

# 江苏省政务服务管理办公室

## 2020 年政府信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》(国务院令第 711 号)规定和国务院办公厅政府信息公开与政务公开办公室《关于政府信息公开工作年度报告有关事项的通知》(国办公开办函〔2019〕60 号)要求,编制本报告并在门户网站对外发布。

### 一、总体情况

2020 年,省政务服务管理办公室坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,严格落实《政府信息公开条例》和《省政府办公厅关于印发当前政务公开重点工作安排的通知》要求,有序做好法定主动公开工作,深化“放管服”改革做好政策解读,整合政务热线“一号响应”引导社会预期,积极探索在疫情防控、复工复产和政务服务便利化中深化政务公开工作,促进政务服务与政务公开有机结合,更大力度方便公众参与,实现政府可找、政策可见、服务可得。

#### (一) 全面落实法定主动公开要求。

对照《江苏省政务服务管理办公室职能配置、内设机构和人员编制规定》,更新发布《省政务办政府信息公开指南》(2020 版),

进一步细化主动公开范围。按照《江苏省重大行政决策程序实施办法》要求，发布 2020 年度重大行政决策事项目录，落实公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论等相关程序。规范财务信息公开，在省预决算公开统一平台、省政务办官方网站主动公开 2020 年部门预算、2019 年部门决算并说明“三公”经费、会议费、培训费预决算情况。严格公共资源交易和政府采购信息公开，落实《政府采购公告和公示信息格式规范（2020 年版）》，按规范格式主动公开采购项目公告、采购文件、采购项目预算金额、采购结果等信息，全年发布公共资源交易信息 246673 条，政府采购信息 1431 条。规范政府信息公开平台运维，常态化做好内容保障，主动公开政策文件信息 43 条，整理公开人大代表建议和政协委员提案办理复文 50 件。

## （二）助力疫情防控和复工复产深化信息公开。

在江苏政务服务网上线“小微企业和个体工商户复工复产服务专栏”“‘苏政 50 条’服务专栏”，提供政策发布、服务事项、咨询投诉服务，分 6 个批次编制发布“苏政 50 条”办事指南 8166 项。在全省各级政务服务大厅设立“专窗”216 个，现场受理企业复工复产服务事项。全省 12345 在线开通 12345 疫情防控咨询专席“0 号键”和专项投诉举报，同步接收“散布谣言、囤货居奇、哄抬物价”行为举报，向市民集中发送防疫知识短信，建立向疫情防控指挥部即时报告制度，提供未成年人 24 小时救助保护和家庭心理健康咨询服务等，3115 名服务代表协力处置疫情诉求

超 195 万件，日诉求量高峰达 8.12 万件，有力支撑了疫情防控和经济社会发展大局。深化“大数据+网格化+铁脚板”基层社会治理模式，将 12345 作为政法委基层社会治理的“一号响应”，在南通、苏州等地成立了以 12345 为主叫号码的基层市域治理现代化指挥中心，形成“一号受理、一体派单、联动联处、反馈报告、督查督办”等联动响应模式。江苏 12345 在线共服务企业群众诉求 2287 万件，同比增长 36.6%，满意率 94.8%，比去年增长 3 个百分点。

### （三）推进“放管服”改革关键领域信息公开。

围绕自贸试验区“放管服”改革深化信息公开，以协调小组名义印发《关于在中国（江苏）自由贸易试验区深化“放管服”改革的实施意见》，从持续加大简政放权力度、强化事中事后监管、促进政务服务便利化三个方面提出 20 条具体改革举措。印发《关于赋予中国（江苏）自由贸易试验区第一批省级管理事项的决定》，公布第一批 273 项省级管理事项。推进“证照分离”改革信息公开，制定《关于印发在自贸试验区开展“证照分离”改革全覆盖试点实施方案的通知》，将中央层面设定的 523 项和我省 12 项涉企经营许可事项予以清单式发布。印发《在扩大试点地区实施“证照分离”改革全覆盖涉企经营许可事项清单的通知》，进一步降低市场准入门槛，破解“准入不准营”问题，对 355 项涉企经营许可事项实施清单管理。推进“一件事”改革信息公开，及时推广发布各地“一件事”改革经验做法，13 个设区市累计推出“一件

事”改革事项 980 余项，指导南京公布“一件事”场景 1217 个，指导南通制定《南通市“一件事”服务标准汇编》地方标准。主办或参与《江苏省政务服务便利化条例》、全省安全生产有奖举报平台合作、调整省政府部门行政审批中介服务事项清单等新闻发布 9 次，对提请省政府印发的“放管服”改革领域政策文件同步开展政策解读 11 次。

#### （四）创新政策解读形式扩大公众参与。

11 月开通运行“一企来”服务热线，联动省市两级 336 家政策部门的 2315 名政策专员在线帮助企业解疑答惑，构建一号式响应企业诉求的新机制。公布减税降费、就业创业、普惠金融支持、科技创新、审批服务等涉企政策服务事项 272 个，企业常见问题答复 834 条。运行以来解决企业诉求 48043 件，即时答复率近 60%，平均办理提速 56%。集中做好国务院“互联网+督查”“互联网+监管”、国家政务服务平台咨询投诉等国家平台的诉求办理，创新推进政务服务“一号答”服务，加强对政务服务网运行特别是“不见面审批（服务）”的配套咨询服务。推进跨省诉求办理，与上海率先共建长三角政务服务咨询投诉互通机制。持续优化全省线上线下统一规范的政务服务“好差评”平台建设，涵盖全省窗口 26222 个，政务服务事项 16.59 万个，办件量 1.94 亿，服务对象实名评价 2374.5 万次，好评率 99.79%。创新政风热线工作，实行省市现场直播连线，推动直播问政项向市县下沉，精准回应群众关切。全年共组织 4 位市长、40 位厅局长、260 位县区负责人

