

政务心开 工作交流



国务院办公厅
政府信息与政务公开办公室

2019 . 4



总第 17 期

目录

03

北京市坚持首善标准持续优化政府信息公开年报编制

10

上海市推进政府网站集约化整合工作

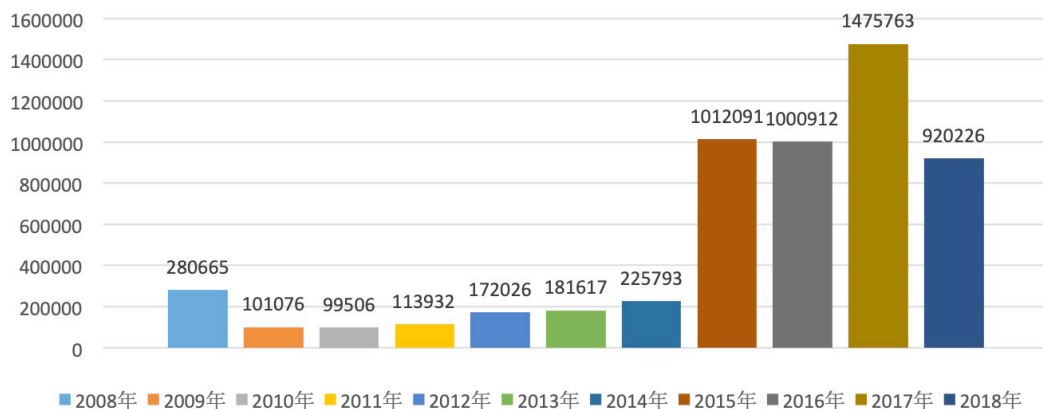
19

广东省深圳市南山区积极探索政务公开及政务服务公众参与新模式

北京市坚持首善标准 持续优化政府信息公开年报编制

北京市坚持以人民为中心的发展思想，在编制历年政府信息公开工作年度报告中，以“公众”视角为出发点，持续优化年度报告编制公布工作机制，集成打造全市各级行政机关亲民便民、精准服务、透明高效的“首善之区”整体形象。

历年政府信息公开主动公开情况



01

坚持法治思维，落实政府信息公开法定要求的重要抓手

市政府

★ 市政府常务会专题审议 → 市长和常务副市长签发

★ 市政府办公厅
(市政务服务管理局) → 主要负责同志签发

执行一把手签发

市、区、街道办事处（乡镇政府）

★ 本单位主要负责同志签发

年度报告严格落实《政府信息公开条例》，横向层面坚持汇集组织领导、统筹开展主动公开和依申请公开、公开渠道建设等基本内容；纵向层面坚持展现公开制度完善、重大决策落实进展、公开促进依法行政等动态情况。



深度提炼总结

2016年起，加入国务院办公厅政务公开年度工作要点落实情况，以及重大建设项目批准和实施、建议提案办理结果等专项领域信息公开情况。2018年，首次将政务服务公开工作情况纳入年度报告。

目前，全市各单位年度报告均涵盖了政府信息公开、政务公开以及政务服务等三个领域工作。



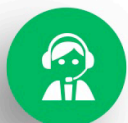
向公众集中展示全市政府信息公开工作



接受公众监督

在年度报告编制过程中，组织群众代表、专家学者座谈，听取采纳各方面意见建议，着力制定一份公众需要看、愿意看、普遍看的报告。年度报告完成后，及时通过网络、信息公开大厅、图书馆、档案馆等向公众展示，供公众使用。

