

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 . 07



总第 33 期

目录

03

湖南创新公开解读

15

上海银保监局打造

25

中国（山东）自贸

37

黄山市黟县以信息



回应助力复工复产政策落地

政府信息公开工作新模式

试验区烟台片区政务公开四措并举架起政企“连心桥”

公开助力乡村旅游发展

湖南创新公开解读回应 助力复工复产政策落地

嶽麓書院

於斯為盛

惟楚有材

藏之名山

納于大麓

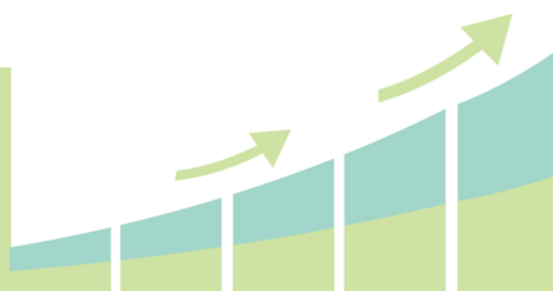


推进复工复产政策落地见效，是做好“六稳”工作、落实“六保”任务，统筹推进疫情防控和经济社会发展的重要举措。湖南省充分发挥政务公开职能作用，全面加强复工复产政策公开解读回应，创新推行政策兑现“一件事一次办”，有效提升复工复产政策“到达率”、受益面、实效性，持续助力经济社会平稳运行。

今年上半年，湖南省规模工业增加值、固定资产投资、进出口总值分别同比增长1.9%、4.7%、13.4%，扎实做好“六稳”“六保”工作，全省新增城镇就业34.53万人，全省居民人均可支配收入同比增长5.2%，增速高于全国平均水平2.8个百分点。



新增城镇就业34.53万人；
居民人均可支配收入同比增长5.2%，
增速高于全国平均水平2.8个百分点。



01

建立政策库集中公开，
让政策易获取

在省政府门户网站开设“复工复产政策库”，分层级集中公开复工复产政策文件，其中，国家政策16件，省级政策75件、市州政策58件。



同时，设置政策文件搜索栏，方便企业群众在线检索，精准获取需要的政策信息。

特别针对小微企业和个体工商户复工复产，专设“湖南省支持小微企业和个体工商户政策库”，集中发布省级政策29条、各市州地方配套政策27条。各级政府门户网站均开设专题，形成专题矩阵，实行联动传播，提高政策“到达率”。同时，通过短信回复，公众号、网页发布等方式，实行复工复产政策精准推送。



02

开展“‘厅’说政策”解读，让政策易理解

组织省财政厅、省文旅厅、省市场监管局、省税务局等16家相关单位分管负责人，开展“‘厅’说政策”—2020年复工复产政策访谈活动，对财政奖补、税费优惠、市场监管、文旅开放等方面复工复产政策，用生动的群众语言撰文案、答问题、作讲解，进行深入浅出的解读，大大提高了访谈的亲民性和政策的易懂性，社会反响热烈，各大网站争相转载，网民纷纷转发点赞。



据百度搜索统计，不到一个月时间，“厅”说政策已被4750万个网站网页或新媒体平台转载，并且还在持续增长。

同时，将复工复产政策按照融资贷款、稳岗就业、运营成本、办事服务、文化企业等主题，制作8期复工复产政策图解，在省政府门户网站“三湘解读”栏目集中发布。



03

增设12345复工复产专线 让政策易咨询

发挥12345热线与企业群众“一对一”沟通的优势，开辟复工复产专线，积极对接各有关部门，收集汇总复工复产政策，补充录入12345热线知识库，安排专人接听，组织业务培训，积极回应社会关切，努力解决复工复产政策咨询、解答“最后一公里”问题。今年1至5月，全省12345热线共接听办理企业群众相关咨询965086件。

同时，对复工证明、复产登记办理实行在线指导，帮助企业群众快速有效办理相关手续，尽早复工复产。如长沙市开辟复工复产咨询求助12345专线，今年2月份以来，共接到企业群众来电9716个，在线解答复工复产政策，指导企业群众就近办理复工复产手续，效果很好。

