

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

· 11

总第 24 期

目录

03

北京市积极开展“政务

07

广东省中山市“花样”

17

深圳市光明区加大涉

23

黑龙江省齐齐哈尔市



“开放日”系列活动

解读重大政策 推动政策入“企心”得“民心”

企政务服务公开力度持续优化营商环境“软环境”

龙沙区以房屋征收补偿为抓手推动基层政务公开见实效

北京市积极开展 “政务开放日”系列活动

北京市结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，深入贯彻落实党中央、国务院关于全面推进政务公开工作的决策部署，不断增强政府公信力和执行力，10月22日至25日在全市集中组织开展以“初心·同行”为主题的涵盖市、区、街（乡）三级政府部门176个开放点的系列“政务开放日”活动。邀请人大代表、政协委员、市民代表等7200余人，走进行政机关，深入内部流程，体验政府工作，面对面沟通交流，同时有760余万人次网民“线上”体验，受到群众广泛欢迎，取得良好成效。



优化营商环境专题 (10月22日)

市级开放点
2个

银企对接服务
知识产权保护

区级开放点
45个

政务服务审批后台
不动产登记事务
.....



城市管理服务专题 (10月23日)

市级开放点
4个

垃圾分类 交通运行
城管执法 市民热线

区级开放点
41个

网格化管理服务
背街小巷整治
.....

北京政务开放日

BEIJING GOVERNMENT AFFAIRS OPEN DAY



科技创新专题 (10月24日)

市级开放点
2个

新型科研机构
新型装配式建筑

区级开放点
27个

高端制造产业基地
城市智能运行平台
.....



保障民生专题 (10月25日)

市级开放点
3个

红十字血液管理
儿童福利院
公积金管理

区级开放点
52个

社区养老服务
农产品监测
.....

主要做法



坚持“民意连接”和“民声回应”导向

专题开展公众需求调查，突出开放点的参与性、体验性、可看性；通过“首都之窗”门户网站公开征集报名，扩大社会覆盖面和群众参与度。



坚持“请市民看”和“听市民说”并重

各责任单位精心设置互动交流环节，直面群众关切，充分解疑释惑；汇总整理市民意见建议，推动合理化建议向管理服务措施转化。



坚持“统一标准”和“各具特色”兼顾

统一开放时间、内容、标准、流程，确保系列政务开放日的整体效果；充分展现各行业特点和工作特色，实现政务开放日风格统一、内容各异、丰富多彩、群众满意。



取得成效

政务开放连民心

用实际行动践行“初心使命”，是一次直接而生动的主题教育



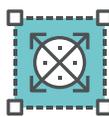
- 1 参加单位积极踊跃，从2018年的12个增加到176个。
- 2 有效回应了群众关心“政事”的普遍期待。
- 3 让群众近距离感受政府工作，拉近了政府与群众的距离。
- 4 坚持以人民为中心的发展思想、践行初心和使命的实际行动。

政务开放增透明

传递政府公平法治声音，是对北京优化营商环境政策举措的有力公开



首次设置“优化营商环境”专题
更有针对性地进行政策解读
提供更多的政务信息服务



搭建更直接的帮扶企业平台
更快捷地解决企业的困难问题
共同传递政府公开透明的形象和态度
营造公平透明法治的营商环境

政务开放促服务

探索建立“群众点菜、政府端菜”机制，是对政务服务能力的有效提升



- 1 广泛收集市民意见建议9300余条
“零距离”“面对面”真诚沟通互动
- 2 增进群众对政府工作的理解支持
- 3 促共识形成破解难题的社会合力
- 4 建立建议征集转化机制形成共治良好格局



社会反响

媒体报道

“北京三级政府部门的176个点首次同时对市民开放，让百姓与政府零距离，邀请市民走进机关、深入流程、体验互动、座谈交流，开放促共识、沟通赢理解。”



