

政务公开工作交流

基层政务公开标准化规范化试点

经验做法专刊（一）



国务院办公厅

政府信息与政务公开办公室



目录

03

北京

07

北京

15

上海

19

上海

25

贵州

29

云南



市西城区：政府会议全程直播 万人关注决策公开

市海淀区：推进“一窗一网一次”持续优化营商环境

市浦东新区：深化政务公开构建“一网通办”服务体系

市金山区：标准+制度+科技 让涉农补贴精准公开

省贵阳市南明区：“智慧监管”实现监管过程全公开

省腾冲市：多渠道实现群众参与环境监督工作

政府会议全程直播 万人关注决策公开

北京市西城区

工作背景

2017年，国务院在《开展基层政务公开标准化规范化试点工作方案》中明确指出，“推进决策、执行、管理、服务、结果公开（以下统称“五公开”）是党的十八届四中全会部署的重要改革任务”。之后北京市政府办公厅下发的《关于进一步做好基层政务公开试点工作提升标准化规范化水平的通知》中也提出，“要在决策公开方面进一步创新发展，对涉及公众利益、需要社会广泛知晓的政府会议，要采取广播电视、网络和新媒体直播等形式向社会公开”。为此，西城区在深化会议开放方面再迈新步伐，经请示区领导、区政务公开领导小组会审议，经区政府办与区委宣传部反复研商，于2018年6月21日对第47次区政府常务会进行了首场网络视频直播。

发展脉络

关于政府常务会议直播，西城区已有3年微博文字直播的工作经验。在2014年2月，制定了《西城区人民政府常务会议微博直播工作管理办法》，将每次常务会议进行适时微博文字直播。每次会议前一天，通过西城官方微博，向社会发布预告当次政府常务会的议题。2014年2月，第78次区政府常务会议，西城区首次“敞开大门”，全程进行了文字微博直播，网友在“听会”的同时可随时提问，会场工作人员即时答复。随后，西城区将区人大代表、区政协委员及居民代表列席区政府常务会议的做法实现常态化，凡涉及重大决策和民生

等方面的议题，都要邀请人大代表、政协委员及居民代表列席会议。截止目前，西城区已进行72场常务会微博文字直播，通过3年常务会微博文字直播经验的积累，西城区于2018年6月21日，首次将政府常务会进行网络视频直播。

工作措施

建立“三项”机制，强化直播工作组织保障。

一是组织协调机制。西城区政府常务会议首场网络视频直播顺利开展，得益于区领导的高位统筹。此项工作从筹备到直播，历时3个月，区委、区政府领导先后两次召开协调会，讨论《直播工作方案》，提出议题建议，明确工作职责，先后确定了18个具体工作事项，有效保障了工作有力推进、有序开展。

二是定期通报机制。为了做好直播各项准备工作，方便区领导及各职责部门了解准备进展、推进筹备工作，定期编印《西城区政府常务会议首场网络视频直播筹备工作进展通报》，供领导及时批示，供直播议题部门、相关筹备职责部门参考。

三是协作运转机制。为确保首次网络视频直播在议题选择、会务组织、会场保障、网络通道、镜头采集等技术方面的协同配合，特设具体协调组（政府办公开办）、会务保障组（政府办会议科）、网络直播组（区委宣传部、区新闻中心）及网络技术支持组（区机要信息中心）。各工作组协同配合对现场直播流程反复进行核准，先后4次现场沟通网络直播技术衔接事宜，对试机中发现的问题及时总结，对机位摆放、镜头切换、信号传输进行详细沟通，确保了会议直播当天的画面效果。



关注“两个”环节，确保直播工作顺利完成

一是直播前期方案制定环节。先后制定了《西城区人民政府常务会议首场网络视频直播工作方案》、《政府常务会首场网络视频直播工作任务时间倒排表》、《区政府常务会首次网络视频直播和风险评估舆情应对方案》、《西城区政府常务会网络直播网络保障方案》等文件，有各项工作方案作保障，确保各部门在直播工作推进过程中，各司其职，细化分工，高效运转。

二是直播后期关注舆情回应环节。西城区提早做好会议视频直播的突发风险应对工作。直播前一天（6月20日），为了让居民、网友沟通便利，北京西城政务微博公布了相关议题，并预告具体的视频直播时间和直播平台，邀请居民和网友关注并参与讨论。会议直播当天及时关注网民反映，及时做出正式回应。

取得成效

常务会议首次网络视频直播，这种形式既是“五公开”内容纵深化的新要求；也是进一步提高区政府常务会议信息公开程度和水平的新尝试；更是加强对决策公开、增强决策透明度的新探索。西城区此次政府常务会议网络视频直播收到了良好的社会效应。

社会效应

据统计，常务会直播当天有1.8万人次在会议进行时，通过“北京西城”政务微博观看了会议的视频直播，转发及评论50余条，获得近150余名网友点赞。第一个议题完成时，直播观众即达8320人次。会议直播开始仅16分钟，就收到了第一条评论，网友表示：“政府开直播也算进步不小，政府议事工作透明了，决策应该会更严谨，百姓围观也更有看头。”评论也主要集中在“提升政务公开水平迈出了历史性的一步”、“公开、透明”等内容。

同时，西城区在开展政府本级会议开放的基础上，注重向基层延伸和拓展。已有民政、人力社保、卫计等民生部门及街道相继完成办公会开放，通过这种方式让公众更加了解政府，更愿意参与政府工作，实现共治共享。



推进“一窗一网一次”持续优化营商环境

北京市海淀区

随着北京市海淀区“放管服”改革的深入、以对标营商环境国际标准为契机，以创新服务模式和提升服务公开意识为手段，促进区域经济持续向好发展，海淀区全面提升企业开办便利度，并由区政务服务办牵头，积极协调相关委办局，在区政务服务中心综合窗口开展“一窗式”先行先试，在全市率先探索委托办理模式，为“一窗一网一次”探路。此先行先试工作提升了政务服务水平和服务效率，得到越来越多办事人的肯定，引领新时代“以人民为中心”的窗口服务新风尚，展露出新时代窗口的新面貌。