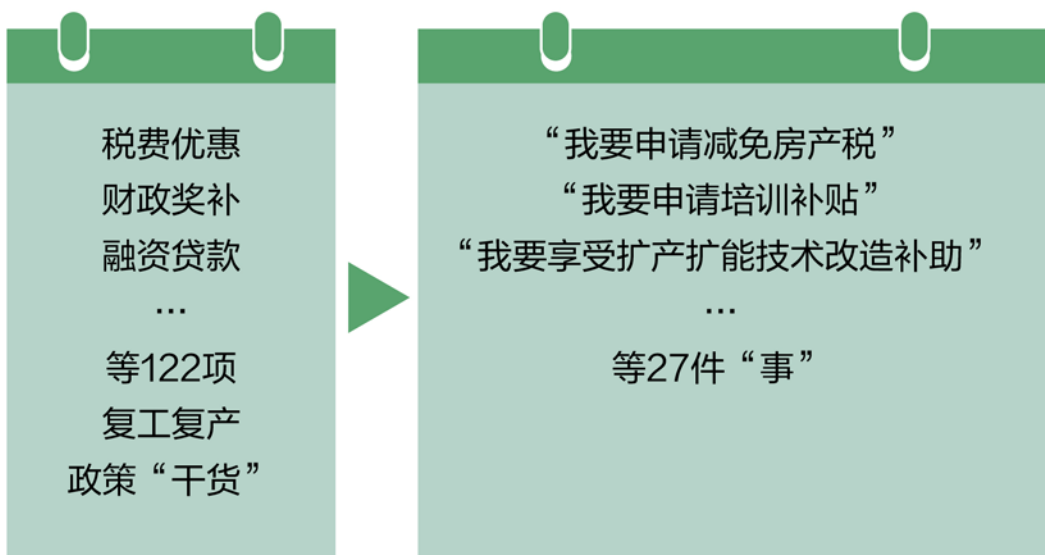


各市州定期邀请市直部门负责人接听热线电话，就企业群众提出的复工复产有关问题，当场回应，权威解答。

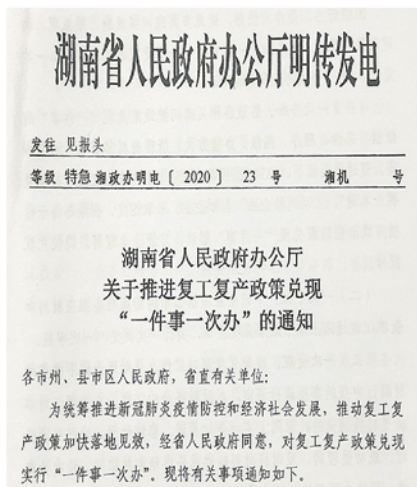
04

推行政策兑现“一件事一次办” 让政策易落地

对国家和省里出台的复工复产政策，围绕“税费优惠”“财政奖补”“融资贷款”“市场监管”“就业用工”等内容梳理出122项复工复产政策“干货”，并改造成“我要申请减免房产税”“我要申请培训补贴”“我要享受扩产扩能技术改造补助”等27件“事”。



省政府办公厅印发了《关于推进复工复产政策兑现“一件事一次办”的通知》（湘政办明电〔2020〕23号），构建“一次告知、一次申报、一次受理、一次联办、一次兑现”的“一次办”闭环流程，在各级政务服务大厅开设786个“一件事一次办”专窗和137个政策兑现窗口，并依托政务服务一体化平台建设了线上政策兑现窗口，实行政策兑现“直给直兑”，解决政策兑现“材料多、程序繁、反复跑、不知道哪里找”等问题。长沙市为扩大宣传，更好推进复工复产，围绕办理方式、政策内容、政策出处、服务指南等内容，专门制作推出了复工复产政策兑现专窗宣传片，点击量达10.05万。



目前，复工复产政策兑现“一件事一次办”已全部落地，为企业复工复产输入了“救命粮”、增添了新动力。截至6月15日，全省共办结复工复产政策兑现事项600326件，惠及企业125666家，减免税费共约21.2亿元。



截至6月15日，全省办结复工复产政策
兑现“一件事一次办”情况



兑现事项
600326件



惠及企业
125666家



减免税费
21.2亿元

如株洲市推出复工复产政策兑现“一件事一次办”以来，有202家企业办理延期缴纳税款共9375万元，为50个工程建设项目缓缴报建费用2.43亿元，为各类企业（非高能耗）减免电费3755.43万元。



宁乡市月湖湾二期房地产项目开发部申办报建缴费，本应一次性全额缴纳规费1556万余元（含城市基础设施配套费1135万余元），在申请延期缴纳城市基础设施配套费“一次办”后，当天下午通过审批并顺利办结，实际缴纳421万余元，缓解了企业资金压力，加快了项目建设进度。



The background of the page is a photograph of the Shanghai skyline at dusk. The Oriental Pearl Tower is the central focus, with its three spheres and spire. To its right are several modern skyscrapers, including the Jin Mao Tower and the Shanghai Tower. The buildings are illuminated with warm lights, and the sky is a deep blue. The water in the foreground is blurred, reflecting the lights of the city.

