

# 浙江省人民政府办公厅文件

浙政办发〔2020〕75号

---

## 浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省 政务公开五年行动计划(2021—2025年)的通知

各市、县(市、区)人民政府,省政府直属各单位:

《浙江省政务公开五年行动计划(2021—2025年)》已经省政府同意,现印发给你们,请结合实际认真组织实施。

浙江省人民政府办公厅

2020年12月22日

(此件公开发布)

# 浙江省政务公开五年行动计划(2021—2025年)

为深化政务公开,助力社会主义现代化先行省建设,结合我省实际,制定本行动计划。

## 一、总体要求

(一)指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持以人民为中心的发展思想,牢牢把握“重要窗口”目标定位,按照“整体智治”理念,坚持标准化、规范化、数字化、便利化方向,充分发挥科技创新和人才优势,推动政务公开高质量发展。

### (二)工作原则。

——坚持以人民为中心。将企业和群众获得感作为衡量政务公开工作成效的核心,破解企业和群众在全生命周期中关切的政务公开热点、堵点、难点问题,努力提供高质量政务公开服务。

——坚持数字化转型。充分利用大数据、区块链、云计算等现代信息技术,推动政务公开数字化转型,促进公共数据有序开放,实现数据共享、数字赋能,使政务公开更加权威、高效、精准。

——坚持改革创新。靶向攻坚、精准发力、综合施策,持续优化政务公开机制、流程、渠道、形式,用制度安排把政务公开贯穿政务运行全过程。

——坚持依法公开。严格执行《中华人民共和国政府信息公开

开条例》(以下简称《条例》)等法律法规,强化制度保障。严守法治底线,正确处理信息公开与保守国家秘密、保障个人信息安全的关系,统筹做好数据开放与数据安全。

(三)工作目标。经过5年努力,使我省成为长三角区域政务公开改革引领创新区、全国政务公开重要窗口。主动公开广度与深度显著拓展,政策发布、解读、回应“三位一体”机制更加顺畅。2023年,基本构建起全省政务公开标准化规范化工作体系。依申请公开工作水平显著提升,建立完备的依申请公开办理规范,持续推进依申请公开处理平台迭代升级,滥用申请权现象得到有效遏制,依申请公开办理效率显著提升。政府信息管理明显加强,全面摸清政府信息底数,政府信息管理机制更加健全。政务公开平台健康协调发展,实现互融互通、数据共享。政务公开队伍素质和业务水平显著提升,信息公开纠纷发生率和纠错率稳步下降。

## 二、主要任务

### (一)拓展主动公开深度广度。

#### 1. 提升主动公开质量和实效。

(1)夯实主动公开基础。分解落实《条例》第二十条、第二十一条规定内容的公开,不断优化公开方法、创新公开形式,确保法定主动公开要求全面落实。按照国务院及省政府年度政务公开工作要点要求,不断扩大公开范围、细化公开内容。(各级行政机关负责)

(2)扎实推进重大行政决策公开。2021年,建立重大行政决策事项目录公开机制,探索细化目录编制、意见征集、目录确定、动

态管理等流程。2022年,实现目录登记的直接涉及相关群体切身利益或者公众普遍关注的重大行政决策事项,均应通过政府网站、政务新媒体等各类线上线下渠道充分听取公众意见,依法应当保密或者为了保障公共安全、社会稳定,以及执行上级机关的紧急命令需要立即作出决定的情形除外。2023年,结合工作实际,全面建立健全符合地方特点的重大行政决策程序。(省司法厅牵头,各市、县〔市、区〕政府负责)

(3)丰富主动公开载体。建立政府开放日、电视问政等公开机制,充分发挥互动公开优势。依托大数据治理平台做好主动公开工作,创新开发一批形式新颖、符合我省特点、企业和群众便于接受的政务公开载体。通过客户端、小程序、线下专区等载体向公众传递重点政务信息。指导村(居)委会加强公开方式和渠道创新,细化公开颗粒度,利用公告栏、议事场所及时公开与群众切身利益相关的各类事项,做好政策宣讲、意见征集等。(各级行政机关负责)

