

南京市政务服务管理办公室 2020 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

2021 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2020年1月1日起至2020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

2020 年，在办领导的高度重视下，在各处室、直属单位的大力支持下，南京政务服务门户网站运行平稳，网站工作与政务服务有机结合、互相促进，全面完成各项重点任务，在 2019 年被评为全市网站优秀单位的基础上，2020 年提出更高标准更大挑战，针对扣分薄弱环节，举一反三、全面梳理，狠抓整改落实，网站管理质量得到了进一步提高。

一是全面公开政务信息。2020 年，我办充分发挥网络的新媒体作用，全方位推进政府信息主动公开，不断丰富门户网站栏目和内容，通过“新闻动态”、“最新公告”、“政务公开”等栏目及时发布我市政务服务工作动态；通过“公共资源交易”子网站将市公共资源交易中心的相关数据进行统一发布和展示，方便市民、企业对政务服务信息进行查看；通过政务公开下的“财政信息”、“人事信息”和互动交流下的“政务咨询”、“调查征集”等实用性强的栏目，充分实现政府信息公开、公共资源交易信息公开、12345 政务热线信息公开等信息公开的需求。

我办针对门户网站信息发布模块，明确处室责任分工，根据网站测评责任一览表，由全办处室、直属单位保障内容，综合处负责审核发布上传工作。针对信息公开模块，我办 2020 年度累计主动公开政府信息 1315 条，全文电子化率达 100%。在主动公开的信息中，概况类信息 2 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 5 条，内容为我办部门预决算

及整体绩效自我评价报告和目标申报；政府文件 16 条，内容为法规文件及解读；人事类信息 5 条，内容为我办干部任职调整情况；重点工作类信息 400 多条，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 22 条，内容为我办行政审批、区（园区）重要为民事项、重点工作公告情况；其他信息近 500 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 27 个，二级栏目 62 个，三级栏目 96 个，四级栏目 24 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 194693314 次，访客数达 6705096 个，信息发布总量 38610 条，在线答复网民各类咨询问题 364 条，发起调查征集活动 6 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。

2020 年，南京市 12345 政务热线共收到来电 281.22 万个，同比上升 25.3%；我的南京 APP、微信等多媒体渠道受理 63.45 万件，同比上升 59.38%。热线在 2020 年全国 31 个省（市）344 个城市 12345 热线的服务质量监测中，荣获全国十佳热线奖。

2020 年，全市进一步推行投资代办制度，提升代办服务水平，依托“二级机构、三级功能”代办服务体系，为在宁投资建设项目提供政策咨询、申报指导、协调推进、帮办代办等特色服务。截至年底，全市共设立市、区（园区）两级代办服务中心 15 个，160 余个镇街（功能园区）提供代办服务功能，全市 700

余名代办员服务广大在宁投资企业，实现市域范围代办服务全覆盖。2020 年度，全市新增代办项目 8900 余项，其中，服务企业投资项目 6200 余项，占比 70%左右；全市代办员累计提供各类代办服务 90000 余次，有效提升项目审批时效，减轻企业办事负担。

二是完善依申请公开制度。我办认真完善政府信息依申请公开工作制度，明确政府信息公开申请受理、登记、办理、审核、答复、送达、归档等程序，编制工作流程图，统一答复文书格式，实现依申请公开工作全流程标准化规范化管理。建立政府信息依申请公开协调会商机制，加强政府部门之间的工作协同，依法依规妥善处理政府信息公开申请，截止目前，我办共收到依申请公开 9 件，均按时答复申请人。全年未收到行政复议和行政诉讼。

三是及时答复群众诉求。我办门户网站“互动交流”模块下设置“政务咨询”、“调查征集”栏目，“政务咨询”是市民通过在线填写《建议咨询登记表》反映相关诉求，由管理后台自动推送到 12345 热线中心进行工单转派办理。2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日共收到政务来源工单 166 件，已公开公示工单 10 件，政务来源工单均在规定时间内办结，及时联系率和处理结果满意率均达到 95.5%。

四是做好向市政府网站内容保障。大力做好向南京市人民政府网站内容保障工作。市政府网站首页动态信息录用 27 条，意见征集专栏采用“南京市 12345 政务热线问卷调查”意见征集，

发布会专栏全文实录“宁满意 2020 企业加油站”发布会，开设“宁满意”和“交易微快递”专题并对接信息中心做好日常信息更新，在线访谈专栏图文直播打造政务“宁满意”，争当服务“先行军”。进一步扩大了政务服务的影响力。

