

太原市万柏林区人民政府

关于开展基层政务公开标准化规范化 试点工作的经验交流汇报材料

2018年，万柏林区委、区政府确定了全力推动文明开放富裕美丽万柏林建设的发展新战略、新目标，全区聚焦产业抓转型、狠抓项目强支撑、深化改革激活力、改善民生促共享，全区经济延续稳中向好的良好发展态势。万柏林区正处在由传统老工业基地向太原新型商业商务中心和高端装备制造基地转型的关键时期，我区以“五大行动”为统领，围绕山上山下两个主战场，着力建设“四大片区”，以“三化”为引领，全面推动创城工作。同时，我区也意识到现有的行政体制机制已不能完全适应经济转型发展的要求，这也是我区被确定为全省基层政务公开标准化规范化试点工作在太原市唯一试点县区的原因所在，区委、区政府高度重视，将此项工作不仅仅视为完成上级的试点任务，同时也将其作为实现全区转型发展目标的“助推器”。

今年以来，我区紧紧围绕安全生产、食品药品监督管理等八个试点领域，进一步深化“放管服效”改革，规范权力运行全流程、政务服务全过程，探索政务公开新路径、新方法，努力打通为民服务“最后一公里”，提升为企业服务效率和水平，全力打造“六最”营商环境。工作中，我们的主要做法和体会是：

一、强化组织领导，健全保障机制

试点工作开展以来，我区切实加强组织领导，成立专项工作领导小组。在八个领域成立专项工作组，抽调 12 名专职工作人员在区政务服务中心设立政务公开办，并由区财政划拨专项工作经费用于试点工作及基层网络信息化建设。建立了“1+8+6”的部门联动机制与“1+15+N”的协同推进机制，采取了“走出去、请进来”“多层次、分阶段”相结合的方式，加强对相关工作人员的业务培训。根据“五公开”要求，我区结合实际，制定完善了《万柏林区基层政务公开标准化规范化工作制度》《万柏林区政府信息公开保密审查制度》等一系列工作制度。建立全链条覆盖、无缝隙衔接、痕迹化管理的政务公开制度规范和 workflows，完善网民留言、咨询的受理、转办和反馈机制，让政府信息公开的法规和文件落地开花，并将政务公开标准化规范化工作纳入绩效考核体系，确保试点工作取得实效。

二、规范公开流程，全面提升政务公开实效性

各试点领域部门分别从主动公开、依申请公开、网站信息公开、重大决策发布、政策解读五个方面编制公开流程图，规范内部流程、明确环节时限，推动发布、解读、回应有序衔接，实现决策、执行、管理、服务、结果全过程公开。

（一）规范公开流程。一是认真梳理政务公开事项。按照国家、省、市对试点领域公开事项的要求，对照“应公开、尽公开”的要求，在全区范围内统一推广使用《基层政务公

开标准化规范化试点事项清单格式》，经过三轮研究整理，编制形成《太原市万柏林区基层政务公开重点领域事项梳理表》。二是严谨编制政务公开目录。在全面梳理政务公开事项清单的基础上，编制形成《太原市万柏林区基层政务公开重点领域目录》，并在政府网站试点专栏和区政务服务中心大厅中公开标准化事项清单。

（二）健全公开方式。一是充分发挥政府门户网站第一平台的作用，通过网站集约化管理，将原来链接分散、数据不一、风格各异、查询繁琐的部门网站统一归并至区政府门户网站，搭建起更全面、更权威、更便民的政务信息公开平台。二是依托乡街便民服务中心和社区服务点，多渠道、全方位发布政府权威信息、政策解读信息、办事指引信息，使公开内容更加完善，公开方式更加广泛，公开途径更加便民。三是按照“五公开”要求，在政务公开板块设置“五公开”栏目，对公开内容进行分类整理，设置政务公开调查问卷，既方便群众查询，又便于收集市民意见，让群众能够广泛参与。

（三）完善公开内容。通过对试点领域政务公开系统梳理，围绕与群众关系密切的行政行为和服务事项，先后 8 次集中讨论《公开事项清单》。共梳理出八大领域政务公开事项 339 项，包括权责清单对应公开事项 242 项，公共服务对应公开事项 97 项。其中，安全生产领域 9 项 157 条，食品药品监管领域 5 项 75 条，义务教育领域 19 项 52 条，救灾

领域 18 项 26 条，涉农补贴领域 4 项 12 条，国企国资领域 4 项 8 条，农村危房改造领域 4 项 5 条，全域旅游领域 7 项 4 条。

三、创新试点措施，着力提升试点成效

试点工作开展以来，我区基本形成了公开事项分类科学、公开标准具体细化、工作流程规范高效、平台渠道丰富多元的基层政务公开体系，为政务公开制定了统一的“度量衡”，提供了标准化“执行模板”，在保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权和促进依法行政方面发挥了重要作用。

（一）优化政务服务，全面提高行政效能

以这次试点工作为契机，依托区政务服务中心各项服务功能，深化“放管服效”改革，优化政务服务水平，全力释放改革动能。

一是推进政务公开载体多样化。通过智能多媒体查询机、LED 显示屏、网络自助服务区、政府信息公开查阅区，双屏机、24 小时自助服务区，等为群众提供服务，实现政务公开“24 小时不打烊”。二是在全市创立首个集政务服务、便民服务为一体，覆盖全区企业注册、项目投资、公共服务等多个领域的区级政务服务微信平台，同时不断拓展微信平台功能，相继推出网上预约、在线取号、排队进度查询和取号分析功能，群众可实时查询排号和办理进度，进一步实现“数据多跑路、群众少跑腿”。三是全面加强内部监督管理。

在首问负责制、一次性告知制、限时办结制等制度的基础上，不断强化内部监管，实现投诉受理规范化、群众评议常态化、视频监控实时化。通过制定投诉受理流程图，公众可通过电话、微信、信函等多种方式举报办事中应公开不公开、审批不规范的行为。在咨询台和窗口放置群众满意度测评器，通过群众反馈、内部调查、整改落实等环节，让群众成为推进政务公开标准化规范化的“监督员”。充分利用电子监控设备，对一、二层办事大厅进行实时监控，实现服务质量可查、可视、可纠、可控，推进政务公开和政务服务“阳光作业”。

（二）创新公开途径，推进智慧城区建设

依托公安审批服务“一网通一次办”平台，推进审批服务便民化，方便企业和群众办事创业，切实提升群众的获得感、幸福感、安全感。构建“服务集成—数据汇聚—信息流转—一网通、网上预约—综合受理—限时审批一次办”服务模式，该平台具有“全省域、全覆盖、全流程”三大特点。

（三）创新公开模式，提高行政执法透明度

为推进行政执法透明度，我区确定在食品药品监督管理领域开展事前、事中、事后全过程公开试点。

在实践中我们体会到，抓政务公开工作绝不能孤立进行，必须与经济建设相结合，必须与体现人民根本利益相结合，必须与地区经济发展状况相结合，只有这样，我们才能做到真正公开，随时公开，按人民群众意愿和要求公开，才能赢得人民群众的信赖、理解和支持。同时，在实践中我们

也深深认识到，政务公开工作需要不断总结和完善。我们决心以这次会议为契机，认真领会会议精神，虚心学习兄弟区市的好经验、好做法，不断与时俱进，开拓创新，努力把我市的政务公开工作提升到一个新水平，为建立社会主义和谐社会做出积极贡献。