

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

2019 · 10



总第 23 期

目录

03

深圳市坪山区积极回应社会关切 着力打造政民互动新模式

15

江苏省淮安市政务公开助力脱贫攻坚“一路阳光”

23

山东省莒县重塑流程“一链办理” 便民利企“一次办好”

30

安徽省黄山市屯溪区以政务公开为抓手深入推进村庄清洁活动

深圳市坪山区

为进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力，积极探索政民互动新模式，建立了区级民生诉求分拨系统，提高了政府公共管理、公共服务的响应速度，切实增强了群众满意度。





深圳市坪山区积极回应社会关切 着力打造政民互动新模式

一、整合诉求受理渠道，集成一个系统办诉求

2016年以来，坪山区在深圳市率先启动民生诉求受理体制机制改革，通过多种方式，整合了各类民生诉求受理渠道和分拨平台。



建成了全区统一的汇聚“集中受理、统一分拨、全程监督、闭环运转”为一体的民生诉求分拨系统，构建了“1+6+N”分拨体系，实现了“一个系统分事件，一套标准抓落实、一张表单统情况”。



“1+6+N”分拨体系

“1”
成立坪山区政务服务数据管理局，着力打造智慧城市建设的“内核”。

“6”
辖区6个街道分别整合网格、应急值班和事件分拨部门，成立指挥运行分中心。

“N”
区三防、综治、查违、公安等职能部门纳入指挥运行体系。

2019年开展了政务新媒体清理整合工作，集中力量做优做强“创新坪山”政务微信，集政务公开、政民互动、政务服务于一体，并重点推出“@坪山”移动端线上咨询投诉渠道，凡是达到立案要求的投诉，投诉人将随机收到1到20元不等的红包奖励，激励市民积极主动参与坪山发展建设工作。



持续优化服务体验，推出满意度评价体系、问卷调查机制、处置进度反馈节点等，让群众可以随时随地提交诉求、查看处置进程，努力以更加公开透明赢得群众的信任和支持。

查看进度

- 事件上传成功
2019-10-09 21:00:31
- 民生诉求服务中心已受理
2019-10-09 21:00:59
- 市交警支队坪山大队已受理，事件限为7个工作日
2019-10-10 10:09:37
- 市交警支队坪山大队完成事件处理
2019-10-11 09:49:00

@坪山

答卷，领红包

尊敬的用户，您好！为了更好的提升服务质量，我们邀请您填写以下有奖问卷。

诚挚感谢您的参与，坪山因您更美丽！

本时段问卷红包剩余20个

问卷一

1、请问您是通过什么渠道了解和关注“@坪山”

☐ 宣传折页
 ☐ 公共场所宣传牌
 ☐ 公众号搜索

完成评价有机会领取现金红包

满意度评价

案件编号：SZPS20191009145230.
 案件用时：1天1小时49分钟
☒ 按期办结：是
 案件评价：待评价

处置速度：

处置效果：

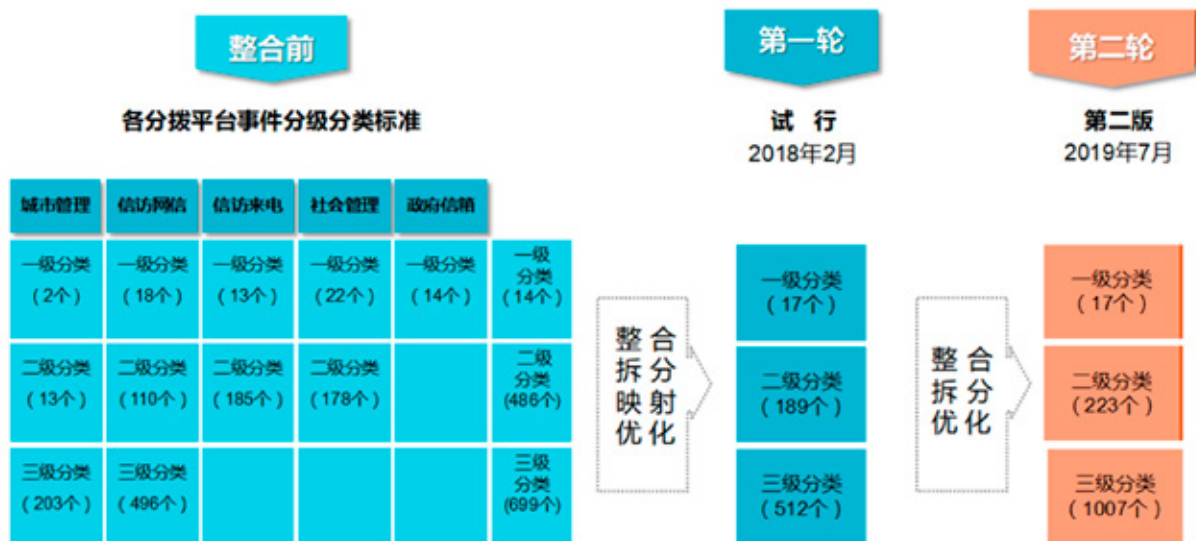
服务体验：

系统体验：

二、优化全流程规范，压缩诉求办结时限

坪山区系统梳理了社会管理等事件类别，出台《坪山区网格化管理事件分级分类标准》，理顺区、街道、社区职能，逐一明确各级“责任人”，确保一般案件责任清晰，复杂案件迅速形成整治合力。

