

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 .

7



总第 20 期

目录

03

国家卫生健康委：以“新闻发布”为抓手打

13

黄山市：政策解读让群众听得懂用得上

18

深圳市大鹏新区：找准政务公开“四个点”

25

临沂市兰陵县：以公开为抓手促进污染防



造高质量新闻发布品牌

提升政务公开水平 打造政务服务“八个一”推进政务智能服务

治政策落地——以秸秆禁烧为切入口



国家卫生健康委以新闻发布为抓手，主动传递权威声音，及时做好政策解读与健康科普，打造高质量新闻发布品牌。

以“新闻发布”为抓手 打造高质量新闻发布品牌 国家卫生健康委

2018年国家卫生健康委全年组织协调各类新闻发布活动94场，先后有21个省份、70家单位共140人走进发布厅。新闻发布会已成为国家卫生健康委发布政务信息、解读国家政策、传递重点工作进展和成效、推广经验、回应社会关切的重要平台和渠道，取得良好效果。

共组织协调线下新闻发布活动61场次，其中第71届世界卫生大会中国代表团记者会1次，介绍中国卫生健康领域参与国际合作交流情况；组织协调国务院新闻办公室新闻发布会3场、国务院政策例行吹风会4场，例行新闻发布会21场，专题发布会14场，媒体沟通会6场次，官网在线访谈12场次，“在线发布全年发布34期。2018年取得2项新进展：一是主动策划主题，进行系列发布。二是进一步优化新闻发布“七查八对双保险”工作制度。



一、委负责同志率先垂范，发出权威声音

国家卫生健康委负责同志高度重视新闻发布工作，带头出席新闻发布活动。2018年全国“两会”期间，多位委负责同志主动接受媒体专访，全面介绍卫生健康领域民生举措和成效。2018年世界卫生大会期间，马晓伟主任出席记者会，向中外记者宣介我国增进人民健康福祉、参与全球卫生治理情况。



委负责同志先后6次走上国务院新闻办发布台，介绍深化医改和改善医疗服务、全科医生培养与使用激励、促进“互联网+医疗健康”发展、降低抗癌药品费用、完善国家基本药物制度等有关情况。委负责同志在国家发布平台上的权威发布被中央主要媒体广泛报道，新媒体大量转载，形成强大的正面舆论声势，引导了社会合理预期，党的健康惠民利民政策深入人心。



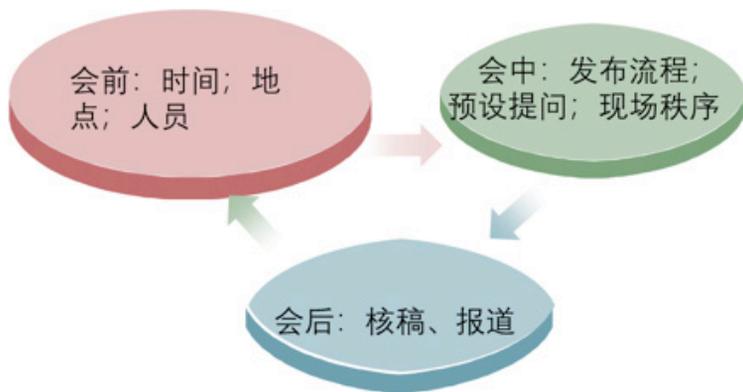
二、完善制度体系，强化队伍建设

2018年，经广泛征求委机关各司局、单位意见，并由委党组审议通过《新闻发布制度》《受理新闻媒体采访制度》《新闻宣传答问口径管理制度》《新闻宣传培训制度》《重大信息舆情风险评估与发布制度》《舆情收集研判处置制度》等13项工作制度，将双周例行发布会、舆情收集研判、发布口径管理等比较成熟的经验做法以制度形式固化下来。同时细化新闻发布会各项准备内容和程序，制订《新闻发布会准备工作提示》《新闻发布会准备工作清单》《新闻发布会流程》，总结和应用“七查八对双保险”工作法，发布会准备更加严谨、顺畅。

