

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 .

04



总第 54 期

目录

03

广东省打造

15

陕西省咸阳

27

黄山市屯溪

37

潍坊市寒亭



政策咨询综合服务平台推动政策落地见效

市聚焦便民利企激发政务公开新效能

区把“政策超市”开到群众家门口

区立足基层实践探索政务公开新模式

广东省打造政策咨询综合服务平台 推动政策落地见效

广东省坚持以人民为中心，聚焦企业群众信息公开实际需求，整合政府网站政策文件库、12345政务服务便民热线、粤企政策通、各级实体服务大厅等线上线下政策资源，全力打造“政策咨询综合服务平台”，进一步提高政策公开质量，以政务公开实效助推经济平稳健康发展和社会和谐稳定。





图为广东省政策咨询综合服务平台



图为广东省政策咨询综合服务平台政策咨询流程

政策信息“一站通达” 实现政策文件“入库全览”

一是政策发布第一平台。全面梳理全省规章和规范性文件数据，建立全省规章和规范性文件库，并同步嵌入至政策咨询综合服务平台的政策服务专区，打造公众获取规章政策文件的第一来源、权威平台。目前，省政府门户网站已通过规章文件库集中发布各级政策文件22497件，其中，规章672件，现行有效的规范性文件21825件。



图为广东省政府门户网站政府信息公开平台和规章文件库

二是权威解读形式多样。从制定背景、主要措施、落实主体等方面，以群众喜闻乐见的漫画、视频等形式，多角度、全方位、及时有效阐释政策，有针对性地释疑解惑、回应关切。



图为广东省政府门户网站政策解读专题页



图为部门解读、媒体解读等政策解读



图为图片解读、视频解读等政策解读

三是高频政策直观呈现。以省政府门户网站现有的“知识库”数据底座为依托，统筹整合12345政务服务便民热线、“粤企政策通”、政务服务网等政务大数据，将群众搜索频率高、咨询次数多的热点政策信息（如“健康码”“住房公积金”“社保”“户政”“防疫政策”等），按照“个人服务”和“法人服务”二个大类31个小类进行“菜单式”展示，方便群众快速查询热点政策咨询话题。同时，“政策通”栏目提供“粤企政策通”“粤商通”APP等登陆入口，方便群众查询近年全省惠民暖企相关信息，以及业务办理的具体介绍。



图为广东省政策咨询综合服务平台政策展示情况

二 常见政策“一键查询” 实现政策信息“全网搜索”

及时对省政府门户网站的智能抓取技术进行深度改造，通过对网站搜索数据进行智能校验、抓取、查重、联想和呈现，实现政策信息的全

网便捷化、全方位“一键查询”。群众可直接在平台的搜索专区进行专项查询，查找政策的详细内容、办事指南，详细了解每个项目的适用条件、办理流程等具体信息。同时，可向智能机器人实时提问，提问界面会根据查询的关键字进行智能联想，自动初筛得出查询人需要的政策信息，提高政策获取效率。



对网站搜索数据进行**智能校验、抓取、查重、联想和呈现**，实现政策信息的全网便捷化、全方位“**一键查询**”。

可直接在平台的搜索专区进行专项查询，**查找政策的详细内容、办事指南**，详细了解每个项目的适用条件、办理流程等具体信息。

可向智能机器人实时提问，提问界面会根据**查询的关键字进行智能联想**，自动初筛得出查询人需要的政策信息。

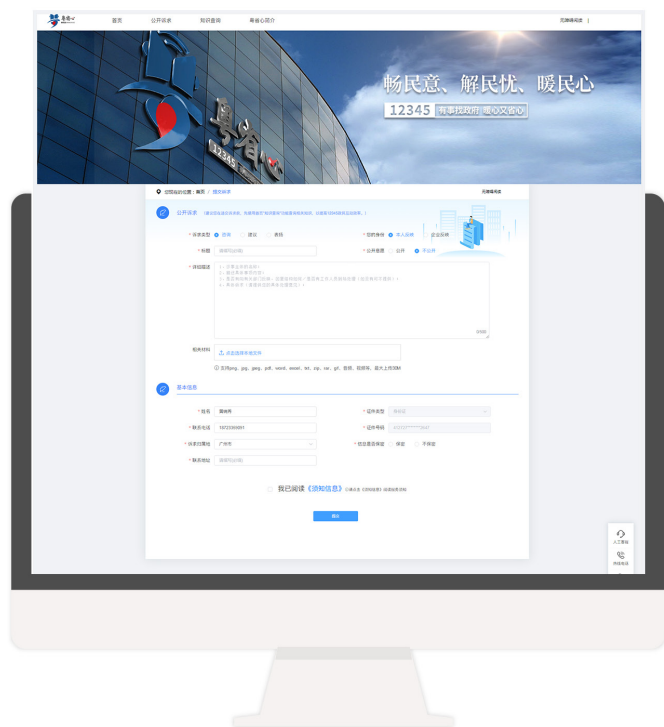


图为广东省政策咨询综合服务平台智能机器人业务受理和回复情况

三

政策咨询“多门合一” 实现政策服务“一站办理”

一是线上政策咨询“多门合一”。推动“粤省心”政务服务便民热线平台与省政府门户网站后台数据的深度融合，实现跨部门、跨层次信息共享。群众可在线下单各项政策咨询申请，等待答复结果，切实解决“系统重复建”“信息不好找”“兑现手续繁”等问题。



图为12345线上下单咨询及热线电话咨询

二是政策服务热线“专员专办”。组建12345政务服务便民热线首席服务专员队伍，政策咨询服务实行“专员专办”。简单政策咨询窗口专员首接解答；专业性强的政策咨询类问题，形成“服务工单”，转交有关职能部门办理答复，并跟进答复进度和回复质量，不断提升政策咨询服务品质。



