

# 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

11



总第 37 期

# 目录

03

安徽省公开政务服务

11

湖北恩施州以政务

19

广州市海珠区构建“

25

深圳龙华区创新探

33

邯郸市磁县政务公



务地图促进办事更加透明便利

公开推动政务服务提质增效

“区+街+社区”全覆盖政务公开体系

探索基层政务公开标准化规范化建设

开县乡村三级全覆盖用心服务基层群众





# 安徽省公开政务服务地图 促进办事更加透明便利

政务服务地图既公开空间位置又公开服务事项，既能查询又能办事，有效集成了省、市、县、乡、村五级政务服务资源，通过电脑端、移动端、窗口端、自助端、电视端提供全场景、多渠道服务，实现了以公开促服务、以公开促规范，极大地提升了线上线下办事体验，让企业和群众办事像“网购”一样方便快捷。



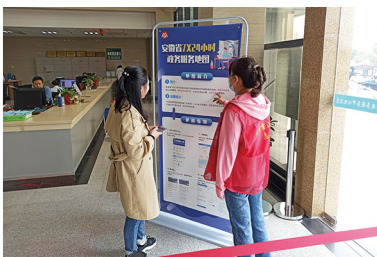
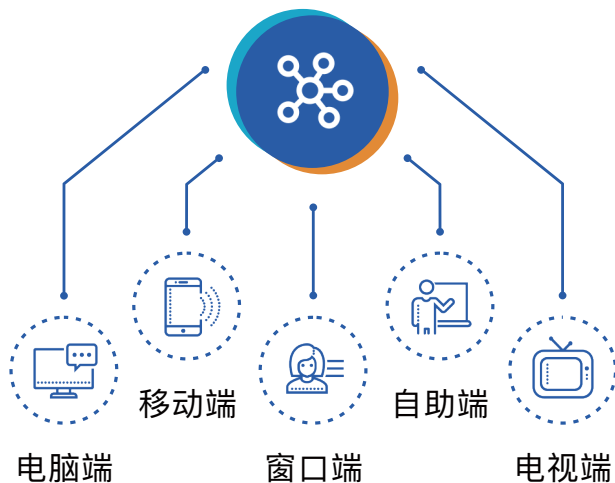


# 01

## 政务服务地图+服务资源 提高服务透明度

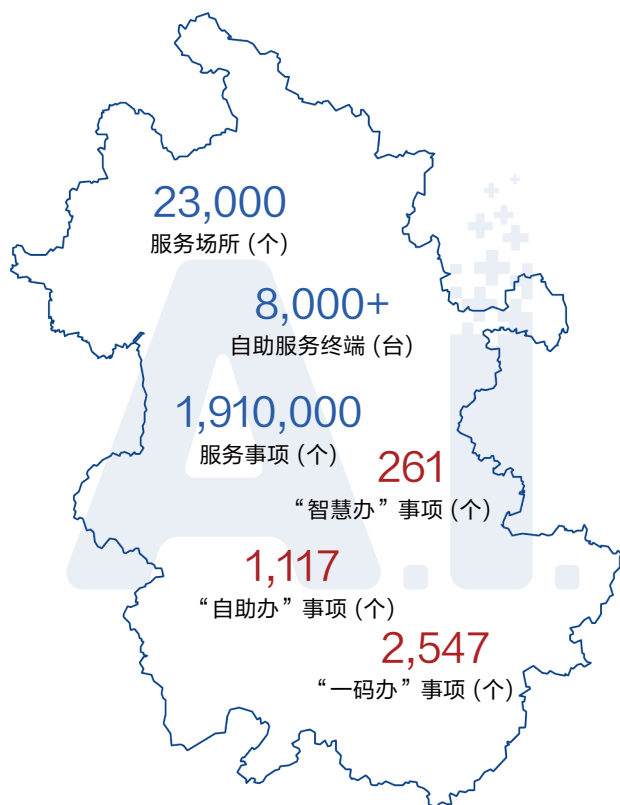
地图完整录入全省各级政务服务场所及自助办事网点，包括省市县政务服务中心、乡镇街道、村社区为民服务大厅及银行自助网点等，并根据统一标准编辑空间地址、作息时间、门牌照片等信息，做到公共服务资源全方位、立体式公开。

### 五端协同 多渠道服务





政务服务地图公开办事指南、办事流程图，群众可一键查阅该场所提供的各类政务服务事项内容及线上线下办事入口。通过地图选择窗口自助办理，快速定位、直观展示附近的所有办事场所，并结合空间距离、服务时间、好差评等信息自动进行智能排序，依托第三方地图提供线路导航，办事人可快速得到最优办事路径；选择网上办、掌上办的事项可直接定位到安徽政务服务网、皖事通App的在线办事入口，一键跳转导航到办理页面，使企业群众办事更加直观、不再“绕路”。



目前，地图已汇聚各类服务场所**2.3万**个、自助服务终端**8000**余台，上线各类服务事项**191万**个，推出**“智慧办”**事项**261**个、**“自助办”**事项**1117**个、**“一码办”**事项**2547**个。



# 02

## 政务服务地图+智能应用 提高服务便利度

地图围绕各类高频政务服务事项，公开多维度、订制式的场景化、精准化、智慧化服务。

一是智能搜索。在传统搜索引擎基础上，依托大数据、人工智能等技术，通过文字交互、语音交互、场景式互动等多种方式，为办事人提供更加智能的搜索服务。同时，还结合事项图谱、历史搜索、办件数据等信息为用户提供千人千面的搜索内容，由原来平均搜索3次、切换5个页面变为最多点击3次就能完成。



二是智能推荐。通过与政务服务事项库、服务场所库、办理情形库等进行智能匹配，地图可根据办事人当前位置、当前时间、当前需求，对搜索内容进行语义理解、语义分析、语义识别，精准快速定位办事意图，向办事人智能推荐最佳办事渠道和办理方式，提供更加精准的定制化推荐服务。



