

# 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

2023 .

02



总第 64 期

# 目录

03

江苏省苏州市多举措推动政务新媒体健康有序发展

11

广东省税务局建好政务公开专区助力税费支持政策落地

21

山东省日照市莒县强化政策解读推动释放政策效应

An aerial photograph of a park featuring a large, winding lake with several small, green islands. The islands are covered in lush vegetation and trees. A white walkway or bridge crosses the water, connecting the islands. In the background, a city skyline with various buildings is visible under a clear sky.

# 江苏省苏州市多举措 推动政务新媒体健康有序发展

苏州市逐步理顺工作机制，切实提升工作效能，努力推动全市  
政府系统政务新媒体运营管理日益规范、发展环境持续优化、优质  
账号不断涌现。



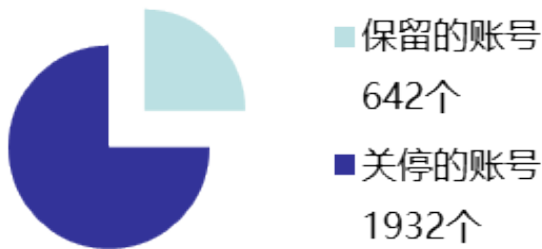
# 一

## 推动政务新媒体规范运行

坚持问题导向、完善监管机制，努力当好全市政务新媒体发展的啄木鸟。

一是推进清理整合。2019年以来，先后组织开展5次集中清理排查，基本摸清全市政务新媒体底数，共保留政务新媒体642个。

全市政务新媒体排查情况



二是规范开设程序。针对一些主办单位重开设、轻管理的倾向，坚持应备案尽备案，切实做好政务新媒体开设前的评估和开设后的保障。

三是加强日常管理。针对内容更新不及时、内容表述错误、功能无法使用、未提供有效互动等常见问题，加大检查抽查力度。



## 二 引导政务新媒体做优做强

努力当好全市政务新媒体发展的助推器，助力培育更多在全省全国叫得响、在企业群众中有口碑的优质账号。2022年，全市共有133个微信公众号的阅读量超百万，全市微信订阅号、服务号累计产生10万+推文368篇。



苏州公安微警务  
苏州市公安局



苏州交警  
苏州市公安局交通警察支队



苏州健康  
苏州市卫生健康委员会(苏州市中医药管...)



花桥国际商务城发布  
江苏昆山花桥经济开发区(江苏国际商务...)

一是重点抓日常。引导各主办单位提高政务新媒体的含“政”量，提升政务新媒体运营能力。



政策解读产品  
多平台推送



“苏州发改”微信公众号  
推出政策“一图读懂”合集

苏州市人民政府门户网站  
政策“图片解读”栏目

越来越多的政务新媒体主办单位开始采用图文、短视频、直播等形式解读政策。一些为政务新媒体量身定制的政策解读产品开始“反哺”政府网站，进一步丰富了政府网站内容。

**二是开展年度评估。**从2021年开始，苏州市每年发布一份政务新媒体发展情况评估报告，评估一年中政务新媒体发展情况，发掘优秀账号和典型案例，促进交流互鉴、共同提高。

从600余个账号中，将内容建设突出、传播力较强的头部账号找出来，让各主办单位学有标杆；发掘信息发布、政策解读、政民互动、办事服务等方面的典型案例，让各主办单位干有示范。

**三是组织线下交流。**将政务新媒体纳入政务公开年度培训内容，围绕如何更好服务经济社会发展组织座谈交流，调研政务新媒体运营机制、经验做法。



**四是抓好整合提升。**对于关注量低、影响力小、平台分散的政务新媒体，有针对性推进整合提升。要求相关主办单位制订提升方案，向“摸鱼”“躺平”说不。

### 三 优化政务新媒体发展环境

加强与政务新媒体关联各方沟通，发挥承上启下、协调左右、沟通内外的纽带作用，拓展朋友圈

积极在账号管理、宣传推广、做优做强等方面聚合各方资源、争取更多支持

努力为全市政务新媒体健康有序发展营造一个良好的发展环境，让优质精品账号成长的土壤越来越好

一是加强各主办单位之间的交流，打造协同联动的政务新媒体矩阵。建立政务新媒体工作业务交流群，打通主办单位之间分享经验、合作对接便捷渠道。有关主办单位结合实际，共同宣传政策、回应关切，如苏州市教育局、公安局、医保局共同发布流动人口积分入学入医等政策信息，提升政策宣传效果。

