

广州市人民政府办公厅

穗府办函〔2018〕92号

广州市人民政府办公厅关于印发广州市 2018年政务公开工作要点分工方案的通知

各区人民政府，市编办、市网信办，市政府各部门，市民防办、市政务办、广州空港经济区管委会、广州仲裁委、广州港务局、市档案局、市协作办、市供销总社、市地方志办、市气象局、广州住房公积金管理中心、广州公共资源交易中心：

根据《广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅2018年政务公开工作要点的通知》（粤府办〔2018〕19号）的部署要求，市府办公厅制定了《广州市2018年政务公开工作要点分工方案》，已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

各区政府、市各单位要根据本方案中的分工，结合实际制定本单位的具体实施方案，提出各具体任务的责任单位（处室）、实施步骤、完成时间节点、工作要求等，于6月30日前在本单位网站公布，并抓好方案实施。各牵头单位要积极主动组织协调相关责任单位抓好牵头任务的落实。市政务公开办要适时上网检查各单位实施方案的按时公布情况，加强对责任单位特别是牵头单位的督促指导。今年年底，各区政府、市各单位要将落实情况和证明材料报市政务公开办汇总报市政府。各单位落实分工方案

的情况，作为年度市政务公开工作考核的重要内容，考核结果纳入法治广州建设检查考核和机关绩效考核。

附件：广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅 2018 年政务公开工作要点的通知（粤府办〔2018〕19 号）

广州市人民政府办公厅

2018 年 6 月 8 日

广州市 2018 年政务公开工作要点分工方案

工作事项	具体任务	牵头及责任单位
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. 把公开透明作为政府工作的基本要求,坚持以公开为常态、不公开为例外,政府全体会议和常务会议讨论决定的事项、政府及其部门制定的政策,除依法需要保密的外应及时公开,以公开促进依法行政和政策落地见效,充分保障人民群众的知情权。	市府办公厅、各区人民政府负责
	2. 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。	市府办公厅牵头,各区人民政府、市政府各部门负责
	3. 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。	市编办牵头,市政务办、各区人民政府、市政府各部门负责
	4. 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。	市府办公厅(建议提案处)、各区人民政府、市政府各部门负责
	5. 按照上级统一部署,及时公开国家层面统一发布的市场准入和外商投资负面清单。	市发展改革委、商务委、工商局分别负责
	6. 全面实施“双随机、一公开”监管,多渠道全方位及时公开综合监管和检查执法信息,提高监管效能和公正性,增强监管威慑力和公信力。	各区人民政府,市直各有关行政执法部门分别负责
(二) 围绕重点领域加大主动公开力度	7. 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。	市府办公厅牵头,各区人民政府、市政府各部门负责
	8. 推动市县级政府及其部门全面公开财政预决算信息。	市财政局牵头,各区人民政府、市政府各部门负责
	9. 按照上级统一部署,推动地方政府债务信息公开。	市财政局、各区人民政府负责
	10. 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。	市工业和信息化委、政务办牵头,各区人民政府、市政府各部门负责
	11. 结合实际选取本地区本行业社会关注度高的重大建设项目,突出做好中标结果公示、合同订立及履行情况、征收土地方案、征地补偿安置方案等信息的公开工作。	广州公共资源交易中心、市国土规划委等部门和各区人民政府分别负责
	12. 依法做好公共资源交易公告、资格审查结果、交易过程信息、成交信息、履约信息以及有关变更信息的公开工作。	广州公共资源交易中心负责
	13. 依托以全国公共资源交易平台为枢纽的公共资源交易数据共享平台体系,推动实现公共资源配置全流程透明化。	广州公共资源交易中心负责