上海银保监局 打造政府信息公开工作新模式

为认真抓好新修订的《中华人民共和国政府信息公开条例》的贯彻落实，上海银保监局紧紧围绕推动监管工作、提升公开实效，全面梳理整合政府信息公开工作有关制度、流程，探索建立起以“四种思维”“四个联动”为特色的政府信息公开工作新模式。



树立“明厨思维” 实现「主动公开」与「依申请公开」联动

上海银保监局自上而下树立起“明厨思维”，通过依申请公开和主动公开的动态联动，有计划、有步骤地持续扩大政府信息主动公开内容范畴。

一是持续做好重点领域政府信息主动公开

二是规范落实“公开是常态”要求

三是建立政府信息公开类型动态调整机制



1.持续做好重点领域政府信息公开

切实依照“新条例”要求，及时通过官方网站公开各类监管信息，披露行业重大改革和服务经济社会发展报告。



按周印发《上海银行业保险业动态》，定期向辖内银行保险机构和相关政府部门公开监管政策和行业情况。

2.规范落实“公开是常态”要求




在综合办公平台系统办公流程中默认政府信息公开属性为“主动公开”。

若更改属性为“不予公开”，须注释原因，且须分别通过主办部门、政府信息公开牵头部门审核。

上海银保监局正式发文中“不予公开”类文件占比压降约三分之一，“不予公开”原因也逐步规范对标“新条例”第十四条至第十六条规定的“保密信息、隐私信息、过程性信息”等类型。

3.建立政府信息公开类型动态调整机制



-  定期分析和评估依申请公开案例。
-  将社会申请较多的事项从“依申请公开”类调整纳入“主动公开”类。
-  先后将行政处罚决定、财政“三公”经费项目具体信息、两会建议提案办理信息等事项，从“依申请公开”调整至“主动公开”。

