

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 .

05



总第 55 期

目录

03

国家税务总局

13

浙江省台州

21

深圳市南山

31

昆明国家高



局加强解读辅导推动新的组合式税费支持政策落地

市强化主动公开促进城市内涝治理

区聚焦“看、问、办”深化基层政务公开

新区政务公开“移动窗口”助力优化营商环境

国家税务总局加强解读辅导 推动新的组合式税费支持政策落地

今年以来，党中央、国务院决定实施新的组合式税费支持政策，特别是大规模增值税留抵退税政策。为推动各项政策落地见效，国家税务总局组织开展了多维度、立体化、全方位政策解读和辅导，主动设置议题，丰富内容形式，回应社会关切，促进政策红利直达快享。





财 为民收税



留抵退税绿色通道

1 政策文件集成展示

第一时间通过税务网站和新媒体等政务公开平台发布税费政策文件，开设“组合式税费支持政策”专题网页，发布《2022年新的组合式税费支持政策指引》，系统集成展示税费政策，完善统一规范的税费政策库，优化政策分类检索查询，便利社会公众“一站式”获取政策信息。



2 新闻发布会权威发声

税务总局参加国务院新闻办政策例行吹风会、组织举办新闻发布会共5场，由税务总局领导和相关司局负责人全面解读大规模增值税留抵退税、加大出口退税、阶段性降低社保费率和缓缴社保费等政策安排和征管服务事项，及时发布阶段性退税减税降费数据。



3 税费政策精准推送



税务总局打造全国统一的辅导标签体系，实现税费优惠政策的系统集成、精准定位、智能推送，已向符合增值税留抵退税政策条件的纳税人精准推送优惠政策1059万户次，推动“政策找人”、直达快享。

4 专家阐释背景意义

邀请北京大学、中国社会科学院大学、中央财经大学等专家学者，接受媒体采访或撰写署名文章，从不同角度解读政策内容、特点，分析政策背景、意义，阐释政策为企业和经济社会发展带来的积极作用。

“今年退税力度大，税务部门正在抓紧落实退税政策，支持企业复工复产，明确留抵退税优惠的重点是扩大增值税期末留抵退税的规模。这一政策让企业当期就能得到‘真金白银’的好处，是真正为企业‘雪中送炭’，助企业焕发新机。”



二

创新形式，全面深入推进政策解读辅导

1

“税务讲堂” 深度解读

持续推出系列政策解读品牌栏目，多角度阐释政策要点内容。通过“图解税收”汇集政策干货，业务司局负责人登上“税务讲堂”系统详解热点政策，以短小精妙的动漫趣味解读政策要点，助纳税人缴费人“秒懂政策”。截至5月16日，已发布政策解读新媒体产品184个，各平台阅读量达5000万。



2 “税问我答” 回应关切

税务总局建立了快速反应机制，设立100个留抵退税工作直联点，畅通问题反映渠道。结合政策热点问题和纳税人缴费人申报办理中存在的疑点，编制退税减税降费政策即问即答100问，持续推出“税问我答”系列短视频，以网络流行的抖音体、情景剧等形式，为纳税人缴费人答疑解惑，回应社会关切，确保便利快捷享受政策红利。



3 “办税便利贴” 精准辅导

结合2022年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”推出的20项121条便民办税缴费措施，策划制作“办税便利贴”“办税体验师vlog”系列新媒体产品，展现便利化办税缴费服务举措。各地税务工作人员开启直播“云课堂”，推出“非接触式”辅导，提供个性化服务，听呼声、问需求，为企业发展减压力、解难题。



4 “税案通报” 警示风险

留抵退税政策实施以来，税务总局与有关部门协同联动，坚决打击骗取留抵退税违法犯罪行为，营造公平公正市场竞争环境，确保最大限度发挥留抵退税政策红利正效应。截至5月16日，已公开曝光骗取留抵退税案件118起，释放严查重处骗取增值税留抵退税违法行为的强烈信号，不断强化对不法分子的警示震慑。



