

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 . 5

总第 18 期

目录

03

江苏

10

山东

21

人民



省统一规范行政机关信息公开申请办理程序

省济南市“12345”打造一条有温度的热线

银行铜川支行着力推进政务公开构建金融惠民服务体系

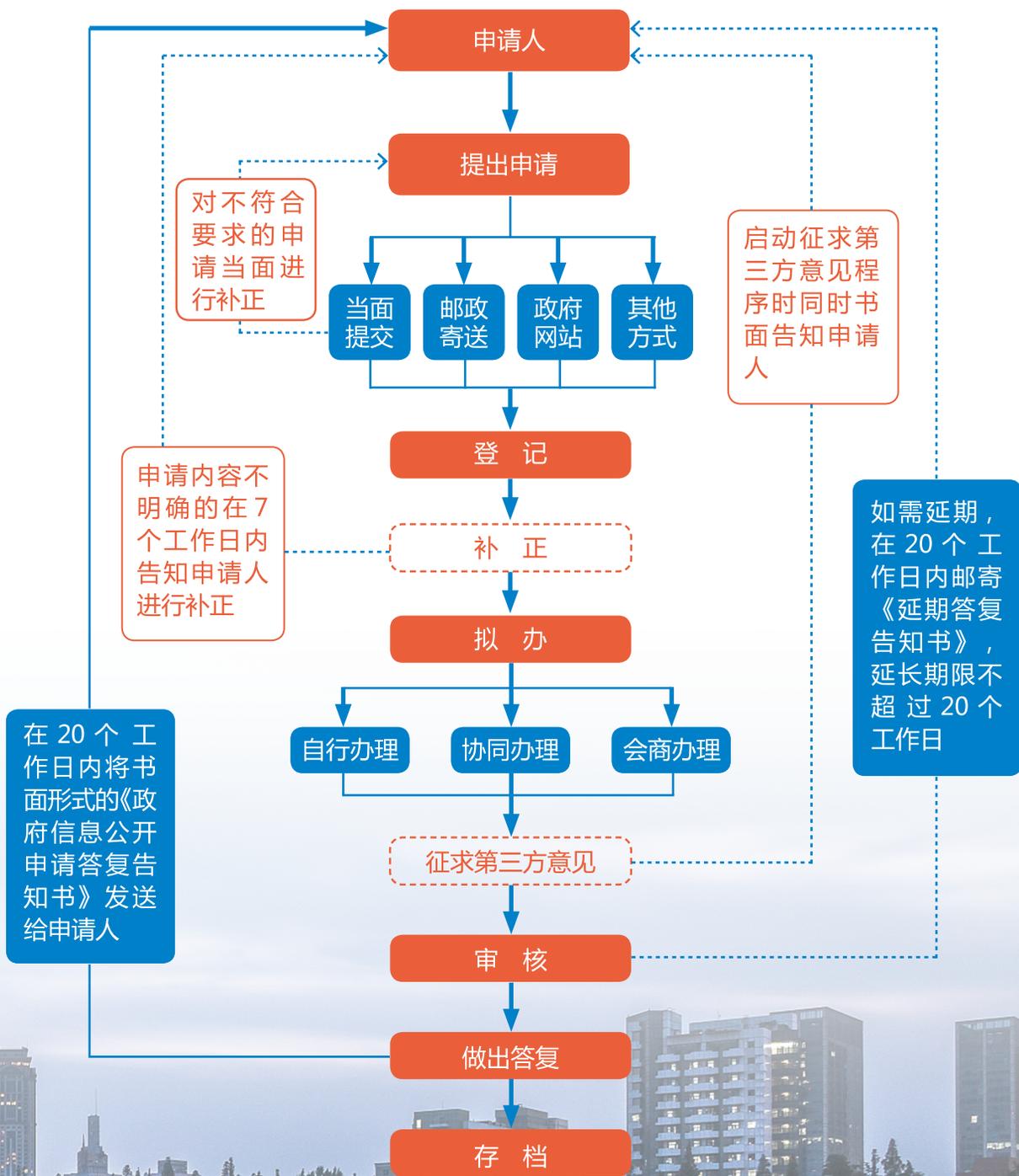
江苏省统一规范行政机关 信息公开申请办理程序

3月5日，江苏省政府门户网站发布了《省政府办公厅关于规范政府信息依申请公开办理程序的意见》，这是全国首个省份对全省各级行政机关办理信息公开申请做出**统一规范**，这标志着，今后江苏省行政机关办理信息公开申请有了“**规定动作**”和“**标准姿势**”。