引入第三方评估 不断提升年报编制质量



广泛征求意见

公开内容

公开效果

语言表述



标准化测评

规范性

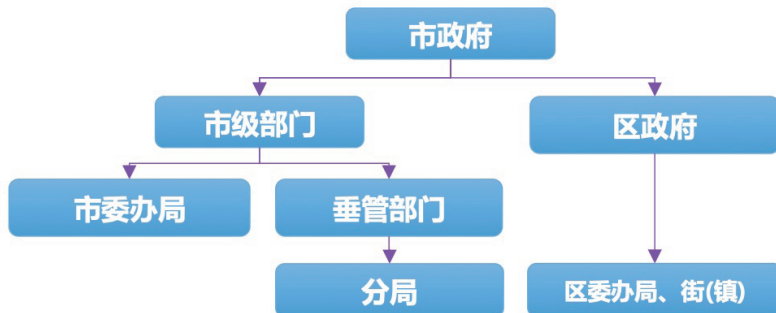
文字重复率

02

坚持问题导向，统筹指导全市年度报告编制工作



强化领导



对上一年度存在的问题，提出整改要求和措施



对进度慢、人员不足的单位重点进行帮助指导



逐一核查

法定内容完整

表述严谨规范

格式统一美观

依据核查结果，重点对缺少《政府信息公开条例》规定的法定内容进行补充，对全面落实国务院办公厅和北京市政务公开工作要点的情况进行完善，对年度数据统计中存在逻辑错误的表述和数据进行修正。



统一展示

[集中公开]

市政府部门		区政府	
市发展改革委	市教委	市科委	市经济信息化局
市民政教委	市公安局	市规划局	市司法局
市财政局	市人力资源社会保障局	市规自委	市生态环境局
市住房城乡建设委	市城市管理委	市交通委	市水务局
市农业农村委	市商务局	市文化和旅游局	市卫生健康委
市应急管理局	市市场监督管理委	市审计局	市政府外事办
市国资委	市广播电视局	市文物局	市体育局
市统计局	市园林绿化局	市金融监管局	市人防办
市政府侨办	市信访办	市知识产权局	市监狱局
市粮食和储备局	市商务局	中关村管委会	天安门地区管委会
西站地区管委会	北京经济技术开发区管委会	市城管执法局	市文化执法总队
市投资促进局	市公园管理中心	市住房公积金管理中心	市地震局
市气象局			



03

坚持突破创新，以公众喜闻乐见的形式解读年度报告



图文并茂

在图表图解基础上，加入新闻报道截图和网站专题二维码，设计电子书并进行“手绘漫画”解读。

各单位将年度报告公开作为推进、宣传政府信息和政务公开工作的重要契机，房山区、密云区、市科委、市人力社保局等全市近40%的单位在年度报告文本中，融入数据、图片、图表、图解等多种表现形式，增强报告的生动性。



电子书



“手绘漫画”图解



专题二维码



创新策划

制作动画微视频以“新闻发布会”的形式展现全市重点工作举措；“公开小阳带你游北京”系列品牌H5，以人物对话形式，突出公开工作给首都市民工作生活带来的新变化；“北京公开邀您来探宝”交互H5，以“北京市政府信息公开大厅”为背景，制作虚拟3D全景展览馆。





联动推广

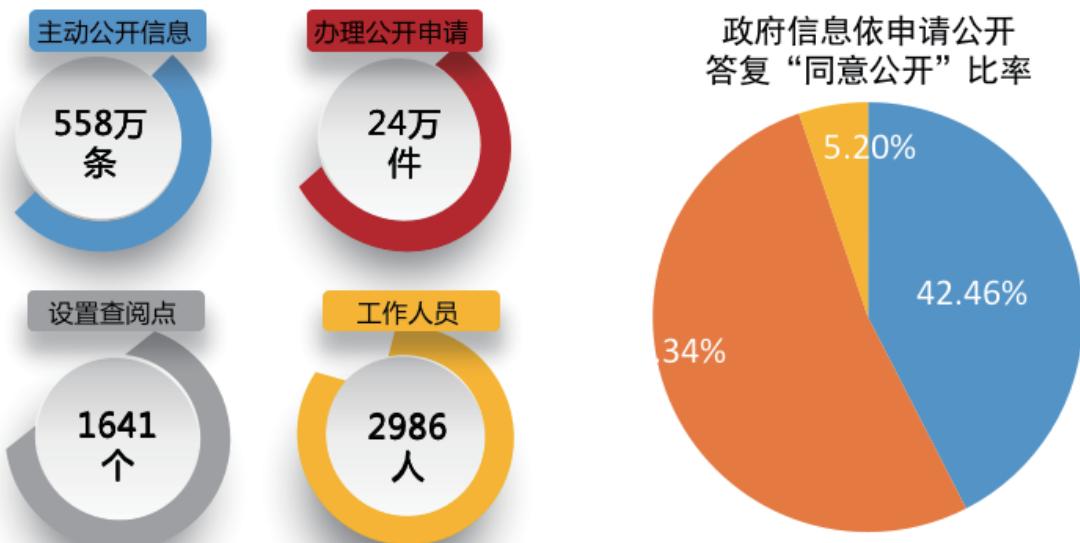
《北京日报》、《北京晚报》、《新京报》、《北京青年报》等市属媒体每年坚持从政府信息公开情况、公众的获得感等方面专题开展解读报道。

