

# 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

2021 .

06



总第44期

# 目录

03

新疆维吾尔自治区强化政务公开建设服务型政府

13

石家庄市加大审批公开力度护航营商环境

20

广州市海珠区打造个性化主题式政务公开专区

27

怀化市鹤城区以政务公开标准化规范化助推“跨域通办”

# 新疆维吾尔自治区强化政务公开 建设服务型政府

近年来，新疆维吾尔自治区各级行政机关坚持以人民为中心的发展思想，将政务公开贯穿政务运行全过程，大力推进决策、执行、管理、服务和结果公开，着力提升政务公开工作实效，以公开促落实、以公开促规范、以公开促服务，有力促进服务型政府建设。



## 一 强化制度建设，夯实政务公开的保障基础



政务公开制度体系日趋健全。出台《关于印发自治区全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施方案的通知》，抓好重大建设项目等26个领域政务公开事项标准目录编制等，印发《自治区2020年政务公开工作要点》，统筹安排31项重点公开工作，明确责任单位。印发《政府信息公开工作年度报告编制说明》，规范化报告统计口径。各地（州、市）、各部门按照要求，政务公开更加标准化、规范化，有效提升政务公开质量和实效。如：克拉玛依市在全疆率先完成并公开140个政府部门，13个街道办事处、2个乡镇人民政府，涉及2000余个政务公开事项的标准目录，实现市、区、乡镇（街道）三级全覆盖，政务公开制度体系科学化、规范化进程明显加快，政务公开制度体系更加完备。

## 发挥政府网站集约化平台作用，推进政务公开工作提质增效

### 1.政府网站集约化平台应用成效显著



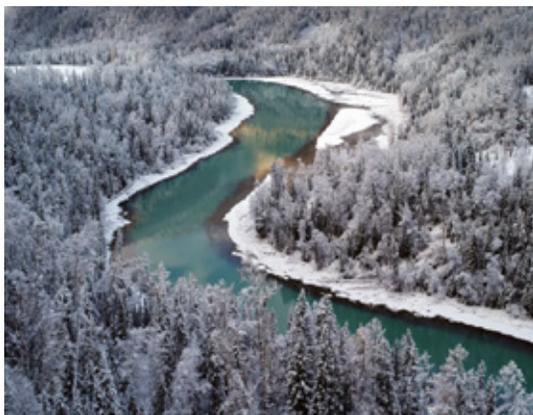
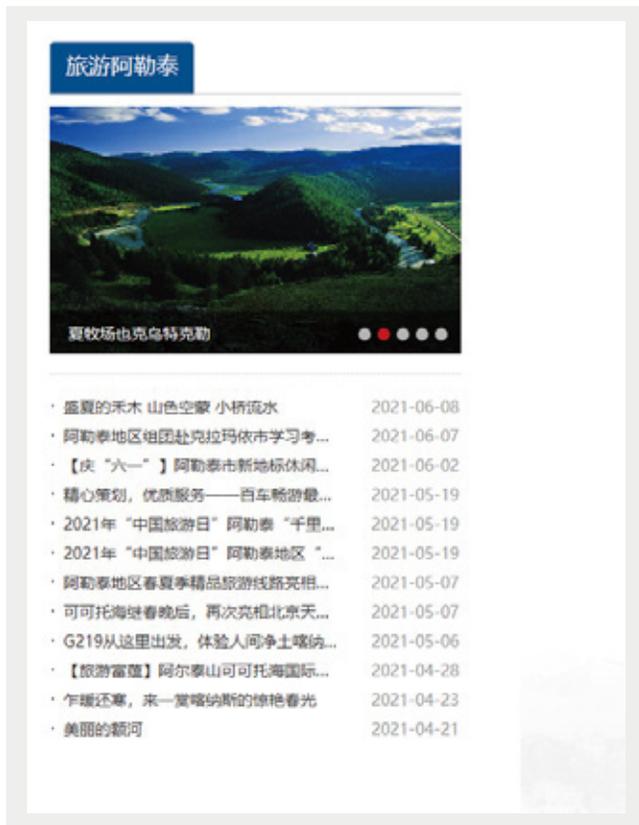
统筹建设自治区政府网站集约化平台，全区51家网站已全部迁移至平台正式运行，实现自治区政府网站统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管。依托政府信息公开平台，集中统一公开现行有效的地方性法规、政府规章、规范性文件，并动态更新，提供在线查阅、检索、下载等服务，初步解决了行政规范性文件底数不清、体系不完善等问题。同时，切实加强和改进政策解读工作，通过召开新闻发布会、多样化公开政策解读材料等方式进行解读，帮助市场主体准确把握政策精神，提振发展信心。2020年，共计发布政策解读80条，组织新闻采访180余场（次）。如：克州在新冠肺炎疫情等重大突发公共事件发生后，及时通过政府网站、政务新媒体等多个渠道向公众通报准确权威的疫情防控信息，密切关注涉及疫情的舆情动态，针对相关舆情热点问题，快速反应、正面回应，为疫情防控工作提供有力支撑。