《意见》的实施，将有效规范行政机关办理程序和行为，进一步提升办理效率和质量，保障申请人有序高效获取政府信息，构建**更加透明开放的政务公开新生态**。



政府信息公开依申请公开办理流程图



2018年9月份，《意见》在全国基层政务公开标准化规范化试点单位南京市建邺区、宿迁市沭阳县试行，反映良好，为全面实施摸索了经验，打下了坚实基础。



2018年12月，省政府专门召开专题论证会，听取江苏省高院、南京市中院以及省司法厅专家意见建议，对有关内容进行了修改完善。



2018年12月31日，《意见》在全省行政机关正式施行。

以规范为导向



江苏在全面理解把握《政府信息公开条例》精神内涵基础上，对行政机关依申请公开办理流程进行梳理盘点，找出其中的实质性内容和内在规律，从而确定依申请公开核心要素和办理环节，对每个节点流程进行规范。比如，接收申请人申请是行政机关容易忽视不断引发纠纷的环节，这次《意见》统一明确了接收主体、接收渠道和接收规范，推动行政机关明确责任，畅通渠道，有章可循。再比如，针对申请人反映集中的行政机关答复书要素不完整、不规范的问题，《意见》明确规定，答复书要具备“文号”、“申请事实”、“答复结果”、“复议诉讼的权利和期限”、“印章”等9个完整要素。



全链条覆盖



《意见》内容包含申请接收、登记、补正、拟办、征求第三方意见、审核、做出答复、送达、存档 9 个环节，从接收申请起，到送达存档止，链通了信息公开申请办理的各个事项，覆盖了办理的全流程。行政机关依据《意见》明确的，有序办理相关依申请公开业务，将大大减少因程序失当引发不必要的法律风险。

智慧·建邺 协同办公平台
Collaborative Office Platform

依申请公开

依法公开申请管理列表

<input type="checkbox"/>	序号	办件编号	办件类型	申请人	申请日期
<input type="checkbox"/>	1	201809110009	外网申请		2018-09-11
<input type="checkbox"/>	2	201809110008	外网申请		2018-08-23
<input type="checkbox"/>	3	201809110007	外网申请		2018-08-16
<input type="checkbox"/>	4	201809110006	外网申请		2018-05-11
<input type="checkbox"/>	5	201809110005	外网申请		2018-04-11
<input type="checkbox"/>	6	201809110003	外网申请		2018-04-09
<input type="checkbox"/>	7	201809110004	外网申请		2018-04-04
<input type="checkbox"/>	8	201809110002	外网申请		2018-01-24
<input type="checkbox"/>	9	201809110001	外网申请		2018-01-09

共9条记录 第1/1页 每页30 条

待归档

体现便民理念



便民服务

《意见》虽然规范的是行政机关办理行为，但每一份申请都与企业群众的**切身利益**相关，因此，无论是接收申请的渠道，还是每项业务的程式化办理，都要最大限度便利申请人获取政府信息，努力将“**以人民为中心**”的思想贯彻落实到具体工作中。比如，国家规定“**邮政寄送**”和“**当面提交**”为行政机关接收申请的基本渠道，考虑到江苏省“**互联网+政务**”发展迅速，申请渠道多样化需求旺盛，这次《意见》明确，将“**政府网站申请**”也列为信息公开申请的主要渠道，更加方便申请人。

江苏省人民政府办公厅 信息公开申请表
(请立即下载)

