

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 · 12



总第 38 期

目录

03

北京市打造国际化网上服务平台

10

青岛市多举措打通政务公开“最后一公里”

17

上海市普陀区以公开推动政务服务线上线下融合

27

深圳市大鹏新区推进政务门户网站升级

37

亳州市蒙城县高标准建设基层政务公开平台

北京市打造国际化网上服务平台



落实国务院办公厅关于加强网上政府建设有关工作要求，北京市紧紧围绕国际交往中心功能定位，依托政府网站集约化平台，建设市政府国际版门户网站。以服务型网站为定位，打造集信息发布、公共服务、咨询交流等功能于一体的一站式、多语种互联网国际化服务平台，助力首都新开放，展现首都新形象。



目前共推出英语、日语、韩语、德语、法语、西班牙语、俄语、阿拉伯语等8个语言版本。



一、从用户需求出发，推出五大主题场景服务

坚持建设逻辑和理念，还原用户在不同场景下的需求，提供全景式、场合化服务。



Services You May Need

Investing

Investment-related trends and environment, service guides, service resources, etc.

Working

Visa, work permit, residence permit, job hunting, tax, labor rights protection, etc.

Studying

University resources, visa, scholarship, academic programs, residence permit, etc.

Living

Residence permit, permanent residence, marriage, childbearing, housing, transportation, health service, etc.

Travelling

Routes, shopping, dining, entertainment, accommodation, visa, transportation, payment, etc.

投资在北京

汇聚全市涉外服务资源，为外国投资者来京投资，为境外主体来京开展商务活动提供全面服务。

设置**4**大环节**9**个部分，发布投资服务信息**1600**余条。

KEY INDUSTRIES

- Science & Technology
- Internet Information
- Finance
- Education

HIGH-TECH INDUSTRIES

- Cultural Tourism
- Medical Precision
- Professional Services

Beijing is the area most densely packed with technology and talents in China and it is also a city that is the most exuberant in innovation and entrepreneurship activities and most suitable for business. Over recent years, Beijing has been actively promoting itself to be a science & technology innovation center with global influence, and speeding up its efforts to be an international metropolis that is more open and integrated, full of innovation vitality, business-friendly and environment-friendly.

工作在北京

设置“为什么来北京”、“如何在北京工作”等栏目。提供从**签证、找工作、纳税**等全方位服务。



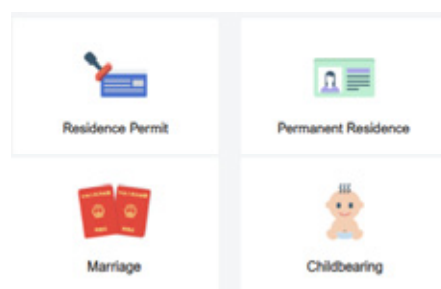
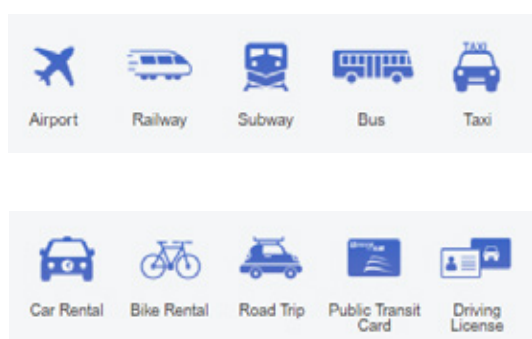
留学在北京

