

# 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

02



总第40期

# 目录

03

税务总局运用新媒

13

云南省昆明市多举

23

安徽省宿州市打造

31

湖北省罗田县创新



体平台推动减税降费政策落地

措推进政务公开规范化

政务公开专区“样板间”

形式加强政策解读

16 综合服务  
请F0047号办理

15 减税降费  
请G0004号办理

## 税务总局运用新媒体平台 推动减税降费政策落地

税务总局按照党中央、国务院关于全面推进政务公开和“互联网+政务服务”的决策部署，紧紧围绕减税降费等中心工作，加强和规范税务网站新媒体建设管理，及时发布税费政策，开展多种形式解读宣传，强化互动交流，优化税费服务，推进减税降费政策落地生根。





# 一 规范化管理 打造网站新媒体政策宣传解读平台

## 01 建章立制 谋好规范管理“一盘棋”

严格对标《政府网站发展指引》，编制落实税务网站建设管理规范，税务系统网站规范化标准化水平得到整体提升。



## 02 分类分级 画好协同发展“同心圆”

统筹构建以税务总局为龙头、省税务局为主体、市县税务局为补充，上下联动、交互传播，整体协同、响应迅速的税务新媒体矩阵。



# 一 多元化发布 及时送达税费优惠政策

## 01 一网直达 政策速递屏幕指尖

认真贯彻落实政务公开工作要求，建立健全政策文件审核发布机制，第一时间将税费优惠政策速递到屏幕和指尖。



## 02 集中声势 新闻发布会重磅发声

2020年，税务总局参加国务院新闻办、国务院联防联控机制发布会，组织召开新闻发布会等共13次，由税务总局领导和有关司局负责人向社会集中发布最新减税降费政策及落实情况，接受央视等主流媒体采访，积极回应公众热点关切。



国新办新闻发布会



税务总局新闻发布会

### 03 契合需求 打造方便易用的税费政策库

在中国政府网推出“疫情防控税费优惠政策库”小程序，实现税费政策“一键即查”。



# 全景式解读 精准开展政策辅导

## 01 税费政策及解读 “三同步”

严格落实税费政策文件与解读稿、新闻稿同步起草、同步审核、同步发布的“三同步”要求，增强政策解读的主动性、针对性和时效性。



**发布前：**政策吹风解读、预期引导

**公布时：**解读材料同步发布

**执行中：**分段、多次、持续开展解读

## 02 税务讲堂 系统化解读

推出“税务讲堂”系列课程，由业务司局负责人通过视频形式在税务网站和新媒体平台详细解读新出台的税费优惠政策。



### 03 创新形式 多元化解读

突出创新与融合，策划制作一批主题突出、创意新颖的新媒体作品，打造“秒懂税费政策”“税问我答”“办税便利贴”等短视频系列品牌，发布短视频305期，累计播放量达5000万次。



### 04 热点问答 靶向辅导

为了使政策解读更“解渴”、办税辅导更实用，广泛收集公众关注的热点问题，整理汇编成系列热点问答并广泛推送。



## 四 交互式沟通 畅通公众交流渠道

### 01 在线访谈 权威答复“零距离”

税务总局网站定期举办在线访谈活动，由税务总局领导和业务司局负责人开展税费政策解读，为纳税人缴费人答疑解惑。



### 02 税务直播 实时互动“带干货”

部分基层税务干部走进直播间，借助短视频平台开展税费政策、办税缴费流程等视频直播辅导。



### 03 智能咨询 在线专业“秒回复”

聚焦纳税人缴费人的关注点和需求点，实现税务总局网站、微信公众号与12366纳税服务平台功能对接，提供智能问答等人机交互服务，**1598万**人次通过平台获取政策解读和咨询服务。



## 五 一体化整合 优化“非接触式”服务

### 01 用户导向 建立足不出户办税“一张网”

建设规范统一的电子税务局，做到线上线下融合、前台后台贯通，“非接触式”逐渐成为办税缴费的“新常态”。



214↑

全国范围内214个税费事项实现了“非接触式”办理

203↑

其中203个可以全程网上办

90%

企业90%以上的涉税业务实现网上办理

## 02 拓展渠道 开设如影随形服务“微门户”

积极应用移动互联网技术，以税务网站为“根”，以微信、微博、移动客户端等微门户为“枝叶”，开发移动服务功能，拓展服务渠道，打造如影随形的移动信息和服务平台。



## 03 集成共享 搭建互联互通资源“云平台”

按照“互联网+政务服务”工作要求，初步建成全国统一的税费政策库、发票查询系统、纳税信用查询系统等税收服务资源库，发票查询使用量和纳税信用查询累计使用量已分别超过**14亿**次和**185万**次。