公民 法人/其他组织

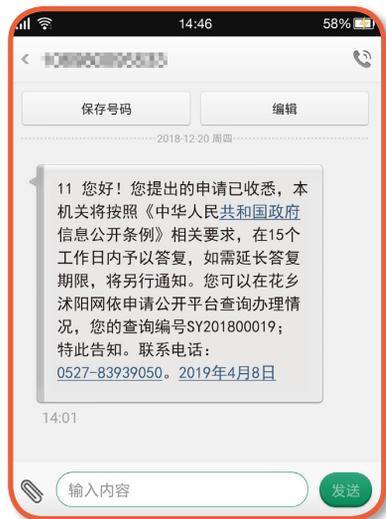
公 民	姓名*	<input type="text"/>	工作单位	<input type="text"/>
	证件名称*	<input type="text"/>	证件号码*	<input type="text"/>
	通信地址*	<input type="text"/>	邮政编码*	<input type="text"/>
	联系电话*	<input type="text"/>	传真	<input type="text"/>
	电子邮箱	<input type="text"/>		
法 人 / 其 他 组 织	名称*	<input type="text"/>	组织机构代码*	<input type="text"/>
	法人代表*	<input type="text"/>	联系人姓名*	<input type="text"/>
	联系地址*	<input type="text"/>	邮政编码*	<input type="text"/>
	联系电话*	<input type="text"/>	传真	<input type="text"/>
	电子邮箱	<input type="text"/>		
申请时间		2019-05-05		
所 需 信 息 情 况	所需信息的描述*	<input type="text"/>		
	所需信息的用途*	<input type="text"/>		

请上传“有效”
附件(请上传jpg格式,上传照片最大3MB)

注重实际效果



过去,行政机关对一份信息公开申请,无论复杂疑难的,还是简单容易的,都要一步步、一层层走完运转程序才能作出答复,一定程度上滋长了形式主义,降低了行政效率,企业群众不能及早获取政府信息。江苏省坚持从实际出发,在遵从《条例》规定,依规办理信息公开申请前提下, **分类规范,精准制策**。对事实清楚的信息公开申请,简易办理流程,减少审核程序;对复杂疑难的信息公开申请,要求建立协同办理、会商办理机制,积极审慎稳妥答复申请人,整体提升依申请公开办理的质量和时效。



山东省济南市 12345

打造一条有温度的热线

济南市12345市民服务热线开通10年来，始终坚持以人民为中心的发展思想，用现代化手段、标准化和法治化理念，以“群众满意不满意、答应不答应、高兴不高兴”作为工作标准，致力打造一条有温度的热线。在泉城济南，“12345，服务找政府”理念深入人心，架起了党委政府与人民群众的连心桥，被誉为“24小时不下班的服务型政府”。

0531-12345

山东省省级政务服务热线
济南市市民服务热线

热线发展历程

1

创立与探索期

(1988年-2008年)

济南市早在1988年就开通了市长公开电话，是全国较早开通的城市之一。运行模式为一人一机一线。



+

改革与发展期

(2008年-2012年)

为满足人民群众参与社会治理的新期待，进一步畅通群众诉求渠道，整合38条热线，于2008年9月26日将市长公开电话扩容升级为市民服务热线，实现一号受理。



2

3

规范与提升期

(2012年-2014年)

用标准化规范热线工作，完善标准体系，提升服务水平，引领全国政府热线发展。



+

“互联网+” 创新与探索期

(2014年-2018年)

适应“互联网+”时代需求，拓展网络受理渠道，强化大数据分析应用，主导制定热线国家标准，建设省级热线，引领全省、全国热线发展，打造可复制推广的“济南模式”。



4

5

新旧动能转换期

(2018年至今)

2018年制定出台了《济南市12345市民服务热线条例》，这也是国内外首部专门针对市民服务热线所立的地方性法规，探索出热线法治化建设路径。同时，着眼新旧动能转换，创新性提出了“人工智能+热线”的新动能理念，规划设计10个板块，加快热线的智能化建设，加强大数据开发与运用，实现扁平化管理，向公共服务和便民服务延伸，开启了“精准定制民生服务”新篇章。



一号受理

目前济南市实行“12345”一号受理，其他部门热线已全部撤销。



省市共建



31 条省级政务服务热线和 32 条市级热线完成实质性整合，实现了向 **省直部门** 和 **全省各地市** 实时转办。

热线受理渠道

六位一体受理



目前,热线配备人工座席**500**个,工作人员850余名,办公面积8000余平方,开通英、法、日等6种外语坐席,实行电话、短信、市长信箱、微博、微信及手机APP“六位一体”**24小时**不间断受理市民各类诉求。

