

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

2020

09



总第 35 期

目录

03

湖南省深化政府网站集约化试点创新

13

西安市探索政府网站建设管理新模式

23

聊城市运用多元素为百姓参与政务公开注入新活力

29

固原市利用政务APP抓监管促公开

39

湖州市德清县运用“企业码”精准服务企业发展

湖南省深化政府网站集约化试点创新

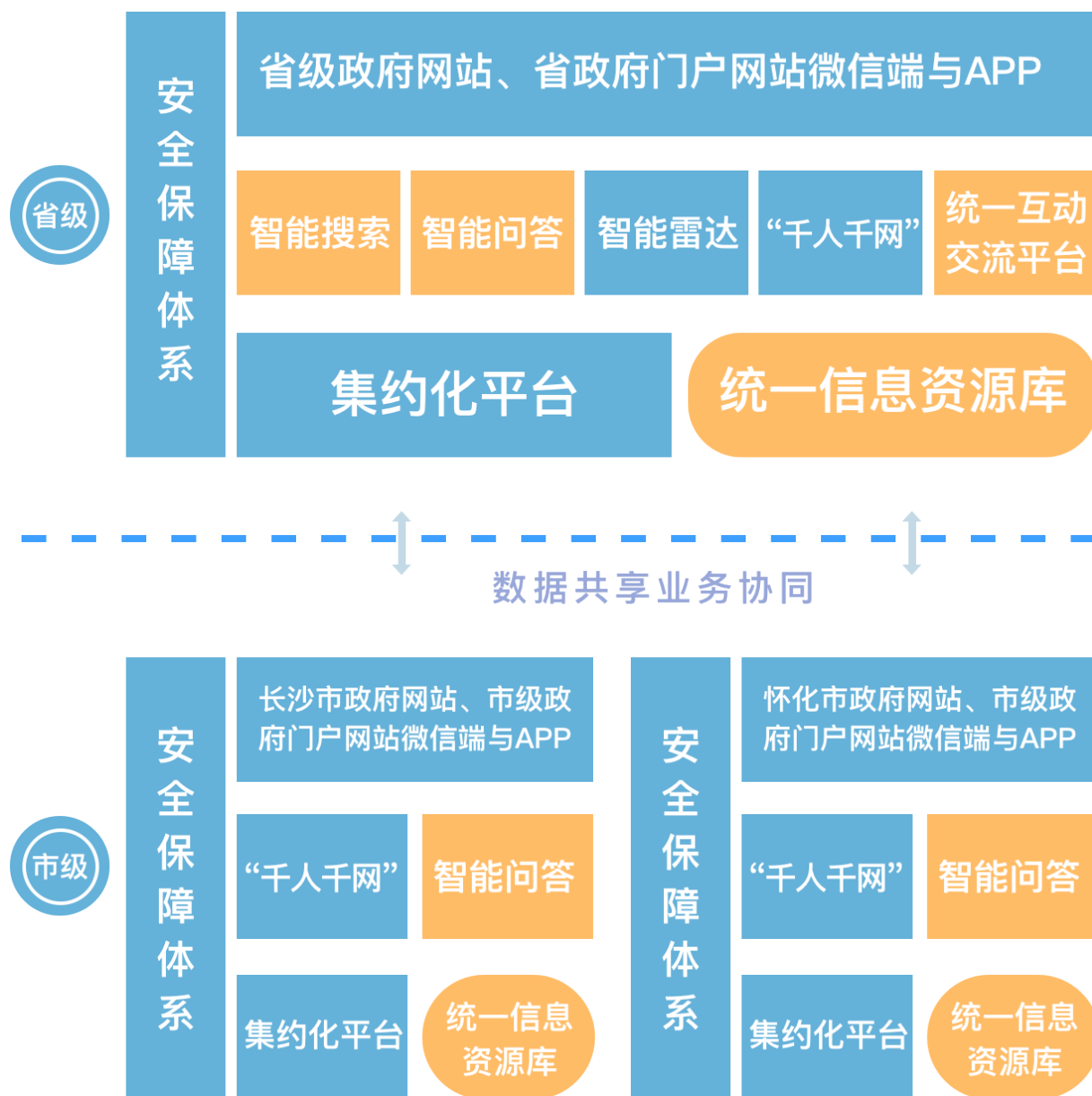
湖南省 把握政府网站集约化试点契机，实现了全省政府网站信息资源跨网站、跨系统、跨层级、跨地域、跨部门汇聚共享，探索了运用政府网站信息资源服务党委、政府中心工作和企业、群众的系列做法。