三是智能交互。在地图中集成全省统一智能客服系统，通过电话机器人+人工模式，实现7×24小时服务机制，为企业群众提供事前咨询、预约协调、督办评价、事后回访等服务。连接服务场所监控、叫号机等设备，为企业群众提供场所人流预测、远程排队取号等服务，减少线下办事排队时间。



支持企业群众办事评价，将评价结果纳入政务服务“好差评”系统；对办事路径轨迹、办事习惯、办事评价、办件量、使用记录、热点事项进行大数据分析，科学调配服务资源，不断优化更加智慧流畅的办事体验。

**搜索热词**

社保查询 公积金查询 普通话考试

高职扩招 教师招聘

人才引进 租金补贴

**事项搜索TOP5**

排名	事项名称	搜索次数
1	社会保险查询（证明出具）	43595
2	住房公积金查询	41010
3	个人网上求职	12009
4	就业政策咨询	9349
5	核发居民身份证	8500

# 03

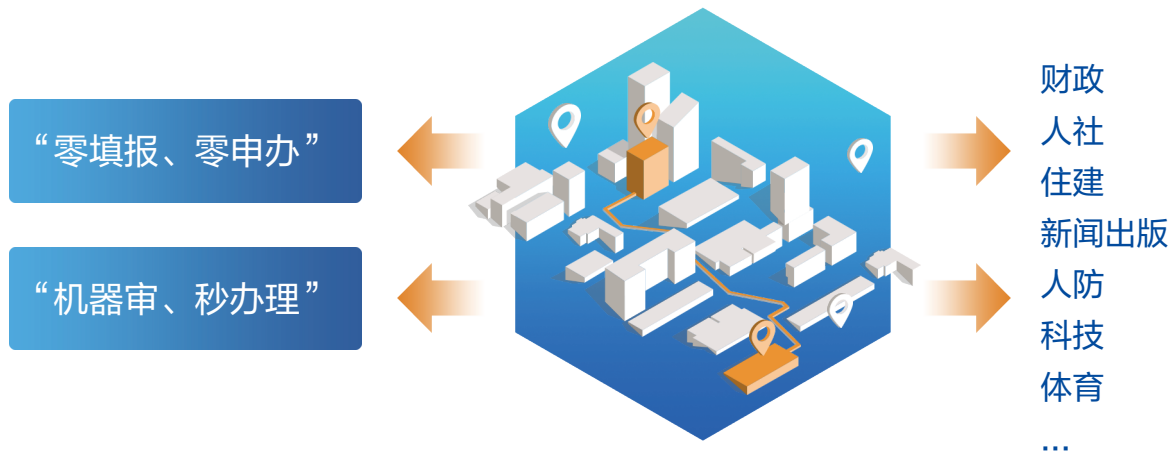
## 政务服务地图+流程再造 提升服务满意度

地图借助信息化技术，全力创新服务方式，融合多种服务举措，通过多种渠道，提供全天候、不间断“随时办”服务，实现公开与服务的深度融合。公开“一码办”事项。企业群众通过扫描“安康码”进行身份核验，自动调用办事人信息、电子证照等办事材料，使企业群众不再“拿证办事”。





深化数据共享。地图通过与各部门业务系统深度对接、业务数据实时共享，做到公共服务统一接入、统一管理、统一发布，政务服务事项平台内统一申报、统一流程监控、统一结果反馈，实现“零填报、秒申办”“机器审、秒办理”，现已公开财政、人社、住建、新闻出版、人防、科技、体育等部门261个涉及企业群众量大面广的高频事项。



例如在办理一级注册消防工程师资格证书发放时，通过政务数据资源共享，系统自动调取并核验相关资格考试合格信息，对符合条件的办件进行自动受理、自动办结，自动生成寄送证书的物流订单，并通过短信实时告知申请人办理结果，实现网上申请、审核、办结、送达、反馈“一次办结”。





## 湖北恩施州以政务公开 推动政务服务提质增效

今年以来，恩施州政务公开工作以学习宣传贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》为主线，以推进基层政务公开规范化为重点，致力探索“七抓七促”工作路径，以公开促落实、促规范、促服务，为夺取战疫战贫“双胜利”提供有力支撑。





# 抓

## 《条例》学习促执行力提升

给州直单位、各县市政务局  
编印《条例》单行本**160本**



在恩施州政府门户网站开辟  
《条例》学习专栏



邀请权威专家视频授课、现场  
授课**6次**，举办培训班**3次**，  
共**150余人**参加培训。



在全州多形式广泛深入地开展《条例》的学习宣传活动，提高各级各部门公务人员对《条例》的学习、理解、适用能力和公开意识，提升《条例》的执行效果。

# 抓 主动公开促服务能力建设

在全州聚焦“六稳”“六保”，着眼“放管服”改革和优化营商环境的前提下，围绕重点民生领域开展政务公开工作。

用权  
公开

重大政  
策落实

推进项  
目落地

积极回  
应社会  
关切

突发事  
件应对

加强公  
共卫生  
信息



● 放管服改革专栏



● 六稳六保专栏

全州主动公开  
政府信息  
23869条

4场  
新闻  
发布会

9907条  
重点  
领域  
信息

438条  
智能  
问答

41条  
政策  
解读



# 抓 公共卫生信息公开促“战疫”胜利

围绕抗击新冠疫情工作开展卫生信息公开，融合各类发布渠道，有效运用政府网站、政务新媒体、新闻发布会和各类新闻媒体公开发布疫情相关信息900条，密切关注涉及疫情的舆情动态，及时回应公众关注的疫情相关信息。