七查八对工作法



“八对”



双保险：每个环节责任到人，双人补位。

三、多平台发力、共同做好主题宣传

2018年全年21个省份、70家单位的140名卫生健康行政部门负责同志和专家，通过委例行新闻发布会、专题新闻发布会、吹风会等形式向中外记者介绍深化医改、健康扶贫、健康城市评价、疟疾消除、艾滋病防治、无偿献血、儿童白血病救治等情况，解读重要政策，宣讲卫生健康工作重要发展变化，回应社会关切。其中，就医疗技术能力和医疗质量水平提升、深化医改、健康扶贫等重点主题，集中一段时间在多地举办多场系列发布会，并组织媒体记者赴上海、浙江、湖北、广东、重庆、四川、河南开展实地调研采访，产出一大批生动鲜活的新闻报道。





同时，通过预先精心策划，发布会后结合相关主题邀请权威专家，通过委官方网站“在线发布”、“在线访谈”栏目与网友在线互动，进一步解疑释惑；“健康中国”政务新媒体采用新媒体语言、“一图读懂”等网民易于接受的形式进行二次传播、多次传播，进一步提升发布会的宣传效果。目前，发布工作已形成双周例行发布与专题系列发布协同推进，请上来与走下去有机结合，线上线下优势互补，信息传播的广度和深度进一步拓展的新闻发布工作机制。

四、建好新媒体平台，引导网络舆论

委官网功能不断调整优化，在各部委评测中保持前列。“健康中国”政务新媒体进驻网民活跃的头条号、搜狐号、网易号、企鹅号、抖音号、知乎号等27个新媒体平台，“中央厨房”效应进一步强化。各地持续完善新媒体功能，以“健康中国”为龙头，互联互通、整体协同的新媒体集群初步形成。委牵头发起的医疗自媒体联盟目前有医疗机构和医学大V在内的成员2322个，累计粉丝3亿人，年产优质网评和科普文章30万篇，为团结网络力量、壮大正面声音发挥了独特作用。

热点舆情处置有力有序有效，舆情监测实现全网络、全天候、全链条覆盖，分级负责、上下联动、部门合作的舆论引导机制不断完善。在长春长生疫苗案件、基因编辑婴儿事件等热点舆情处置中，与国办、中宣部等单位保持密切沟通，信息发布与事件处置同步开展，把好时度效、掌握主动权，有效维护了政府公信力。

央视网利用一图读懂形式刊发《我国医疗技术和质量双提升，人民健康再添保障》，让群众更容易了解我国医疗技术和质量双提升的情况，我国医疗领域“放管服”的改革成效也用一图读懂形式更直接地向公众展示。

（二）行业媒体报道深入客观。

健康报刊文《医疗质量技术水平跳级攀升》，深入解读《2017年国家医疗服务与质量安全报告》。健康中国APP刊发《消化内镜水平不断攀升，三大举措来护航！》《湖北省多举措并举助力县级医院能力水平提升》《建院152年，协和医院技术创新这样传承》《这些疾病在我们县城就能解决》等文章，阐述国家在扶持专科发展的大力投入，并介绍医疗技术能力和医疗质量水平方面双提升的典型病例。健康界刊文《两份成绩单，让世界不得不关注中国医疗质量》，客观阐述我国在医疗质量方面取得的进步令世界瞩目。同时，中国人口报、健康时报网、搜狐健康等媒体大量转载中央媒体相关报道，更深入地报道我国医疗技术能力和医疗质量水平方面的进展成效。





郭燕红点赞浙江经验：“双提升”效果值得自豪

来源：2018-06-23 来源：健康报

A+ A- 分享

看到浙江省医疗技术能力和医疗质量“双提升”，郭燕红表示，值得自豪。

对于浙江省在医疗质量和医疗技术上所取得的成绩，6月22日，在国家卫生健康委员会“医疗技术能力和医疗质量水平双提升”新闻发布会上，国家卫生健康委员会医政医管局副局长郭燕红表示：“我感到很自豪。”