“北京政务开放日‘解密’行政审批后台，让市民零距离感受政府内部流程，让办事像‘网购’一样方便。”

“政务开放日让市民参与到社会治理中来，把公众建议转化为政府管理服务的具体措施，推动政府端菜向社会点菜的转变。”



市民评价

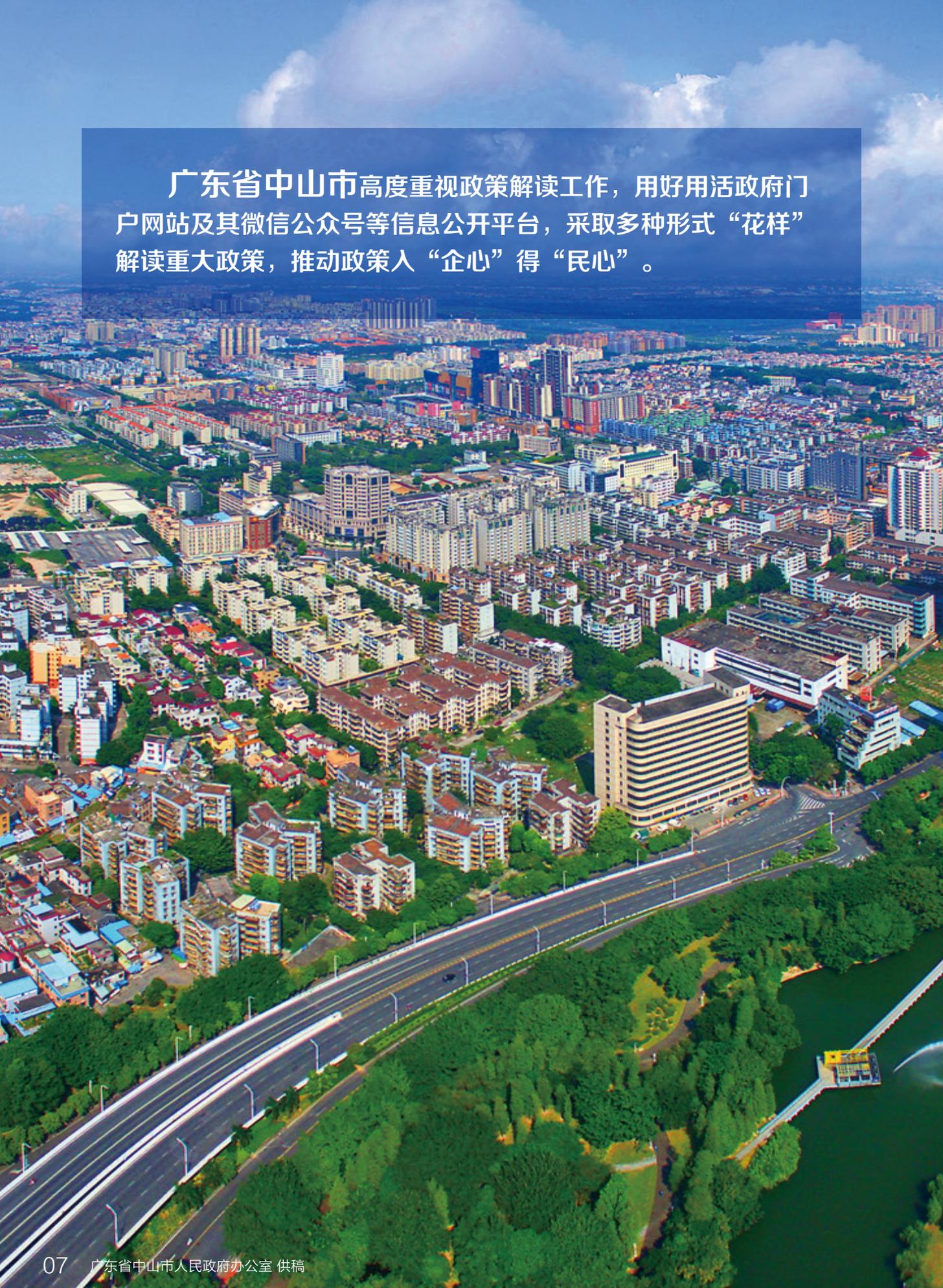
“今天我不仅看到了平时看不到的‘政府在做哪些工作’，更难得的是也看到了‘政府在怎样工作’，让我对政府服务充满期待。”