人民网、光明网、中国新闻网等中央媒体以及新浪网等商业网站进行转载，进一步扩大宣传影响面。动画、H5等产品同步在人民日报新媒体平台“北京发布”和市政府门户网站上线。



04 坚持首善标准，充分发挥年度报告服务经济社会建设的作用

十年来，北京市坚持“以公开为常态、不公开为例外”原则



全面介绍政府信息和政务公开年度重点工作



市政府常务会议专题部署公开工作



国务院基层政务公开 标准化规范化试点



持续深化“市民对话一把手” 直播访谈节目等政策解读回应品牌



开设“政策公开导航”服务提升精准服务水平



围绕“一网通办、一窗受理”提升政务服务实效



打造分众化、融合化的政务公开平台

集中展现重点领域的政府信息公开工作情况

对照国务院和北京市政务公开工作要点任务，集中展现全市落实国务院关于重大项目建设、公共资源配置和社会公益事业等重点领域信息公开专项文件工作情况，以及围绕抓好“三件大事”、三大攻坚战、“四个中心”功能建设、优化营商环境和保障改善民生等重点领域开展的信息公开和解读工作。



优化营商环境



疏解非首都功能



生态涵养区新媒体解读



促进就业



市级部门财政预算集中公开



打造一刻钟社区服务圈

重点突出围绕“四个服务”实现的公开工作效果

全市构建了市、区、街道（乡镇）三个层级的政府信息公开体系，形成了“年初有安排、日常有监督、年底有考核、年度有报告”的公开工作管理格局，打造了政府网站、政府公报、政务新媒体和查阅场所等多种类型的政府信息公开渠道。公开工作在为人民群众生产生活做好服务的同时，不断加强以公开促落实、以公开促规范、以公开促服务，有效地提升了各级行政机关的工作质量和效率，有力地推动了首都法治政府建设进程。

上海市推进政府网站 集约化整合工作

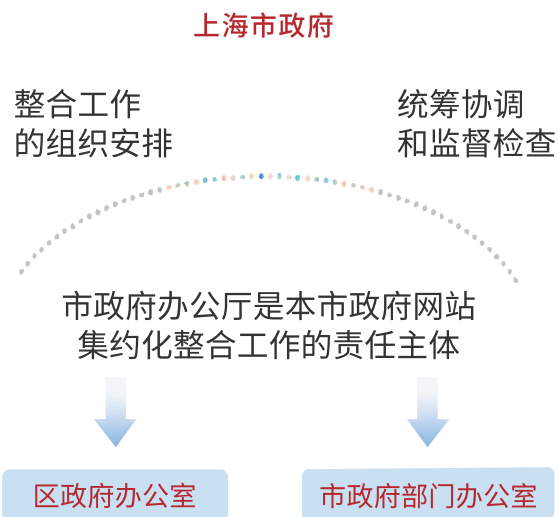
为深入贯彻落实《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》要求，上海启动全市政府网站集约化整合工作。截至2018年底，集约化整合工作已按计划全面完成，全市政府网站从644家减少到78家，整合率近90%，基本实现了“一区一网、一部门一网”的目标。

