

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

2022 .

03



总第 53 期

目录

03 湖南省长沙

13 浙江省绍兴

25 深圳市龙华

35 西安市雁塔



市打造“政策百度”提升政策咨询服务水平

市擦亮“越阳光”品牌打通政务公开“最后一公里”

区多平台融合贯通打造立体联动公开新格局

区打出政务公开组合拳促服务优环境提效能

湖南省长沙市打造“政策百度” 提升政策咨询服务水平

湖南省长沙市紧紧围绕更好满足企业和群众对政策咨询服务需求深化政务公开，设立线上线下政务公开窗口，打造市级互动政策问答平台，构建长沙政策“百度”，实现政策咨询服务“一站式”“一号答”“一键查”，让“高大上”的政策“接地气”，让群众“看得见”、“问得到”、“办得了”。



一

一库汇集，构建长沙“政策百度”

长沙市创新建设政策问答平台，汇集长沙市规范性文件系统、全市数百家各级各类政府单位网站文件栏目及长沙市涉企政策综合服务平台、各部门独立业务库的历史和新增有效政策文件资源，形成政策文件库。

目前该平台共汇集18695条政策文件，涵盖9个区县（市）、12个园区、近60个市直部门。

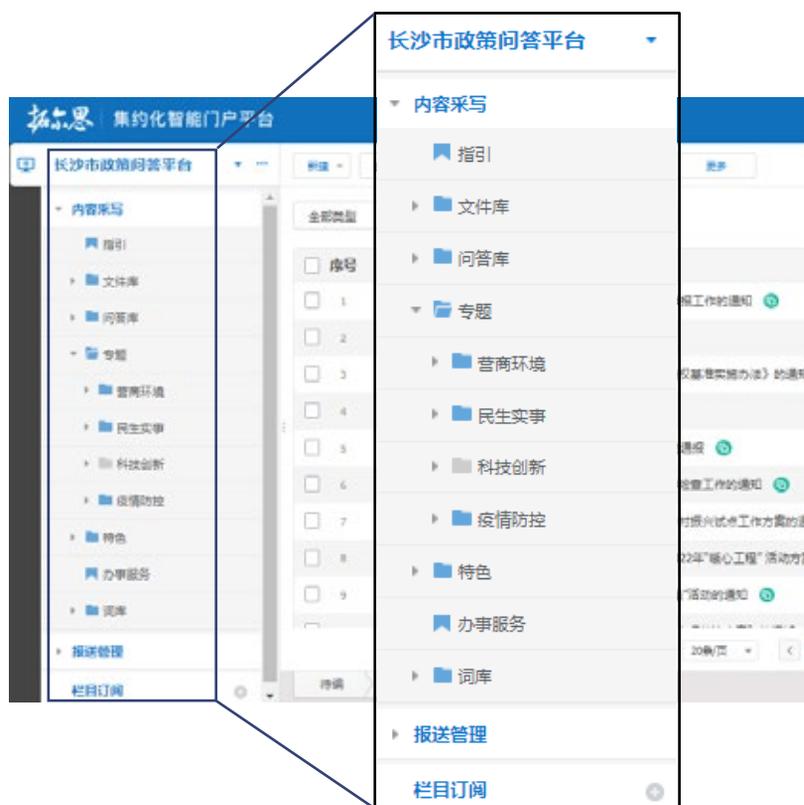


政策问答平台首页



平台发文机构分类导航

对入库政策通过自然语言处理技术和文本挖掘分析技术进行去重、清洗、分类、打标等标准化加工，同时结合常规检索与高级检索相结合的主题词、全文检索体系，以及发文机构、公开时间、文件主题等复合分类检索体系，有效解决了以往政策文件分散，元数据不统一、著录不规范等问题，实现长沙市政府文件数据资料精细化管理。



平台还链接了国务院及省政府政策文件库，让企业和百姓找政策不再“茫然无措”，一个平台“精准检索”。



二 一套标准，政策梳理“利企便民”