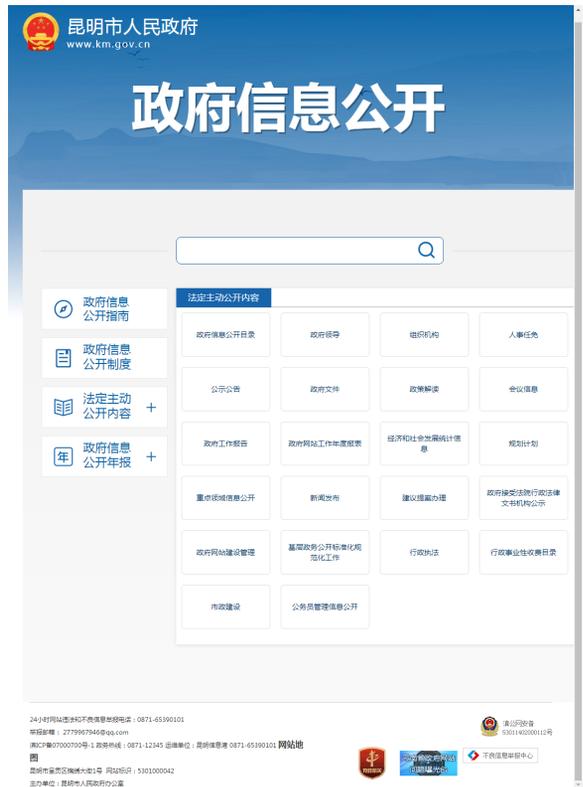
# 云南省昆明市多举措 推进政务公开规范化

**昆明市** 规范信息公开平台，强化主动公开；推进基层政务公开，提升政务服务；整合热线资源，及时回应关切；完善依申请公开，落实条例规定；加强平台建设，推动融合发展。



# 一 规范信息公开平台 强化主动公开

梳理了政府信息公开平台6级**211**个栏目，明确了栏目设置标准、规范，完成全市**58**家政府网站“政府信息公开”平台规范改版工作，确保法定主动公开事项落实到位。持续推进行政执法、财政资金、公共资源配置、重大项目建设等重点领域和关键环节的政府信息公开。根据立改废情况公开市政府规章和行政规范性文件清单，在市政府门户网站发布市政府规章**88**件、行政规范性文件**93**件。开设了“行政执法”栏目，公开行政执法职责、执法依据、执法程序、执法结果和监督方式等内容。机构改革后，对政府组成部门和直属事业单位职能职责、权力清单和责任清单进行更新发布。