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。

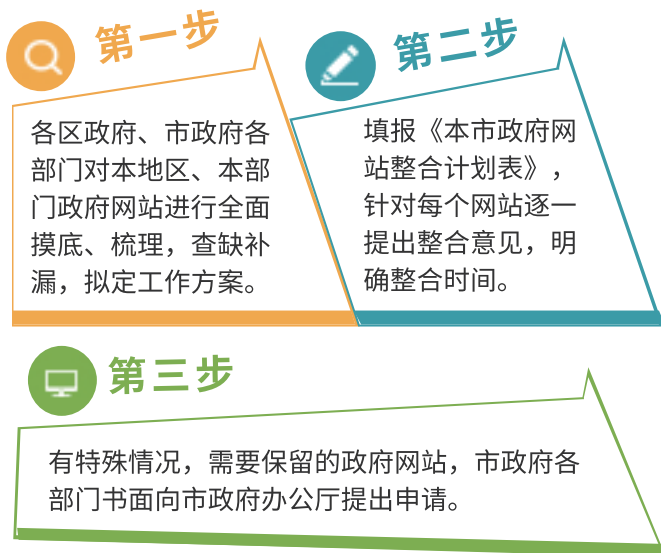
1

主要做法

• 落实工作责任



• 明确工作步骤

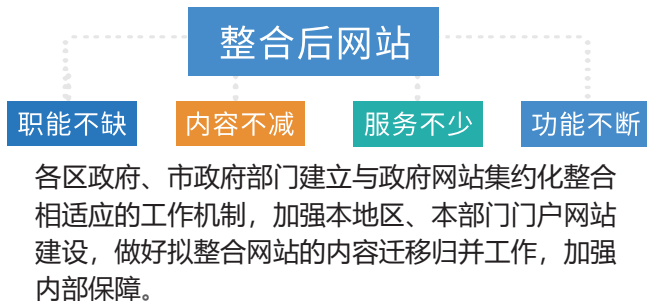


• 规范整合流程



制定《本市政府网站开设、关停工作流程》，要求各区政府、市政府各部门严格按照工作流程，逐级审核报批，做好申请提交、公示公告、标识注销、域名注销等工作。

• 完善工作机制

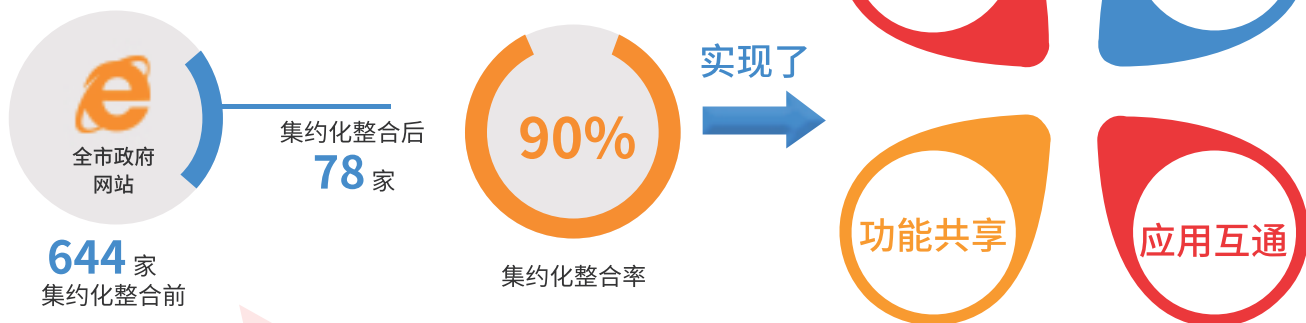


• 强化工作监督

市政府办公厅对全市政府网站集约化整合工作开展监督指导，适时组织检查督查，发现整合工作落实不力、推进缓慢，未按照时间节点和规范流程完成工作任务的，予以通报批评。

2 工作成效

截至2018年底



1 政府网站数量大幅减少、运行成本显著降低，网站管理更加集约规范。

2 政府网站资源融合、功能优化，网站服务更加便捷高效。

3 下一步工作



子网站做好“回头看、继续查”，防止出现“回潮”。



建立联动机制，及时掌握新建政府网站申请ICP备案信息，对违反规定新建网站的情况，责令整改。



涉及机构改革的部门，跟踪推进，确保相关部门在机构改革过程中，按照“一部门一网”的要求同步落实网站的整合归并工作。

2018年上海市人力资源社会保障局政府网站集约化整合工作案例



上海市人社局网站集约化整合背景

自2008年大部制改革来，上海市人社局网站群由1个局门户网站和上海公共招聘网、21世纪人才网、上海社会保险服务网等9个服务子网构成。如何做好人社网站群减法，实现资源的优化配置；又做好网上服务加法，提高公众的获得感，让企业和群众办事更便捷，是上海市人社局网站集约化整合工作的重点和难点。



网站群活跃用户数

60,000,000+



工作措施和成效

1、自查排摸，确定整合范围

2、专项调研，明确整合思路



结合全市“一网通办”工作，提出了“融合+重构”的整合思路，将全局网站群信息资源分析、归类、融合，逐步构建统一、完善、标准数据资源中心，实现应用互联互通、业务协同融合。