近期，国际权威医学期刊《柳叶刀》对全球195个国家和地区医疗质量和可及性排名的结果显示，我国从2015年的第60名提高到2016年的第48名，短短一年间上升了12名，是全球进步幅度最大的国家之一。大跨步向前的背后，是中国在医疗质量水平和医疗技术能力上的双提升，而汇集多家顶级医院的浙江省，就是“双提升”的一个典范。



（三）网络媒体报道广泛持续，网友普遍点赞。

人民日报公众号以“对不起，谢谢你！”为题，转发报道网民在互联网上分享对比国内外就诊经历的典型案例，揭示“国外的月亮未必比中国圆”，获得10万+的阅读量。搜狐网、新浪网、新京报、网易网等网络媒体大量转载报道，网友纷纷点赞。

本轮宣传主题鲜明、后劲十足，国家卫生健康委会同各地各单位加强策划沟通，不断完善信息披露和新闻发布机制，进一步加强新闻发布统筹规划，探索新闻发布内容“精细化”“分众化”传播，实现新闻发布“量”“质”同步提升，共同讲好身边的健康中国故事。

政策解读

让群众听得懂用得上

—— 黄山市政策解读经验和做法

安徽省黄山市辖三区（屯溪区、黄山区、徽州区）四县（歙县、休宁县、黟县、祁门县），总面积9807平方公里，人口150万。是徽文化的重要发祥地；2018年全市生产总值增长7.5%左右，财政收入增长7.5%。居民人均储蓄存款余额5.3万元，位居全省第一。

政策解读



创意政策解读



取得成果

据统计，2018年黄山市各地各部门共公开政策解读稿2万余件。



搭建政策超市平台，集中解读惠民惠企政策

黄山市政策超市专栏



政策超市特色

2	2015-08-10	《黄山市人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（黄政〔2015〕35号）	社会办养老机构运营补助标准为每人每月200元，为失能失智老年人服务的，按照减轻、中、重度失能失智程度，运营补助标准分别上浮50%、100%、200%以上。	民营企业	运营补贴	市民政局 救灾救济科
---	------------	--	---	------	------	---------------



黄山圣天地颐养公馆负责人陶某说，“政策超市是我们企业掌握国家政策活字典，使我们第一时间了解到政府关于发展养老服务政策，就在今年1月份，我们通过政策超市了解了扶持政策，及时向市民政局申请养老机构运营补助，获得相应补助。”

点击量



受理电话咨询



办理在线留言



截至目前，政策超市点击量高达11万余次，共受理电话咨询1350余次，办理在线留言450余次。

加强政策解读员队伍，实行点对点答疑解惑

黄山市政策解读员专栏



政策解读实例



政策解读员答疑解惑实例

市财政局办公室负责人说，

“担任政策解读员后，我对政策解读文稿的审核明显关注许多，由过去的附带性审核到现在的实质性审核，政策解读稿的质量也有了很大的提升。担任解读员其实对我来说，这本身也是一次学习提升、政策培训的过程，我认为这项制度非常好。”

推进政策解读员不仅服务了公众，也促进政府自身建设。

黄山某部队退伍的士官吴某说：

“我在一次偶然的的机会，进入“政策超市”，在那里，我看到了政府针对退役士兵的一系列优惠政策，及时了解到政府对自主就业退役士兵就业创业的扶持政策，当时我就拨打了政策超市的电话咨询台，询问了优惠政策的办事流程和条件，并及时享受到创业政策”。