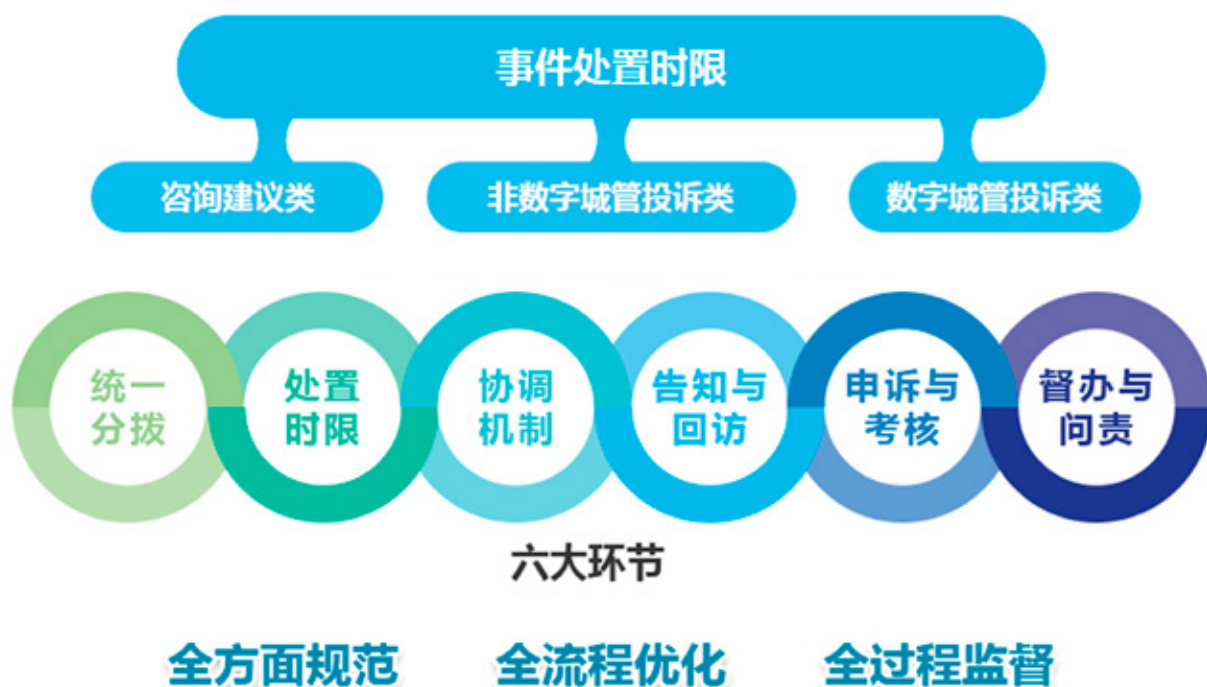
统一事件分级分类标准



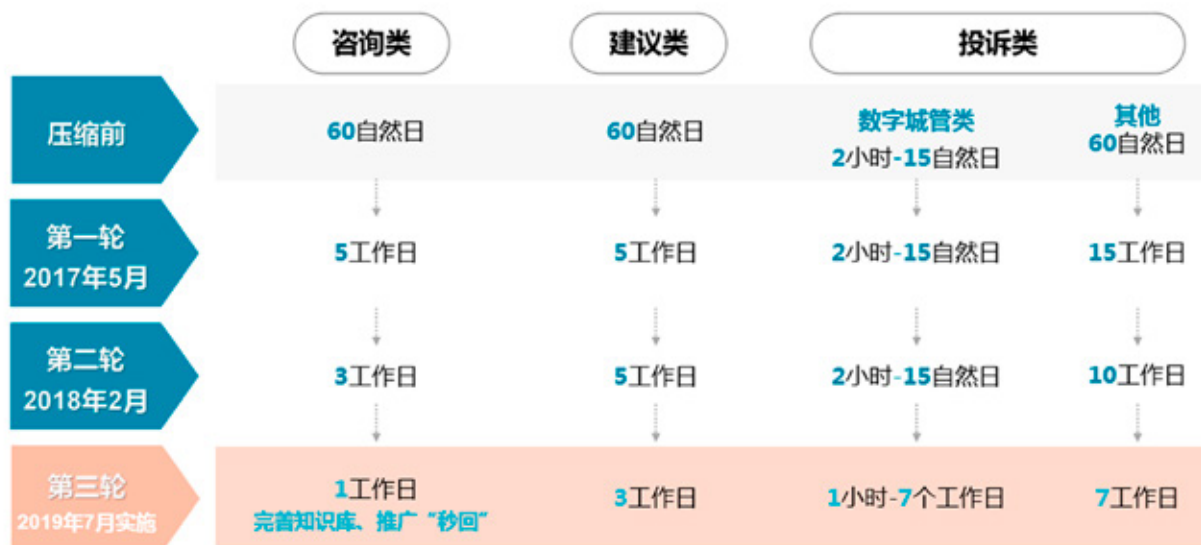
一级分类17个，二级分类223个，三级分类1007个

[illegible]

为了规范民生诉求事件的各项流程，出台了《坪山区民生诉求事件管理办法》，通过学习借鉴华为公司“流程+IT”做法，与专业咨询机构合作，开展了三轮流程优化和事件办理时限压缩，部分事件处置时限压缩至原来的1/60，部分咨询问题实现“秒回”。



三轮时限压缩情况



三、高位推进抓统筹，多举措攻破历史难题

坪山区给各责任单位戴上了“紧箍咒”，创新推出了“首问负责制”6项督办机制。每周书记办公会第一议题固定通报民生诉求相关情况，推动解决“老大难”问题。采用“倒计时提醒、逐级催办、持续跟踪、电话回访”等方式，及时向市民反馈办理进度，全程接受市民监督。



