪委谈话提醒。



群众在阅览室阅读“最难办事科室群众评”公告

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