截至目前，

1万 余件

5300 余次

政策解读专题共发布各类政策解读稿1万余件，电话受理公众解答政策5300余次。

探索基层公开网格化，开展面对面政策宣传

公开网格化机制

为解决基层老年群体不会上网不懂上网，不断夯实基层政务公开工作方式，黄山市探索建立基层政务公开网格化管理工作机制。



基层公开网格化助力

基层公开
网格化助力

脱贫攻坚

乡村振兴

民生工程

围绕脱贫攻坚、

乡村振兴、民生工程等对一些专业性较强的政策，充分运用客观数据、生动实例等，向基层群众进行形象化宣传解读。

基层公开网格化实例



歙县金川村老人吕某，就是直接的受益者，在一次面对面政务公开宣传活动中



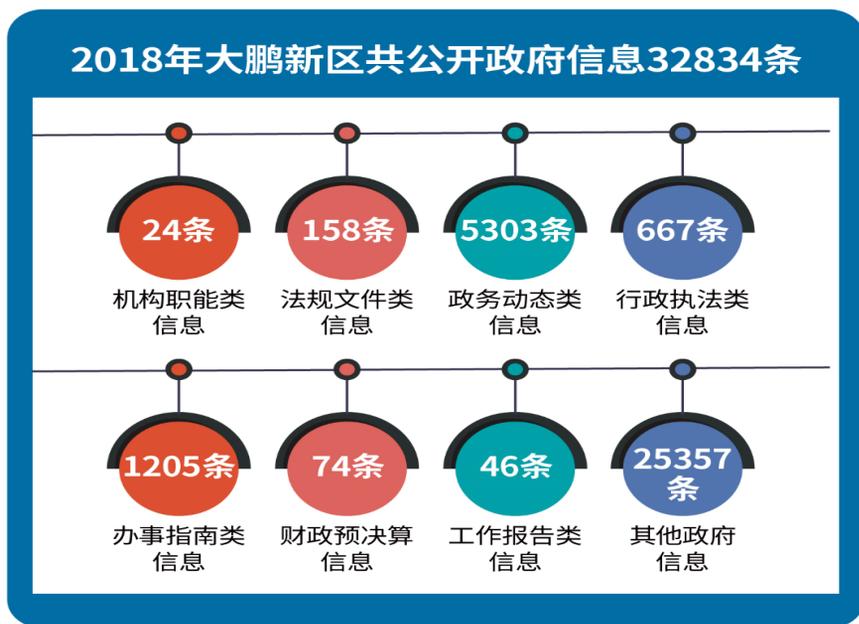
中，得知办理残疾证，可以根据残疾级别，国家发放残疾补助的政策。吕某老人当场咨询了办理流程，及时办了残疾证，每季度领取了残疾人生活补助和残疾人护理补贴。通过基层政务公开网格化，进一步加强了政策宣传解读，提升基层群众的幸福感和获得感。

找准政务公开“四个点”提升政务公开水平 打造政务服务“八个一”推进政务智能服务

深圳市大鹏新区

一、找准政务公开“四个点”提升政务公开水平

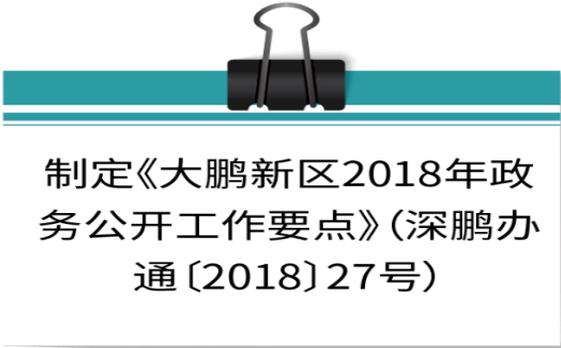
大鹏新区坚持“以公开为常态，不公开为例外”，遵循“全面、真实、及时、便民”的原则，以公开促落实，以公开促规范，以公开促服务，不断提升政务公开工作水平。