开放2010年以来历史公报数据，推进政府公报电子化。



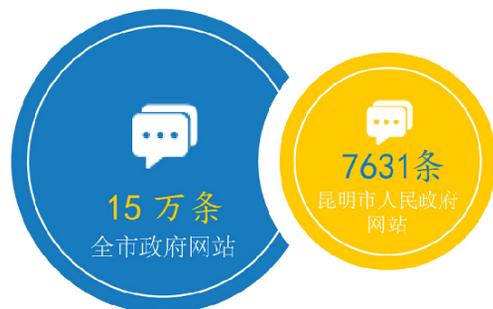
积极运用数据图表等进行多角度解读，发布解读**163**条。



每月组织召开一次昆明市人民政府例行新闻发布会。市政府门户网站开设“两会”、“六稳”“六保”专题，及时发布动态信息、重要政策、政策解读。

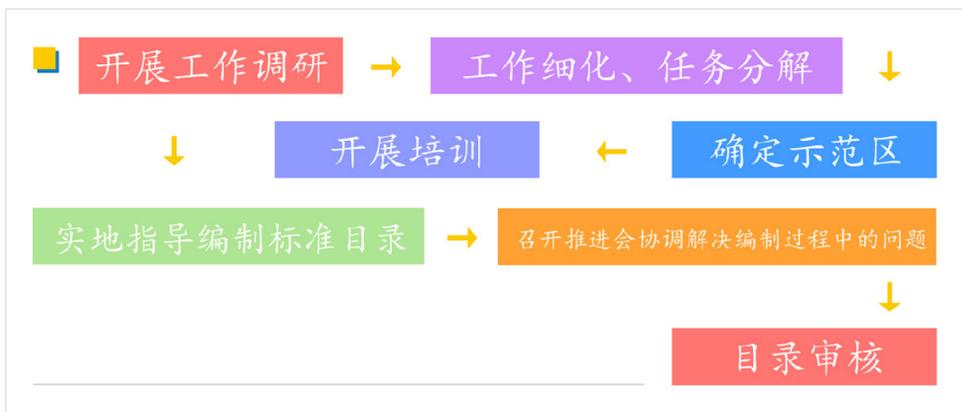


2020年，全市政府网站发布信息**15万**条，通过昆明市人民政府门户网站发布重要政府信息**7631**条。



# 推进基层政务公开 提升政务服务

按照国办关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作有关要求，全市**18**个县（市）区人民政府、开发（度假）园区管委会及**139**个乡镇（街道），在全省率先全面完成了本级政务公开事项标准目录编制，并在各级政府门户网站上进行集中发布。



西山区以“一指引两清单”为指导，结合本级政府权力清单和公共服务事项清单，逐级细化公开事项的“枝杈”，直至每一片信息的“叶子”，梳理出**141**个一级事项、**1051**个二级事项、公开内容及要素**5000**余项，基本厘清了试点领域政务公开事项脉络。



文件引领	
国务院办公厅关于全面推行基层政务公开标准化规范化工作的指导意见	2019-09-16



五华区积极探索创新模式，将政务公开与政务服务改革深度融合，作为全省首家实现“跨省通办”的县区，与重庆市九龙坡区等四省六地开展政务服务“跨省通办”结对共建。



呈贡区在政务服务大厅开设政务公开专区，公开政务公开制度、公开目录等，设置依申请公开专区，各办事区域均通过电子屏专项公开信息。

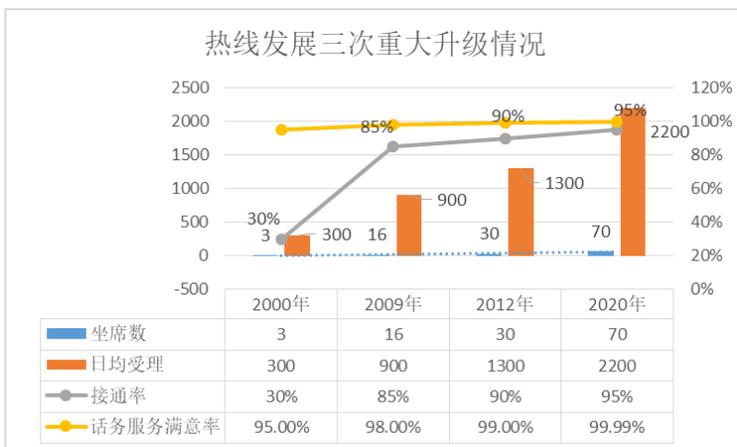


# 三

## 整合热线资源 及时回应关切

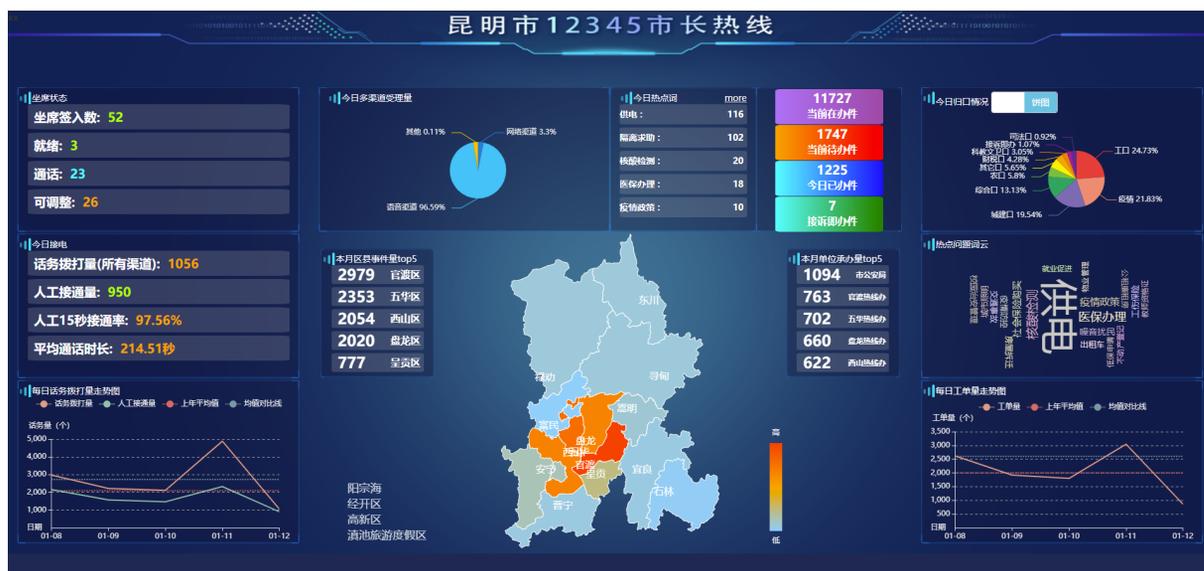
昆明市12345市长热线自2000年开通以来，通过三次重大升级，热线整合工作从单纯的号码整合，发展到了数据资源归集应用、热线工作标准化层面。