图为12345线上下单咨询申请的工单流转过程图

三是线下政策咨询“一窗集成”。依托各级实体服务大厅设立政策兑现服务专区，将政策咨询渠道向线下延伸，在政策咨询综合服务平台提供线下各级实体服务大厅的站点信息，实现线上线下多渠道融合，高效解决群众不会办、不懂办、跑多次办等问题。如深圳市大鹏新区行政服务大厅设立“开办企业服务专区”，市场监管、税务、医保、社保等部门并联审批，实现开办企业“一日办、一网办、专区办、指导办、零成本”。广州市纳入各领域政策兑现超1300项，在市、区两级政策兑现综合受理窗口累计受理业务58万件。

图为各地市开展「政务公开服务专区」



图为各地市开展「企业服务专区」

四

政策兑现“智能匹配” 实现惠企服务“精准推送”

积极探索建立政策信息精准推送模式，于2021年9月正式上线“粤商通”政策智能推荐“发现页”，利用政策标签化处理和**企业精准画像**，以惠企政策数据库为依托，对惠企政策进行精细化梳理，以**企业精确画像**为基础，通过政策计算器**智能计算**企业符合度，自动为匹配企业推送政策申报内容和入口，实现更多补贴类服务的精准匹配、主动提醒、上门服务、服务智能导办的智慧政务服务，解决企业“找不到、看不懂”等问题，使“政策红利”转化为“惠民利企福利”，最大限度利企便民，促进政策落地生效。



图为“粤商通”政策兑现“智能匹配”



图为“粤商通”政策智能推荐

陕西省咸阳市聚焦便民利企 激发政务公开新效能

咸阳市围绕服务大局、力推创新发展，多措并举持续深化政务公开，关注群众身边事，聚焦企业发展路，促进便民利企效能“换挡提速”，让政务公开成为群众办事“掌中宝”、企业发展“导航器”。



一

全方位提高政策公开质量

注重发挥政务公开平台作用，权威发布政策信息。依托全市现有58家政府网站、305个政务新媒体组成的政务公开主阵地，运用市、县、镇、村四级政务公开专区，开展“群众代表进政府”、“大学生到政府机关见习”和“政务公开线下宣传”三类活动，形成平台支撑。



图1：全市58家政府网站矩阵

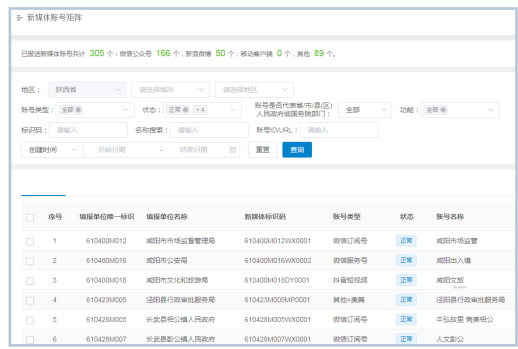


图2：全市305个政务新媒体矩阵



图3：政务公开专区



图4：群众代表进政府



图5：大学生到政府机关见习



图6：政务公开宣传

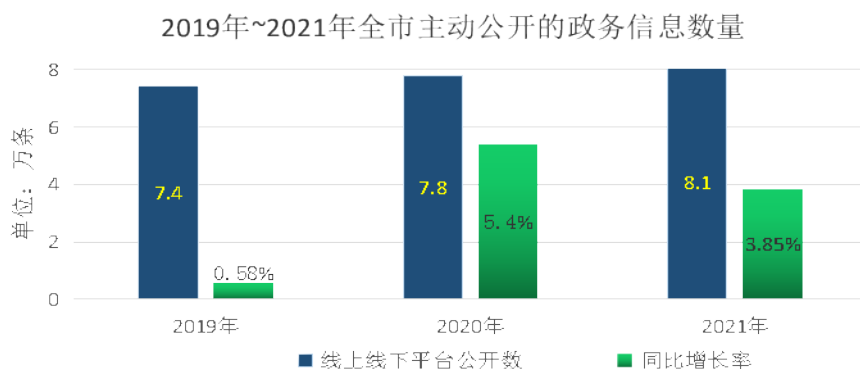
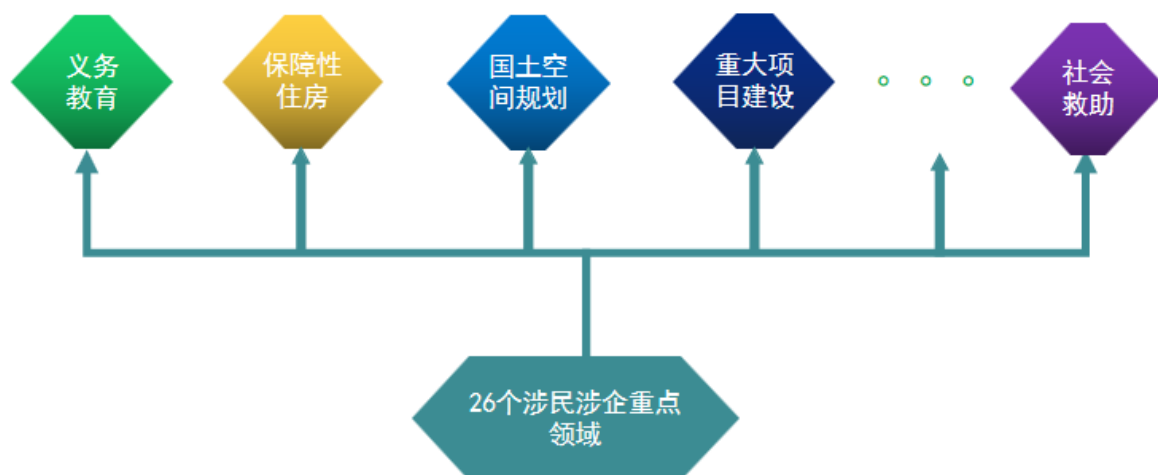


图7：主动公开信息统计图

1. 抓重点领域信息公开

围绕义务教育、保障性住房和国土空间规划、重大项目建设等26个涉民涉企重点领域，明确公开事项内容、主体、渠道载体和方式层次等9项要素信息，制定信息公开清单。



建立政府网站与政务新媒体重点领域公开专题专栏、政务大厅主题专区，延伸至镇（街办）便民服务室、村（社区）“三务”公开专栏和村村通广播等，采用点面集合方式全面公开重点领域信息。