一、创新举措、优化服务，全面提升企业开办便利度

目前，在市工商局统筹下，海淀工商、税务、公安等部门打通后台数据壁垒，实现了企业开办事项“一窗受理、后台流转；一次申报，全程办结”；企业开办必备流程环节精简至3个；企业开办时间压缩至5天。登记注册业务全程电子化覆盖，企业足不出户即完成设立开办。推行自助打照服务，实现企业登记“即时办结、实时取照”。

（一）设立企业开办“一站式”服务专区，实现“一窗通办”

2018年3月26日，海淀区企业开办“一站式”服务专区全面展开受理工作，实现企业开办“只进一门，只对一窗”。通过“一窗受理、后台流转；一次申报，全程办结”的集成化工作模式，为海淀区新设企业提供“免预约、一站式、全办齐”的高效准入服务。办事群众只需在网上填报工商、刻章、税务等部门相关信息并提交申请，5

日内即可一并免费领取营业执照、公章和税务发票等企业开办必备材料，提供优质公共服务实现“准入又准营”。截至2018年7月25日，“一站式”专区共受理企业设立申请3094件次，发放营业执照1723份，发放公章2067套，国税报道562份，地税报道641份，发放税务发票2份。

（二）全面提升“互联网+工商登记”政务服务水平，优化群众办事体验

通过全面推广“e窗通”服务平台，海淀区实现内资有限公司设立网上登记“全覆盖”，目前网上办理业务量整体占比高达98%，充分体现出科技创新中心区的信息化优势和特点。

目前海淀区内资有限公司设立，全行业开展全程电子化登记模式，全部网上登记业务申请审批实现“隔日结”。2018年1-7月，共有16318家企业取得电子营业执照；扩大网上名称自主预查试点范围，试点行业由原科技、文化业进一步扩大至商务服务、体育业，使得“20分钟完成名称查重”的改革红利惠及更多市场主体，名称申请便利化程度得到进一步提升。2018年1-7月，通过自主预查系统累计通过23999个名称。

通过上述举措，海淀区新设立企业工商登记时间全面压缩至3个工作日以内，办事群众足不出户即可同时领取电子营业执照和免费快递的纸质营业执照，工商登记“零见面”、“零成本”的便捷体验深入人心。

（三）推行自助打照服务，实现“即办即取”

为进一步便利群众办事，海淀区以申请人体验为出发点，探索打破原有工商登记核准材料需要经过“流转、打印、流转、发放”等多个环节后才能发放营业执照的掣肘，开创申请人实时自主打印领取执照、工商人员后台流转存档的新模式，大大提升群众办事效率和体验，真正实现企业登记“即时办结、实时取照”。

营业执照自助打印领取系统于2018年5月17日正式上线，办事企业的申请人或者法定代表人持身份证原件，通过市工商局平台对接全国公民身份证数据库，审核通过后，经人像采集以及电子签名模块留存相关信息备查后，可自助打印企业营业执照。截至7月25日，累计为企业提供4519次自助打印取照服务。

（四）搭建服务平台，提供特色服务，助力企业投资兴业


为打造“办事效率最高、投资环境最优”的政务生态系统，海淀工商推出了“互联网+政务”的综合管理平台“海淀工商企航直通中心”。“海淀工商企航直通中心”通过微信小程序接入实时音视频技术，打通政府单位、企业、跨部门沟通办事的全流程，实现了双人视频实时沟通、多人视频会议、远程视频调解、远程学习培训、跨区域沟通协作、数据痕迹化记录等功能。此项创新将原本企业需要线下面对面由不同部门审核解决的事情搬到线上，通过实时视频通话，几分钟就能处理，极大提高了工作效率。

二、集约服务资源，打造C2B受理，B2B审批的“闪办”服务模式

针对海淀区某些委办局事项办理量小、季节性强等问题，区政务服务办推出了部分业务委托办理。此类业务涉及的委办局，无需专门派人入驻区政务服务中心，也无需单设窗口，而是将审批事项委托至综合窗口，区政务服务大厅和所涉及的委办局在网站醒目位置及其他一些方式进行委托办理事项的公开和公示，极大的方便了群众办事，有效地节约了上述委办局的人力，大大提高了窗口的利用率和政府的行政运行效率。

对办事人员而言，委托综合窗口真正实现了“只进一门，只到一窗，能办多家事”的功能。截至目前，委托综合窗口可办理海淀区民政局、财政局、安监局、史志办等10个委办局的82个服务事项。海淀区正在梳理下一批次委托事项，初步确定扩大到15个委办局168个服务事项，实现“一窗式”服务的再次升级，进一步提升群众办事体验。

（一）“互联网+”行政权力透明化，审批环节全线上运行委托综合窗口均按照“前台收件、后台审批、统一发证”的服务模式，将事项的受理与审批环节分离，统一在窗口前台完成委托事项的收件和受理，通过网络办理系统推送给相应部门完成审批，除收件和送达外，其它环节均通过网络办理。电子网络审批模式减少了人工流转，提高了办事效率，通过电子审批模式，初步实现了“让系统多运行，群众少跑路”的目标。



受审分离有效提升了行政审批的标准化规范化水平。委托至窗口的所有事项由相关委办局制作成事项操作标准，详细罗列事项办理依据、办理流程、所需材料等内容，并在区政务服务办及委办局官网进行公示，确保行政审批事项的透明化、公开化运行；委托综合窗口实现了委托事项的即时受理，并通过审批系统监督委办局的审批进展情况，受理事项即将超过法定办理时限时，系统就会自动向相关委办局发送提醒；审批系统在办理过程中以发