政府网站



政务新媒体



新闻发布会



各类新闻媒体

## 12345热线回复▼

工单编号	创建工号	工单标题	工单内容	来电时间	计划完成时间	工单类型	工单状态	操作
DH9932112020022		关于支付宝健康码所在地	服务对象反映其在支付宝	2020-02-27 15:09:44	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH99321120200227		关于健康码信息填写错误	服务对象的小孩未实名V	2020-02-27 14:54:23	2020-02-28 13:40:02	咨询	满意	<a href="#">【流程】</a>
DH99321120200227		关于健康码审核的问题	服务对象咨询健康码审核	2020-02-27 14:46:37	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH99321120200227		关于健康码问题	服务对象来电咨询支付宝	2020-02-27 14:40:22	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH9932112020022		关于健康码的问题	服务对象咨询：什么时	2020-02-27 14:33:35	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH9932112020022		关于鄂汇办健康码登录	服务对象咨询在鄂汇办A	2020-02-27 14:21:48	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH99321120200227		关于健康码中地址填写	服务对象来电咨询在鄂汇	2020-02-27 14:16:40	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH99321120200227		关于健康码无法对外国人	服务对象咨询外国籍人	2020-02-27 13:53:36	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>
DH9932112020022		关于健康码使用出行的问	服务对象来电咨询：健	2020-02-27 13:35:06	2020-03-01 12:52:30	咨询	满意	<a href="#">【流程】</a>
DH9932112020022		关于健康码的问题	服务对象咨询：湖北健康	2020-02-27 13:33:31	-	咨询	服务坐席结束工单	<a href="#">【流程】</a>

## 州卫健委网站疫情相关信息通报▼

- 当前位置：首页 >> 通知公告
- 2020年2月13日恩施州红十字会接受抗击新型冠状病毒肺炎的肺炎专项捐赠... 2020-02-14 09:37
  - 2020年2月13日恩施州慈善总会接受抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-14 09:36
  - 2020年2月13日恩施州新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-14 09:30
  - 2020年2月13日恩施州新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-14 09:12
  - 恩施州红十字会关于新型冠状病毒肺炎专项捐赠公示七批社会捐赠数据... 2020-02-13 15:11
  - 2020年2月12日恩施州红十字会接受抗击新型冠状病毒肺炎的肺炎专项捐赠... 2020-02-13 15:10
  - 恩施州红十字会关于新型冠状病毒肺炎专项捐赠公示第二批社会捐赠数据... 2020-02-13 15:10
  - 2020年2月12日恩施州慈善总会接受抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-13 15:09
  - 州慈善总会关于信息更正的说明 2020-02-13 15:09
  - 州红十字会关于更新抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠二编码的通知 2020-02-13 15:08
  - 2020年2月11日恩施州红十字会接受抗击新型冠状病毒肺炎的肺炎专项捐赠... 2020-02-12 11:06
  - 2020年2月11日恩施州慈善总会接受抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-11 20:13
  - 州慈善总会关于信息更正的说明 2020-02-11 16:09
  - 恩施州红十字会关于新型冠状病毒肺炎专项捐赠公示第三批社会捐赠数据... 2020-02-11 09:27
  - 2020年2月10日恩施州红十字会接受抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-11 09:26
  - 2020年2月10日恩施州慈善总会接受抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-11 09:26
  - 恩施州慈善总会关于新型冠状病毒肺炎专项捐赠公示第二批社会捐赠数据... 2020-02-11 09:25
  - 恩施州红十字会关于新型冠状病毒肺炎专项捐赠公示第二批社会捐赠数据... 2020-02-11 09:24
  - 2020年2月9日恩施州红十字会接受抗击新型冠状病毒肺炎专项捐赠... 2020-02-11 09:24
  - 恩施州红十字会关于新型冠状病毒肺炎专项捐赠公示第三批社会捐赠数据... 2020-02-11 09:23

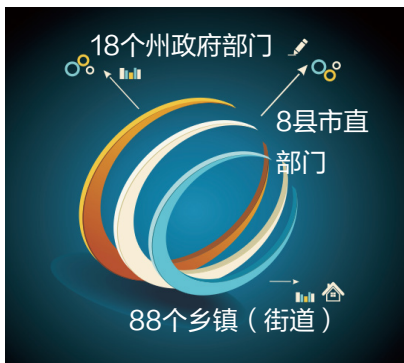
## 州卫健委网站疫情通报▼

- 当前位置：首页 >> 卫健要闻
- 来凤县：快速小群研判进行方舱成为保障者 2020-02-26 14:45
  - 2020年2月25日恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-26 11:06
  - 2020年2月25日湖北恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-26 10:58
  - 州中心医院通过国家认证 | 特殊迎来了特殊的“客人” 2020-02-26 10:04
  - 2020年2月24日湖北恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-25 10:26
  - 2020年2月24日恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-25 10:18
  - 疫情数据“守夜人” 2020-02-25 09:14
  - 2020年2月23日恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-24 13:02
  - 2020年2月23日湖北恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-24 11:31
  - 【中新闻】湖北恩施州和临士研发的抗“疫”情 2020-02-23 11:24
  - 【新快报】湖北恩施：探的专家团队 2020-02-23 10:32
  - 2020年2月22日恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-23 10:22
  - 2020年2月22日湖北恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-23 10:20
  - 州中心医院：晨起查房，强化监督，助力打赢疫情防控阻击战 2020-02-22 17:14
  - 建始县义勇队为“疫”区人员解忧“大德大爱” 2020-02-22 16:55
  - 州卫生健康综合行政执法局守护人民群众生命安全和身体健康的忠诚卫士 2020-02-22 16:37
  - 【新快报】湖北恩施：面对疫情，我们积极应对 2020-02-22 10:57
  - 2020年2月21日恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-22 10:45
  - 2020年2月21日湖北恩施州新型冠状病毒肺炎通报 2020-02-22 10:05
  - 湖北：新冠肺炎疫情防控工作不松懈和已取得的胜利 2020-02-22 09:05