多次召开业务培训会、政务服务零距离宣讲会、事件处置现场协调会等，使各类事件得到高效处置。



督办与问责

区委（区政府）督查室

通报、批评

民生诉求事件推进不力的、
经常性出现无正当理由超期不结案的、
处置率整体排名靠后的责任单位

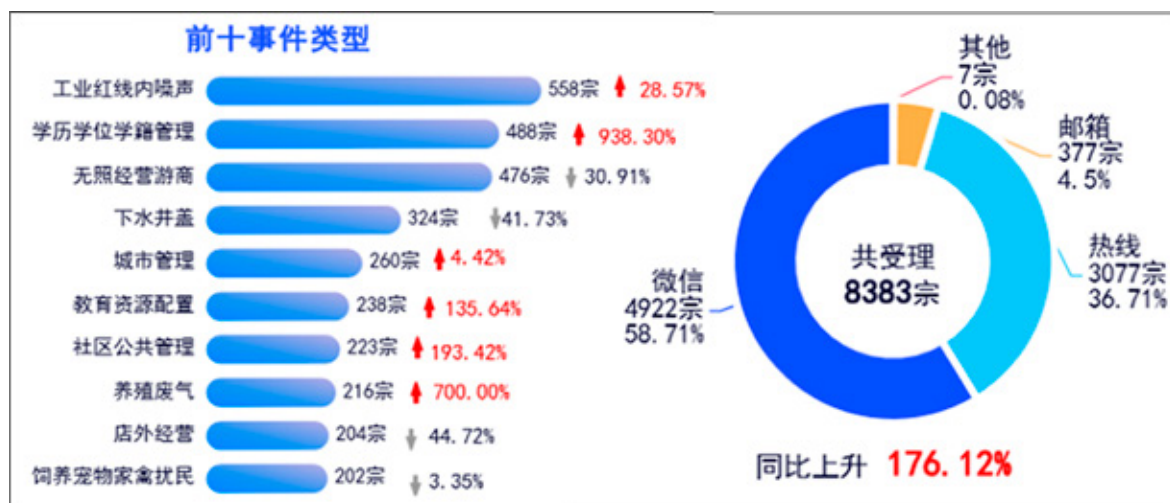
区纪委监委
党风政风监督室

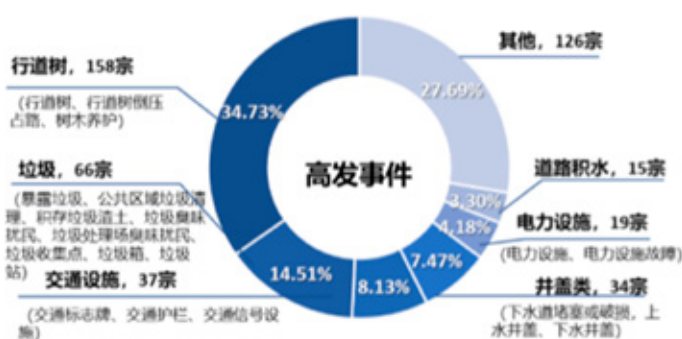
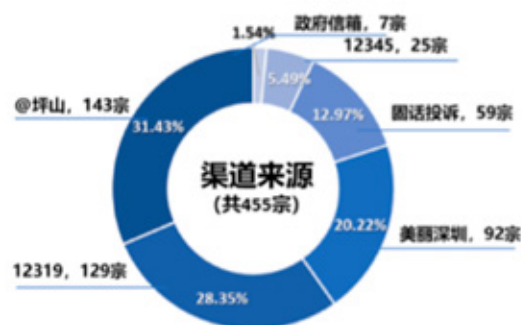
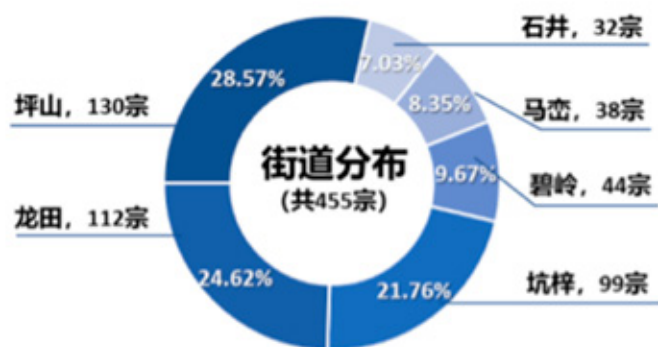
调查、问责