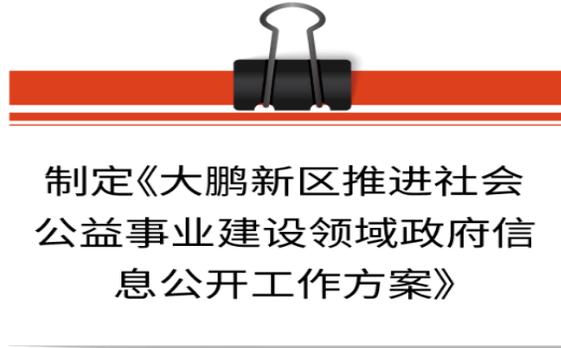
（一）找准“弱点”，夯实基础。

成立政务公开领导小组，编制印发《大鹏新区政府信息公开发布协调制度》《大鹏新区政府信息公开保密审查制度》《大鹏新区政府信息依申请公开操作指引》等文件，将政务公开实践成果上升为制度

规范。实现信息公开目录动态调整、定期审查，顶层化、制度化、规范化推进政务公开，做到要求明确，有章可循，落地实施。



制定《大鹏新区2018年政务公开工作要点》(深鹏办通〔2018〕27号)



制定《大鹏新区推进社会公益事业建设领域政府信息公开工作方案》

(二) 对症“重点”，推进公开。

强化大鹏新区政府在线政务公开第一平台作用，着力推进决策、执行、管理、服务和结果“五公开”，其中重大行政决策事项实现“决策目录-征求意见-征集结果-事项发布”公开工作闭环。推进财政预决算、重大建设项目批准实施、公共资源配置等领域政府信息公开贯彻落实，“重点领域信息公开”栏目覆盖审批改革、人才住房、旅游市场等17个子栏目，切实提升政府信息公开强度、准度、深度。

(三) 明确“节点”，规范发布。

规范政务动态、公共服务等信息发布流程及时限，严格落实保密审查，确保公开信息的准确性、时效性、安全性。政策文件与解读方案、解读材料按照同步组织、同步审签、同步部署“三同步”原则，以图文解读为基础，辅以视频访谈、图表图解、专家点评、网民参与等解读形式公开发布，切实提高政策可读性。2018年，通过政府在线发布信息13613条，政务微博发布信息2274条，政务微信发布信息7701条，组织在线访谈10次，政策解读稿件发布57篇。

大鹏新区主要通过政府网站、新闻发布会、政务微信微博以及报刊、广播、电视等方式公开政府信息。



（四）提升“亮点”，优化服务。

管好、用好、发挥好百度“城市名片”在提升政府信息公开、为民办事服务、与民互动交流方面的作用，运用“互联网+政务”技术，强化信息检索功能，在政府在线添加智能语音服务功能，实现全网“语音+文字”双向检索，提升信息检索便利性。搭建集中统一规范的数据开放平台，向社会开放教育科技、医疗卫生、社保就业、文化休闲等52个数据集，提供数据接口，有效汇聚数据资源，推动政务数据跨部门、跨层级、跨区域共享。

二、打造政务服务“八个一”推进政务智能服务

按照党中央国务院深化放管服改革精神，围绕深圳市委市政府提出“双一流”城市建设目标，以高质量美丽大鹏建设为指引，大鹏新区着力打造“八个一”政务服务，实现“一门、一窗、一网、一次”四个百分百，推出“一微信、一名片、一手册、一回执”“四个一”创新，全面提升新区政务服务水平，提升辖区企业群众政务服务体验度、满意度、获得感、幸福感。



（一）打造“八个一”模式

1. “一门集中” 100%。全力推进行政审批事项集中办理模式，按照审批事项“应进尽进”原则，包括市市场监督管理局大鹏分局在内的21单位761项业务全部进驻。同时，采取“外部引援”的方式，协调市燃气集团龙岗分公司、龙岗区公证处进驻，开设燃气、公证便民服务窗口，群众无需再往返龙岗办理相关业务。葵涌办事处行政服务大厅入驻公安户政业务，辖区居民可在大厅办理随迁、出生入户等55项户政业务。

2. “一窗办理” 100%。区、街、社三级全部实行“前台统一收件，后台分类审批，窗口统一出件”综合窗口运转模式。2018年下半年，新区行政服务大厅推行午间12点至2点不间断延时服务，三个办事处行政服务大厅实行“5+1”办公制度，周六不休，弹性上班，为辖区群众办事提供实实在在的便利。