抓

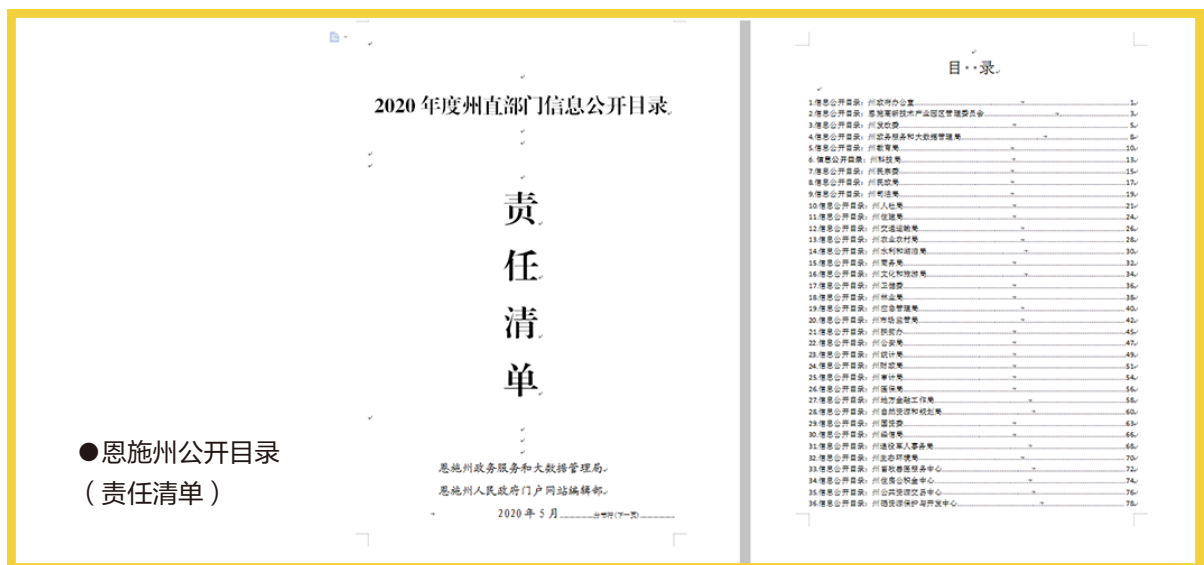
# 责任清单促基层政务公开规范化 标准化

持续推进“点对点，层层推”的公开模式，对照国务院部门制定的26个试点领域标准指引，修订完善 2020年 18个州政府部门、8县市直部门、88个乡镇（街道）政府信息公开责任清单（目录），增加了550余个公开事项目录。



增加了550余个公开事项目录

恩施市、建始县正在积极探索将村级政务公开试点纳入政府信息公开平台，深度推进基层政务公开规范化标准化。



# 抓 依申请公开规范促公民权益保障

围绕提升依申请公开工作的办理质量与效率，出台了《恩施州依申请公开工作规范》，规范了依申请公开分类及答复文本，明确了答复时限，建立了“151015”工作机制，目前，全州依申请公开92件，办结76件，正在办理16件。

## 1. 依申请公开申请表

恩施市人民政府信息公开申请表

申请人姓名：[ ]

联系电话：[ ]

电子邮箱：[ ]

申请事项：[ ]

申请日期：2020年[ ]月[ ]日

## 2. 依申请公开转办函

关于转交[ ]政府信息公开申请表的函

市自然资源和规划局：

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》，现将申请人[ ]提出的政府信息公开申请转交贵单位办理，请依照《恩施州政府信息公开工作规范》文件精神，按政府信息公开申请公开时限“151015”要求及规范答复文书格式，按时按要求予以答复，并将答复回执复印件备查。

附件：1. [ ]政府信息公开申请表1份  
2. [ ]身份证复印件

## 3. 依申请公开保密审查表

机关、单位互联网网站、非涉密办公系统和新媒体信息发布保密审查表

审查事项：[ ]

审查结论：[ ]

审查日期：2020年[ ]月[ ]日

## 4. 依申请公开无法提供答复书

恩施市自然资源和规划局答复（2020）第[ ]号

无法提供答复书

2020年[ ]月[ ]日收到您通过邮件提交的《政府信息公开申请书》。

经核实，您申请公开的[ ]信息不存在，根据《政府信息公开条例》第三十六条第（四）项的规定，现予告知。

如您对本答复不服，可以在收到本答复之日起60日内向恩施市人民政府或者恩施州自然资源和规划局申请行政复议，或者在6个月内向恩施市人民法院提起行政诉讼。

## 5. 政府信息公开答复书

恩施市自然资源和规划局答复（2020）第[ ]号

政府信息公开申请答复书

2020年[ ]月[ ]日收到您通过邮件提交的《政府信息公开申请书》。

经审查，您申请公开的[ ]信息，本机关予以公开，根据《政府信息公开条例》第三十六条第（二）项的规定，本机关将政府信息公开提供给您（复印件附后）。

如您对本答复不服，可以在收到本答复之日起60日内向恩施市人民政府或者恩施州自然资源和规划局申请行政复议，或者在6个月内向恩施市人民法院提起行政诉讼。

附件：  
1. [ ]  
2. [ ]

## 6. 邮寄凭证

在线客服

2020-08-08 已签收  
恩施土家族苗族自治州, 已签收, 本人签收

2020-08-08 派送中  
恩施土家族苗族自治州, 恩施土家族苗族自治州, 安排投递, 派件员: [ ]