为提高政策梳理精准度和覆盖面，确保平台顺利运转，为企业和群众提供方便快捷政策咨询服务，制定了《问答提炼的处理流程和规范》，形成一套政策梳理标准，并加大培训力度，举办数场政策梳理培训会、平台业务培训会、专场答疑会，对政策精细梳理进行规范。



对直接关切企业群众切身利益，影响区域经济发展的重要、最新政策，从文件执行者和文件执行对象的角度，拆分提炼出多个具体问题，并从文件原文提炼出接地气、有依据、有标准的问答，政策查阅不再是“阅读理解”，而是“标准解析”。

例：针对《关于调整我市医疗保险和生育保险政策的通知》一文，问答库可检索到“职工医保的报销上限是多少？”“职工医保的报销比例是多少？”“职工医保住院起付线是多少？”等相关的十余个详细问题准确答案，让“高大上”政策文件看得懂，好理解。



目前共提供5255条企业群众常见问题答案查询，针对惠企政策、资金奖补、教育、医疗、社保、就业、不动产等领域，开放个性搜索专题服务16个。后续将根据企业群众需求，持续更新完善相关政策问答信息。



三

“一窗”受理，政策解答“精准高效”

建设线上线下政务公开窗口。市本级、区县（市）及有条件的大部分镇街、村（社区）政务服务实体大厅统筹利用现有场地、设备、人员等，设立线下“政务公开窗口”。通过市政策问答平台等载体，开展各类政策的咨询查阅、办事指引、指导申请等工作，为企业和群众提供“一站式”政策咨询服务。





线上通过长沙市政务热线12345设立“12345-1”政务公开窗口，热线话务员依托市政策问答平台和政务热线知识库，实现政策咨询服务“一号答”。



针对不同用户群体，在市政府门户网、“我的长沙”app等开放入口便于企业群众自行查阅，让政策咨询服务随时随地“一键查”。形成集线上线下载、问答、12345电话咨询紧密关联的政策咨询服务体系。



四 一键查询，政策“看、问、办”深度融合

长沙市政策问答平台与“互联网+政务服务”平台实现数据对接，将政策文件相关的问题回复、相关的办事服务信息（办事指南、在线办理入口等）直接与政策文件关联展示，实现政府网站政策、问答、办事服务资源优化融合，让政策既能看、又能问、还能办。

例：《关于印发〈长沙住房公积金铁路分中心提取管理办法〉的通知》一文，既能查阅文件正文，又提取了“公积金提取条件？”“公积金提取时限和额度？”等问答信息，同时还有各类情形的“住房公积金提取业务”办事服务指南及在线办理信息。除公积金主题外，社会保障卡领取、驾驶证的换证补证等112个高频事项也都实现了政策、问答、办事服务的资源优化融合。



长沙政策咨询服务

➤ 线下政务公开窗口：

市、区县（市）、园区政务服务大厅的政务公开窗口

➤ 线上政务公开窗口：

电话：0731-12345-1

电脑端：长沙市人民政府门户网站 长沙市政策问答平台专栏

<http://zcwd.changsha.gov.cn/irs-c-web/search.shtml?code=17cfe31aed9>

移动端：“我的长沙” App 长沙市政策问答平台



浙江省绍兴市擦亮“越阳光”品牌 打通政务公开“最后一公里”

绍兴市以“智慧、阳光、惠民”为原则，以数字化、智能化、便民化为重点，坚持问题导向、效果导向，积极打造“越阳光”政务公开工作品牌，不断推进政务公开工作提质增效。



一 多阵地建设，打通“最后一公里”

一是网对网，做强公开主平台。推进全市政务公开网站集约化建设，做到信息发布及时、政策解读多样、专题建设精准、回应关切主动、政民互动活跃。2021年公开15424条政府信息，重点做好全市政策文件集中统一公开工作，助力政策直达基层。



图1：政务公开页面



图2：政策文件集中统一公开



图3：图解专栏



图4：多样化解读

二是微对微，做优新媒体矩阵。以“应清尽清、应纳尽纳、应测尽测”原则，加强政务新媒体长效管理，实现全市269个政务新媒体“全过程实时监管”、“矩阵式协同传播”，形成了一批具有强影响力、高活跃度、高互动性的政务新媒体。