二是加强与协会、学术机构交流，借力深耕苏州的政务新媒体智库。依托苏州市新媒体联合会、苏州大学传媒学院等渠道资源，为全市政务新媒体做优做强提供智力支持。

苏州市政务类（部门）微信“WCI”指数2022年10月榜







2016年以来，苏州市新媒体联合会和苏州大学传媒学院定期发布“苏州市微信排行榜”，2020年又推出“苏州市政务抖音号排行榜”，定期分析全市新媒体传播情况、内容亮点，在全市具有较大影响力

三是加强与主要新媒体平台交流，构建合作共赢的政务新媒体伙伴。支持相关主办单位根据工作需要，与第三方新媒体平台开展合作，放大政务新媒体传播效果。



有关主办单位通过微信朋友圈宣传共建美丽苏州、燃气安全、防疫基本行为准则等工作。苏州市园林绿化局和张家港市、吴中区有关部门分别与新浪微博合作推广苏州园林文化、“长江文化节”活动、太湖生态旅游

# 广东省税务局建好政务公开专区 助力税费支持政策落地

广东省税务局深入推进税务领域基层政务公开标准化规范化建设，以建设办税服务厅政务公开专区为依托，带动打造“实体+云端”相结合的多元政务公开矩阵，促进纳税人缴费人获取信息更便利、办税缴费更便捷。



# 以制度建设为突破 “标准+规范”夯实专区基础

## （一）全覆盖建制度、明标准

对公开的类别、内容、依据、主体、时限等关键要素，以可量化、可比较、可评估、可监督的方式逐一细化要求，制定出台“一个办法、两份清单、三套标准、四项文本”，促进基层政务公开标准化规范化。



### 两份清单

- 公开事项清单
- 工作流程清单

### 一个办法

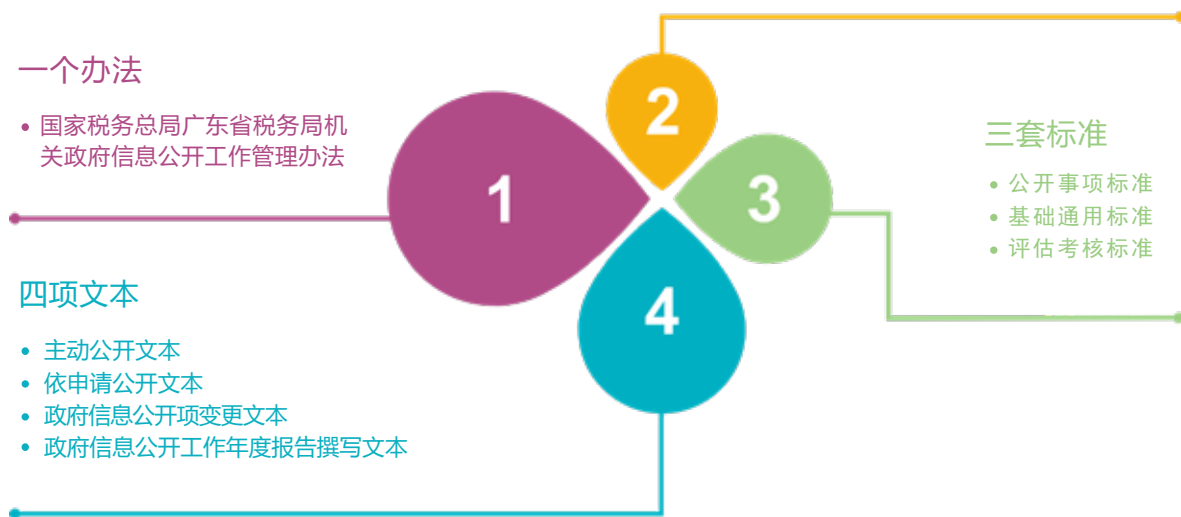
- 国家税务总局广东省税务局机关政府信息公开工作管理办法

### 四项文本

- 主动公开文本
- 依申请公开文本
- 政府信息公开项变更文本
- 政府信息公开工作年度报告撰写文本

### 三套标准

- 公开事项标准
- 基础通用标准
- 评估考核标准



## （二）集成式建样本、促规范

完成县（区）级税务局基层政务公开标准化目录建设，并在网上统一公开，实现全省133个县（区）级税务局网站的栏目设置、查询入口、公开信息的统一。



在佛山市南海区桂城办税服务厅正式启用“基层政务公开专区”，以实体化运作的模式打造政务公开样板。



## （三）精准化显特色、更实用

依托基层税务机关办税服务厅的硬件设施和税务信息化优势，强化物理上的适度整合、资源上的有机聚合、服务上的深度融合，探索形成示范型、通用型、简约型3种专区建设模式。

——在全功能办税服务厅建设示范型专区。专区设置“公开为民”“公开便民”“公开惠民”三大版块，有机联通办税服务厅导税咨询台、自助办税区、智能办税体验区、咨询辅导区和表单填写区五大功能区。