2020-08-06 运输中  
恩施土家族苗族自治州, 鄂州

2020-08-06 运输中  
恩施土家族苗族自治州, 鄂州

2020-08-06 已接收

## 7. 送达回执

EMS 国内标准快递

171- [ ]

湖北省恩施土家族苗族自治州

实际重量: 500.0g 体积(cm): 0.0  
邮资: 10.0 保价金额: 0.0  
其他费用: 3.0 实收金额: 13.0

收件人: [ ]



## 抓 信息公开平台建设促渠道畅通

按照国办、省政府办公厅的要求，与政府网站集约化同步建设恩施州政府信息公开平台，畅通政府信息公开渠道，2020年9月上线，全面实现州、县、乡三级主动录入、主动公开。



州政府

县政府

乡级政府

主动录入、主动公开


## 抓 日常考评促公开质效提升

将恩施州政府部门政务公开纳入州年度目标责任综合考评体系，将各县市政务公开纳入了法制政府建设绩效考评体系。



坚持“月检查、季通报、年考评”工作机制，目前已对2019年督查考评办通报问题整改落实情况进行了全面检查，结果作为各县市、州政府部门考核的依据，同时对2020年上半年和第三季度政务公开工作情况进行了细致梳理，发通报2期，要求各县市、各部门举一反三，以国务院和湖北省的相关要求作指引，列出问题清单、建立整改台账，全面提升公开质效。





# 广州市海珠区构建“区+街+社区” 全覆盖政务公开体系

**海珠区**继续深化改革，敢于担当，先行先试，全面落实基层政务公开标准化规范化工作，构建涵盖“制度通+一本通+基层通+一网通”的“区+街+社区”全覆盖基层政务公开体系，着力打造阳光透明政府，进一步提升群众对政务公开的认可度、满意度和获得感。





## 一、建立公开体系“制度通”

海珠区根据国家、省、市工作要求，紧密结合区情，印发海珠区全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施方案，逐项细化公开任务，倒排时间表，做好全区基层政务公开工作的总体部署。结合实际需要，制定《海珠区深化政务公开扩大公众参与工作制度》《海珠区推进政务公开和居务公开协同发展制度》等一系列配套实施制度，建立起自区各职能部门至各社区横向到边、纵向到底的机制，搭建好“1+N”的政务公开制度体系。

《海珠区深化政务公开扩大公众参与工作制度》

《海珠区推进政务公开和居务公开协同发展制度》

《海珠区政策文件解读工作实施办法》

《海珠区政府信息公开申请办理规范》

《关于规范公文标识政府信息公开属性的通知》

《关于进一步加强海珠区政府门户网站信息内容建设和管理工作的通知》

## 二、编好公开事项“一本通”



图：组织召开全区政务公开标准化规范化培训会议

海珠区第一时间对国办关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见进行学习解读，并组织召开全区专题培训会议。针对上级下发的试点领域标准目录逐项研读，创新“三类特殊事项梳理原则”操作标准，采用“一对一”“一对多”的指导形式，切实解决编制目录过程中普遍存在的不同层级事项对应不上的难点问题。同时，做好审定把关，确保事项合法合规不漏项，应公开尽公开。经过三轮梳理，完成全区26个试点领域事项标准目录编制，共涉及22个区职能部门和全区18个街道2625项基础政务公开标准事项，形成海珠区政务公开事项“一本通”2.0版。

### 三、实现公开末端“基层通”

对比之前试点成果，此次政务公开的事项目录公开领域由8个增至26个，涉及单位由6个增至40个，事项由883项增至2625项，编制目录更丰富、公开主体更明确、公开依据更规范、公开内容更详尽、公开时限更合理、公开渠道更多样。



在目录编制工作中，组织全区18个街道均对照试点领域开展政务公开目录编制，街道政务公开更加完善；重点做好社区公开中政策法规、脱贫攻坚、乡村振兴、社区会议情况、惠民政策、养老服务、社会救助、其他居民关心事项等八个贴近群众生活的内容，使社区政务公开更加细化，实现了政务公开事项“区+街+社区”的全覆盖，使基层政务公开工作更深更细更实，切实打通政务公开“最后一米”。

## 海珠区赤岗街试点领域基层政务公开标准目录

### (一) 户籍管理领域基层政务公开标准目录

序号	公开事项		公开内容(要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和载体	公开对象	公开方式	公开层级
	一级事项	二级事项								
1	暂住登记及居住证管理	暂住登记	受理部门、办理条件、办理流程、所需材料、办理时限、收费依据及标准	《户口登记条例》、《政府信息公开条例》	形成或者变更之日起20个工作日内予以公开	来穗中心	■政务服务中心	✓	✓	✓
2		居住证申领	受理部门、办理条件、办理流程、所需材料、办理时限、收费依据及标准	《居住证暂行条例》、《政府信息公开条例》	形成或者变更之日起20个工作日内予以公开	来穗中心	■政务服务中心	✓	✓	✓
3		居住证、补办	受理部门、办理条件、办理流程、所需材料、办理时限、收费依据及标准	《居住证暂行条例》、《政府信息公开条例》	形成或者变更之日起20个工作日内予以公开	来穗中心	■政务服务中心	✓	✓	✓
4		居住证签注	受理部门、办理条件、办理流程、所需材料、办理时限、收费依据及标准	《居住证暂行条例》、《政府信息公开条例》	形成或者变更之日起20个工作日内予以公开	来穗中心	■政务服务中心	✓	✓	✓

