

# 市政务办 2018 年政务公开工作要点实施方案

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
一、着力加强公开解读回应工作。				
（一）围绕建设法治政府全面推进政务公开	1. 制定出台涉及公共利益、公众权益的政策文件，对公开相关信息作出明确规定，使政策执行更加阳光透明。	综合处	按照市政府办公厅要求，对涉及公共利益、公众权益的政策文件，明确信息公开的规定，使政策执行更加阳光透明。	2018 年 12 月
	2. 结合政府机构改革和职能优化，做好政府部门权责清单调整和公开工作，强化对行政权力的制约和监督，推动政府部门依法全面规范履职。	审批协调处	配合市编办做好政府部门权责清单调整和公开工作，做好涉及权责清单调整的事项和办事指南梳理工作。	2018 年 12 月
	3. 进一步推进人大代表建议和政协委员提案办理结果公开，对社会广泛关注、关系国计民生的建议和提案，承办单位原则上要公开答复全文。	审批协调处	1.高度重视建议和提案办理结果公开工作，认真履行公开职责，不断推进建议提案办理结果公开工作规范、有序开展，稳妥处理建议和提案办理结果公开过程中遇到的问题，确保公开效果，提升政府公信力。 2.规范建议提案办理结果的公开程序，对社会广泛关注、关系国计民生的建议和提案答复件，于5个工作日内将答复文件发布至我办网站“人大代表建议和政协提案”公开专栏。	2018 年 9 月
（二）围绕重点领域加	4. 抓好重大建设项目批准和实施、公共资源配置、社会公益事业建设等领域政府信息公开制度的贯彻落实，各级政府和有关部门要按职责做好有关工作。	综合处	按职责做好重大建设项目批准和实施、公共资源配置、社会公益事业建设等领域政府信息公开制度的贯彻落实。	2018 年 12 月
	5. 推动市县各级政府及其部门全面公开财政	综合处	按要求做好财政预决算信息公开工作。	2018 年 12 月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
大主动公开力度	预决算信息。			
	6. 分批制定政府数据年度开放计划，依托全省政府数据统一开放平台“开放广东”优先开放群众关注度高的重点领域数据集、数据接口和数据应用。	电子政务处	按市政府要求做好涉及群众关注度高的政务服务数据集开放、数据接口和数据应用工作。	2018年12月
	7. 各地区各有关部门要把重点领域信息公开纳入主动公开基本目录，持续加以推进；在政府信息公开工作年度报告中公布重点领域信息公开情况，接受社会监督。	综合处	按要求完善主动公开基本目录。	2018年12月
(三) 围绕稳定市场预期加强政策解读	8. 牢牢把握推动高质量发展的根本要求，聚焦重大部署，解读好相关政策措施、执行情况和工作成效，赢得人民群众的理解和支持。	各处、中心	按照要求，协助各文件起草单位通过市政府门户网站同步发布配套的解读材料，督促各单位做好政策文件和解读文件相互关联，并配合市府办公厅做好发布登记工作。	2018年12月
	9. 各地区各部门要加强制度建设，落实信息发布的主体责任，主要负责同志要履行好重大政策“第一解读人”职责，通过积极参加新闻发布会、政策吹风会等方式，深入解读政策背景、重点任务、后续工作考虑等，及时准确传递权威信息和政策意图。	综合处	贯彻执行《广州市人民政府政务管理办公室信息宣传工作制度》，按要求，积极参加新闻发布会、政策吹风会，深入解读政策背景、重点任务、后续工作考虑等，及时准确传递权威信息和政策意图。	2018年12月
	10. 对一些专业性较强的政策，牵头起草部门要注重运用客观数据、生动实例等，进行形象化、通俗化解读，把政策解释清楚，避免误解误读。	各处、中心	利用政务新媒体，联合部门对重要政策进行解读，并注重运用客观数据、生动实例等，进行形象化、通俗化解读，把政策解释清楚，避免误解误读。	2018年12月
(四) 围绕社会重大关切加强舆情回应	11. 增强舆情风险防控意识，密切监测收集苗头性舆情，特别是涉及经济社会重大政策、影响党和政府公信力、冲击道德底线等方面的政务舆情，做到及时预警、科学研判、妥善处置、有效回应。	综合处、电子政务处、热线中心	1.密切监测市政府门户网站、“广州政府网”“广州政务”微信公众号、政府网站纠错平台接收到的苗头性舆情，同时要求市、区两级政府网站要建立机制和安排人员做好及时收集苗头性舆情和有效回应工作。	2018年12月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