送短消息的形式实时向用户发送办理进度，事项受理成功、审批通过或者需要补正资料等，办事人都将在第一时间了解事项进展情况。

（二）公开服务标准，规范服务行为，引领窗口服务新风尚

委托综合窗口凭借公开服务标准，推动服务人员规范办事。专业的业务知识、亲切的办事态度让众多的服务对象印象深刻，成为名副其实的“温馨之窗”，引领海淀区窗口工作者转变服务理念和作风，不断提升群众办事体验，赋予窗口新面貌。

为管控业务风险，依据《行政许可法》等政策法规，结合综合窗口业务工作实践，海淀区拟制了《综合窗口业务操作规范》，对包括业务模式、岗位职责、业务流程、档案管理、印章证照管理以及特殊情况处理等内容进行了规范，并通过经常性学习和培训，不断提升委托综合窗口工作人员业务处理和服务能力，提升办事人更愉悦的办事体验。因服务质量突出，2018年海淀区委托综合窗口业务量上升明显，今年上半年的办理量已超过去年全年1293件的办件量。

三、“区、街、居”联动服务公开、创新同区通办模式

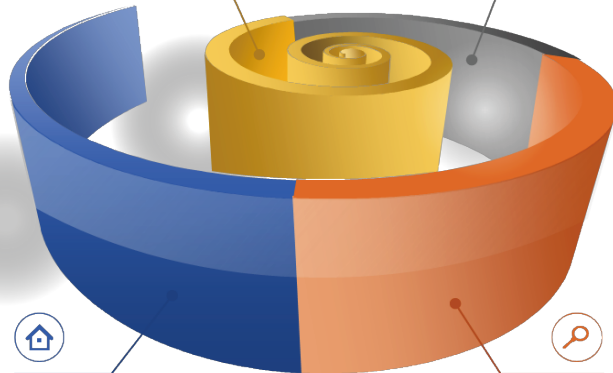
为坚持以人民为中心，努力提升政府工作能力，优化群众办事体验，海淀区针对公共服务和民生事项推出“同区通办、三级联动”改革创新改革，目前有22个事项在全区范围内可跨越户籍地申报和办理。通过在网站与社区（村）服务站公开三级单位的服务指南和要求，群众就近获取信息，在社区（村）服务站提出申请、提交材料并拍照上传，通过信息化系统流转至街镇及区委办局进行审核，审核结果反馈给社区（村）服务站，使事项办理在区、街镇、社区（村）三级联动。整个办理过程由数据平台实时监控，政务服务体系运行做到“看得见”，改变了“群众跑，纸质传”的传统办理模式，实现了民生事项就近受理、联动审批、高效办结的目标。2018年，海淀区充分应用大数据技术，将“材料复用”功能引入三级联动审批系统。通过将群众的基本信息和提交过的材料沉淀到系统数据库中，群众再次办理该事项时，只要材料如无变更，无需再重复提交，窗口办事人员也无需重复录入，极大提升了办事效率和群众的办事体验。此外，系统会自动短信提醒办事人办理进度，办结后会自动短信通知办事人去社区或街道领取结果，群众无需再跑腿或电话询问。

“同区通办、三级联动”工作模式目前已在海淀区全面推广，形成了特有的“区、街、居”三级政务服务体系。截至2018年6月30日，同区通办、三级联动系统办理业务事项82935件，办结77587件，通办事项办理近5000件。