### (二) 社会救助领域基层政务公开标准目录

序号	公开事项		公开内容(要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和载体	公开对象	公开方式	公开层级
	一级事项	二级事项								
1	最低生活保障	政策法规文件	《国务院关于进一步加强对改进最低生活保障工作的意见》、《最低生活保障审核审批办法(试行)》、各地配套政策法规	《信息公开条例》及相关规定	制定或获取信息之日起10个工作日内	社会事务科	■基层公共服务平台	✓	✓	✓
2		办事指南	办理事项、办理条件、最低生活保障标准、申请材料、办理流程、办理时间、地点、联系方式	《国务院关于进一步加强对改进最低生活保障工作的意见》、各地相关政策法规文件	制定或获取信息之日起10个工作日内	社会事务科	■基层公共服务平台	✓	✓	✓
3		审核信息	初审对象名单及相关信息	《国务院关于进一步加强对改进最低生活保障工作的意见》、各地相关政策法规文件	制定或获取信息之日起10个工作日内,公示7个工作日	社会事务科	■基层公共服务平台 ■社区/村公示栏	✓	✓	✓
4		审批信息	低保对象名单及相关信息	《国务院关于进一步加强对改进最低生活保障工作的意见》、各地相关政策法规文件	制定或获取信息之日起10个工作日内	社会事务科	■基层公共服务平台 ■社区/村公示栏	✓	✓	✓

## 四、获取公开信息“一网通”



图：群众在政务服务中心查看专栏信息





充分发挥政府网站作为政务公开第一平台的优势，在区政府门户网站搭建“基层政务公开标准化规范化”专栏，网上公开具体内容。按26个试点领域、18个街道公布基层政务公开事项目录，公开晾晒事项目录清单，让群众看得见、弄得懂、易获取、能监督、好参与。由各公开主体严格按照前期编制的事项标准目录加载信息并“照单公开”，实现目录对应信息全公开，使政府行为更加阳光透明可预期。目前，已在线上专栏发布加载信息3万余条，真正实现群众获取政务公开信息“一网通”“指尖查”。



按照工作安排，海珠区将深入落实好基层政务公开标准化规范化工作，积极营造公开透明可预期的国际化法治化营商环境，着力提升群众对政务公开的认可度、满意度和获得感，用最简单的方式公开社会最关注、百姓最关心的内容，让群众对政府信息看得见、摸得着、用得上。

# 深圳龙华区创新探索基层 政务公开标准化规范化建设

**龙华区**是广东省基层政务公开标准化规范化试点成果推广应用8家单位之一。根据试点部署要求，龙华区围绕打造全国基层法治示范区，争当建设中国特色社会主义先行示范区尖兵目标，全力推进基层政务公开标准化规范化建设，大胆探索、勇于创新。









# 一 建立龙华区政务公开事项标准和规范，推进“应公开、尽公开”

## 一是全面完成试点领域目录编制

对照国务院部门试点领域标准指引，结合龙华区实际，全面完成本级25个试点领域政务公开事项标准目录，并于9月23日以专题形式在政府门户网站统一发布，清晰解决“公开什么、由谁公开、在哪公开、如何公开”等问题。目录梳理公开事项共2137项，较基准目录增加720项，事项梳理更全面，目录编制更完善。部分事项公开时限大幅压缩，从20个工作日减至3个工作日，公开更高效。



序号	公开事项	公开内容(要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和载体	公开对象	公开方式	公开层级
1	出生登记	受理部门、办理流程、所需材料、办理时限、收费标准及标准	1.《中华人民共和国户口登记条例》 2.《中华人民共和国政府公布公开条例》(国务院令 第711号)	形成纸质信息之日起20个工作日内予以公开	龙华分局	<ul style="list-style-type: none"> <li>广东政务服务网</li> <li>深圳市公安局</li> <li>人人网/现场</li> <li>深圳公安微警务公众号</li> <li>深圳APP</li> </ul>	√	√	√
2	迁入、迁出、变更登记	受理部门、办理流程、所需材料、办理时限、收费标准及标准	1.《中华人民共和国户口登记条例》 2.《中华人民共和国政府公布公开条例》(国务院令 第711号)	形成纸质信息之日起20个工作日内予以公开	龙华分局	<ul style="list-style-type: none"> <li>广东政务服务网</li> <li>深圳市公安局</li> <li>人人网/现场</li> <li>深圳公安微警务公众号</li> </ul>	√	√	√

序号	公开事项	公开内容(要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和载体	公开对象	公开方式	公开层级
1	税收政策解读	受理部门、办理流程、所需材料、办理时限、收费标准及标准	1.《中华人民共和国税收征收管理法》、《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》(国务院令 第714号)	自发布之日起20个工作日内予以公开	龙华分局	<ul style="list-style-type: none"> <li>国家税务总局</li> <li>国家税务总局深圳市税务局</li> <li>国家税务总局深圳税务分局</li> <li>办税服务厅</li> </ul>	√	√	√
2	税收规范性文件	受理部门、办理流程、所需材料、办理时限、收费标准及标准	1.《中华人民共和国税收征收管理法》、《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》(国务院令 第714号)	自发布之日起20个工作日内予以公开	龙华分局	<ul style="list-style-type: none"> <li>国家税务总局</li> <li>国家税务总局深圳市税务局</li> <li>国家税务总局深圳税务分局</li> <li>办税服务厅</li> </ul>	√	√	√
3	纳税人权利	受理部门、办理流程、所需材料、办理时限、收费标准及标准	1.《中华人民共和国税收征收管理法》、《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》(国务院令 第714号)	自发布之日起20个工作日内予以公开	龙华分局	<ul style="list-style-type: none"> <li>国家税务总局</li> <li>国家税务总局深圳市税务局</li> <li>国家税务总局深圳税务分局</li> <li>办税服务厅</li> </ul>	√	√	√

## 二是探索建立区-街道-社区目录体系

以街道、社区为主体，结合权责和行政服务职能，全省率先制定发布街道、社区政务公开事项标准目录，为全区6个街道+50个社区的政务公开制定统一标准，形成区-街道-社区三层级全覆盖，打造完整政务公开事项标准目录体系，将政务公开标准化规范化工作推向基层最前沿。