图8：政府网站重点领域公开专题专栏（部分）

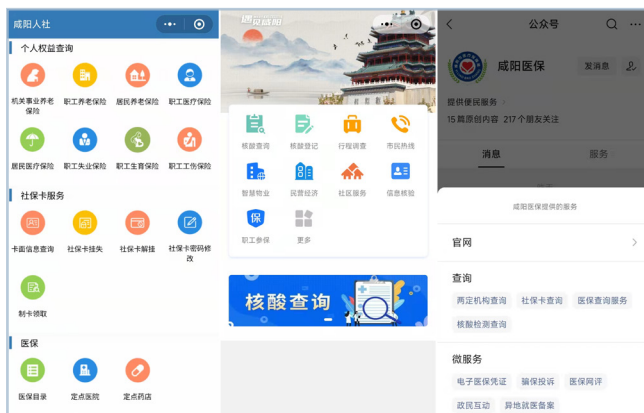


图9：政务新媒体重点领域公开专题专栏（部分）

2. 抓信息公开形式全覆盖

主动探索公开形式，拓展举办新闻发布会、开展“网络大V看咸阳”活动、政策音（视）频解读和刊发《政府公报》等多种形式。开发上线“爱咸阳”小程序，集成卫生健康、社会保障、交通出行等19个大类113项信息公开服务。



图10：咸阳市新闻发布会



图11：咸阳市人民政府公报



图12：“爱咸阳”小程序

3. 抓政策解读质量全提升

制定出台政策解读《内部机制》、《质量标准》和《流程规范》，把住文件审签中“挂号前必解读，未解读不挂号”这一关键环节；开办“一

图读懂”、“在线访谈”专栏，举办政策理论志愿者和“老韩说事”政策解读活动。

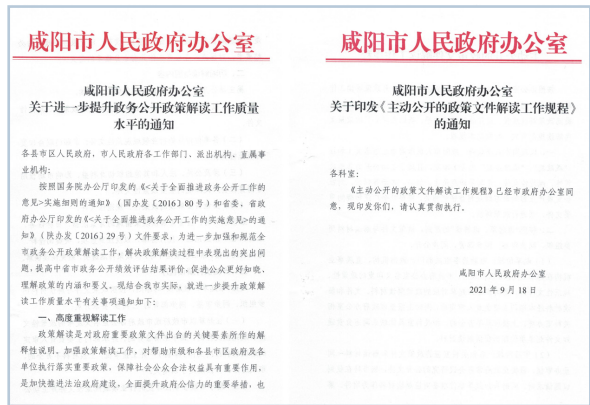


图13：政策解读流程、标准及内部机制文件



图14：市政府门户网站政策解读专栏



图15：彬州市韩家镇“老韩说事”政策解读现场

二 多举措促进提升政务服务质效

上线运行咸阳市一体化在线政务服务平台和“马上就办、办就办好”信息化大数据服务平台，重点领域和高频事项基本实现“一网、一门、一

次”办理跨地区、跨部门、跨层级协同办理，构建市、县、镇、村四级政务服务体系。

1. 创建实用的服务体系平台

依托政务服务事项库，集中公开发布市县两级事项办事指南25485个，形成了覆盖行政许可、便民服务全过程的标准化服务体系。以12345政务服务便民热线平台为基础，融合短信、信箱、微博、微信、手机APP、自助服务一体机等渠道，整合12338、12385、12369等8个政务服务热线，全面汇聚百姓与企业诉求、网上留言与舆情热点。



图16：政务服务事项库



图17：“秦务员APP”
在线办理事项

2. 提供实惠的政务服务模式

围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，提供贴心实惠的政务服务。积极推进跨区域通办。探索“政银合作”模式。设立“办不成事反映窗口”。紧盯群众办事过程“不知能不能办”、“不知找谁办”、“不知怎么办”等事项，设立了“办不成事”反映窗口，搭建起了事项办理和投诉建议受理的综合平台。



图18：跨区域通办现场



图19：政银合作平台正式启动



图20：咸阳市政务服务大厅“办不成事”窗口

3. 打造实心的政务服务体验

建设政务服务事项场景式系统，设立“一件事一次办”场景式套餐服务网上专区，公开21项企业和群众视角的“一件事”集成服务，企业办事环节平均减少65%，办理时限平均减少60%；依托政务服务网、政务服务APP等，以“定制菜单、群众点菜”的形式，集中上线政务服务功能，提升办事效率和群众获得感。



图21：市政务服务网“一件事一次办”套餐式服务专区



图22：市政务服务网“好差评”系统

三 高效率推进政务公开流程再造

通过编制政务公开事项标准目录、规范公开工作和依申请公开办理流程、提升政民互动实效等方式，加快推进基层政务公开标准化规范化，持续提升基层政府服务能力，全力加速推进服务型政府建设。

1. 事项目录编制“快进快出”

围绕群众生产生活、企业投资兴业，结合咸阳实际印发了《关于如期完成基层政务公开事项目录编制公开工作的通知》，快速明确了市、县、镇三级义务教育、养老服务和环境保护、税收管理等领域公开事项目录，实施“工作日报送、进度旬通报、质量月排名”措施，快速推进目录梳理编制工作。

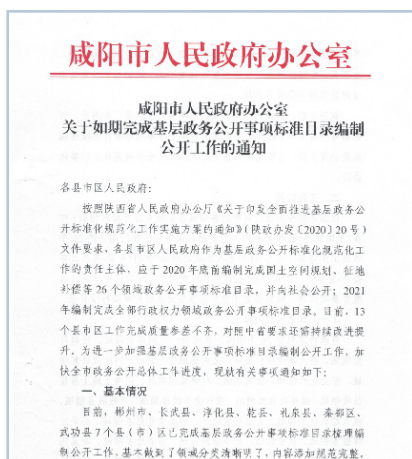


图23：工作通知

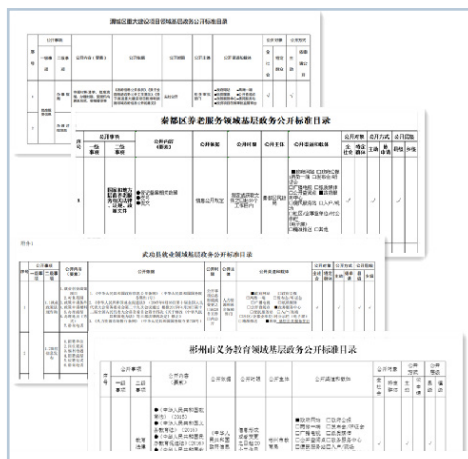


图24：县市区重点领域
基层政务公开事项目录（部分）

2. 工作流程再造和依申请公开办理“快马加鞭”