媒体报道

新华社：“快享”“严防”“狠打”！推动大规模留抵退税政策落准落稳

税案通报

税务总局公布2起团伙虚开发票
骗取留抵退税案件

大规模增值税留抵退税政策实施以来，各地税务机关会同公安、人民银行等部门成功破获了一批团伙案件，严厉惩治了一批违法犯罪分子。现将2起典型案件公布如下：

税

税案通报

税务部门公开曝光4起
涉税违法案件

2022年4月27日，税务部门公开曝光2起骗取留抵退税案件、1起骗取税费优惠案件和1起“黑中介”协助虚开发票案件，切实维护正常税收秩序，优化税收营商环境。

税

三 拓展渠道，扩大政策解读覆盖面到达率

1 矩阵发声谱好“协奏曲”

结合“全国第31个税收宣传月”开展网络接龙活动，组织全国税务网站群和新媒体矩阵接续发布多种形式政策解读信息，依托微博、微信、抖音平台设置话题，展现政策落实举措，吸引媒体、网络大V和社会公众的广泛参与。



截至5月16日，全国税务网站群和新媒体矩阵共发布信息2600余条，讨论话题16800余次，阅读量6300余万次。



2 协同联动扩大“朋友圈”

协调人民日报、新华社、中央广播电视总台、光明日报、经济日报等20多家媒体开展广泛报道，与腾讯、新浪、抖音等平台推进联合策划和融合传播，形成传播合力，扩大传播力影响力。



3 线上线下聚合“传播链”

为确保留抵退税政策落实落细，在通过网络和12366纳税缴费服务热线“云辅导”的同时，各地税务部门在办税服务厅、政务服务大厅借助大屏幕、宣传栏、自助终端设备等广泛传播政策及解读信息，设置优惠政策落实咨询服务岗，进行“一对一”操作辅导，打通退税减税“最后一公里”。



税务部门通过多种形式广宣传、优服务、精辅导，确保纳税人缴费人知政策、懂流程、会操作，尽享、快享、易享税费政策红利。



4月1日至5月16日，共有9796亿元留抵退税款退到企业账户，再加上一季度继续实施此前已经出台的增值税留抵退税老政策1233亿元，今年共有11029亿元退税款退到了纳税人账户，为企业纾困解难、提振市场主体信心发挥了重要作用。

浙江省台州市强化主动公开 促进城市内涝治理

浙江省台州市充分利用大数据、人工智能等数字化手段，强化主动公开，注重群众参与，以政务公开助力城市内涝精细化、科学化、高效化治理，有效提升城市防灾减灾水平和防洪排涝能力，取得了明显成效。



一

聚民智汇民意，下好城市内涝治理“先手棋”

1. 公开征询方案意见

在编制城市内涝治理实施方案的过程中，提前通过专家听证、阳光热线、媒体报道等方式发布相关的规划草案、编制说明、专家评审等信息，向社会广泛征求意见建议。同时，将城市内涝专项治理纳入国土空间总体规划，统筹评估城市内涝风险，合理布局城市规划，广泛听取群众意见建议。



2. 公开征集风险隐患

针对城市排水管道线路设计缺陷、设备老化等原因造成的内涝隐患，通过市长热线、定点走访等方式公开征集问题隐患，汇总建立易涝风险点数据库，“一点一策”制定方案，倒排工期疏通排水管网、修复破损管道、改造问题管网，有效改善城市排涝基础设施。



截至目前，累计整改处理群众上报问题点位500余处，清掏、改造、修复管网2157公里，提升管网运行效率60%以上。

3. 公开项目内容要素

在各级政府门户网站设置重大建设项目专题，按照“批准服务、批准结果、招标投标、征收土地、重大设计变更、施工作业、质量监督、交工竣工验收”等全生命周期模式，对城市内涝项目进行集中公开，方便群众查阅有关信息。同时，建立救灾领域基层政务公开专栏，内容涵盖政策文件、备灾管理、灾后救助及款物管理等四个方面，全面公开救灾相关事项。



截至目前，各地累计发布相关政策文件、项目信息、工作信息400余条。

二

知民情纾民困，打好城市内涝治理“主动仗”

1. 强化政策解读，提升群众知晓率

建立宣传动员队伍，常态化进村入户开展小流域山洪灾害防御知识宣传，主动向村民宣传防汛防台、防御山洪灾害等避险措施。积极畅通监督举报渠道，鼓励社会各界帮助发现隐患，各地政务公开查阅点增设专题资料发放和意见反馈功能。