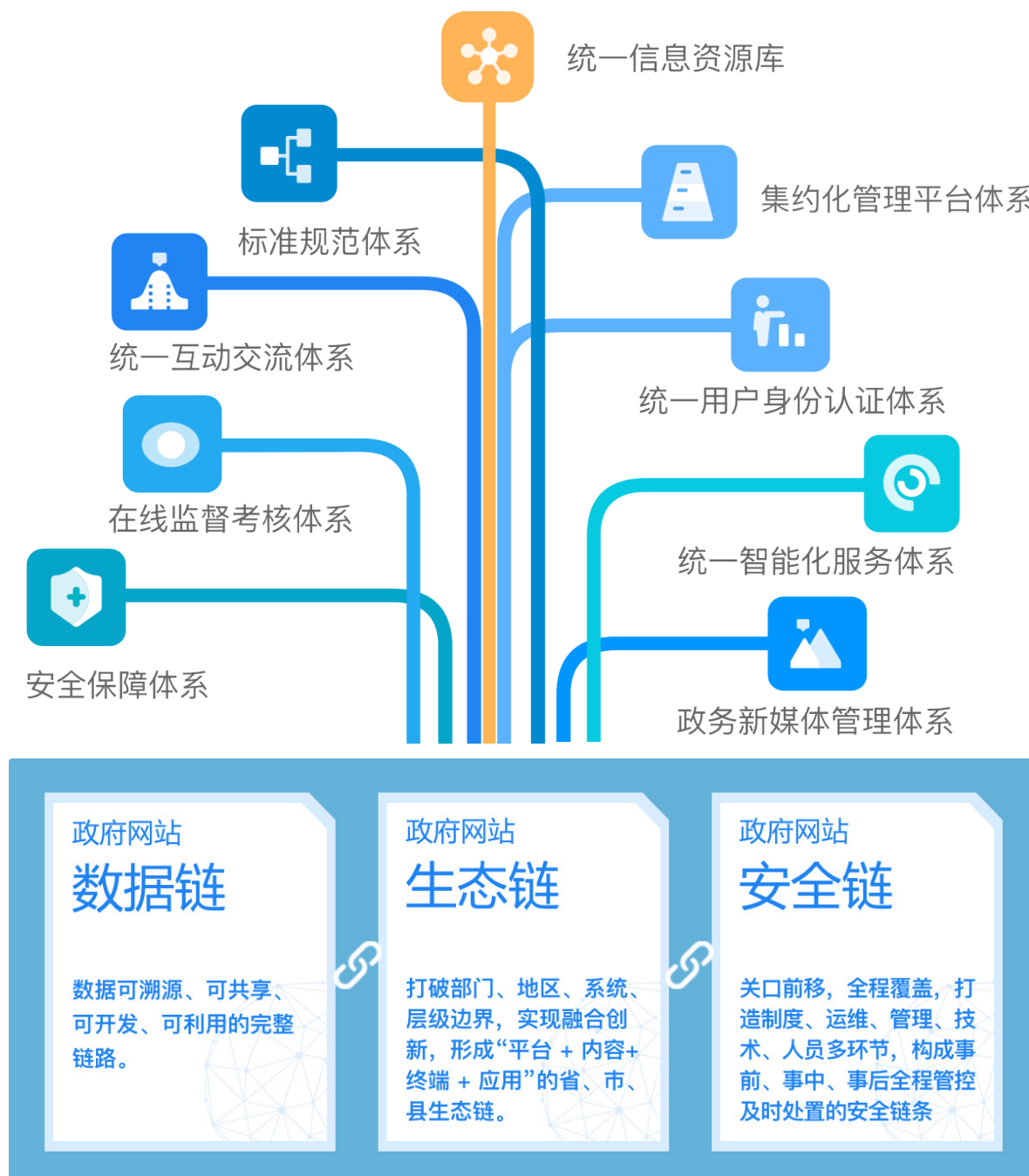
湖南省采用省市“统分结合”模式开展政府网站集约化试点建设。

省市“统分结合”建设模式



图例： 全省统建 分级建设

建立了标准规范体系、统一信息资源库体系、集约化管理平台体系、统一互动交流体系、在线监督考核体系、安全保障体系、统一用户身份认证体系、统一智能化服务体系、政务新媒体管理体系等9大体系，打造了全省政府网站数据、生态、安全3条主链。



一 聚焦信息资源汇聚共享核心目标，不断消除信息孤岛

以9大主题库为基本构架，建设全省政府网站统一信息资源库体系，打通全省政府网站信息壁垒，截至2020年7月底，汇聚全省政府网站、政务新媒体、政务服务平台信息资源2065万条，共享共用率达到83.86%。



全面推动智能建站专题、智能生成政府网站工作年报、信息资源自检功能等智能化手段的落地应用，专题建设、信息统计等工作耗时由1周以上缩短至几个小时。

落实信息资源“先入库、后使用”原则要求，入库前均先行进行内容检查审核，及时拦截和提醒严重错别字、敏感词等错误内容，保证信息内容准确合规。



依托信息资源库为全省政府网站和政务新媒体提供同源数据，信息内容重复录入现象不断减少，政府网站和政务新媒体内容共享、协同发声能力得到提升。



二 重构全省政府网站基础支撑平台，持续推进融合发展

建设“1+14”全省政府网站集约化管理平台体系，全省政府网站从省市县三级137个传统技术平台迁移整合至15个集约化管理平台。



全省政府网站和政务服务平台实现统一用户身份，注册用户能够“一号登录、全省漫游”。建设用户个人中心，根据用户浏览、查询情况智能推送关联信息和服务，初步实现“千人千网”。



基于统一汇聚的全省政府网站信息资源，打造全省统一智能搜索、全省统一智能问答，通过任一政府网站都能够快捷查询全省政府网站和政务服务平台的同源信息。



建设全省统一互动交流平台，统一全省政府网站互动交流渠道的主要功能和页面风格。通过手机客户端、微信小程序等搭建咨询投诉、在线调查、民意征集渠道，拓展掌上群众路线。



手机客户端



微信小程序

● 咨询投诉

● 在线调查

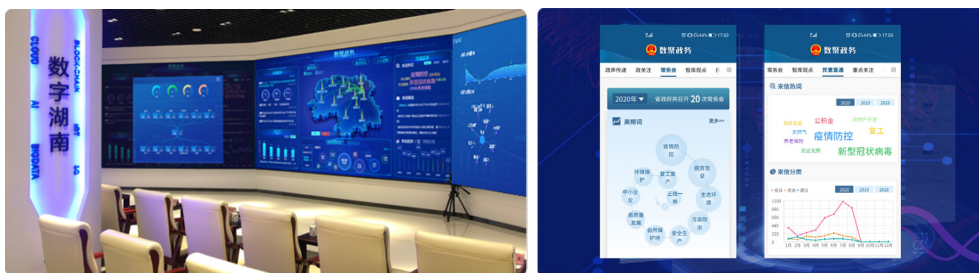
● 民意征集

汇聚全省政府网站和政务新媒体运营、运维数据，进行“一张图”监管，通过短信、微信等方式及时预警提醒，确保政府网站安全稳定运行。



探索挖政府网站数据潜在价值，稳步深化辅政决策

依托全省政府网站统一信息资源库，建设“数聚政务平台”，通过大屏、PC、手机等渠道，以可视化方式直观展现重大政策落地情况、社情民意分布情况等，多角度、多侧面辅政决策。