汇编中省市近5年政务公开重要政策，梳理再造诸如疫情防控、乡村振兴、市县“两会”等社会关注度高的信息公开流程，由原来的公开部门“信息起草-校审-签发-公开”四步骤，优化为“主管单位报送-公开部门校审-网站专栏公开”三程序，公开时效性和时新性得到进一步提升。

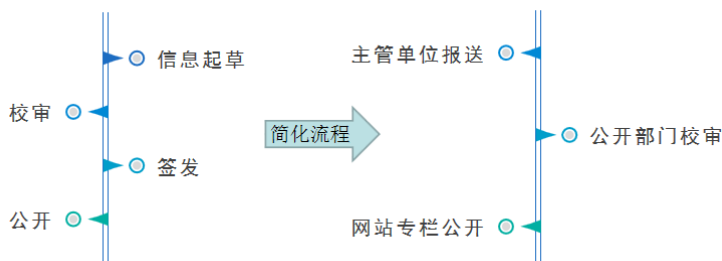


图25：依申请公开流程简化

3. 政民互动活动快速落地

市县两级政府每年至少举办四期“公民代表进政府”活动，定期开展“政务公开周”、“政策解读日”、“政务公开进社区(村)”等户外宣传活动，普及政务公开知识的同时，现场接受群众建言献策和政府信息公开申请。



图26：市农机管理中心举办“政务公开周”活动

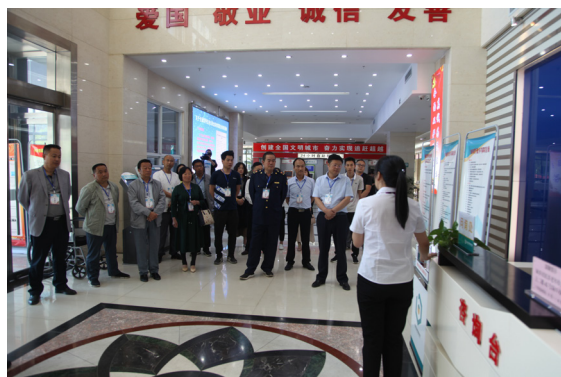


图27：彬州市“政务公开日”政策宣讲活动

“马上就办、办就办好”平台实现在线实时解答、转办群众诉求，确保群众企业的诉求事项即时响应、及时分类、限时办理、快速答复、高效公开。



图28：“马上就办，办就办好”10项程序

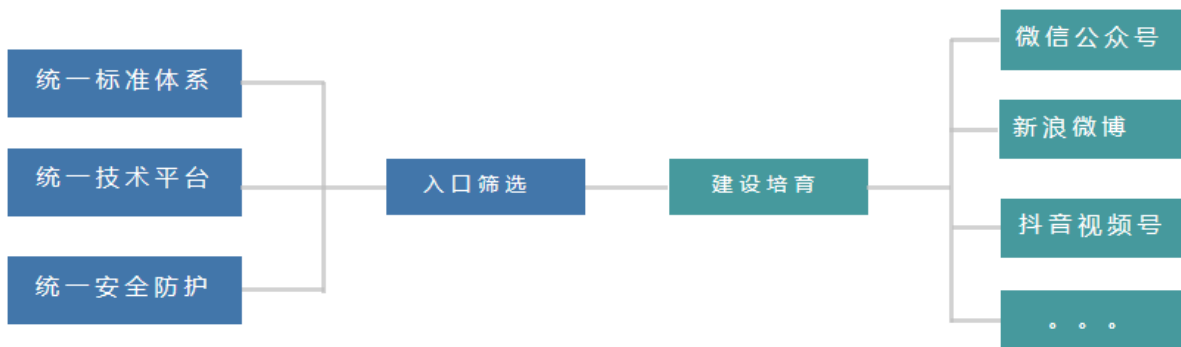
四

高标准优化政务公开平台建设

以群众企业对当前网络平台使用习惯和良好体验度为目标，进一步优化提升公开平台功能建设，从入口关、运行关、关停关3个关口，着力细化改进公开平台管办方法，提高便民利企服务质量。

1. 公开平台入口严把关

对标《政府网站发展指引》，对全市政务公开平台统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护。顺应新时期网络发展趋势，通过入口筛选，大力建设培育微信公众号（小程序）、新浪微博、抖音视频号等群众喜闻乐见的社交平台相关的政务新媒体。



2. 公开平台运行严监管

建立“3+3+4”公开平台监管体系。通过“日监测”、“周反馈”、“月检查”、“季评估”4个手段，对全市所有政府网站与政务新媒体、一体化政务服务平台运行实施常态化监管。打造出“爱咸阳”、“咸阳高新区”、“咸阳人社”、“咸阳医保”等一批微信公众号。