			2.及时跟踪新闻报道的社会舆论情况，做好每月新闻报道资料相关台账，对于负面失实报道信息，做好舆情应对工作。	
	12. 稳妥做好突发事件舆情回应工作，及时准确发布权威信息。	综合处、电子政务处、热线中心	印发实施《广州市政府网站管理办法》，要求市、区两级政府门户网站主办单位要与宣传、网信部门建立政务舆情回应协同机制，政务舆情回应信息要第一时间通过政府网站、新闻媒体和网络媒体等渠道发布，并同步向政务微博、微信等政务新媒体推送，扩大权威信息传播范围。	2018年12月
二、着力提升政务服务工作实效。				
(五) 推进网上办事服务公开	13. 按照《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）要求，借鉴推广“不见面审批”等典型经验和做法，不断创新服务方式，优化营商环境，为市场主体添活力，为人民群众增便利。及时公开“互联网+政务服务”有关政策的落实情况及阶段性成果。	电子政务处	1.持续推进业务全流程网上办理，提高群众办事便捷度。持续开展网上办理流程优化，确保各类事项线上线下一体化无差别申请、群众依照办事指南申办后“最多跑一次”； 2.通过网上实人身份核验、电子证照替代纸质材料、信息共享免除纸质证明、历史材料复用、自主提交类材料加具电子签章、物流快递上门取送纸质材料等方式，不断降低市、区、镇街各类业务到场次数。	2018年12月
	14. 公开网上办事大厅服务事项清单，实现办事材料目录化、标准化，让群众办事更明白、更便捷。	审批协调处	拓展标准化改革成果应用，以统一的政务服务事项管理系统为数据调度平台，将标准化后的“办事指南”统一管理、多点复用，在“一窗”综合受理系统、“一网”网上办事大厅，形成事项要素动态调整、实时更新完善机制，推动“一窗”、“一网”工作的融合创新和协调发展。	2018年12月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
	15.大力推广统一申办受理平台和统一身份认证,推动更多事项在网上办理。	电子政务处	创新身份认证和登录方式,提升群众网上办事满意度。利用生物特征识别等技术,与市统一身份认证平台紧密集成,降低实名用户的注册、登录操作复杂度,进一步提升群众使用体验。创新身份认证和登录方式,提升群众网上办事满意度。	2018年12月
	16.加快各区、各部门网上办事服务与市政府门户网站、网上办事大厅等网上服务标准同源管理、统一对外。	电子政务处、协调处	建立事项标准化动态管理机制,依托广州市政务服务事项管理平台,逐步实现“同一事项、同一标准、同一编码、同步调整”,实行动态监管,做到同一事项无差别受理、同标准办理。	2018年12月
	17.加快中国政府网、省市门户网站和网上办事大厅信息系统互联互通,推动政务服务“一网通办”“全国漫游”。	电子政务处	1.集中通过市区网上办事大厅(含移动版)、各办事指南对公众提供服务,全市预约服务进度实现汇总,实现统一查询、集中提醒,减少企业和群众排号等号问题。 2、加快已汇聚移动服务能力复用,向各区移动办事客户端、自助服务终端提供有关查询、办事服务,提升服务自助化、移动化能力。	2018年12月
	18.建立完善网民留言、咨询的受理、转办和反馈机制,及时处理答复,为群众提供更好的服务。	热线中心	按照《广州12345政府服务热线管理办法》规定,对通过市政府网站互动栏目自助下单的诉求做好受理、转办、反馈等工作。	2018年12月
(六)提升实体政务大厅服务能力	19.加强实体政务大厅建设管理,推动线下线上融合,统筹服务资源,统一服务标准,理顺工作机制,强化部门协调,群众和企业必须到现场办理的事项,力争“只进一扇门”“最多跑一次”。	协调处、电子政务处、政务服务中心	贯彻落实《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》,加强实体政务大厅建设管理,推动线下线上融合,统一服务标准,强化部门协调,力争“只进一扇门”“最多跑一次”。	2018年12月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
