

# 上海市宝山区行政服务中心 2022 年政府信息公开工作年度报告

## 一、总体情况

2022 年，区行政服务中心（以下简称中心）为进一步贯彻落实《2022 年上海市政务公开工作要点》和《2022 年宝山区政务公开工作要点》文件精神，坚持“以公开为常态、不公开为例外”的原则，持续提升政务公开标准化、规范化水平，进一步扩大政务公开引导、服务、监督等作用，加快政府职能转变和透明政府建设，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）政务信息公开情况

为深入推进政务公开工作，中心通过政务公开专栏、门户网站、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，向社会广泛公开政务信息，加大政务公开宣传力度。截止 2022 年 12 月 31 日，通过门户网站已主动公开政务信息 15 条，主动公开率 100%；办理依申请公开政府信息 2 条，其中，已主动公开 1 件，同意公开率为 50%，另 1 件信息非政府信息，无法公开；通过微信公众号发布政务信息 157 条、企业专属网页精准推送 100 次。

### （二）优化门户网站目录

根据《2022年度上海市政务公开工作要点》要求，优化更新政务公开标准目录，突出中心机构信息、人事信息、政府信息公开、政策文件、重大行政决策、规划计划、财政信息等重点板块，做好网站数据的整合，增加政策解读与文件的关联功能，方便网民浏览、查阅。

### **（三）多渠道开设政务公开专区**

一是在线下大厅率先设立“重大行政决策公众参与联系点”，集中收集社会公众的意见建议，并通过进驻中心的各单位服务窗口，做好线下政策宣传解读工作；打造线下“政府信息公开查阅点”，放置政府公报、政策宣传册等纸质文本，拓展政务公开阵地，丰富政务公开内容。二是在“随申办”宝山旗舰店设立“政府信息公开”专栏，提供“依申请公开”“重大行政决策草案”“意见征集”等服务。三是在智能政务服务工作台可查阅一网通办事项办事指南，设立“政府信息公开”专栏；优化线下服务质量，增派志愿者服务队伍，协助群众自行查阅；四是打造“助企纾困”专栏，在“一网通办”宝山频道“助企纾困”专栏汇集《宝山46条》政策细则，提供在线查询、办理服务。至12月，已为3000余户小微企业、个体工商户办理申请，共减免金额2.01亿元，其中线上审核量占一期总减租户数的68%。

### **（四）深化重点领域信息公开**

一是举办“政府公众开放日”活动。围绕优化营商环境，2022年8月，中心以“公开透明 阳光政务”为主题，向社

会公众代表介绍“一网通办”“三集中、三到位”“综合窗口改革”“线上线下帮办代办”等重点工作推进落实情况，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。二是优化政务咨询服务。加强网上咨询、电话咨询和现场咨询服务，打造全天候、智能化的咨询服务平台，为企业办事提供响应更加及时、解答更为专业的咨询服务。建立了咨询服务轮值制，确保工作时间咨询服务不断档。同时，通过完善中心与审批部门的“1+N”联动工作机制，做强政务知识库积累实现“人工帮办”“智能帮办”的无缝衔接，答复各渠道咨询48736次，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。

### （五）组织体系和监督保障

按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》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、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							
	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	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	1	0	0	0	0	1	
	(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	
	(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
		4.保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0
		5.属于三类内部事务信息	1	0	0	0	0	1
		6.属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0
		7.属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0
		8.属于行政查询事项	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
		2.没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0
		3.补正后申请内容仍不明确	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
		2.重复申请	0	0	0	0	0	0
		3.要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0
		4.无正当理由大量反复申请	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
	(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

	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

2022 年中心政府信息公开工作创新务实，但信息公开工作水平仍有较大提升空间。主要表现为：一些事项经升级改造上线后，宣传推广渠道比较狭窄、企业群众知晓度较低。同时，相关代办、引导工作也相对滞后，很多办事对象本来就较为依赖传统服务方式，对新模式、新功能存有畏难心理，再加上缺乏相应的指导，更难改变原有的办事习惯。

为了转变很多办事对象依赖传统服务方式，减少对新模式、新功能的畏难心理，加强相关代办、引导，中心将进一步提升宣传、引导的精细度，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方法进行解读，加强政策主动精准推送，提高政策知晓率。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。二是在原有宣传推广方式基础上，基于数据分析精确绘制用户画

像、锁定目标用户，通过企业专属网页、手机短信、电子邮件等多样化的方式进行推介，进一步拓宽宣传推广渠道；在推介内容上要精心设计，以个性化为标准提升内容与用户需求的贴合度。

## **六、其他需要报告的事项**

2022年本单位未发生政府信息公开收费的情况。