设置选择学校、准备来京、在京留学期间、毕业之后等栏目。提供**留学资源、奖学金、课程、实习**等全过程信息服务。



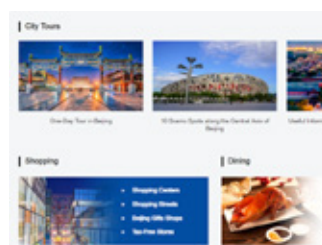
生活在北京

模拟实际需求,全方位提供**居留、婚姻、住房、交通、医疗**等全方位场景化导引服务。



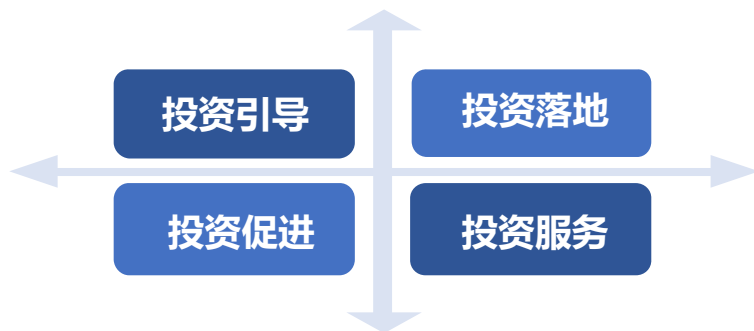
旅游在北京

从游、购、娱、食、住、行等方面，提供**观光、购物、娱乐、餐饮、住宿、旅行社、导游、权益**等信息。

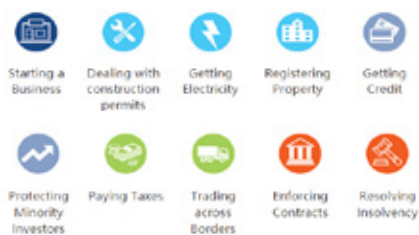
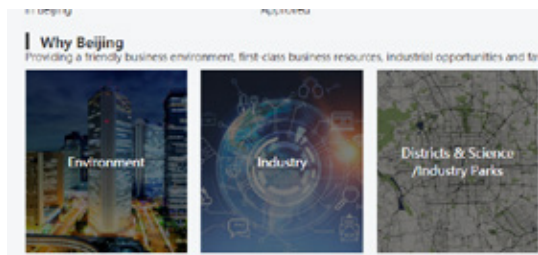


二、优化投资服务，打造北京国际化营商环境

全流程外商服务投资

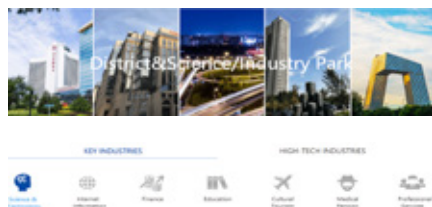


“为什么来北京投资”展示投资优势。 设置服务业扩大开放、“五新”、金融科技政策解读等热点专题，图解和资讯。



“开启你的商业”服务投资落地。 聚焦注册、资质、缴税、社保、审批、建设等环节，为外资企业投资运营提供全过程办事服务指引。

“投资促进”促进投资交易。 发布引资项目、商务楼宇资源、投促机构、在京境外商协会名录等信息。



“商务服务”提供配套资源。 集成发布法律、公正及仲裁、税务、人力资源、知识产权等服务机构资源信息。

三、紧扣痛点需求，建设一体化网上国际服务平台

提供友好型办事指南

汇聚办事事项**394**项，展示企业注册、签证、工作许可等高频事项，让外国用户读图便知、易找易懂。



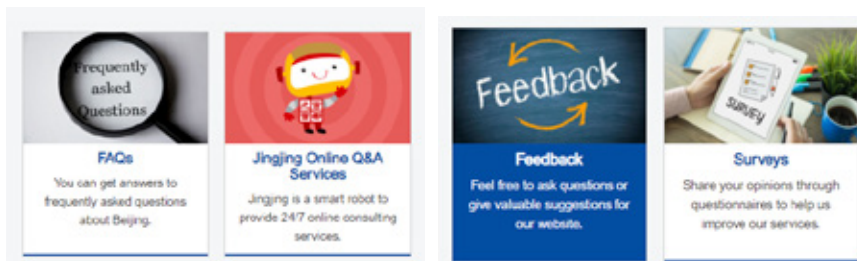
提供网上预约办事服务

深化网上办事服务，对婚姻登记、短期签证等个人高频事项网上预约，提升效率和服务。



提供多入口互动交流服务

建设面向外国人和外国投资者的智能问答系统和留言互动平台，提供快捷、贴心的多语种投诉解答服务。



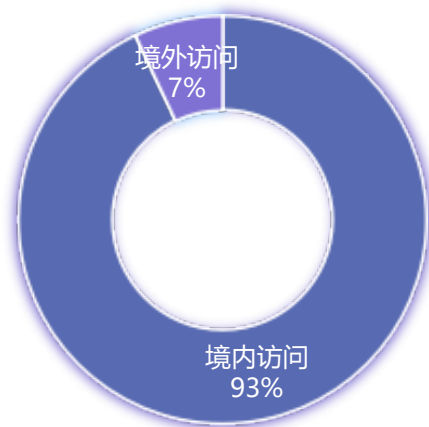
四、北京市政府国际版门户网站运行情况

| 网站访问量

北京市政府国际版门户网站上线以来，网站运行总体平稳，访问量持续增长，网友粘性不断增强。

截至11月30日国际版网站总访问量308.5万次，涉及110余个国家或地区。

境内外访问量占比



| 8个语言版本访问热度

8个语言版本均保持较高访问热度，其中英语版访问量占比44.3%，其他语言版本访问量占比共计55.7%，反映出网民对多语言版本的迫切需求。

| 欢迎访问北京市政府国际版门户网站



青岛市多举措打通政务公开 “最后一公里”