	<p>20. 以市、区为单位公布地方政府“马上办、网上办、就近办、一次办”等利企事项清单和办事指南。深化推广市、区政务服务大厅“一窗受理、并行办理”集成服务模式，在建设工程领域实行多事项联合办理，实行“前台综合受理、材料信息共享、统一窗口出件”。</p>	<p>审批协调处、政务处</p>	<p>1. 按照量大面广、与群众生产生活关系密切的标准，分批推出“马上办、网上办、就近办、一次办”事项清单，形成一套“穗事好办”政务服务目录，为企业群众提供多元便利的办事方式。 2. 深化“一窗受理、并行办理”集成服务规范。出台《进一步规范“集成服务”改革受理办理流程工作细则》，着力解决市政务服务大厅综合受理实施过程中补齐补正、一次告知等问题，减少群众重复提交材料和跑腿次数。出台《广州市政务服务大厅“一窗”事项调整流程操作规程》，确保事项调整规范、高效。</p>	<p>2018年12月</p>
	<p>21. 加强实体政务大厅软硬件设施配备，优化力量配置，做好人员、设施、经费保障。结合群众办事需求灵活设立综合窗口，避免不同服务窗口“冷热不均”现象。</p>	<p>政务服务中心</p>	<p>1. 对实体政务大厅的设施设备情况进行摸查，查漏补缺，制订好物资购置计划，确保设施设备配备齐全。 2. 做好资金预算安排，为大厅正常运转提供财力保障。 3. 有计划、分批次地开展人员轮岗交流工作，培养全能型人才。 4. 根据窗口工作人员的实际数量及办事人的取号量动态调整开设窗口数量，及时安排备岗人员机动支援，避免不同服务窗口冷热不均的现象。</p>	<p>2018年12月</p>
	<p>22. 建立完善激励约束制度，加强工作人员管理，严肃纪律作风，规范服务行为，切实提高服务效率和质量。</p>	<p>政务服务监督管理处</p>	<p>1. 完善政务服务监督管理机制，制定《广州市政务服务中心进驻部门管理办法》等制度。 2. 加强窗口工作人员考勤通报、视频监控、大厅巡查等工作。</p>	<p>2018年12月</p>

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
			3. 做好培训，规范工作人员服务规范。	
(七) 优化 审批办事服 务	23. 开展办事服务信息专项检查，重点检查公开的办事服务信息是否准确规范、与实际工作是否一致等，发现问题及时督促整改。对照“互联网+政务服务”考核指标，就事项编码、类型、办理时限、法律依据、模糊字眼等进行检查督办，建立政务服务事项动态调整机制，充分发挥窗口和群众第三方评估作用。	审批协调处	1.根据《广州市行政许可备案事项目录（2018年版）》（穗编办〔2018〕31号），开展2018年新调整的行政许可备案事项梳理工作，理清行政许可、备案事项的办理事项、审批条件、办理时限、办事流程、申请材料及示范文本等，全面规范行政许可行为。 2.指导有关部门做好公共服务事项的梳理和标准化工作，出台《广州市公共公共目录（2018版）》，对事项编码、类型、办理时限、法律依据、模糊字眼等进行检查。 3.建立“以事项管理部门制定机制为纲、窗口校核为主、群众反馈为辅”的事项标准化动态管理机制，通过部门、窗口、群众三方协同，以实践不断检验标准、完善标准。	2018年12月
	24. 清理并公开群众和企业办事需要提供的各类证照、证明材料，没有法律法规依据的一律取消。	电子政务处、协调处	对市各部门的政务服务事项办事指南中的各类证明材料进行统计，明确出具部门。配合市编办，将没有法律法规依据的一律取消。	2018年12月
	25. 进一步规范和完善办事指南，办事指南之外不得增加其他要求；办事条件发生变化的事项，应在完成审批程序后1个工作日内公开变更后的相关信息和具体实施时间。	审批协调处	1.压实事项标准化责任，各审批职能部门将受理事项所需的材料、份数、形式、办事情形、受理标准以清单列明，窗口人员按清单标准受理，群众按受理清单转化而来的办事指南提交材料。 2.按照《广州市政务服务事项标准化统一管理办法》，对政务服务事项实行动态监管，及时调整。	2018年12月
	26. 实行网上办事大厅与实体政务大厅办	电子政务处	1.推进业务全流程网上办理，提高群众办事便捷	2018年12月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