树立“一站式思维” 实现「政府信息公开」与「消费者权益保护工作」联动

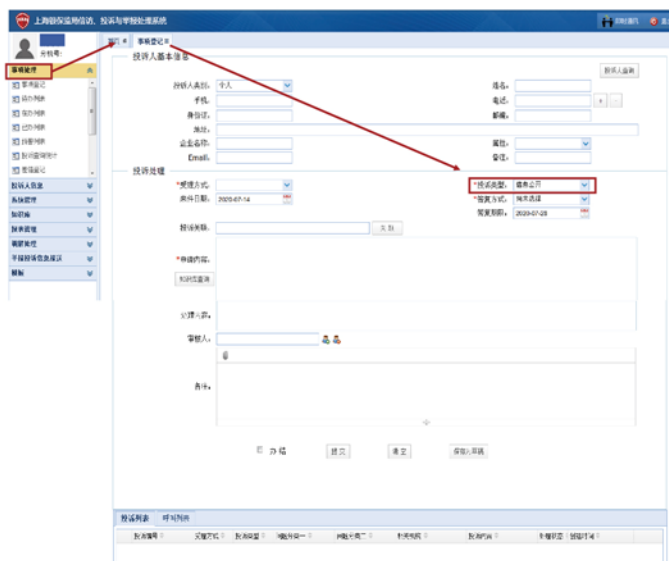
1.搭建一站式工作平台

建立“上海银保监局信访、投诉与举报处理系统”，实现依申请公开办理工作由纸质化向电子化转变，有力提升登记、审核、办理、答复、归档等各环节运转效率。



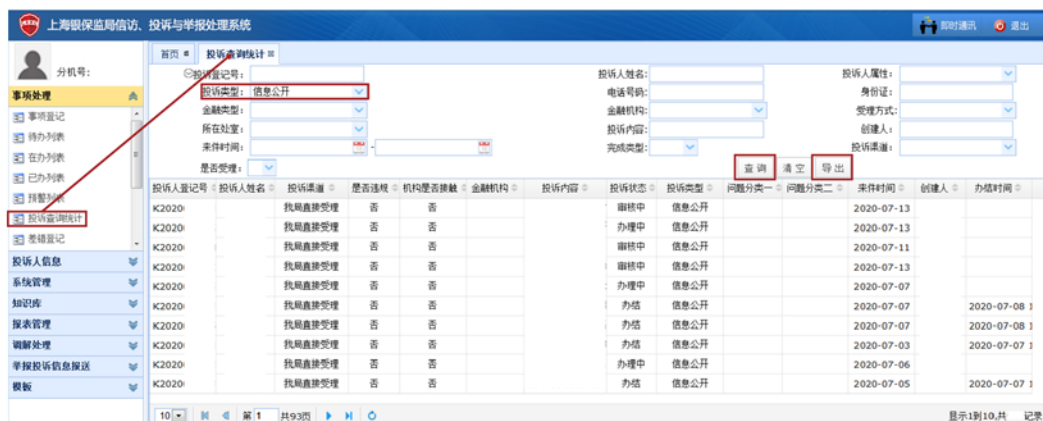
2.做好依申请公开和消费投诉处理信息联通

借助一站式平台登记、查询与申请人有关的投诉案件、过往记录等资料，全面把握申请人真实诉求，把依申请公开和举报、投诉、消费者权益保护等工作高效联动。



3.强化数据分析运用

定期汇总分析各类申请及其背后的消费者投诉，适时对辖内机构开展针对性指导，强化首诉处理能力，推动消费者投诉处理工作改进，有效减少因投诉处理不当而衍生的依申请公开。



树立“效能思维” 实现「政府信息公开」与「政务效能提升」联动



建立政府信息公开牵头部门、法律审核部门、具体承办部门三方常态化研讨机制，以“效能思维”为引领，定期研讨涉及监管工作的信息公开申请，并形成工作建议，推动监管工作流程优化和监管效能提升。

一是将民众监督内化为规范履职“警戒线”



二是将受关注的典型案件上升为风险提示

2019年，某银行上海分行员工利用工作便利侵占该分行巨额资金一案受到社会普遍关注，上海银保监局通过外网主动发布《关于严肃查处银行员工职务侵占案件有关情况的通报》，与监管类措施相辅相成，通过信息公开工作进一步督导辖内金融机构严格履行案件治理和案件防控主体责任。



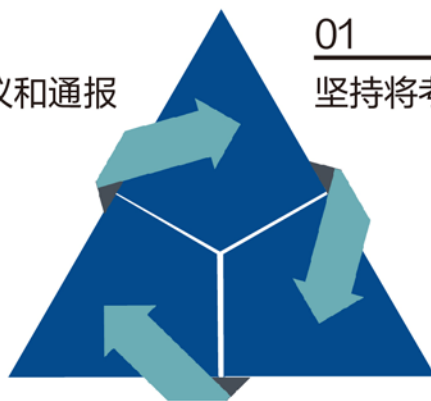
三是将政府信息公开工作纳入全局政务工作考核和行政效能监督体系

03

定期开展考核评议和通报

01

坚持将考核落实到处定位到人



02

明确问责要求

中国银行保险监督管理委员会上海监管局办公室文件

沪银保监办通〔2020〕1号

上海银保监局办公室关于印发政府信息公开 实施规程的通知

各处室：

《中国银行保险监督管理委员会上海监管局政府信息公开实施规程》已于2019年12月23日经我局2019年第17次局长办公会审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。

第十七条 上海银保监局应当建立健全政府信息公开工作考核、社会评议和责任追究等机制，定期对政府信息公开工作进行考核、评议。

树立“合规思维” 实现「政府信息公开工作」与「依法行政」联动


就“新条例”有关内容积极会同当地司法部门开展研讨，厘清“新条款”重要内容和精神内涵，并将相关要求融入到单位新制定的政府信息公开实施规程中。开通政府信息公开对外联系专线，主动加强与政府信息公开申请人的沟通联系，着力打造群众满意的、有“温度”的服务型法治政府。

建立法律审核和约束机制。针对依申请公开的政府信息，对申请内容进行分析并征询内部法律部门意见。在回复申请信息前通过设置法律审核程序，提高政府信息公开的法治化水平。

召开政府信息公开工作会议和专题讲座，剖析商讨政府信息公开工作中出现的共性疑难法律问题，提升全局干部的合规意识。



2019年5月24日，上海银保监局邀请上海市高级人民法院行政庭高级法官就新修订出台的《中华人民共和国政府信息公开条例》开展专题讲座。



中国（山东）自贸试验区 烟台片区政务公开四措并举 架起政企“连心桥”