## 2.重点领域主动公开持续加强，政务公开信息化程度显著提升



注重运用现代信息技术推进政务公开，政务公开的渠道不断拓宽、形式更加多样。在各级广播、电视、报刊、杂志、网站刊载各类政务信息3000余篇（条），积极宣传解答卫生健康政策情况。围绕疫情期间扶持中小微企业、个体工商户健康发展的政策措施、南疆发展劳动密集型产业优惠政策、民生煤直供直销等问题，举办在线访谈3期。加强与新疆日报、新疆广播电视台、新华社等媒体联系，围绕提升制造业高质量发展、科学制定十四五规划、紧贴民生发展劳动密集型产业、推动信息化与实体经济融合发展、企业应对新冠肺炎疫情复工复产达产增效等系列选题，及时宣传惠企政策等。政府网站成为政务公开的基本途径和方式，并朝着集约化和功能优化方向扎实迈进，实现决策、执行、管理、服务和结果等各类政府信息“一网式”服务，在传播党和政府声音、开展政策解读、回应社会关切等方面发挥了积极作用。如：昌吉州在政府门户网站、产业投资促进平台等为市场主体精准推送各类政策信息、投融资信息，得到企业广泛赞誉。信息化程度的提升，大幅降低了公开成本，明显提高了公开效率，便利了人民群众和市场主体信息获取。

### 3.政务公开功能作用不断增强



坚持重大情况让群众知道、重大问题经群众讨论，把政务公开、公众参与作为行政决策的必经程序，积极听取群众意见，扩大公众参与度，有效提升了行政决策科学性和透明度。政务公开作为新型监管手段得到广泛应用，“双随机、一公开”监管、环保“信息强制性披露”、“企业信用信息公示”等一批监管公开措施的持续推进，进一步增强了政府市场监管能力和社会治理能力。如：阿勒泰地区在网站设置政民互动、热点回应栏目，开设“绿水青山就是金山银山”中央环境保护督查阿勒泰、“阿勒泰大督查”“阿勒泰冰雪旅游”等专栏，利用网络、报纸、广播、电视等媒体把群众关心关注的热点问题及办理结果及时进行公开，对群众反应的问题及时作出反馈。

