

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

2019 . 1



总第 14 期

目录

03

江苏省连云港市12345打造政务服务“总客服”

15

浙江省温州市瓯海区基层政务公开试点的探索

21

广东省深圳市罗湖区构建“三层级五公开全链条”机制

江苏省连云港市 12345 打造政

创设“一站

2017年11月，江苏省连云港市12345在线平台全面开展政务服务“一号答”，群众企业在办理“不见面审批”事项遇有疑问、上网碰到困难或有建言评价时，可以直接通过12345在线，咨询有关问题，让群众企业足不出户查得到、问得清，实现一个号码倾听万千百姓心声、一条热线集聚广大法人诉求，持续提升政府服务供给能力。

务服务“总客服”

式”服务群众模式



江苏省连云港市 12345 打造政务服务“总客服”

创设“一站式”服务群众模式



入口整合，拓宽群众参与渠道



畅通政务服务“**最前一公里**”，为群众企业提供个性化贴心服务，将信息从单向传递转为双向互动，起到“不见面的见面”效果。顺应“**互联网+**”要求，构建“电话、微信、微博、APP、网站、传真、无线数据采集、视频监控、邮件”等九位一体全媒体通道。



在政务公开新媒体平台开通微信在线客服服务，与群众7*24小时线上实时互动。



方便记



便于打



为让群众“方便记、便于打”，整合全市86条市级公共服务热线，实现“一号对外，统一受理”。

市12345平台融合19条市级公共服务热线

物价12358、商务12312

环保12369、建设12319

工会12351、质监12365

国土12336、农委12316

残联12385、烟草12313

妇联12338、文广12318

团市委12355

并线融合

12345

取消号码

市住房局 81181234

市城管局 85487110

市盐务局 86079669

市旅游局 85525569

市水利局 80826188

红十字会 80688712

“一站式” 服务群众模式

通过整合，我们既为群众提供了无差别的诉求渠道，又解决了受理单位不统一、行政资源不集中、办理结果不一致、监督问责机制不到位等问题，降低了行政成本，办理更加快捷，处置更加规范。



12345在线的话务总量



✓ 2018年全市 12345 在线平台受理群众诉求总量预计达 **60 万件**

✓ 群众满意率 **95%以上**



无缝对接，引导群众办“政事”

开通“一号答” 服务导航

一条热线，问的是人情冷暖，管的是民心相背。12345在线打造为江苏政务网提供融合办事的协同平台，建立政务服务“一号答”咨询问答知识清单，开通“一号答”服务导航，提供在线智能问答和自助查询服务。

12345 “一号答” 专席

直接答复率高达

66.9%



直接连线市 43 家
政务服务窗口服务

12345中心定期组织服务代表到
市政务服务中心进行“一号答”交流学习

开展“人民建议”有奖征集活动



在全市政务公开液晶显示屏、互联网等渠道公开征集群众企业意见和需求。

编印包括



22个类别的

《政务服务“一号答”办事指南100问》

就业社保

就学就医

住房保障

生态环境

食品安全

“1号答”100问类别

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 民政 环保 交通篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 物价 民防 食药监 质监篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 卫生计生 安监 海洋与渔业
国土 文化广电 司法 其他篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 公安篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 城管篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 工商篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 税务篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 烟草 人民银行 住房篇

KNOWLEDGE
→

KNOWLEDGE

连云港市政务咨询“一号答”知识100问
② 人社篇

KNOWLEDGE
→

2018年以来

“一号答”

专席受理诉求

61284件

群众满意率

高达

90%以上



数据汇集，当好参谋助手

坚持需求导向

坚持问题导向

政务公开变政府“做菜”为群众“点菜”