## 2. 强化政策发布解读回应工作。

(1)推动政策发布创新。2021年,打造浙江省“政策云诊所”平台,以浙江省惠企政策信息平台为基础,整合、汇聚全省各类政策文件,定期为企业和个人提供政策“体检”,一键出具“政策问诊单”,并提供在线办理功能,推动政策线上及时兑现。利用现有政务发布平台,探索公众更易获取信息的公开方式,提高政策到达率。(省经信厅、省大数据局牵头负责)

(2)提升政策解读水平。建立完善政策解读工作机制,明确

解读范围和内容,持续优化解读流程,确保政策文件与解读材料同步起草、同步审签、同步发布。更多运用图解图表、视频音频、卡通动漫等方式,不断提高政策解读质量。政府部门建立政策解读向下传递机制,加强对基层的培训指导,确保基层工作人员“看得到、会执行、讲得好”。在国家档案馆、公共图书馆、政务服务场所等投放政策解读材料,提高政策知晓率。(各级行政机关负责)

(3)全方位回应社会关切。建立健全政务舆情回应机制,实现24小时舆情监测、政务舆情风险预判,做好跨部门舆情回应的沟通协调。通过数字化治理平台,利用大数据分析功能筛选高热点舆情话题,综合运用政府网站、政务新媒体等各类政务公开渠道定向主动回应,提高舆情回应精准率及舆情处置有效率。(各级政府办公室〔厅〕、网信办牵头负责)

### 3. 全面推进政务公开标准化规范化建设。

(1)优化省市县乡四级政务公开事项标准。各基层政府按照《浙江省人民政府办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的实施意见》(浙政办发〔2020〕16号)文件要求,建立完善政务公开事项标准目录。2022年,结合主动公开目录(2019年版)与基层全领域政务公开事项标准目录,修订省市县乡四级政务公开事项标准,形成基础性信息公开加个性化信息公开的基本框架。2023年,全面建立省市县乡四级政务公开事项标准体系及动态调整工作机制。(各级政府办公室〔厅〕牵头负责)

(2)推动基层政务公开标准化规范化建设。各基层政府按时完成《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工

作的指导意见》(国办发〔2019〕54号)和浙政办发〔2020〕16号文件部署的主要任务。2021年,启动评选基层政务公开标准化规范化建设示范区、示范点,推广典型经验和做法。2023年,制定我省基层政务公开标准化规范化建设地方标准。(省政府办公厅牵头负责)

(3) 汇总政务公开标准化规范化工作成果。依托现有政务公开平台,建设我省政务公开标准化规范化工作成果库,向各级政务公开主管单位开放端口,实现成果资料的入库、上传、共享。(省政府办公厅、省大数据局牵头负责)

4. 做好政府信息公开年报编制发布。加强对年报工作的指导监督,实现年报格式要素统一、发布渠道集中,确保年报内容不遗漏、不泛化,内容详尽、情况全面、数据准确,全面展示政府信息公开工作成效。(各级政府办公室〔厅〕牵头负责)

5. 推动政务公开长三角一体化。

(1) 推进长三角区域政务信息平台互联共享。推动建立长三角区域政务公开协作交流机制。助推长三角产权交易共同市场建设,建立统一信息发布和披露制度,探索水权、排污权、知识产权、用能权、碳排放权等信息公开。助力长三角公共信用信息归集共享,通过三省一市政府信用网站公开食品药品安全等领域严重失信行为信息,做好相关信息的修正、维护。(省政府办公厅、省发展改革委、省生态环境厅、省文化和旅游厅、省应急管理厅、省市场监管局等分别牵头负责)

(2) 推进政务服务“跨省通办”。与上海市、江苏省、安徽省协

— 6 —

同联动,推进长三角区域跨省异地办事服务,持续扩展事项范围,再造办事流程、打通数据壁垒,提供线上线下一体化的“跨省通办”服务。做好政务服务“跨省通办”工作进展及成效公开。(省大数据局牵头负责)

(3)探索咨询投诉举报办理跨区域协同。梳理我省政民互动、咨询投诉平台后台数据,开放相关端口,探索推进长三角区域政民互动数据互联互通。协同制定跨省异地咨询投诉工作协调机制,破解异地咨询投诉过程中各类限制与壁垒,满足公众跨省咨询投诉需求。(省信访局、省大数据局牵头负责)