3、明确责任，协同推进落实



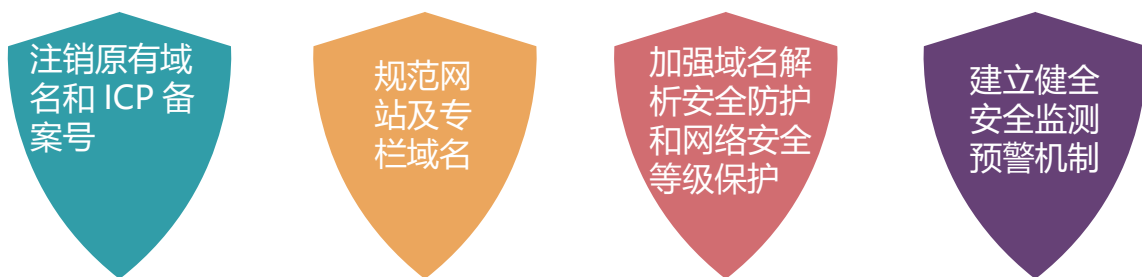
4、关停报备，梳理发布规范

填写《政府网站关停申报表》和《政府网站删除申报表》并上报。



通过改进技术手段，进一步完善政务信息报送、发布一体化的集约平台，依托集约化信息数据资源，提供标准一致、数据同源的信息数据服务并向“两微一端”延伸拓展，提供多渠道、便利化的“掌上服务”。

5、规范域名，强化安全保障



6、锁定目标，保障日常运维





(图3)



(图4)



3、完成域名调整和数据接入

考虑到 21 世纪人才网用户使用习惯,保障网站整合的平滑过渡,在关停通告发布的同时,市人社局按程序逐级向相关管理部门申请注销 21 世纪人才网域名和各类备案号。

下一步,市人社局将按照建设智慧政府网站目标,以“资源集约化、发展持续化”为原则,依托现有的网络运行环境和软硬件资源,逐步构建集约化的局网站内容管理平台,融入到全市“一网通办”的大平台中,实现全网资源整合、服务协同的“一站式”内容管理,确保政府信息“一口报送、集中发布、资源共享”工作机制有效运行,构建宽领域、



上海市宝山区推进政府门户网站 规范化集约化建设工作案例

深度融合 全新改版



宝山网站首页

10个二级栏目、26个专题，6个委办局专栏和12个街镇专栏

统一规划 整合展示

52家部门政府网站下线后，原有内容采用**信息报送**，**专题**，**专栏**，三种方式予以整合和发布展示



◆ 信息内容报送



◆ 专栏

6家委办局网站开设委办局专栏：行政服务中心、建交委、卫计委、教育局、文广影视局、环保局。



图：营商环境页面



图：公众服务页面

需求填报栏目少、信息发布量小的部门，以信息内容报送方式进行管理，与主站营商环境、公众服务板块实现全面深度融合。

12家街镇开设统一规范的专栏

专栏既有规定栏目、又可选择开设具有部门和地域特色栏目，不同专栏版面风格保持基本一致，发布形象保持相对统一。专栏一旦开设，必须有专人负责运维。

◆ 专题



围绕重大活动和重要工作，区门户网站和各委办局、街镇园区共同策划，开设相关专题。这些专题活动都将阶段性在首页集中展示。

个别优化 智能拓展



◆ “行政服务中心”专栏作为上海“一网通办”总门户“宝山频道”的补充完善，集中提供宝山区服务导航、预约预审、办件查询、办理咨询等多种服务。

◆ 构建智能交互咨询平台

整合咨询、投诉、建议和评价服务功能，依托智能知识库梳理不同服务场景，由相应的机器人客服进行服务，实现对用户提问的自动问答、智能过滤、智能补充、智能引导。

◆ 推广主题式套餐申报

以办成“一件事”为导向，梳理归集主题式智能申报套餐138个，涉及21个部门的116个审批事项。采用合并同类项的方式，设计宝山区企业市场准入“单一窗口”申请表，让企业办事只需提交一套申请材料。线上同步开发**智能导引系统**，实现一次性告知。




完善框架 严把总门户安全关

出台《上海宝山政府门户网站管理办法》。

制定《上海宝山政府门户网站内容保障工作考评方案》。

制定《上海宝山政府门户网站内容保障运维方案》。

对政务发布、信息公开、政府网站运行等进行动态监测，实现监管有平台、数据有支撑、问责有依据。

A nighttime photograph of the Shenzhen skyline, featuring the Zhenhua Tower (平安大厦) on the right, illuminated with lights. The city lights reflect on the water in the foreground. The sky is a deep blue with some light clouds.