青岛市深入贯彻党中央、国务院关于政务公开工作有关要求，协同区（市）、部门等各方力量，创新举措，规范流程，将政务公开工作与促进经济社会发展深度融合，不断提升政务公开工作质效。全力打通政务公开“最后一公里”。

一、惠民生，推动政务公开往“实”里走

坚持“民有所呼，我有所应”，将“公开什么”的答卷交给群众来确定，在政务公开服务民生上下功夫，实现信息公开由“政府配菜”向“群众点菜”的转变。将政务公开与疫情防控、企业复工复产等工作相结合，及时公开疫情防控政策文件。积极运用数字化、图解图表、视频等可视化方式，对涉及民生的规范性文件进行精准解读，真正让群众看得到、能理解。比如，医疗部门以政务公开为抓手，大力推动医疗机构做好药品、医用材料及医疗服务价格公示，提高信息透明度。医院通过官网、微信公众号或在门诊大厅、住院部、病区等显著位置，对外公开热线电话，24小时轮流值班接听，主动接受社会监督。





二、促发展，推动政务公开往“广”里走

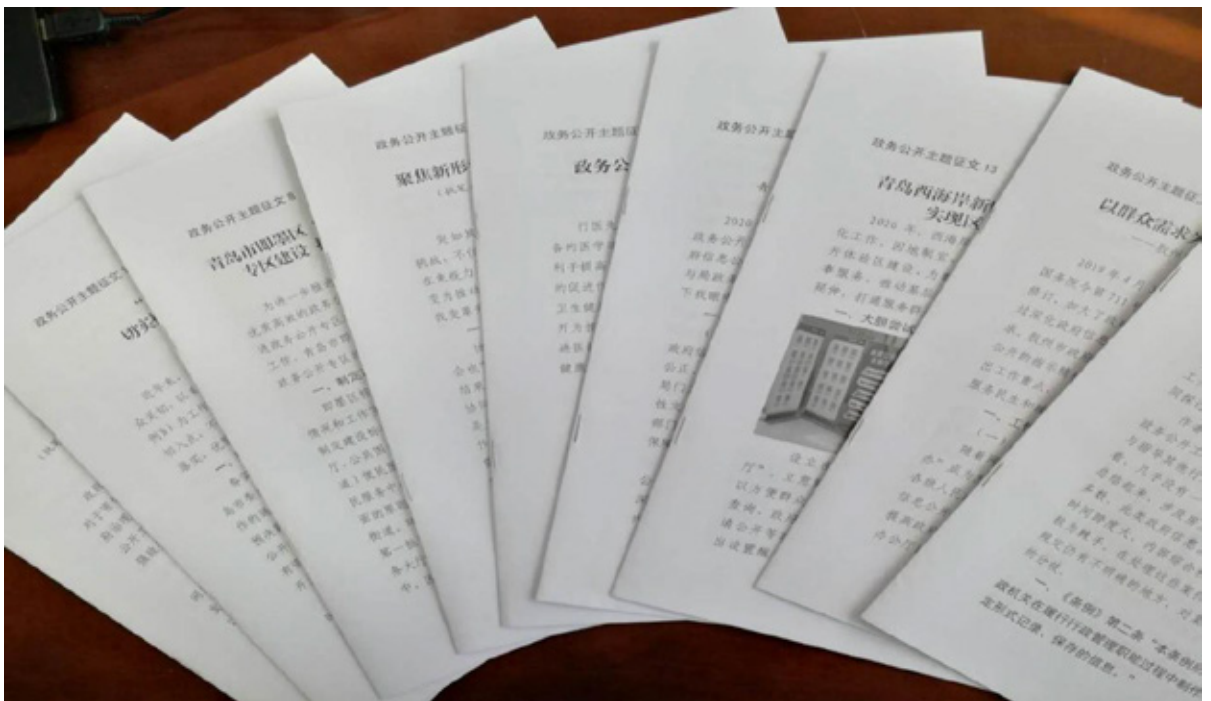
依托青岛政务网搭建网络在线问政平台，政府部门按计划登录平台与网民互动、解读政策、回应关切。对涉及经济社会发展的重要决策，在决策前通过互动平台广泛征集意见、集中民智，实现“问政于民、问计于民、问需于民”。2020年的“网络在线问政”已组织近300场，在线网民数19万人次，收到网民提问7000余个，答复率100%。强化统计调查监测，聚焦疫情对经济社会发展的影响，利用电话、微信等渠道，对2000余家企业开展调研，为市委、市政府科学决策提供参考。深入推进基层政务公开标准化规范化建设，在即墨区、街道、社区三级建设政务公开专区，探索“五统一”（统一标识、统一设备、统一资料、统一功能、统一管理）的政务公开专区建设标准，市民在家门口就可查询政策文件，提出政府信息公开申请。