短信、系统提醒
办理时限、进度、
结果、补交材料
等



审批材料信息化
网络流转

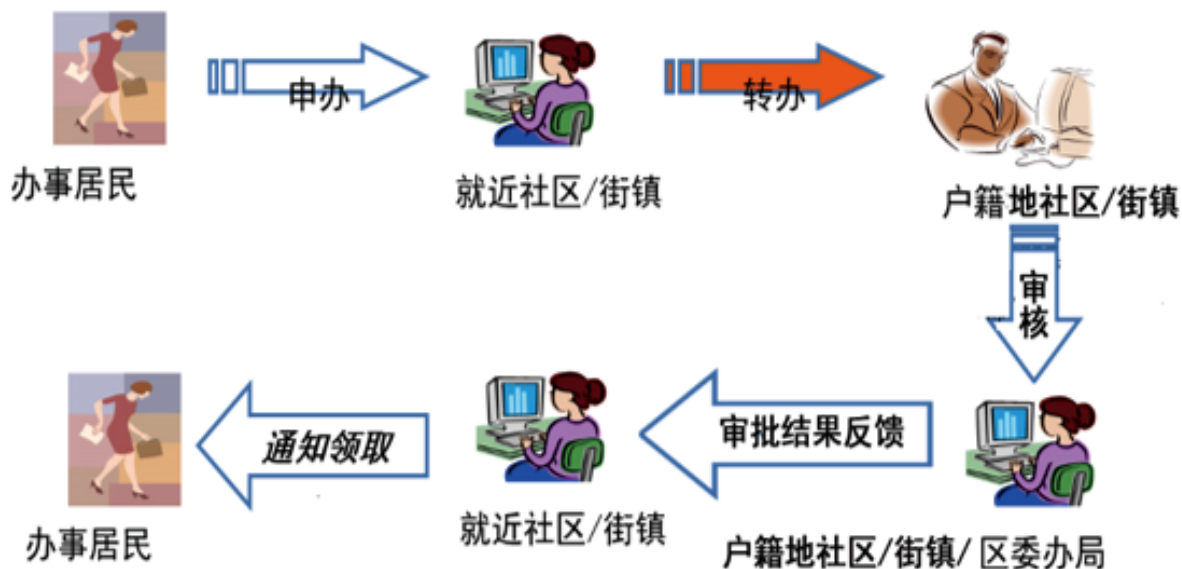


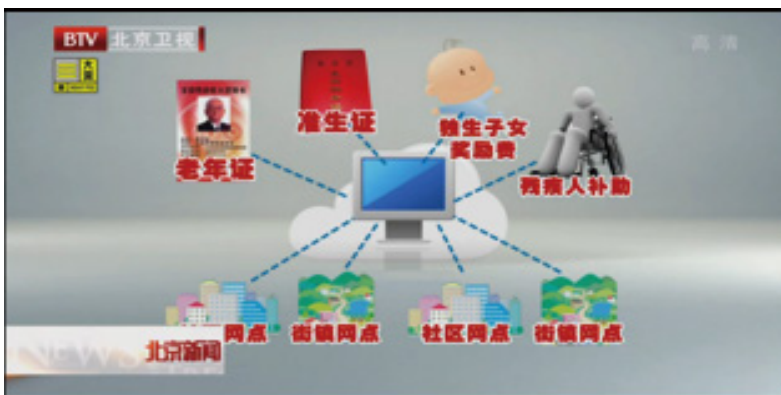
相关委办局电子
化审批



办事指南和过程
全程网上公开，
可网络查询进度、
结果

同区通办三级联动





深化政务公开 构建“一网通办”服务体系

上海市浦东新区

浦东新区坚持以群众和企业需求为导向，以进一步优化营商环境，提升群众和企业获得感为目标，以集中、主动公开行政权力、政务服务事项及办事指南为抓手，以市、区两级政务门户网站为主要平台，在全市率先构建政务服务“一网通办”体系。对面向群众和企业的所有线上线下服务事项，逐步做到一网受理、只跑一次、一次办成，逐步实现协同服务、网上办理事项全覆盖、全区网上政务服务统一入口和出口。浦东新区在2017年4月实现网上企业市场准入全覆盖的基础上，于2018年3月推出“一网通办”，实现327项网上涉企事项全覆盖，其中“全程网上办理，不见面审批”占52.9%，“窗口只跑一次”占47.1%。依托统一的数据共享交换平台，推进线上线下政务服务流程再造、数据共享、业务协同，形成融合一网受理、协同办理、综合管理为一体的政务服务体系，实现政务服务减环节、减证明、减时间、减跑动次数，真正做到从“群众跑腿”到“数据跑路”，提升群众和企业获得感。

一、系统梳理政务信息清单，推进政务数据标准化规范化，实现政务服务信息集中主动公开

以有用、好用为目标，全面梳理行政权力清单和政务服务事项。除涉及国家秘密或法律法规特别规定外，按照事项名称、办事材料、工作流程、数据流程等统一规范的要求，形成标准化规范化的办事事项、办事指南，并按照主题类别梳理形成政务服务事项清单。按照上海市统一部署，在浦东政务门户网站集中全面公开并动态调整政务服


务事项清单，未上网公布的事项不得设置审批要求，实现网上办理事项全覆盖、流程标准化。

二、建立“一号响应”总客服机制，有效开展诉求回应和政策解读，切实增强政民互动

通过建立健全“找茬”机制、“窗口无否决权”机制、帮办机制、主题套餐个性化服务机制和审批承诺时间动态优化机制等五项机制，以“12345”市民热线和“请您来找茬”机制为基础，建立面向市民和企业统一的政务咨询、投诉、建议平台，开展实时在线回复，切实加强对市民和企业的诉求回应和政策解读。通过拓展信息发布、回应、解读三位一体的政务公开新格局，实现政务公开与政务服务的深度融合，持续吸纳民智，做到“一号响应”群众、企业诉求，以公开促服务，以回应惠民生。

三、基础数据资源“一库共享”，实现政务信息集成利用

打造网上政务服务统一入口和出口，2018年实现区级327项企业办事事项网上全覆盖，并提供实体大厅、网页和移动端APP办事大厅等多渠道服务。按照集约化建设的原则，推动浦东新区政府门户网站和各部门网站规范整合。规范整合各政府部门便民服务公众号和移动端APP，完善身份认证、公共支付、物流配送等基础支撑功能。依托上海市电子证照库建设，全面梳理浦东新区区级系统的电子证照的清单与载体形式，完成区级系统电子证照的采集和上传功能，探索电子证照在综合窗口、部门审批中的场景应用，实现电子证照、

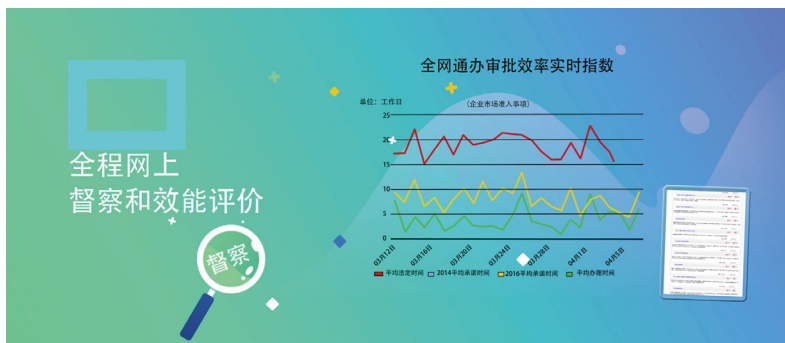


信息数据在政府内部互认共享，拓展用户中心的服务功能，让市民充分体验到电子证照的方便快捷。浦东新区“一库共享”电子证照库自2017年11月以来，已归集12个委办局的56种证照共37613张。2017年12月浦东新区企业服务中心综合窗口率先实现了房产信息的共享，目前已对13个部门70个事项共4907个办理件共享房产证明。“一网通办”将人工智能及大数据分析率先运用到政务服务的各个方面，切实提升人民群众的满意度和获得感。