三是面对面，做新“越阳光”载体。出台《绍兴市政务公开线下专区建设指南》，积极建设“越阳光”专区，设置现场查询、代办申请、政策发布、意见征求等功能，探索政务公开领域“枫桥经验”。同时，开展“越阳光”政务公开提升月活动，推进“进村居、进机关、进一线”工作，打通政务公开“最后一公里”。



政务公开一图览2191个村居



政务公开一堂课318场



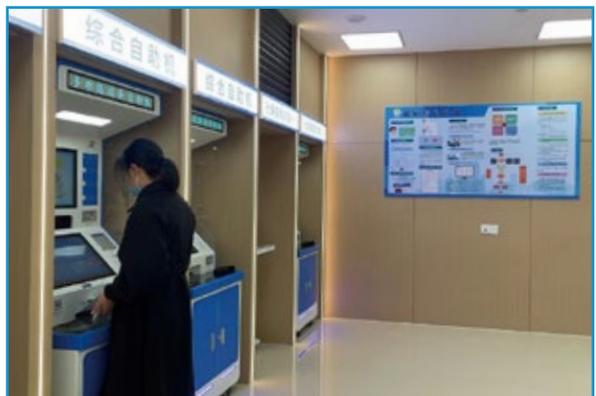
政务公开一站式



诸暨市专区建设



新昌县专区建设



二 全领域公开，助推“最多跑一次”

一是决策履职全链条公开。纵向以时间轴建立“绍兴月鉴”，每月发布会议活动、重大项目、重要数据；横向以领域建立专题，如重大行政决策、重大建设项目“全生命周期”、民生实事、疫情防控等，常态化公开执行情况。同时，创新出台《绍兴市市管国有企业信息公开暂行办法》，探索公共企事业信息公开规范化。

绍兴月鉴



重点领域公开专题



全生命周期公开





三是行政执法全过程公开。依法公开行政执法职责、执法依据、执法程序、监督途径和执法结果等，严格落实行政处罚、行政许可“双公开”制度，每年公开上年度行政执法年报，实现行政执法“越阳光”监管。

绍兴市司法局

绍兴市司法局关于完善落实行政执法统计年报等相关制度的通知

市级各行政执法机关：

根据《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省全面推行行政执法公示制度实施办法的通知》（浙政办发〔2018〕111号）和《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省全面推行行政执法公示制度实施办法的通知》（浙政办发〔2018〕111号）要求，结合我市实际，现就完善落实行政执法统计年报等相关制度通知如下：

一、统计范围。全市各级行政执法机关（含综合行政执法队）均须按照要求统计并公开行政执法年报。

二、统计内容。行政执法年报应当包括行政执法职责、执法依据、执法程序、执法结果、执法监督、执法保障、执法队伍建设等情况。

三、统计时间。行政执法年报统计工作原则上每年开展一次，统计时间为上一自然年度12月31日前。

四、统计报送。行政执法机关应当于每年12月31日前，将行政执法年报统计报表报送至本级司法行政部门。统计报表应当加盖公章，并由主要负责人签字。

五、统计公开。行政执法机关应当将行政执法年报统计报表在政府网站或行政执法公示平台公开，接受社会监督。

六、统计考核。行政执法年报统计工作纳入行政执法考核评价范围。

七、其他事项。本通知自发布之日起施行。

附件：XX

权责清单

| 序号 | 事项名称 | 实施主体 | 法律依据 |
|----|------|---------|-----------------|
| 1 | 行政处罚 | 综合行政执法队 | 《中华人民共和国行政处罚法》 |
| 2 | 行政许可 | 综合行政执法队 | 《中华人民共和国行政许可法》 |
| 3 | 行政强制 | 综合行政执法队 | 《中华人民共和国行政强制法》 |
| 4 | 行政收费 | 综合行政执法队 | 《中华人民共和国收费管理条例》 |