从“普发”向“定制”转型





进校园宣传咨询活动1



进校园宣传咨询活动2



在市民广场宣传咨询活动





12345平台报送的分析材料通过市领导批示, 加大督查督办力度

推动了



近百件“老大难”问题有效解决



其中一期：反映区域供水问题突出的专报，通过 12345 协调督办，进一步推进问题解决，让某镇十万居民喝上放心水。

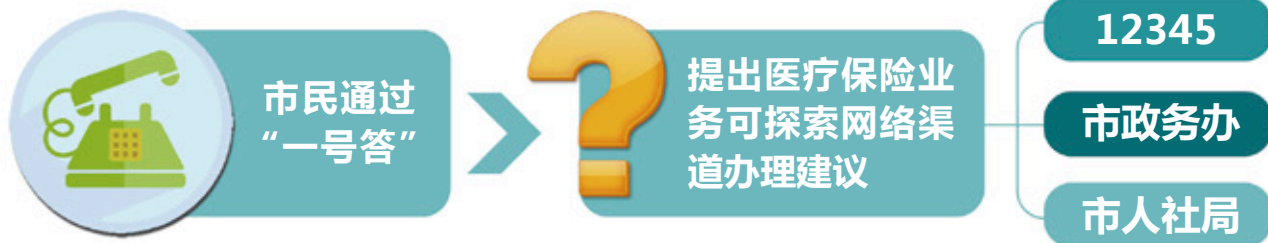


某镇供水管道
铺设施工现场

在“**作风聚焦**”栏目中公开市民反映集中的餐饮油烟污染问题现状，推动了海州区自今年5月份开展为期**4个月**的餐饮业油烟污染专项整治，共整治**871家**餐饮服务单位。



三方联动



于今年7月份实现医疗保险业务**100%**

“不见面”网上办，得到了群众纷纷点赞。

浙江省温州市瓯海区 基层政务公开试点的探索

2017年5月，浙江省温州市瓯海区被列为全国100个基层政务公开标准化规范化试点县（市、区）之一，承担八大领域试点。

- 征地补偿
- 拆迁安置
- 保障性住房
- 农村危房改造
- 扶贫救灾
- 市政服务
- 公共资源交易
- 义务教育

推进四大任务

- 梳理政务公开事项
- 编制政务公开事项标准
- 规范政务公开工作流程
- 完善政务公开方式



- 促 公平公正
- 促 服务提升
- 促 治理创新
- 促 民生改善

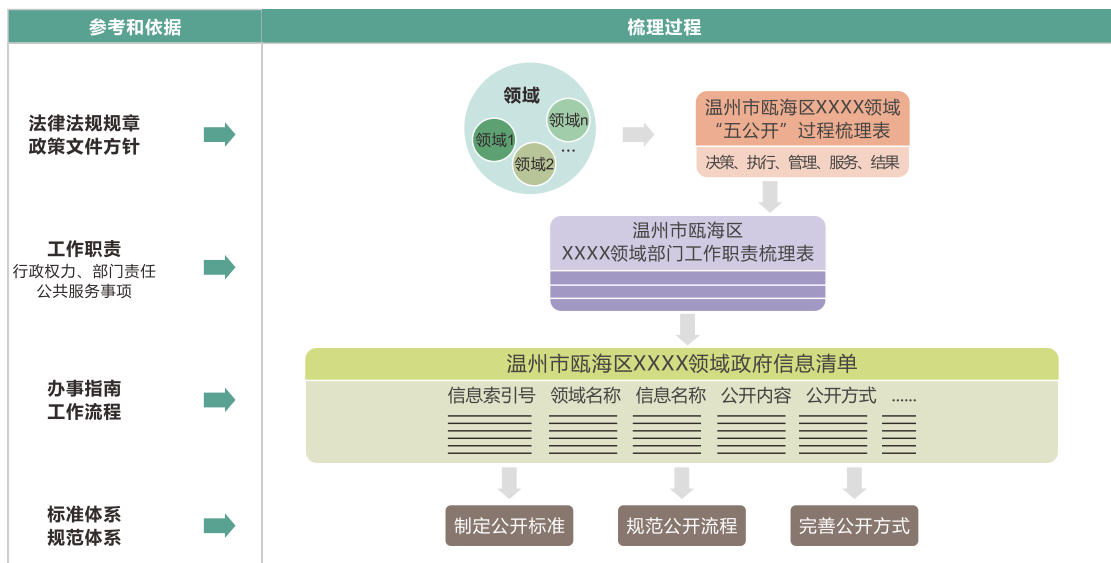
依据权责清单“勘界定标”，做到“权力运行到哪里，公开就到哪里”，力争应公开尽公开