三、抓调研，推动政务公开往“深”里走

聚焦新形势新任务，组织各级各部门以提高协同性为切入点，认真总结政务公开工作的好经验、好做法，凝聚起全市政务公开工作者干事创业的热情。开展政务公开主题征文评选活动，共收到政务公开主题征文93篇，形成了一批政务公开工作创新做法、优秀案例、先进事迹。其中，李沧区对《中华人民共和国政府信息公开条例》中依申请公开规定进行深入思考，提出了自己的见解，在把问题述深的同时，也把思路述透、把办法述实。城阳区以刚踏上政务公开工作岗位新兵的视角，谈体会，讲心得，展现了政务公开工作者“燃烧激情、建功青岛”的良好风貌。





拓展政务公开广度，切实保障公众的知情权、参与权、监督权，增进人民群众的福祉；延伸政务公开的深度，让行政权力在阳光下运行，促进政府职能转变；提升政务公开的温度，搭建政府与人民群众之间的“连心桥”，拉近了政府和人民群众之间的距离。

上海市普陀区 以公开推动政务服务线上线融合





为深入贯彻落实党中央、国务院关于全面推进政务公开的决策部署，同时也为最大限度方便企业和群众办事，打通政府联系服务群众“最后一公里”，根据国务院和市政府的要求，普陀区在行政服务中心设立政务公开服务专区，目前也是本市规模最大、功能最齐全的政务公开服务专区。

专区以融合为目标

以统筹推进政务公开线上与线下、政务公开与政务服务相结合为抓手，通过不断扩大服务公开的范围，进一步推动办事服务公开标准化和基层政务公开平台规范化建设，促进提升政务服务水平，持续优化普陀区营商环境。



普陀区政务公开服务专区

充分运用数字化智能化手段打造了一个集政府信息查询、信息公开申请、政策解读、政民互动、服务咨询、事项办理等功能于一体的线上线下综合服务平台，致力于向广大群众和企业提供便捷、高效、智能、有温度的政府服务，让“人靠谱、事办妥”的服务理念更加深入人心。



01

积极打造政务公开“实体店”， 深入推进基层政务公开平台规范化建设

专区具有六个方面的功能



政府信息查询平台

可通过多种方式，一站式查询本区法定主动公开内容、公共服务事项类结果信息、企业法人档案等。

信息公开申请和受理平台

可在工作人员的引导下，通过本区自主研发的政务公开自助服务终端、电脑等进行网上申请，也可以通过线下窗口当面提交申请。



政策解读平台

精准推送与企业群众创业办事相关的政策核心内容，定期组织开展多种形式的现场解读，并同步在网上公开。

服务咨询平台

各部门专业人员在专区提供提前服务和专业咨询。尽可能通过政务服务一次告知、现场答疑等方式，为办事提供方便。



便民服务平台

专区配备必要的办公设备、便民设施和便民用品，加强自助办理引导服务等，促进政务服务更加高效便民。

政民互动平台

第一时间推送政府开放日（周）活动内容以及重大行政决策事项相关信息，接受活动咨询和活动报名。收集了解对本区政务公开工作的意见建议。

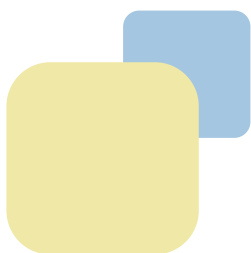


1

专区是普陀区政务公开的重要实体平台

在专区，办事人可通过液晶显示屏、政务公开自助服务终端、电脑、手机、纸质材料、现场咨询等多种方式便捷查询政府信息，进行信息公开申请。

还可通过手机扫码、现场咨询等方式参与普陀区重大行政决策事项的制定，参与政府开放日活动，对政务公开工作提出意见建议等。



2

专区是推进基层政务公开平台规范化的重要途径

专区通过充分整合各类政务公开要素，打造政务公开“实体店”有利于改变以往公开要素、资源分散，不利于统一管理的情况，有助于普陀区进一步加强政府信息资源的标准化、信息化管理。同时，专区通过及时发布相关政民互动信息，收集意见建议，有利于本区及时查找在公开工作中存在的薄弱环节，及时加以改进。专区的建设还有利于广大群众享受“一站式”的政务公开服务。