——在智能办税服务场所建设通用型专区。按照“信息查阅”“政策咨询”“自助办理”打造“查、询、办”三个功能区域，实现政府信息“一键可查”、税费政策“一线可询”和自助业务“一站可办”。



——在基层税务分局管理服务区建设简约型专区，将专区融入管理服务区的导税咨询、自助办税、意见反馈区域，并配备平板电脑、触屏一体机等。



## 二

## 以需求为导向 “公开+服务”优化专区功能

针对基层政务公开内容不够全面系统、与社会公众的期盼相比仍有差距的问题，坚持将政务公开与基层政务服务有机结合起来，集成化提升公开信息“含金量”。

### （一）推动政务公开与民生服务互促

聚焦税收服务重大战略、深化税收征管改革和减税降费等重点领域，系统集成税务部门、属地政府等法定主动公开内容，全景式、一体化公开政府信息。



突出政策个性化推送，根据行业、纳税人类型、税种、主管税务机关等情况，绘制纳税人“画像”，依托“线上+线下”资源，制作解读视频、小册子、宣传单张等，精准送达已出台各项减税降费政策特别是大规模增值税留抵退税政策，实现“看得到、听得懂、能理解、易获取”。





助力建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系，主动公开办税缴费服务措施，推进办税缴费便捷高效透明。



优化税费政策咨询服务，在专区设立“政策咨询区”，以“人工+智能”方式，开展税费优惠政策咨询和政策辅导，实现“线上自助+线下面对面”的政策辅导服务。





在专区引入政税互联“智能柜台”，汇集税务、市场监管、住建、水利、公安、社保等多部门数据，实现纳税人缴费人“进一家门办多家事”。

## （二）推动政务公开与阳光税务并进

助力深化建设“无风险不打扰、有违法要追究、全过程强智控”的税务执法新体系，主动公开基层税务执法信息，促进税务执法权规范行使。



助力纵深“数字政府+智慧税务”融合发展，创新搭建“基层政务公开一键到达”功能界面，实现“百事可查、百事可晓、百事可办”。





在广东省佛山市顺德区龙江镇仙塘村建设“税务+村务”政务公开专区

探索“税务+”专区建设模式，在村居、社区等服务站引入税务“蓝盒子”远程辅导设备和“粤智助”服务设备，群众在家门口可享受“税务+政务”服务。

助力广泛听取群众诉求心声，拓展专区民意征集互动功能，建设建言献策区，贴心听取纳税人缴费人所期所盼，主动接受社会监督，促进公开透明、服务提升。



### 三

## 以深化互动为切入 “线下+线上”扩大专区影响

针对基层政务公开形式单一、互动性不够强的问题，“线下+线上”畅通公众参与渠道。

### （一）线下积极探索公众参与新模式

专区打造VR体验区和闯关互动区，增强“沉浸式”体验感。



以专区为阵地，组织税务开放日，邀请各类群体走进“税务”，开展现场互动交流主题活动，推动公众公开体验进一步提升。



邀请退役士兵代表参观专区，了解创业就业税收优惠政策。



邀请“新开业”纳税人走进专区，开展“开业第一课”税收优惠政策培训。



邀请各类中介协会走进专区



邀请纳税服务体验师代表、人大代表、政协委员、工商代表等走进专区，组织增值税留抵退税定向体验活动。



组织开展“学党史 办实事”暨“点赞税务 非常满意”开放日活动。



开展“税收小课堂”活动，普及税法小常识。

## （二）线上打造“矩阵网”

坚持同源发布、集群发展、矩阵公开，融合运用报刊、广播、电视、税务网站和新媒体等，多渠道宣传解读政策。



以基层政务公开专区建设为带动，广东税务基本实现基层政务公开全流程权力公开、全过程服务公开、全要素事项公开、全渠道信息获取、全方位监督评价等良好成效。

# 山东省日照市莒县强化政策解读 推动释放政策效应

山东省莒县积极贯彻落实稳经济、促发展系列政策要求，持续深化助企纾困、为民服务工作措施，主动创新政策解读，加快释放政策红利，助力经济社会高质量发展。





## 一 聚焦所需所盼，打造政策解读“高效链”

### （一）建立“两单一库”

围绕当前强信心、稳经济、促发展工作基调，聚焦百姓、企业“急难愁盼”，梳理确定高质量发展政策清单42项、民生政策（服务）事项清单118项，清单实行动态管理。同时，组建全县政策解读、宣传人员库，进一步规范政策解读队伍建设。



