

上海市宝山区行政服务中心 2021 年政府信息公开工作年度报告

一、总体情况

2021 年，区行政服务中心（以下简称中心）根据《中华人民共和国政府信息公开条例》及市、区两级政府有关规定，按照“公开为原则，不公开为例外”的总体要求，围绕建立规范政务公开的目标，持续抓好政务公开工作，取得了较好成效。

（一）线上线下深度融合，拓展政务服务新空间。

一是加强政务服务标准化。按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》（上海市地方标准 DB31）的要求，建立符合中心特点与需求的，集事项办理、服务提供、大厅建设、运行保障等各项标准为一体的政务服务标准化体系，并采取强有力的措施推动标准的贯彻落实，不断提升政务服务的均等化、普惠化水平。

二是加强政务服务数字化管理能力。构建申报“错题库”。聚焦企业和群众办事多次跑动的痛点，围绕降低申报环节“退件率”，从“易错点”入手，应用大数据思维模式，收集数据，做好数据整合，构建申报“错题库”，提升政务服务效能。

（二）加强宣传引导，推动政务服务模式升级。

一是加大改革宣传力度。通过中心简报、微信公众号、企业专属网页等渠道对“一网通办”改革服务功能及最新政策进行解读及宣传，让企业和群众第一时间知晓。全年通过微

信平台累计推送信息 80 篇；通过中心简报发布政策解读 15 篇，优秀审批案例 5 个；主动公开政务信息 10 个，主动公开率 100%。

二是开展重大项目帮办。制定《中心帮办代办实施管理办法》，由分管领导挂帅组建了 20 人的帮办代办队伍，配合区工程建设项目审批审查中心，将区 20 个重点项目纳入中心帮办系统，通过咨询指导、会商会审等方式，已为上药集团、宝武气体等 14 家重点企业进行了帮办。

三是强化企业专属网页建设。1.完成免登录版企业专属网页开发，为企业用户提供更深入的专属服务。2.梳理“宝山区科技小巨人企业”等 48 类特色标签，构建宝山用户标签库；3.打造“企业不必申报，资金自动到账”的“免申即享”模式，配合区经委、区科委等部门，已向全区 4000 余家相关企业精准推送了专属政策，为 598 家企业及 319 位个人累计拨付扶持资金 1.6 亿元。

四是完善政务服务“好差评”。中心加强现场引导，做大评价“样本库”，把“好差评”结果运用到日常考核中，要求做到“好评不骄傲，差评必深纠”。全年已累计收到政务服务“好差评”评价 110108 条，好评率在 99.99% 以上。

五是做好 12345 市民服务热线工作。中心由专人每日定时查看 12345 热线平台，接单后 24 小时内及时与诉求人取得联系，并由专人负责催促并跟踪相关人员的办理情况，确保企业群众反映的问题和诉求“事事有落实、件件有回复”。截至 12 月 31 日，累计 12345 受理各类诉求 112 件，满意率

在 100%。

（三）加强政策解读，积极扩大公众参与度。

一是举办政府公众开放日活动。今年 9 月中心以“着眼深化‘放管服’改革，优化营商环境”为主题，组织开展了政府公众开放日活动，让人大代表、政协委员、企业和群众代表近距离感受中心“一网通办”改革的最新成果。中心自觉接受人大代表、政协委员、企业代表等社会各界人士监督，多渠道、多角度听取各方意见建议，及时解决问题，完善服务方式。

二是打造“1+N”全天候咨询服务机制。以“有问必答，答必解惑”为服务目标，通过完善中心与审批部门的“1+N”联动工作机制，做到首次人工答复“1 分钟响应”，“线上人工帮办”解决率、满意率达到 99%以上。截至 12 月，中心累计回复各类咨询 27132 次，共受理政府信息公开申请 2 件。其中，同意公开或部分公开 2 件。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	0
行政规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	0		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	0		
行政强制	0		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元）		
行政事业性收费	0		

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		2	0	0	0	0	2	2	
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) 无法提供	1.本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0	0	0
		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	1.申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
		2.申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
3.其他		0	0	0	0	0	0	0	
(七) 总计	2	0	0	0	0	0	2		
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

2021 年中心政府信息公开工作虽然取得了一定的成效，但是对照上级标准仍然存在差距，政府信息公开工作水平仍有较大提升空间。主要表现为：公开意识及内容需要进一步深化，与公众的需求还存在一些距离；政务信息公开的方式不够丰富，缺少适合基层群众查阅的公开形式；公众对政务信息公开的认知度有待于进一步强化。

针对以上问题，中心将进一步提高平台建设水平，注重加强政务公开工作的时效性，对于政策解读方面将采取多种解读方法进行解读，确保政策能够深入企业的心中，当好企业发展的得力助手。一是进一步增强对政务公开工作重要性的认识，及时发布和更新依法应主动公开的政府信息，逐步实现公开工作规范化、制度化和正常化。二是考虑政务服务工作的重要性和专业性的特点，加强企业群众关心的热点、难点、焦点问题公布，增强公开信息的可读性和通俗化。三是就政策的背景、目的、进展或计划等进行详细解读，以部门解读、图解、主要负责人解读、媒体解读等形式丰富解读。

六、其他需要报告的事项

2021 年本单位未发生政府信息公开收费的情况。

区行政服务中心

2022.1.10