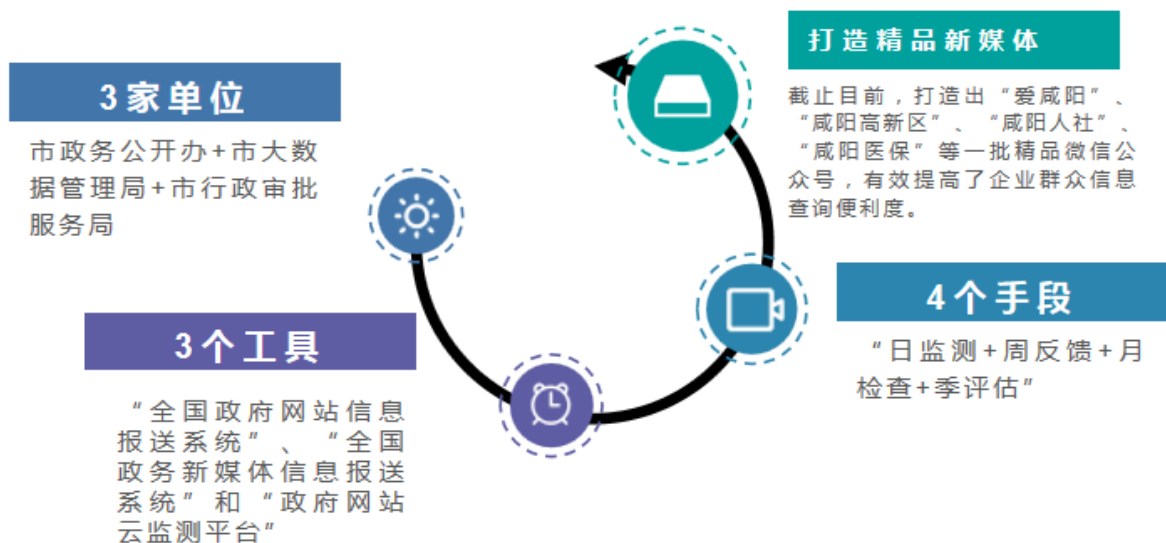
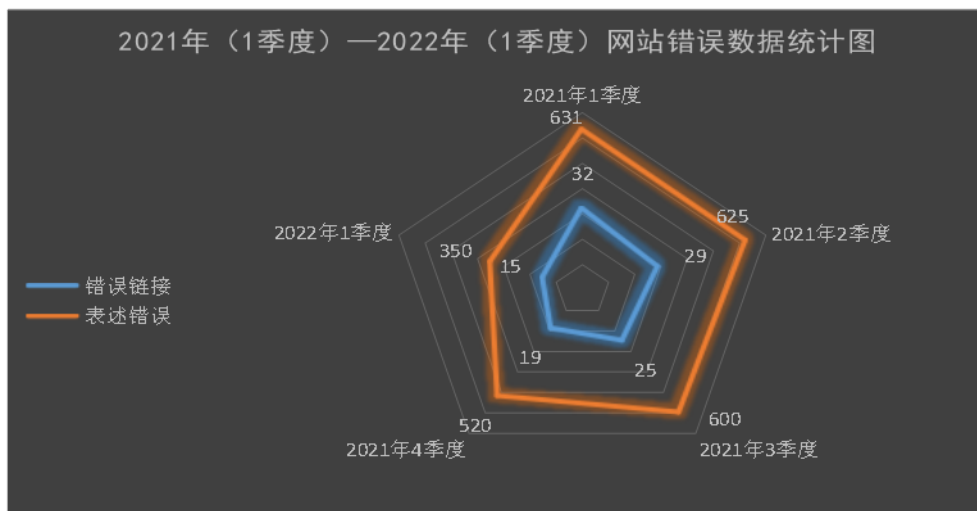


图29：3+3+4公开平台监管体系



3. 公开平台关停严审核

坚持“办就办好，办不好坚决关停”的原则，定期开展政务公开平台清理行动。严格审查核对平台开办情况，重点瞄准找出“僵尸账号”、“睡眠账号”和“问题网站”，予以注销下线；集约整合各单位主办的多个政务公开平台资源，达到统一规范、集中公开的目标，极大地提高了群众信息查找效率和企业办事效果。

黄山市屯溪区把“政策超市” 开到群众家门口

屯溪区深化基层政务公开标准化规范化建设，聚焦为民办实事、为企优环境，积极打造群众“家门口”政策超市，点对点、面对面提升政务服务质效，全力推动政务公开进家门，政务服务入人心。



一

“专区、专栏、专刊”模式并设

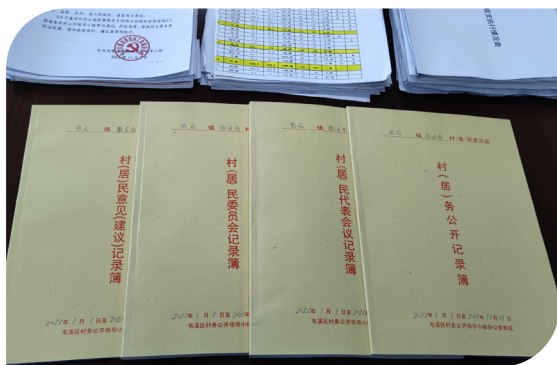
专区到镇

全面打造镇（街道）政务公开专区，设置政府信息公开查询、依申请公开受理、政策解读咨询等7大功能区，融入政务公开向村居延伸、涉企信息、全生命周期事项等特色内容，将政策及时准确传达给居民群众，打通信息公开“最后一公里”。



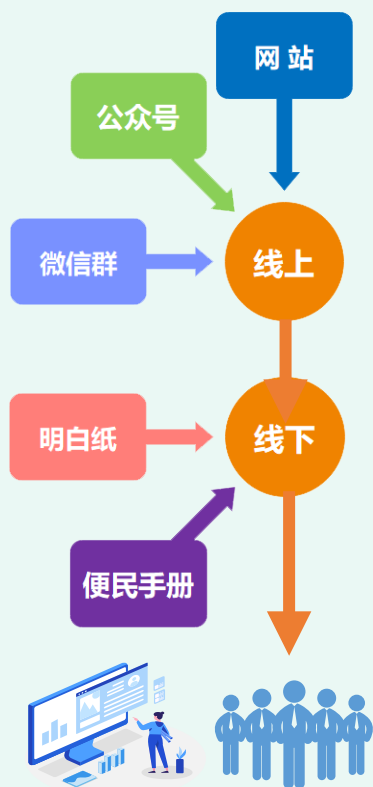
专栏到村

推进政务公开事项与村（居）务公开事项有效衔接，利用村务公开栏及时公开村级财务、村居事项、各类制度文件等信息。在村（居）委会内设置政务公开角，建立村（居）务“四本一册”档案，方便群众查询村（居）务公开内容。