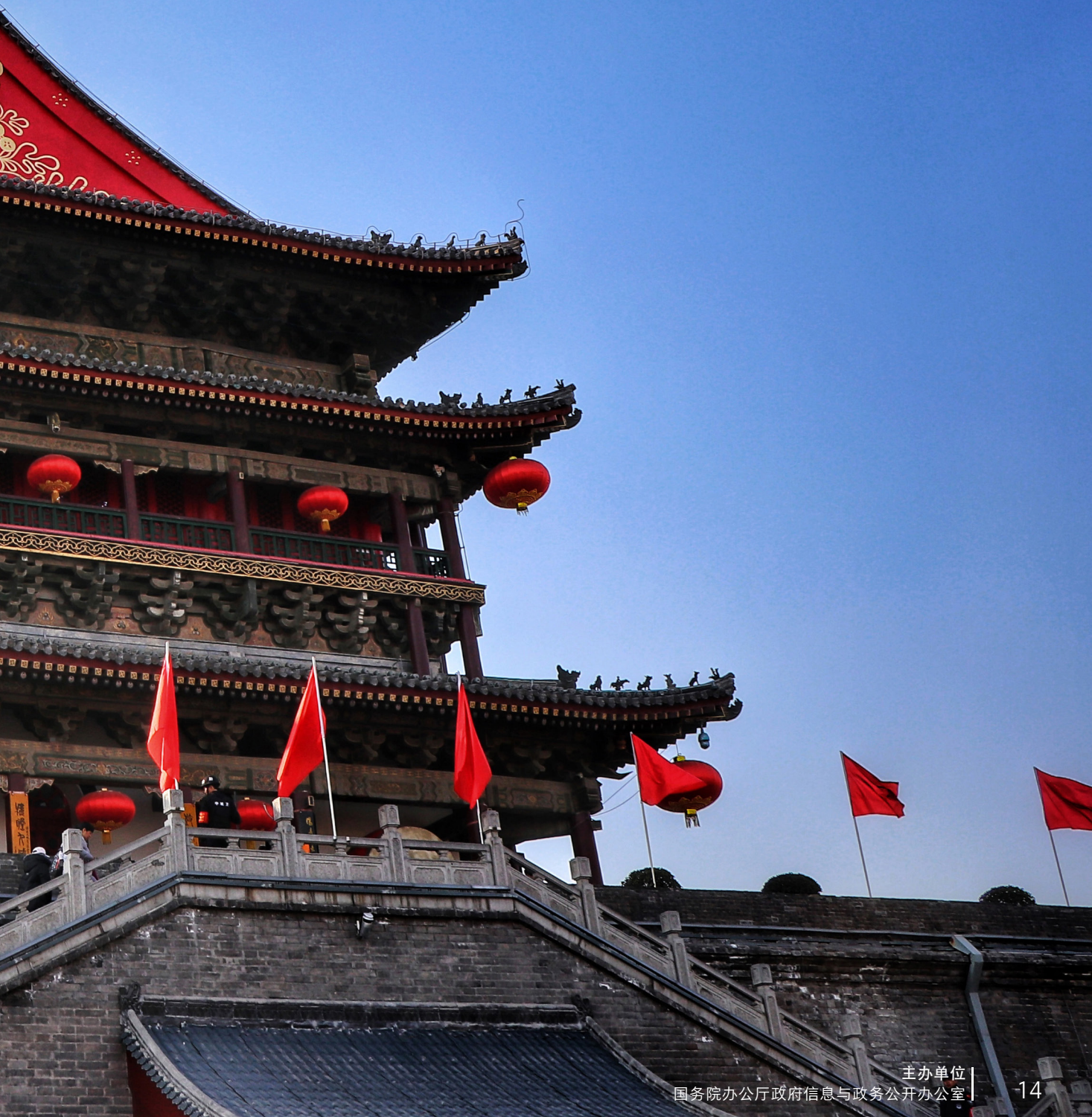
搭建政协云微建议、“省长信箱”系统、“数聚政务平台”的信息传递快速通道，省政协委员微建议直达政府领导、直通政府部门。《建议电子证件能尽快普及使用》微建议提交后，得到了相关部门的及时响应，湖南户籍居民电子证照适用范围进一步扩大，持电子证照可在黄花机场办理登机。





西安市探索政府网站建设管理新模式







创新与亮点

创新

在政府网站建设管理工作中，西安市认真贯彻落实中办、国办《关于全面推进政务公开工作的意见》和国办《政府网站发展指引》，积极适应互联网发展变化，坚持创新发展，先行先试政府网站集约化建设，努力将政府网站打造成更加全面的政务公开平台、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台、更加及时的回应关切和便民服务平台。

2018年在省内率先启动了智能型集约化政府网站平台项目建设，通过探索“五抓五强”网站建设管理新模式，建设了一个智能型集约化平台，建立了一套标准规范体系，制定了一系列管理制度办法，形成了一套完善高效的监管工作机制，为全市政府网站建设管理打下了坚实基础。



亮点



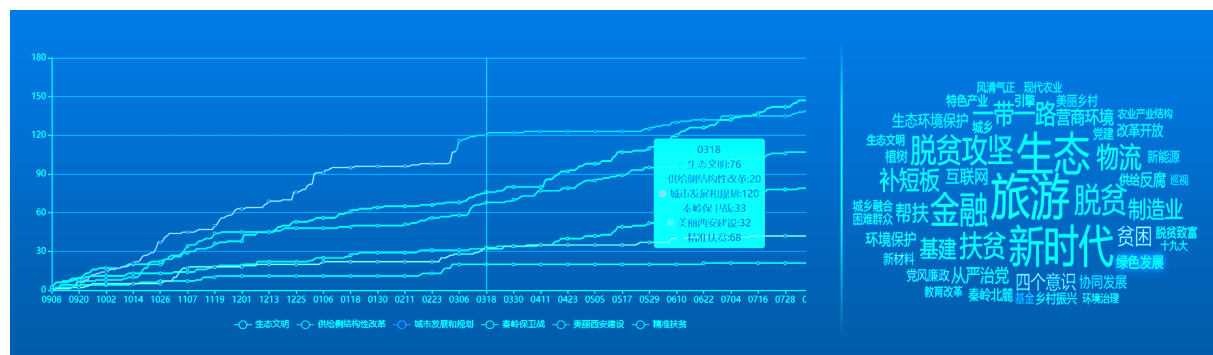
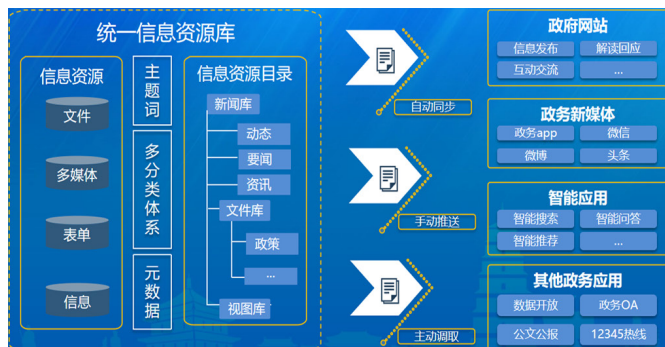
以资源库为数据核心，从根本上避免建设分散、数据不通、使用不便的问题。数据上层应用建设更加轻量级，服务建设、服务升级成本更低、效率更高。“管发分离”的信息资源管理模式，真正实现“先入库、后使用”。



以智能为亮点，采用云开发、微服务的开发思路，构建以智能发布、智能建站、智能采集、智能检索等智能化应用系统，实现门户网站智能化应用体系；



利用大数据分析，分析用户类型及潜在需求，构建用户画像，在现有信息资源标准化管理的基础上，按照“业务域、业务线、服务对象”的归纳和聚类方法，实现智能化的信息聚合分类归类，实现数据深度治理，充分发挥数据资源价值，赋能数据，打造一个有效的数据驱动的智慧型的全面数据治理体系。





主要工作方法

抓机制标准，强顶层设计

1 深入调研，摸清需求症结。

围绕区县、开发区和市级部门网站集约迁移、栏目构建、内容保障、页面设计等方面专门组织实地调研交流，召开需求调研讨论会150余次，组织调研500余人次，实现了全市政府网站全覆盖，摸清了各单位网站建设需求和问题症结，使网站建设管理工作更有针对性。