02

稳步推进政务服务全流程公开， 切实提升政务服务水平

1 专区是政务公开与政务服务深度融合的实体平台

测试普陀区政务服务水平的“传感器”和“温度计”。



专区设立老律师咨询台，选派专业审批部门业务骨干，现场为办事人解答办事前、办事中的各类问题，进一步推动服务过程公开。



也是



专区

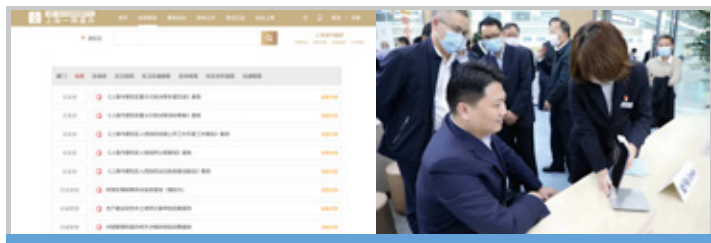
第一时间推送本区重要政策信息，并依托线上线多种载体同步开展多种形式的政策解读活动，将政策服务寓于政务公开工作中。

设立

专区

安排工作人员加强政府信息查询、“一网通办”在线政务服务引导服务，致力通过有温度的服务促进提升本区政务服务的工作效率和水平。

为进一步推动服务结果公开，最大程度方便企业和群众办事，普陀区上线公开了首批公共服务事项类结果信息。首批上线公开的服务事项，包括文化、体育、医疗服务等信息，且支持手机扫码、电脑、政务公开自助服务终端等多种形式查询，真正做到了一键查询、便捷查询。



目前普陀区已计划在首批试点的基础上，继续推出第二批更大范围的公共服务事项类结果信息公开，为市民办事提供更多方便。同时，普陀区还整合了本区“一网通办”在线政务服务与“上海普陀”门户网站的主题服务资源，进一步加强政府信息资源的标准化、信息化管理，使信息获取渠道更加便利化、集约化。



03

立体式多元化开展政策解读， 打通政策服务的“最后一公里”

专区依托政策解读发布会、液晶显示屏、纸质材料、现场咨询等多种载体，通过现场解读+互动交流、视频解读、图片解读、文字解读等多种方式，着力创新丰富政策解读的形式内容，进一步加强

现场解读和精准解读。如，结合重大行政决策事项出台，召开政策解读发布会；针对办事群众在服务事项办理中的常见问题，请职能部门有针对性地解读相关政策文件、办事指南等，解读将邀请利益相关方代表参加，并开展互动交流，促进提升政策解读的效果和质量。



04

开启全方位政民互动新模式， 检验提高普陀政务公开整体工作水平

作为普陀区政务公开工作的重要实体平台，专区提供政府开放日活动内容查询、报名，重大行政决策事项意见建议等公众参与事项咨询联系服务，收集、反馈对政务公开工作的意见建议等。在专区，群众可通过电脑、手机扫码等方式线上反馈，也可以现场填写表格书面反馈，还可以向工作人员当面反馈对公开工作的相关意见建议等。普陀区将依托专区，一方面实时了解群众查询政府信息，申请政府信息公开等情况，同时近距离了解群众对政府信息和政务公开工作等诉求。通过政务公开线上与线下的互动融合，进一步检验提升我区政务公开的线上服务水平，使公开工作更加贴近群众需求、方便群众办事，不断提升群众对普陀政务公开工作的获得感、满意度。



深圳市大鹏新区推进政务 门户网站升级

广东省深圳市大鹏新区政府门户网站以打造网上政务最前端的“窗口”为目标，以创新服务、拓展应用、便民利民为主线，全面升级改造中英文政府门户网站，旨在探索以“互联网+政务”新模式构建集网上办事、政府信息公开、便民服务、政民互动等功能于一体的智慧型网上政府，促进政府职能转变，推进政府治理能力现代化。



1 整合汇聚政务资源 塑造网站独特“气质”

新版网站页面采用扁平化的设计理念，选取大鹏美丽的海岸线作为背景图，以蓝色作为主色调，整体设计风格简约大气，特色鲜明，极具辨识度。



大鹏新区政府在线首页

同时，网站“首页”也打破传统界面的设计模式，以立体图形呈现，极富视觉冲击力，并通过不同色彩的碰撞来增强页面的层次感，使网站布局更加合理，层次更加清晰，界面更加友好。