热线发展三次重大升级情况



### 一是一号响应，集约分散热线资源。

12345市长热线整合了全市所有对外承担政务咨询类的8位号码、4个条件成熟的5位短号。整合以来，12345市长热线的日均受理量增长了**83%**；接通率提升为15秒接通率**95%**以上，做到了群众拨打12345市长热线电话“一打即通”，极大地提升了受理效率和群众满意度。



**二是接诉即办，快速处置城市综合“急”问题。**将城市管理49项即办事项和水、电、气、交通、安全等13项公共服务类即办事项纳入“接诉即办”工作，承诺在2小时内响应，常规事项在1—3个工作日内处置完毕。

**三是数据归集，助力社情民意分析。**与市网格中心、各二级分中心平台实现了数据互联互通。同时，启动智能化数据分析预警研判工作，提升事件预测预警、“城市病”治理等能力。

**四是双响应，重回访，提升群众满意度。**热线平台加强对转办案件的跟踪回访工作，对群众诉求事项第一时间响应、反馈。2020年对5万余件案件进行回访，对1000余件案件进行重办、督办。依据对部分群众的抽样调查结果显示，群众对热线办理工作的满意度从原来的70%提升至90%。

## 四 完善依申请公开 落实条例规定

针对实践中政府信息公开申请各种情形，全面梳理总结信息公开答复类型，修订《昆明市政府信息依申请公开工作规程》，进一步提升全市依申请公开答复标准化规范化水平。建成覆盖全市65家单位的昆明市依申请公开系统，将受理入口统一到一个平台，同时通过对单位职能进行分类说明和模糊查询检索功能的创新，使申请人可以快速检索到受理单位，提升政府部门办事效率和公众满意度。依申请公开系统自2017年上线运行以来，累计收到政府信息公开申请747条，网上申请率达40%，已逐步由分散的纸质申请、邮箱申请等向全市统一的网上公开平台申请汇集。



请使用ie8以上版本浏览器! [2017-12-14]

### 注意事项

- 一、由于政府信息公开申请涉及到一定的流程，申请人在正式提交政府信息公开申请之前，请先到相关单位或部门的门户网站搜索已主动公开信息，检索不到的，再提交政府信息公开申请。
- 二、申请人在线提交申请时，原则上应依据申请内容按照归属地及管辖范围选择本市人民政府，或市政府相关职能部门提出申请。
- 三、根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第二十九条规定，政府信息公开申请应当包括下列内容：
  - (一) 申请人的姓名或者名称、身份证明、联系方式；
  - (二) 申请公开的政府信息的名称、文号或者便于行政机关查询的其他特征性描述；
  - (三) 申请公开的政府信息的形式要求，包括获取信息的方式、途径。

[云南省人民政府 >>](#)

**市政府各委办局、直属机构** -

市政府办公室	市发展改革委	市工业和信息化局	市教育体育局	市科学技术局	市民族宗教委
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
市公安局	市财政局	市民政局	市司法局	市人力资源和社会保障局	市自然资源规划局
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
市生态环境局	市住房城乡建设局	市交通运输局	市农业农村局	市林草局	市水务局
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
市商务局	市广电局	市卫生健康委	市审计局	市文化和旅游局	市市场监督管理局
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
市应急局	市统计局	市城市管理局	市滇池管理局	市外办	市国资委
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
市政府研究室	市金融办	市扶贫办	市人防办	市政务服务局	市防震减灾局
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
市供销社	市机关事务局	市住房公积金中心	市社科院	昆明市医疗保障局	昆明市投资促进局
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				
昆明市退役军人事务局	昆明市信访局				
依申请表 指南 职能	依申请表 指南 职能				