目前，该市已建立防汛防台宣传动员队伍150支，通过政务公开在行动——民生政策进万家等多种形式，开展宣传活动204次，发放防汛防台宣传手册等资料42000份。

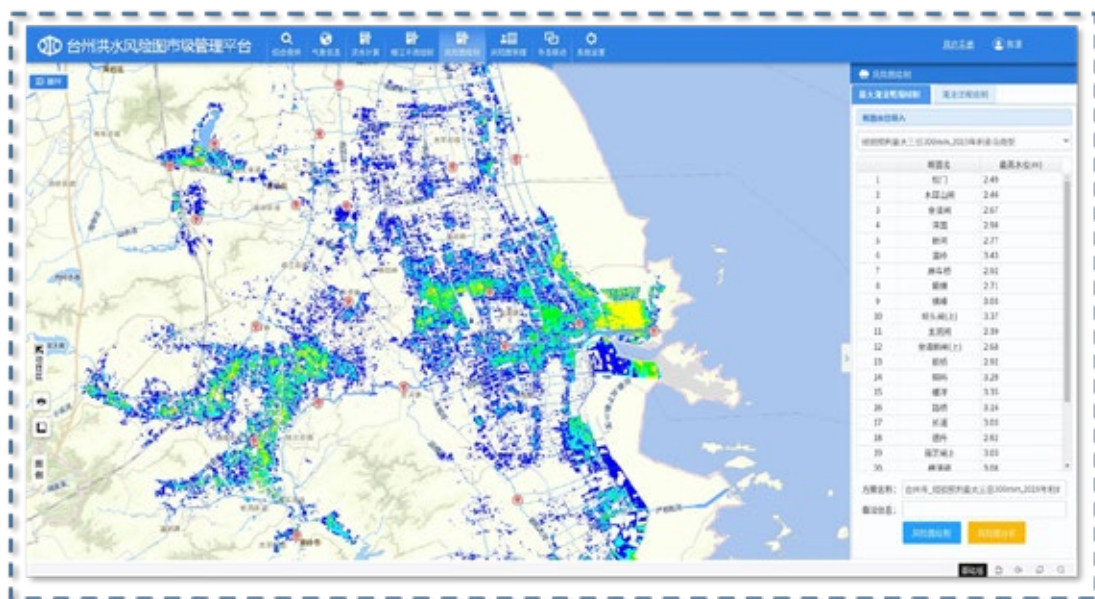
2. 强化群众参与，扩大演练覆盖面

加强对街道、社区和小区物业内涝防范工作指导，经常性开展疏散转移、自救互救等综合演练，不断提高公众自救互救能力和基层应急抢险能力。同时，加强城市防涝工作的信息公开和宣传报道力度，切实增强各级政府的重视程度和全社会防灾治涝的“主人翁”意识。

如：2021年该市仙居县累计开展内涝防治演练21次，全县乡镇（街道）演练覆盖率达100%，公开相关信息26条；温岭市在台风“烟花”来临前，组织天鹰救援队对全市647个村（社区）防汛物资进行全面检查指导，并对2340名独居老人等防涝重点人群做好转移准备。

3. 强化平台建设，提升管控能力

各地以数字化改革为牵引，建设以“一图一码一指数、一库一屏一键通”为核心、基于“降雨量、洪水风险、地形地貌、排水能力和人口热力”等五大因子为基础的防汛防涝精密智控平台。





通过在易涝点位配备高清摄像头、雨量计等设备，24小时自动获取降雨量与道路积水等数据，一旦水位超过安全阈值即自动警戒，不断提升城市内涝防御治理科学化、自动化管理水平。

该市在2020年台风“黑格比”到来时，利用该系统精准掌握各点位积水及设施破损情况，及时清理积水点236处，确保市区及时排涝、安全渡汛。

三 晓民意解民忧，筑牢城市内涝治理“压舱石”

1. 着力阳光问政，提高群众满意度

坚持将内涝治理项目放在“阳光下”推进，通过政府网站、微信公众号、新闻媒体等途径实时发布项目进展信息，及时回应群众对有关项目的投诉、意见和建议。同时，成立城市建设监督队，定期对防涝项目的施工现场进行巡逻检查，并将进展情况向公众公开，全方位接受社会各界监督。

