

# 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

3

# 公开服务便民利企

——山东省级政务公开标准化规范化试点巡展

总第 16 期

## 目录

03

青岛

07

德州

10

菏泽

12

济南

15

潍坊

18

潍坊

# 山东

历史悠久，文化积淀深厚，素有“孔孟之乡、礼仪之邦”美誉。山东省位于我国东部沿海，地处黄河下游，下辖16个市、137个县（市、区）。2018年山东省围绕25个领域，在全省30个县（市、区）自主开展省级基层政务公开标准化规范化试点，形成了一批各具特色的好经验好做法。

城阳突出三大特色打造“阳光政务”

禹城政务公开助推阳光和谐征地

单县立足便民利企唱好政策解读“四季歌”

历下以“场景式”服务模式推进政务公开

安丘打造政府信息公开查阅场所“升级版”

坊子推出车轮上的“智能办税厅”

# 青岛城阳突出三大特色打造“阳光政务”

青岛市城阳区坚持三大特色科学编制“阳光政务”标准化体系，达到以标准促规范，以规范促监督，以监督促服务的效果。

## 科学编制政务公开标准体系



1、坚持需求导向、群众参与，推动政务公开内容接地气



2、坚持服务导向、便民高效，推动政务服务上台阶

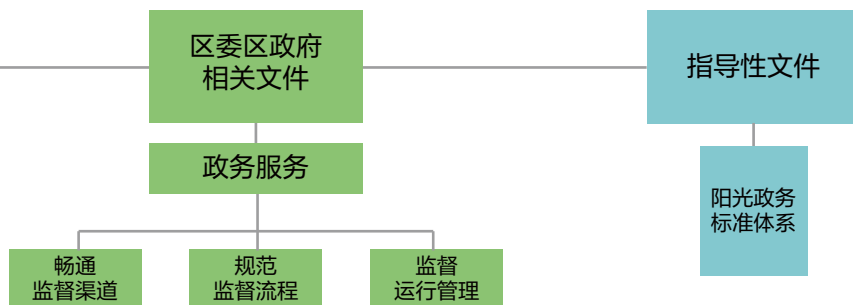


3、坚持问题导向、搭建桥梁，推动政务公开渠道更丰富

## “阳光政务”标准体系结构图



## “需求导向，群众参与”



## “服务导向、便民高效”



创新开展“互联网+政务服务”向基层延伸试点工作，促进区、街道、社区三级服务大厅规范化标准化建设，在社区设置自助办理终端，为群众和企业提供高效快捷便利的服务。



截至2018年底，198项审批服务事项纳入“一窗受理”范围，全区151项行政审批事项、562项公共服务事项实现“一网通办”，1146项政务服务事项实现“一次办好”。

## “问题导向，搭建桥梁”



通过阳光政务热线、民生在线、阳光政务开放月等活动搭建政府和市民的沟通桥梁。



通过图表图解等形式解读政策文件，把政府惠民惠企政策落到实处。

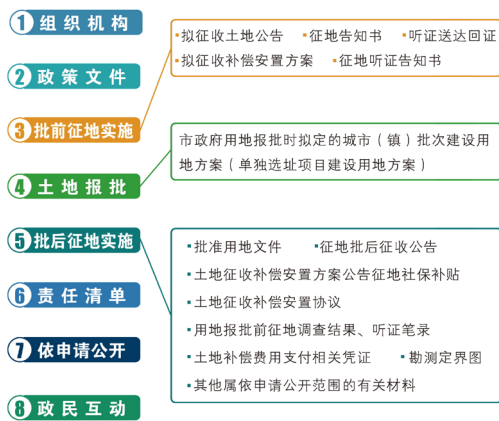


充分发挥“阳光城阳”微信公众号和“城阳发布”官方微博及“爱城阳”手机APP的新媒体优势，公开政府信息。

# 德州禹城政务公开助推阳光和谐征地

禹城市结合全国农村土地征收制度改革试点工作，大力推进征地补偿领域政务公开标准化规范化建设，通过规范目录流程，拓宽公开方式，将政务公开要求落实到征地工作全过程，让群众全程了解、全程参与、全程监督，实现了阳光征地、和谐征地。