属于本单位受理范围内事件推诿扯皮不予受理
或连续两次督办仍未改进或改进效果不明显的

四、善用数据分析，为政务公开提供智力支撑

为更好地了解民生需求，坪山区积极探索大数据运用，整合民生系统的各类咨询、意见资源，开展民生诉求历史数据深度分析，在系统上实时呈现数据分析。





龙田街道龙湾二区34号行道树倒压占路。



9月17日21:32市民通过美丽深圳上报。



9月18日14:24市民再次上报。



9月19日市政服务中心申请延期处理。

石井社区金田路石井地磅旁边垃圾无人清理，异味非常大。



9月19日19:11市民通过12319上报。



9月20日08:33市政服务中心安排人员处置。



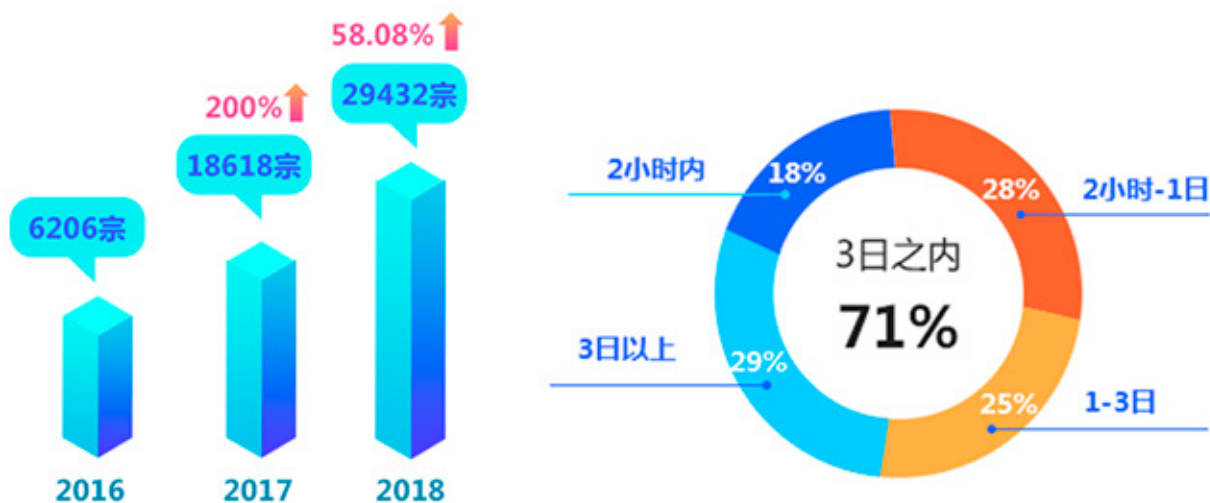
9月20日11:30指挥中心结案。



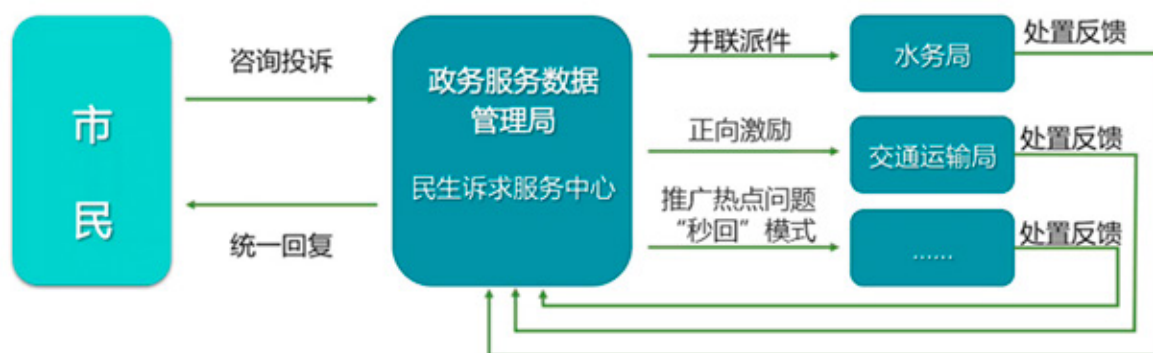
依托政府网站、政务新媒体等平台开展活动预热、视频直播、重播活动，为群众提供了多样便捷的信息获取渠道。



群众“爱不爱用”是检验成效的最好证明，自系统上线以来，案件受理量成倍增长，累计受理案件超过6万宗，按期办结率高达99%，近一半案件1天内办结，3天内办结案件达71%，受理及办理告知率均长期保持100%。



下一步，坪山区将建立“并联派件”“兜底处置”“正向激励”“第三方快速处置”机制，推广热点问题“秒回”模式，进一步升级系统、压缩时限、提升效率。



坪山区还将持续围绕“让问题不落地，让百姓说声好”的工作理念，发挥“@坪山”密切联系群众的优势，切实解决服务群众“最后一公里”问题，及时答疑解惑，提高政府公信力，努力打造“民有所呼，我有所应，民有所需，我有所为”的服务型政府！



淮安 地处苏北，是江苏省脱贫任务相对较重的设区市。近年来，淮安市按照“制度化+信息化+公开化”的思路，全力打造“阳光扶贫”系统，以公开助力脱贫攻坚“一路阳光”，为实施精准扶贫、精准脱贫探索了新路径。





江苏省淮安市政务公开助力脱贫攻坚“一路阳光”

严把“入口关” 让扶贫对象公开，确保“扶真贫”