“政务开放日，开放的不仅是政务，还有勤政务实、公开透明的政府风采和优良作风。”

“通过政务开放日，才理解政府人员每天在做什么，为什么总加班，难事确实多，工作也真是辛苦。”





广东省中山市高度重视政策解读工作，用好用活政府门户网站及其微信公众号等信息公开平台，采取多种形式“花样”解读重大政策，推动政策入“企心”得“民心”。



广东省中山市“花样”解读重大政策 推动政策人“企心”得“民心”

1 花样解读，让政策“活”起来

（一）解读形式多样

鼓励部门多措并举，结合“互联网+”时代传播特点，采用文字、视频、动画、访谈、面对面宣讲、一对一辅导等形式，在政策发布后进行全方位、多角度解读。

花式解读

现场解读

政策宣讲会、政策进社区、政策进企业

媒体矩阵

新闻媒体、政务网站、政务新媒体

政策导航

打造一站式、24小时不下线的政策解读平台

（二）解读内容活泼

市政府门户网站微信公众号推出“政解中山”栏目和“正解君”卡通形象，栏目采用统一模板、统一宣传语、统一形象设计，“正解君”形象活泼、接地气，以拟人化的形式解读重大政策，有效提升解读效果。



（三）解读角度丰富

主推多角度、深度解读，尤其是针对重大经济民生政策，采用全文通解、名词解释、要亮点点解读、问答式解读等对政策进行剖析，帮助群众更好地理解政策。

中山市人民政府关于 深入推进旧厂房改造 促进高质量发展的 实施意见

为进一步拓展产业转型升级发展空间，推动新旧动能转换，保障经济高质量发展。近日，我市正式印发《中山市人民政府关于深入推进旧厂房改造促进高质量发展的实施意见》，释放诸多政策利好。接下来，正解君带您读懂用好“工改工”新政策。

强化政府主导统筹能力 鼓励整合开发用好土地

提升政府统筹服务能力

- 是鼓励属地政府提供多种统筹模式，包括政府统租统管、实行征收收储（购）、鼓励村企合作、推动产权人自改等措施。
- 是要求镇区做好改造期间工厂搬迁对接或周转

全文通解

让正解君来告诉你们吧
新政策跟2018年政策相比
有了下面这些调整和优化

点击蓝字查看新政策原文↓
政策发布 | 中山市人民政府关于深入推进旧厂房改造促进高质量发展的实施意见

变化一：市级统筹力度更大了

新政策要求强化规划统筹策划，通过综合施策，加快推动连片成片改造，新增了通过签订搬迁补偿协议方式实施归宗改造的方式。

在土地规划保障上，调整了2018年政策中“使用省周转规模”和“先承诺后审批”的做法，转而采用“镇区自行调剂”、“市级统筹安排”分类解决。

[想知道更多？快看新政策第（三）点吧](#)

新旧政策对比

动工开发

指已依法领取施工许可证；需挖深基坑的项目，基坑开挖完毕；使用桩基的项目，打入所有基础桩；其他项目，地基施工完成三分之一。

政府原因闲置土地

指因政府、政府有关部门行为造成动工开发延迟的土地。自然灾害等不可抗力原因造成动工开发延迟的土地，参照政府原因闲置土地进行处置。

自身原因闲置土地

指除政府、政府有关部门行为或自然灾害等不可抗力外，因自身原因导致闲置的土地。

无偿收回

自身原因导致闲置，且按照出让合同或者划拨决定书约定、规定的动工开发日期满2年未动工开发的，由自然资源主管部门报经市政府批准后，将无偿收回国有建设用地使用权。

名词解释

2 积极发声，主动回应社会关切

（一）履行好“第一解读人”职责

市政府领导带头，各部门负责人主动履行“第一解读人”职责，围绕企业群众关心的热点话题，如“三旧改造”、外商投资、旧楼加装电梯等话题及时解读新出台的政策，及时回应市民关切。