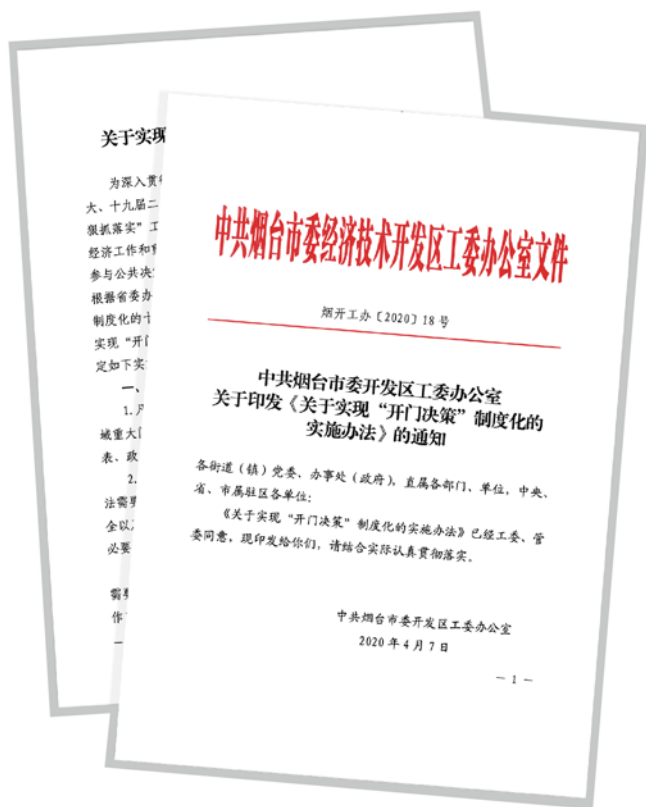
自中国（山东）自贸试验区烟台片区挂牌成立以来，市场主体活力持续迸发，各类惠企信息资源日益成为重要生产要素、无形资产和社会财富。为此，烟台片区始终将贯彻政务公开和信息共享作为自贸区建设的价值追求和活力之源，持续推进惠企政策覆盖面、创新公开模式、提高公开效率，“赋、服、扶、抚”四措并举营造一流营商环境、架起政企交流合作“连心桥”助力片区在新一轮高水平开放、高质量发展中迈向更高层级。



“赋”

以务实管用为出发点，努力在政策制定征集意见、赋能企业上下功夫

率先出台“开门决策”系列意见，制定政策坚持从源头就公开，实现政策主体精准规定、政策客体精准界定、政策目标精准设定、政策工具精准选定的“四精准”目标，不断提升公共决策服务精细化、人性化水平。



1. 开展“金点子”收集活动

组织千名干部下沉企业征求自贸建设意见建议，不到两个月时间征集有效意见建议1800多条。



2.发动2000人问卷调查

与多家专业人力资源公司座谈，广泛征求人才、企业家建议并充分吸收采纳，创新开展“八角湾自贸大讲堂”系列活动。



3.创新实施靶式公开

在政策创新公开支持下，充分征集外商意见建议，全国首创企业跨国办服务，目前日本、韩国、马来西亚等国家创业者成为首批吃螃蟹的幸运儿，不出国门就能在烟台自贸片区开办企业。



4.立体化听取政策意见

全国率先制定智慧自贸六大突破行动意见，制定过程中，先后征集20余家专业机构意见，召开政策商讨会、园区和数字经济企业座谈会近30场。高质量的政务公开方式带来的是高质量的政策，政策发布会引爆了自贸区数字经济“新引擎”。



“服”