五是门户网站工作落实不留死角。我办高度重视网站规范化日常管理，由综合处牵头，围绕网站测评标准和政务服务栏目，制定办网站测评责任一览表，保证工作横向到边、纵向到底，不留死角。综合处安排专人每日巡查网站首页，监测网站站点、链接可用性，关注重点发布内容的及时性和准确性，并与市信息中心保持日常联系，发现问题按照责任分工第一时间通知责任处室、单位处理。各处室、直属单位也分别明确工作联络员，负责各自业务栏目的日常管理，对发布内容进行严格把关，有效保证各项任务落到实处。

六是政务服务新媒体排名靠前。今年以来，南京政务服务微博、微信和紫金号在全市政务新媒体运行排行榜中均稳定在前十，并多次在“学习强国南京供稿编辑部工作快报”中名列“供稿总量”和“用稿数量”的前五名。日前，市委网信办通过对政务发布传播力、互动力、创新力、影响力进行综合评估，形成了《2020 年政务传播白皮书》，其中“南京政务服务”微博位居全国十大政务中心第九、全市综合政务微博排名第三、全市综合政务微信排名第十，其中《来了！来了！你们的暖“南”来了》获选新媒体展赛优秀作品奖、《南京市“不见面”开标大厅》获选

网友节“战疫”特别奖。

七是做好各类宣传服务保障工作。政务服务工作重点在哪里，宣传的重点就在哪里，这是共识，更是要求。对于重要节点以及重要事件提前重点策划、宣传推广，全力为政务工作保驾护航。疫情期间，不间断地发布抗疫注意事项、抗疫情况实时跟进，以及宣传抗疫事迹、网上办事指南、大厅现场办理业务等的注意事项，保障疫情防控期间信息及时、不间断；在全市政务服务技能竞赛期间，做好赛前预热、赛中实时播报、赛后大力宣传；“宁满意 2020 企业加油站”走访活动期间，每场跟拍、摄像，当天即发微信微博，隔日出报纸专栏。全年在江苏电视台、南京电视台、人民网、学习强国、交汇点、龙虎网、新华日报、南京日报、现代快报等电视、纸媒、网络媒体上发表了 400 余篇稿件。

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	45	10	148
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	346	247160.78 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						
		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		8	1	0	0	0	0	9
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	1	1	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）	1	0	0	0	0	0	1
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	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

		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) 无法提供	1.本机关不掌握相关政府信息	3	0	0	0	0	0	3
		2.没有现成信息需要另行制作	0	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		3	0	0	0	0	0	3
	(七)总计		8	1	0	0	0	0	9
	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	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

网站运维工作非常重要，网站考核评价结果将纳入年度市级机关服务高质量发展考核和市级机关对标找差绩效考核。市大数据管理局和信息中心每季度都对全市各家网站进行监测检查，通过监测报告反映，我办门户网站总体较好，但江苏政务服务网南京旗舰店今年新纳入网站考核，因更新不及时和部分事项要素缺失导致相关部委办局被扣分，也影响到我办网站考核成绩。另外政策解读的形式单一，需要进一步跟上形势丰富相关政务服务重点工作文件解读的内容和形式。

2021年我办将继续以当前的重点工作“互联网+政务服务”为抓手，借力新媒体资源，按照高标准严要求持续推进网站建设工作，让更多办事群众知晓南京政务服务信息资源，切实让他们在共享互联网政务发展成果上有更多的获得感。

一、强化日常培训检查。认真贯彻落实国家、省、市年度政

务公开要点相关要求，按照《我办门户网站分工表》，共同做好信息内容维护。积极吸取网站管理过程中的经验教训，进一步加大门户网站监控管理力度，通过技术手段定期开展自查，对网站错别字、错链、死链等进行监测，发现问题及时通报，及时整改。

二、加强政策配套解读。重要政策、规范性文件连同解读材料同步报批；文件审核通过、发布实施的同时，在市政府网站我办的信息公开平台同步公开配套的相关解读材料，并做好与被解读文件的相互关联；丰富解读方式的多样性，通过图表、海报、视频等生动形象的方式，增强政策的传导性。

三、牵头推进网上政务服务专题。进一步推动办事服务事项的规范管理，在江苏政务服务网（南京旗舰店）中结合政府重点工作和企业、市民具体办事场景，策划的具体办事事项“服务专题”，进一步明确日常运维的牵头处室以及权力事项清单认领、事项和办事指南维护、宁满意模块、企业综合服务平台等事项的责任处室，并与省和市级相关部门沟通，寻求解决办法，畅通工作流程，确保网站考核不失分、不丢分、拿高分。