运用大数据管理方式，建立完善以“三层、四库、一端”为主体的“阳光扶贫”系统。

三层、四库、一端

“三层”：公众层、管理层、监督层

公众层

面向社会所有公众的开放式服务平台，包括请您查询、资金公开等。

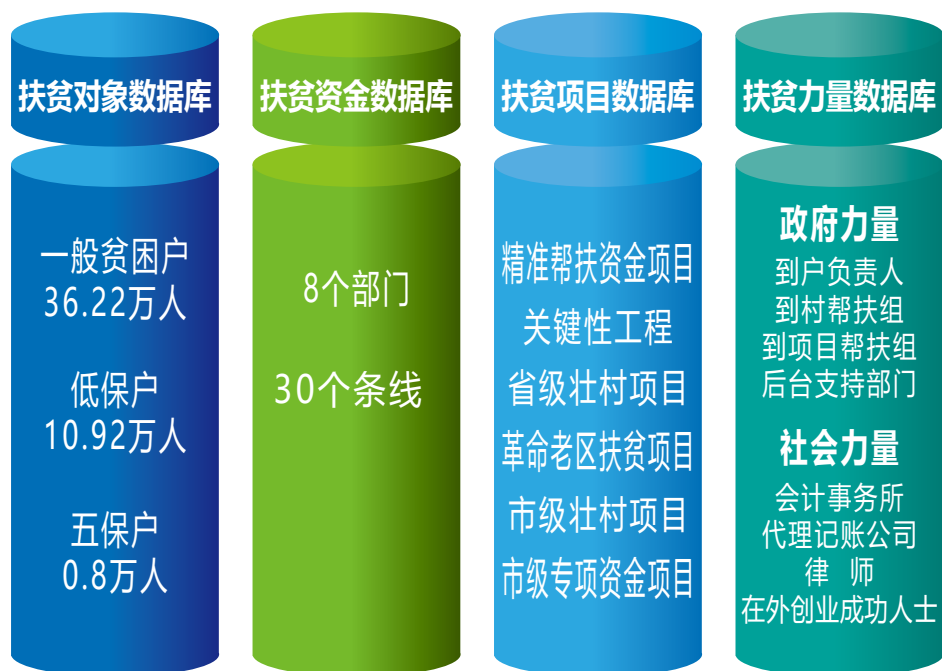
管理层

工作人员业务操作、职能部门监管的大数据管理平台，包括业务办理、资金管理等。

监督层

纪检监察机关和财政审计等部门监管平台，包括在线预警监督、对比核查监督等。

“四库”：扶贫对象、扶贫资金、扶贫项目和扶贫力量数据库



“一端”：“阳光扶贫”手机APP客户端



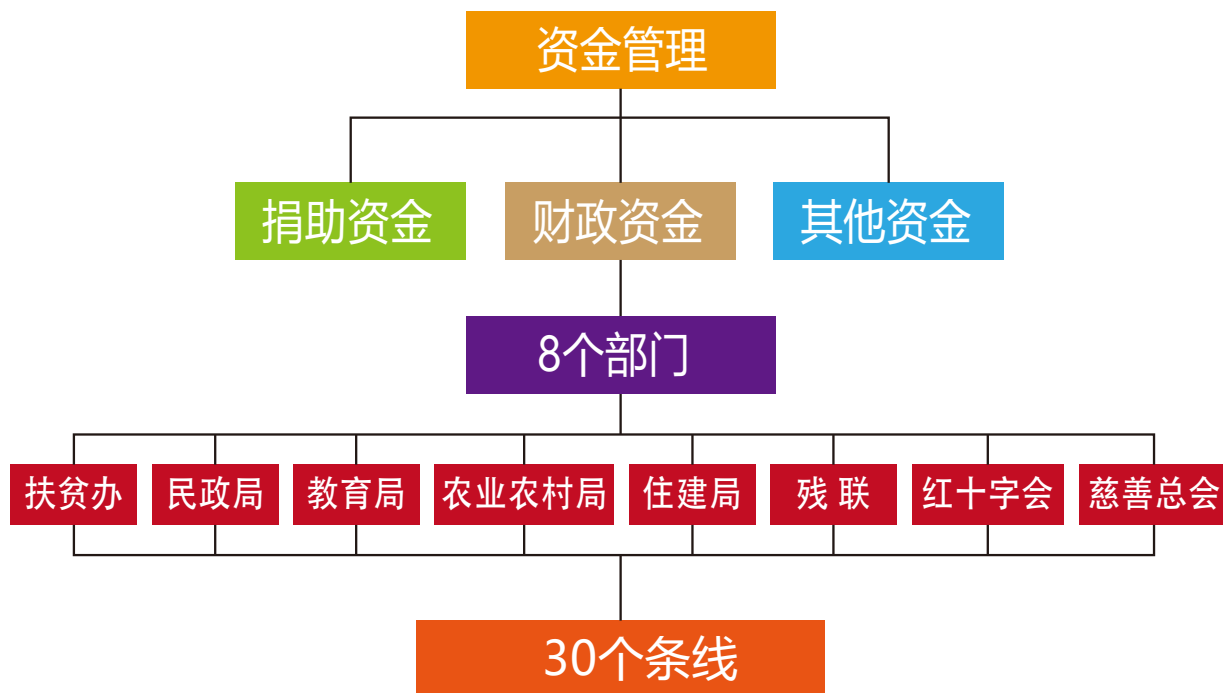
建立农户家庭经济状况比对机制，在农户授权的基础上，将入库家庭基本信息与公安、民政、住建、市场监管等11个相关部门的13类数据库进行定期比对，全面筛查农户车辆、住房、工商登记等信息，确保“扶真贫”。

比对信息	筛查存疑问题	合 计
车 辆	1. 重型货车=304人；2. 重型半挂牵引车=41人； 3. 普通客车=1658人（含4量大型客车；）4. 轻型普通货车=834人； 5. 轿车=188人；6. 三轮汽车、非载货专项作业车、微型面包车合计=2649人； 其他车辆=2043人	7717
农 机	1. 轮式拖拉机=88人；2. 旋耕机109人；3. 谷物联合收割机=176人； 4. 水稻插秧机=48人；其他（穴播机、动力喷雾剂、田园管理机）=21人。	442
住 房	交易额： 1. 交易额≥60万元=930户；2. 30万元≤交易额<60万元=3034户；3. 其他类4522户。 住房面积： 1. 住房面积≥150m²=313户；2. 100m²≤住房面积<150m²=4247户； 其他类3926户；	8486
财政 供养人员	1. 月收入≥3000元=52人；2. 1000元≤月收入<3000元=22人； 3. 500元≤月收入<1000元=125人4. 月收入<500元=178人	377
纳税 个税	纳税一个税 1. 月收入≥7500元=294人；2. 5000元≤月收入<7500元=907人； 3. 3500元≤月收入<5000元=2159人；	3360
纳税 法人企业所得税	缴纳企业所得税法人=12人	12
公积金	1. 月缴存额≥1000元=219人2. 500元≤月缴存额<1000元=514人； 3. 300元≤月缴存额<500元=2566人；4. 月缴存额<300元=1167人；	4466
社 保	社保缴存人员=25001人； 1. 社保缴存基数≥5000元=140人2. 2000元<社保缴存基数<5000=14360人 3. 1000元<社保缴存基数≤2000元=9377人4. 社保缴存基数≤1000元=1124人 其中，领取退休金人员=3503人； 1. 退休金≥1500元=429人；2. 1000元≤退休金<1500元=1046人； 500元≤退休金<1000元=2028人。	25001
殡 葬	1. 2017年以来死亡人数=973人；2. 2016年死亡人数=1648人； 3. 2015年以前死亡人数=67人	2688
社团 组织法人	151	151