3. “一网通办” 100%。新区主动融入广东省“一网通办”改革大格局，新区、办事处、社区三级窗口全面启用市一窗管理系统，全面登陆广东省政务服务网，565个政务服务事项100%进驻广东省政

务服务网，除涉密和婚登等明确不宜网办事项外，其余554个事项100%实现网上申办。

4. “一次跑动” 100%。通过优化流程、压缩层级、精简材料、信息共享、政务速递等方式，实现589个政务服务事项在符合法定受理条件、申报材料齐全的基础上100%一次办结，承诺时限全部压缩至法定时限50%以下，117个行政许可事项实现即办，大幅度减少申请人等待时间。113个事项实现“不见面审批”，业务全流程网上办理，不用跑窗口、材料网上交、证件快递达，真正让数据多跑路、群众少跑腿。

5.打造“一微信”。创新网上政务服务模式，整合新区新媒体平台资源，深挖新区移动端政务服务潜能，在新区官方公众号“爱大鹏”首屏上线“网上办事”栏目，实现微信在线预约、排队、叫号、取号、查询等功能，打造大鹏新区24小时“不打烊”在线政务服务平台，实现掌上办事覆盖率超50%（新区常住人口不足20万，“爱大鹏”粉丝10万多人）。

6.亮出“一名片”。为推动“互联网+政务服务”改革，推进“互联网+群众路线”实践，在依托大鹏新区百度“城市名片”，开通“走进大鹏、政务动态、便民信息、招商引资、网上办事”等栏目，无缝链接广东省政务服务网，点击政务服务即可实现在线咨询、网上办事、查询进度、投诉建议全流程操作，提升掌上政务服务水平。

7.提炼“一手册”。立足于新区国家级旅游业改革创新先行区定位，转变服务角度，围绕办事人需求，从单个事件切入，探索主题式服务新模式，在全市率先推出“酒店开办”、“民宿经营”、“食品经营”等主题式服务手册。紧紧围绕业务核心，明晰办事流程，编写重点提示，编制导览图，推动申报从“串联模式”向“并联模式”转变，提供法人身份证原件一次性核验服务，让业务办理更加简明易懂、

快捷高效。以酒店开办为例，办理时限可压缩近70%。百度“城市名片”与主题式服务做法被中国政府网列为“互联网+政务服务”优秀典型案例向全国推广。

8.出具“一回执”。为进一步抓实首办责任落实，改进窗口服务质量，杜绝推诿扯皮现象发生，推出续办业务服务。在申请人办理业务资料不齐或不符合规范时，窗口人员履行一次性告知义务，详细告知缺少的材料和需修改的内容，并出具续办业务回执，该窗口工作人员成为此笔业务首办责任人，全程跟进业务。办事人补正资料再到行政服务大厅办理业务时，不再需要取普通业务号排队办事，改取续办业务号，享有优先办事权利，无需排队，直接到首办责任人窗口继续办理上次未办完业务。2018年12月试行以来，共办理续办业务333单，均顺利高效办结。



用好“大鹏新区政府在线”网站、“爱大鹏”微信公众号、“大鹏发布”微博三个政务新媒体重要平台，同步推送最新文件和政策解读信息。

调整政府信息主动公开目录，新增“政策解读”、“重大项目”栏目。



“大鹏新区政府在线”实现全网“语音+文字”双向检索。

搭建大数据智能分析系统，多维度分析访客行为偏好，为优化政务公开与服务提供数据基础和科学依据。



(二)创新推进智能化政务服务

1.上线“城市名片”，优化政务服务。进一步深化“互联网+政务服务”改革，推进“互联网+群众路线”实践，新区于2018年5月

在全市率先上线百度“城市名片”，实现与群众间信息及服务的有效“链接”，进一步提升政府信息公开、为民办事服务、与民互动交流三大功能，提高政府政务服务能力。大鹏新区百度“城市名片”通过品牌专区、百科数说、信息流等矩阵的有效组合，集中、系统化传递政府信息。依托AI技术分发能力及“搜+推”双重形式，促进政务服务创新，提供基础便民服务，架起与民互动交流的网站连心桥。大鹏新区百度“城市名片”被中国政府网列为“互联网+政务服务”优秀典型案例向全国推广。