专刊到人

线上借助政务公开网站、公众号和微信群定期发布村（居）务信息，整合“权知道”网络监督平台到“屯溪发布”微信公众号，确保群众能够第一时间知晓信息。线下通过发放“明白纸”、便民手册的公开方式扩大群众覆盖面，持续推行“点题公开”，让群众获取信息更精准、高效。

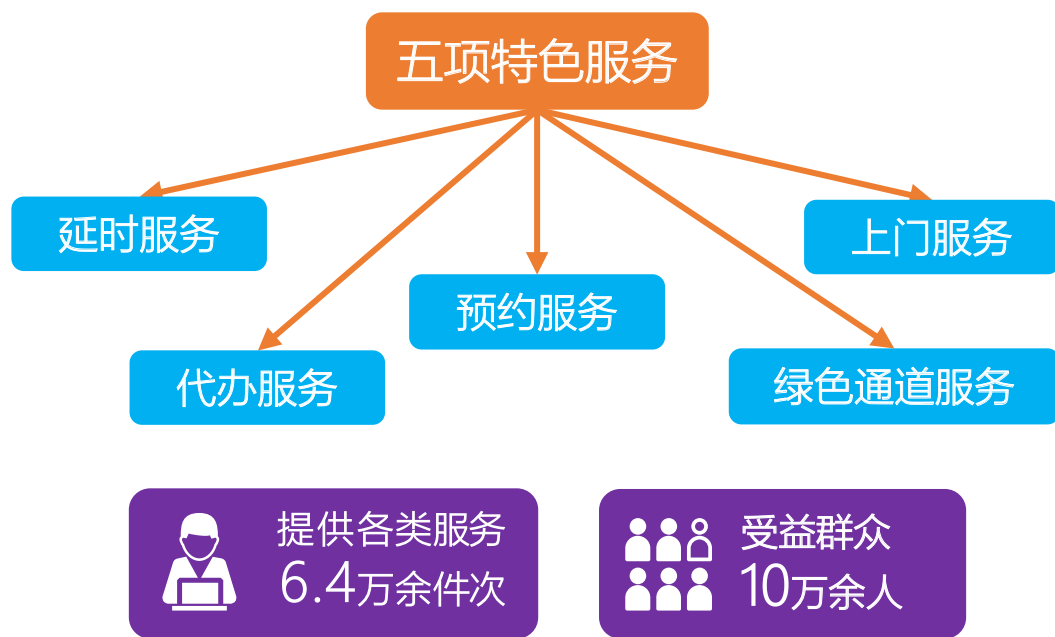




二 “服务、政策、解读” 模式并举

打造“全科服务生”

各镇街提供延时服务、预约服务、上门服务、代办服务、绿色通道服务“五项特色服务”，从“一岗制”转变为“全科制”，让居民群众享受到“零距离”的服务。



培育“政策明白人”

在每个村居网格员、村（社区）干部、大学生村官中选取一名人员进行业务培训，全面学习掌握农业补助、土地流转、养老保险等各类政策，满足群众咨询需求，打造素质高、结构优、用得上的乡村“政策明白人”队伍。截至目前，培育“政策明白人”300余人。



发展“现场解读员”

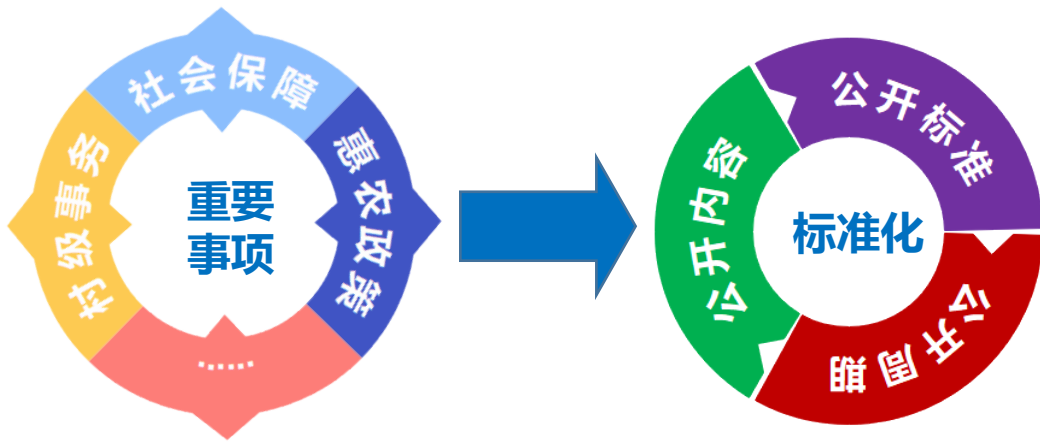
在为民服务中心内对政策咨询群众提供点单式服务，由咨询员在电子大屏播放解读视频、进行ppt演示，并增加现场答疑环节，从视觉、听觉感官上进一步增强群众的体验感和获得感。