工作流程

构建起上下贯通、互联互通的市领导小组、市热线办、区县、街道办(镇)、居(村)五级办理体系,形成横到边、纵到底,无缝隙覆盖的1.5万人热线工作网络。



四位一体监督

与纪检监察、人大政协、新闻媒体、市民代表构建全方位社会监督体系。



百分制考核、工作体系



热线标准

热线标准化工作持续引领全国，建立起覆盖热线受理、直办、转办、督办、反馈、回访等十个工作环节全过程的一千余项工作标准，形成PDCA闭环模式，成为国家级“服务业标准化示范项目”。

完善标准 提升服务

服务通用基础
标准体系(46
项标准)

服务保障标准
体系(471项标
准)

服务提供标准
体系(573项
标准)

1934项
标准

改进标准85项，增加标准862项，归并废止标准18项

微笑服务标准

制定了微笑服务标准，对受理人员的语速、语调、规范用语等都进行了详细规定，“让市民聆听我们的微笑”服务口号变成了看得见的标准。”





牵头起草的**《政府热线服务规范》**国家标准已于 2016 年 12 月正式发布，这也是我国首个政府热线服务国家标准。

- 2010 ● 省级服务业标准化试点
- 2011.10 ● 国家级服务业标准化试点
- 2012.10.10 ● 通过国家标准委验收，提前一年完成试点任务
- 2013 ● 对现行的 63 项标准进行修改
- 2013.7.26 ● 英国标准化协会（BSI）总裁斯科特·斯蒂德曼一行考察济南 12345 热线标准化工作
- 2013.9.21 ● 12345 热线国际标准制定列入国家标准委工作计划
- 2013.12 ● 国家标准委正式批准由我市 12345 热线主导制定《政府热线服务规范》国家标准
- 2014 ● 确定为国家级“2014-2015 年度服务业标准化示范项目”
- 2016.12 ● 正式成为国家标准并参与制定国际标准相关工作
- 2017.7.1 ● 《政府热线服务规范》正式实施
- 国际化 ● 经过 12 次修改，国际初稿得到了国标委领导和专家的首肯

热线立法



从标准化到法治化《济南市 12345 市民服务热线条例》于 2018 年 9 月 1 日正式施行,条例共七章四十四条。将热线标准上升到法律层面,界定了市民、热线和办理单位三者的责权利,将热线工作纳入依法办理的轨道。这也是全国首部专门针对市民服务热线所立的地方性法规。