推进机制：试点领域主导、主管部门牵头、责任单位参与



按“五公开”要求，确定每个试点领域涉及部门单位及其工作职责，为每个试点领域建立跨部门工作专班，定期协商、联合会诊，确保事项梳理范围全覆盖。

事项梳理：清单为据、逐级细化



立足公开什么、谁来公开的问题，先由编制管理部门牵头，严格依据权责清单和公共服务事项清单，划定试点领域单位职能边界；再立足领域逐级细分工作职责、具体环节，逐项敲定公开内容、公开主体、公开属性、公开时限、公开方式。

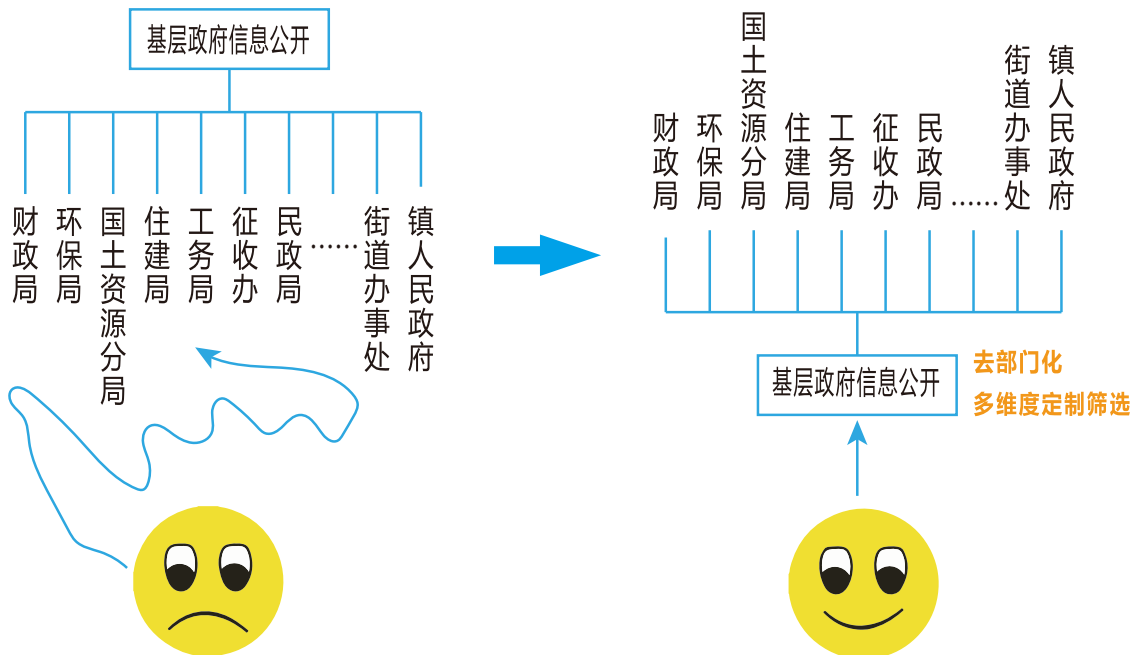
标准编制：边试点边实践边完善



今年1月份发布政务公开标准规范22份，编制流程图81个，并坚持一边实践、一边完善，先后更新3个版本，基本涵盖试点领域权力运行和政务服务全过程。

适应基层特点“精准公开”，做到“政务服务到哪里，公开就到哪里”，力争易获取好参与

“集成式”公开



按照“**整体政府**”理念，整合所有59个政府部门的网站和信息公开平台，变政府信息碎片化公开为“集成式”公开，建成“去部门化”“多维度”的政府信息主动公开目录体系，群众可按照**信息主题、发布机构、发布时间、信息类型**等要素进行多重定制筛选，快速获取信息，达到信息获取“**找政府不找部门**”的效果。

“互动式”公开



试点以来主动公开各类政府信息1.2万多条，开展各类政策宣传、解读100余次，开展各类参政议政、开放活动32次，向社会和媒体开放政府常务会议16次，涉及议题123个。

