# 找得到、问得清、看得懂！咸阳以政务透明提升企业群众满意度

 “这个‘政务公开专区’真不错，社会保险相关政策信息都能了解到，工作人员还细心介绍办事流程和所要的材料。”在政务服务中心工作人员张伉的引导下，市民张女士通过“政务公开专区”获取到最新的社会保险政策信息，很快就办理完了医保相关业务。

政府信息公开直接关系人民群众参与公共决策、维护自身利益，持续做好政务公开工作，是服务群众、保障民生的重要渠道。

去年以来，我市紧扣企业、群众办事需要，坚持以政务公开促落实、促规范、促服务，积极探索“线上线下齐抓共管”的工作模式，拓宽政府信息公开广度，丰富政策解读回应方式，释放政务服务公开效能，让企业、群众办事“找得到、问得清、看得懂”，全面推动政务公开透明高效，切实提升人民群众的满意度、获得感。

强化举措

持续拓宽政府信息公开广度

“高龄补助怎么办理？种粮补贴标准是多少？轻轻点下屏幕就出来了。”在兴平市桑镇祝原村政务公开专区，祝原村党支部书记贾榜科指着政务公开信息查询机说。

点开祝原村政务公开专区的查询机，除村级信息，查询机通过外接互联网直达省市县政府信息公开栏目，政策信息一目了然。

信息化时代，政府网站是党委、政府密切联系人民群众的重要桥梁。

按照“应公开尽公开”原则，我市制定印发了《咸阳市政府网站与政务新媒体管理办法》《咸阳市政府信息保密审查制度》等一系列制度文件，进一步完善政务公开制度体系

图为武功县政务服务大厅工作人员给群众办理业务。咸阳日报全媒体实习记者 韩国章/图

同时，充分运用高标准建成的58家政府网站和305个政务新媒体两个矩阵，紧紧围绕经济发展和社会关切，深入推进政务决策、执行、管理、服务、结果和重点领域信息“六公开”，依法依规明确了各行业领域政府信息公开的主体、内容、标准、方式及程序。

在全市58家政府网站设立“法定主动公开”专栏，公开内容包括机构职能、民生保障、重大项目、财政资金、权责清单等，不断提升企业、群众对政策文件的知晓度，确保群众找得到、查得出。

并通过实地督查、专题研讨，对13个县市区、25个市级重点部门进行“一对一”精准指导、专题培训，进一步提升全市政务公开业务水平。

2022年，通过政府网站、政务新媒体和各类线下渠道，主动公开政策文件、行政执法、人大建议、政协提案、重点项目建设等12个方面9.32万条信息，同比增长15.1%。

高标准编发《咸阳市人民政府公报》6期，投递范围覆盖全市1355个行政、企事业单位及27个省内外友好地市，全年投递量超过12000份。通过在线平台、邮件快递、当面提交等申请途径，受理并办结依申请公开办件395个。

建章立制

不断丰富政策解读回应方式

 “今年粮食补贴第一批次的每亩10.4元已经划拨，第二批次的每亩5元也即将发放，每亩比去年多了5.4元。”彬州市韩家镇“老韩说事室”，政策解读员李天义正在给村民讲解种粮食的农资补贴标准。

在韩家镇政务公开专区，书架上分门别类地摆放着乡村振兴、村级财务、养老服务、社会救助等方面的政策文件或资料汇编，便于群众了解掌握。

群众看得懂、用得上、效果好的政策，才是好政策。

为做好政策解读工作、提高政务服务质量，我市深化完善政策解读《内部机制》《质量标准》和《流程规范》。

在“咸阳政务”微信公众号、“秦务员”APP等政务服务平台，创新推出高频事项“一事一图解”“一事一视频”和“一图读懂咸阳网上中介服务超市”解读产品。

解读形式上，通过塑造线上政策解读卡通形象，采用动漫、视频、政策图解等形式，持续发布和解读政务服务信息。同时，开展线下面对面解读。彬州市韩家镇“老韩说事室”、三原县陵前镇“白鹿原说事会”、礼泉县烟霞镇“烟霞书屋”等一批具有地方特色的线下解读方式，深受群众欢迎。