**各县(市)区、开发(度假)区** +

**垂直管理部门** +

## 五

加强平台建设  
推动融合发展

**一是统一网站基础设施平台，**推进集约化发展。自2008年以来，全市市级部门网站均整合建设在“中国昆明”政务站群平台上，通过统一政府网站域名使用规范、明确网站栏目功能、明确网站数据接口标准、推进政府网站关停整合、常态化开展政府网站普查，构建了完善的政府网站保障体系。依托昆明市政务云平台，实现基础设施联通，消除不同建设标准形成的信息孤岛问题；通过统一安全防护，保障政府网站平台安全、稳定、高效运行；实现新技术的快速部署，支撑政府网站IPv6升级改造等创新应用。

**二是突出特色打造县级融媒体，**推动平台融合发展。强力推进昆明市县级融媒体中心建设工作，各县区融媒体APP在实现全媒体新闻发布、政务服务、便民服务、党建服务等功能基础上，结合自身特点进行特色化开发，实现了“一县一策”。盘龙区“云融盘龙”App整合了区政府网站、网上政务服务大厅和一批具备线上服务功能的技术平台，创新“融媒吹哨、部门报到”机制，打造图片、视频引领的视觉化发布体系。经开区深度融合网站、“两微一端”、抖音等8大平台，构建“有线无线、大屏小屏、线上线下”全方位媒体融合网络。



昆明经开二维码



云融盘龙二维码

An aerial photograph of a city, likely Suzhou, China, showing a mix of modern high-rise buildings and older residential structures. A wide river flows through the city, bordered by lush green trees and parks. The sky is blue with some clouds. The text is overlaid on a semi-transparent dark blue rectangle.

# 安徽省宿州市 打造政务公开专区“样板间”

宿州市进一步拓宽政务公开渠道，在抓好线上政府信息公开同时，高标准建设线下政务公开专区“样板间”，打通政务公开“最后一公里”，助力利企便民服务“零距离”。



进一步拓宽政务公开渠道，增强政务公开工作实效，高质量推进基层政务公开标准化规范化工作，努力打通政务公开“最后一公里”。

## 制定指导方案， 明确政务公开专区建设要求

2020年9月，宿州市人民政府办公室制定印发了《宿州市政务公开专区建设指导方案》，明确了政务公开专区建设目标、建设标准、功能设置和保障措施。



宿州市政务服务大厅政务公开专区



宿州市灵璧县政务服务大厅政务公开专区



灵璧县向阳乡政务公开专区

要求宿州市政务服务管理局、各县（区）人民政府，依托市、县（区）政务服务大厅和乡（镇）为民服务中心等场所建设政务公开专区。

通过安装智能化软硬件设施，为企业和群众提供政府信息查询、信息公开申请、办事咨询答复、自助服务办理等服务。2020年底前，初步完成市、县（区）、乡（镇）三级政务公开专区建设。



公开“小微权力”清单

## 二

# 细化建设标准，政务公开专区建设实现“五有”

要求市政务服务管理局、各县（区）按照“五有”标准建设政务公开专区

有场所

有设施

有标识

有人员

有制度

有场所



市、县（区）、乡（镇）政务公开专区面积分别不少于100 m<sup>2</sup>、60 m<sup>2</sup>、30 m<sup>2</sup>，结合实际对场所进行合理规划。

有设施



按照专区设置不同功能需要，配备必要的电子查询设备和纸质查阅资料，以及排队取号、等候休息、打印复印等配套设施。

有标识



在醒目位置设置“政务公开专区”主体标识，标识庄重、大方、美观，各个功能区域分别设置相应明显标识。

有人员



各级政务公开专区至少配备1名工作人员，随时为初次体验政务服务的群众，以及自身原因不能自行操作体验的群众提供针对性的帮助，让群众能够真正“一次体验，一次办成”。

有制度



各级政务公开专区设置相应服务和管理制度，确保政务公开专区规范有序运行。

三

## 优化功能设置，政务公开专区具备“八项功能”

市、县（区）政务公开专区具有政府信息查询、政策服务查询、自助办理查询、服务指南查阅、文件资料阅览、扫码服务体验、自助服务办理、等待休息体验等八项功能。乡（镇）政务公开专区参照市、县（区）政务公开专区，根据实际情况因地制宜进行功能设置。