济南市12345 市民服务热线 条例

第一章 总则

第二章 职责分工 共3条

第三章 来电人的权利义务 共7条

第四章 受理办理和督办考核 共12条

第五章 信息公开和数据应用 共4条

第六章 监督监察和法律责任 共7条

第七章 附则

精准定制



不断拓展服务范围，推进放管服改革，在扎实做好政务服务的基础上，积极探索向公共服务和便民服务延伸。



不动产登记

住房公积金

招商引资

市民可以通过短信、微信、微博、手机 APP 等多种渠道获取相关业务的定制服务，让市民不再打第二个电话。

12345 热线承担全市营商环境投诉举报平台工作任务。对此，热线在热线工作人员中开展“我是第一责任人”活动，明确营商环境诉求处理流程标准，实行“首接负责制”。



营商环境

设置营商环境专席

采取三方连线、回拨联系等形式，确保市民和企业咨询营商环境相关诉求第一时间得到答复，受到市民好评。



热线大数据、民意调查

在“互联网+”工作方面不断探索

三千万量级的大数据平台

云数据分析系统

制定5级9类979项分类



实现受理座席精细化管理



受理诉求自动归档、转办和考核

实时抓取市民诉求信息进行统计分析

对热点问题和突发事件进行实时预警

对历史数据纵向、横向对比和舆情分析

发挥热线电话
民调中心作用



找出倾向性、苗头性问题

积极开展民意调查和社情民意分析，
服务领导决策。

新旧动能转换

2018年5月，山东省正式依托我市12345热线开通了**全省新旧动能转换服务监督热线电话**。

1 智能语音识别与播报系统

2 基于智能搜索引擎的知识库系统

3 基于数据挖掘的共享大数据平台

4 互联网+AI人工智能交互服务系统

5 政务信息热点分析、舆情预警及风险评估体系



人工智能 + 热线

6 智能化语音检测系统

7 进度动态追踪查询系统

8 层级网络化管理平台

9 热线标准化示范基地建设

10 社情民意调查系统

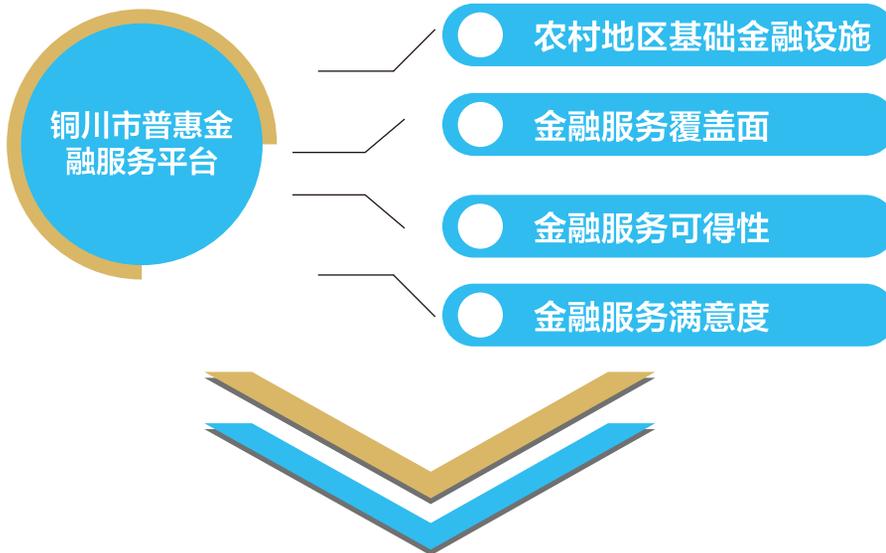
研究制定《**济南市12345市民服务热线新旧动能转换方案**》规划设计10个板块，涉及热线各工作环节，提出了“**人工智能 + 热线**”的新动能理念。

人民银行铜川支行着力推进政务公开 构建金融惠民服务体系

2016年4月，中国人民银行批复铜川市宜君县率先在全国农村地区开展普惠金融综合示范试点，以此为契机，人民银行铜川市中心支行创新打造出“铜川市普惠金融服务平台”，以完善农村地区基础金融设施，提高金融服务覆盖面，增强金融服务可得性，提升金融服务满意度，走出了一条有地方特色的惠民政务服务道路。