工作事项	具体任务	牵头及责任单位
(二) 围绕重点领域加大主动公开力度	14. 进一步推进精准扶贫精准脱贫、社会救助托底保障、食品安全、重大环境污染和生态破坏事件调查处理等信息公开，注重运用技术手段实现公开的信息可检索、可核查、可利用。	市协作办、发展改革委、民政局、食品药品监督管理局、环保局分别负责
	15. 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。	各区政府、市政府各部门负责
(三) 围绕稳定市场预期加强政策解读	16. 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。	各区政府、市政府各部门负责
	17. 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。	各区政府、市政府各部门负责
	18. 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。	各区政府、市政府各部门负责
	19. 重点抓好防范化解重大风险、精准脱贫、社会救助、污染防治相关政策措施的解读工作，密切关注市场预期变化，把握好政策解读的节奏和力度，主动引导舆论，为推动政策落实营造良好环境。	市公安局、财政局、金融局、协作办、民政局、环保局分别负责
(四) 围绕社会重大关切加强舆情回应	20. 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。	市府办公厅、市网信办，各区政府、市政府各部门负责
	21. 做好就学就医、住房保障、安全生产、防灾减灾救灾、食品药品安全、养老服务等民生方面的热点舆情回应，准确把握社会情绪，讲清楚问题成因、解决方案和制约因素等，更好引导社会预期。	市教育局、卫生计生委、住房城乡建设委、国土规划委、安全监管局、水务局（三防办）、食品药品监督管理局、民政局分别负责
	22. 建立完善与宣传、网信、公安、通信管理等部门的快速反应和协调联动机制，加强与新闻媒体的沟通联系，提高政务舆情回应的主动性、针对性、有效性。	市府办公厅、市网信办、市公安局负责
	23. 稳妥做好突发事件舆情回应工作，及时准确发布权威信息。	各区政府、市政府各部门负责
	24. 开展政务舆情应对工作效果评估，建立问责制度，对重大政务舆情处置不得力、回应不妥当、报告不及时的事责任单位及相关责任人员，要予以通报批评或约谈整改。	市府办公厅、市网信办负责
二、着力提升政务服务工作实际效。		
(五) 推进网上办事服务公开	25. 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 。	市政务办牵头，各区政府、市政府各部门负责

工作事项	具体任务	牵头及责任单位
(五) 推进网上办事服务公开	26. 公开网上办事大厅服务事项清单, 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, 实现办事材料目录化、标准化, 让群众办事更明白、更便捷。	市政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责
	27. 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, 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”。	市政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责
	28. 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, 为群众提供更好服务。	各区政府、市政府各部门负责
(六) 提升实体政务大厅服务能力	29. 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”。	市政务办、各区政府负责
	30. 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”。	市政务办、各区政府负责
	31. 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。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。	市政务办、各区政府负责
(七) 优化审批办事服务	32. 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。	市政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责
	33. 围绕深化“放管服”改革, 及时公开企业开办时间、建筑施工许可审批时间再减少一半的相关举措、工作进展、改革成效等情况。	市工商局、住房城乡建设委分别负责
	34. 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。	市编办、政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责
	35. 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。	市政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责
	36. 实行网上办事大厅与实体政务大厅办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。	市政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责
三、着力推进政务公开平台建设。		
(八) 强化政府网站建设管理	37. 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。	市政务办牵头, 各区政府、市政府各部门负责

工作事项	具体任务	牵头及责任单位
(八) 强化政府网站建设管理	38. 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。	市政务办牵头,各区政府、市政府各部门负责
	39. 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。	市工业和信息化委牵头,市政务办、各区政府、市政府各部门负责
	40. 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。	市工业和信息化委牵头,各区政府、市政府各部门负责
	41. 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。	市政务办牵头,各区政府、市政府各部门负责
(九) 用好“两微一端”新平台	42. 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。	市网信办牵头,各区政府、市政府各部门负责
	43. 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。	各区政府、市政府各部门负责
	44. 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。	市网信办牵头,各区政府、市政府各部门负责
(十) 整合各类政务热线电话	45. 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。	市政务办牵头,各区政府、市政府各部门负责
	46. 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”。	市政务办牵头,各区政府、市政府各部门负责
	47. 加强政务热线日常值守和督办考核,提高热线服务水平。	市政务办牵头,各区政府、市政府各部门负责
(十一) 规范有序开展政府公报工作	48. 按照《国务院办公厅关于做好政府公报工作的通知》(国办发〔2018〕22号)要求,在办好政府公报纸质版的基础上,加快政府公报电子化进程,推进政府公报数据库建设,有序开放政府公报数据。	市府办公厅、有关区政府负责
	49. 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。	市府办公厅牵头,各区政府、市政府各部门负责

