

南京市政务服务管理办公室 2019 年 政府信息公开工作年度报告

南京市政务服务管理办公室

2020 年 1 月



引 言

本年度报告是根据修订后的《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称“新条例”）和《国务院办公厅政府信息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，由南京市政务服务管理办公室编制。全文包括总体情况、主动公开政府信息情况、收到和处理政府信息公开申请情况、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况、存在的主要问题及改进情况。本年度报告所列数据统计期限自2019年1月1日起至2019年12月31日止。

如对本报告有任何疑问，请联系：南京市政务服务管理办公室，电话：68505100, 68505099。

一、总体情况

2019 年度，我办认真贯彻落实“新条例”和政府信息公开规定等文件精神，以依法行政、提高效能为目标，以加强领导、严格发布为保障，稳步推进政府信息公开工作。2019 年度，我办在深化政府信息公开内容、加强政府信息公开工作等方面取得了新的进展。

（一）主动公开

我办 2019 年度在中国南京政务公开平台累计主动公开政府信息 1214 条，全文电子化率达 100%。在主动公开的信息中，概况类信息 5 条，内容为我办及直属单位职能配置、内设机构和领导信息；财政类信息 3 条，内容为我办部门预决算及“三公经费”预决算情况；政府文件 9 条，内容为法规文件及解读；人事类信息 4 条，内容为我办干部任职调整情况；重点工作类信息 957 条，为我办、直属单位、区（园区）政务工作开展和活动的各类文件。公示公告 18 条，内容为我办行政审批、区（园区）重要为民事项、12345 热线重点工作公告情况；其他信息 218 条，为各政府部门和各区（园区）为民办事服务介绍。

市公共资源交易平台于 2017 年 12 月 1 日完成改版升级，经过两年多的运行，现共有一级栏目 26 个，二级栏目 54 个，三级栏目 80 个，四级栏目 20 个。今年以来，中心网站整体运行情况良好，截至 12 月 31 日，网站总浏览量 64862548 次，访客数达 4462040 个，信息发布总量 44249 条，在线答复网民各类咨询问

题 316 条，发起调查征集活动 4 次，积极发挥了网站在公共资源交易领域信息发布、互动交流、便民服务的作用。在 2019 年省政府办公厅第三季度网站检查中，取得了 100 分满分成绩，网站管理情况持续向好。

市投资建设代办中心为投资建设项目提供政策咨询、申报指导、协调推进、帮办代办服务。2019 年，市、区（园区）共设立代办服务中心 15 个，160 多个镇街（功能园区）提供代办服务，600 余名代办员服务广大在宁投资项目。截止 2019 年底，全市市、区（园区）代办中心（含镇街）共代办项目 6000 余项，办结项目 5000 余项。中心在江苏政务服务网南京旗舰店“代办服务”平台，发布全市代办服务工作数据，2019 年全年共发布信息 73 条。其中，工作动态 55 条，占比 75%，通知公告 7 条，占比 10%，媒体报道 11 条，占比 15%。

市政务热线服务中心在 2019 年度共收到来电 196.26 万个，同比上升 27.69%；我的南京 APP、微信等多媒体渠道受理 39.81 万件，同比上升 45.94%，全年总服务量达 236.07 万件，同比上升 29.77%，热线年度服务量首次突破二百万件，创历史新高。根据数据分析，诉求受理中，有效诉求 224.46 万件，其中咨询类 79.35 万件，占 35.35%，投诉类 131.0 万件，占 58.37%，建议、求助、表扬类合计 14.1 万件，占 6.28%。全市 125 家承办单位，坚持把群众满意作为检验政务热线工作成效的标杆，多措

并举，积极作为，全年热线诉求办结率 99.81%，办理综合满意率为 93.95%。

（二）依申请公开

2019 年度，我办共收到依申请公开 17 件，其中，网络申请 16 件，邮寄申请 1 件。我办按照规定程序、内容格式，在法定期限内答复申请人。

2019 年度“新条例”的公开，对依申请公开的登记、办理、审核、答复等环节有了更规范的制度。我办自“新条例”发布后，专门开会宣传“新条例”内容，研究分析“新条例”与《旧条例》的差异，不断提升依申请公开办理水平。

我办 2019 年度行政应诉案件共 1 件，为王宏园的行政诉讼二审。在王宏园诉本机关政府信息公开案件的应诉过程中，本机关接到南京市中级人民法院（下称“南京市中院”）邮寄的原告上诉状等材料后，在行政诉讼法规定的答辩期内，按时向南京市中院提交答辩状。因本案中，本机关的相关证据材料在一审中均已向南京铁路运输法院提交，故未再向南京市中院提交证据材料。南京市中院对本案采用书面审理的方式，未开庭审理，故本机关未出庭应诉。南京市中院最终维持了南京铁路运输法院一审作出的驳回原告起诉的裁定。

（三）政府信息管理

我办高度重视政府信息公开工作，建立了政务信息公开领导小组，由主要领导亲自抓，分管领导具体抓，综合处牵头，业务

处室、直属单位专人抓落实的工作机制，健全完善相关政务公开制度，为顺利推进政府信息公开工作、保证工作的有序进行提供了组织保障。我办明确信息发布审核流程和审核要求，明确要求各处室、直属单位、窗口单位报送信息时，由具体的信息员报送给处室、直属单位的负责人、窗口的首席代表审核把关后送综合处签发。此外，我办强化公文公开要求，在办公系统拟文模块设置信息公开审查流程，严格按照《中华人民共和国保守国家秘密法》及其他实施办法等相关规定，对拟公开的政府信息进行保密审查。因严格落实信息发布审查制度，严格审查程序和责任，全年未发生信息公开泄密事件及舆情事件。