大鹏新区政府在线英文版首页

新版网站针对网民重点关注的热点信息“找不到、找不快、找不准”的痛点问题，通过分析旧版网站栏目的访问数据，对原有的网站栏目体系进行系统整合。

主要设有“首页”“政务公开”“政务服务”“互动交流”和“走进大鹏”五大板块，各版块内容丰富，列表规整，各具特色。



“政务公开”“政务服务”“互动交流”走进大鹏界面展示

“政务公开”“政务服务”“互动交流”三大版块主要采用明亮简洁的图标展示重点信息，各功能区域相对独立，布局清晰。



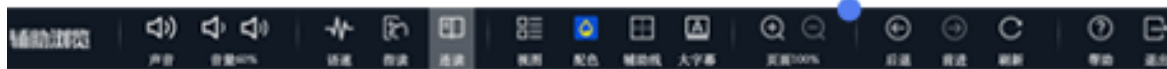
“走进大鹏”界面展示

“走进大鹏”版块则通过旅游、文化、生态、投资等领域进行全方位，多角度展示，重点突出“山海筑梦，美丽大鹏”的风土人情、自然风光和生态文明。



此外，新版网站在原有的便民利民功能的基础上，紧跟时代发展潮流，进一步优化移动端适配，让群众随时随地即可畅游“掌上大鹏”。

同时积极应用信息无障碍标准和技术实现无障碍浏览，为无障碍人士均等化获取政府服务提供便利。



大鹏新区政府在线无障碍浏览操作面板

2 依托互联网新技术 智慧赋能用户“获得感”

为实现政府网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效，新版网站通过引入人工智能、大数据等技术，创新推出“公众留言大数据分析”“规范性文件统一查询平台”等功能；在便民服务方面也下足功夫，新增“场景式服务”“政务服务地图”“重点领域服务”等服务栏目，切实提高政府网站便民性。同时进一步优化网站智能搜索、问答、推送等功能建设，精准对接用户需求，实现“有问必有答、搜索即服务”，提升用户体验感。

“公众留言大数据分析”旨在运用大数据技术对公众留言信件进行多维度分析，通过对网站存量公众留言信件进行深度挖掘分析，形成了各时间段内公众留言信件的词频分析柱状图和热词权重图。



还进行了信件类别分析、信件主题分析、答复时间分析、信件篇幅分析、关注焦点分析。

“公众留言大数据分析”界面

“规范性文件统一查询平台”则是通过集合新区已发布的所有规范性文件，在政府网站开设统一查询平台，供群众查询使用。



“规范性文件统一查询平台”界面

群众可通过检索文件标题，发布单位、文号、成文日期、实施日期等关键字进行实时查询，手机、平板等移动终端也可同步查询，不受时间、地点、硬件等条件限制，实现“随时随地，一键即查”。

“场景式服务”基于大数据分析，制定“居民”“企业”两大场景式服务，群众可根据自身角色查看个性化页面，快速获取所需内容，让政府网站真正做到为群众贴心服务，增强群众和企业的获得感。



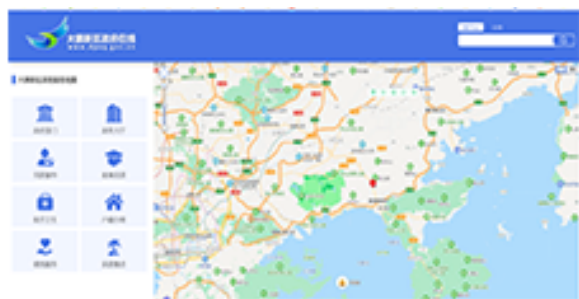
“场景式服务”界面（左边为“居民”，右边为“企业”）

同时，根据群众网上办事的热度和关注度，新版网站在现有的“中小学生学位申请”“户籍办理”“保障性住房”等重点领域信息基础上，选取与公众密切相关的“计划生育证明”“老年人服务”两大重点领域专题。



“场景式服务”界面（左边为“居民”，右边为“企业”）

通过聚合相关服务信息，实现服务资源一站提供、一页纵览，确保群众“找得到、办得成”。



“政务服务地图”界面

新版网站依托百度地图搭建新区“政务服务地图”，覆盖新区、街道、社区三个层级，汇聚新区线下办事渠道、学校、医院、旅游景点等各类信息资源。

通过可视化、清晰明了的地图形式，根据位置或所办事项快速查询附近办事地址、电话、办公时间等资料，还能时刻搜索到附近最合适的办事场所，使用一键导航，轻松获取交通路线，直达便民服务点，真正实现企业、群众“就近办、一次办”。

3 深入推进政务公开 架起政民“连心桥”

为保障群众依法、高效、快速地获取政府信息，全面发挥政府网站作为“第一平台”的作用，大鹏新区对政府网站发布的信息和数据进行分类、及时更新，确保准确权威，便于公众使用，同时对信息数据无力持续更新或维护的栏目进行优化调整。

大鹏新区还通过开辟“政策解读”专题专栏，发布各种形式的解读、评论、专访，详细介绍政策的背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等，制作便于公众理解和互联网传播的解读产品。