三 “公开、参与、监督”模式并行

健全“标准化”公开机制

进一步完善村（居）公开制度规范，制定55项公开清单，细化村级财务、社会保障、惠农政策等重要事务、重要项目的公开标准、公开内容和公开周期。



屯溪区村（居）务公开工作领导小组办公室文件

屯村办〔2022〕1号

关于印发《屯溪区村（居）务公开事项目录》的通知

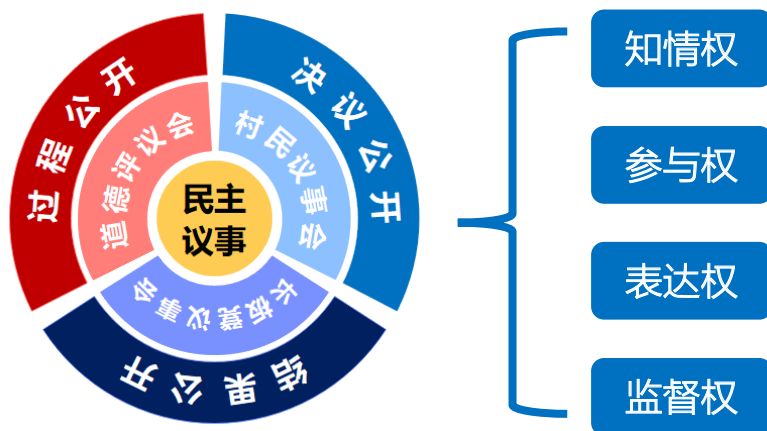
各镇、街道，区直各成员单位：

为做好政务公开事项与村（居）务公开事项的有效衔接，区民政局在充分征求意见的基础上，依据《中华人民共和国村民委员会组织法》《中华人民共和国城市居民委员会组织法》及国家、省、市村（居）务公开的有关规定，重新修订完善了《村（居）务公开事项目录》，现印发给你们，并就规范做好村（居）务公开工作提出如下要求，请各镇、各街道认真贯彻执行。

序号	事项名称	公开类别	公开频率	公开时限	公开场所	公开要求	备注
1	村务公开	一、党务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	村党组织	村党组织	村党组织
2	二、政务公开	国家卫生健康行政部门的行政许可	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
3	三、惠民政策	国家卫生健康行政部门的行政许可	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
4	四、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
5	五、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
6	六、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
7	七、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
8	八、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
9	九、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
10	十、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
11	十一、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
12	十二、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
13	十三、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
14	十四、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织
15	十五、村务公开	村党组织换届选举及换届情况	每年度	按法律法规规定时限	村党组织	村党组织	村党组织

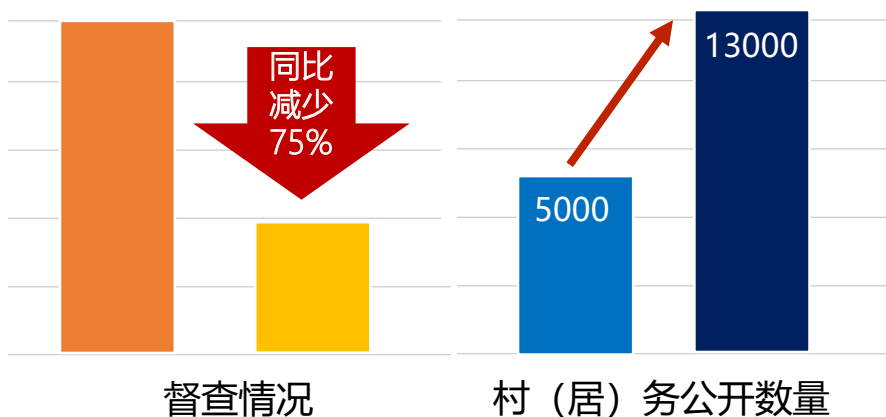
健全“民主型”参与机制

坚持以群众满意为出发点和落脚点，完善“民主议事机制”，严格落实“四议三公开”、“长板凳”议事等工作制度，增强村（居）工作透明度和群众参与度。



健全“联合式”监督机制

村（居）务公开工作领导小组办公室组织有关单位按季督查，听取群众意见，避免多头监督、多头管理。设立村（居）务监督委员会，监督村务公开等制度落实，推动群众自治有序运行，坚决防止不公开、假公开、不及时公开等现象。



潍坊市寒亭区立足基层实践 探索政务公开新模式

寒亭区积极探索政务公开新模式，以“小、巧、新、微、全”五点发力构筑政务公开新格局，持续推动基层政务公开工作迈向标准化、规范化，切实提升人民群众的满意度、获得感。





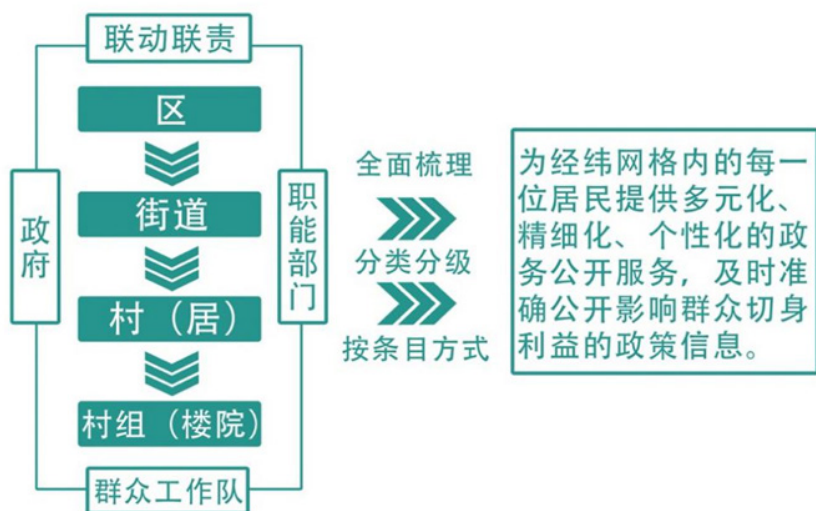
一 经纬“小”网格承载政务公开“大服务”

着力构建横向到边、纵向到底的“经纬网格”政务公开新格局。充分发挥“中国·寒亭”政府门户网站政府信息公开的主阵地作用，结合“两微一端”、“爱寒亭APP”、数字电视、“村村响”广播同步多维度发布政府信息，形成“1+N”经度网。



构建区—街道—村（居）—村组（楼院）四级联动的纬度网，由政府、职能部门、群众工作队联动联责，逐层下沉分包责任。

通过编织经纬网格，全面梳理、分类分级、按条目方式逐项细化公开内容，为经纬网格内的每一位居民提供精准服务，真正做到政务公开在“网”中提速、“格”中提效。



二 三级“巧”联动架设政民互动“连心桥”

在区级层面，建立《邀请市民代表列席区政府常务会议》制度，组建起100余人动态市民代表库，常态化邀请市民代表列席区政府常务会议，让利益相关的市民代表直接参与政策的制定，让出台的政策更加符合民意。