四、优化“六个双”综合监管体系，助推“证照分离”改革

浦东新区自2017年以来，在所有行政主管部门推进“双告知、双反馈、双跟踪、双随机、双评估、双公示”政府综合监管机制创新。针对照后证前监管盲区，按照“谁审批谁监管；谁主管谁监管”的原则，及时告知企业所需办理的许可证，及时跟踪企业的办证情况，及时评估企业的信用等级和存在的监管风险，及时公开企业的行政许可和处罚信息有效提升了科学化监管手段，体现了政府现代化治理能力。其中，双告知推送告知信息11.8万条，并对浦东新区32万家市场主体完成公共信用试评价，初步建立企业信用档案。

截至2018年8月底，浦东通过“一网通办”办件总量达16万766件，实际办理时间比法定时限压缩了85%，在社区个人事务方面实现169项民生服务事项“全市通办”。借助政务服务信息集中主动公开、线上线下同步公开、行政许可与处罚“双公示”等公开举措，依托政府门户网站、政务新媒体等公开平台，进一步推动行政审批与服务标准化规范化，切实提升政府管理科学化、精细化、智能化水平。



标准 + 制度 + 科技 让涉农补贴精准公开

上海市金山区

“过去村民要想申报农业补贴或者了解发放情况，都要到村委会来当面咨询或查看村务公开栏，自从‘金山三农微信公众号’和‘市民云APP’开通涉农补贴查询功能以后，没有时间、地域的限制，现在查询起来可方便了。”上海市金山区张堰镇建农村水稻种植大户胡小弟边展示手机查询功能边说道。

近些年来，国家对农业的扶持力度越来越大，农业生产补贴的范围越来越广，但是由于信息不透明、不对称等因素影响，导致虚报冒领、挤占挪用等问题时有发生，严重损害了农民的合法权益，影响了政府的公信力。

针对涉农补贴过程中的种种问题，2017年5月份以来，金山区以国务院开展基层政务公开标准化规范化试点工作为契机，就如何科学合理、及时便捷、高效准确地公开涉农补贴各类信息进行了一系列的深入探索研究，逐步建立“五个一”的标准化信息公开模式，有效破解了涉农补贴信息高效公开难题。

“一杆标尺”——统一信息公开机制

农业补贴有几项？补贴标准是什么？怎么申请？如何查询？

一份《金山区涉农补贴信息公开事项清单》一目了然。经过三轮细致梳理，以2015—2017涉农补贴政策和数据为基准，参照全区实际实施情况，经过各相关业务科室之间反复探讨研究，最终确定涉农补贴信息公开试点工作主抓农业项目类和生产补贴类两大类，共计22个具体补贴事项，涵盖蔬菜、畜牧水产、农机、农经、林业、种植业

等条线。在此基础上,以百姓需求为导向,按照“公开为常态,不公开为例外”原则,围绕群众关注的热点,从补贴依据、补贴标准、申请对象、申请条件、办理流程、办理地点、公开要素、公开主体、公开时限、公开方式等10个关键要素编制完成《金山区涉农补贴信息公开事项清单》和《金山区涉农补贴公开事项标准化目录》。

制定《金山区涉农补贴信息公开实施办法(试行)》,于2018年5月1日正式施行,从职责分工、公开内容、公开渠道、公开流程、制度保障等方面,加强涉农补贴信息公开的制度化管理,并配合《涉农补贴信息查询指南》,促进补贴信息公开的操作流程逐步标准化、规范化。

“一根链条”——健全信息公开路径

围绕“决策、执行、管理、服务、结果”五公开,全面改版整合“金山农业网”涉农补贴信息公开专栏。按照全流程公开的思路,依照政策文件(决策)—申报流程(执行)—核查验收(管理)—监督反馈(服务)—发放明细(结果)的补贴路径,同时,实现了同一项补贴的所有信息相互关联,形成数据链、信息串,达到了信息的“打包公开”和“套餐读取”。此外推动信息发布、解读、回应有序衔接,丰富涉农补贴信息公开形式,降低农民获取信息的时间和人力成本,使得各类信息更加看得懂、易获取、能监督、好参与。



“一支队伍”——规范信息公开主体

建立以区农委纪委统一监管，政策法规科提供法律支撑，财务科督促资金拨付，业务科室主抓项目建设，各镇核查个人补贴，相关部门协同管理的“上下联动，左右协作”补贴监管体系。成立以农委牵头，各相关部门各层级联合的信息公开队伍，明确各类涉农补贴信息公开责任横向到边，纵向到底，实行区、镇、村三级联动公开，进一步推动政务公开与村务公开有机融合，促使信息公开贯穿涉农补贴全方位、全链条、全要素，围绕“五公开”实现信息公开无缝隙、无死角。并就每一项补贴制定完善的实施细则和资金管理办法，加强涉农补贴资金预算的执行分析、使用跟踪和程序化管理，严格把好资金立项关、支出关和使用关。

