

# 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 .

09



总第 59 期

# 目录

03

北京市深化

15

山东省日照

27

深圳市光明



政务公开 创新全流程政策服务

市提升公开质量 激发政策效能释放

区聚焦需求抓公开 推动惠企政策精准落地

# 北京市深化政务公开 创新全流程政策服务

北京市出台《北京市深化政务公开促进政策服务工作办法》，明确政策征集、管理、集成、解读、推送、兑现、咨询、沟通、评价等环节工作标准，加强政策公开服务全过程、系统化管理，为各政策制定部门提供标准清晰的政策服务工作指南，使企业群众更好地参与、监督政策制定和执行全过程，助力破解政策落地“最后一公里”问题。





## 一 制定办法的背景和目标

为深入贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》、《优化营商环境条例》及《国务院办公厅关于印发〈2022年政务公开工作要点〉的通知》(国办发〔2022〕8号)等法规文件对强化政策公开、提升政策服务的相关要求,进一步优化营商环境,推进国家治理体系和治理能力现代化,我市聚焦政策公开服务,系统梳理党中央、国务院关于政策公开服务各环节各方面的规定,研究制定了《北京市深化政务公开促进政策服务工作办法》(以下简称《办法》),建立全流程政策服务和全链条督促落地机制,准确传达政策意图,助力破解政策落地“最后一公里”问题。



## 二 制定办法的主要考虑



### 践行以人民为中心 发展思想

坚持为民服务理念，更加注重人民群众对政府信息特别是政策信息的合理需求，在政策制定、执行、落地过程中，充分问需问计问效于民，以政务公开促进政策服务，不断提升公开工作的关注契合度、工作认同度和群众满意度。



北京市政务服务中心



### 强化政务公开 服务效能

注重政策“需求侧”感受，增强“用户”使用体验，进一步增强政策制定实施的透明度和可预期性，更好发挥以公开促落实、促规范、促服务的作用。



延时服务窗口



政务服务便民自助



助力经济  
平稳健康发展

通过全流程政策服务，及时开展政策落地情况评估，全面掌握政策落地情况，确保各项政策在实际执行环节不遗漏、不走样，有助于提振市场主体信心，为经济平稳运行提供有力支撑。

### 三 《办法》的主要特点

《办法》聚焦全市政策服务工作流程标准化规范化，细化政策全流程服务的征集、管理、集成、解读、推送、兑现、咨询、沟通、评价等9个环节，力争体现首都政策服务的创新特色。

#### （一）突出服务实效, 明确基本原则和适用重点



#### 重点单位

发展改革、教育、科技、经济信息化、公安、民政、司法、财政、人力社保、规划自然资源、生态环境、住房城乡建设等30家与公众经济社会活动密切相关部门作为重点单位。



## 适用范围为涉及以下几个方面的政策性文件：

- |  |  |
|--|--|
|  经济社会发展规划   |  城市精细化管理                |
|  建设国际科技创新中心 |  建设全国文化中心               |
|  营商环境       |  市场监管                   |
|  社会管理       |  公共服务                   |
|  政务服务       |  环境保护                   |
|  保障和改善民生    |  涉及企业群众、公民法人社会组织切身利益的政策 |

## （二）突出标准规范，明确全流程政策服务环节

**政策征集：**在政策出台前、制定过程中、草案形成时开展政策征集，及时汇集公众需求及意见建议。

**政策管理：**建立政策性文件公开属性报备管理机制，全面掌握制发政策性文件的公开情况。要求各部门每月报送本单位政策性文件公开属性报备目录。



政策性文件意见征集

**政策集成：**建立全市统一规范的政策文件库，结合本市中心工作，动态推出市、区级重要政策集成专栏，实行“政策+解读”集成展示模式。围绕企业、群众全生命周期，推出“一件事”办事服务集成场景，并不断丰富，方便企业、群众一站式掌握办事服务全链条政策信息。