2018年2月，市政府主要领导带头解读生态环境保护及民生保障等方面规定，当天视频点击量超过11万次。

今年6月21日起，我市《关于加强电动自行车管理的通告》正式实施，影响超过110万中山市民，随后，市交警支队在《热点面对面》栏目上现场解读政策，并与市民在线交流，取得良好宣传效果。



对话主题：打造绿色生态家园 努力增强群众获得感！

对话时间：2018-02-12

邀请嘉宾：中共中山市委副书记 市长焦兰生



对话主题：“智慧公安”让中山更安全更有序！

对话时间：2018-04-26

邀请嘉宾：副市长、市公安局局长郑泽晖、交警支队长王勇、情报中心主任叶永忠

	<p>对话主题：保障供水安全，让市民喝上安心水！</p> <p>对话时间：2019-07-11</p> <p>邀请嘉宾：郭建宏局长、黄晶科长、邱凯琼工程师</p>
	<p>对话主题：聚焦电动自行车管理，新国标的实施会使问题迎刃而解吗？</p> <p>对话时间：2019-07-04</p> <p>邀请嘉宾：黄新健支队长、法制科饶俊科长、车管所非机动车管理中队方小江队长</p>

（二）开辟“多元化”平台

在本地新闻媒体、全市政务网站及其新媒体开设政策解读相关专栏，方便群众获取解读信息。



3 一键导航，政策解读24小时不下线

为扩大政策覆盖面，提升政策抵达率，我市推出“惠企政策导航系统”。该系统可通过政府门户网站首页、政府微信公众号“政解”下拉菜单、中山市企业专属网页等方式进入并查询。



(一) 构建惠企政策解读“立方体”

实现对惠企政策做“原文版+摘要版+图解版”的立体解读，三个版本同步发送，可以满足企业各类使用需求。



原文版： 

完整呈现政策原文

摘要版： 

提炼出政策中含金量最高的内容，形成重点突出、简明扼要的政策摘要版。

图解版： 

利用时下流行的图解形式，制作图文并茂、生动鲜活的政策图解版。我市委托第三方调查发现，87.8%的受访企业认为图文并茂获取惠企政策信息、解读政策内容是很有必要的。



（二）推动“政策解读”与“政务服务”融合



快速搜索

企业可根据所属行业类型、企业类型快速检索出适合本企业的政策，也可通过创新发展、转型升级、企业减负、入学入户等政策类别进行检索。

主动推送

系统首先导入企业工商登记资料，如企业性质、企业规模、成立年限等信息，在此基础上进行智能匹配，自动筛选出与企业相匹配的惠企政策，随后以短信、微信等形式，将相关政策精准推送给企业法人或负责人。

流程透明

企业可以便捷地找到每项政策的申报条件、申报材料、申报程序，系统还为企业提供了申报材料样本，让申报流程更加清晰透明。

快速办理

对接各单位扶持资金申报系统，对于可线上申办的政策，企业可通过该系统直接跳转相关申办平台，实现“一站式”在线申办。对于暂时只能线下办理的，则告知企业办理地点、办理时间、联系电话等，让企业一目了然，快捷办理。