“ 截至目前，全市累计核减不符合条件的建档立卡低收入农户14.7万人，增补符合条件的4.9万人，共处理相关责任人1568人。 ”

严把“过程关” 让资金运行公开，确保“真扶贫”

以资金管理为主线，按照“应进尽进”原则，将分散在8个部门的30条扶贫济困资金全口径汇集，强化内部管控和外部公开，实现资金全掌握、过程全公开、拨付全精准。



通过“阳光扶贫”系统，将每笔扶贫资金的金额、来源、使用方式、结余情况等全部公布于众，接受公众监督。

导出

2018年12月 省市县扶贫济困资金一览表

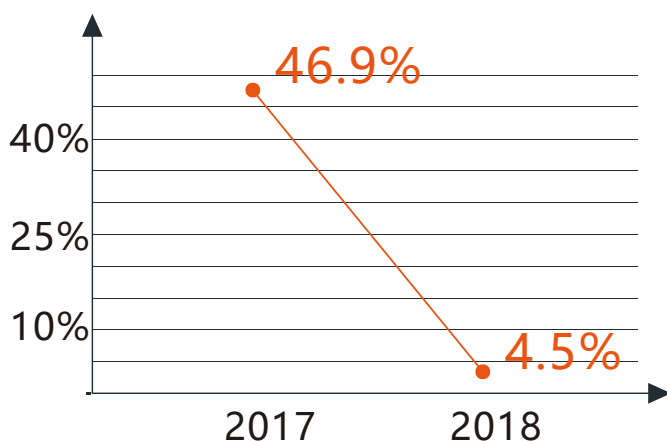
单位：万元

资金类型	本级资金归口管理部门	资金名称	资金来源					资金使用情况					
			小计	上级资金	本级资金	社会资金	其他	上年结转/结转	当年收入	主管部门上报确认金额	财政专户支付金额	当年支出	结余数
1	2	3	4=5+6+7+8	5	6	7	8	9	10	11	12=13-11	13	14=9+10-13
		合计	177057.71	118891.28	4278.48	53712.68	175.27	35019.47	177057.72	189675.02	247.79	189427.23	22611.89
		小计	18327.13	14957.80	3200.00	178.13	0.00	23728.05	18327.13	40766.67	238.90	40527.77	1486.15
	市财政直拨	重点片区保障性工程	2432.00	2432	0	0	0	1252	2432	3884	0	3884	0
		市扶贫办	1660.13	0	1550	110.13	0	1587.06	1660.13	3117.88	85.86	3032.02	135.17
		市住建局	1710.00	0	1650	60	0	864.8	1710	2361.81	0	2361.81	212.99
		市卫健委	1560.00	1560	0	0	0	5011.32	1560	8437.3	43.34	8195.96	133.32
		市残联	8765.00	8765	0	0	0	13872.87	8765	20645.78	186.7	20855.08	987.37
		市残联基金会	0.00	0	0	0	0	2000	0	1999.9	0	1999.9	0.1

淮安区茭陵乡政府用省脱贫奔小康财政奖补资金新建一幢标准化厂房，计划以厂房租金分配带动低收入农户增收，“阳光扶贫”系统上线后不久，就发现相关村负责人将租金收益挪作村集体支出，区有关部门迅速启动责任追究程序，并将租金发放给了低收入农户。

据统计，“阳光扶贫”系统的运行有效防止了扶贫资金跑冒滴漏、截留挪用、闲置浪费等现象，资金使用效率得到提升，全市扶贫资金滞留率也大幅下降。

扶贫资金滞留率



严把“出口关” 让扶贫成效公开，确保“真脱贫”

建立扶贫“阳光公示”工作机制，每一个建档立卡户都可以在系统公众层看到自己的收入构成、脱贫轨迹，把“底账”翻给农户看，让社会监督，推动了真脱贫、脱真贫。



淮安市把重点放在精准核查脱贫结果上，对照脱贫标准制定出台《关于低收入农户脱贫有关问题解释》，进一步量化明确收入认定标准，在阳光扶贫网和“阳光扶贫”手机APP上以时间轴方式展示低收入农户脱贫轨迹，逐项展示每一笔收入构成。



“ 淮安市对2017年脱贫的3.3万户11.5万人进行了两轮筛查，将506户重新纳入低收入家庭进行帮扶。 ”

在“阳光扶贫”系统的助力下，2018年淮安市实现12万低收入人口如期脱贫，今年计划提前一年基本实现建档立卡低收入人口全部脱贫，切实做到帮扶工作务实、帮扶过程扎实、脱贫成效真实。



莒县 地处山东省东南部，隶属日照市。总人口115万，面积1821平方公里。是中华文明的重要发祥地之一，“毋忘在莒”的典故就出自这里。



山东省莒县重塑流程 “一链办理” 便民利企 “一次办好”