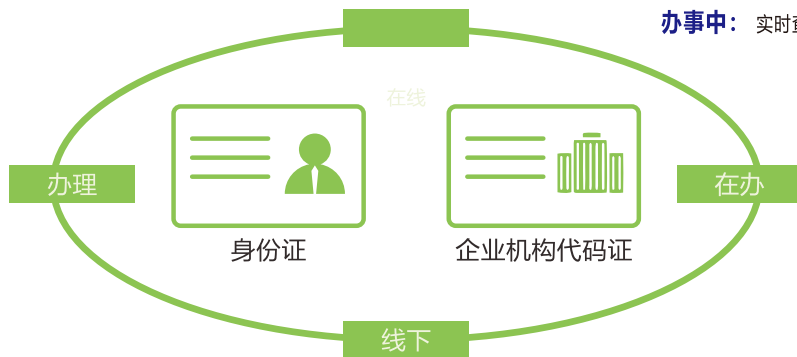
“网购式”公开



办事前：在线了解办事指南



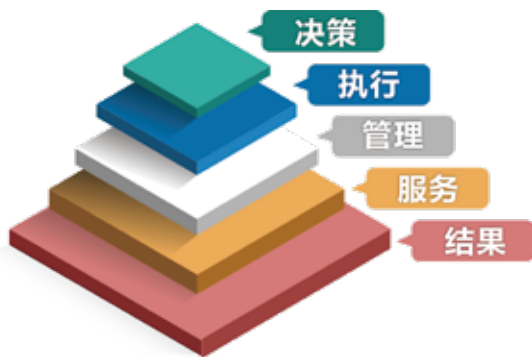
办事中：实时查询办理进度



办事后：“一证通查”所有事项

实例分析：保障性住房领域试点做法

以依法制定的保障性住房“1+7”政务公开标准体系为主要规范，解决“什么公开、什么不公开”的问题。



把保障性住房领域所涉及全部事项各个环节，按照五个层次进行梳理分类，并结合权力清单、责任清单、公共服务事项清单等，全面厘清了公开事项边界。

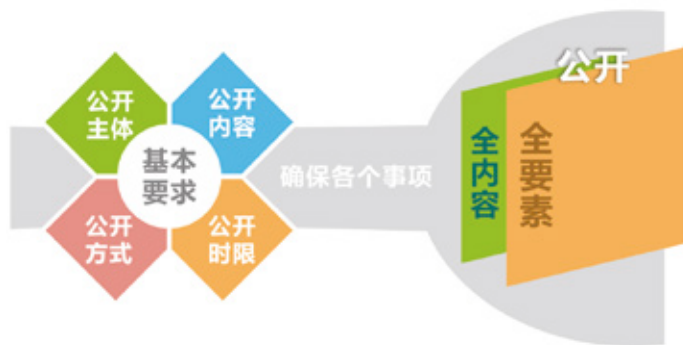


在浙江政务服务网公开权利清单、责任清单等

表4 管理公开事项政务公开表

二级事项	三级事项	公开内容	公开主体	主动公开方式	公开期限
行政决策	公开征求意见事项公示	公示名称、文号、发布单位、发布日期、正文	区政府	政府门户网站、政务信息公开网、区政府门户网站	3个工作日内
	政策解读类公示	公示名称、文号、发布单位、发布日期、正文等	区政府	区政府门户网站	3个工作日内
	公开征求意见事项公示	事项名称（申请过数姓名、身份证号（隐去部分号码）、申请事项类型、是否已申请过、申请过的时间等）、公示、并标注确认结果公示	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	事项确认后3个工作日内
	公开征求意见事项公示	事项名称、文号、发布单位、发布日期、正文等	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	3个工作日内
	经济适用房申购公示	申购资格、申购名称、类型、地址、数量、面积、配租面积等	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	选择前15个工作日内
	公开征求意见、经济适用房申购公示	公示名称、文号、发布单位、发布日期、正文	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	3个工作日内
	公开征求意见事项公示	事项名称、文号、发布单位、发布日期、正文等	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	3个工作日内
	公开征求意见事项公示	事项名称、文号、发布单位、发布日期、正文等	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	3个工作日内
	公开征求意见事项公示	事项名称、文号、发布单位、发布日期、正文等	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	3个工作日内
	公开征求意见事项公示	事项名称、文号、发布单位、发布日期、正文等	区政府	政府门户网站、政务信息公开网	3个工作日内