## (二)全面规范依申请公开。

1.加强依申请公开工作规范。2021年,编制完成依申请公开办理规范指引,进一步明确办理规则、完善办理流程,修订程序处理和实体处理指导文本。建立依申请公开转主动公开制度,对于依申请公开中可为公众广泛知晓的信息及时转为主动公开,积极引入法律顾问参与依申请公开政府信息公开答复合法性审查等工作。(各级政府办公室[厅]牵头负责)

2.破解依申请公开重点难点问题。完善政府信息公开联合会商机制,研究分析典型案例,解决依申请公开信访化等重点难点问题。2022年,编制政府信息公开案例指导手册,集中展示基本案情、败诉(胜诉)原因分析、指导意见等信息,为全省行政机关办理政府信息公开申请提供实务参考。(省政府办公厅会同省司法厅、省法院负责)

3.优化完善依申请公开处理平台。建立全省统一依申请公开

处理及数据收集平台,完善平台基础功能,保障数据后端衔接更加顺畅。2021年,基本建成依申请公开处理平台2.0版,增设依申请公开答复书预审与案件预判功能,提供类案推送、重点法条推送、在线咨询答复服务。2022年,基本实现流程统一、标准统一、平台统一,建立数据共享、案件共享、专家共享的模式。协同法院和行政复议机构,2025年底前建成集行政机关办理情况、行政复议和行政诉讼相关数据实时整合一体的数字化平台。(省政府办公厅会同省司法厅、省大数据局、省法院负责)

### (三) 强化政府信息管理。

1. 建立健全政府信息管理工作机制。全面摸清政府信息底数,2021年完成2016年以来的政府信息梳理,2023年完成2008年以来的政府信息梳理,2025年完成2005年以来的政府信息梳理,有条件的单位可探索梳理改革开放以来的政府信息。理顺政府信息管理机制,严格政府信息管理,规范政府信息产生、流转、到保管全流程,到2023年,形成全省政府信息管理规范;到2025年,建成全省互联、全域共享的政策文件数据库,形成智能化政策文件管理模式。(各级政府办公室〔厅〕、大数据主管部门牵头负责)

2. 加强政府信息公开与保密、档案工作协同。2021年,建立政府信息公开与保密工作沟通协作机制,明确具体工作程序。优化政府信息公开与档案管理工作衔接机制,规范信息移交流程,定期将移交档案馆的信息(可公开部分)列出目录并对外公布。(各级政府办公室〔厅〕牵头负责)

3. 加强政务公开数字化建设。依托“智慧城市”“城市大脑”



等数字化治理平台,整理、分析各类政务数据,及时公开各类工作成果,收集公众意见反馈和满意度评价,与政务公开深度融合,为政府决策提供依据,促进社会治理规范化。优化完善政府数据开放平台功能,实现数据分级分类开放,强化数据更新、提高数据接口利用率。(各级大数据主管部门牵头负责)

#### (四)加强政务公开平台建设。

##### 1.充分发挥政府门户网站信息公开第一平台作用。

(1)打造权威规范的政府信息公开平台。找准定位,聚焦法定主动公开内容,不断提升政府门户网站政府信息公开发布的权威性、全面性、便捷性。加强各部门网站与政府门户网站的数据对接、内容共享、技术融合,统一政府信息资源库应用,为各级政府门户网站创新发展和各部门网站个性化内容建设提供支撑。规范乡镇(街道)基层政府信息公开专栏建设。(各级大数据主管部门、政府办公室〔厅〕牵头负责)

(2)推进政府门户网站智能公开。规范政府门户网站群智能检索、智能问答功能,实现政府信息“一网可查、一网可答、一网可办”。加快完成各级政府门户网站移动端适配改造,提供流畅的“掌上服务”。运用大数据和信息化技术,让公众在获取政府信息、办理政务服务时“找得到、问得清、办得成”。(各级大数据主管部门牵头负责)