行政执法年报

| 序号 | 事项名称 | 实施主体 | 法律依据 |
|----|-------------------------|------------|-----------------|
| 1 | 绍兴市综合行政执法队2021年行政执法统计年报 | 绍兴市综合行政执法队 | 《中华人民共和国行政处罚法》 |
| 2 | 绍兴市综合行政执法队2021年行政许可统计年报 | 绍兴市综合行政执法队 | 《中华人民共和国行政许可法》 |
| 3 | 绍兴市综合行政执法队2021年行政强制统计年报 | 绍兴市综合行政执法队 | 《中华人民共和国行政强制法》 |
| 4 | 绍兴市综合行政执法队2021年行政收费统计年报 | 绍兴市综合行政执法队 | 《中华人民共和国收费管理条例》 |





二是政策解读进万家。举办“政务公开在行动——民生政策进万家”系列网络宣传活动，省、市、县三级民生政策制定部门联合开展政策宣讲，线上线下同步为群众提供政策咨询、解读服务，有效破解了层级壁垒、信息不对称等问题，提高了民生政策知晓度。

活动宣传册



现场咨询



直播活动



诸暨市专场活动，当日线上线下参与活动1万余人次，通过“浙里办”“越牛”“西施眼”“绍兴公安群蓝星”直播在线观看20万余人次。

三是“智慧联通”解痛点。针对群众关心关切、多次反映的痛点难点，借助智慧手段，建立“云征迁”“学校食品安全在线监管”等系统，实现了“征迁越阳光”“校食越阳光”。



越城区创建了“云征迁”平台，实现全业务流程信息共享；被征收户凭身份证号码就可以查到自家的征收政策、征收流程、安置房源等信息，可自动匹配最优补偿方案，还能查询到同区块内其他户的补偿基本信息。



技术思路



家校共建



绍兴市174所学校实时公示食品溯源数据、学生就餐视频、食谱营养成分、校长陪餐记录等信息。

深圳市龙华区多平台融合贯通 打造立体联动公开新格局

深圳市龙华区聚焦打造“数字经济先行区”，围绕增进民生福祉，不断完善公开平台，创新渠道方式，构建“一网多端”立体联动平台体系，助推政务公开与群众需求精准对接，切实提升群众满意度和获得感。



一 强化主阵地建设，充分发挥政府网站平台作用

龙华区以提升政府信息公开质量为宗旨，积极探索政府网站建设创新发展，不断优化服务功能和信息供给，着力打造为民、便民、惠民的高质量“网上政府”。

深耕内容建设，让政务公开更亲民透明

一是聚焦“民生七优”，推进政府网站“无障碍”“适老化”改造，建立教育、医疗、就业、住房、养老和社会救助等重点领域信息公开专栏，实现民生信息透明共享，确保资源配置公平公正，让政务公开更有深度、温度。

二是聚焦法治示范，建设“全面创建基层法治示范区”“行政决策一站式公示”“行政复议”“行政执法”等法治专栏，不断提高基层行政决策的透明度，促进政府决策科学化、民主化、法治化。

三是聚焦营商环境优化，建立政策多维解读模式，上线“数字经济”“营商环境”等系列政策专题，运用图解、视频和专题等多元化形式进行深入解读，及时准确传递权威信息和政策意图，增强政策的针对性和到达率。



行政决策一站式公示平台

2021年，“龙华政府在线”等平台全年主动公开政府信息5万余条，公开政策文件超80份，解读率100%，涉及文化教育、产业发展专项资金、人才专项扶持、科技创新等多个领域。



民生领域信息公开专题

厚植数字基因，让政务公开更智能更精准

一是建立龙华区政务公开数据分析机制，以区政府门户网站海量数据为资源，每月就依申请案件、政府网站热门栏目浏览量、网民热点关注领域等数据进行归集、分析、连续性监测，通过大屏直观展示，为政府部门优化决策、改进政务公开工作提供数据参考和支撑。