政务公开标准中的公开表



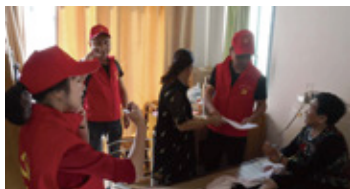
以浙江政务网和瓯海区政府门户网站为主要平台，解决了“怎么公开、怎么便民”的问题。

开通专题公众微信号，设置温州方言版政策宣传版块，并个性化安排工作人员与群众在线实时互动



线下抓牢五大阵地

利用报刊、社区公示栏、办事窗口、定点设置一体机、文化大礼堂等五大阵地，结合住房保障办事指南、宣传海报、住房保障政务公开试点工作宣传片、卡通视频等开展保障性住房信息宣传，让群众看得见、听得懂、记得住、能监督、好办理。



制作办事指南、宣传海报等，并为特殊人群提供上面宣传、上门服务



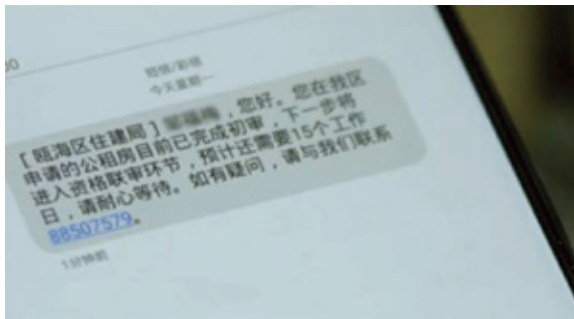
制作专题宣传片开展宣传



“瓯e办”便民服务终端支持申请人24小时通过一体机申请公租房保障

以浙江省住房保障信息系统为主要支撑，解决“如何共联共享、如何智能保障”的问题。

将住房和收入核对所需的婚姻、户籍管理、社会保险、不动产登记、等数据信息接入住房保障信息系统，实现共建共享共用