2 制定标准，打好建设基础。

根据国家相关标准和管理制度，制定数据资源管理制度、办法，加强数据资源目录建设与管理，制定有关数据资源交换与共享标准规范。以《政府网站发展指引》为依据，结合西安市政府网站建设现状，制定集约化建设标准规范体系，指导全市各级政府网站建设。

3 建章立制，规范建设管理。

先后出台了《西安市政府网站建设管理规范（试行）》《西安市政府网站日常运维考核管理办法》《西安市政府网站集约化平台管理办法》等管理规范 and 办法，厘清了平台建设、内容保障、经费预算、监管考核等职责，统一了政府网站规划、设计、建设、运行和管理标准，完善了政府网站日常运维考核评价机制，规范了集约化平台建设管理，形成了一套政府网站管理规范。



4 先建先试，探索建站新模式。

按照网站相关规范和管理办法，对市政府门户网站（中文版）先建先试。通过不断优化栏目框架、加强内容建设、拓展网站功能，进一步丰富信息内容、优化用户体验，积极探索建站新模式，为各子站的建设与管理提供基础支撑，不断提升政府网上履职能力和服务水平。

5 强化安全，确保网站平稳运行。

严格落实网络安全法和关键信息基础设施安全保护有关要求，实施网络安全等级保护工作，建设网站安全综合服务项目，确保安全技术措施与集约化平台同步规划、同步建设、同步运行，对攻击、侵入和破坏集约化平台及系统的行为采取防范措施。建立安全监测预警机制，对异常情况及时报警，处置，确保网站安全运行。加强域名解析安全防护，鼓励对政府网站域名进行集中解析。

抓集约建设，强平台载体

1 平台集约化，实现四统一两集中

平台
集约化

按照统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管的要求，升级改造市政府网站群集约化平台，推进数据融通、服务融通、应用融通，满足弹性计算、灵活扩展。同时，与陕西省政务服务网（西安市）、市12345市民热线等平台系统进行对接，实现统一身份认证、单点登录，为信息资源共享调用奠定坚实基础。

2 数据集约化，实现资源统一入库

数据
集约化

依托顶层设计标准，建设分类科学、集中规范、共享共用的全平台统一信息资源库，汇聚沉淀本地区各级各类政府网站信息发布、便民办事、互动交流等栏目或系统的信息数据。根据政务数据资源共享利用管理办法、数据资源交换与共享标准规范等各类管理制度和规范，通过统一分类、统一元数据、统一数据格式，实现数据资源的统一调用和统一监管，真正体现了“先入库，后使用”的原则，实现了全市政府网站信息资源“一个库”。

3 功能集约化，实现功能升级提升

功能
集约化

市级政府网站集约化平台采用微服务架构，主要具备资源管理、站点管理、栏目管理、权限管理、内容发布、统一身份认证、千人千网、智能检索、智能问答、个性定制、内容推送、运维监控、统计分析、安全防护等功能，同时采用面向对象和模块化设计理念，通过模块管理功能动态灵活地增加删除模块，便于更新、扩充、升级，满足即插即用需求。

4 服务集约化，实现一体化服务

服务
集约化

基于统一的技术平台和信息资源，对信息资源进行分析加工和开发利用，整合跨部门、跨层级、跨地区的信息和服务资源，为社会公众和企业提供一站式、一体化、全方位的服务，并且可根据大数据分析，分析用户类型及潜在需求，构建用户画像，为用户提供更具针对性、人性化的主动服务，以及更加智能化、实用化的应用功能，如智能化搜索、智能化互动、智能化推送等，提高用户认知度、满意度。

5 管理集约化，实现安全便捷服务

管理
集约化

集约化平台采取逐级授权，分层管理的模式，由超级管理员对各单位政府网站管理员进行子站、栏目授权；各单位网站管理员对本地区、内设处室负责的频道、栏目管理员进行授权；各级各部门管理员在权限范围内进行内容发布、栏目设置、统计分析等操作。

6 运维集约化，实现后台统一管理

运维
集约化

集约化平台采取统一运维管理，通过对网站内容安全监控、平台部署资源安全运行监控和用户访问行为的记录，超级管理员授权各单位子站管理员对本单位的内容安全等进行安全运维，对发现的问题及时整改。

7 统一组织建设，分批分步迁移

统一
组织建设

采取“全市统一”建设模式，全市政府网站均基于市政府网站集约化平台建设，不再建设独立的技术平台。按照分批调研、分批迁移、分批上线的工作安排，本着标准规范先行、以数据核心为驱动、可持续发展等原则，稳步推进70余个区县、开发区、市级部门等政府网站向市政府网站集约化平台迁移，最终实现全市政府网站“一朵云”“一个库”“一平台”“一张网”。



抓创新发展，强用户体验

1 推出智能搜索，实现搜索即服务

基于市级政府网站集约化平台，借助云计算、大数据、语义识别、自然语言处理等技术，实现了智能推荐、知识图谱、拼音搜索、智能纠错、敏感词屏蔽、百姓体匹配、多维分类展现等功能，聚合信息和服务，实现“搜索即服务”。



2 打造千人千网，实现个性化服务

网站践行为个人和企业“记录一生，管理一生，服务一生”的理念，打造个人和企业专属主页，实现只访问一个门户网站、只使用一个账号、只通过一个入口登录就能获取全市政府网站上的所有服务。

3 大数据支撑分析，辅助领导决策

基于分布式互联网融媒体信息采集系统和非结构化的大数据智能分析系统，对西安市及相关政府网站、主流媒体网站的热点事件、领导活动等进行及时汇总，完成多维度、多层次、可视化的分析，为领导决策提供辅助。

4 升级改版外文站点，为外籍人士提供便利服务

围绕加快建设具有历史文化特色的国际化大都市的目标，对市政府门户网站（英文、韩文版）进行全新改版，采用国际流行的通栏式版式，通栏场景模块，使栏目内容层次清晰；为有意来西安旅游、学习、工作、定居的海外人士和到此投资的客商提供所需的政策、数据、服务等信息。

聊城市运用多元素 为百姓参与政务公开注入新活力

聊城位于山东省西部，冀鲁豫三省交界处，至今已有5000余年的历史，是国家历史文化名城，被誉为“江北水城·运河古都”。聊城市政府积极探索政务公开改革创新，开展了一系列群众喜闻乐见、全民参与的创新活动。





1 开展动画配音大赛增加群众参与

聊城市政府为鼓励群众了解新政策，增加群众参与度，创新开展了政策解读动画配音比赛。如垃圾分类政策出台后，市政府及时制作了相应的动画解读，召开政务公开专题新闻发布会发布比赛通告，鼓励群众参与动画配音，向全市广大人民群众普及“垃圾分类”知识。全市群众踊跃参赛，除普通话作品外，还有各县方言配音作品。市政府门户网站为优秀参赛作品进行了公开展示。