### 我要找政策

**政策解读：**细化政策解读主体、内容、形式，明确对核心条款开展要点式解读、对多部门出台的相互关联政策开展综合式解读。政策解读材料应当与政策性文件同步组织、同步审签、同步部署，并在政策性文件公开的同时予以发布。



### 政策问答



### 政策解读

**政策推送：**细化分类推送、线上推送、办事推送、智能推送等政策推送方式。建立与企业协会商会、园区联络机制，常态化向企业主动推送政策信息。



### 政策服务包

**政策兑现：**建立惠企政策汇集机制，细化惠企政策兑现标准。推进相关部门审批系统与政务服务网互联互通、数据共享，实现惠企政策事项一体发布、一口申报、一窗兑现。



市民对话一把手



惠企政策兑现专题

**政策咨询：**强化政策咨询简明问答，优化完善各平台知识库。及时收集企业群众政策解读和政策咨询需求，做好政策解读与咨询问题的解答反馈工作。



智能问答



接诉即办 每月一题 简明问答

**政策沟通：**畅通政策沟通，充分发挥政府网站、各级政务服务中心、市民服务热线作为政策服务平台作用，不断创新政企政民公开沟通形式。



政策公开讲

## 政策公开讲



**政策评价：**围绕执行标准、适用范围、使用情况、取得成效、存在问题等，开展政策实施效果评价，原则上每年应当开展一次。



### 调查问卷

## (三) 突出协同高效，明确了平台机制作用

1

充分发挥三个平台的政策服务作用，做好政策解读与咨询问题的解答反馈工作。



**2** 建立五项工作机制，就政策性文件报送、公开属性目录报备、政策咨询解答反馈等方面明确时限。



## 四 下一步工作安排




**强化平台支撑。**打造全市一体化政策服务平台，为政策制定和发布部门、政策管理部门等提供一体化政策服务支撑。



**出台配套措施。**细化明确政策性文件公开属性报备管理机制、惠企政策报送汇集机制等具体操作规范。



**鼓励创新示范。**积极探索新举措新模式，及时总结典型经验做法，积累形成政务公开创新特色。



# 山东省日照市提升公开质量 激发政策效能释放

山东省日照市坚持以人民为中心，精准对接政策指向和市场主体需求，加大政策供给创新力度，提高政策公开质量，激发政策服务效能，切实提升市场主体和人民群众满意度，以政务公开实效为经济社会高质量发展赋能加力。





# 一

## 变“闭门造文”为“开门互动” 广泛汇聚社情民意

一是常态化“听民声”。坚持“走出去”与“请进来”相结合，常态化开展“听民声、走流程”体验及“政府开放日”等活动，多方面听取意见建议2000余条，引导社会各界参与政策制定，让政策制定更紧贴“民意”。



二是走好网上群众路线。用好政府网站意见征集、网上留言板、12345热线、微信微博等线上平台和渠道，倾听企业群众心声、了解企业群众诉求、解答企业群众疑惑。每年通过线上征集企业群众政策制定建议5000余条。



**三是强化决策意见征集。**邀请公众代表常态化列席市政府常务会议，参与“十四五”规划编制及政府工作报告起草、重大工程及重点项目规划建设等政府决策事项。通过座谈交流、调研视察、“阳光协商”等途径，集中公开征集意见建议，划好政策制定“基准线”。



常务会企业代表、市民代表列席



### 日照：关于征集市民对2022年政府工作报告意见建议的公告

日照日报 2021-12-02 18:27 日照日报官方微博、日照报业传媒集团 关注

为扎实做好2022年《政府工作报告》的起草工作，进一步问政于民、问需于民、问计于民，今年将继续坚持“开门写报告”，公开征集社会各界对《政府工作报告》和政府工作的意见建议。现公告如下：

一、征集内容。围绕深入实施生态立市、创新兴市、产业强市、开放活市战略，聚焦经济发展、城乡建设、生态保护、民生改善、政府自身建设等方面提出意见建议，但不局限于上述范围。所提意见建议，既可以是对过去五年经济社会发展的回顾，也可是对2022年和今后五年政府工作的意见建议。对报出的意见建议，起草组将认真研究，积极吸纳，推动落实。

二、征集时间和方式。即日起至2021年12月15日。书面材料请送至日照市北京路106号市机关综合办公大楼037房间（电子版材料请发邮箱 zfgzbg202201@163.com），也可拨打12345政务服务便民热线提出意见建议。