龙华区政务公开数据分析

二是全市率先推出AI智能运算能力平台，并与区政府门户网站进行数据联动，实时抓取网站用户访问情况、站外站内搜索量等数据，通过自然语言处理算法进行情感、文本等多维分析，精准研判网民潜在需求，推动政府网站在栏目设置、热点信息推送等方面不断优化，助推公开内容更贴近民生、解决民需。



“龙华政府在线”网民留言数据分析

二 聚焦资源集约整合，推动智能专区三级全覆盖

龙华区在省政务公开标准化规范化试点成果推广基础上，围绕“惠民、便民、利民”原则，紧扣群众和企业需求，全市率先建成区—街道—社区三级政务公开专区一体化标准化服务体系，切实打通信息服务“最后一公里”。

“标准+规范”引领，打造“1+6+n”专区矩阵



遵循因地制宜、集约整合、突出特色的设计思路，制定统一定位、统一规划、统一标识、统一配置、统一系统、统一管理的“六统一”建设标准，从标识指引、功能设计和整体布局等方面规范专区建设内容，着力打造统一、匹配、协调的专区整体形象，向广大群众和企业提供权威性、一站式、方便快捷的政府信息服务。

目前，已在区、街道和社区试点建成政务公开专区19个，2022年计划再建成50个，形成三级联动、点线面结合的大公开格局。



区级政务公开专区



街道政务公开专区



社区政务公开专区

“线上+线下” 联动，建设三大基础功能区

按照一体化标准化布局，采用“线上+线下”结合方式，建设“政府信息查询”“依申请办理”“宣传资料查阅”功能区。



线上，依托“智慧龙华”建设，开发政务公开自助查询平台，融合省、市、区多渠道政务公开入口，接入子栏目62个，展示政务公开、互动交流、政务服务、数据开放、依申请公开等五大模块资讯，实现需求信息“一目了然”“一键即得”。**线下**，创新使用政务咨询机器人，方便特殊群体。配置可自助办理依申请的台式电脑及扫描仪，定期更新政府公报、办事指南等群众需求较大的宣传资料，全面实现政务公开各类资源线上线下互通互享。

“公开+服务”融合，优化一体化综合服务体验

围绕政务公开便民利企这条主线，依托行政服务大厅三级一体化管理，整合资源，强化联动，将办事服务和政务公开专区信息查询等功能融合，由办事窗口人员联合街道政务公开专员为群众提供政府信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等一系列综合服务，建立工作互动、信息互通的合作模式，实现“政府信息一键可查，服务事项一站可办”。

三级政务公开专区自2021年11月份建成至今累计服务超过3万人次。



咨询台工作人员指引群众查询政府信息

三 促进多端融合发展 建成新媒体“指尖”公开矩阵

龙华区以用户需求为导向，以“数字政府”改革建设为突破口，整合政府网站和政务服务网信息资源，优化各类服务终端，建成集“移动客户端、小程序、微信公众号”三位一体的“i龙华”系列公开“微阵地”，实现政府信息“掌上查”“随时阅”。



生活服务，“一屏智享”

整合社区服务、文化体育、医疗卫生等多方面资源，建成“i龙华”移动端、小程序，让群众一屏智享生活、一键走遍龙华。



“i龙华”客户端



“i社区”专区

一是深化群众参与，推出“i社区”专区，上线“码上学”“码上办”“码上享”“码上知”，构建“共建共治共享”的基层社会治理新格局；二是整合汇聚全区公共文化服务资源，开辟文体生活专区，集活动速递、场馆发布、志愿者招募、公益培训等核心功能于一体；三是接入视频门禁应用服务，为辖区提供房屋管理、居住登记、手机开门等便民服务，实现掌上“一键开门”。

截至目前，“i龙华”上线了**114**项服务，注册用户数达**792517**人，2021年以来累计访问量超**580万**人次。

智慧政务，“一键直达”

为贴近民众办事与获取信息的习惯，推出智慧政务“微窗口”——“i龙华”微信公众号，面向民众推送政务资讯、行政审批和办事指南等热点信息，并设置了“智慧服务”“公开速递”“与我互动”三大板块，提供办事预约、信息查询、热点解答等服务，实现政务办事与便民服务一键直达、政务信息一键获取、政民企线上一键互动，让指尖服务触手可及。