政策解读动画配音

2 创新政府开放日突出为群众办事透明度

坚持多渠道、多方位、多角度举办政府开放日，建立健全制度流程，切实做好活动的前、中、后期相关工作。活动前，坚持问题导向，做好深入调研，搜集群众最关心、最直接的问题，做好实施方案和活动策划；活动中，统筹做好服务保障，确保实现深入交流，积极收集群众意见建议；活动后，及时梳理问题，研究解决方案，协调关联部门，限期反馈结果。努力实现让群众“看得懂、听得懂、能监督、好参与”的工作目标。



临清市警务开放日



阳谷县司法开放日



冠县城市建设开放日



冠县教育开放日



莘县生态环境开放日



3 打造政务公开体验区增加与群众互动

聊城市各县市区全部已建成县级政务公开体验区，根据群众实际需要，积极打造群众喜爱的政务公开体验中心。如冠县、高新技术开发区为本辖区政务公开设计了专门logo，与办事服务的二维码一起印在各种便民物品上，放置于体验中心，免费供群众取用，此外，九州街道在体验中心内还增设了居民议事厅、网格化公开管理平台等；经济技术开发区政务公开体验中心不仅可以提供政策查询、服务办事咨询、政府信息依申请受理等服务，还提供了信息公开条例宣传、政务App及政务新媒体矩阵展示、政务开放日预告发布、重点工作展示等多种政务公开互动体验功能，形成了“1+1+N”政务公开体验格局。



经济技术开发区政务公开体验中心



高新区九州街道政务公开体验中心

固原市利用政务APP抓监管促公开

固原市 位于宁夏南部，六盘水东麓，山大沟深，出行不易。固原市紧扣公开主题，全面推广应用“331监管平台”政务APP，让信息多跑路、百姓少跑腿。







为规范涉农惠农项目资金管理，推进项目公开规范化标准化，加强政民互动、引导网络舆论、提升基层治理能力。固原市不断探索实践，创新建立了由政府牵头抓总、分级负责，纪委监委跟进监督、执纪问责，职能部门各司其职、强化监管，群众广泛监督、共享实惠，集涉农扶贫政策和项目资金宣传、公开、监督、管理及投诉举报等功能于一体的“三级备案、三级审核、一个平台监管”工作机制（简称“331”工作机制），开发建设了“331监管平台”政务APP，充分运用“制度+科技”手段，保障涉农项目规范实施、公开透明、精准推送，为决胜脱贫攻坚战提供坚强保障。



“331监管平台”政务APP工作机制



“三级备案、三级审核和一个平台监管”工作流程图

平台推广应用以来，共采集农户信息122万余条，开展项目备案8.4万余次，实施项目审核16.7万余次，发布公示公告6万余条，发布政务信息3695条。



打造信息发布平台，彰显政府态度

固原市位于全国14个集中连片特困地区之一的六盘山区核心区，山大沟深、出行不易，群众获取政府信息的渠道窄、时效差、成本高。



推广应用观摩会



“331监管平台”相关文件

固原市紧扣“公开”主题，全面推广应用“331监管平台”政务APP，努力“让信息多跑路、群众不跑腿”。

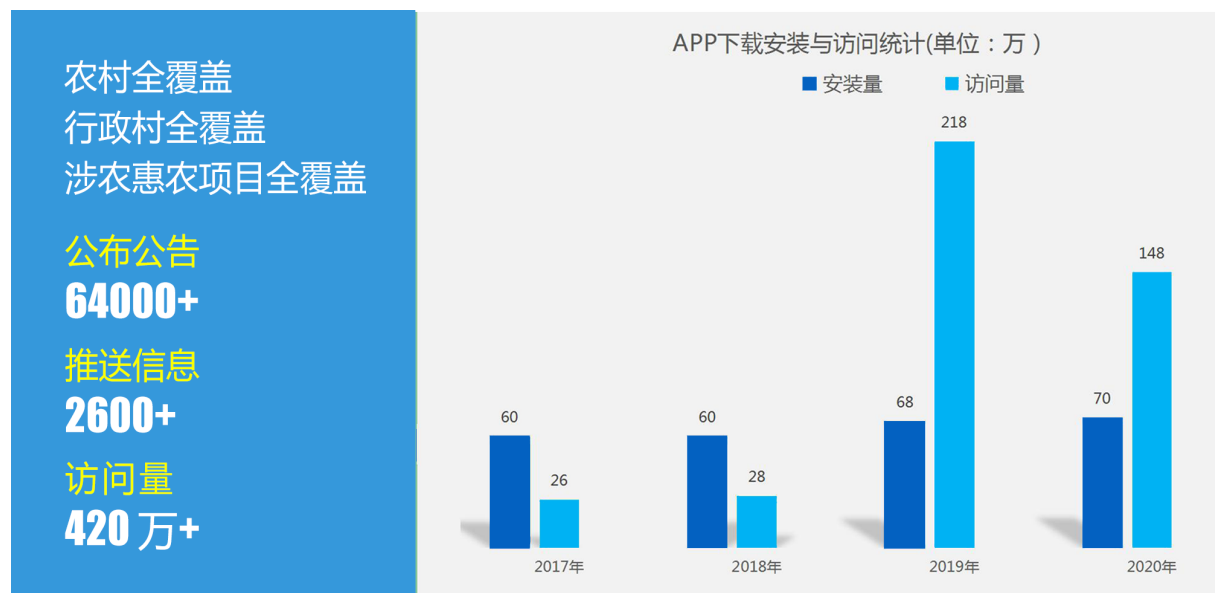


扩大和增强“官方媒体”“官方声音”“权威发布”精准推送、定点发送和全面公开的作用，让群众清清楚楚掌握惠农信息，让农户最大限度享受政策红利，彻底消除涉农惠农资金项目管理中的优亲厚友、侵占挪用等问题。



“331监管平台”政务APP项目公开过程

目前，“331监管平台”政务APP下载量超过 70 万次，访问量突破420万人次，成为固原市访问量最高的政务类APP。



打造政策解读平台 体现政府温度

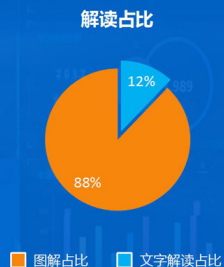
固原市乡村人口占60%以上。为了让群众更多的了解政策、掌握政策，固原市紧扣“解读”主题，在全市推广政策图解、逐步淘汰文字解读，综合运用图表图解等可视化方式，提升政策文件的通俗性和易懂性，让群众在知晓理解政策的过程中感受到党和政府的温暖，彻底杜绝基层干部不解读政策、乱解读政策和解读口径不一致、不及时、随意性较大等问题。