广东省深圳市南山区积极探索政务公开及政务服务公众参与新模式——搭建“政务知了”政务服务公众互助共享新平台



平台介绍

解决的问题

(一) 主动答疑。大数据分析公众咨询热点问题、政务服务阶段性热门办事事项，主动在“政务知了”平台答疑解惑。

(二) 为大厅窗口服务减压。咨询业务线上统一解决，为窗口服务减压。

(三) 回应更接地气。现有办事指南“千人一面”、“官腔官调”，不接地气。通过办事群众的真实经历分享，易于接受、理解和网络传播。

(四) 统一政务服务咨询渠道。各级广泛开设网络问政渠道，公众为快速解决问题，广泛撒网，耗费行政资源。将“政务知了”打造成南山区政务服务咨询的集约式平台，利于集约资源。

项目目标



把政府主导，供给导向的信息公开，变成公民主导、需求导向的信息公开，让信息更通畅、服务更优质；



“政府搭台，网友唱戏”，发动、引导办事群众积极参与，摆脱以前政府自说自话“单声道”。

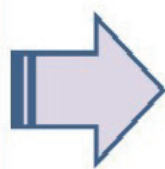




创新亮点

一、创新建设理念，改“民间官答”为“办事群众互助共享”

传统政府网站政务资讯平台：办事指南“千人一面”，政务咨询平台“一问一答”、“问一答一”。



“政务知了”平台：“政府搭台，网友唱戏”，开放、互助、共享，发动、引导办事企业和群众积极参与，共享办事经验，对“官方发布”指南和信息进行鲜活补充。

二、创新展现形式，改传统政府官网“正式严肃”为易于互联网传播“新颖活泼”

打造知了平台IP，绘制“小知了”卡通形象、不同场景系列表情包等，新颖鲜活，大大提升互联网用户体验感、认同感，吸引公众广泛参与，易于互联网传播。



政务知了

www.szns.gov.cn

这个问题还没有人回答...



感谢分享



感谢您的信任



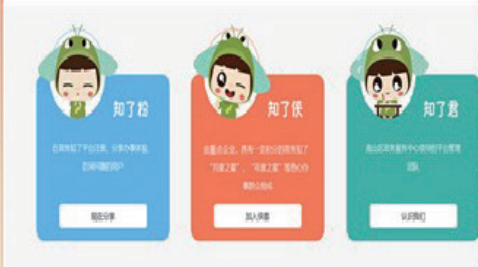
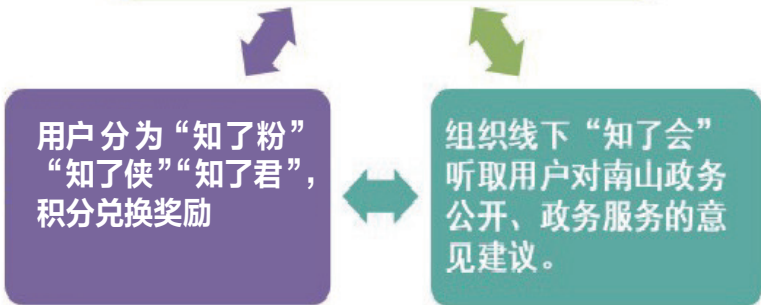
追梦南山 再铸辉煌





三、创新运维机制，改政府为主“供给导向信息公开”为公众为主“需求导向信息公开”

结合实体大厅热门办理事项，将办事主题分为设立变更、人力资源、医疗卫生等八大类，用户分享、问答、评论，收藏、点赞感兴趣的话题，对违规话题或答案进行举报。



知了用户IP形象截图



知了用户提交意见建议





功能设计

前台功能有话题分类展示、话题搜索、最热话题、专题区域、注册用户主页、话题操作、积分排行榜等

政务知了
南山区政务服务公众互助共享平台

► 关注微信公众号找到我们

- 关注南山政务服务微信公众号
- 完善个人信息
- 点击阳光办事—政务知了
- 发布办事分享/提问/回答





功能设计

开设专题区域

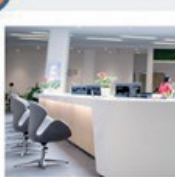


热门内容, 来自分类: 其他, 来自专题: **最美大厅**

#最美大厅# “智能大厅” 教您轻松办理业务!