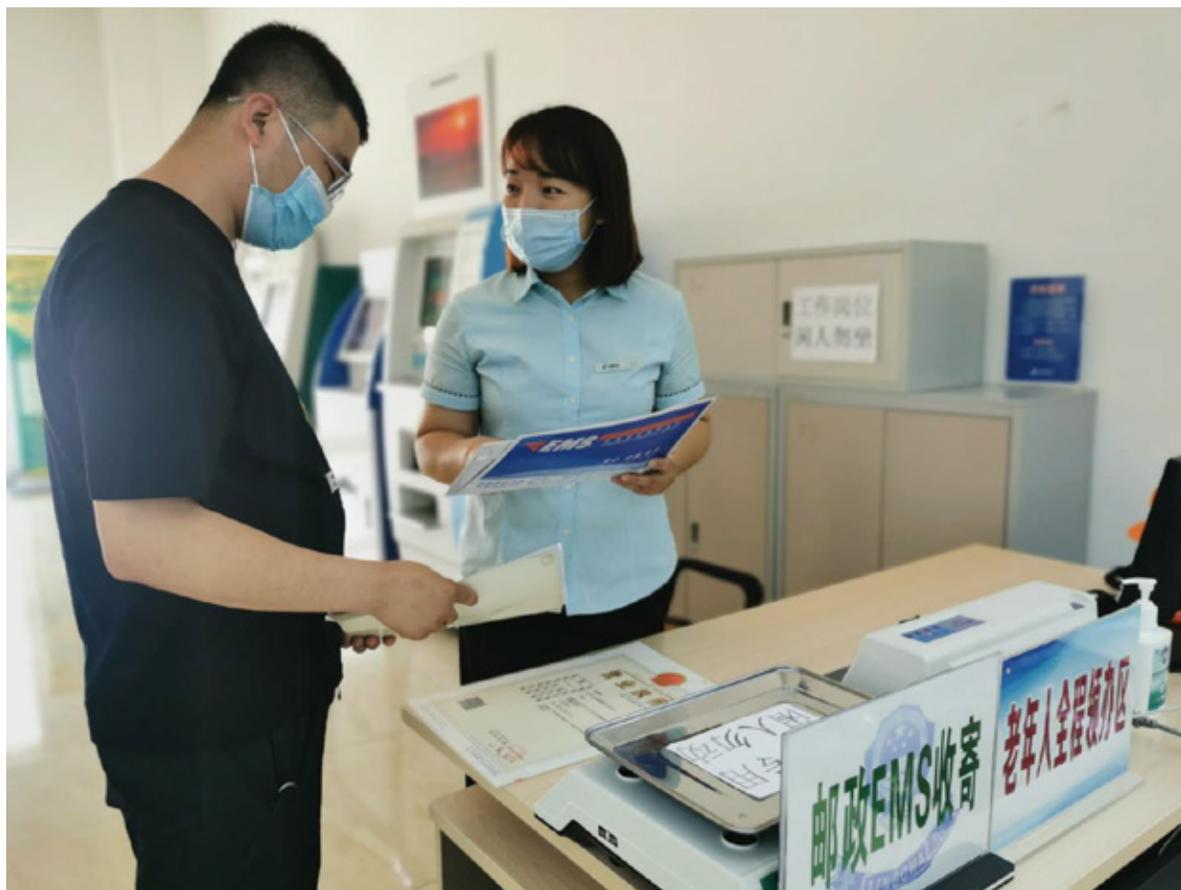
### 三 畅通政民互动渠道，提升政务公开工作的服务能力



**持续做好政策解读。**充分发挥政府门户网站作用，按照“谁起草、谁解读”的原则，明确重要政策解读范围和程序，通过文字解读、图文解读等方式，进一步扩展解读途径。重点加强对政府印发的规范性文件、重要政策措施的解读。

**规范依申请公开。**坚持闭环管理，建立从登记、审核、办理、答复、归档的全链条管理制度，严格规范依申请公开答复，确保程序合法、流程合规。拓宽依申请公开受理渠道，通过政府网站、电子邮件、邮寄等形式为申请人提供便捷的依申请公开服务。2020年，全区共收到政府信息公开申请1012件（含上年结转件），已全部办结，其中：依申请后予以公开的664件，部分公开的17件，不予公开的117件，不符合申请条件，无法提供或不予处理的196件，依照《条例》以其他方式处理的18件。





打造无障碍政务公开环境。围绕残疾人、老年人等特殊群体获取信息的需求，大力推进政府网站无障碍浏览建设，目前部分县（市）政府门户网站已全面实现网页信息全程自动语音提示、光标语音指读与连读、文字放大阅读专用屏、网页图文放大缩小、高对比阅读配色器、阅读辅助十字光标、网页文字放大缩小、全程语音导航交互子站等功能，切实为特殊人群获取政府信息创造条件，让政务公开更有温度。

## 四 准确编印《政府公报》，不断创新政务公开方式

建立《政府公报编发流程》。从内容收集、编辑、校对、审核、发行、归档等方面明确《政府公报》编发流程、责任分工，确保准确无误编发《政府公报》。2020年，对《政府公报》2万余个受赠单位地址开展全面复核，推进《政府公报》的精准投递。全面完成编印《政府公报》汉文版24期，维文版6期，发送至2万余个受赠单位，而且实现电子版纸质版同步发行，进一步便捷了公众阅读使用。



《政府公报》准确编印发挥了传达政令、公开政务、宣传政策、服务社会的主体作用。此外，自治区建立健全了政府信息发布机制，不断创新拓展政务公开方式，将主动公开的政府信息通过政府网站或者其他互联网政务媒体、新闻发布会以及报刊、广播、电视等途径予以公开，并在自治区各级图书馆、档案馆、政务服务场所设置政府信息查阅场所，为公民、法人和其他组织获取政府信息提供了便利。

## 五 开展业务培训，提高政务公开的业务能力



为适应政务公开新形势、新要求，各地州进一步加大对政务公开工作的培训和指导，通过召开政府信息公开工作会议、信息公开平台应用培训、以会带训、邀请专家培训等方式，围绕政务公开、政务新媒体、政府网站、政策解读、保密审查、公开属性源头认定、依申请公开等方面的政策及要求开展业务培训。累计培训20000余人次，为提升全区政务公开工作整体水平打下坚实基础。

# 石家庄市加大审批公开力度护航营商环境

石家庄市行政审批局不断拓展网办深度，本着政务服务“应上尽上”的原则，深入推进“全流程网办”工作，实现办事群众“零跑腿”，纸质材料零提交，“不见面审批”让群众办事如“点餐”。