打造
政策解读平台

公布
327件
政策文件

288篇
图文解读



目前，在“331监管平台”政务APP发布政策文件327件，图文解读288篇，占比达到88%。



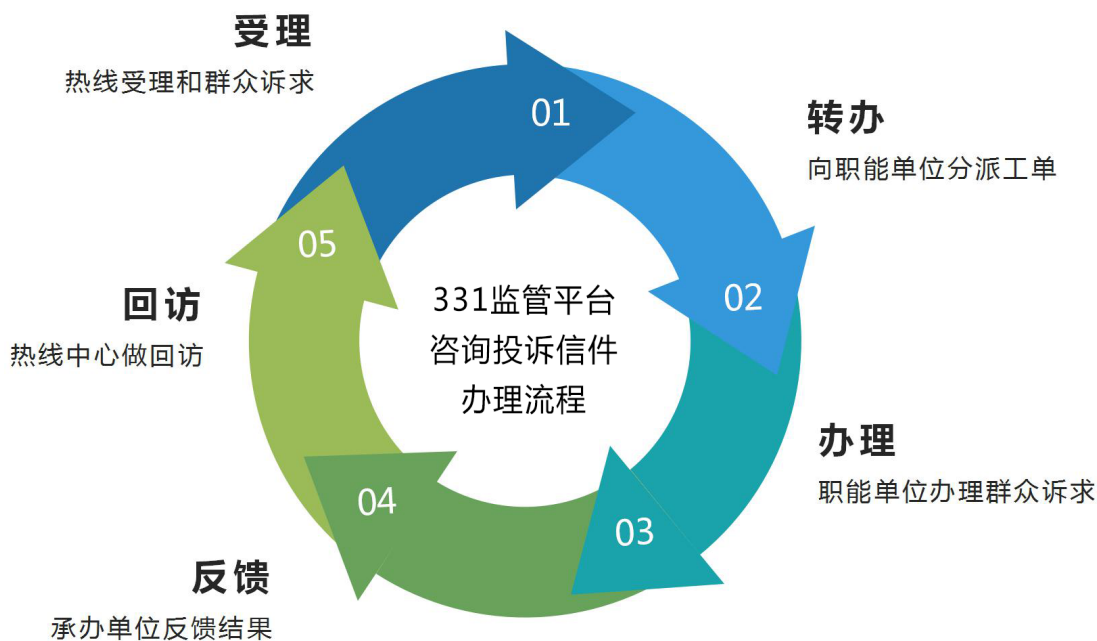
“331监管平台”政务APP部分政策解读



推广现场及培训会

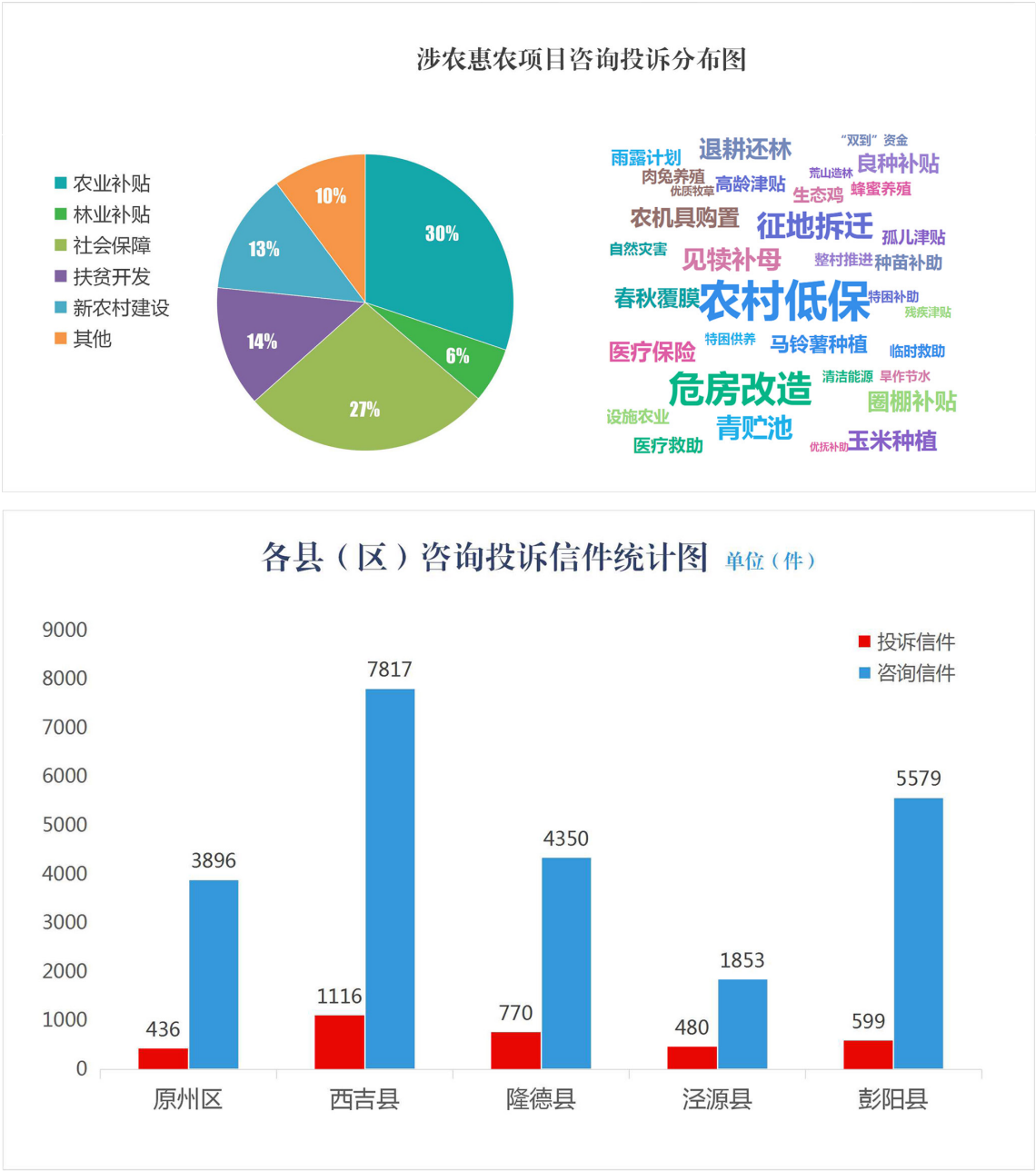
打造政民互动平台 展现政府速度

固原市是宁夏脱贫攻坚主战场，补助资金多、到户物资多、帮扶项目多，若发放不公开、政策不透明、解释不及时、投诉不回应、举报不处置，极易滋生腐败现象、伤害群众利益、破坏干群关系、抹黑党和政府形象。固原市紧扣“服务”主题，“331监管平台”对接嵌入12345政务服务热线，24小时在线咨询服务，用专业的解答和迅捷的回复，积极回应群众呼声和社情民意，让人民群众在“指尖”感受到党和政府的“在场、在线、在岗、在位”。同时，加大投诉举报查处力度，确保把群众的“救命钱”“发展钱”用在“刀刃”上。目前，固原市“331监管平台”政务APP日渐成为听民声、解民忧、护民利的连心线、暖民桥。