以换位思考为着力点，着力在创新推动公开服务方式高效便捷上下功夫

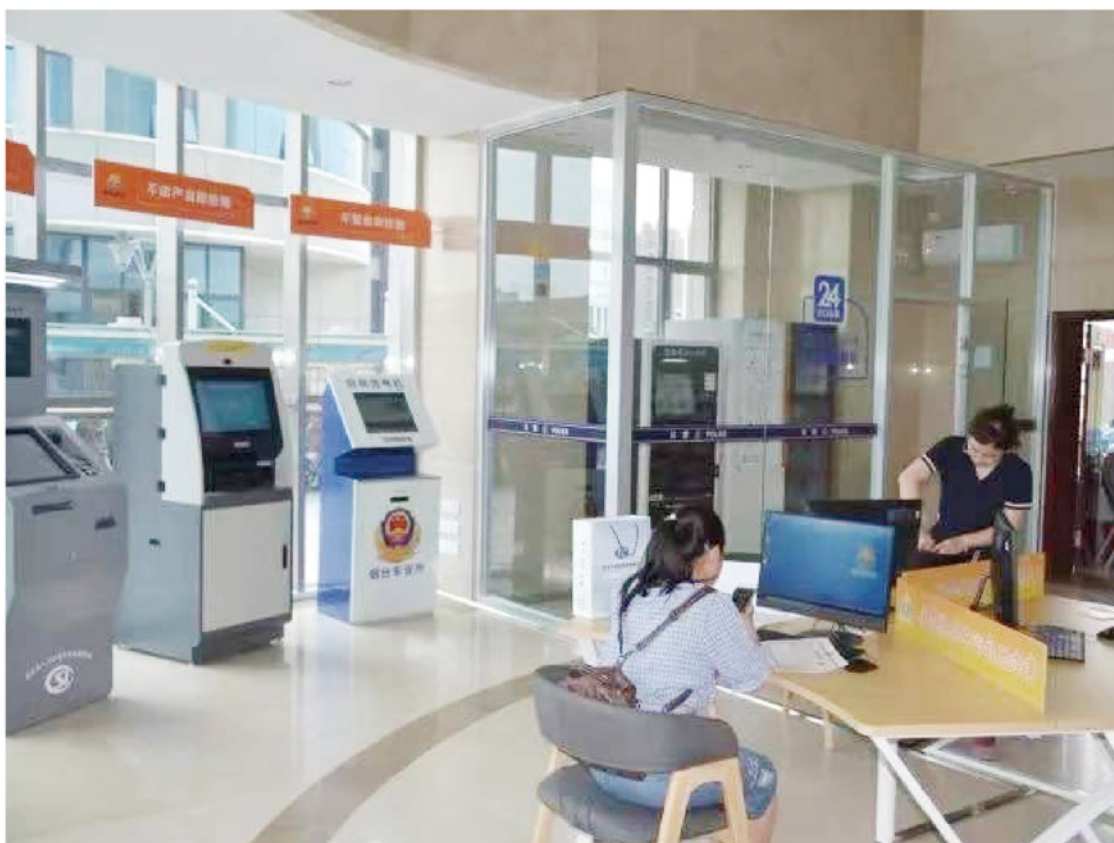
围绕政策解读

探索政务公开与大数据、云计算、AI等融合发展，采用线上线下新闻发布会、新媒体、直播等形式向社会公开并解读政策，通过企业云标签感知等先进手段实现政策服务精准化、零距离。



围绕政务服务

增设政策自助办理设备，让“信息多跑路、群众少跑腿”，实现政务公开结合人工智能设备实现全天候服务。以“为企业办好一件事”为标准，编制政务服务一本通。



围绕疫情公开

一方面构建起全方位疫情发布回应机制；另一方面，坚持特殊时期采取特殊的政务公开方式，全面推行“不见面”办事，全方位梳理就业招聘、文化服务办事举措22项，创新公开烟台片区“不见面”办事咨询二维码服务库，政务服务中心单日现场办事人流量最高压降70%以上，尽可能减少人群接触、推动“互联网+”政务服务，实现防疫和业务两不误；在政府网站、官方公众号同步推出“战疫情促发展暖心‘政策包’”，全方位支持企业复工复产共渡难关。



围绕创新创业

着眼于提供良好的发展环境，省内率先出台政务公开示范区意见，出台10余项规章制度，构建社区全社工体系，率先建立政务KPI考核体系，构建起政务公开大格局。

多层次设置政务公开企业体验区，组织一批“政府开放日”等系列政务公开活动，从供给侧不断提升政务公开服务水平。



“扶”

以提升扶企成效为支撑点， 全力在政策执行落实方面下功夫

把政务公开触角全面延伸到企业帮扶，不满足于政策出台和解读，更重在政策执行上下功夫，确保全程公开有效。比如围绕助企贷款执行落实的公开：

一方面，按照有“贷”必应的原则，以“明白纸”的形式，针对新增备案的科技型中小企业、合作金融机构开展点对点业务流程辅导、政策讲解和全过程公开对接，使企业获贷率明显提高。

另一方面，举办政银企对接会议，实现银企信息共享高效化和常态化，有效提升了企业融资便利性，降低了企业在信息搜寻、协商对接的时间成本。



根据日前公示的全市2020年首季“科信贷”“成果贷”备案情况片区16家科技型中小企业获得银行贷款10640万元，受惠企业数和发放贷款额均超过全市1/2，位居全市首位。

“抚”

以互动回应为落脚点， 奋力在构建政企多维对话方面下功夫

致力将单向的政务公开升华为更有温度的政企互动合作新生态，先后在北京、上海、东京、首尔等国内外知名城市开展大型推介30余次，高规格举办“抢抓自贸时代新机遇 打造开放合作新高地”为主题的中韩、中日、国际招商产业园全球网络直播招商推介大会，全方位介绍投资环境、招商政策，直播覆盖海内外客商、企业家和网友近50万人。



截至目前，片区已
新开办市场主体

4281

同比增长

1.4倍

其中新增外资企业

81家

新设外贸企业

778家

片区政务公开水平提升和经济社会发展相得益彰、此呼彼应的良性格局正稳步成型。



黄山市黟县 地处安徽省南端，国土面积857平方公里，总人口9.53万。境内有西递、宏村2处世界文化遗产、3处全国重点文物保护单位、6个全国历史文化名村、44个中国传统村落。





黄山市黟县以信息公开 助力乡村旅游发展

近年来，黟县积极推进基层政务公开工作标准化规范化建设，将政务公开与全域旅游发展相结合，大力推进旅游领域政务公开，不断扩大乡村旅游品牌影响力，推动了乡村旅游由点向面的全域拓展，实现旅游发展与群众富裕的良性互动发展。