“一个平台”——汇集信息公开数据

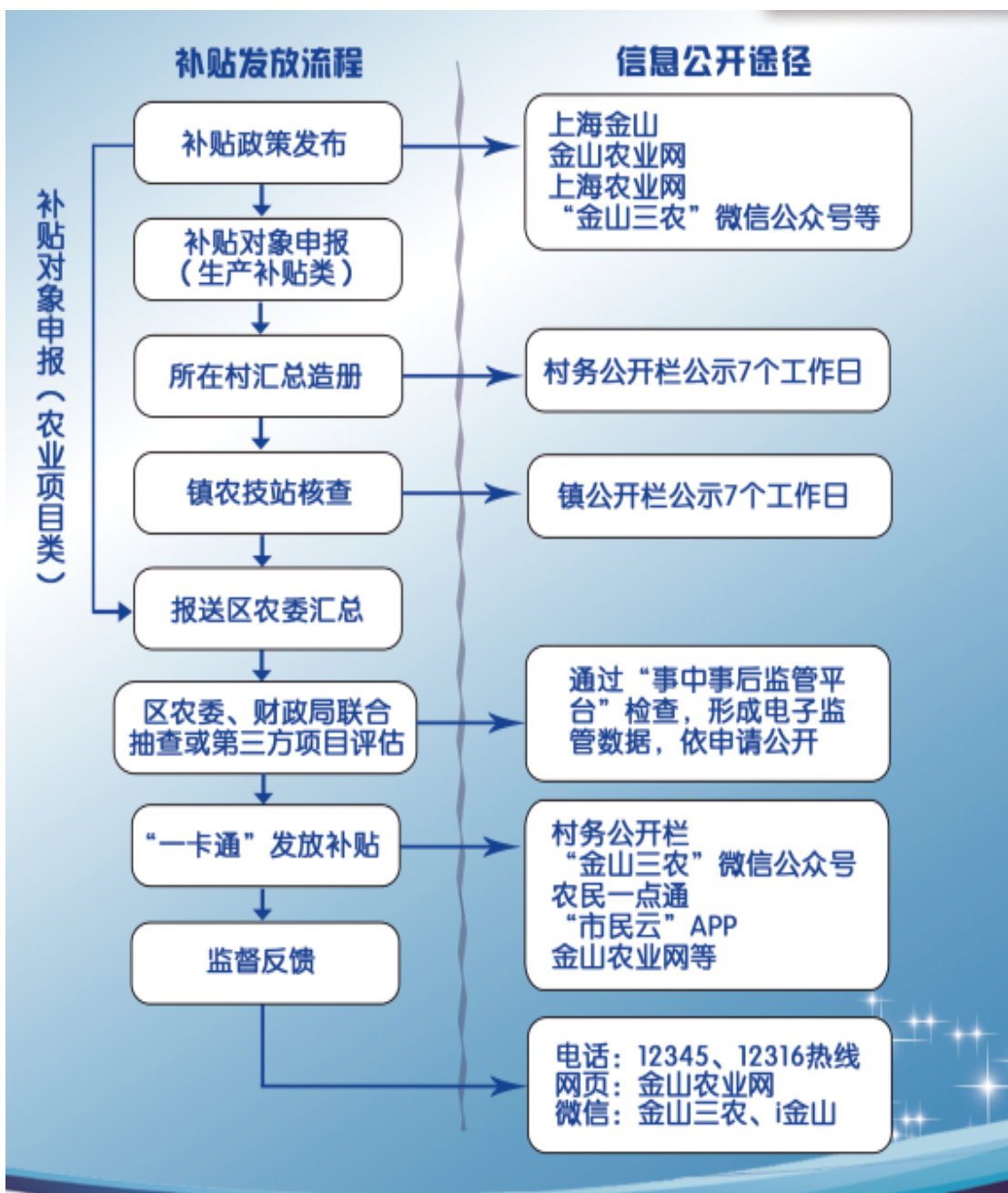
利用互联网、大数据等手段，探索实行“互联网+监管”新模式。依托“金山区农用地综合管理平台”，按照统一标准、规范程序、模块运作的方式，建立金山区涉农补贴信息数据库，汇集全区所有涉农补贴发放明细数据，作为信息公开的大数据支撑，利用信息技术实现对补贴信息的全流程管控，形成制度完善、数据精准、技术先进的涉农补贴信息精细化数字管理模式，建立起涉农补贴信息化机制。