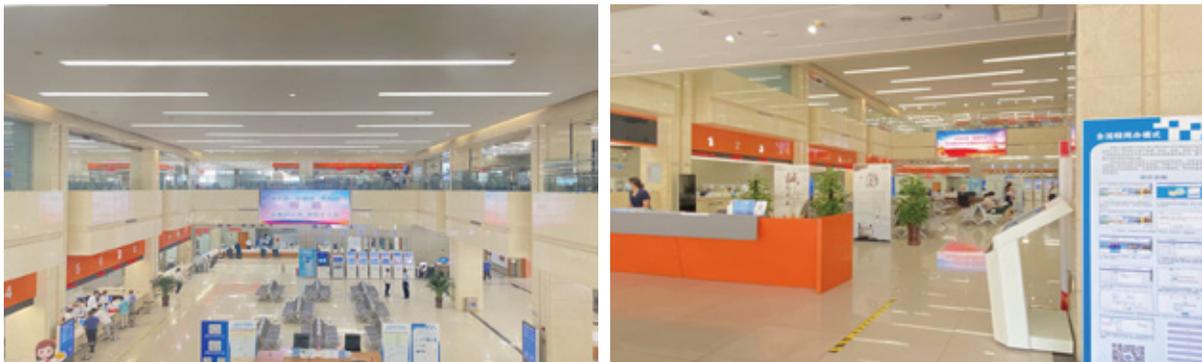
## 一 连通“信息孤岛” 搭建“一网通办”平台

互联网审批的基础是数据精准集纳，全流程办理的前提是数据互联互通。为打破办事部门专网林立、信息壁垒森严的局面，石家庄市行政审批局配合市数据资源局与市一体化在线政务服务平台、一窗综合管理平台、省建垂管等系统积极对接，实现部门专网业务系统与一体化政务服务平台数据互通共享，让各级行政审批人员能够“一号登录、全网漫游”。

“截止目前，除涉密和不宜网办事项外，石家庄市行政审批局所有审批事项已实现100%全流程网上办理。网办事项涉及企业注册、市场服务、社会事务、涉路施工、环境保护、工程建设、农林水务、安全生产8个方面，共146个主项，232个子项，300个情形，涵盖了市场主体日常办理的所有高频政务服务事项。

## 二 规范简化申报材料，降低企业申报成本

凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交；凡是能通过网络核验的信息，不得要求其它单位重复提供；凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理。石家庄市行政审批局在省政务办打通63个省建垂管系统基础上通过跳转、链接、带入等技术，让群众和企业办事“一键提交”，尽享“一网通办”的便利服务。



政务服务大厅全流程网办宣传

### 三 审批流程标准化 让群众办事如“点餐”

按照“网上注册、网上申报、网上受理、网上审批、网上办结、网上评价、网上反馈、电子证照+邮寄送达纸质证照相结合”的“全流程网办”模式，石家庄市审批局全面梳理审批事项，精心打磨受理、审批、勘验各环节，实现了办事申报和办理流程的目录化、标准化、电子化。