政务公开 - 政策解读界面

对社会公众关注的热点问题，邀请相关部门负责人作出权威、正面的回应，阐明政策，解疑释惑。同时借助新媒体平台进行推送，扩大传播范围，增强解读效果。



制作便于公众理解和互联网传播的解读产品流程

疫情期间，大鹏新区第一时间在政府网站建设《抗击新冠肺炎 大鹏在行动》《新型冠状病毒感染的肺炎预防控制指引》等专题专栏，并设有“企业复工复产政策指引”“要闻聚焦”“大鹏在行动”“情况通报”“宣传视频”“科普宣传”六大版块。



及时传递疫情防控措施和疫情监测情况，传播疫情防控“政”能量，引导群众做好科学防范。同时，在“要闻聚焦”栏目中发布涉及国家、省、市关于疫情防控工作部署要求和疫情防控复产复工等帮扶政策，方便群众快速掌握政府的科学决策，有效加强疫情防控知识普及，助力政府做好疫情防控工作。



大鹏新区还充分利用“线上+线下”相结合方式，在政府网站开设“信访咨询”“在线访谈”“征集调查”等专栏，并通过微信公众号等新媒体平台，探索实施“互联网+政务公开”微平台模式，提升政务公开透明度、群众满意度。



同时依托区、街、社行政服务大厅，大力推动“政务服务‘好差评’”“秒批”“秒报”“容缺办理”等模式落到实处，不断优化完善服务事项内容、流程及公开方式，最大限度提高了群众办事服务的透明度，切实做到便民利企。



亳州市蒙城县 高标准建设基层政务公开平台

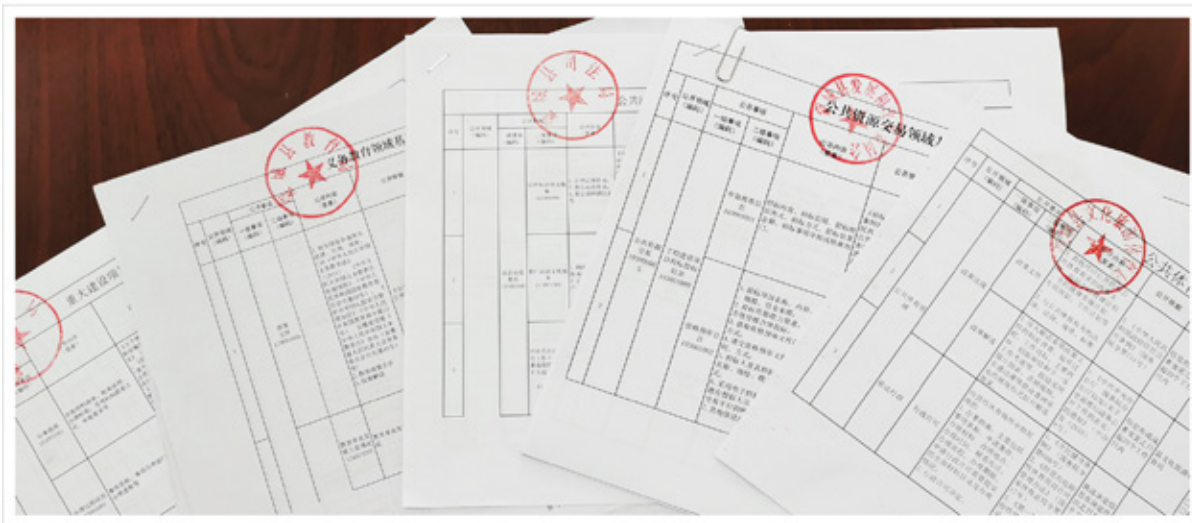
亳州市蒙城县自基层政务公开标准化规范化工作开展以来，始终坚持以平台建设为抓手，不断丰富公开内容、提升服务能力、拓展公开效果，着力打造线上线下全方位的基层政务公开平台体系，切实增强群众获得感和满意度。



一 依托政府网站，建好公开专题

安徽省亳州市蒙城县依托政府网站打造基层政务公开标准化规范化专题，集中发布和展示基层各类公开事项，方便群众一点查询、一站尽览。

一是编好公开目录。对照国务院部门出台的基层政务公开事项标准指引，坚持公开要素标准化原则，科学编制26个领域基层政务公开事项目录，梳理公开事项1347个。同时，在广泛征求居民群众意见基础上，结合工作实际，增设本地基层群众关注度高的“公共体育”“农业生产服务”两个领域，做到“应公开、尽公开”。



二是做到集中展示。以标准化目录为基础，蒙城县在政府网站建设基层政务公开标准化规范化工作专题，汇聚28个领域全部公开事项，实时公开政府信息。同时，将县、乡镇（街道）全面推进基层政务公开标准化规范化的相关举措及成效以时间轴形式在专题内进行展示，向群众生动展现全县“两化”工作推进情况。