2. 着力信息共享，开展全域联动作战

针对城市防涝工作涉及部门多、联动难的实际，由市防指办牵头，会同水利、建设、气象、行政执法、农业农村等部门，打造“平时协调联动、战时应急指挥”于一体的市-县-乡三级内涝治理联动指挥体系，实现政务信息的充分共享，并通过一体派单、联动处置、实时监控和闭环问效，打造城市30分钟“防涝圈”。

2021年以来，该市共完成中小河流治理21.1公里，新增调蓄水域面积200亩，新建雨水管网75.21公里，改造雨污分流71.77公里。

3. 着力组织建设，提升应急抢险水平

组建综合应急救援机动支队、消防空勤救援队和重型工程机械大队等三大常备应急抢险队伍，按照“平时待命、战时响应”原则建设一批防涝排涝机动支援力量，逐步构建具有浙江特色的应急救援队伍，新增应急设备1.02万立方米/小时。

截至目前，该市累计建成地面航空应急救援队伍7支，救援任务涵盖“高低大化”和主要灾害事故，实现直升机常态化备勤，有效保障了应急抢险需求。



深圳市南山区聚焦“看、问、办” 深化基层政务公开

深圳市南山区践行以人民为中心，聚焦企业、公众最关注的“看、问、办”三个服务纬度，推进政务公开、政务服务、数据管理协同融合，让政务公开、智慧服务、智慧应用融入企业和公众服务全领域、贯穿政府管理全链条。



一

聚焦“我要看”，提升政务公开“含金量”



全面推进基层政务公开
标准化规范化专题页面



政府信息公开主动公开基本目录
清单专题页面

（一）以公众需求为导向，全面推进政务公开标准化规范化。一是建立南山区政务公开标准化体系。主动公开方面，编制公开重大建设项目领域、财政预决算、就业创业、养老服务等25个民生关注重点领域政务公开事项标准目录、35个主动公开基本目录两张政务公开“正面清单”。依申请公开方面，按照《广东省政府信息公开申请办理答复规范》（含程序文书7类、实体文书29类），不断提升办理工作质效，加强主动沟通、明确信息需求，让依申请公开办理成为给人民群众办实事、解难题的途径。



一 • 建立依申请公开办理全流程统筹管理机制

二 • 建立复杂问题联席会议研判机制

三 • 探索依申请公开向主动公开转化机制

二是健全政府信息全生命周期管理。从源头上探索将政务公开事项标准目录、标准规范嵌入部门业务系统，促进公开工作与政策文件拟定、行政执法等业务工作融合发展。在OA办文平台配置“公开属性”“政策性文件”等必选项，加强公开信息源头认定和管理。打通区政府门户网站信用信息双公示栏目与信用信息数据平台的数据链路，实现行政许可、行政处罚信息实时公开。



三是推动政府信息公开向数据资源共享转变。在深圳市政府数据开放平台集中规范开放政府数据集181个，提供数据接口，方便公众开发应用。联合举办深圳开放数据应用创新大赛，促进政府、企业、社会共同开发利用数据，释放数据价值。



深圳市政府数据开放平台
南山区页面



深圳开放数据应用创新大赛

（二）以用户思维为中心，全方位优化提升线上线下政务公开主平台。一是搭建“指尖上的网上政府”公开平台。通过区政府门户网站、政务服务网、圳智慧南山微信公众号、湾区消息App等政务公开平台和政务新媒体矩阵，实现政务公开和服务的深度覆盖、整体协同。



从用户便捷获取资讯角度出发，全面改版区政府门户网站、英文版网站，完成网站适老化及无障碍改造。

二是依托公共服务场所延伸政务公开触角。在行政服务大厅等场所建设区、街道、社区三级“政务公开专区”，实现政府信息查询、信息公开申请

和受理、政策解读、服务咨询、便民服务、政民互动6项功能。

通过线上线下结合，提供便捷、高效的政务服务，构建公众需求驱动的政府信息公开工作路径，满足不同群体的信息、服务需求。



二 聚焦“我要问”，畅通政企政民互动平台

（一）亲清政企，服务直达。在区政府门户网站公开12345政务服务便民热线入口，按照全市热线“集中受理、统一分拨、协同处置、多元共治”的服务模式，年均办理政策咨询、经营诉求等营商环境热线400余宗。依托视频技术搭建“政企面对面”服务平台，开设“政企面对面”专栏，多部门联动、建立常态化线上企业服务机制。