2022年，市级累计发布政策解读材料46篇，解读率达到100%，县市区解读率提升了22.28%，市级部门解读率提升了20.7%。全市政策解读总体呈现出量质齐升趋势。

在政策解读的基础上，我市以快速解决群众诉求、回应群众关切为出发点，打通全部政府网站、政务新媒体政民互动渠道，畅通群众参政议政、表达诉求的窗口，市县两级全年回复各类在线咨询建议25866余条，实现了有问必有答、事事有回应。

并在市政府网站集中公开发布调查征集10期，在地方立法、智慧城市建设、基本医疗保障等社会关切、群众关心的重大决策出台前，广泛征集社会群众意见建议，合理引导社会预期、提振发展信心。

双向融合

持续释放政务服务公开效能

在陕西建科方圆汽车零部件有限公司的生产车间里，自动化设备正在有条不紊地运转，各种不同型号的汽车零部件经过检测、包装，运往产业链下游企业。

公司技术质量副总经理何晓明介绍，今年1月，下游企业的产品需求量增加了五六倍，2月的需求量比1月的更大，3月的订单还在增加。

为了给企业全力生产做好服务，何晓明说，与企业联系密切的相关政府部门都有提供服务的微信群，在群里都会第一时间公开中央、省、市、县最新政策，并进行通俗化解读，还会点对点提醒企业符合哪些减税降费条件、享受哪些政策优惠，并通过网络收取申报材料，避免了企业工作人员来回奔波之苦。

加快政务公开与政务服务融合，将窗口开到服务对象的电脑上、手机上，让群众少跑腿、快办事、好办事，我市有力推进政务服务向基层延伸，畅通基层群众办事的“最后一公里”。

在线上，我市用好政务服务网提供一流营商服务，加快完善省、市、县、镇、村五级网上政务服务体系建设，实现全市125个镇（街）、2126个村（社区）共18842个事项网办指南全公开。

建立常办事项服务网上专区，161件常办事项实现一网通办；利用“咸阳政务”微信公众号、“秦务员”APP等政务服务平台，90个查询类和110个办理类高频事项实现集中公开。

完成重大项目建设领域18项基层政务公开标准指引梳理， 12项工程建设领域信息集中在市政府门户网站公开，进一步破除“信息壁垒”，服务公开效能持续优化。

线下动态更新发布4期高频事项办事指南、便民热线和服务网点小卡片，涵盖三大类22项服务信息，用政务服务的“贴心指数”提升群众办事的满意度。

建管结合

不断提高集约化平台运行水平

上线运行咸阳市政府集约化平台，14家县级政府和43家市级部门网站全部迁移完成，打破行业、地区之间的“数据壁垒”，为群众提供了“无缝式”公开服务，全市网站年访问量超过810万人（次）。

完成全市58家网站适老化、无障碍化和IPv6改造，创新上线“搜索即服务”“自助智能问答”“一号登录”等功能，网上政府、数字政府建设步伐不断加快。

指导县、镇完成自然资源、交通运输、广播电视等5个新增领域目录编制公开，基层政务公开事项标准目录覆盖领域拓展至31个。

探索建设镇、村政务公开专区建设，将基层政策发布的重心转移至线下，目前已建成66个镇级、439个村级政务公开专区，打通了政务公开的“神经末梢”。  在全省率先提出“市、县、镇、村”四级政务公开专区建设，明确“六统一、三规范”建设标准和“试行试点—全面推行—总结推广”的“三步走”实施步骤。

目前，建成515个各具特色的政务公开专区，“政务公开专区+”的标准化规范化建设模式趋于成熟。“政务公开咸阳模式”还成功入选中国改革2022年度地方全面深化改革典型案例。

扬帆力排千重浪，迈步更上一层楼。在全面贯彻党的二十大精神的开局之年，我市将聚焦社会新需求、经济发展新要求、群众新期盼，让政务公开与社会日益增长的新需求相适应、与经济发展与日俱增的新要求相契合、与群众日新月异的新期盼相融合，为加快建设现代化“西部名市丝路名都”赋能增力。

咸阳新闻网2023-3-14