宿州市政务服务大厅政务公开专区



提供信息查询、自助办理等服务



安排专人咨询引导



设置便民服务站



## 1 政府信息查询

配备电脑、打印复印一体机、政府信息查询机等设施，便于群众查询信息、免费复印打印相关文件资料。安排专职工作人员负责依申请公开受理和答复。



## 2 政策服务查询

安装政务服务查询机，集各类政策文件和政务服务事项的发布、解读、互动、服务于一体，信息公开查询和网办服务“双线并进”。



## 自助办理查询

3

设置自助办理查询机，包含中心概况、楼层导航、服务事项、房产交易、交通便民地图、“最多跑一次”等板块，方便群众查阅。

## 服务指南查阅

4

摆放对应进驻服务大厅的窗口单位所办理审批服务事项办事指南（告知单），公开办理事项的审批主体、办理依据、申报材料、工作流程、收费标准、办理时间等内容，按服务类型分为利企类、便民类，方便企业、群众办事。

## 5 文件资料阅览

摆放从中央到地方的党报党刊、《中华人民共和国政府信息公开条例》、国务院公报和省市县（区）政府公报等文件资料。

## 6 扫码服务体验

市县（区）审批服务事项按照“一事一码身份证”编制，设置常办审批服务事项二维码矩阵展架，企业、群众扫码即可知晓怎么办及网上办，让企业和群众“扫码上车、全程直达”。



## 7 自助服务办理



主要集中公安窗口涉及公民身份证、出入境、车驾管等证照办理业务，以及不动产信息登记查询和办理业务，投入相关自助办理电子设备，减少等候时间，提高办事效率。

## 8 等待休息体验

配置排座、报刊架、电视机、饮水机、饮水机等便民设施，营造舒适的等待休息环境。





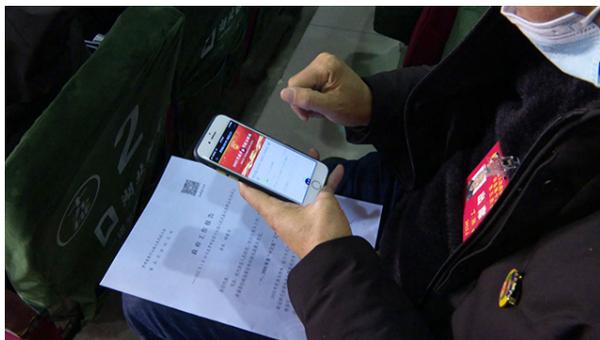
## 湖北省罗田县创新形式 加强政策解读

**罗田县** 充分运用新媒体手段，创新政策解读和政务服务模式，做实做活“互联网+政务公开”。



## 一、让工作报告“动起来”

2017年以来，为方便人大代表、广大群众近距离感受罗田日新月异的变化，近距离监督县政府工作，创新“扫一扫二维码、解读两会报道”创作形式，在县《政府工作报告》首页印上“二维码”。通过扫描二维码，进入一个跳动的H5界面，以动画视频和图文列表的形式，解读一年来罗田经济社会发展状况及新一年工作目标任务措施。从最初的图文解读，到现在视频、动图、H5场景等多种融媒体技术的运用，两会报告不仅“动起来”，而且“有声音”，更加接地气了。





## 罗田县2021年《政府工作报告》解读



罗田全媒体-云上罗田

### 二、让会议实况“抖起来”

全县“两会”期间，除了在县电视台以现场直播的形式进行实况直播外，抓住抖音用户多、关注度高、群众喜欢刷的特点，精心选取会议精彩部分以及重点数据、重点内容，用抖音传播出去，并与网民群众实时互动，释疑解惑。今年以“罗田全媒体”名义先后发出抖音**12**条，其中两条阅读量过**10万**，点赞互动回复万余条。



### 三、让政务公开“火起来”

真正把政府门户网站、微信作为传达政府声音、政务信息公开、服务企业和社会公众、互动交流的重要渠道。成立了负责建设运营的专班，精心设计版面，严格筛选内容，先后5次对门户网站进行改版，短短几年的时间，网站访问量已经突破 **4200**万，彰显出“互联网+政务公开”的传播实效。