欢迎广大市民踊跃参与。

日照市人民政府办公室

2021年12月1日

## 变“繁琐难懂”为“一看就懂” 强化政策发布解读

一是政策颗粒化解构。分领域对涉企政策进行标准化梳理，逐层拆解到最小的政策兑现单元，形成条目式政策清单，明确相应的办事流程、办事材料、审查要点等内容，通过企业和政策互贴标签的方式实现政策精准推送。目前，已完成全市工业、服务业等819个重点涉企政策拆解，为各类市场主体和群众定向推送政策服务信息110万余条（次）。

**国家级小型微型企业创业创新示范基地、中小企业公共服务示范平台激励事项**

④ 浏览量: 82

主管部门: 日照市工业和信息化局  
责任社(科)室: 市非公有制经济发展服务中心  
适用地区: 日照市  
咨询电话: 8866560  
服务对象: 企业  
是否免申报: 否  
申报周期: 长期有效  
办结时限: 20个工作日

**申报指南**

**政策依据**

文件名称: 日政办字〔2022〕10号《关于印发《日照市“专精特新”中小企业培育提升行动方案（2022—2025年）》的通知》

政策名称: 国家级小型微型企业创业创新示范基地、中小企业公共服务示范平台激励政策

**申报条件**

地区: 全部 日照市 东港区 岚山区 莒县 五莲县 日照经开区 日照高新区 日照国家高新区

关键词: 全部 农、林、牧、渔业 采矿业 制造业 电力、热力、燃气及水生产和供应业 建筑业 批发和零售业 交通运输、仓储和邮政业 信息传输、软件和信息技术服务业 金融业 房地产业 租赁和商务服务业 科学研究和技术服务业 水利、环境和公共设施管理业 建筑业 管理和技术服务业 教育 卫生和社会工作 文化、体育和娱乐业 公共管理、社会保障和社会组织 国际组织 全行业

**重点企业** 为您推荐 ( 200条 ) 相关企业

推荐理由: 最新政策 最新企业

政策申报奖励办法

支持目标任务监管考核验收、市级人才工程

资金扶持 政策解读

**政策文件** 为您查找到 ( 1174条 ) 相关信息

请输入关键词搜索

排序规则: 最新政策文件 **最近政策文件**

市委办公室市政府办公室印发《关于支持青年人才集聚发展的九条措施》的通知  
④ 2022-05-10 ④ 249

日照市人民政府关于印发日照市2022年“稳中求进”高质量发展政策清单的通知  
④ 2022-02-09 ④ 214

日照市人民政府关于印发日照市落实“六稳”“六保”促进高质量发展政策清单（第一批）的通知  
④ 2021-07-14 ④ 153

日政办字〔2022〕10号《关于印发《日照市“专精特新”中小企业培育提升行动方案（2022—2025年）》的通告...  
④ 2022-04-07 ④ 135

日照市人民政府办公室印发《关于2022年一季度稳增长的十条措施》的通知  
④ 2022-02-08 ④ 113

**二是政策立体化公开。**统筹报、台、网、微、端等全媒全网矩阵推送，打造“立体化”政策宣传矩阵。出台政策文件新闻发布制度，建立解读发布协同机制。策划“新数据、新看点”“链长制在日照”“创新突破看日照”等多个发布专题。累计在各级政府网站发布政策信息超1.2万条，召开27次政策新闻发布会。创新开展“进企入户、送政策上门”“审批服务进园区进企业进项目”活动，走访企业43000余家。



## 中共日照市委宣传部 日照市人民政府办公室 文件

日宣发〔2022〕22号

### 印发《关于进一步加强和改进新闻发布工作 推进政府信息公开的若干措施》的通知

各区县委宣传部，各功能区工委党群工作部，各区县政府，各功能区管委，市直各部门单位：

现将《关于进一步加强和改进新闻发布工作推进政府信息公开的若干措施》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