序号	公开事项		公开内容(要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和载体	公开对象		公开方式		公开层级	
	一级事项	二级事项						全社会	特定对象	主动公开	依申请公开	街道级	社区级
1	机构职能	机构概况	机关名称、机构概况、机构领导姓名、职务、分管工作、内设机构名称、职责、直属机构名称、职责、社区工作站概况、联系方式	《中华人民共和国政府信息公开条例》(中华人民共和国国务院令711号)	信息形成或者变更之日起20个工作日内	街道办事处	政府网站(龙华政府在线)	√		√		√	
2		机构领导	姓名、职务、分管工作	《中华人民共和国政府信息公开条例》(中华人民共和国国务院令711号)	信息形成或者变更之日起20个工作日内	街道办事处	政府网站(龙华政府在线)	√		√		√	
3		内设机构	内设机构名称、内设机构职责	《中华人民共和国政府信息公开条例》(中华人民共和国国务院令711号)	信息形成或者变更之日起20个工作日内	街道办事处	政府网站(龙华政府在线)	√		√		√	

序号	公开事项		公开内容(要素)	公开依据	公开时限	公开主体	公开渠道和载体	公开对象		公开方式		公开层级	
	一级事项	二级事项						全社会	特定对象	主动公开	依申请公开	街道级	社区级
1	机构概况	机构概况	机关名称、机构简介、机构地址、联系电话	《中华人民共和国政府信息公开条例》(中华人民共和国国务院令711号)	信息形成或者变更之日起20个工作日内	社区工作站	1. 政府网站(龙华政府在线) 2. 宣传栏	√		√			√
2	工作动态	工作动态	社区工作、活动、资金等相关情况	《中华人民共和国政府信息公开条例》(中华人民共和国国务院令711号)	及时公开	社区工作站	1. 政府网站(龙华政府在线) 2. 宣传栏	√		√			√
3		生育登记	登记情形、办理依据、办理条件、办理流程、申请材料、咨询投诉信息、办理地点等	《中华人民共和国政府信息公开条例》(中华人民共和国国务院令711号)	信息形成或者变更之日起20个工作日内	社区工作站	1. 广东政务服务网龙华专区 2. 社区党群服务中心	√		√		√	√




### 三是创新打造企业、个人场景式政务公开

聚焦市场主体和群众关切，以信息公开的独特视角，全国率先编制企业和个人全生命周期政务公开事项标准目录。

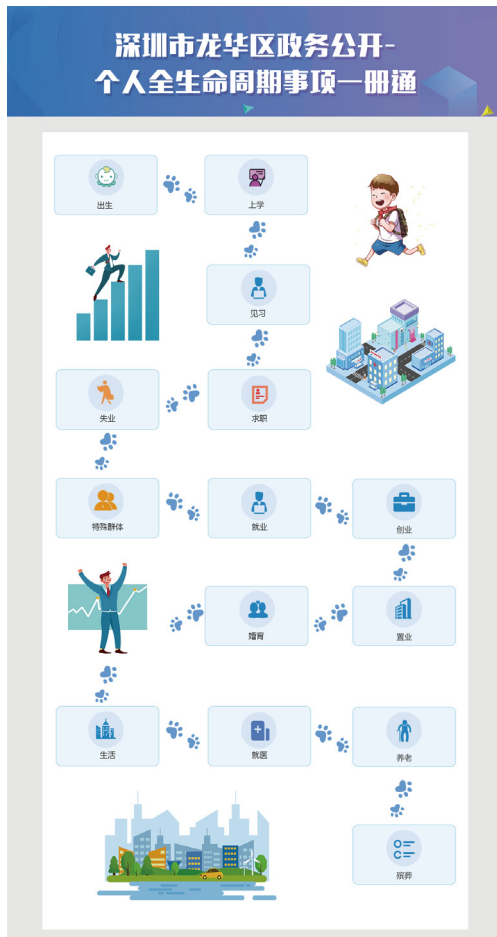


**面向企业**，梳理制定贯穿企业营业登记、制刻印章、经营许可等10个生命周期环节的事项公开标准；



**面向个人**，梳理制定贯穿个人出生、教育、见习等14个生命周期环节的事项公开标准，以公开促服务，最大限度利企便民。





## 二 构建龙华“大公开”基础平台，推动“政务公开+政务服务”双融双促

依托信息化技术，在区行政服务大厅高标准建设具有鲜明龙华特色的权威性、一站式、便民化智能政务公开专区，促进政务公开与政务服务集成联动、深度融合。



## 一是提供多渠道政务公开查询途径

依托智慧龙华云平台、大数据平台、公共服务平台统一政务公开技术体系，提升政务公开查询机性能及功能，通过政务公开电子显示屏展示信息公开、政务服务、数据开放、依申请公开、互动交流五大版块和相关资讯，促进政务公开和政务服务资源共享互通。



融合省、市、区多渠道的政务公开入口，开放PC端、手机端资源共享，实现政务公开多途径、广覆盖。

## 二是创新使用政务咨询机器人

在专区投放“软硬一体”政务咨询机器人，提供办事引导、业务咨询、政务宣传等服务，实现人机交互，最大限度减少咨询窗口工作量，让企业和群众办事更明白、更便捷，共享“智慧龙华”发展成果。



办事引导

业务咨询

政务宣传

## 三是量身定制专属VIP政务服务

着力推进“政务1厅”建设，接入政务公开专区软件系统，为企业和个人量身定制专属VIP政务服务，将涉及企业和个人办理政务服务时的窗口服务、事项管理、电子证照和个人信息集成在“政务1厅”，实现“主动、精准、整体式、智能化”的一流专区服务，不断提升群众体验感、获得感。