系统自动将公租房保障申请的办理进度以实时短信的方式反馈给申请人

坚持把政务公开与“放管服”改革、“互联网+政务服务”、数字政府建设紧密结合，充分发挥政务公开的蝶变效应。

公租房保障

申请材料从近10项精简到1项，实现“一证通办”。

公租房保障

申办路径从“一种”变为“多种”，实现“指尖办”“零次跑”。



公租房保障

审批时间

由原来的三个月压缩到现在的平均**13.9**个工作日
审批时间压缩了约 $\frac{2}{3}$



广东省深圳市罗湖区 构建“三层级五公开 全链条”机制





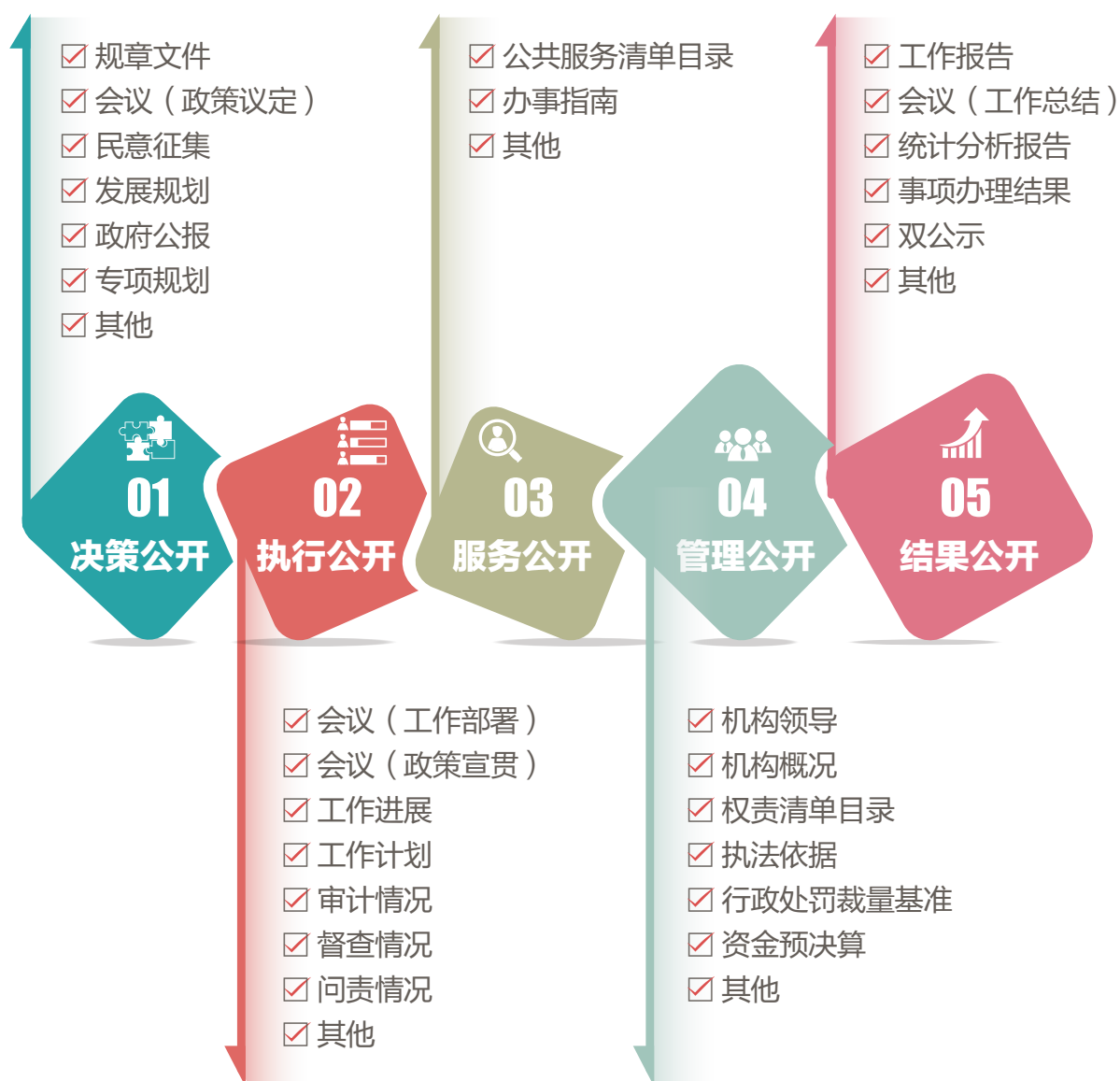
坚持标准引领
精准解答

“公开什么”




事项“五公开”划分

公开事项按“五公开”划分为**31**个类别，公开事项内容标准化规范化



实现公开事项与政务信息智能关联，群众找到事项，便可找到与事项相关的所有五公开政务信息。



规范公开流程 有序指引

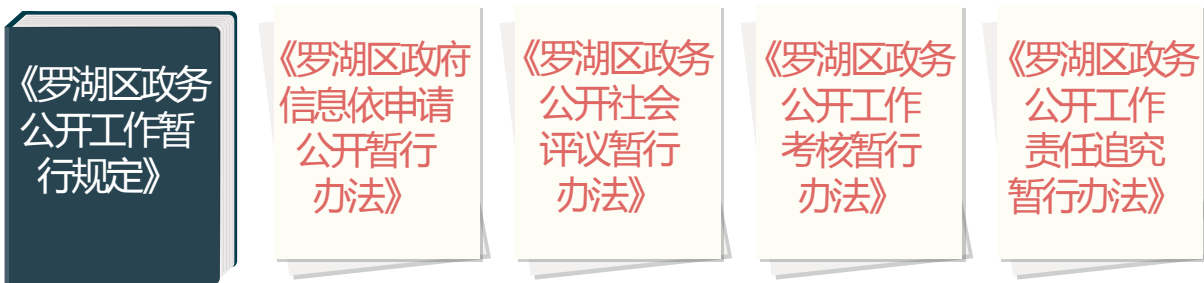
“如何公开”