（四）平台建设

2018 年底，市政务办与扬子晚报合作成立新媒体工作室，紧密合作，共同做好舆情反馈、运行监控、媒体宣传等运营推广工作，依托新媒体平台把南京政务服务的声音传递给更多人，切实让广大群众在共享互联网政务发展成果上有更多的获得感。

在新媒体宣传中，微信、微博、政务紫金号每日为市民和企业提供最新政策法规、解读社会热点问题、发布政务服务相关内容并答疑解惑。截止 2019 年 12 月，南京政务微博信息发布量 2589 条，粉丝数 71856；南京政务微信信息发布量 774 条，粉丝数 14330；政务紫金号信息发布量 129 条，总阅读量 149377。另外，电视、纸媒、网络媒体也一并进行宣传推广，宣传平台包括江苏政务服务网、新华日报、扬子晚报等省属媒体，南京日报、

东方卫报、南京电视台等市属媒体，龙虎网、荔枝新闻、今日头条等网络媒体。宣传内容主要围绕“宁满意”“营商环境”“不见面审批”“公共资源交易”等进行宣传，2019年共发表300多篇报道。

（五）荣誉与成绩

9月，在海口举行的第三届全国12345政务热线高质量发展研讨会上，官方发布了全国政府服务热线服务监测报告，在2019年全国31个省（市）344个城市12345热线的服务质量监测中，南京市12345政务热线得分名列副省级城市和省会城市组第三名，在江苏省设区市中排名第一。同时，南京市政务热线服务质量荣获“先锋奖”，“大数据辅助决策案例”荣获全国“智慧创新奖”。

11月，由我办制作的宣传片《宁满意》，从4000多部参赛影视作品中脱颖而出，荣获“第七届亚洲微电影艺术节”优秀作品奖。宣传片《宁满意》以南京市政务服务“宁满意”工程为主线，主要呈现了南京市政务中心以服务群众为宗旨，通过推进简易事项“一指通”，让办事人“动动手指轻松办理”，帮助大学生解决人才落户等问题。

12月，2019全国公共资源交易年会颁奖典礼在北京落下帷幕。南京市公共资源交易中心喜获2019年度全国十佳公共资源交易中心（市级）及2019年度全国公共资源交易十佳业务能手等多项大奖。此外，“互联网+公共资源交易”云服务平台作为

南京市公共资源交易中心 2019 年的一大创新成果，在本次评选的科技成果大赛环节，得到现场专家和评委的一致肯定，并获得 2019 年全国公共资源交易科技成果大赛二等奖。

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	27	20	138
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	5	770.3402 万
--------	---	------------

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						
			自然人	法人或其他组织					总计
				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			16	1	0	0	0	0	17
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	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
	(三) 不予公开	1.属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	0
		2.其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0	0	0
		3.危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0	0
		4.保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0	0
		5.属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0	0
		6.属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0	0
		7.属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0	0
		8.属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0	0
	(四) 无法提	1.本机关不掌握相关政府信息	13	1	0	0	0	0	14

	供	2.没有现成信息需要另行制作	1	0	0	0	0	0	0
		3.补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	0	0
	(五) 不予处理	1.信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	0	0
		2.重复申请	0	0	0	0	0	0	0
		3.要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0	0
		4.无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	0	0
		5.要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0	0
	(六)其他处理		0	0	0	0	0	0	0
	(七)总计		16	1	0	0	0	0	17
	四、结转下年度继续办理		0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	1

五、存在的主要问题及改进情况

2019 年度，本办的信息公开工作得到了有效落实，但仍然存在一些问题和不足，下一步，我办将突出问题导向，进一步加强 2020 年政务公开工作。

一是信息公开内容不够宽泛，缺乏政策解读类内容。修订后的《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称“新条例”）和我市新信息公开考核标准都增强了对政策文件和政策解读的权重，新增了政策文件和政策解读的关联性的考核分值，这个变化，既是当今时代社会民众对政府信息公开内容的呼唤和要求，也是政府部门理应加大比重的公开内容，对于政务办来说，因为不具备行政许可、行政处罚等职能，规范文件和解读文件相应较少，所以我办顺应新的工作要求，从制度上规定在拟文、发文模块就配齐文件和解读，加大向社会的公开力度。

二是公开形式不够丰富，公开领域需进一步拓展。目前在中国南京市政府公开平台和我办的门户网站，公开的信息多是新闻动态和公示公告类内容，公开形式大多是纯文字+少量图片。随着互联网时代的快速发展，社会民众更偏重图表、视频的展现形式，利用 H5、图表、短视频等形式展现政务服务重点工作和相关政策，是我们下一步努力的方向，做好多渠道发布，维持好南京政务服务官网、微博、微信、紫金号的同时，联动省市级重要媒体挖掘政务服务宣传资源，让政务服务的声音在更多的平台上得以展现，进一步扩大政务服务的影响力。