工作事项	具体任务	牵头及责任单位
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	50. 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。	市府办公厅牵头，各区政府、市政府各部门负责
	51. 进一步规范 and 提升依申请公开工作，指导各单位建立健全接收、登记、办理、答复等流程，依法保障公民、法人和其他组织获取政府信息的权利。	市府办公厅牵头，各区政府、市政府各部门负责
	52. 结合条例实施 10 周年和新修订的条例出台，组织开展形式多样的宣传活动，营造社会公众充分知情、有序参与、全面监督的良好氛围。	市府办公厅、各区政府负责
(十三) 做好基层政务公开标准化规范化试点总结验收工作	53. 海珠区政府要切实落实责任，扎实推进试点工作，8 月底前完成试点验收，9 月底前报送试点成果和总体情况。	海珠区政府负责
	54. 市有关部门要积极履行业务指导责任，为本系统基层单位开展试点提供有力支持；标准化主管部门要切实发挥专业优势，积极参与标准规范编制工作。	市公安局、民政局、人力资源和社会保障局、卫生计生委、农业局、城管委、质监局分别负责
(十四) 加强政府信息公开审查工作	55. 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。	各区政府、市政府各部门负责
	56. 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。	各区政府、市政府各部门负责
(十五) 全面推行主动公开基本目录制度	57. 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。	市府办公厅牵头，各区政府、市政府各部门负责
(十六) 建立健全公共企事业单位信息公开制度	58. 教育、生态环境、文化和旅游、卫生健康、住房保障、社会救助和社会福利等主管部门要按照上级部署，组织推进相关领域公共企事业单位信息公开。	市教育局、环保局、文化广电新闻出版局、卫生计生委、住房城乡建设委、民政局分别负责
	59. 市、区政府信息公开主管部门要督促有关部门履行监管职责，加强分类指导，组织编制公共企事业单位公开事项目录，建立完善公开考核、评议、责任追究和监督检查具体办法，切实推进公共企事业单位信息公开工作。	市府办公厅、各区政府负责
(十七) 加强政务公开工作能力建设	60. 各地区各部门要结合实际提出具体措施，认真抓好落实。	各区政府、市政府各部门负责
	61. 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。	各区政府、市政府各部门负责
	62. 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。	各区政府、市政府各部门负责

附件

广东省人民政府办公厅文件

粤府办〔2018〕19号

广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅 2018年政务公开工作要点的通知

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

经省人民政府同意，现将《国务院办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23号）转发给你们，并结合我省实际提出如下意见，请一并贯彻执行。

一、围绕重点领域加大主动公开力度。省直各部门要抓紧开展本系统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。要认真落实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重点领域政府信息公开工作，涉及上述领域工作的省直部门要

抓紧制定具体工作方案，明确责任分工、落实举措和工作要求。各市县级政府及其部门务必在今年内实现全面公开财政预决算信息。各地、各部门要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。

二、进一步加强政策解读工作。各地、各有关部门要围绕稳定市场预期加强政策解读，特别是对涉及企业发展和民生问题的重要政策，文件起草部门的主要负责同志要切实履行好“第一解读人”职责，通过新闻发布会、政府网站在线访谈、接受媒体采访等方式，深入解读政策背景、重点任务等。省政府办公厅将研究制定省政府政策解读工作细则，为各级各部门做好政策解读工作提供指引和参考。

三、围绕社会重大关切加强舆情回应。各地、各部门要围绕社会关注热点，切实落实政务舆情应对主体责任，建立健全政务网络舆情监测、研判、回应工作机制，确保做到及时预警、科学研判、妥善处置、有效回应。省直各部门要组织专门力量对涉及本部门、本系统的有关网络舆情实施动态监测，重点加强对重要政策文件出台可能引发舆情风险的分析研判，做到主动介入、提前预警、分类处理。

四、着力提升政务服务工作实效。进一步完善权责清单动态调整机制。省直各部门要根据“放管服”改革等情况，及时通过省网上办事大厅事项目录管理系统调整本部门权责清单，逐项编制各项行政权力事项办事指南，并及时通过省政府门户网站、