“331监管平台”咨询投诉信件办理流程

截止目前，咨询投诉累计26896人次，办结率96.3%，群众满意度达到93.5%。



“331监管平台”信件受理情况

湖州市德清县运用“企业码” 精准服务企业发展

德清县位于浙江北部，北连太湖、西枕天目山麓，处长三角腹地，总面积937.92平方公里，是全国生态县、浙江省首批美丽乡村示范县。德清县始终坚持以标准化推进政务公开，以公开促落实、促规范、促服务。







德清县立足优化营商环境，紧贴市场主体和广大人民群众的实际需求，将政务公开与新媒体深度融合，以在全省率先开展“企业码”试点建设为契机，建立起一套信息集成共享、服务精准对接、管理智能精密的“信息公开+政务服务”新模式，着力解决涉企政策分散不集中、信息获取不及时、查找咨询不便利等问题，深入推进政务公开工作，不断提升服务企业精准度和政务工作透明度。



政务信息“码”上集成，实现涉企数据开放共享

▶▶ 一是数据归集打破信息互通碎片化。

通过“企业码”打通市场监管、人力社保、金融机构、税务、信用等重点涉企数据，充分利用工业大数据平台基础数据库，将分散在各个部门中的包括企业名称、组织代码、法人、行业、规模等公共基础信息以及企业授权使用的银行信用等级、亩均论英雄评级、贷款、社保、缴税、用电、信用等信息整合形成拥有5000万余条有效数据的“数据湖”，全面归集至县域城市大脑，形成以“企业码”为重要节点的数据汇集共享平台。目前，“企业码”已归集全县4000家规上规下企业的基础数据。



工业大数据平台

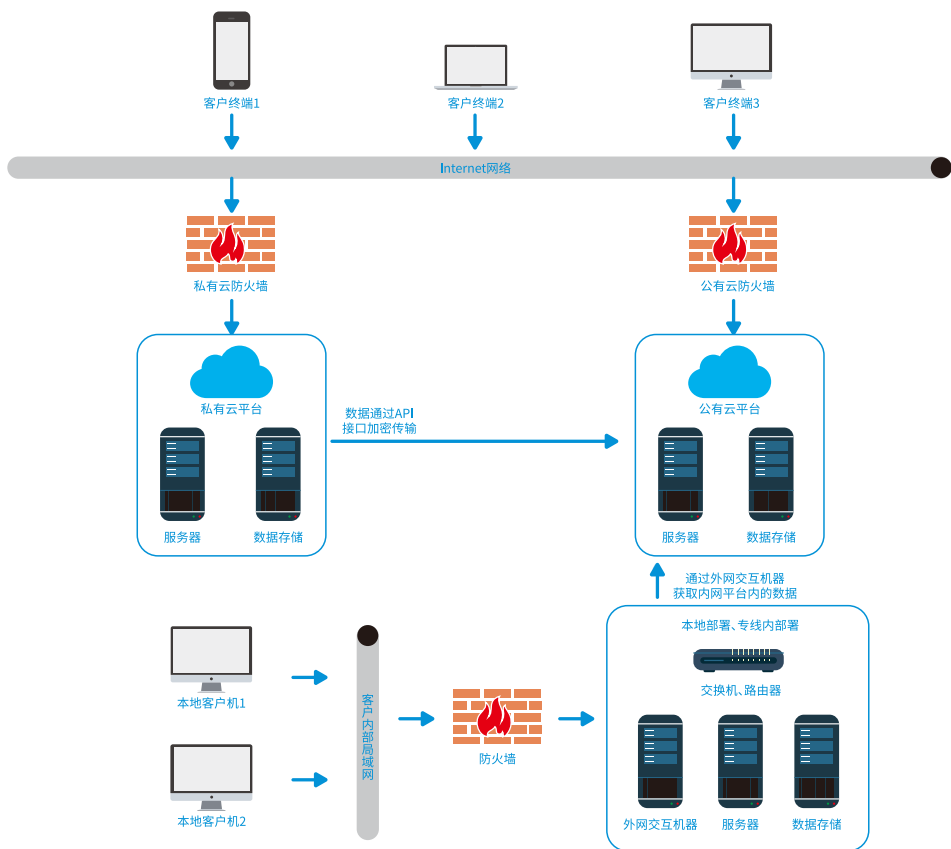
▶▶ 二是数据共享提升信息互通高效化。

通过对海量数据信息进行分析归总，形成企业专属个性化**数字名片码**。通过**扫码查询**，企业注册地、负责人、特色产品、企业优势、企业信用等信息一目了然。企业在办事或商务活动中，服务主体、第三机构、第三方企业以及消费者等可通过扫码获取企业信息，多维了解企业发展概况，**大幅减少**企业办事所需的各种证明、资质、材料等，降低企业了解时间成本，有效促进政企互动、商事合作以及企业与消费者间的信息互通。