### （二）构建“两个机制”

一是构建政策解读联动机制。充分运用“系统思维”加强行政资源统筹，形成“县政府办公室牵头抓总、各有关部门单位分工解读、县融媒体中心统一制作”的工作模式，确保解读程序明晰、内容实用。

政在开讲

更多>>



二是构建解读发布协同机制。以县政府门户网站为依托，联动电视、广播、政务APP等媒体，打造“政在开讲”政策解读品牌，形成政策解读方阵，实现主流媒体全聚合。



### [莒州纵横]政策解读专栏《莒县暖心医保“126+N”工程建设》

来源：爱莒县

2022-10-21



民生类政策灵活解读。围绕实用、易懂、方便传播等群众需求，制作风趣幽默的土味情景剧以及动漫、问答、解说等形式的音视频，让政策解读接地气、合民意。

产业类政策专业解读。建立问需会诊机制，通过走访座谈、问卷调查等形式动态对接企业需求，分领域组织专家队伍提供精准解读，助力企业高质量发展。此外，成立大项目服务中心，下沉企业一线，提供保姆式服务，手挽手协助企业解决在发展、创新中遇到的一系列问题。





**行政决策权威解读。**将新闻发布会作为解读政策、回应关切、凝聚共识的重要途径，围绕经济社会发展、公众关注热点等做好新闻发布，准确传递政府声音，正向引导社会舆论。



## 二 创新公开模式，构建政策输送“快车道”

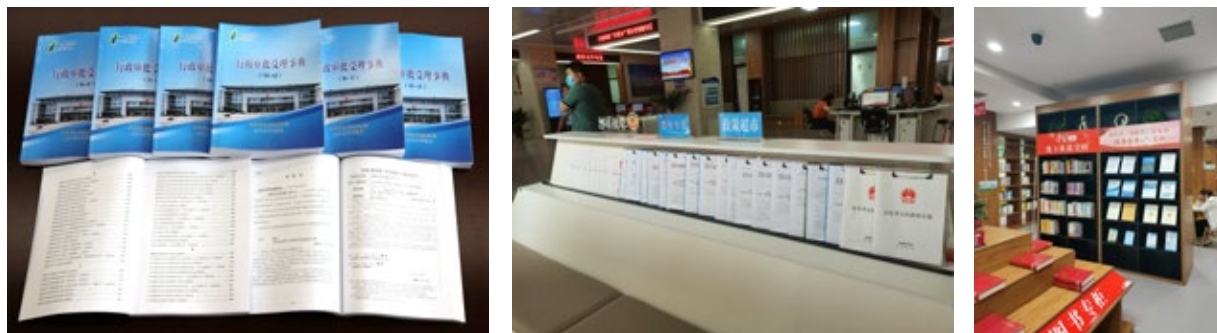
### （一）做好结合文章

结合“送电影下乡”文化平台，在每场电影放映前，播放3-5分钟形式多样、内容贴近基层群众需求的政策解读和服务指南小视频，通过一个平台实现多点开花，扩大公开服务半径。



## （二）拓展公开阵地

升级县、乡两级政务公开专区，完善“政策超市”，编制“服务事典”。在全县4处城市书房开设“政务公开+”专区，归集陈列群众咨询频次较高的政策（服务）事项，进一步延伸政策（服务）公开渠道。



## （三）营造浓厚氛围

持续开展惠企惠民政策大宣讲活动，鼓励党员干部学政策、讲政策、用政策，优秀宣讲内容向电视、政务APP、自主化电子触摸屏等平台推送。组织政策宣传志愿者，利用全县农村党员群众议事学习日、新时代文明实践活动将惠民惠企政策、法律法规知识和服务送户进家，推动政策实施与人民愿景“同频共振”。



### 三 扩大公众参与，助推政策公开“零距离”

#### （一）创新建立“无柜台”服务点

在县为民服务大厅政务公开专区创新实施政务公开+政务服务“无柜台”帮办服务。同时，依托政务服务热线、为民服务大厅和政务服务网，设立政策咨询综合服务窗口，为企业、群众提供“一号答”“一站式”等“定制服务”。



#### （二）多元化开展政府开放日活动

鼓励各部门单位创新政府开放日形式，邀请市民代表进机关、走流程、看发展。2022年以来共开展政府开放日活动32次，当场解答政策咨询500余条。



### （三）积极畅通政民交流渠道

常态化做好市民代表列席政府常务会议、重大行政决策意见征集等工作，做好“开门决策”；政府常务会议开到项目现场，企业家代表列席会议；常态化开展“听民声、走基层”活动，倾听落实民生诉求；开办《行风在线》广播节目，通过直播问答的形式，解答群众咨询和疑问、推动政策解读点对点直达。



# 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