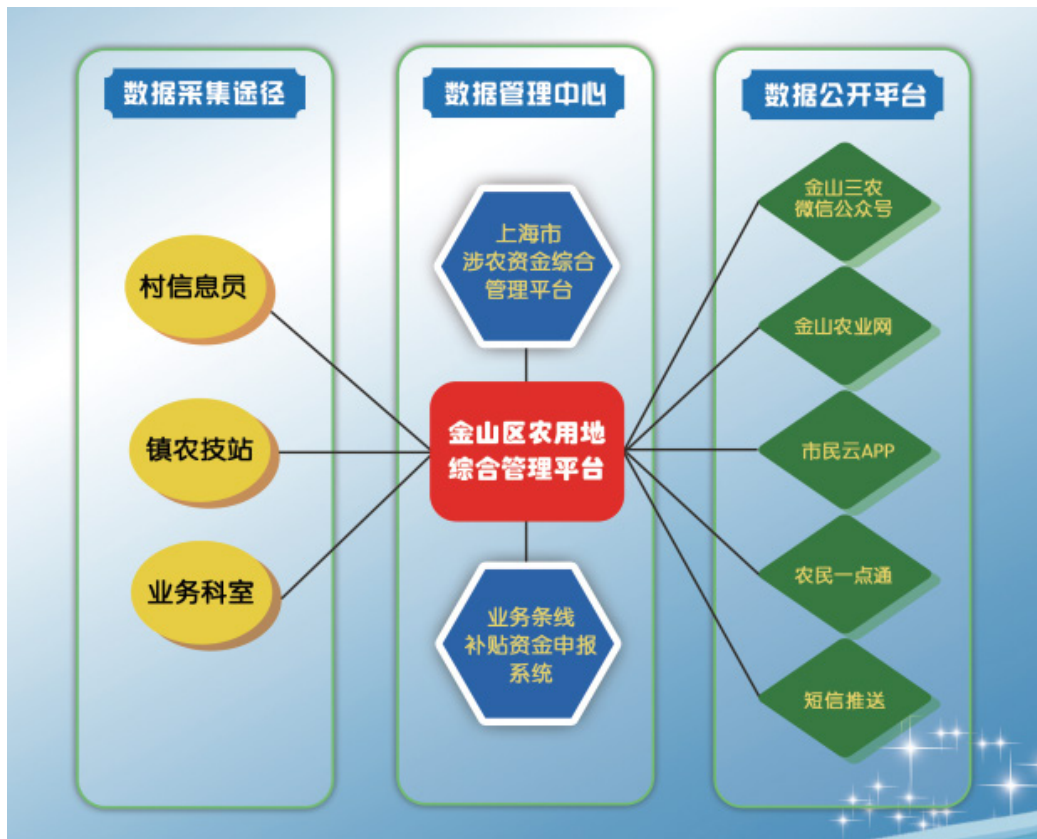
“一套应用”——架构信息公开网络

本着“共享、融合、变革”的互联网理念，积极探索新时代新形势下的新媒体公开渠道，依托“农民一点通”和12316“三农”服务热线等多个平台的基础，以作为上海一站式城市公共服务平台的“市民云”APP为载体，于2017年底完成“农业云”应用建设，打破原先只能定点提供涉农补贴信息查询服务的壁垒，实现涉农补贴信息的手机终端查询。

2018年4月底，“金山三农”微信公众号涉农补贴查询和惠农政策公开板块正式上线，突破以往农业补贴信息查询的地域、时间限制，能够随时、随地查询全区任一补贴项目、任一补贴层级、任一补贴对象的农业补贴发放情况。目前，通过“一网一微一端”应用，已对外公开约35万条涉农补贴明细数据，实现了“补贴信息精准到人”，有效提升农民获取信息、加强监督能力，打通涉农补贴信息公开的“最后一公里”。

通过“五个一”的标准化信息公开体系，用制度规范公开，用数据支撑公开，用科技创新公开，将各类“零星点点”公开的涉农补贴信息，变为“星罗棋布”的标准化、法治化、规范化、精细化信息公开机制，用正面清单的形式指导和约束村干部在农业补贴发放过程中行权履职，厘清管理边界，促使涉农补贴事事公开、时时公开，一切按照清单办事，一切按照流程公开，让干部更用心，让村民更放心，让社会更安心。





“智慧监管”实现监管过程全公开

贵州省贵阳市南明区

基层政府作为联系和服务群众的“桥头堡”，处在推动政策落地的“最后一公里”和反映社情民意的“最先一公里”。政府部门日常监管过程的合法合规性，历来是容易引起执法对象和群众诟病、争议较为集中的领域，也是基层政务公开的痛点和难点。贵阳市南明区在试点过程中，结合全市正在推进的大数据战略，通过建设“智慧监管”平台，将政府部门执法过程中产生的监管数据实时、同步公开，构建“全过程留痕”的动态政务公开和服务体系，推进权力运行全流程、政务服务全过程公开，有效规范了执法人员权力的行使。截至2019年2月底，该平台已汇集全区市场主体数据97455条，各类监管数据42287条，政务公开数据34763条，为实施相关领域的政务公开奠定了坚实的数据基础。

一、全过程公开让执法监管“阳光透明”

政府部门执法过程公开“以纸为主要载体”、“以公开事后静态文件为主”的公开方式，随着互联网、智能手机的日益普及和公民权利意识日益觉醒，已越来越不能满足社会公众的需求。为了让执法过程更加公开、公平、公正，贵阳市南明区2018年4月正式上线“南明智慧监管”系统。这一系统平台由市场主体、食品监管、餐饮监管、药械监管、微企管理、传销监管、学习培训、视频远程监管等20多个应用模块组成，将原来分散在工商、食药、质监等政府部门和企业、社会公众等各环节的数据集中采集、梳理，不仅实现了对市场监督管理数据的整合、分析、研判、决策、指挥，同时也为执法过程的公开奠定了坚实基础。

具体操作上，该平台采用GPS自动定位技术，首先将执法人员身份等信息固化。执法人员到企业后，通过扫描企业营业执照上的二维码，即可自动打开企业信息开始执法。执法过程中，执法人员现场检查结果、取证照片等，均同步上传监管系统，自动形成数据化监管档案，且形成的监管档案执法部门负责人和执法对象等均可通过智能手机端下载的APP同时进行查看，从而实现了监管工作的全程数据化、全程留痕迹、全程可追溯和全程可公开。

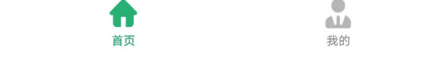
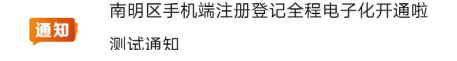
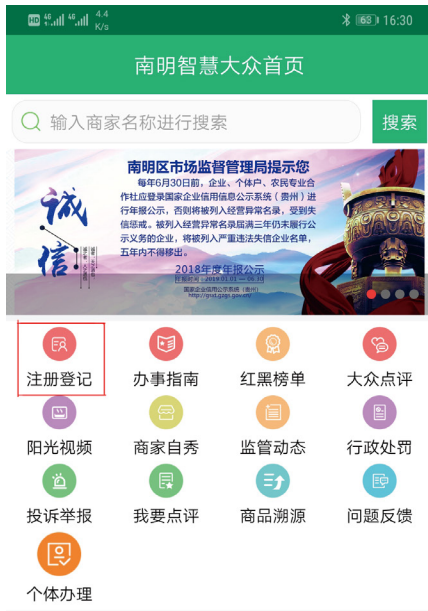
由于执法信息被系统自动固化后不可更改，这一平台还有效避免了人为操作的空间，防止了执法人员现场执法时权力的滥用。同时，该平台通过“派单式”任务安排功能模块，还能自动指导、提醒执法人员该去哪里执法、如何执法和怎么执法，减少了执法人员执法的随意性，避免重复执法、过度执法现象发生，提高执法的规范化水平和监管效率。