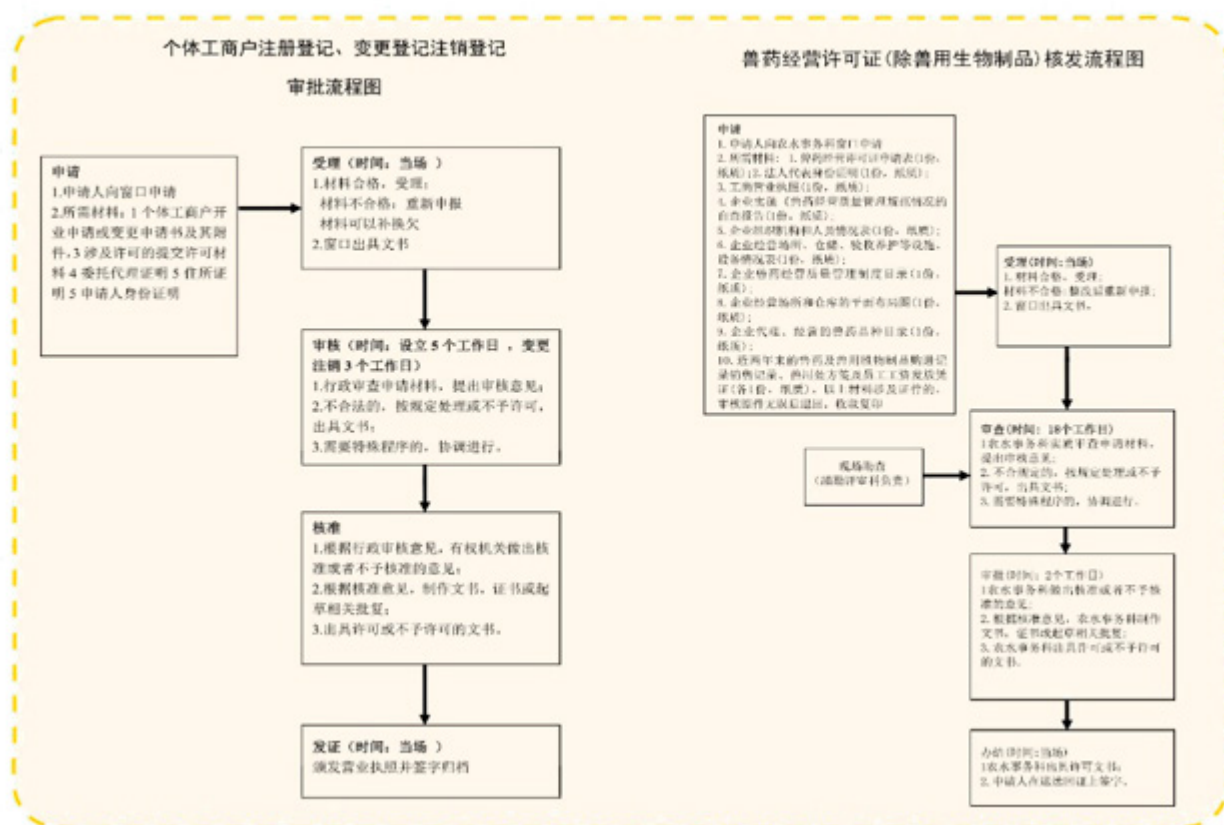
今年以来，山东莒县按照政务服务便民化改革要求，以“只进一扇门、一次就办好”为目标，重点梳理一批与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和高频办理的“复杂”事项，通过重塑审批流程，实行“一链办理”，做到“只进一扇门、一次就办好”。



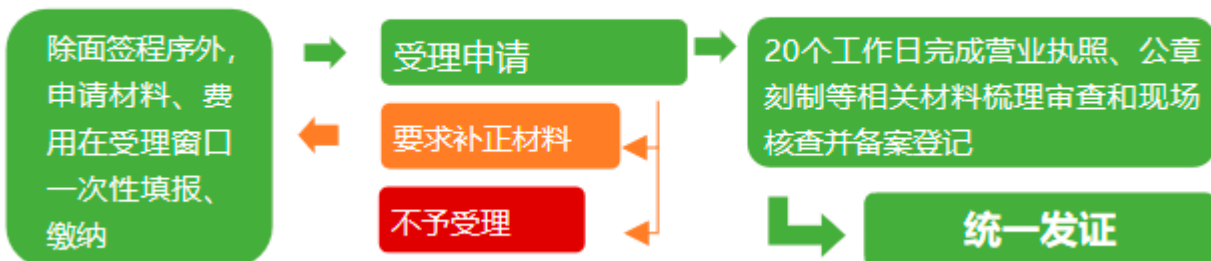
首批梳理发布“我要办辅导班”“我要开幼儿园”“我要生产经营农作物种子”“我要开酒店”等34项复杂事项，并全部标记二维码，加强政务公开。

以办理兽药经营许可证核发为例，过去企业要先后跑4个窗口办理营业执照、兽药经营许可、公章刻制备案、税务登记等业务，前后需要近56个工作日才能办结，现在优化成“我要开兽药经营企业”后，投资者只需到审批服务局的农水事务科一个窗口、提交一套材料、走一套流程，20个工作日即可办结，审批时限减少了36个工作日，审批效率大幅提高。

优化前：



优化后：



主要做法：

（一）最大限度压减审批层级

通过实行“扁平化审批”，先后两次下放审批权限，县行政审批服务局相关科室直接审批事项从70%提高到90%，层级压减大幅提高了审批效率。



（二）梳理“办一件事”，实行一链办结

将过去办事群众需要“跑多个部门单位、办多个单一事项、走多套审批流程”才能办结的部分复杂事项，优化成“办一件事”，由县行政审批服务局受理窗口统一收取材料后，实行内部并联办理，实现一套流程办结。



(三) 踏勘评审与材料审核同步进行

将行政审批涉及的163项踏勘评审工作全部划转至行政审批服务部门实施，解决了体外循环、多部门联合审批的弊端，实现踏勘评审与材料审批同步推进，平均压缩审批时限3个工作日。



(四) 加大政务公开和服务力度

在审批服务大厅设置公开、服务查询一体机，摆放“一链办理事项”二维码展板，推行“同一办事服务区域内首问负责制”。政务公开与政务服务紧密结合，方便办事群众相关业务一次办好。



