# 武陵区建立政务公开新模式

近日，常德市武陵区芷兰街道荷花社区居民黄达平来到街道便民服务中心大厅，递交身份证不到5分钟，工作人员就通过武陵区自主开发的政务服务综合受理系统为她办好了老年人优待证。这是武陵区政务公开内容“一看就懂”、工作流程“一学就会”、群众办事“一次就好”新模式的缩影。

武陵区是全国基层政务公开标准化规范化100个试点县(区)之一。试点工作启动以来，他们对全区政务公开事项进行梳理，明确了政府信息公开的类别，并通过动静信息公开相结合，形成了较完整的政务公开信息链与区、街道、社区三级政务公开层级;通过建设网上阵地与实体阵地，打造了线上线下相互补充的政务公开环境。还运用微信、移动客户端等新渠道公开政务，建立了13个互补的政务公开渠道群，将政策文件以图文、视频等亲民方式进行解读。四管齐下，实现了武陵区政务信息“一看就懂”。

政务公开工作重点在基层，难点也在基层，为做好基层工作，武陵区政府办创新探索建立了全区统一的政务公开与政务服务工作标准体系，通过对工作流程的优化、工作内容的明确，降低工作人员学习、操作难度;针对重点领域事项，编制群众办事索引，用全面、通俗、简洁的动漫或图片形式公开办事要点;明确了区、街道、社区三级公开载体的配备和应用要求，实现了群众办事“一学就会”、工作人员审批“一学就会”。

方便基层群众办事、提升政务服务是政务公开的出发点和落脚点。目前，武陵区已建立了网上事项梳理系统和综合受理系统，对全区86项行政许可事项、329项重点领域事项和56项下放街道、社区的公共服务事项进行了全面梳理，行政审批向区政务中心集中，民生相关公共服务向街道、社区下沉;同时简化办事材料和程序，缩短审批时限;政务服务事项办理网上公开、线上流转，由群众来往跑转变为数据线上跑。此外，对特殊事件、特殊群体，还采取邮寄、网格员主动送达等方式，实现了事项办理“一次就好”。

去年，武陵区基层政务公开标准化规范化工作分别通过了省政府办公厅验收与国务院办公厅的复查。网上调查与现场问卷结果显示，该区政策决策知晓度、政策执行过程透明度、群众意见答复和办理效果等多个方面满意度均达到98%以上。

湖南省人民政府网站2019-2-7