2016年4月



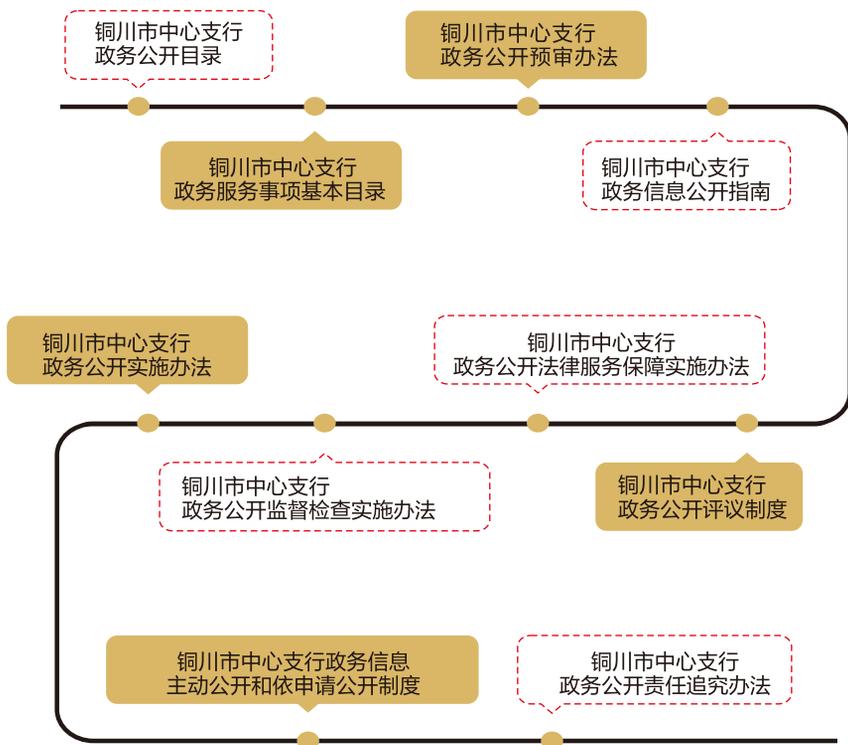
惠民政务服务道路

1 机制健全，规范政务公开服务体系

为确保中支政务公开合理、合法、有效，铜川中支制定了全套的政务公开相关制度，形成了从初审到最终公开的完善的制度体系。尤其重视政务公开工作的法制关和保密关，建立健全了发布协调机制和保密审查机制，形成较为完善的信息审核发布机制。



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 单项信息公开审批表 人行铜川中心支行政务公开预审办法 铜川市中心支行政务公开联络员 铜川市中心支行政务公开目录编制规范 铜川中支政务公开法律服务保障实施办法 政务公开管理办法 政务公开信息报送管理办法(试行) 政务公开有关电子表格(办公室) 中国人民银行铜川市中心支行电子大屏管... | <ul style="list-style-type: none"> 中国人民银行铜川市中心支行政务公开监... 中国人民银行铜川市中心支行政务公开目... 中国人民银行铜川市中心支行政务公开评... 中国人民银行铜川市中心支行政务公开责... 中国人民银行铜川市中心支行政务信息公... 中国人民银行铜川市中心支行主动公开和... 中国人民行政务依申请公开制度 中国人民行政务主动公开制度 |
|--|---|

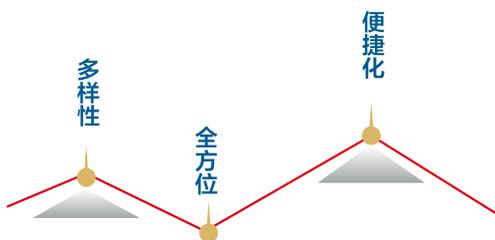


按照《中支政务公开目录单项信息填报表》填写信息类别、信息名称、信息内容、公开方式、公开依据等内容后，由科室负责人审核签字，报办公室进行保密审查、合法合规审查，最后由政务公开专职人员统一编写信息索引号后在政府网站上进行公开。



2 载体丰富，覆盖多层信息公开方式

在政务公开载体建设方面以“巩固现有平台，探索创新载体”为原则，不断健全完善以政府网站、综合服务大厅为主，以互联网、报刊、广播、电视、手机媒体为辅的全方位、多层次的政务信息公开方式。



1 通过政府门户网站进行公开。

及时做好政府网站政务信息公开工作，及时更新金融动态，及时向公众公布央行业务及各项政策，主动接受市民监督。



涉及多个子栏目

当前位置：内容管理

内容列表

内容检索：=搜索类别= 搜索 内容过滤：=默认所有= 内容排序：=默认入库时

日期区间： 至 统计搜索

发布机构：=机构分类= =部门过滤=

添加 修改 初审 撤销初审 复审发布 撤销发布

全部 - 推荐 - 滚动 - 幻灯 - 热门 - 头条 - 置顶 - 外部链接

全选	ID	归属栏目	标题	网络编辑	发布时间	入库时间	文章属性
<input type="checkbox"/>	228260	法规文件	中国人民银行令（2019）第1号 （取消企业银行账户许可有关事项）	张佳验	2019-04-16 08:49:28	2019-04-16 08:51:46	
<input type="checkbox"/>	227867	金融动态	铜川中支成功举办《中国共产党支部工作条例（试行）》专题辅导	张佳验	2019-04-08 14:11:47	2019-04-08 14:13:52	
<input type="checkbox"/>	227865	金融动态	陕西省铜川市“金鹰工程”项目评估验收工作会议召开	张佳验	2019-04-08 14:09:08	2019-04-08 14:11:20	
<input type="checkbox"/>	226628	金融动态	精准扶贫在路上，入户走访暖人心	张佳验	2019-03-22 09:03:49	2019-03-22 09:06:34	