专题首页



义务教育领域展示



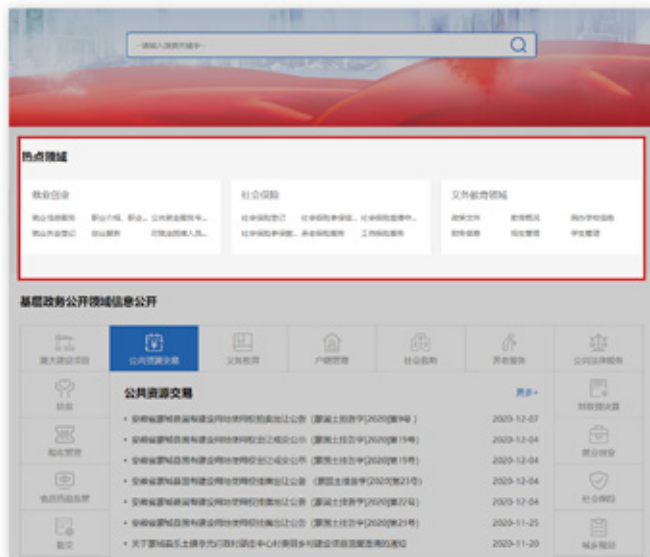
工作推进时间轴



三是突出便民原则。
专题提供智能搜索功能，群众可根据领域名称、发布单位、关键词等快速定位信息。



智能搜索



热点领域前置

此外，根据政府网站后台统计的栏目点击量，专题将义务教育、社会救助、养老服务群众查询频率高的事项在显著位置突出展示，减少信息查阅的点击步骤，使群众获取信息更加快捷便利。

二 依托服务大厅，建好公开专区

围绕规范化，蒙城县在政务服务中心率先建成约**300平方米**的政务公开专区，将政务公开和政务服务融为一体，向群众提供一站式服务。



一是具备信息查询功能。专区作为政府信息公开查阅点，配备信息查询机7个，开发适合触摸屏浏览的政府信息查询系统，并与政府网站数据互联互通，可查询政府信息、政府公报、办事指南等，展示各领域公开专题。



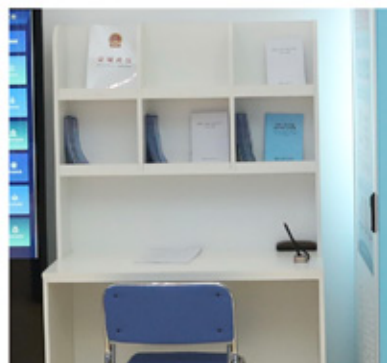
查询电脑



触屏查询机



公报书架





二是具备办事咨询答复功能。专区设置办事咨询服务台，配有专门工作人员，引导群众正确使用政府信息查询机及自助办理设备，帮助群众进行网上身份核验和办理相关事项，并做好政务公开意见收集反馈、政策宣传解读、群众咨询问题答复等服务。



服务台



资料架

三是具备自助办理功能。专区配备政府信息公开申请自助受理机，开发政府信息公开申请自助受理系统，用户可在自助终端上扫描身份信息、填写申请单，现场完成信息公开申请，并能够实时查询办理状态、获取办理结果；设置 7×24 小时政务服务事项自助办理区，配备商事登记、不动产信息、税务社保缴纳等自助办事一体机 16 台，真正实现了政务公开与服务 7×24 小时“不打烊”。



三 依托移动端，建好公开新媒体

顺应政务公开向移动端发展需要，蒙城县先后开设“蒙城发布”微信公众号、“今日蒙城”移动应用程序，首页设置政务公开导航，全方位展示政务公开内容，及时推送新闻发布会、政策解读、回应群众关切等信息，适时开展行政决策公众意见征集，拓宽政府信息发布渠道，提升基层政务公开效果。



县直27家政务新媒体形成矩阵，多角度公开政府信息，扩大政府信息传播力和影响力。

四 依托多种形式，建好传统平台

一是建好公告栏。针对基层民生资金发放、低保政策及申报结果和扶贫等领域，通过乡镇（街道）公示公告栏张贴各类表格或政策文件，及时公开相关信息。



二是喊响“大喇叭”。充分利用“村村通”广播阵地，变群众查阅为耳畔公开，将群众急需了解的、与群众利益息息相关的政策措施第一时间送达群众。



三是办好开放日。蒙城县持续开展政府开放日活动，每年组织一批基层各方面代表参与活动，实地感受行政机关工作。



四是唱好公开戏。围绕基层政务公开标准化规范化工作，结合蒙城县文化氛围浓厚特点，积极开展政务公开文艺演出活动，组织文艺演出团体找案例、编剧本、走街头、进村居，宣传政务公开重点工作及成效。



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