二、动员社会公众参与形成监管合力

贵阳“南明智慧监管”平台将行政执法部门的审核结果、监管过程、检查记录、相关资料录入系统，群众通过大众端APP，可实时查看南明区各类市场主体基础信息、政府部门日常工作动态、企业“红黑榜”、办事指南、行政处罚等信息，并可进行在线投诉，从而对政府部门工作进行有效监督。

同时，大众通过平台公开的这些数据，可直接通过查看餐饮单位“阳光厨房”的实时监控画面等，根据企业经营环境、卫生状况等，选择自己喜欢的消费场所，从而对企业进行监督，倒逼企业守法、规范经营，最终对政府部门和企业都实现了以公开促落实，以公开促规范、以公开促服务的目标。





多渠道实现群众参与环境监督工作

云南省腾冲市

自2017年启动实施政务公开试点工作以来，云南省腾冲市严格按照工作要求，以规范管理为基础，提升服务质量为目标，改进环境质量为核心，解决突出问题为重点，加大主动公开力度，有效推进环境保护决策、执行、管理、服务、结果五公开，总体工作取得一定成效。试点过程中，腾冲市积极探索推进公开平台建设，从如何更好地让群众参与环境监督、拓展群众对环境状况获取渠道方面开拓创新，现将具体创新工作情况汇报如下：

一、展示“天眼”，让群众参与环境监督的权利得以保障

腾冲市国土面积5845平方公里，辖区内有重点监控企业37家。按国家环境监察配比要求，应配备环境监察执法人员15名以上。长期以来，局环境监察执法人员仅有2-3名。为解决监管任务重、执法人员少的问题，腾冲市环保局探索创新，争取多方支持，投资200多万元建成云南省首个县级环境视频监控中心，搭建了环境监察“天眼”。建成初期，共33家企业50个排污口，8条主要河流断面接入中心。通过对重点企业排污口、重点河流断面实行全天24小时不间断视频监控，对企业违法排污行为起到“发现早、证据清、处置快”的作用，大大提高了环境监察执法效率，同时也对企业产生了有效威慑作用。截至目前，借助监控平台，有效处理企业违法排污行为20余件次。

启动基层政务公开标准化规范化试点工作以来，为更好地发挥群众对环境监督的知晓权和参考权，结合公开工作规范要求，主动创新，主动接受监督，将“视频监控平台”从室内监控室移至室外办公楼大厅，将“天眼”适时监测情况向群众展示，让办事群众近距离接触环境监管，让群众更深切、更直观地了解环保工作，能够积极参与环保监督。目前，结合腾冲市委、市政府生态环境综合整治部署，该视频监控后台正在进行整合，相关技术正在调试中。正式运行后，腾冲市环保局将明确科室人员加强管理，进一步发挥好该视频在环境政务公开工作中的效用，努力将此公开平台建成政府门户网站环境政务管理与公开的重要辅助公开渠道，进一步发挥出“天眼”作用。

二、依托“显示器”，让群众知悉环境状况的愿望得以满足

过去群众盼“温饱”，现在群众盼“环保”。随着党中央国务院对生态文明建设战略地强力推进和腾冲经济社会的发展，群众对优美生态环境质量的需求日益增强，对环境质量状况的关注愿望越来越强烈。但由于基层环境监测基础设施建设不到位，长期以来，群众对腾冲市区域环境质量状况没有直观认识和感受，更谈不上对监测数据指标的了解。为积极回应群众的这一迫切愿望，腾冲市环保局通过外出考察学习，积极借鉴外省经验，引进“噪声、扬尘”监测技术，建成治污减霾远程监测监控管理平台，在县城人流量较多的来凤山小广场、三桥广场青少年校外活动中心和西山坝政务服务中心3个区域，建设安装了3个“噪声、PM2.5、PM10及秸秆禁烧”监测点。监测点以视频数据形式，滚动显示环境空气质量指标PM2.5、PM10和噪声分贝指标的适时数据，既为环境监测站提供环境空气质量数据比


对参考，又能成为群众心目中的环境质量“显示器”，使群众能够直观的看到数据，直观的了解掌握和宣传我市环境质量状况，有利于推进生态旅游健康产业发展，使群众的知情愿望得到一定程度的满足。

前言


2017年5月，腾冲市被国务院确定为全国基层政务公开标准化规范化试点，成为全国100个、云南省6个试点县市区之一。腾冲围绕试点工作总体要求，结合基层实际，全面推进决策、执行、管理、服务和结果“五公开”，重点围绕税收管理、环境保护、食品药品监管三个方面的试点任务，坚持以百姓需求为导向，以群众满意为根本，大胆探索，敢于创新，以点带面，向乡镇进行延伸拓展，全面规范乡镇政务公开，大幅提升服务群众水平。

为群众办事生活增便利，市人民政府办公室收集整理各乡镇、重要为民服务部门微信公众号、政务公开二维码，编制了《腾冲政务公开一码通》。扫描“阳光政务”查询政府部门审批服务事项；扫描“便民服务”轻松实现掌上办事；扫描“魅力乡镇”查询乡镇服务管理事项。

腾冲概况





腾冲市人民政府网站
腾冲市政府信息公开及政民互动平台





腾冲新闻网
发布腾冲新闻资讯


阳光政务



腾冲市
0875-1181263



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



环保局
0875-1181288



农业局
0875-1181288



财政局
0875-1181288



文化局
0875-1181288



工业局
0875-1181288



旅游局
0875-1181288



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288



教育局
0875-1181289


卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288



教育局
0875-1181289



卫生局
0875-1181289



公安局
0875-1181288


便民服务



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。



腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。



腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。



腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。


腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。


腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。


腾冲政务服务大厅
了解政务服务，解决群众诉求，提供便民利民服务。


腾冲教育
了解教育资讯，解决教育问题，提供教育服务。


腾冲人社
获取社保信息，查询社保待遇，提供人社服务。

31



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