走进大厅, 可以看见在一层总共有20个类似触摸屏, 它不仅具有显示和播放功能, 还可以点击查询办事指南, 包括办事指南材料、办理流程和办结时限都是全部公开的。大厅还开发了定位功能, 在大厅内隔1公里, 阅读全文

“最美大厅”



热门内容, 来自分类: 其他, 来自专题: **#早安大厅, 晚安大厅#**

#早安大厅#

生活其实很美好, 就差你给自己一个微笑, 早安。

“早安大厅, 晚安大厅”



热门内容, 来自分类: 其他, 来自专题: **#知了官方解读#**

#知了官方解读# 自主创新产业发展专项资金——管理办法

南山区自主创新产业发展专项资金管理办法出台的目的是什么? 建设深圳国际科技、产业创新中心核心区, 打造世界级创新型滨海中心城区, 实施“科技创新+总部经济”双轮驱动发展战略。

“知了官方解读”

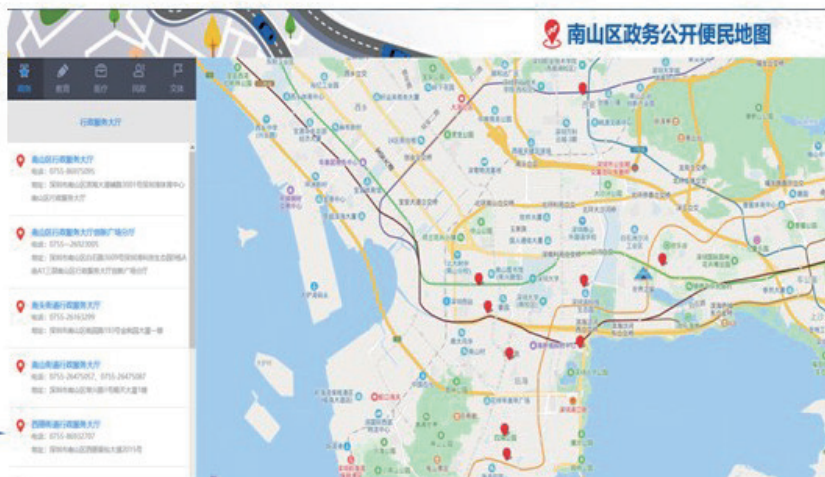


热门内容, 来自分类: 其他, 来自专题: **#知了官方解读#**

#知了官方解读# 产业空间

什么是政策性产业用房? 为满足辖区重点产业发展空间需求, 由南山区政府主导并按政策使用的产业用房。南山已成立产业用房建设和管理工作领导小组, 办公室设在区企业发展服务中心。

构建政务惠民地图



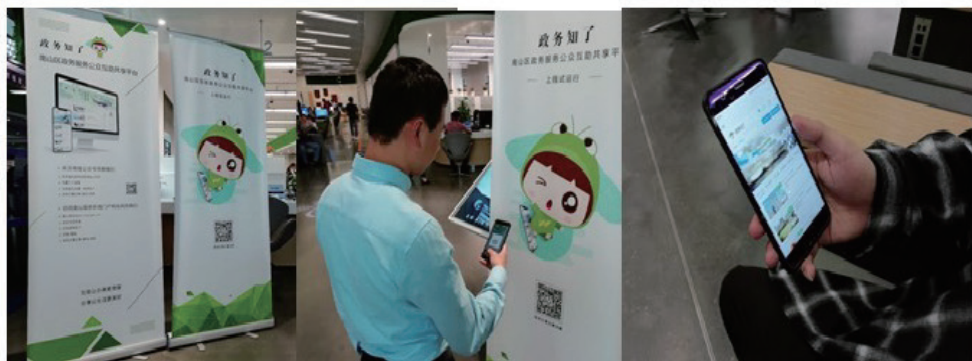


平台推广



微信公众号推广

政务服务大厅工作人员日常推广



办事群众扫码登录



网站宣传



南方日报、深圳晚报等纸媒报道

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