4 完善制度保障，建立政策解读考核机制

（一）完善解读机制

出台《关于做好政府规范性文件 and 重大政策解读工作的意见》，明确政策解读工作、流程、时间要求，实现常态化、依法依规、规范化解读目标。

（二）实施解读计划备案制度

每年制定实施全市《重大政策解读宣贯工作方案》，要求各单位做好政策解读计划，并报市府办备案，形成全市政策解读时间表，按时进行督查跟进，确保解读计划落到实处。

（三）建立政策解读考核机制

将政策解读工作情况纳入我市政府绩效管理共性指标考核范围，视情况对政策解读相关工作情况进行通报。



深圳市光明区聚焦破解企业投资生产经营中的“堵点”“痛点”问题，深入推进涉企决策和执行公开，全力打造“线上+线下”全天候涉企服务超市，持续优化营商环境“软环境”。





深圳市光明区加大涉企政务服务公开力度 持续优化营商环境“软环境”

一、“多措并举”加大涉企政务服务公开力度

① 加大一站式政务服务公开力度

光明区深入贯彻放管服改革精神，围绕优化营商环境的工作目标，努力提升“一门式一站式”政务服务模式公开力度。

整合涉及企业政务服务的**21个部门**进驻到区行政服务大厅

公开行政审批事项和政务服务事项**655项**

设置服务窗口**29个**，引进第三方及配套服务机构**9个**

建立区、街道、社区“三级联动”政务服务大厅（服务站）**38个**
重点园区政务服务专业分厅**1个**

公开企业申请岗前培训补贴、申请举办人才交流会、社会投资项目核准管理等**84项**与企业密切相关的服务事项，不见面审批事项**105项**、个体工商户注册等“秒批”事项**12项**，推动实现政务服务事项“马上办、一次办”

推进
“一门一网”
建设

率先实现区大厅
政务事项
“一窗式”服务

形成了
“窗口综合受理、后台分类审批、
统一窗口出件”（区、街道、社区）
三级一体化服务新模式
努力打造高效、便民、利民服务平台



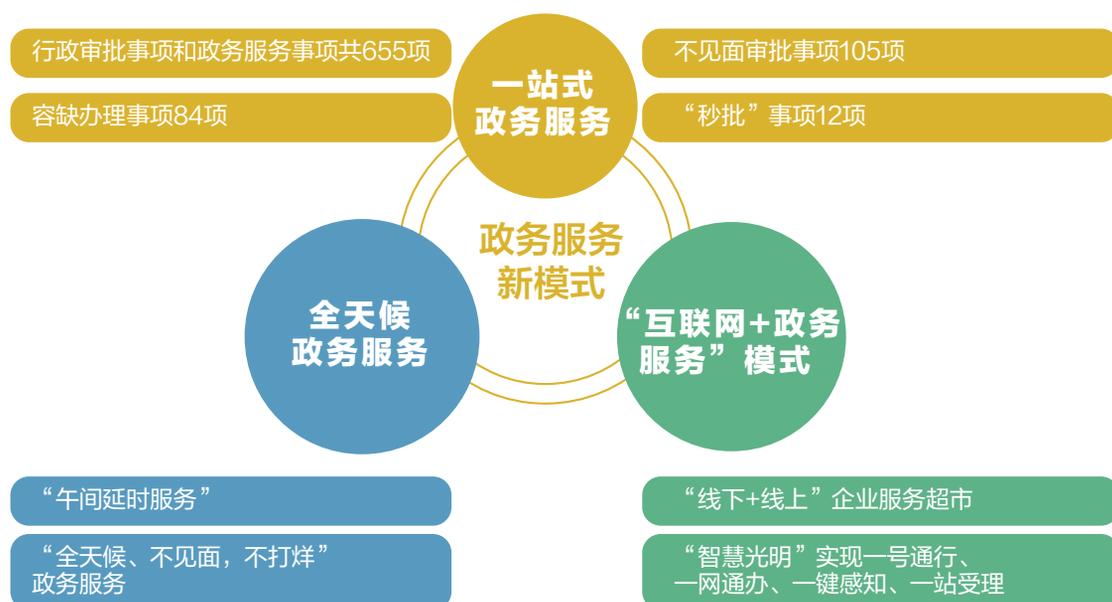
② 推动全天候政务服务公开

光明区行政服务大厅坚持推行“午间延时服务”，在重点工业园区布局配备24小时综合政务服务自助终端，为企业和员工提供“**全天候、不见面，不打烊**”政务服务。通过政府网站、“i深圳”APP光明子门户等新媒体，发布全天候政务服务信息，同时在光明区行政服务大厅、各街道行政服务大厅以及社区党群服务中心等开展广泛宣传，发放宣传资料10000余份，加大宣传力度。