- 1 -





**三是政策通俗化解读。**组建政策解读队伍，组织部门负责人和专家走进《政务访谈》《行风在线》《政在开讲》，以及抖音、视频号等平台直播间，在互动中把政策解读明白。推出政策AI主播解读、H5、动漫等新媒体服务，累计点击阅读量超20余万人次。将政策公开与“送电影下乡”结合，利用电影放映前3-5分钟播出群众需求的政策解读和服务指南，累计播出解读视频10000余场。



三

# 变“大水漫灌”为“精准滴灌” 提升政策咨询服务

一是政策查询“一键直达”。完善政策文件库，按照文件类型、主题、服务对象细化分类，并关联政策解读。优化市政府网站搜索服务，提供联系搜索、智能搜索、热门搜索，政府公报提供标题检索、内容检索以及发布日期检索等服务，方便政策查询“一键直达”。





## 二是政策咨询“一窗受理”。

在12345热线设置政策咨询服务专员，提供7×24小时“一对一”人工服务。在市政府网站搭建政策咨询综合服务平台，设置智能客服“小照”，提供简明政策问答、政务服务事项办理查询、政策文件和解读智能推送等服务，目前智能知识库已收录各类信息64000余条。



## 三是政策服务“一站办理”。

在市政务大厅设置政务公开专区，分“企业开办”“工程建设项目审批”“政务服务”三个政策专题，配备自助机和政策“导航员”解读政策、讲解案例，今年来累计服务群众8000余人次。建立“惠企帮办”平台，将新开办企业信息第一时间推送至辖区政府，956名企业服务专员迅速对接，为企业送上“专属政策礼包”。





## 四

# 变“人找政策”为“政策找人” 实现政策“免申即享”

发挥大数据汇集和“互联网+政务服务”优势，打造“免申即享”服务模式。目前，已发布644项“免申即享”政策清单，累计发放各类奖补资金2.8亿元。

### 日照市政务服务管理办公室

日政服管字〔2022〕18号

#### 关于公布市级“免申即享”政策清单（第二批）的通知

市属各有关部门、单位，国家、省属驻日照有关单位，各县区、功能区政务服务管理机构：

为加快推进惠民利民政策“免申即享”，根据《日照市推行惠企利民政策“免申即享”工作方案》要求，现将《市级“免申即享”政策清单（第二批）》予以公布，请认真贯彻执行。

各相关部门单位要充分利用数字化、智能化手段，通过业务流程再造和流程优化，加快推进政策兑现由“人找政策”向“政策找人”、被动受理向主动推送，人工审核向智

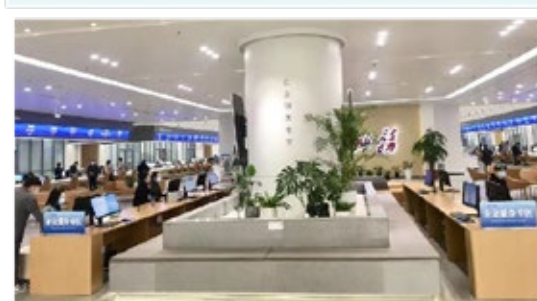
| 序号 | 政策名称          | 实施内容  | 部门   | 政策类别                                   | 享受主体   | 业务名称                                     | 咨询电话         |
|----|---------------|---|------|--|--|--|--------------|
| 1  | 学校体育场地设施向社会开放 | 鼓励学校体育场地设施向社会开放，非营利性学校应向社会力量开放，政府办、公办学校应向社会力量开放非营利性学校，非营利性学校原则上不对外开放，教学时间对外开放的每周不少于2小时；2024年，国家法定节假日、寒暑假每天开放的时间原则上不少于2小时。 | 市教育局 | 《关于进一步促进学校体育场地设施向社会开放的意见》（日教字〔2021〕2号） | 取得资格青少年学生、学校周边社区青少年学生、学校周边农村留守儿童、留守儿童、留守儿童、留守儿童。   |  | 0633-8771700 |
| 2  | 中小学课后延时服务     | 中小学课后延时服务工作是学校、家庭、社会的共同责任，要坚持育人为本、促进学生全面发展、健康成长，努力办好人民满意的学校，提供优质均衡的课后延时服务，满足学生多样化需求，提高课后延时服务的质量和水平。                       | 市教育局 | 《关于全面深化中小学课后延时服务工作的意见》（日教字〔2021〕92号）   | 义务教育阶段学生、义务教育阶段学生、义务教育阶段学生、义务教育阶段学生。   | 义务教育学校课后延时服务、义务教育阶段学生、义务教育阶段学生、义务教育阶段学生。 | 0633-8779336 |
| 3  | 普通高中国家助学金     | 自2016年春季学期起，对家庭经济困难普通高中在校就读的普通高中二年级以上（含二年级）家庭经济困难学生，按照有关规定给予补助。   | 市教育局 | 《日照市普通高中国家助学金管理办法》（日教字〔2016〕48号）       | 家庭经济困难普通高中二年级以上（含二年级）家庭经济困难学生、家庭经济困难普通高中二年级以上（含二年级）家庭经济困难学生、家庭经济困难普通高中二年级以上（含二年级）家庭经济困难学生、家庭经济困难普通高中二年级以上（含二年级）家庭经济困难学生。 | 普通高中国家助学金、普通高中国家助学金、普通高中国家助学金、普通高中国家助学金。 | 0633-8779700 |