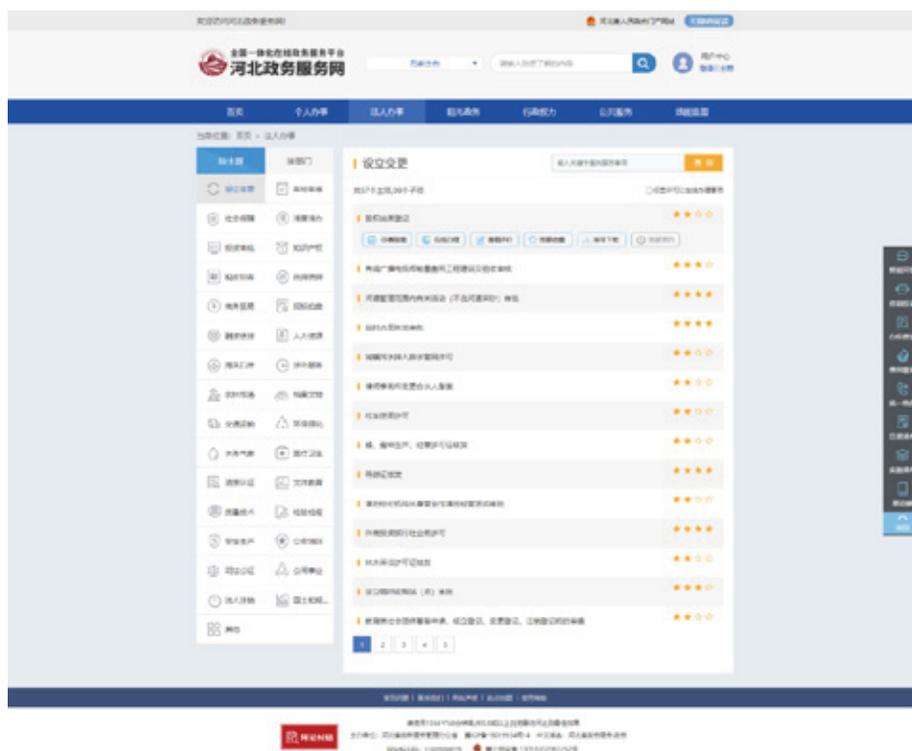


工作人员引导办事群众使用人脸识别设备

（石家庄市行政审批局以人脸识别等生物识别技术代替传统电子印章和电子签名，既保障信息安全又方便群众申请。）

现在办事群众和企业登录河北政务服务网或者石家庄市行政审批局官网的“网上办事”页面，按部门选择“石家庄市行政审批局”，即可获得石家庄市行政审批局所有政务服务事项的办事指南。

网上所有事项全部实行目录化索引，按类别查找一目了然。点击所选事项下的“在线办理”，即可填报制式电子表单，提交电子信息。工作人员在网上进行受理、审批、办结，并发放电子证书。如果申请人有需要，工作人员也可以通过快递邮寄纸质证书。整个办事过程，群众足不出户，就能像网上点餐一样，一键办理所有事项。



点击石家庄市行政审批局官网“网上办事”，所有事项可按目录查找一目了然

2021年3月5日，石家庄市行政审批局对外公布了《石家庄市行政审批局全流程网办第一批事项清单》，主要涉及企业注册、市场服务、工程建设等8个方面的87个主项、161个子项的业务。申请人在网上提交申请后，审批部门主动上门服务开展工作并上传踏勘结果。

4月底，石家庄市行政审批局刚刚对外发布涉及道路运输、危化品经营许可等59个主项、71个子项、178个情形的“全流程网办第二批事项清单”。4月30日，石家庄机场海关在办理高致病性病原微生物菌（毒）种或样本运输审批过程中，就享受到了“全流程网办”的便捷服务，从网上申请、资料审查到办结完成，只用了不到一天时



办事大厅内全流程网办办理流程及事项展示

## 四 办事标准公开化 让审批流程在阳光下运行

为满足不同年龄、不同群体的群众办事需求，石家庄市行政审批局在大力推行“全流程网办”的同时，也保留了现场申报窗口。在线上线下有效衔接的基础上，将办理流程、所需材料，办理步骤等信息进行详细展示，确保实体大厅和线上办事标准一致，实现线上“一键办理”，线下“一站式受理”。

目前，在石家庄市行政审批局“全流程网办”事项清单中涵盖了企业注册、环境保护、安全生产等群众和企业办事的所有高频事项。为确保行政审批公开、透明、廉洁、高效，所有事项网上办理从咨询到取证、评价全程留痕，全程公开，办事群众和企业可查询、可追溯，通过强化民主监督，有效防止权利滥用。



办事大厅人员工作照

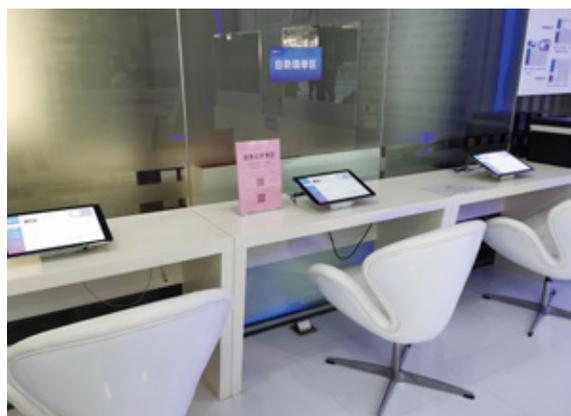
自2020年10月16日“全流程网办”工作启动至今，石家庄市行政审批局“全流程网办”办件量共计32279件，占比达90%以上。让办事群众和企业真正实现“零跑腿”的同时，“不见面审批”的工作模式也有力促进了审批流程的公正公平，提升了政务服务的标准化、规范化、便利化水平。

# 广州市海珠区打造个性化主题式 政务公开专区

从基层需求出发，在不同领域设立个性定制、主题鲜明的政务公开实体专区，主动推送政府信息，增加企业群众获得感和体验感，进一步提升政务服务水平。

根据国家、省、市关于推进政务公开专区建设工作的有关部署和认真落实“我为群众办实事”的要求，海珠区目前已完成区不动产登记中心、图书馆、档案馆和20个政务服务大厅政务公开专区设置。为进一步推进基层政务公开标准化规范化工作，以政务公开助力海珠区城市更新工作和优化营商环境，海珠区在联社、企业、园区打造以个性化需求为中心的政务公开专区，主动将政府信息送上门。