宏村盛夏时节



西递黄昏景色



黟县秀里景区第一届
扶贫年货节



古城区业态培育带动
群众创业就业

一、以公开促进政策落实

一是出台政策接地气。在旅游政策制定前期，依托政务公开网意见征集专栏、涉旅企业代表意见征求会、政策例行吹风会等多种方式，积极主动征求并吸纳公众意见建议，激发群众参与乡村旅游发展主动性，推动旅游产业政策接地气、顺民意。



通过县政府常务会议、政策例行吹风会征求社会公众意见建议

2019年以来，累计发布网上公开征集意见建议30余次，前后20余个规划、文件在制定前期广泛征求并吸纳了社会公众意见建议。



二是宣传政策多维度。采取“两微一端”、新闻发布会以及线下点对点精准推送相结合的方式，加大出台政策的宣传，累积发布信息上万条次、走访旅游经营业主千余户，全方位宣贯出台的《黟县全域旅游发展规划》《黟西北国家生态旅游示范区总体规划》等旅游发展规划和《黟县促进服务业发展专项资金奖励办法（修订）》《促进黟县民宿业健康发展的实施办法（试行）》等扶持旅游发展系列政策。



县政府召开新闻发布会



组织机关干部走访企业开展政策宣传



发布支持文旅产业发展政策解读



在政府信息公开网开辟“防控疫情在行动”专栏

三是畅通公开主渠道。今年新冠肺炎疫情期间，政务公开网、官方微博信微博等成为公众尤其是涉旅企业获取旅游政策信息的主渠道，第一时间在政务公开网开辟“防控疫情在行动”专栏，集中展示国家、省市县密集出台的支持文旅企业共渡难关系列政策措施，同时加大政策落实力度，目前已累计兑付资金近1000万元，旅游市场发展信心得到进一步提振。

二、以公开提升服务品质

一是设立专栏集中展示。在政务公开网开设旅游信息公开专栏，全方位公开旅游发展支持政策、取得成效等内容，使其成为展示黟县旅游对外宣传的重要“阵地”。



旅游信息公开专栏

二是主动公开监管信息。一方面通过设置行政执法信息公开栏，加大涉旅执法、违规行为等信息公开力度，倒逼景区景点、旅游服务企业规范操作、提升服务，2019年公开发布涉旅违法违规信息130余条。



通过政府信息公开方式曝光违法违规行为

另一方面推进旅游领域事中事后监管“双随机一公开”平台建设，加大执法检查和宣传，不断规范景区经营秩序，切实营造舒心、舒畅、舒服的旅游消费环境。



开展黟县旅游管理综合执法宣传活动

三是构建信息共享机制。探索民宿客栈信息集中公开、客源共享模式，在景区试点成立乡村客栈联盟，建立对外信息发布网站，集中展示联盟客栈规范服务内容，实现联盟内旅游客栈、民宿市场的价格、床位、入住等信息的统一管理，方便游客查询，目前加入联盟规范管理的客栈已有200余家。



黟县宏村乡村客栈联盟线下接待处

三、以公开增强品牌影响

一是强化线上影响力。加大微信微博、抖音等新媒体平台宣传力度，发布的“这里是宏村”“有个网红叫黟县”微博话题登上热搜榜点击阅读量分别达2440万次、1141万次。



“这里是宏村”微博话题登上热搜榜点击阅读量达2440万次



“有个网红叫黟县”微博话题登上热搜榜点击阅读量达1141万次

与知名媒体开展合作，将重大体育赛事活动进行网络云直播，网上观众最高达到10万人次。目前已连续举办14届国际乡村摄影大展、14届国际山地车公开赛，其中中国黄山（黟县）国际山地车节获评“国家体育旅游精品赛事”。