（处长、主任）走进直播间，现场回应热点问题 248 件，重点督办诉求 92 件，推动解决了一批典型问题。全年办理主任信箱 170 件，办结率 100%。

#### （五）推进政务服务领域信息主动公开。

认真落实《公共企事业单位信息公开规定制定办法》精神，推进全省五级政务服务体系、公共资源交易、政府采购等公共服务领域信息公开。推进政务服务“四级四同”，开展依申请政务服务事项实施清单及办事指南标准化建设，发布标准化清单涵盖 49 个省级部门 1788 个行政权力事项 3080 个业务办理项。迭代升级江苏政务服务网事项管理平台，对全省各地各部门 11290 项政务服务事项目录清单，1890234 项办事指南进行动态运维。更新发布省政务服务大厅 31 个进驻窗口单位办事指南，每月发布窗口办件情况、通报服务动态。加强江苏政务服务网办事信息公开，助力从“可办”向“好办”转变，不断优化栏目设置，提升用户体验。注册用户总量突破 7800 万，年内新增 6300 万，访问总量 11.3 亿次。江苏政务服务 APP 应用总数 2969 个，下载总量 3735 万次。

#### （六）推进政府数据开放共享。

动态更新省级部门政务信息资源目录和数据共享责任清单。编制形成省级部门信息资源目录（2019 版），推进省市政务信息资源目录级联，实施第三批共享责任清单，推进前三批清单内数据的汇聚工作，数据整体入库达 90%、质量达标率 90%、更新率超过 80%。完善五大基础数据库建设，累计归集数据 386 类 23

亿条。推动设区市基础库数据清单确认和对接联动，加快目录注册和资源推送，无锡、徐州、扬州等 8 个设区市向省本级数据库推送数据 1.19 亿条。推进基础库服务应用，累计发布 140 类数据服务资源，各类接口被调用约 4000 万次，支撑全省各地公积金提取、不动产登记交易、企业画像、车辆年检年审等场景的政务服务便利化。

#### （七）整合政务新媒体精准推送政务信息。

落实政务新媒体清理整合要求，备案并关停“江苏省公共资源交易中心”微信订阅号、“江苏省政府采购中心”微信订阅号和微信小程序、“江苏大数据”微信小程序等 4 个政务新媒体，“江苏政务服务”“江苏 12345”等 2 个政务微博已启动关停程序。加强政务新媒体运维管理，严肃内容生产和信息发布，建立初审、复审、终审的“三审”核校机制。“江苏政务服务”微信服务号推送文章 171 篇，阅读总量 133 万，关注用户 125 万，年内新增 107 万。“江苏政务办”微信订阅号自 3 月 3 日首发以来，共推送文章 370 篇，关注用户 5 万人。“江苏 12345”微信小程序全新改版，新增“新民生”“新政务”“新我们”三个板块，注重发挥“一号响应”的亲民优势和互动功能。规范政务新媒体内容生产，严把政治政策关、内容文字关。走好网上群众路线，增强互动功能，在线征集长三角地区“一网通办”“跨省通办”服务需求。

## 二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年新制作数量	本年新公开数量	对外公开总数量
规章	0	0	0
规范性文件	8	8	9
第二十条第（五）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政许可	0	0	0
其他对外管理服务事项	0	0	0
第二十条第（六）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政处罚	0	0	0
行政强制	0	0	0
第二十条第（八）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	
行政事业性收费	0	0	
第二十条第（九）项			
信息内容	采购项目数量	采购总金额	
政府集中采购	7	20555.4 万元	

### 三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)		申请人情况						总计	
		自然人	法人或其他组织						
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他		
一、本年新收政府信息公开申请数量		6	1	0	0	0	0	7	
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0	
三、本年度办理结果	(一) 予以公开	2						2	
	(二) 部分公开(区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)	0						0	
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0						0
		2. 其他法律法规禁止公开	0						0
		3. 危及“三安全一稳定”	0						0
		4. 保护第三方合法权益	0						0
		5. 属于三类内部事务信息	1						1
		6. 属于四类过程性信息	0						0
		7. 属于行政执法案卷	0						0
		8. 属于行政查询事项	0						0
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	2	1					3
		2. 没有现成信息需要另行制作	0						0
		3. 补正后申请内容仍不明确	0						0
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请	1						1
		2. 重复申请	0						0
		3. 要求提供公开出版物	0						0
		4. 无正当理由大量反复申请	0						0
5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息		0						0	
(六) 其他处理	0						0		
(七) 总计	6	1					7		
四、结转下年度继续办理		0						0	

#### 四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 五、政府信息公开工作存在的主要问题及改进情况

本年度政府信息公开工作虽然取得了一定成效，但仍然存在一些问题和不足，主要是：公共资源交易、政府采购、大数据等领域主动公开范围需进一步细化；政务新媒体完成清理整合后需进一步规范运行；按照统一规范要求，政府信息公开平台升级改造建设要加快推进，等等。

2021年，我办将继续深入贯彻《政府信息公开条例》，在省政府办公厅政务公开办公室指导下，进一步探索推进政务公开与政务服务深度融合，在服务中深化公开，以公开检验服务质效，促进政府和市场主体之间良性互动，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，推动有效市场和有为政府更好结合。

#### 六、其他需要报告的事项

省公共资源交易中心完成全省公共资源交易领域制度规则清

理及公开工作，省各有关部门和各设区市共清理制度规则文件678件，其中废止301件（省级11件、市级108件、县级182件），修订24件（市级11件、县级13件），保留352件（省级23件、市级217件、县级112件），均在江苏省公共资源交易平台发布，并提供有效性标注和检索下载服务。

特此报告

省政务服务管理办公室

2021年1月26日