2021年1月14日 星期四

湖北省政府网 黄冈市政府网



# 罗田县人民政府

WWW.LUOTIAN.GOV.CN

智能检索 请输入搜索关键字



首页

走进罗田

政务动态

信息公开

网上服务

互动交流

机构



## 罗田县第十七届人民代表大会第五次会议

罗田县第十七届人民代表大会第五次会议胜利闭幕

- | 国务院要闻                      | 湖北要闻 | 罗田要闻 | 部门信息  |
|----------------------------|------|------|-------|
| · 罗田县实施城区老旧小区改造 提升了居民幸福感   |      |      | 01-13 |
| · 罗田县委政研所：凝心聚力推进埃云北路项目建设   |      |      | 01-13 |
| · 罗田县第十七届人民代表大会第五次会议胜利闭幕   |      |      | 01-12 |
| · 凤山镇：干部下沉服务 乐当企业发展的“店小二”  |      |      | 01-12 |
| · 燕儿谷：“非遗”活态传承为乡村旅游添活力     |      |      | 01-12 |
| · 政协罗田县第十届委员会第五次会议胜利闭幕     |      |      | 01-11 |
| · 县第十七届人大五次会议举行第二次全体会议     |      |      | 01-11 |
| · 县第十七届人大五次会议主席团举行第二次会议    |      |      | 01-11 |
| · 县人大代表、政协委员分组审议和讨论县政府工作报告 |      |      | 01-11 |
| · 王开明荣获“全国爱国拥军模范”称号        |      |      | 01-11 |

专题专栏

卓尔·罗田

精准扶贫在行动

国务院 互联网+督查

商品房合同备案查询

湖北省政府网 黄冈市政府网

县委 县政府



# 中国·罗田

www.luotian.gov.cn

首页

今日罗田

走进罗田

信息公开

网上服务

政民互动

招商引资

罗田旅游

手机版

罗田 晴转多云 3°C~17°C 东北风 后天: 罗田 阴 -2°C~7°C

站内搜索:

搜索



全市三季度重点项目建设拉练检查观摩会召开

视频新闻

## 【聚焦】国家点名了，黄冈人请喊“到”

- | 国务院要闻                              | 湖北要闻 | 罗田要闻 | 部门信息 | 外媒关注 | 公示公告  |
|------------------------------------|------|------|------|------|-------|
| · 红色沃土绘就新时代“富春山居图”                 |      |      |      |      | 09-28 |
| · 【聚焦】国家点名了，黄冈人请喊“到”               |      |      |      |      | 09-22 |
| · 湖北省第二生态环境保护督察组进驻黄冈市开展生态环境保护督察    |      |      |      |      | 09-21 |
| · “云端一节一会”盛大登场 精彩亮点等你来赏!           |      |      |      |      | 09-16 |
| · 第三届黄冈地标优品云上博览会暨茶旅文化旅游节           |      |      |      |      | 09-16 |
| · @黄冈人 2020年国家网络安全宣传周来了! 这些活动等你来参加 |      |      |      |      | 09-15 |
| · 【特别关注】黄冈2020防汛救灾观察: 机制赋能保安澜      |      |      |      |      | 09-11 |
| · 【特别关注】黄冈2020防汛救灾观察: 统筹兼顾谈多难      |      |      |      |      | 09-10 |
| · 【特别关注】黄冈2020防汛救灾观察: 军民团结筑“长城”    |      |      |      |      | 09-09 |
| · 【特别关注】黄冈2020防汛救灾观察: 勠力同心战风雨      |      |      |      |      | 09-08 |

深入学习贯彻贯彻落实党的十九届四中全会精神

创建国家级生态文明建设示范县

卓尔·罗田

全力推进疫后重振 奋力夺取“双胜利”

湖北政务

依例公开

- 工作报告
- 政府会议
- 计划规划
- 统计数据
- 政策法规
- 应急管理
- 依法行政
- 重点项目
- 民生公益

政府会议 | 政府文件 | 人事信息 | 招标投标公告

- 罗田县事业单位2020年公开招聘高层次人才 09-28
- 关于对2019年罗田县“绿色通道”拟聘用人员 09-24

信息公开指南及目录

- 依申请公开
- 信息公开工作年度报告

政民互

# 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