西安市雁塔区打出政务公开组合拳 促服务优环境提效能

西安市雁塔区深入推进基层政务公开标准化规范化建设，持续深化“放管服”改革，通过线上线下深度融合，将政务公开贯穿于政务服务全过程，打好组合拳，使企业和群众办事更便捷、更顺畅、更舒心。



一

打造一个阵地

以公开促服务，打造阳光政务大厅。推动一门建设。结合机构改革，整合33个部门、793项业务进驻区政务服务中心，设置175个窗口，实现一个大厅办业务、一枚印章管审批。



推行一窗受理。组建专业化受理队伍，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗受理、集成服务”模式。实行效能工位。在政务大厅LED屏实时公布窗口入驻事项、办件量、接待人数、等待时长等信息，并配备监控、收音和好差评设备，使业务办理更加公开透明。



一窗受理



可视化“效能工位”

二 做优两个服务

探索“政务公开+”实践路径，打通线下公开最后一公里。打造政务公开+专区服务。依托区、街政务服务中心，标准化建设政务公开专区，统一标识标牌、公开内容、载体配置和服务功能，统一设置政府信息查阅点和依申请公开窗口，配置电脑、高拍仪、打印机等设施，方便群众查阅和申请政府信息。



政务公开专区服务



政务公开自助服务

创新政务公开+自助服务。在区政务服务中心开设政务公开+24h自助服务区、税务办理专区、企业开办专区，配置自助终端100余台，全方位公开自助办照、自助办税等政策及事项办理流程信息，实现政务公开和政务服务“不打烊”。

三 用好三个站点

以政府网站和政务新媒体为支撑，打造“就在您身边”的政务服务。

一是依托“省网”拓宽渠道。在陕西政务服务网“政务公开”栏目发布政务服务、行政权力、公共服务等17项清单，开通办事指南、在线办理、结果公示、监督评议等端口，实现全流程公开透明，让办事群众从“盲人摸象”到“点菜下单”。



二是借助“区网”主动公开。在区政府门户网站集成设置“事项公示、执法公开、新闻发布”等便民专栏，开设“菜单式”重点信息公开栏目101个，2021年累计发布各类政府信息4900余条。

三是开创“云端”集约服务。以“雁塔政务”微信公众号为载体，创建“创业MALL”云端办事平台，推出“失业一件事”、“小餐饮一件事”、“法律援助一件事”等主题服务套餐157项，平台累计发布便民政策38项，办理咨询服务2.1万余件。

企业开办全流程办结再提质

近年来，区行政审批服务局内分设审批中心行政审批事项进驻，通过“一窗+七室”模式，线上依托陕西政务服务网西安市市场主体登记“一网通办”。【详情】



政务公开 国务院信息 部门动态 街道动态 媒体聚焦 通知公告

- 西安市雁塔区关于开展全民健身活动的通告 2022-03-10
- 雁塔区政府服务中心疫情防控期间业务办理温馨提示 2022-03-08
- 西安市雁塔区教育局2022年上半年教师资格证书补发、换发、信息更正。 2022-03-04
- 西安市雁塔区中小型企业招聘高校毕业生一次性就业补贴公示 2022-05-02
- 西安市雁塔区文化和旅游局关于文物安全值班责任人和安全管理人员的聘... 2022-02-23
- 雁塔区天气预警公告 2022-02-16
- 雁塔区市场监督管理局关于2021年农贸市场主体年度报告的公示 2022-02-11
- 关于陕西奥康时代置业有限公司违法违规问题处理情况的通报 2022-02-09