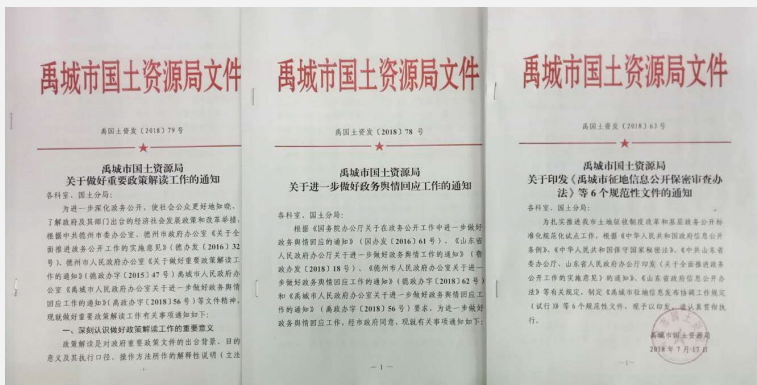
## 科学编制公开清单 确保“有据可依”



在充分听取群众意见的基础上，按照“公开为原则、不公开为例外”的要求，对公开事项进行全面梳理，编制完成《禹城市征地补偿政务公开事项清单》。

共确定公开事项36项，其中，依申请公开4项、主动公开32项，做到了“应公开、尽公开”。

## 严格规范公开流程 确保“有序可循”

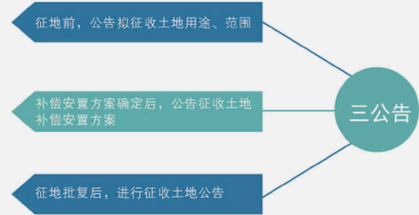


紧紧围绕“五公开”要求，研究出台重大行政决策、文件属性源头认定、会议公开、信息公开保密审查、重要政策解读、依申请公开等配套制度，优化政务公开流程，建立政务公开长效机制。



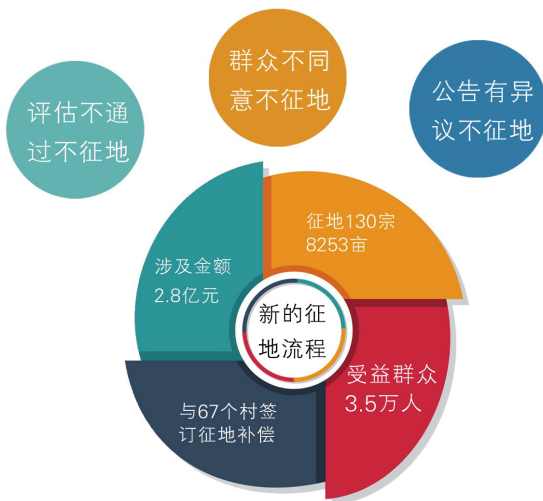


为切实解决土地征收过程不透明、群众不知情等问题，通过首创“一评估、两协商、三公告、四协议”土地征收程序，将公开工作贯穿从风险评估到征地实施完成全过程。



两协商，是指征地前协商，告知土地用途，征求群众意见；征地过程中协商，组织被征地村（组）召开村民会议，集体讨论、表决征地补偿标准和安置方案。

三公告，是指征地前，公告拟征收土地用途、范围；补偿安置方案确定后，公告征收土地补偿安置方案；征地批复后，进行征收土地公告，全部按照统一规范要求，在被征地村（组）公告公示栏进行公示。



通过“评估不通过不征地、群众不同意不征地、公告有异议不征地”，将土地征收全过程放在阳光里，置于群众目光下，打通了群众“看得见、听得懂、易获取、能监督、好参与”的最后一公里。

截至2018年12月底，实施新的征地流程征地130宗、8253亩，与67个村签订征地补偿资金代管合同，涉及金额2.8亿元，受益群众3.5万人。

## 综合运用公开渠道 确保“有文可查”



综合利用村民会议、村务公开栏、广播、电视、报纸、政府门户网站等多种载体，对征地信息进行公开公示。



通过网站平台积极公开征地信息

在全省率先实现与省自然资源厅信息公开平台对接，将土地征收信息公开范围扩大到省级平台，进一步拓宽了信息发布渠道和范围。

## 菏泽单县立足便民利企唱好政策解读“四季歌”

单县围绕解决群众身边的堵点难点问题，结合不同部门、不同时期、不同领域的民生工作，以视频、图表、地图等大众喜闻乐见的形式，全力唱响便民利企政策解读“四季歌”，让群众“及时看、听得懂、易获取、好参与、能监督”。