## 政务公开专区



## 一 把政府信息送进联社，助力“旧村改造”破解难题



海珠区目前正处于城市更新旧村改造关键阶段，旧村改造因关系到群众切身利益且涉及面广，极易滋生矛盾。为避免群众因旧村改造信息不对称产生纠纷，海珠区政务公开办选取五凤联社、石溪联社、瑞宝联社为代表，在联社内搭建“城市更新”信息公开专区，方便村民线上线下随时了解、查询到城中村改造相关政策、方案等政府信息，减少矛盾纠纷，提高签约成功率。

**一是搭建线下实体专区。**前期通过实地走访掌握各联社目前旧村改造的进度，了解旧村改造不同阶段中村民对政府信息种类的需求，为不同联社量身定做打造政务公开专区。选取村民活动较为频繁的联社办公楼一楼或城市更新展厅设置“城市更新”信息公开专栏，整理村民关注度高的信息上墙展示，摆放电脑方便村民随时上网查询，安排专人全程指引，为村民提供贴心的信息公开服务。

**二是开设线上网站专区。**在海珠区门户网站开设“城市更新信息公开专栏”，在首页显眼位置滚动展示。专栏集中公布国家、省、市、区关于城市更新的政策文件和各村更新改造项目招商结果等信息，解决政策信息零散、村民自行查找较难的问题，方便村民集中查阅和实时监督。

**三是党员干部上门宣讲。**发挥经济社党支部堡垒作用，建立党员干部宣讲队，深入社员群众家中解释政策，细化宣传普法。逐个经济社开展意见征集和疑难解答，逐一登记诉求，形成群众意见台账，纳入督办清单，凝聚民心民智。力争做到群众的呼声有回应，群众的意见能解决，切实为群众办实事、解民忧。



## 二 把政府信息送进企业，助阵“掌上通办”服务提升

为营造良好营商环境，给企业提供更加贴心的服务，通过走访琶洲人工智能与数字经济试验区企业代表阿里巴巴，探索将政府信息送进企业。针对互联网公司团队普遍年轻的特征，打造方便快捷、适合年轻人的政务公开专区。在公开内容上，主要选取面向公司的惠企政策和面向员工的人才政策、个人高频办理事项集中公布。在公开方式上放弃信息上墙、制作指南手册等传统纸质方式，采用二维码、小程序等更适合年轻人更便捷的形式。打造便民事项“指尖秒办”小程序“珠事通”，覆盖区、街、社区591项政务便民事项，在全市率先开通职工生育津贴全流程“掌上办”，在全省率先推出高频业务表单数据“免填写”模式，支持居民身份证、港澳居民居住证、华侨出入境证件的“刷脸登录”，方便群众办事“进一网、诸事通”。这种年轻人喜闻乐见的公开方式得到了企业和员工的普遍欢迎。



### 三 把政府信息送进园区，助推“楼宇招商”提质增效

结合海珠区内园区众多的区情，为促进园区招商引资，助力海珠经济发展，选取园区经济发展代表广东现代广告创意中心进行试点，打造符合园区的政务公开专区。专区主要公开企业开办商事登记等信息。

**一是服务指引“一册通晓”。**由招商部门梳理园区入驻企业办理高频事项，包括办理经营场所使用证明、公司设立登记、新企业税务登记等十条企业入驻高频办理事项，整合形成《海珠楼宇经济产业服务指引十条》。海珠区政务公开办将材料整合到园区政务公开专区，方便企业在园区直接查阅，办理入驻“一目了然”“一册通晓”。



**二是新办企业“一站开业”。**对标世界银行和国家发改委营商环境评价指标，率先打造政务大厅公共事业服务专区，搭建覆盖水、电、气、网、银、照、章、户、税“一站式”服务平台；规范办理时限、服务标准、资费标准，落实小微企业提供电水气快速报装“三零”（零上门、零审批、零投资）服务。极大减轻了企业开办和入驻园区的时间成本和人力成本，助推“楼宇招商”提质增效。



根据不同群体的需求对政府信息进行量身定制，为联社、企业、园区打造彰显海珠区特色的政务公开专区，获得村民和企业的广泛好评。通过主动将政府信息和政务服务“送上门”，以公开促治理、促服务、促发展，全面提升政务公开实效，切实为群众办实事、办好事、办身边事。