省网上办事大厅对外公开。结合我省“数字政府”改革建设，大力推广统一申办受理平台和统一身份认证，推动政务服务“一网通办”“全国漫游”，推动更多事项在网上办理。

五、大力推进政务公开平台建设。加快推进省级政府网站集约化平台建设，分批次将省直各部门网站迁移入平台，同步推进各地政府网站集约化平台部署和迁移工作。深入推进省政府门户网站、省网上办事大厅、“开放广东”、“信用广东”等平台的互联互通。建立健全政府网站安全防范和应急处置工作机制，逐步推进政务微博、微信、移动客户端的集约化运维和日常统一监管，加快清理整合各类政务热线电话。

六、扎实做好基层政务公开标准化规范化试点工作。相关试点市县和省直部门要严格按照分工要求，对照目标任务倒排时间，细化工作进度，认真做好梳理政务公开事项、编制事项标准和公开流程图、规范政务公开工作流程、拓展政务公开方式等各项工作，确保我省8月底前完成试点验收、9月底前向国家报送试点成果和总体情况，形成可复制、可推广、可考核的基层政务公开标准和规范。



国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知

国办发〔2018〕23 号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

《2018 年政务公开工作要点》已经国务院同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中华人民共和国国务院办公厅

2018 年 4 月 8 日

（此件公开发布）

2018 年政务公开工作要点

做好 2018 年政务公开工作，要全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入落实党中央、国务院关于全面推进政务公开工作的系列部署，坚持统筹兼顾、突出重点，大力推进决策、执行、管理、服务、结果公开，不断提升政务公开的质量和实效，推动转变政府职能、深化简政放权、创新监管方式，促进经济社会持续健康发展，助力建设人民满意的服务型政府。

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。要把公开透明作为政府工作的基本要求，坚持以公开为常态、不公开为例外，政府全体会议和常务会议讨论决定的事项、政府及其部门制定的政策，除依法需要保密的外应及时公开，以公开促进依法行政和政策落地见效，充分保障人民群众的知情权。制定出台涉及公共利益、公众权益的政策文件，要对公开相关信息作出明确规定，使政策执行更加阳光透明。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。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。建立市场准入负面清单信息公开机制。全面实施“双随机、一公开”监管，多渠道全方位及时公开综合监管和检查执法信息，提高监管效能和公正性，增强监管威慑力和公信力。

（二）围绕重点领域加大主动公开力度。抓好财政预决算、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，地方各级政府和国务院有关部门要按职责做好有关工作。推动市县级政府及其部门全面公开财政预决算信息。制定地方政府债务信息公开办法。结合实际选取本地区本行业社会关注度高的重大建设项目，突出做好中标结果公示、合同订立及履行情况、征收土地方案、征地补偿安置方案等信息的公开工作。依法做好公共资源交易公告、资格审查结果、交易过程信息、成交信息、履约信息以及有关变更信息的公开工作。构建以全国公共资源交易平台为枢纽的公共资源交易数据共享平台体系，推动实现公共资源配置全流程透明化。进一步推进精准扶贫精准脱贫、社会救助托底保障、食品安全、重大环境污染和生态破坏事件调查处理等信息公开，注重运用技术手段实现公开的信息可检索、可核查、可利用。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。

（三）围绕稳定市场预期加强政策解读。牢牢把握推动高质

量发展的根本要求，聚焦深入推进供给侧结构性改革、加快建设创新型国家、深化基础性关键领域改革、大力实施乡村振兴战略、扎实推进区域协调发展战略、积极扩大消费和促进有效投资、推动形成全面开放新格局、提高保障和改善民生水平等重大部署，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。国务院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，通过积极参加国务院新闻办新闻发布会、国务院政策例行吹风会等方式，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。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。重点抓好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战相关政策措施的解读工作，密切关注市场预期变化，把握好政策解读的节奏和力度，主动引导舆论，为推动政策落实营造良好环境。

（四）围绕社会重大关切加强舆情回应。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。做好就学就医、住房保障、安全生产、防灾减灾救灾、食品药品安全、养老服务等民生方面的热点舆情回应，准确把握社会情绪，讲清楚问题成因、解决方案和制约因素等，更好引导社会预期。建立完善与宣