事项公示 司法公开 新闻发布

重点信息公开“五公开”专栏

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <h4>决策公开</h4> <p>决策预公开 经济听证 征集民意 建议征集 意见征集</p> <p>决策后公开 政府会议 规划计划 政府文件 统计公报</p> | <h4>执行公开</h4> <p>政策控制 重点工作 重大项目 资金审计 双随叫一公开</p> | <h4>管理公开</h4> <p>行政执法公示 双随机 双公示 权责清单 国家企业信用信息公示</p> <p>营商环境公开 政务服务 信用评价 政府采购 乡村振兴 社会保险 社会救助 社会福利 应急管理 安全生产 食药安全 医疗保障 生态环境 卫生健康 就业创业 教育助学 养老照护 防范化解重大风险</p> | <h4>服务公开</h4> <p>政务服务 政务服务 公共事务 招商引进 投资经济政策 科技金融 企业服务 优化营商环境</p> | <h4>结果公开</h4> <p>政府工作报告 建议提案 法治政府建设 新闻发布</p> |
|---|---|--|--|--|



雁塔区凝聚强大合力 助力十四运会精彩圆满举办

8月26日，记者从雁塔区“护航十四运 同心同行促保障”新闻发布会获悉，通过把全部思想、精力、工作向全运会聚焦，雁塔区凝聚最大合力保障十四运会的盛大举办，全面提升城市规划建设管理水平和城市品质，深入推...

雁塔区政府门户网站专栏

『创业MALL』
雁塔政务
云端办事平台



四 搭建四个平台

探索公众参与新模式，政务运行更加透明。一是创建大数据分析平台。将实体大厅业务进驻、现场预约、事项审批、监督评价等功能进行聚合，形成可视化平台，对业务办理、服务满意度、高频事项分布等情况，以及企业开办、税务服务、重点项目审批等领域进行大数据分析，为服务增效、政府决策提供数据参考。二是打造智慧服务平台。升级“雁塔政务”微信公众号，完善综合自助一体化机功能，推动网络端与自助终端互联互通和数据同源发布，实现了PC端、移动端、自助终端、窗口端等办理渠道的有效融合。



三是构建公众监督平台。设置“两代表一委员”工作室，定期邀请两代表一委员、营商环境监督员、审批服务改革体验官，对政务服务效能、信息公开程度、审批制度改革等方面找问题、提意见、献良策。

四是用好“好差评”制度平台。将评价率和评价效果纳入绩效考核，引导群众通过线上线下对业务办理情况进行评价，目前累计收到评价数据179.62万余条。



五 突出五个创新

以服务强公开，打造暖心“家政务”。**一是**创建“1+8+150+N”政务服务体系。全区8个街道、150个社区政务服务站点实现全覆盖，98%的服务事项实现一网通办，并在交通枢纽、产业园区、大学校园、商业综合体等区域建成政务服务驿站100个，打造15分钟政务服务圈。



二是开发全省首个电子政务地图。多维度录入政务服务站点信息，可即时进行事项查询和网上申报，并具备一键导航功能，有效解决了“在哪查、在哪办、怎么办”的问题。

三是组建政务服务党建联盟。坚持问题导向，成立重点项目、就业创业、人才引进、金融信贷、企业孵化、基层指导6个工作组，深入驻地企事业单位开展“红雁服务”90次，打包办理事项1700余件。



四是创新金融服务模式。搭建全省首个以“数字绿卡+政务快贷”为核心的企业信用金融服务平台，解决了政府有数据、银行有贷款、企业有需求的“三张皮”现象，目前注册企业2561家，成交176笔、成交额3.12亿元。

五是打造企业全生命周期服务链。通过“一网通办+七窗联办”、“证照分离+审管联动”等“1+1”组合拳，打通企业准入、准营、发展、退出环节的难点堵点痛点，全区市场主体总量突破23.2万户，位列全省第一。



引导企业在金融服务平台注册



七窗联办



全生命周期服务链

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



总第 53 期

目录

03 湖南省长沙市打造“政策百度” 提升政策咨询服务水平

13 浙江省绍兴市擦亮“越阳光”品牌 打通政务公开“最后一公里”

25 深圳市龙华区多平台融合贯通 打造立体联动公开新格局

35 西安市雁塔区打出政务公开组合拳 促服务优环境提效能