及时更新动态

索引号：XXGK-2019-004791 发布机构：人行铜川市中心支行

发布日期：2019-03-22 09:00 文号：

关键字：多措并举 金融创新

多措并举齐发力，金融3.15创新意

浏览次数：11次

按照人民银行西安分行关于在3.15期间开展“金融消费者权益日”活动的要求，人行铜川中支在全辖开展以“权利/责任/风险”为主题的“金融消费者权益日”宣传教育活动。铜川中支创新策划并组织开展形式多样的宣传活动，辖区各大金融机构积极配合，各项活动取得良好成效。

一、集中宣传上广场 群众受益来捧场

3月13日上午10时，铜川中支联合市工商局，组织辖区各大金融机构走上市中心阳光广场开展宣传活动。在和煦的阳光下，热闹锣鼓声中，金融机构的工作人员和金融志愿者们向群众介绍金融知识，发放宣传手册，为他们答疑解惑，并送上水杯、围裙、购物袋等宣传物品，在春天未到的日子里，送去一抹暖意。铜川中支为此专门编写制作金融知识“口袋书”，五大金融话题，通俗易懂；巴掌大的体积，便于携带。各个金融机构搭起临时棚子，工作人员热情地向前来咨询的群众以简单易懂的语言，配上精心制作的宣传折页，科普金融知识和金融消费者权益。宣传活动一直持续到中



2 在行内通过综合服务大厅进行公开。

发挥政务综合服务大厅面向群众的优势和作用，搭建了集业务办理、行政审批、信息发布、行政投诉受理为一体的综合服务平台。并在大厅摆放反假币、反洗钱、外汇管理、征信管理等业务宣传资料。



3 设立电子触摸屏。

对中支的机构设置、部门基本职责、业务目录、办事指南等内容进行了公开。



4 借助总、分行互联网网站进行公开。

每周周一对辖内上一周行政许可信息进行统计汇总并上报分行，通过总行网站下分行子网站向社会大众进行公开公示。2019年第一季度已报送信息1507条。



5 发挥其他形式的公开作用。

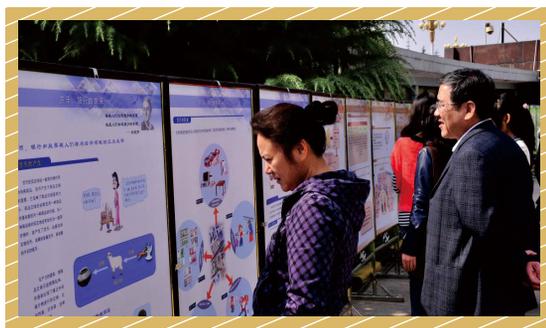
通过设点宣传、散发资料等形式，开展金融知识“七进”活动，主动告知有关货币政策、金融稳定、利率变动等有关政策信息，向各类人群提供与其相关的金融知识与产品。



设点向群众发放宣传资料



金融知识进社区



金融知识进政府



金融知识进校园



金融知识进商铺

3 地方特色，紧抓普惠金融平台建设

铜川市中心支行根据地方实际，探索打造惠农支付与电子商务融合发展的惠农支付服务模式。以方便广大群众为目的，自主开发了“铜川市惠农支付服务平台”，后增加“企业开户流程追溯”、“企业开销户业务指引”等功能升级为“铜川市普惠金融服务平台”，成为创新型政务公开新形式。

铜川市普惠金融服务平台





功能齐全，使用便捷

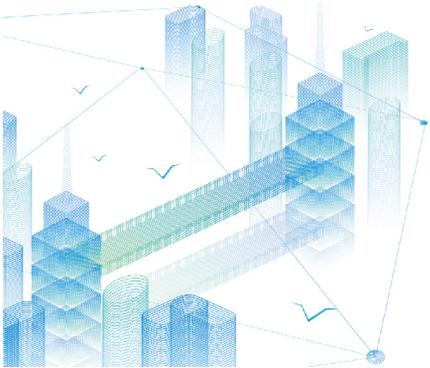
宣传功能：将政策向导、工作动态、金融知识等方面的视频、图片、文字推送给平台用户。



铜川市普惠金融服务平台



企业开户流程追溯：客户可扫描二维码后订阅办理进度，实时推送最新动态，获取账户核准业务所在节点、办理情况、预计需要的时间等信息。



查询功能：提供全市惠农支付服务点的信息查询，根据用户位置自动推送附近服务点。



预约功能、投诉功能
铜川市普惠金融
服务平台



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