

中共佛山市顺德区委办公室文件

顺办发〔2012〕28号



关于印发顺德区依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作方案的通知

各镇党委、街道党工委，镇人民政府、街道办事处，区属有关单位：

《顺德区依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作方案》业经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



顺德区依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作方案

为贯彻落实国家和省委、省政府关于深化政务公开和加强政务服务的试点工作要求，进一步提升我区政务公开和政务服务工作的质量和水平，根据《国务院办公厅转发〈全国政务公开领导小组关于开展依托电子政务平台加强县级政府政务公开和政务服务试点工作意见〉的通知》（国办函〔2011〕99号）等文件精神，结合我区综合改革实际，特制定本工作方案。

一、指导思想和工作目标

（一）指导思想。坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，牢固树立科学发展观，以深化政务公开和加强政务服务试点工作为契机，全面梳理、清理并严格规范政府信息公开、行政职权和便民服务事项，推动我区城市升级、产业转型和改革创新；以统一的电子政务平台为载体，推进行政权力公开透明运行，全面提供高效、便捷的政务服务，促进服务政府、责任政府、法治政府、廉洁政府建设。

（二）工作目标。发挥我区电子政务的基础优势，整合信息化建设资源，升级和改造行政审批电子网络一体化系统和政府门户网站，建立和完善政务公开和政务服务应用体系；充分利用电子政务平台，全面、准确发布政府信息公开事项，实时、

规范办理主要行政职权和便民服务事项，并实现电子监察的全面覆盖和动态监督，为全省、全国推行依托电子政务平台加强县级政府政务公开和政务服务工作探索经验、提供示范。

二、组织构架

为加强全区依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作的组织领导，成立顺德区依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作领导小组。组成人员如下：

组 长：黄喜忠（区委副书记、区长）

副组长：潘东生（区委常委、区纪委书记、区政务监察和审计局局长）

周驭洪（区委常委、区委区政府秘书长）

成 员：刘涛（区委区政府副秘书长）

赖剑辉（区纪委副书记、区政务监察和审计局常务副局长）

梁国锋（区委宣传部副部长、区文体旅游局副局长）

何鸿佳（区委社会工作部副部长、区民政宗教和外事侨务局副局长）

谭敬和（区国土城建和水利局副局长）

吴蔚（区行政服务中心主任）

领导小组下设办公室，设在区行政服务中心，负责试点工作的协调和落实，确保政务公开和政务服务的常态化。办公室主任由吴蔚兼任。

三、试点工作任务和分工

结合工业和信息化部、监察部和国家预防腐败局联合印发的《依托电子政务平台加强县级政府政务公开和政务服务实施指南》(工信部联信〔2011〕455号)的工作要求,从组织实施、规范管理、信息化应用三个方面入手,规范、开展各项政务公开和政务服务试点工作。

(一) 制定试点工作方案和标准规范。

出台《顺德区依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作方案》,完善《顺德区政务网站及信息公开管理暂行办法》,加强试点工作的组织协调,明确责任分工,规范政府信息公开和报送机制。

责任单位:区委区政府办公室。

(二) 规范政务公开和政务服务事项。

全面梳理、清理并严格规范政府信息公开、行政职权和便民服务事项,编制政务公开和政务服务事项目录,优化行政职权的权力运行流程,将行政许可、非行政许可、行政服务、行政征收、行政确认、行政处罚、行政强制等纳入政务公开和政务服务范畴,经审核确认后向社会公布,实现区镇两级行政职权运行公开、透明。

责任单位:区行政服务中心。

(三) 建立完善政务公开体系。

1. 建立权力运行公开系统。扩展、完善行政审批电子一体化系统，完善行政职权和行政服务事项的规范管理，逐步构建权力运行公开应用体系，实现行政职权和行政服务事项取消、合并、编制、梳理、审核、规范、定制以及跨部门的协同管理。通过行政职权和行政服务事项的统一定制、管理，充分融合行政审批提速、行政服务绩效考核等措施，明确岗位（环节）的时效、职能和廉政风险，全面体现我区行政审批制度改革成效。