编制标准

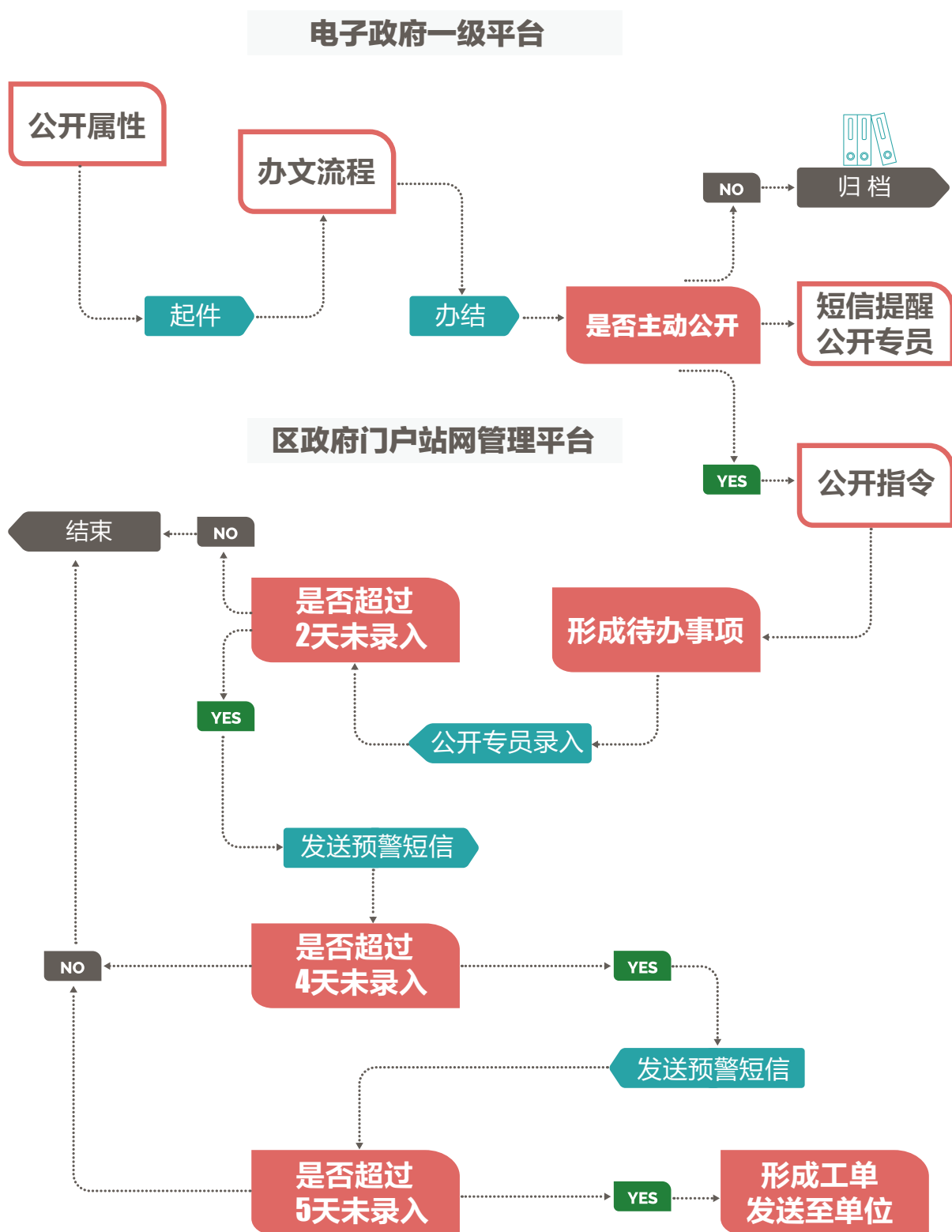



出台政务公开1+4文件





实现政务信息及时上网

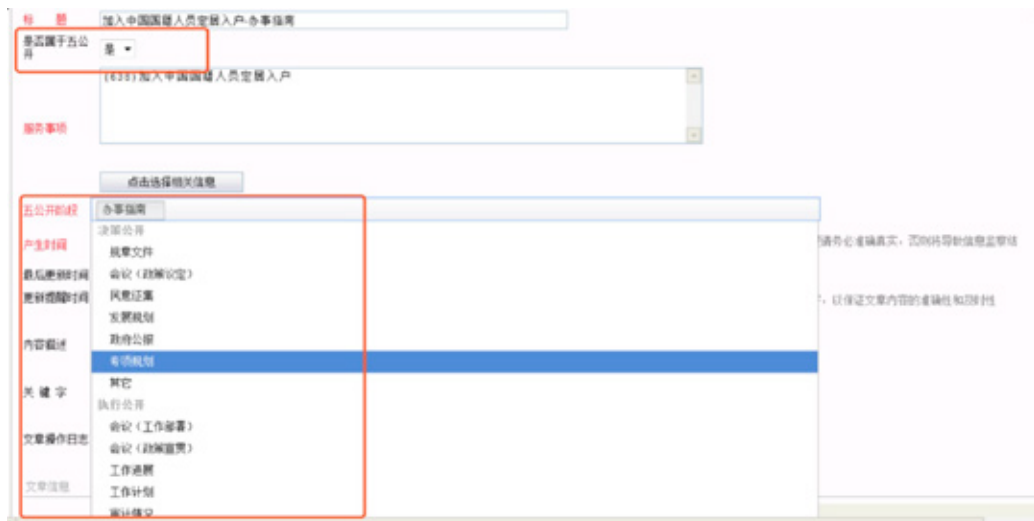




电子政府一级平台开发公开属性功能



信息发布短信提醒



信息发布“五公开关联”

开发区电子政府一级平台办文办会公开属性功能，打通区电子政府一级平台和政府门户网站，建立智能化公开流程，厘清公开责任，实现自动提醒预警，形成督办工单，让政务信息从产生到公开全流程规范化、自动化。





完善公开方式 推进

“智慧公开”



全预约政务服务

罗湖区行政服务大厅实行全网上预约服务。



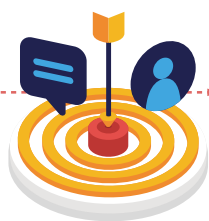
全渠道扫码查阅

将政务信息转化为“二维码”形式，提供全渠道“扫码”查阅。



全定制政务公开

完善市民主页和企业主页，提供政务公开个性化专属定制服务。



全集约链条服务

在政府门户网站试点专栏页面创新实现公开事项按“五公开”进行类别划分，并实现公开事项与政务信息智能关联，为群众提供集约化的咨询、办事、评价、监督“全链条”政务服务。



全域服务一张图

推出便民服务地图，教育、医疗、养老、政务服务等信息一图呈现。同时，推出“罗湖区人民政府公报”小程序，创新公报阅读方式。



罗湖区推出网上预约服务模式