	事服务信息同源管理，建设和使用统一的咨询问答知识库、政务服务资源库，确保线上线下办事服务信息内容准确一致，方便群众和企业办事。		度。开展网上办理业务流程优化，确保各类事项线上线下一体化无差别申请、群众依照办事指南申办后“最多跑一次”； 2.通过网上实人身份核验、电子证照替代纸质材料、信息共享免除纸质证明、历史材料复用等方式，不断降低市、区、镇街各类业务到场次数；探索中央驻穗单位网上业务申请系统与市网上办事大厅融合建设，促进全面开展“办事不用跑”建设。	
三、着力推进政务公开平台建设。				
(八) 强化政府网站建设管理	27. 认真落实《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47号），优化考评体系，继续做好常态化抽查通报，不断提高政府网站管理服务水平。加强政府网站内容建设，丰富信息资源，强化信息搜索、办事服务等功能。	电子政务处	进一步加强日常监测与年终考评工作，将对全市政府网站开展季度全面检测与月度抽检，同时，要求各单位严格落实国办发〔2017〕47号文的工作要求，并通过年终考评促进网站建设。	2018年12月
	28. 严格政府网站开办整合流程，规范政府网站名称和域名管理。大力推进政府网站建设集约化，建立健全站点建设、内容发布、组织保障等体制机制。	电子政务处	推进基层政府网站的集约化建设，严抓严管，确保关停网站按流程完成。印发《广州市政府网站管理办法》，要求全市政府网站建立与完善网站建设、内容发布、组织保障等体制机制。	2018年12月
	29. 推进政府网站部署互联网协议第六版（IPv6），市、区政府要在年内完成门户网站相关改造工作，新建的政府网站要全面支持互联网协议第六版。	电子政务处	1.配合市工信委和各区电子政务外网建设管理部门对电子政务外网进行升级改造。 2.网络改造完成后，组织各区各部门推动政府网站IPv6改造。	2018年12月
	30. 组织开展公共信息资源开放试点工作，依托政府网站集中统一开放政府数据，探索制定相关标准规范，形成可复制可推广的经验做法。	电子政务处	按市政府要求，组织开展公共信息资源开放试点工作，做好政府网站集中统一开放政府数据。	2018年12月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
	31. 完善政府网站安全保障和应急处置工作机制,做好防攻击、防篡改、防病毒等工作。建立健全政府网站用户信息保护制度,确保用户信息安全。	电子政务处	1..开展网站应急演练,验证应急预案可行性,提高应急能力。 2.做好防攻击、防篡改、防病毒等防范工作。 3.制定政府网站用户信息保护制度,确保用户信息安全。	2018年12月
(九) 用好“两微一端”新平台	32. 充分发挥政务微博、微信、移动客户端灵活便捷的优势,做好信息发布、政策解读和办事服务工作,进一步增强公开实效,提升服务水平。	电子政务处、热线中心	1.做好“广州政府网”、“广州政务”、“广州12345”微信号的定位、栏目调整; 2.依据定位,做好每期微信推文的选题策划,及时提供官方权威资讯、政策解读,提升办事服务水平。 3.完善广州12345微信小程序,优化多渠道登陆方式,降低下单门槛。	2018年12月
	33. 按照“谁开设、谁管理”的原则,落实主体责任,严格内容审查把关,不得发布与政府职能没有直接关联的信息,信息发布失当、造成不良影响的要及时整改。	电子政务处、热线中心	严格内容审核把关,执行好“广州政府网”、“广州政务”“广州12345”选题、编辑、审核、发布等流程制度,做好每月发布内容台账。	2018年12月
	34. 加强政务微博、微信、移动客户端的日常监管和维护,对维护能力差、关注用户少的可关停整合。推进政务微博、微信、移动客户端的集约化运维和日常统一监管。	电子政务处、热线中心	1.加强“广州政府网”、“广州政务”微信号的日常监管和维护;建设“广州政务”APP,逐步实现全市移动客户端的集约化监管和统一运营。 2.专人做好广州12345微信和网站12345专栏的监管及维护工作,定期对广州12345微信及网站12345专栏进行自查。	2018年12月
(十) 整合各类政务热线电话	35. 针对群众反映的政务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题进行全面清理,加快整合各类政务热线电话。市政务办年底前汇总情况报市府办公厅转报省府办公厅备案。	热线中心	12345热线已整合全市51个部门76条专线,已按期完成热线整合方案要求。	2018年12月