### 惠民政策解读：政务公开 事事关心



2018年8月20日 《事事关心》



2018年10月15日 《事事关心》



开设“政务公开·事事关心”电视专栏，先后录播了10余期政策解读电视节目。记者随同群众全程跟踪业务办理，手把手教给群众办理业务，让群众跟随镜头体验办理流程。

## 民生热点解读：超前谋划 提前发布

【政务公开】小学初中马上招生啦！  
快来收看招生政策解读视频吧！

单县政府网 8月8日



在招生季开始前，将城乡中小学校招生政策、学区划分、入学程序提前在县政府网站和微信公众号发布。

单县 2018-2019 供暖季小区负责人电话汇总表

序号	小区名称	供热公司负责人	城管局监管负责人
一组	永顺国际、清华园、泰信花园 新一中、中岭花园、馨怡花园	曹明东 15965844261	马鲁斌 15806798119 王凯 13255307767
		耿继祥 18254070009 张朝辉 18453049006	
二组	东城美地、书香苑、学府佳苑 阳光水岸、香榭庭院、东方国际 上海花园、博雅苑、淮海现代城	曹明东 15965844261	蔡伟雨 15964625599 王凯 13255307767
		朱哲 13954021273 赵君红 17515746778	
三组	舜师名园、时代广场、东大佳苑 上东名府、凤来邑、工商局小区 舜和雅苑、府东尚城、水上明珠	曹明东 15965844261	周建松 15550158181 唐怀宝 15865830333
		张文超 13475309792 王贺 18463976008	
四组	中央花园、明泰第一城、景新园	曹明东 15965844261	徐杨莹 18505402627 唐怀宝 15865830333
五组	名士豪庭、凤凰城	齐涛 18265305919	耿秋林 18300598818 王若愚 15550111600
		齐赵伟 13001799278	
六组	幸福小镇、天昆太阳城、大名城 名城国际、福鑫花园、锦绣花园 北辰新都	齐涛 18265305919	许岩 15335305292 孟群力 13405308000
		齐强 18463949995	
七组	卫校家属院、交警队、南华苑 师范家属院、大使小区、绿洲湾 公路新村、佳裕花园、时代花园 老一中家属院、伯爵国际花园 烟草局	齐涛 18265305919	崔伟 15315658726 王若愚 15550111600
		齐张贺 17554039913	
服务热线	供热公司客服电话：0530-7357036、7357037；投诉电话：0530-7357038 城市管理局热线电话：12319、0530-4682277 微信公众号：单县城管局 020 为民服务		

在供暖季来临前，以图表形式向社会公布了47个住宅小区的16名供暖维护负责人、14名监督管理负责人手机号码。

## 便民措施解读：方便查阅 利于知晓 快捷办事 利企便民

将利企便民措施以地图、图表形式进行发布，更便于大众查阅、更利于群众知晓。

单县自助办税网点分布图



县乡两级开展周六办公、错时延时服务，及时制作了图表，向社会公布了窗口地点、办公时间，制作了自助办税地图和自助办税流程图，方便企业和群众办税。

# 济南历下以“场景式”服务模式推进政务公开



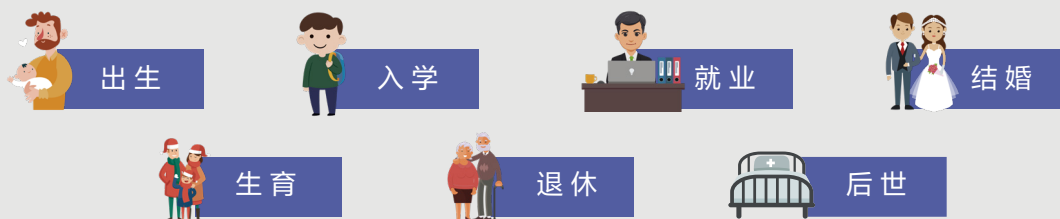
## “场景式”服务模式4大做法

“场景式”服务模式引导公众在不同的场景中高效获取所需信息和服务，提升了基层政务公开的针对性、实用性、精准性。

### 1.系统化设计

根据业务流程和信息资源，策划设计自然人和法人全生命周期服务场景，精准推送政务信息。

#### 自然人服务七大场景：



#### 法人服务五大场景：



## 2

### 整体化布局



以基层政务公开标准化规范化试点为引领，总结五大试点领域经验做法，形成可复制、可推广、可考核的政务公开标准和规范。

## 3

### 模块化展示



根据职责分工，组织各单位编制各场景的公开事项，明确公开的依据、内容、主体、时限、方式、过程等内容，把每个事项都建设成标准业务模块，在对应场景中分类展示。

## 4

### 项目化推进



借鉴项目建设的运作模式，以公开单位为主体，明确机构、人员、资金，建立标准流程，实现全过程控制。健全考核制度，引入第三方评估机构，对各单位政务公开工作全面考核验收，发挥激励作用。