通过视频连线、平台直播等形式宣讲惠企纾困政策，回应企业诉求。

开展“清风服务”活动，推出“行业清风岗”小程序，开设合规治理请求事项、涉企案件司法协助、政务服务作风问题反馈等功能，在腾讯、迈瑞、大疆等273家企业挂牌小程序二维码，企业反映问题能马上就办、跟踪督办。在高新技术企业集中地建设“亲清驿站”，提供政策法律咨询、合规经验分享等服务。



在“亲清驿站”举办讲座、培训23场，参与企业143家，获得辖区企业的认同和点赞。

（二）民生诉求，快速回应。推进民生诉求“一网统管”改革，建立健全为群众办实事长效机制，着力解决群众“急难愁盼”突出问题。一是耐心听。在区政府门户网站开设重大行政决策一站式公示专栏，深耕“解读南山”政务公开精品栏目，解读惠民惠企政策，线上回应网友关切。



全流程公开
重大行政决策事项和进度



制作“南哥”动漫人物作为
政策解读形象代言人

二是快速办。整合各类民生诉求服务系统，加强数据共享和智能化应用，提升民生诉求汇集、分拨、处置、办理能力和处置效率，实现民生诉求“一网统管”。多形式解读助企纾困政策并开通线上申办，一站式解决企业、群众急难诉求，实现从“公开即上网”到“公开即服务”。



南山区西丽街道一位早餐店经营者在深圳卫健委公众号留言倾诉生活困难遭遇后，市区迅速联动，社区积极帮扶，展现疫情防控特殊时期的“南山温度”，被人民日报、央视新闻等报道。

三 聚焦“我要办”，着力优化城区营商环境

（一）运用政务公开手段提升市场监管能力，激发市场主体活力。在广东省行政执法信息公示平台、全市“双随机一公开”监管平台、南山区信用信息双公示平台实时公示行政许可、行政处罚结果。推行信用监管模式，梳理181项“信用+秒批”行政审批事项，将申办主体信用状况与“秒批”服务相结合，使“秒批”成为诚信主体“绿色通道”，累计服务21万次。

（二）深入推进“互联网+政务服务”改革，进一步优化政务服务流程。构建跨区域互信互认互用机制，53个事项实现大湾区9地市“湾区网上通办”。率先开展“全市域通办”试点，实现第一批19个部门328个政务服务事项跨区、跨层级受理。

打造“一码通行+免证办”服务模式，在522个区级事项中推动电子证照、印章、签名应用数据共享，可使用电子证照413种，涉及政务服务事项457个，受理用证次数超过11万次，签发电子证照10万余张。



在区政府门户网站场景式服务专栏汇聚个人、企业全生命周期高频事项

（三）探索政务公开、政务服务与新基建的有效融合，拓展智能化应用场景。一是推出“5G+远程政务服务”，搭建政府与企业之间的“数字鹊桥”。在政务大厅和政府审批部门、500多家重点企业之间实现5G网络远程视频设备全覆盖，为辖区企业群众提供500余个政务服务事项的可视化远程咨询和预审服务。



通过5G视频技术，实现申请人、前台综合窗口、后台审批部门三方“不见面审批”。

二是推出“政务服务5G消息”，变“人找政策”为“政策找人”。汇聚政府部门、行业协会、专业机构等积累的1.3亿多条涉企数据，将企业数据和政策申报条件智能比对，通过5G消息向企业精准推送政策信息，有效提升服务精度。延伸5G消息应用场景，在征兵、交通治理等社会治理领域，以视频、H5动画等形式，让接收者获得沉浸式的服务体验。