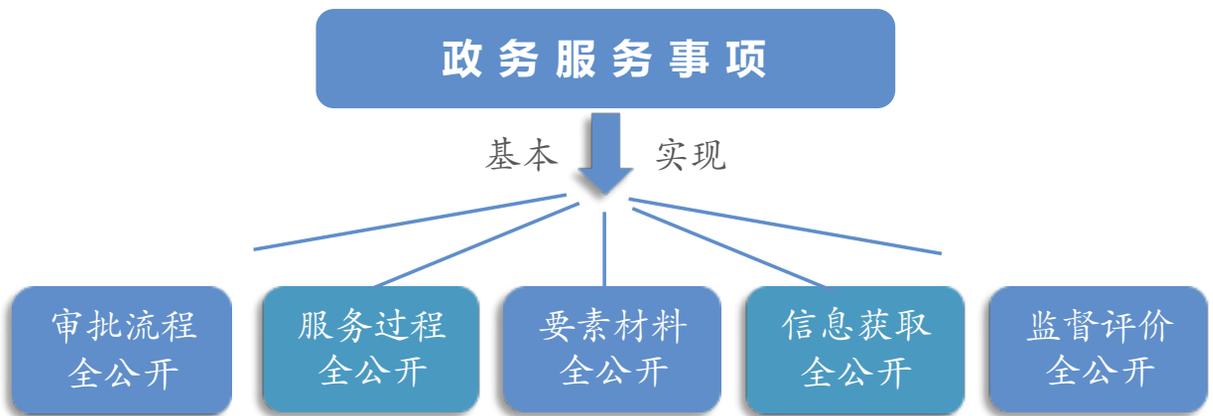
# 怀化市鹤城区以政务公开 标准化规范化助推“跨域通办”

近年来，湖南省怀化市鹤城区贯彻落实新发展理念，高标准高起点谋划政务公开和政务管理服务工作，以“数字政府”建设为抓手，深度融合政务公开与政务服务，持续打造标准化、便利化、智能化的政务服务体系，确保政务公开覆盖权力运行全流程和政务服务全过程，提高政府工作透明度，以公开促落实、促规范、促服务。



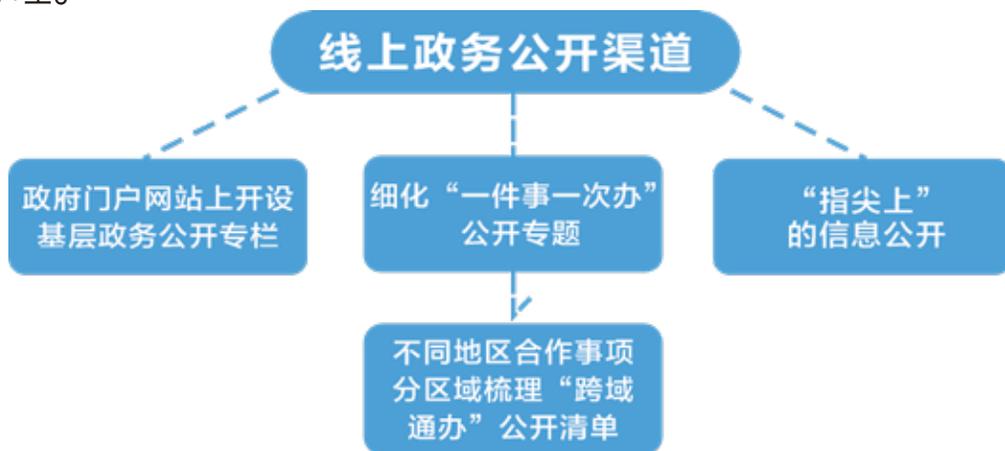
## 一 以标准化强制度

不以规矩，不能成方圆。鹤城区按照国务院和省、市意见要求，对照26个试点领域标准指引，结合鹤城实际，编制完成区本级政务公开事项标准目录，推进基层政务公开事项从标准化走向规范化，尤其是政务服务事项基本实现审批流程全公开、服务过程全公开、要素材料全公开、信息获取全公开、监督评价全公开的目标。



## 1.创新线上政务公开渠道

一是根据基层政务公开标准化规范化工作要求，在鹤城区政府门户网站上开设基层政务公开专栏，编制发布全区各领域公开事项，以清单式管理方式动态更新相关内容。二是以特色工作为着力点，细化“一件事一次办”公开专题，针对不同地区合作事项分区域梳理“跨域通办”公开清单，以小切口促大提升。三是不断优化“指尖上”的信息公开，推进事中事后监管“双随机、一公开”，丰富“智慧鹤城”手机APP模块内容，一键实现相关信息所涉及到的审批事项办事指南查询功能，使群众不走冤枉路，让群众随处可查、就近可查、快捷办理。