群众“扫码”查阅



罗湖区便民服务地图



罗湖区政府公报小程序



回应关切

试点以来**100%**办理回复“书记信箱”、“区长信箱”、“网上咨询”等栏目共计**4290**条群众留言问题。



双周发布

举办**23**场“双周发布”，媒体报道及转发**3000**多篇次。



《双周发布》系列活动 ▲



强化保障机制
全面加强

考核监督



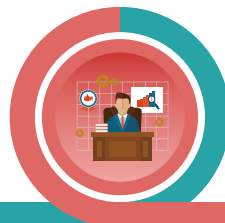
组织保障



试点工作写进
区党代会报告
区委全会报告
区政府工作报告



试点工作列入
2017年全区重点
改革项目
2018年深化改革
项目



成立以
区长为组长
专项工作小组



考核机制

试点工作列入区政府
2017年、**2018**年政务公开
绩效考核及政务公开
工作要点





评价机制

01



满意度调查

邀请**2400**多位办事群众进行满意度测评。

02



标准化自评

设计**8**类**33**项**65**个标准化指标，会同**9**试点领域**8**个试点单位开展标准化自评，图文并茂形成自评报告。

03



第三方评价

邀请专业机构对罗湖区试点工作开展第三方评价。



第三方评议 ▲



群众进行满意度测评 ▲



试点自评报告 ▲

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