征兵服务



沉浸式宣传

交通治理



透明化执法

民意速达



一键式反馈

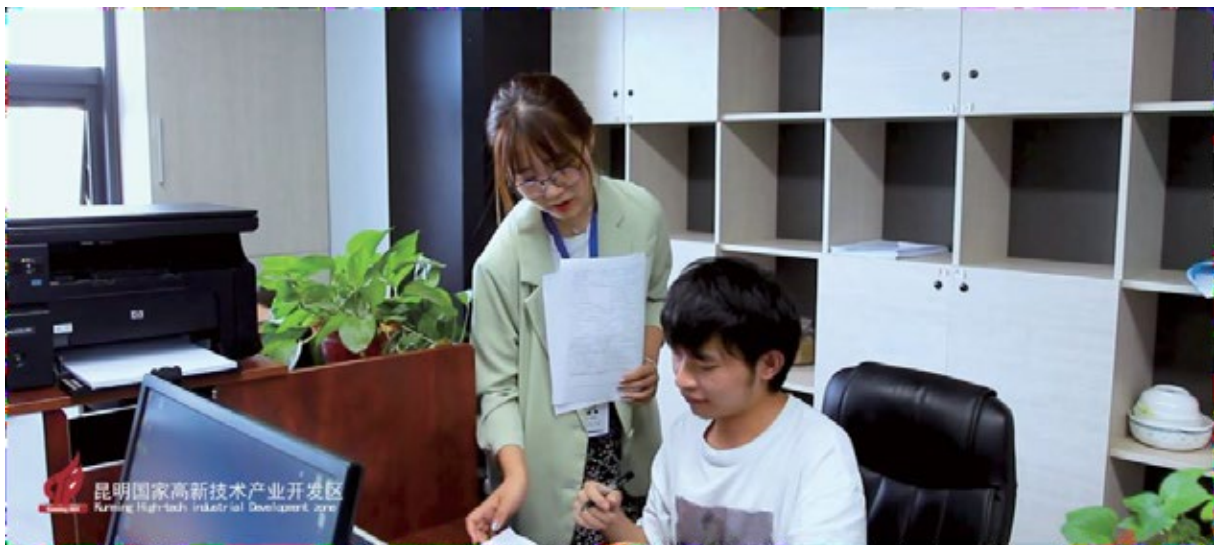
昆明国家高新区政务公开“移动窗口” 助力优化营商环境

昆明国家高新区结合“五员”（综合服务专员、招商服务专员、市场监管服务专员、税务服务专员、楼宇联络专员）服务进企业的创新政策，探索政务公开“移动窗口”，把政务公开融入业务工作的全过程，助力园区营商环境优化提升。





一 “五员”+“下沉”服务，构建政务公开联系机制



“五员”服务联系对象全面涵盖区内大型、中型、小型、微型企业，以及其他飞地企业等，昆明国家高新区根据企业产业方向、类型和所在片区，制定“服务联系名单”，并在楼宇入口处公开服务专员联系方式，入企发放服务联系卡。



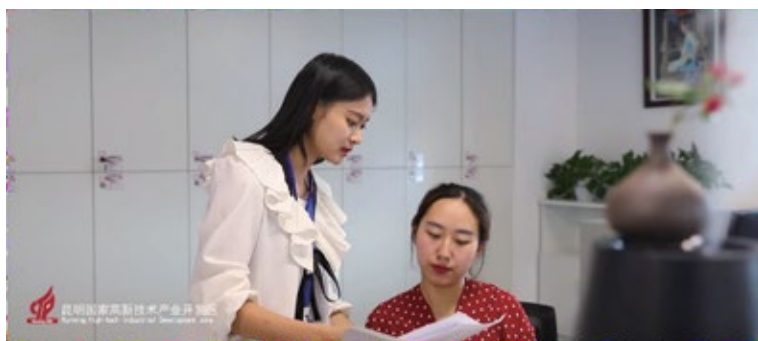
与企业建立联系后，常态化开展“下沉”服务，让“五员”成为政务公开的“移动窗口”。出台涉企政策后第一时间进驻企业进行解读，变

“企业跑”为“专员跑”，解决企业“找不到”“看不懂”“问不着”的问题，帮助企业了解政策、研究政策、用好政策，打通政策落地的“最后一公里”。截至目前，点对点走访高新区西区第一批试点42栋楼宇管理方，以及楼宇内企业共计574家。