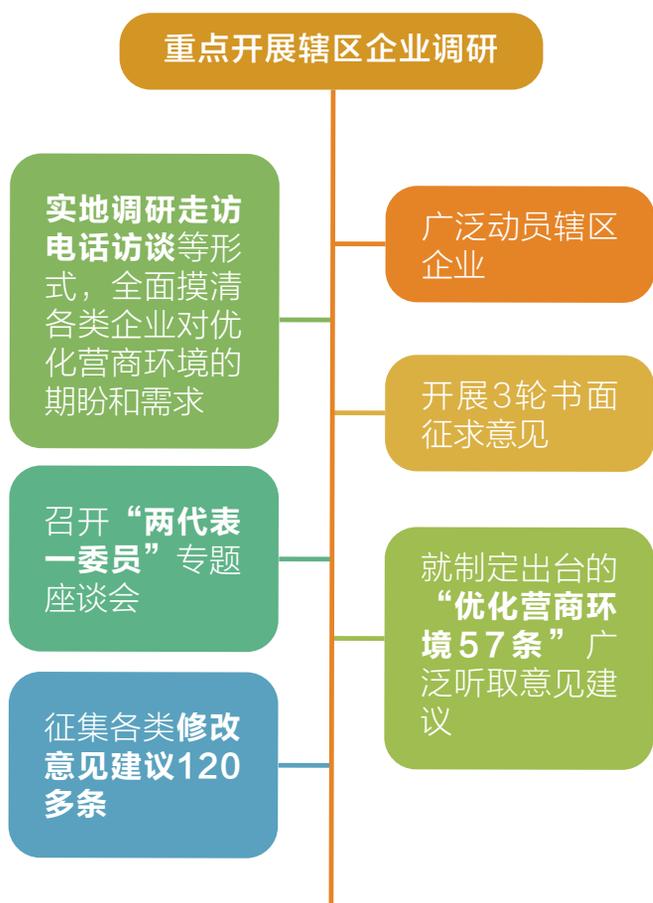
③ 推动“互联网+政务服务”新模式公开

基于“一门式一站式”的政务服务理念，引进“互联网+”技术，积极打造“线下+线上”企业服务超市，积极推广“互联网+政务服务”新模式。一是向企业发放“互联网+政务服务”平台使用手册近1000份。二是在组织重点企业代表人员开展的培训活动。三是在行政服务大厅宣传栏、电子显示屏台牌等进行标语、海报宣传，并向办理人员发放使用手册。



二、“多方参与”实现涉企政务公开“双向互动”

在加大涉企政务公开力度的同时，积极通过调研等方式征求企业的意见建议，提升企业对涉企政务服务政策的“参与度”，着力实现政府服务公开的“双向互动”。



重点开展辖区企业调研，通过实地调研走访、电话访谈等形式，全面摸清各类企业对优化营商环境的期盼和需求，广泛动员辖区企业积极参与优化营商环境政策的制定，在全区范围内开展3轮书面征求意见，并召开“两代表一委员”（即“党代表”、“人大代表”、“政协委员”）专题座谈会，就制定出台的“优化营商环境57条”广泛听取辖区民营企业、国有企业等单位代表、委员的意见建议，征集各类修改意见建议120多条。