2019第一届互联网与中国摄影旅游大会暨第十四届黄山（黟县）国际乡村摄影大展开幕式



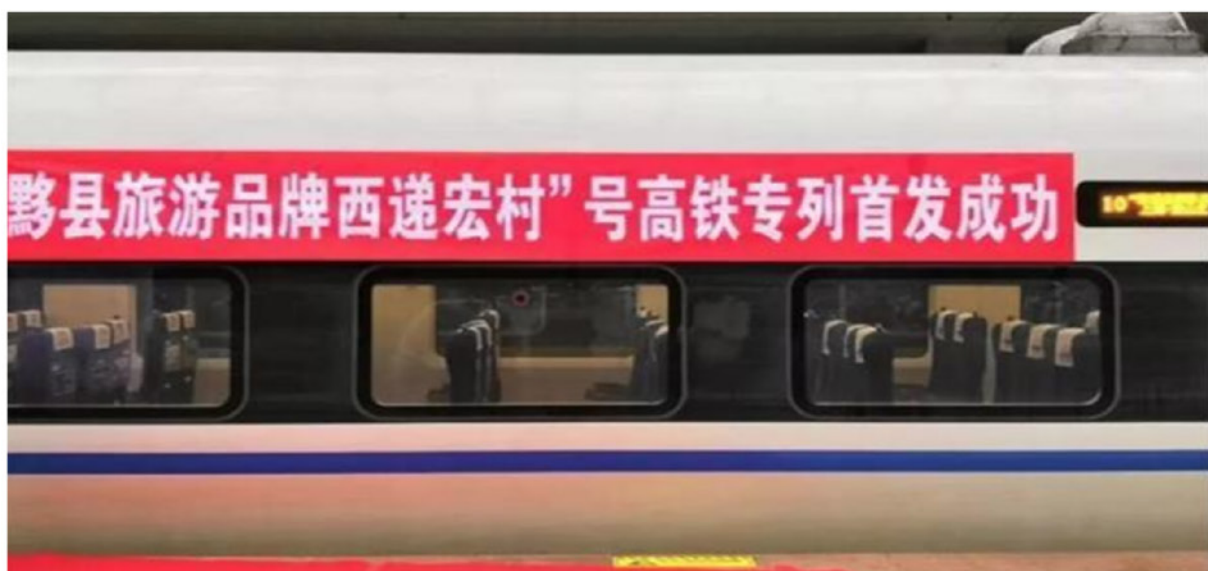
2019年中国自行车系列赛黄山黟县站

二是提升游客体验感。加强智慧旅游建设，开发一部手机游黟县APP，4A级以上景区视频数据实现开放共享，游客体验感得到提升。



创新徽州古建筑保护工作信息公开，在每栋门前设置古建筑信息二维码，向游客数字化展示。

三是开启传播新途径。将当地旅游资源同高铁营运相结合，开设“黟县旅游品牌西递宏村”号高铁专列，通过车厢内LED跑马屏、头片、桌贴、海报、品牌天幕等形式，使旅客多维度感受地方旅游品牌文化。



“黟县旅游品牌西递宏村”号高铁专列首发

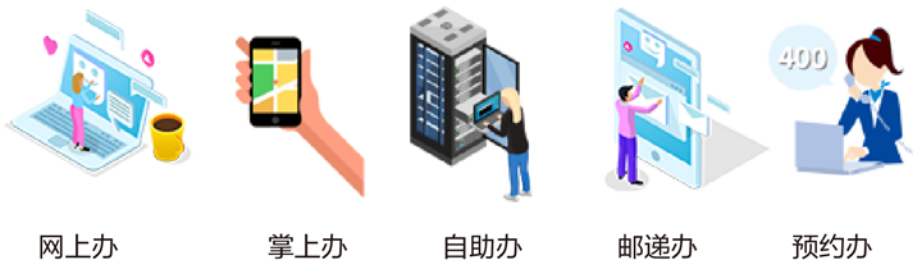
四、以公开优化营商环境

一是开启“云游”模式。为消除新冠肺炎疫情影响，创新“网络直播·战疫助旅”模式，积极开展“云赏花”、“云”游黟县线上宣传，精准策划“诗画黟县”等直播活动，县政府和文旅体部门负责人投身网络直播平台，平台开通30天以来，累计观看人数达到200余万人次，并带动地方特色旅游产品网上直接成交过千单、销售额达35万元。



人民日报刊载安徽黟县探索“云旅游”新模式 足不出户游古村

二是推行服务“网上办”。通过官网发布和线下告知等方式，发布“不见面”政务服务信息，采取“网上办、掌上办、自助办、邮递办、预约办”方式，为企业和群众提供高效便捷服务。今年来，县政务中心政务服务办件2.95万件，其中因疫情线下窗口暂停服务期间，实行网上办、掌上办等“不见面”办件量0.4万件，“不见面”服务办理率达100%，政务服务“好差评”系统显示群众五星好评率100%。



三是助力旅游复苏。通过政务公开网、官方微信微博等载体，发布“百元畅游黟县一卡通”、援鄂医务人员免费游黟县等优惠活动。

严格落实疫情期间防控要求，推行景区分时段游览预约制度，通过微信小程序、旅游官微、手机短信、交通节点提示牌等方式，发布分流提示信息，引导游客间隔入园、错峰旅游。今年以来，接待游客223.67万人次，实现旅游收入20.85亿元。



通过微信、短信等方式发布提示信息

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