利用“政策通”平台，全量化梳理上线有效期内的政策，建设“政策条件库”“市场主体画像库”，实现政策信息智能匹配、精准推送、一站办理。目前，在平台展示1186个政策文件、可在线办理216个政策条款。精简政策兑现审批流程，提高政策兑现效率。完善安全兑付机制，实现资金流向、路径在线追溯。



市场主体画像库

分批推出服务场景。围绕新旧动能转换、项目建设、减税降费、科技创新、中小企业服务、教育人才、财税金融、农业农村、商品流通、特殊群体保障等领域，对高频政策事项归类、打包。目前首批以主题形式推出15个集成化、一次办服务场景，同步编制易看易懂的办事指南和流程图，努力让政策快速直达、落地见效，让“政策清单”成为“助力礼单”。



# 深圳市光明区聚焦需求抓公开 推动惠企政策精准落地

深圳市光明区聚焦企业急难愁盼问题，不断加大政务公开力度，推动惠企政策精准落地。同时，提升政务服务“速度”与“温度”，让政策速享尽享畅享，帮助企业渡难关、谋发展，全力促进经济平稳健康发展。



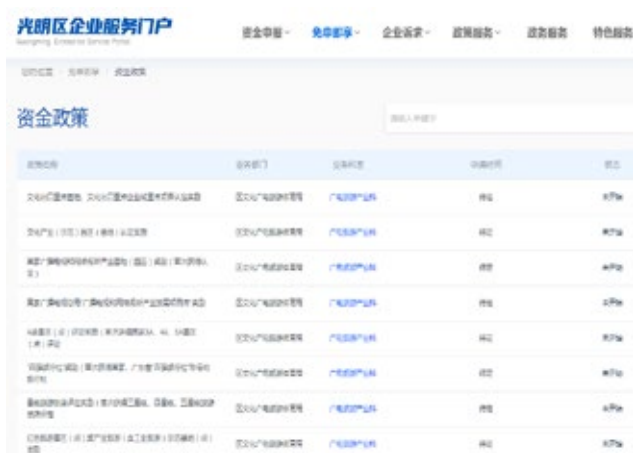
# 一

## 加大政务公开力度，提升助企纾困精准度

一是上线惠企专区。在“光明区政府在线”网站和“i深圳”APP光明门户打造“2022光明区惠企专区”，设置政策库、申办点、咨询区菜单，精心汇总市和区各部门推出的一系列惠企政策，打通惠企政策从主管部门到企业的绿色通道，开通3种咨询方式免费为企业群众提供政策解读和业务指导。其中，重点打造“免申即享”政策清单专区入口，符合条件的企业和群众不用跑腿，不用申请即可坐收政策红利和奖补资金。



上线惠企专区



“免申即享”政策清单专区入口

形成“1+4+N”产业政策体系，坚持“产业第一、企业为大”的理念，持续聚焦企业不同发展阶段的痛点、难点问题，在政策上做“加法”，在流程服务上做“减法”。其中，瞄准重点发展产业、细分领域，发布合成生物创新链产业链融合发展若干措施。