(五) 实施全程帮办代办

莒县在审批服务部门专门设立了大项目服务科，及时为重点项目提供全程帮办代办服务，在手续办理上进一步压缩了审批时限。



今年以来——

30

为30多个重点
项目提供保姆式服务

110

项目计划投资
合计超过110
亿元

10

项目企业手续
办理平均节约
10个工作日

通过将复杂事项梳理成“办一件事”“一链办结”后，莒县很多与企业生产经营和办事群众密切相关的“复杂”事项审批环节平均压缩1/2，审批时限平均压减3/5，审批效率大幅提升，办事企业、群众真正实现“只进一扇门、一次就办好”。

黄山市屯溪区

是安徽省黄山市的中心城区，国土面积191平方公里，常住人口23.6万人，是徽文化的重要发祥地，远近闻名的徽商故里。2018年全区地区生产总值增长7.5%，总量占全市的五分之一；城镇常住居民人均可支配收入增长9.1%，农村常住居民人均可支配收入增长9.9%，增幅均位于全市前列。

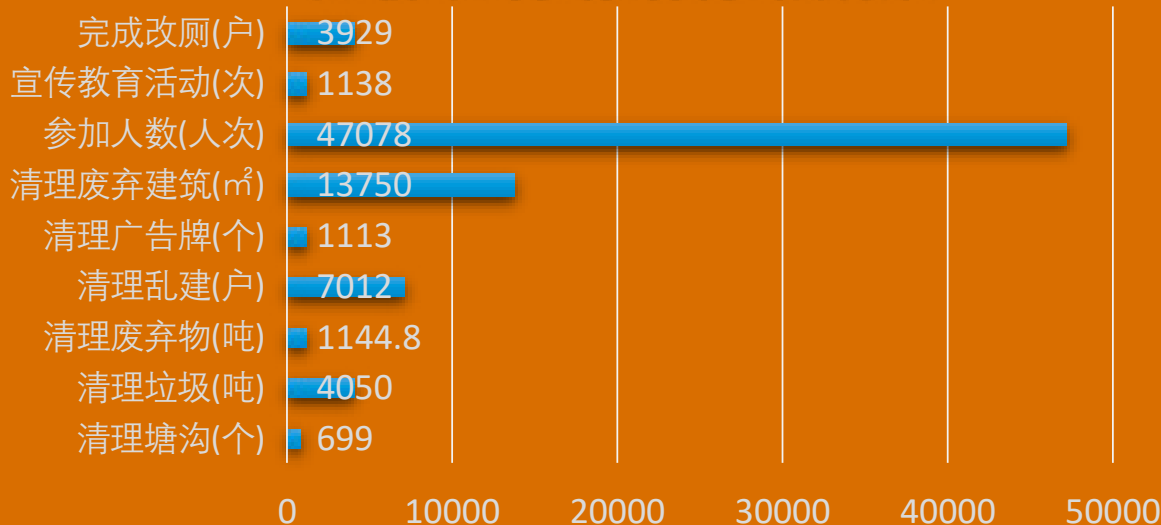


安徽省黄山市屯溪区以政务公开为抓手 深入推进村庄清洁行动

为深入贯彻落实习近平总书记关于改善农村人居环境的重要指示精神，根据国务院办公厅《2019年政务公开工作要点》以公开“稳预期、强监督、促落实、优服务”的要求，安徽省黄山市屯溪区以政务公开为抓手深入推进村庄清洁行动。全区36个行政村、101个自然村呈现出“村容村貌大变样、人居环境更和谐”的新风貌。



1-9月份农村清洁行动成效



(一) 注重提升“知晓率”，加大政策公开力度



先后出台《屯溪区农村人居环境整治三年行动实施方案》《屯溪区农村清洁行动实施方案》《屯溪区农村清洁行动责任部门分工方案》等文件，通过新闻发布会、政府网站、信息公示栏等形式进行政策公开宣传和解读，提升群众知晓率。

充分发挥农村基层组织战斗堡垒作用、党员干部模范带头作用，着力加强政策的公开和解读力度。逐门上户宣传农村人居环境整治政策，提高广大群众参与“三大革命”“五清一改”等活动的积极性和主动性。



(二) 注重激发“参与度”，丰富政策公开形式



发放《致村民的一封信》16000余份，张贴横幅标语940余条，宣传车深入村间地头巡回播放政策，确保农村人居环境整治相关政策公开“全覆盖”。组建区级农村人居环境整治工作微信群，各村通过上传整改图片、交流经验等方式，实现工作动态、信息和成效实时共享。



制定发放“五清一改”村庄清洁行动调查问卷3000余份，征求群众意见建议200多条，对群众反映的问题及时进行回应、重点予以解决。以政务公开提升群众参与、监督政府工作的积极性。

(三) 注重提高“认同感”，强化政策公开实效

在政务公开网站开设人居环境整治栏目，及时公开“问题清单”、“整改清单”和“责任清单”，促进村庄清洁行动常态化和标准化。



农村人居环境整治 督查专报

第5期

阳湖镇农村工作办公室 2019年6月1日

农村清洁行动“五清一改”工作 专项督查通报

阳湖镇农村工作办公室

为深入贯彻落实《农村人居环境整治三年行动方案》，根据《阳湖镇农村人居环境整治三年行动方案》要求，镇农村工作办公室于5月24日组织各村党支部书记、村主任、村会计、村文书、村网格员等，对全镇各村农村人居环境整治工作进行专项督查。

1. 各村村容村貌整治情况。各村村容村貌整治情况，各村村容村貌整治情况，各村村容村貌整治情况。



通过现场查验、走访群众、座谈交流等方式，每月对全区36个行政村逐一开展督查。各村因地制宜，在村中醒目建筑绘制村规民约、社会主义核心价值观等。以政务公开为抓手深入推进村庄清洁行动，不仅提高了村民归属感、认同感和幸福感，还进一步培育了淳朴的乡风民风。



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