▶▶ 三是数据加密确保信息安全可靠化。

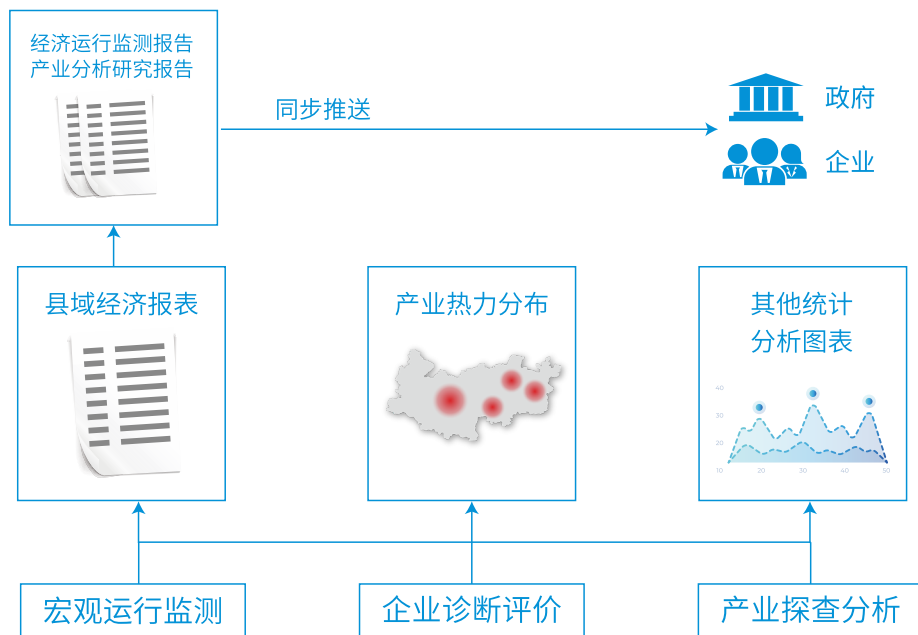
搭建**企业码数据统一存储中心**，实行服务器IP白名单限制，通过在政务网和企业互联网之间设置一台定制化服务器，保障政务网数据与互联网数据互联互通的安全性和可靠性。**建设统一用户管理系统**，对企业数据、应用服务等核心资源进行配置、授权、管理、审计，确保数据应用可追溯。建立业务应用信息分类分级管理机制，按照公开数据、涉密数据、脱敏数据实行不同等级的安全管理，对于敏感数据，只有在企业授权使用前提下方可调用，并实施密文传送，密文通过公钥和私钥进行加解密，保证数据访问的安全。



二 政务信息“码”上推送，实现政策信息精准直达

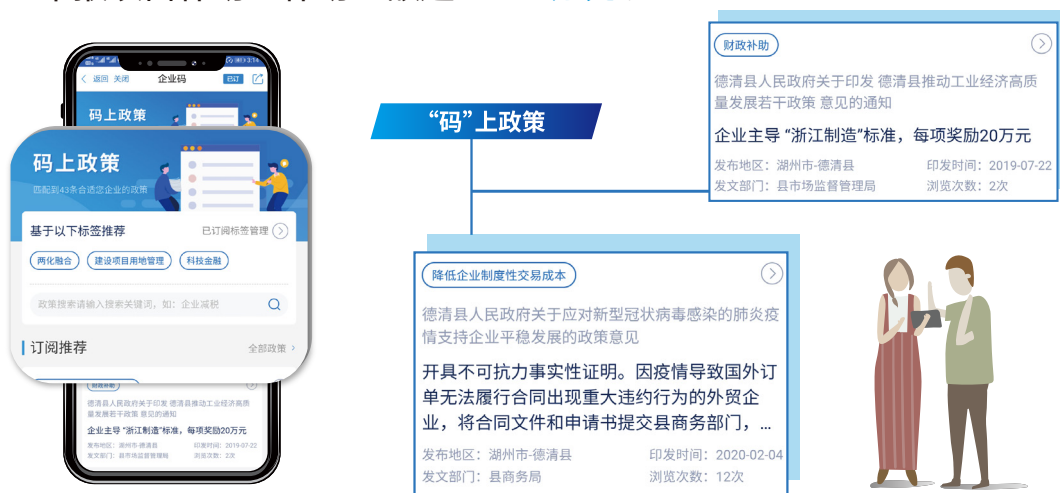
▶▶ 一是“以码为媒”动态了解企业。

通过企业码获取企业各种信息和运行各类数据，全面结合工业大数据平台与时空信息云平台，利用宏观运行监测、企业诊断评价、产业探查分析等功能，自动生成县域经济报表、产业热力分布图等统计分析图表，辅助生成经济运行监测报告与产业分析研究报告，同步推送给政府与企业，帮助企业更好把握行业发展态势，为企业码精准化服务、个性化推荐提供基础数据支撑，又为政府精准施策提供数据支撑。



▶ 二是“以企为本”完善政策设计。

以企业码动态数据为基础，聚焦“六稳六保”工作，分析研判全县企业发展态势和存在问题，争取并完善更多**针对性扶持政策**。企业用户可足不出户，通过“码”上政策功能，随时获取最新上传的各类与本企业密切相关的企业补助政策。截至目前，通过“**码**”上政策功能发送各类企业补助政策，已有**70家**企业申报项目补助、补助金额超**6000万元**。



▶ 三是“以实为先”推动精准直达。

针对大量企业存在对惠企政策不知情、不会用、不理解的实际难题，德清在全省企业码设计框架下创新推出**企业标签功能**，可根据产值、税收、荣誉、行业等企业信息为企业贴上身份标签。同时，在“码”上政策中，根据政策内容、享受条件对每条政策打上**政策标签**，系统自动关联匹配，将政策推动给具有相同标签的企业，**精准化**政策推送，实现企业码上的政策**所见即可享**。如欧诗漫生物股份有限公司通过“码”上政策精准化推动成功申领技改补助**173万元**。



三 政务信息“码”上服务，实现政企互动良性循环

► 一是实现政务服务流程清晰透明。

企业码以企业急需、高频使用的应用场景为突破口，设立8大功能区块。开辟德清专区，增设经信、安全生产、人力社保、金融等服务事项一目了然，一码解决企业在政策、人才、资金方面的需求。通过扫码直接获得系统推送的**高频办事项、办事指南、办事流程、办事机构**，企业可通过“企业码”实时掌握办理进度、第一时间跟进事项推进，实现政务服务全流程的在线化和透明化，推动政务服务更加及时高效。



► 二是实现政务服务事项一码通办。

企业码以省**企业服务综合平台**为枢纽，打通与省“**三服务**”小管家、省**统一政务咨询投诉举报平台**的数据通道，实现了数据实时共享，形成诉求快速提交、后台及时受理、部门限时答复、企业满意度评价的工作机制。机关干部、企业专员在企业现场服务时，可以扫码记录服务轨迹，上传企业诉求，并通过

“企业码”后台诉求联动办理机制，为企业解决实际困难。如驻企服务专员走访浙江松华新材股份有限公司过程中，指导企业通过“码”上诉求和“码”上合作功能，发布紧缺原材料需求，在产业链上流成功找到供应商。



▶ 三是实现政务服务评价一点即达。

以“企业码”助力畅通政务服务评价渠道，开辟帮难解困满意度评价专门路径，企业可通过“企业码”实时掌握诉求办理进度和结果，并对诉求办理时效、办理质量等进行**满意度评价**，系统将评价结果向相关部门进行反馈。同时，建立“**不满意**”或连续两次“**比较满意**”的预警机制，把“**好差评**”制度作为改善政务服务工作的重要“风向标”，找准“差评”问题根源，落实整改措施，提升政务服务效能。

下一步，德清将以此次会议为契机，进一步扛起试点探索的责任担当、发挥先行先试的基础优势，切实补齐问题短板、拓展功能应用，不断增强企业的获得感和满意度，**为全省提供更加饱满实用的德清实践。**



在全省率先开展“企业码”应用试点



专员驻企开展精准服务

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