三、“多送一程”跟踪推动涉企政务服务落地

围绕推出更多深化“放管服”改革举措，围绕进一步打通服务企业“最后一公里”，提升企业服务质量和效率，聚焦企业开办、运营、注销等开展全过程跟踪服务，重点推出6项精准服务举措，提升开办企业效率。



聚焦解决企业产业用地用房需求，重点推出创新产业用地用房“多元供给”，试点推行“区域评估”模式，探索“标准地+承诺制”出让模式改革，聚焦优化解决企业水电气报装问题，重点推出优化企业用水电气服务，推进水电气网“多厅合一”，报装“零跑腿”，全面压缩办理时限，降低企业用电用气成本等6条措施，开展领导干部挂点服务企业走访活动，实现面对面、点对点、全过程、全覆盖的企业精准服务。



齐齐哈尔市·龙沙区位于美丽的嫩江畔，辽阔的松嫩平原上。龙沙一词最早见于《后汉书》——“坦步葱雪，咫尺龙沙”，常用于边塞之称。全区幅员面积188平方公里，是齐齐哈尔市经济、文化、商贸、金融、服务的核心聚居区。





黑龙江省齐齐哈尔市龙沙区以房屋征收补偿为抓手推动基层政务公开见实效

龙沙区将政务公开标准化与深化“放管服”改革、推进“互联网+政务服务”建设相结合，积极探索工作新思路、新方法，尤其在群众特别关心的房屋征收补偿工作取得了成效。



（一）公开促便民，切实优化政务服务

以被征收人签订协议为例，过去被征收人要先后跑4个部门去调取本人房产信息、残疾低保信息等，前后需要近5个工作日才能办结，现在已经优化成单位代办，被征收人只需提交一套材料、走一套流程，2个工作日即可办结，审批效率大幅提高。

优化前



优化后



为了进一步方便群众办事，实现服务方式零距离。被征收人可在政务公开网站上查阅办理各项证明的要件，将要件送达征收部门，工作人员统一为被征收人提供“代办”服务；选房工作结束后提供“只跑一次”便民服务，为确保被征收人当天办理入户手续，拿到新房钥匙，进户期间组织协调水、电、气等相关部门联合办公，开辟绿色通道，采取就近、集中、一站式服务的方式为被征收人办理入户手续；在发放补偿款过程中提供“零跑动”新速度服务，对于行动不便或因特殊情况不能亲自办理手续的特殊群体，提供上门服务，真正实现便民利民。累计服务家庭7300余户，将方便群众办事落到实处，增加群众获得感和幸福感。



（二）公开促透明，切实保障群众利益

打破原有征收补偿公开范围的固有局限，通过“屏、网、图、栏”四类平台，全面公开被征收户实时掌握补偿方案、签约进展、确权信息、补偿结果等信息。创新“4+10+7”的工作法。从“头”拓展至征收前公开调查登记等“4项内容”；征收“中”全面公开房屋征收法规和政府、相关规定等“10项内容”；向“后”延伸至回迁时公开自选房屋的排列顺序号等“7项内容”。



按照“应公开、尽公开”的原则，打破依申请公开和主动公开的边界，将老百姓最关心、最关注的依申请公开事项，转为主动公开事项，以方便老百姓查阅信息，监督和规范房屋征收工作。经回访，群众满意度较前期提升40%。



（三）公开促提效，切实加强工作效率

在门户网站上设置“基层政务公开标准化规范化试点”专栏，在征收补偿领域开设了综合管理、法规制度、服务指南3个主栏目，以及工作信息、征收信息、政策法规等9个子栏目。同时依托报纸公示、现场公示、增设宣传栏等方式，宣传政务公开的重要性。注重在载体建设，力求做到起点高、规格高，并且根据政务公开工作的实际需要，做到公开形式多样化。

以方便群众为出发点，不断拓宽公开渠道，让被征收人能够以多种方式获得有关房屋征收的最新信息。目前，新启动征收项目大多实现顺利签约，节省了人力物力，提高征收工作效率30%以上。



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