## 邯郸市磁县政务公开县乡村三级 全覆盖用心服务基层群众

**邯郸市** 磁县位于河北省最南端,西依太行,北靠古赵,东临邺城,南接殷墟,为晋、冀、鲁、豫四省通衢。磁县始终坚持政务公开向基层延伸,促进基层政务公开工作标准化、规范化建设。





邯郸市大力推进基层政务公开标准化规范化，选定磁县作为试点，积极创新政务公开模式，着力创建公开专区、拓展公开渠道、搭建公开平台，实现县乡村三级覆盖，努力解决服务群众“最后一公里”问题，用贴心、暖心、放心服务于基层群众。

## 一 建设三级公开专区，为群众搞好贴心服务

按照“统一标识、统一设备、统一功能、统一管理”标准要求，在县政务服务大厅、乡（镇）便民服务中心、村（社区）便民服务室统一设置政务公开专区，免费发放5000份《一图看懂政务公开专区》宣传材料，提供政府信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等贴心服务，方便群众查询和使用。

### 一是提供自助查询服务贴民心。

配置自助查询一体机，配有文字资料、数据信息，供群众阅览，群众可直接浏览各级政府门户网站、政府信息公开平台、政务服务网，获取各级政府公报、政策文件、政策解读等信息，实现政府信息公开和政务服务资源共享互通，引导基层群众参与政民互动。政府门户网站、政府信息公开平台、政务服务网等网站日均浏览量、参与人数达2000人次。





## 二是提供专业咨询服务贴心。

设置咨询台，配置专门工作人员，提供办事指引、咨询解答、意见征集等服务，为咨询政务公开、查询政府信息的群众提供针对性帮助。今年以来指引群众、解答咨询15000余人次。



## 三是提供申请公开服务贴心。

在醒目位置公开依申请公开制度、办理流程图，在政府网站建立专栏，明确乡镇政府、各部门权责目录、公共服务事项目录，以及依申请公开联系电话、受理场所等，配有纸质、电子依申请公开表、填写模板，方便公众根据所需提交公开申请。今年以来通过线上线下受理依申请公开信息380余件，较好地保障了公众的知情权。



## 二

# 利用三种公开渠道，为群众做好暖心服务

### 一是利用新媒体，广而告之暖民心。

成立了县融媒体中心，通过政府网站、“磁力磁县”、“磁政微平台”等新媒体公开相关政府信息12000余条，有力推动疫情防控、复工复产、“六稳六保”、产业结构调整等工作开展。



积极拓展“新闻+政务服务”“新闻+便民服务”等领域，与县政府网站相连接，建立磁县资讯、政务公开、便民服务、民心直通等12个版块，成为了解磁县、服务群众、在线互动的窗口。



## 二是利用“一本通”，送达服务暖民心。

梳理县乡两级行政审批和服务事项，把服务事项、办事流程、服务承诺、监督渠道制成便民“办事一本通”，发至乡镇政务服务中心、村（社区）服务站和县域每一家企业，真正为群众提供足不出村服务，实现服务送到家，办事“一趟清”。



## 三是利用公开栏，透明服务暖民心。

通过进一步规范群众服务事项，设定服务标准，公开办事流程，完善代办制度，解决服务群众“最后一公里”问题。及时通过村务公开栏公开财务收支、扶贫救助、土地流转、农机购置补助、耕地地力保护补贴等村民关注的信息，坚持做到真公开、全公开，给群众一个明白，还干部一个清白，农村基层组织的群众威信得到了明显提高，干群关系得到了明显改善。





### 三

## 搭建三个公开平台，为群众提供放心服务

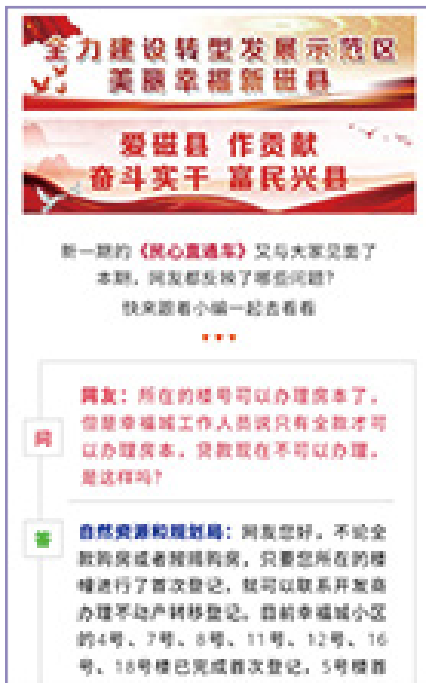
### 一是搭建政府服务热线平台获民心。

为保障公众更好地参与建设廉洁政府、高效政府、透明政府，按照“快、实、好”三字工作法，在全市政府服务热线信息平台开通了全县各乡镇和部门二级平台，并扩展承办功能，较好地保证了在有效时间内，受理群众诉求，提高了办理效率。截至目前，共接市政府服务热线转办单3482件，按时办结率达100%。



### 二是搭建民心直通车平台获民心。

为更深入广泛听民声、汇民意、聚民心，我县创新信息化为民服务方式，搭建了民心直通车群众留言平台。民心直通车采用“留言—受理—交办—反馈—回应”的一体化模式，涵盖全县77个部门，要求简易事项2日内办理，复杂事项限期办理，敏感事项线下联系群众办理。



截至目前，民心直通车共交办群众留言4618条，反馈4235条。

### 三是搭建民呼回应中心平台获民心。

按照“民有所呼，我有所应；民有所需，我有所为”的为民服务原则，组建了县级民呼回应中心，11个乡镇、18个社区和244个行政村设立民呼回应站（点），形成了县、乡、村三级民呼回应服务网络，实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县”的为民服务新格局。



# 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