2.强化数据分析，提升智能服务。一是利用门户网站平台，搭建大数据智能分析系统，多维度分析访客搜索、在线咨询、参与智能问答等行为偏好，并对其进行流程式数据分析，通过数据划分用户群体，了解用户关注的政务信息、政务服务、潜在需求等数据信息，创新“互联网+政务服务”模式，为优化政务公开与服务提供数据基础和科学依据。建设“政策文件大数据分析”专栏，对国家、省、市、新区政策性文件及解读材料的传播访问渠道、分享地域、累计分享量等进行大数据统计分析，达到观察数据、对话数据的目的，进一步发现数据规律，让数据分析更智能、更有效。二是强化政务公开信息检索功能，在大鹏新区政府在线新增智能语音服务功能，实现网站全网“语音+文字”双向检索，创新服务方式，为普通人群提供优化服务、特殊人群提供便捷服务，提高访客体验度和满意度。

3.汇聚数据资源，搭建共享平台。根据国务院办公厅《关于印发2018年政务公开工作要点的通知》要求，推进政务公开平台建设，依托大鹏新区政府在线网站，搭建数据开放平台，以机器可读的数据格式，集中统一规范向社会开放数据集、提供数据接口、实现定期更新，开放涵盖教育科技、医疗卫生、社保就业、文化休闲等数据集共52个，有效汇聚数据资源，推动跨部门、跨层级数据共享不断优化。

以公开为抓手促进污染防治政策落地 ——以秸秆禁烧为切入口

临沂市兰陵县

习近平总书记在十九大报告中提出：要坚决打好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治的攻坚战。临沂市兰陵县作为传统农业大县，粮食种植面积常年保持在160万亩，每年秸秆禁烧压力巨大。为切实保护城乡生态环境，保障人民群众身体健康，兰陵县以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“绿水青山就是金山银山”的理念，以公开为抓手把秸秆禁烧政策落实，全面打响蓝天保卫战。公开小切口带来政策准发力，取得环保意识普及好效果。

一是丰富公开形式，增强不想烧的自觉。将秸秆禁烧相关政策、小知识制作成《秸秆禁烧告知书》、《小手拉大手》、《致农机手一封信》等不同形式，通过电视、互联网、村村响大喇叭、悬挂宣传横幅、宣传车，进行秸秆禁烧宣传和相关政策公开，多渠道、全方位开展夏季秸秆禁烧公开，使广大群众深深认识到秸秆焚烧的危害，进而将认识转化为不想烧的自觉。



二是结合现场公开指导，扎牢不能烧的“笼子”。建立县、镇、社区、村四级巡查机制和24小时专人值班制度，每个村居设置若干防火指挥部，社区包村干部、村干部每日在指挥部坐班，深入田间地头现场宣传和监督，确保全天候、全方位、无死角。同时，全力加强推进秸秆利用工作，工作人员现场监督的同时，公开宣讲秸秆回收利用政策，促进平原地区秸秆就地粉碎还田，山区秸秆集中送往收储。



三是公开执法信息，形成不敢烧的震慑。公开秸秆焚烧有奖举报电话，通过人民群众的监督，使秸秆焚烧行为无处遁形，宣传“对于露天焚烧秸秆的，对秸秆焚烧人治安拘留10天以上，罚款2000元”等法律规定，惩处秸秆焚烧行为，适时公布典型案例，以强化村民不敢烧的震慑。





截止目前，全县发放各类宣传材料20000余份，出动宣传车辆700余次，设置现场办公点300余处，发送相关短信10000余条，未发生一起大规模秸秆焚烧事件。

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