传、网信、公安、通信管理等部门的快速反应和协调联动机制，加强与新闻媒体的沟通联系，提高政务舆情回应的主动性、针对性、有效性。稳妥做好突发事件舆情回应工作，及时准确发布权威信息。开展政务舆情应对工作效果评估，建立问责制度，对重大政务舆情处置不得力、回应不妥当、报告不及时的事责任单位及相关责任人员，要予以通报批评或约谈整改。

二、着力提升政务服务工作实效

（五）推进网上办事服务公开。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。公开网上办事大厅服务事项清单，推动更多事项在网上办理，实现办事材料目录化、标准化，让群众办事更明白、更便捷。加快各地区各部门政府网站和中国政府网等信息系统互联互通，推动政务服务“一网通办”、“全国漫游”。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，为群众提供更好服务。

（六）提升实体政务大厅服务能力。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”。以省（区、市）为单位公布

地方各级政府“一次办”事项清单和办事指南。推广“一窗受理、并行办理”模式，实行统一受理、一表填报、后台分办。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。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。

（七）优化审批办事服务。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。围绕深化“放管服”改革，及时公开企业开办时间、建筑施工许可审批时间再减少一半的相关举措、工作进展、改革成效等情况。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。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。实行网上办事大厅与实体政务大厅办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。

三、着力推进政务公开平台建设

（八）强化政府网站建设管理。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。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。推进政府网站部署互联网协议第六版（IPv6），省级政府、国务院部门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。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。完善政府网站安全保障机制，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。

（九）用好“两微一端”新平台。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。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。加强“两微一端”日常监管和维护，对维护能力差、关注用户少的可关停整合。

（十）整合各类政务热线电话。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，县级以上地方政府要进行全面清理，加快整合各类政务热线电话，年底前将清理整合情况报上一级政府办公厅（室）备案。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”。加强政务热线日常值守和督办考核，提高热线服务水平。

（十一）规范有序开展政府公报工作。按照《国务院办公厅关于做好政府公报工作的通知》（国办发〔2018〕22号）要求，在办好政府公报纸质版的基础上，加快政府公报电子化进程，推进政府公报数据库建设，有序开放政府公报数据。完善国务院部门为国务院公报提供文件工作机制。推行政府及其所属部门文件由本级政府公报统一发布制度。

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。修订出台《中华人民共和国政府信息公开条例》。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。进一步规范依申请公开工作，建立健全接收、登记、办理、答复等流程，依法保障公民、法人和其他组织获取政府信息的权利。结合条例实施10周年和新修订的条例出台，组织开展形式多样的宣传活动，营造社会公众充分知情、有序参与、全面监督的良好氛围。

（十三）做好基层政务公开标准化规范化试点总结验收工作。各试点省份人民政府要切实落实责任，扎实推进试点工作，8月

底前完成试点验收，9月底前报送试点成果和总体情况，其中每个试点领域报送一套公开标准规范建议。国务院有关部门要积极履行业务指导责任，为本系统基层单位开展试点提供有力支持；国务院标准化主管部门要切实发挥专业优势，积极参与标准规范编制工作。国务院办公厅组织制定试点工作验收标准，对试点单位开展抽查复核，在总结试点经验的基础上，启动公开标准规范的编制工作。

（十四）加强政府信息公开审查工作。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。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。

（十五）全面推行主动公开基本目录制度。已完成主动公开基本目录编制的国务院部门，要根据职责任务变化对目录进行动态更新调整；尚未完成编制的要在年底前完成并对外发布；实行全系统垂直管理的国务院部门还要在年底前编制完成并对外发布本系统主动公开基本目录。各省（区、市）政府也要部署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。

（十六）建立健全公共企事业单位信息公开制度。国务院教育、生态环境、文化和旅游、卫生健康、住房保障、社会救助和

社会福利等主管部门要于年底前分别制定完善相关领域公共企事业单位信息公开制度。县级以上地方政府要督促有关部门履行监管职责，加强分类指导，组织编制公共企事业单位公开事项目录，建立完善公开考核、评议、责任追究和监督检查具体办法，切实推进公共企事业单位信息公开工作。

各地区各部门要高度重视本要点部署的各项任务，结合实际提出具体措施，认真抓好落实，防止简单地以文件落实文件。加强政务公开工作能力建设，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。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。国务院办公厅适时组织落实情况专项督查和第三方评估，并通报结果。

公开方式：主动公开

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委办公厅。