## 解决制约工作的4项瓶颈问题

1 公开的指向性不强

2 公开的整体性不强

3 公开的标准不够统一

4 公开的管理不够健全

## “场景式”服务模式3大特点

### 1.形成标准化规范化的政务公开工作体系



全面梳理政务公开事项，明确公开边界，通过细化每一事项的公开依据、内容、主体、时限、方式、过程、规范，形成公开模块，通过为每一事项建立标准流程，实现全过程控制。

### 2.打造“场景式”政务公开服务模式



通过甄别自然人和法人在不同阶段的不同需求，合理设置服务场景，精准推送相关联的政务信息和服务。

### 3.以政务公开工作促进服务型政府建设



以公众的社会监督倒逼政府加快法治建设，推进社会治理的法治化、程序化和规范化，倒逼政府兑现承诺，言必行、诺必践，倒逼政府提高办事效率，提升治理体系、治理能力现代化水平。

## 潍坊安丘打造政府信息公开查阅场所“升级版”



2018年安丘市推进政府信息查阅场所“两馆一中心+”，对市档案馆、市图书馆、市政务服务中心3处政府信息查阅场所进行标准化规范化建设。在市政务服务中心建设了“政务公开体验区”，在人民医院和汽车站两处人员密集场所建设了“政务公开服务区”，打造政府信息公开查阅场所“升级版”。



政府信息查阅场所设在安丘市政务服务中心，配有政府信息阅览架4组，有市直54个部门（单位）的组织机构、权力运行、政策文件和办事服务四大类3000多件重要政府信息。投放各级政府公报、各类办事服务宣传材料等信息。





专门建立信息阅览区，配备桌椅，供市民阅览信息时使用。专门设立政务公开咨询服务窗口，具体负责政府信息查询、政务公开意见征求、政府信息公开申请等工作。



政务公开体验区配有政府信息查询机2台，人民日报数字终端设备1台，分别安装了“安丘市政府信息与政务公开”客户端，将政务公开、政民互动、政务服务集于一身，并设有近30个重点领域信息公开目录，为群众查阅政府信息、在线办事和网上互动提供了便利。



安丘市人民医院和安丘市汽车站新建了“政务公开服务区”，侧重医疗卫生、社会保险、公共交通等方面的政府信息。投放政府信息公开申请表，为市民提供依申请政府信息公开服务。

## 安丘市人民政府办公室

### 安丘市人民政府办公室 关于定期向市级政府信息查阅场所和政务公开服 务区报送重要政府信息的通知

市直有关部门、单位：

为进一步满足不同群体查阅和获取政府信息的需求，2018年5月，我市对市级政府信息查阅场所进行了标准化规范化提升改造，并创新在市人民医院（北院区）导诊服务大厅和汽车站售票服务大厅，新建了2处政务公开服务区。为保障各查阅场所和政务公开服务区政府信息的准确性、时效性，现就定期向查阅场所和政务公开服务区报送重要政府信息工作通知如下：

#### 一、报送内容

（一）组织机构信息。包括：机构基本信息、机构法定职责信息、领导成员和分工信息、内设机构信息、直属（或下属）单位信息等。

（二）权力运行信息。包括：权力清单、责任清单、行政审

- 1 -

#### 安丘市\_\_\_\_政府信息目录 (组织机构类)

序号	机构名称

#### 安丘市\_\_\_\_政府信息目录 (政策文件类)

序号	文件名称	文号	发文时间

#### 安丘市\_\_\_\_政府信息目录 (权力运行类)

序号	机构名称

#### 安丘市\_\_\_\_政府信息目录 (办事服务类)

序号	办事服务事项名称

市直部门、单位每月至少向“两馆一中心”和“政务公开服务区”报送一次重要政府信息，有关部门对信息报送情况不定期开展专项督查。

## 潍坊坊子推出车轮上的“智能办税厅”



坊子区九龙街道等距离主城区较远的偏远地区纳税人约占坊子区纳税人总数的11%，其往返一次办税服务厅办理税务业务至少需要90分钟，成为实现税务服务改革“一次办好”目标的最大制约瓶颈。为此，潍坊市坊子区历时半年多，成功研发了车轮上的移动智能办税厅。



办税车上门服务可办理发票领购业务。以前征期去区级办税大厅办税每次都要耗费大半天时间，现在通过移动智能办税厅，在家门口就能办完业务。



坊子区移动智能办税车可以实现发票发售、发票代开、完税证打印、全事项预约、服务办理等实体办税服务厅 90% 以上的业务办理。办税车共规划了涵盖 5 个街道的行车路线，采取“定时、定点”的方式前往偏远地区办理税务业务，让偏远地区纳税人办税更便利、负担再减轻。



针对纳税人较为集中的小微民营企业、工业园区和重点项目园区，开展上门服务，更好践行“让群众少跑路”的服务承诺。



# 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