合成生物领域相关措施办法

**二是举办政府开放日活动。**围绕辖区内社会关注度高、专业性强的政策，以“线下+线上直播”的形式为企业代表、两代表一委员以及媒体进行深入解读；一改往日企业上门咨询政府惠企政策的旧象，化被动为主动，政府部门主动公开惠企信息，详实解答企业疑问。



光明区政府开放日活动线上直播



光明区政府开放日活动现场



三是打造全流程公开模式。推进行政决策公开、执行公开、管理公开、服务公开和结果公开，推动简政放权、放管结合、优化服务改革，激发市场活力和社会创造力，打造法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府。





## 服务公开



## 结果公开



### 光明“五公开”专栏

**四是升级便民地图。**依据科学城民生热点信息，进一步丰富各类政务服务点、便民服务点、文体旅游、市政公园、疫苗接种、核酸检测等公共设施及便民地点，实现便民服务“一网通查”。



光明区政务公开便民地图

**五是多元呈现科学城市建设发展之路。**在科学城特色政务公开专区推出“数说科学城”“图说科学城”“叙说科学城”“企业家之声”“外眼看光明”等专题，集成式发布政务数据、信息、图文、影像，多元呈现科学城市建设发展之路。



“图说科学城”专题

打造城市更新和房屋征收一张图。聚焦土地空间保障，紧扣项目策划、启动、实施等环节，以区域“一张图”的形式公开文件信息、图片、视频以及进度数据。



光明区城市更新和房屋征收一张图

## 二 加快政务服务速度，优化企业办事愉悦度

一是政务服务“光速办”。充分运用大数据、云计算、物联网等前沿技术，持续优化办事流程、压缩办理时限、减少申报材料，推进不见面审批、容缺办理，推动企业群众办事少跑快办、少填少报或不填不报，平均办理时限从几天压减到几分钟。



“政务体验日”活动现场图



政务客服“千寻政问”页面

**二是搜索即服务。**引入智能政务客服“千寻政问”，在搜索结果中直接呈现办事指南、服务机构信息及常见问题，实现“搜索即服务”。推动网站一体化发展，强化网站智能搜索、智能问答等功能，打造标准统一、分级维护、内容丰富、数据共享的政务知识库。

**三是打造10分钟政务服务圈。**打造政务服务联盟，构建覆盖区、6个街道、31个社区和若干园区“1+6+31+N”一体化政务服务体系，推动159项事项下沉街道社区办理、226项事项进驻园区办理。

**四是探索“5G+政务”应用。**建立5G“云上首席代表”机制，开发5G政务小助手、小帮手程序和远程视频支撑平台，推动政务服务事项在区、街道和园区大厅实现无差别受理。



“1+6+31+N” 一体化政务服务体系



“5G+政务” 政务服务大厅专区



“政银合作” 智慧政务服务



光明区“政务+金融”服务网点

### 三 提升政务服务温度，激发企业发展“热度”

一是构建线上线下一体化“光明政帮办”政务服务体系。建立专业服务团队，为重点企业、高端人才等提供“集约式”“全链条”“一对一”的帮办服务，促进“多件事”“一次办成”。深化“科学城人才信用办”，为重点企业、人才办事开通极速办理绿色通道。开设“办不成事反馈”窗口，收集企业群众各类意见建议，形成通俗易懂的办事指引。



“政帮办”线下窗口

二是打造“民声云”政民互动多功能平台。整合5大民声渠道，出台民声云管理办法，编制涵盖15个领域、1087个民声事项分级分类标准，创新探索智能分拨模式，实现对光明区民生事项全周期的动态管理和闭环管理。



民声云平台

三是推动政务服务事项“跨城通办”。光明区和广州南沙区、惠州仲恺高新区、龙南市等地区签订跨城联办政务服务战略合作协议，围绕高频服务事项实现“跨城联办”，有效解决企业、群众异地办事“多地跑”“往返跑”问题。



光明区“跨城通办”服务专区

# 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 59 期

# 目录

03

北京市深化政务公开 创新全流程政策服务

15

山东省日照市提升公开质量 激发政策效能释放

27

深圳市光明区聚焦需求抓公开 推动惠企政策精准落地