责任单位：区行政服务中心。

2. 建立工程建设领域的项目信息和信用信息公开平台。拓展电子政务公开范围，公开工程建设领域的项目基本信息、建设过程信息、资金使用情况、招投标等信息，记录和公示工程建设承建单位（企业）的信用信息，形成工作信息发布区、项目信息公开区、信用信息共享区、信息公开统计区以及项目信息和信用信息搜索区，提升政务公开在专项领域的绩效。

责任单位：区纪委（区政务监察和审计局）、区国土城建和水利局。

3. 加强农村村务和财务公开。出台、完善《顺德区农村村务和财务公开实施方案》，明确公开意义、公开对象、公开内容、公开方式、组织管理和考核评估，实现村务、财务公开工作的标准化。加强农村村务和财务公开的培训，建立专门信息员队伍，进一步拓展农村基层民主监督的途径和范围。

责任单位：区纪委（区政务监察和审计局）牵头，区委社会工作部（区民政宗教和外事侨务局）配合。

（四）拓宽政务服务渠道。

1. 建立基层服务应用系统。依托电子政务应用支撑平台、网上办事大厅和一体化审批系统，建设基层便民服务应用系统，选取各种惠农政策补贴资金发放、计生证件、财政及民政事务、劳动保障与社保、户籍事项等五类 40 项基层服务作为延伸试点业务，将区属部门的行政许可、非行政许可、便民服务业务延伸至镇（街）、村（居）服务窗口，让市民群众在家门口享受政府的优质便民服务。

责任单位：区行政服务中心、各镇人民政府、街道办事处。

2. 建立和健全农村集体资产和财务管理平台，对农村集体资产实行信息化动态台帐管理，对农村集体土地、物业出租等资产交易事项实行“程序化管理、电子化审批、信息化服务”。完善和提升农村财务核算系统，构建内容全面、信息真实、监控及时、运行高效的农村财务网上监控平台。

通过农村集体资产交易和财务网上监控两大平台的建立，加强对农村集体“三资”管理与监督，形成农村集体资产管理、交易与村务财务公开、管理、监督融为一体的农村基层服务体系，逐步实现“统一平台、统一标准、分级实施、管理动态、交易阳光、监控实时、信息共享”的农村集体资产管理新模式。

责任单位：区委社会工作部（区民政宗教和外事侨务局）。

3. 建立农村股份合作社综合管理平台，规范农村股份合作社组织架构，理顺股份合作社议事规则，明确股份合作社股东权益，完善股份合作社股权管理等事宜。

责任单位：区委社会工作部（区民政宗教和外事侨务局）。

（五）建立顺德区政务公开和政务服务门户专区。

依托现有电子政务应用支撑平台，通过应用关联和资源整合，提供工程建设领域项目信息和信用信息公开目录，农村村务、财务公开及集体资产管理、交易等信息资源，建立基层政务服务公开专区，公示全区政务公开和政务服务的绩效考评，接受群众评议，集中展示政务公开和政务服务试点工作成果。

责任单位：区行政服务中心。

（六）推行政务公开和政务服务监察体系建设。

制定《顺德区政务公开和政务服务工作考核和监督实施办法》，全面监管政府信息公开、行政职权运行、财政预决算公开、行政决策公开、工程建设领域项目信息及信用信息、农村集体资产交易等事项。深入梳理行政职权行使方面的廉政风险点，明确风险点的名称、类型、内容描述和防控措施。依据监察规则，对行政职权的时效、内容、流程、收费等监控点，进行人工/自动相结合的细粒度监控，对风险点进行重点提醒，对各类异常或疑似异常情况提供判别和自动预警。建立政务公开

和政务服务督办子系统，定制督办流程和电子表单，实现督办的发起、审核、签收、反馈等全流程系统处理，为政务公开和政务服务信息资源管理提供监察项信息、监察规则信息、监察业务信息和督办信息。