## 2.做实线下政务公开阵地

一是建好基层公开专区，拓宽政务公开渠道，制定下发了《鹤城区基层政务公开专区建设标准与管理要求》，统一行政村、社区政务公开专区建设标准，目前鹤城区11个乡镇、街道和128个村（社区）均已完成，完成率达100%。二是延伸政务公开覆盖面，把政务公开专栏建在居民小区、学校、医院和商场等人口密集地，最大限度以政务公开促进政务服务公开透明。



## 二 以标准化促服务

为进一步深化“放管服”改革，在实现全区基层公共服务“一门式”全覆盖的基础上，鹤城区不断推动跨层级、跨区域政务服务拓展融合，积极探索“跨省通办”新模式，让企业群众不受地域、层级限制，就近提出申请、申报材料，原地领取办件结果，做到跨地域、跨层级办事“一次办”。鹤城区先后与广东省博罗县、南京市溧水区等多个县市区签订了“跨省通办”合作协议，实现30项政务服务事项“跨省通办”，切实解决了企业群众异地办事“折返跑、耗时多、成本高”等难题。



与广东省博罗县签订“跨省通办”合作协议



与南京市溧水区签订“跨省通办”合作协议

## 1.以政务公开促进跨域通办

鹤城区将“互联网+政务服务”一体化平台延伸至乡（镇）、村（社区），实行区、乡、村三级同步受理审批，形成了审批事项、事项名称、事项类型、事项编码、设立依据、办理情形、申报材料、办理时限、办理流程的统一标准，并开设相应专栏，面向办事群众公开。按照“一门式”的要求，在各级政务服务办事大厅设立跨域通办窗口，编制并下发跨域通办事项的具体操作规程，通过升级平台功能、优化智能导办、开通贴心服务，建立起跨域通办受理审批支撑系统。



政府门户网站设立专题专栏



办事大厅跨省通办专窗



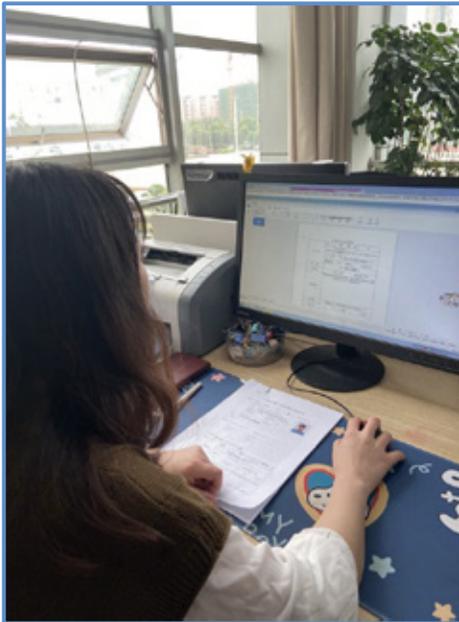
“跨省通办”办事指南和事项清单



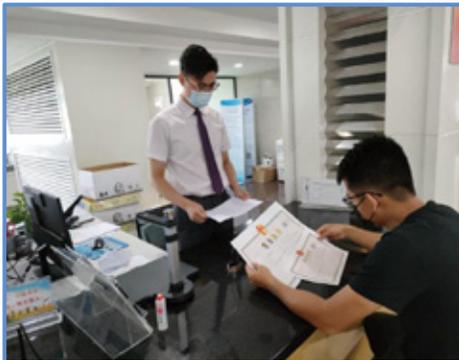
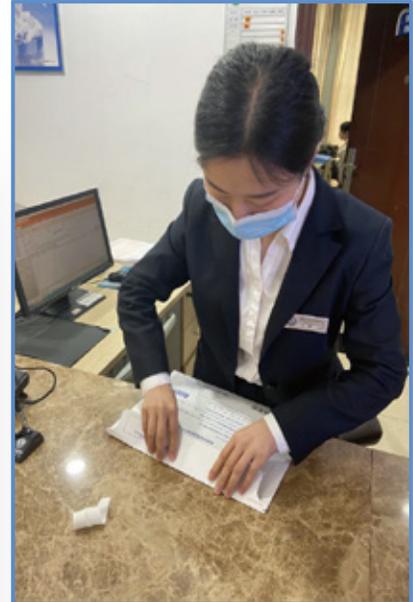
跨省通办线上专区

## 2.以政务公开提升办事体验感

“把麻烦留给自己，把方便留给群众”，进一步规范事项标准，联动线上线下渠道，通过政务服务信息公开，进一步为群众提供便捷、高效、优质服务。建立了“异地受理、属地审批、就近取证”的全新服务模式，实现了“让数据、快递多跑路，让群众少跑腿”，有力推动了鹤城区政务服务的再升级。



异地受理  
属地审批  
就近取证



# 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