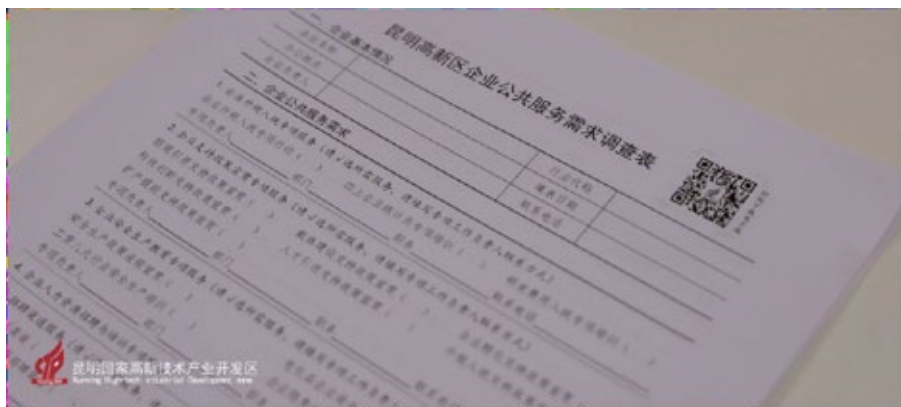


二

“五员”+“定制”服务，畅通政务公开互动渠道



坚持“需求推动、无事不扰”“问题导向，精准施策”的原则，树立“公开即服务”的理念，定期组织面向区内企业的公共服务需求调查工作，安排服务专员组织企业内部的行政、人事、财务、运营、研发、生产、销售等工作负责人准确填报《企业公共服务需求调查表》。



其中，企业支持政策解读专项服务包含招商引资、载体建设、企业孵化、科技创新、人才引进、升规入统、扩产提能等，根据企业个性化需求，面对面“划重点、答疑问”，并及时收集企业诉求、掌握政策落实进度，推动惠企政策压茬落地、稳定接续。截至目前，共发放《企业公共服务需求调查表》462份，回收有效问卷262份，收到企业反馈114件。



三 “五员”+“场景”服务，优化政务公开服务模式



“五员”服务联系事项涵盖从企业投产开始，到生产经营、创新发展、转型升级等过程中需要高新区有关部门协助办理和解决的各类问题。针对企业办事需求和难点，梳理企业在不同发展阶段中可能涉及的办事“场景”，如“高新技术企业认定”“创新平台建设”“技术推广”“人才与培训”“融资及上市培育”“社会事务协调”等，根据企业需求提供相应的政务公开“产品”，让企业快速知晓办事流程，快速找到办事专员。



实行首问负责制，首问责任人要做到有问必答、有疑必释，解答、解决服务对象提出的问题和需求，做到简单问题马上办、一般问题限时办、复杂问题协调办，并持续跟进服务情况，让企业办事更安心、更放心。



四 “五员”+“组合”服务，形成政务公开关联矩阵

积极扩大组合式的政策解读，形成政务公开关联矩阵。一方面，由楼宇“五员”组长组织领学会、集中学习培训会，使组员熟读熟知各项政策，以更好地面向企业开展政策咨询和政策辅导。



另一方面，适应企业获取信息的习惯，利用官方网站、新媒体平台（“昆明国家高新区发布”“昆明国家高新区企业服务中心”公众号）、APP（“高新税企通”）、直播（“火炬直播间”）等形式，系统化、集成化推送各项政策，让企业应知尽知、应享尽享。截至目前，“高新税企通”APP 政策公告通知类信息共送达28244人次。“火炬直播间”单次访问量接近2000次，单次回放时长突破3000分钟。



五 “五员”+“精细”服务，发挥政务公开功能价值



建立分层分级、集散结合的制度宣贯方式，定期组织企业人员统一学习、共同研究。帮助企业内部形成一套全面的宣贯制度，使政策传达能够落实到企业各部门负责人；协调社会力量参与，组织银行、相关金融企业等进入楼宇宣传、介绍相关信贷、扶持政策，不断充实政务公开服务体系；完善政务公开服务链，做好重要信息采集工作，及时更新楼宇及楼宇内入驻企业情况，建立24小时反馈机制及资源共享机制，对楼宇入驻企业数据进行比对、分析，及时调整工作方向，最大限度发挥政务公开功能价值。通过提高公开“精细化”水平，使政务公开成为持续改善营商环境、增强招商引资柔性竞争力的加分项。



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