责任单位：区纪委（区政务监察和审计局）。

（七）建立完善多渠道的政务公开和政务服务体系。

1.提升政府热线提供政务公开和政务服务功能。完善现有12345 政府行政投诉热线，扩展、升级政府热线系统，增设政务公开和政务服务热线通道。开发政务公开和政务服务热线服务应用，通过自动语音服务和人工服务相结合的方式，提供政务公开查询、便民服务咨询、行政审批（服务）跟踪、服务评价、通知反馈等综合服务。结合政务短信平台，增加自动短信回复、反馈功能，强化热线服务质量和效果，提升热线服务满意度。

责任单位：区行政服务中心。

2.建立政务公开和政务服务短信服务平台。依托现有政务短信平台，开发政务公开和政务服务专项应用，通过统一的特服号，提供内容完善、选项丰富、操作便利的短信服务。社会公众通过分类层级选项，查询检索各种公开信息、办事指南、服务导航，查询办件情况，咨询投诉，以手机短信获取相应的通知、反馈和答复信息。

责任单位：区行政服务中心。

3. 构建政务公开和政务服务的互联网服务平台。利用通信运营商的有线和移动通信网络服务，通过互联网和移动终端设备（手机或其他手持式终端设备），提供目录结构清晰、内容丰富、操作便捷的政务公开查询、检索服务。整合网上办事大厅功能，提供移动终端导航服务和服务咨询，以简明、直观的方式，将政务公开和政务服务推送送到广大用户群之中。

责任单位：区行政服务中心。

4. 开通数字电视双向交互式服务。在我区数字电视系统上，将政务公开和政务服务信息资源库与数字电视采编系统进行数据集成，按照目录和事项数据规范，以前置机交换模式，为数字电视系统实时提供政务公开和政务服务数据（指南、导航和业务信息），并提供面向个人的信息查询和交互式点播服务。

责任单位：区委宣传部（区文体旅游局）。

5. 进一步规范完善《顺德政务》编办工作。推动《顺德政务》改版工作，丰富政务公开和政务服务内容，优化栏目设置，提高公开效率。规范政府各项工作的公示，加强社会热点、难点问题的反馈，拓宽群众参政议政的渠道，强化对政府行政行为的监督。

责任单位：区委区政府办公室。

6. 继续开办“政风行风热线”、“民生零距离”栏目。拓展

“政风行风热线”栏目中上线单位的权力运行公开，加强职能部门政务服务绩效的督办公示和反馈。举办“民生零距离—政务服务专场”，促进政务服务的现场宣传效果。充分利用城市论坛，积极开展政务公开和政务服务的专题研讨，接受广大市民群众的意见和建议，提升公开和服务的群众满意度。

责任单位：区纪委（区政务监察和审计局）。

四、保障措施

（一）加强领导，狠抓落实。区试点工作领导小组办公室要加强统筹协调，制定政务公开信息报送制度和政务服务管理制度，建立试点工作汇报机制，定期召开工作例会，及时总结经验，分析研处存在问题，制定解决措施。各责任单位要全力支持、配合开展试点工作，按照任务分工具体细化相关工作措施，切实完成好部署的工作任务。

（二）资金支持，人员配合。区委区政府加大试点工作的资金、人员配置等投入，将相关项目建设资金纳入财政预算，积极争取上级部门信息化建设资金的政策性拨款，并明确各责任单位的具体负责人，充实试点工作的人才队伍。

（三）遵循计划，有序推进。试点工作分阶段、有计划推进，6月初各责任单位完成试点工作开展的各项准备，制定具体工作实施方案；6至7月完成相关平台和应用体系的升级改造，构建特色应用；8月初，按时、按质完成试点工作的评估

验收，保障我区政务公开和政务服务工作的持续发展。

（四）加强保障，确保成效。区行政服务中心负责组织培训相关责任单位人员，建立、完善信息化应用技术保障机制。采用服务外包方式，为区、镇、村三级政务公开和政务服务体系提供技术维护支持。建立运行报告制度，定期向试点工作领导小组、责任单位报送系统运行情况，确保信息化应用的稳定性和连续性。建立服务质量考核机制，从服务满意度、故障发生率、平均响应时间、投诉发生率等方面对服务质量进行评估，提升我区政务公开和政务服务工作的质量和水平。

主题词：科技 信息 方案 通知

中共佛山市顺德区委办公室秘书科 2012年6月13日印发