以书记接待日、早餐倾听会、政府开放日系列活动为契机，邀请各行各业的市民代表走进政府部门，“零距离”体验政府高效工作。相继开展“医疗卫生领域开放日”“城建领域开放日”“校园食品安全领域开放日”等活动50余次，集中向社会展示“我为群众办实事”的工作成果，推动阳光透明政府建设。

50+



书记接待日	✓
早餐倾听会	✓
政府开放日	✓
医疗卫生领域开放日	✓
城建领域开放日	✓
校园食品安全领域开放日	✓



市民代表列席区政府常务会议



双创领域政府开放日



食品领域政府开放日



校园领域开放日



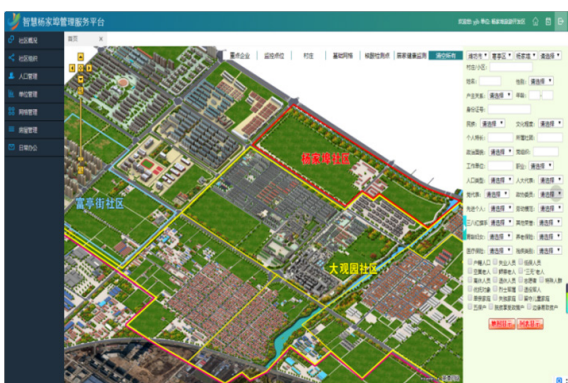
粮油领域政府开放日



在街道层面，邀请村民代表列席街道会议、土地听证会、信访矛盾调解听证会等，广泛听取民意、汇聚民智、发挥民力，面对面解决群众的烦心事，及时化解群众矛盾。



在村（居）层面，推出智慧管理平台，村民、居民关注微信服务号后就可利用手机随时随地了解办事流程、下载相关材料、进行业务申请、反映合理诉求、提出意见建议，实现一机在手，信息全享，让群众的聲音通过线上达到传递“最大化”。



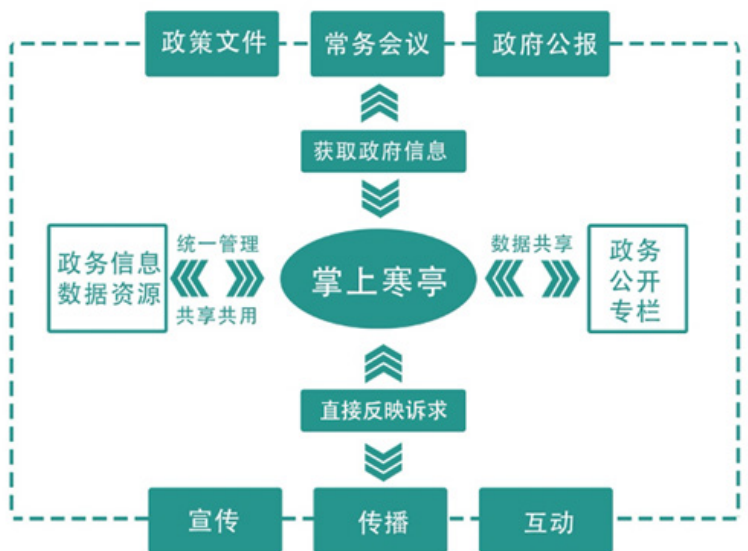
三 政策“新”解读拉近政务信息“零距离”

设置政策解读专栏，创新政策解读方式，把群众关注度比较高的政策文件制作成艺术长图、抖音视频、快板说唱、Q版动漫等形式推送到群众面前，让平面的文字生动、立体起来，让群众听得进，看得懂，激发群众参与社会共治积极性，筑牢政民互动群众基础。



四 智慧“微”程序开启政民沟通“新时代”

开发“掌上寒亭”政务微信小程序，目前涵盖政策文件、常务会议、政府公报等群众关注度比较高的服务事项，群众可以通过指尖点击获取政府信息，还可通过政民互动板块直接反映诉求，通过与“中国·寒亭”政府门户网站政务公开专栏数据共享，将政务信息数据资源进行统一管理、共享共用，将政务公开距离缩短至“指尖到屏幕”。

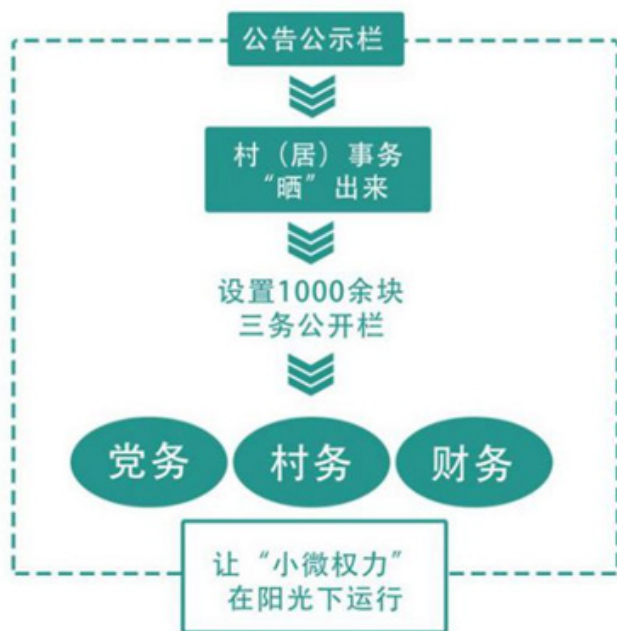


五 三务“全”透明激活基层治理“新动能”

线上推出“大数据+公开入户”模式，创新“数字电视+”公开模式，着力打造村务公开“1+X”模式，将村级党务、村务、财务数据等信息导入平台，村民在家就能通过电视实时查看村里的党务、财务和便民服务等内容，切实保障村民对村务的民主决策、民主管理和民主监督。



线下完善公告公示栏，让村（居）事务在阳光下“晒”出来。在全区高标准设置1000余块三务公开栏，围绕党务、村务、财务等群众关心的热点问题进行公开公示，让“小微权力”在阳光下运行，为基层治理贡献政务公开力量。



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