工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
	36. 除紧急类热线和因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外，其他的原则上要整合到统一的热线平台，实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结，努力做到“一号对外”“一站式服务”。	热线中心	除紧急类热线和因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外，其他已整合到12345热线平台，提供“一站式服务”。	2018年12月
	37. 加强政务热线日常值守和督办考核，提高热线服务水平。	热线中心	1.组织实施《广州12345政府服务热线管理办法》，对热线受理、办理、督办以及监督考核等工作进行了明确规定，该《办法》已以市政府办公厅名义印发。 2.热线实施的7×24小时工作机制，并制定了《广州12345政府服务热线突发类工单处置办法》和《广州12345政府服务热线与广州110报警服务台联动工作规范》，保障突发事件快速反应，快速处置。	2018年12月
(十一) 规范有序开展政府公报工作	38. 完善各部门为政府公报提供文件工作机制。推行政府及其所属部门重要行政规范性文件由本级政府公报统一发布制度。	综合处	按要求为政府公报提供文件	2018年12月
四、着力推进政务公开制度化规范化。				
(十二) 贯彻落实政府信息公开条例	39. 新修订的《中华人民共和国政府信息公开条例》出台后，各地区各部门要调整完善相关配套措施，严格落实新条例各项规定，做好衔接过渡工作。对照新条例要求全面梳理应当主动公开的政府信息，未公开的要及时向社会公开。	综合处	调整完善市政务办信息公开制度，严格落实新条例各项规定，做好衔接过渡工作。对照新条例要求全面梳理应当主动公开的政府信息，未公开的及时向社会公开。	2018年12月
	40. 进一步规范和提升依申请公开工作，指导各单位建立健全接收、登记、办理、答复等	综合处	规范依申请公开流程，完善工作制度，依法保障公民、法人和其他组织获取政府信息的权利。	2018年12月

工作事项	具体任务	责任单位	实施步骤	完成时限
	流程，依法保障公民、法人和其他组织获取政府信息的权利。			
(十三) 加强政府信息公开审查工作	41. 政府信息公开前要依法依规严格审查，特别要做好对公开内容表述、公开时机、公开方式的研判，避免发生信息发布失信、影响社会稳定等问题。	综合处、电子政务处、热线中心	1.印发《广州市人民政府门户网站信息管理规范》，进一步加强网站信息的规范与管理工作，避免发生信息发布失信、影响社会稳定等问题。 2.制定《广州12345政府服务热线受理中心信息宣传工作要求》，依法依规做好严格审查。	2018年12月
	42. 要依法保护好个人隐私，除惩戒公示、强制性信息披露外，对于其他涉及个人隐私的政府信息，公开时要去标识化处理，选择恰当的方式和范围。	综合处、电子政务处、热线中心	加强市政府门户网站的审核和巡检，督促各信息制作单位、报送单位做好保密审查工作，特别对批量信息数据做好检查把关。	2018年12月
(十四) 全面推行主动公开基本目录制度	43. 按照上级部署组织推进各单位主动公开基本目录编制工作。目录编制要充分体现“五公开”、政策解读、舆情回应、公众参与等要求。编制完成后对外发布，并根据职责任务变化对目录进行动态更新调整。	综合处	按照上级部署组织推进各单位主动公开基本目录编制工作。根据职责任务变化对目录进行动态更新调整。	2018年12月
(十五) 加强政务公开工作能力建设	44. 各地区各部门要结合实际提出具体措施，认真抓好落实。	综合处	结合实际提出政务公开措施，明确任务责任，认真抓好落实。	2018年12月
	45. 围绕贯彻落实新条例、政策解读、政务舆情回应等，抓好业务培训。	综合处	贯彻落实新条例、政策解读、政务舆情回应等工作，做好信息公开业务培训。	2018年12月
	46. 加强督促检查，强化对政策解读、政务舆情回应、主要负责同志研究部署政务公开工作和参加新闻发布会等情况的考核评估。	综合处	按照市政府要求，配合做好政策解读、政务舆情回应、主要负责同志研究部署政务公开工作和参加新闻发布会等工作，并做好工作情况的考核评估，提高政务公开能力。	2018年12月