##### 2.推进政务新媒体健康有序发展。

(1)加强政务新媒体管理。按照谁开设、谁主办、谁负责的原则,压实政务新媒体主办单位责任。进一步理顺政务新媒体管理

工作机制,摸清现有政务新媒体资源,严格新设政务新媒体的备案审查,构建系统联动的政务新媒体矩阵体系。到 2023 年,进一步完善政务新媒体信息公开、政民互动、政务服务等功能,实现掌上查询、办理、互动。(各级政府办公室〔厅〕牵头负责)

(2)保障政务新媒体信息发布。把政务新媒体作为政务公开的重要平台,优化栏目设计,做好重点政务信息推送。2021 年,建成全省政务新媒体统一监管平台,积极运用技术手段进行实时监控、定期检查,及时通报、督促整改突出问题。建立信息发布沟通机制,规范转载发布行为,做好重要信息发布的协调联动。强化网络安全责任,抓好政务新媒体安全防护。(省政府办公厅会同省委宣传部、省委网信办负责)

3.推进政府公报创新发展。建立完善部门行政规范性文件报送政府公报制度、联络员制度和报送刊登情况通报制度。建设“掌上公报”,第一时间发布政府电子公报,推进政府公报与政务公开移动端融合。建立完善政府公报数据库,汇总入库历史公报信息,优化政策查询和分类检索,通过大数据分析技术向公众提供精准导航和下载服务。到 2023 年,县级政府探索创办本级政府公报电子版。(县级以上政府办公室〔厅〕牵头负责)

4.加强各类平台融合发展。

(1)推进办事服务全过程精准公开。线上线下全面准确公开政务服务事项、办事指南、办事流程、办事机构、常见问题、监督举报方式等信息。推广“一件事”“网购式”公开办事模式,通过“浙里办”等政务服务平台定向精准推送办事服务和办件进度、证照

到期提醒等信息。深入实施政务服务“好差评”制度,进一步规范“12345”热线受理、转办、督办、反馈、评价流程,及时回应企业和群众诉求。(各级行政机关、信访部门负责)

(2)推动行政执法信息公开。严格落实行政执法公示制度,推动建设全省统一的行政执法信息公示平台,制定平台管理维护机制和公众意见反馈互动机制,研究制定跨部门综合执法事项指导目录,推动执法部门做好行政执法职责、执法依据、执法标准、执法程序、监督途径等基本信息和执法结果信息公开。(省司法厅牵头负责)

(3)集中展示政务信息。打通各类政务信息载体平台与政府门户网站数据后台,实现全平台政务信息数据同源、融合共享。到2023年,汇总省内各类政务信息载体平台,按照业务类别,集中在政府网站展示。到2025年,强化政务信息载体平台功能,创新“政务公开+业务”模式,探索将政务公开与衣食住行、就业、卫生、教育、公共监管等重点领域智能化业务平台融合,进一步提升业务系统的公开实效。(省政府办公厅、省大数据局牵头负责)

### 三、强化监督保障

(一)加强组织领导。各级政务公开领导小组负责领导本行政区域政务公开工作,各级政府办公室(厅)具体承担推进、指导、协调、监督政务公开工作。行政机关主要负责人每年至少听取1次政务公开工作汇报,研究推动相关工作。健全政务公开工作主管部门与宣传、网信、大数据管理等部门的沟通协调机制,完善政府信息公开工作考核、社会评议和责任追究等制度,提供必要经费

保障,配齐配强工作人员,确保政务公开工作各项举措落地落实。各有关部门要发挥政务公开主体作用,明确牵头和配合工作职责,共同推动本行动计划实施。

(二)加强考核监督。各级政府要切实将政务公开工作按照不低于4%的比重纳入政府绩效考核。省政府办公厅建立完善政务公开指数评价体系,自2021年起,每年至少开展1次政务公开指数评价工作。对政务公开工作成效好的单位或个人,按照有关规定给予褒扬激励;对政务公开工作问题突出的单位或个人,依法依规严肃处理。

(三)加强队伍建设。组织开发政务公开系列课程,将政务公开纳入各级领导干部和公务员培训内容。各级政务公开工作主管部门要积极开展多种形式的业务培训和交流,切实增强行政机关依法依规公开的意识 and 能力。

(四)加强宣传引导。各级政务公开工作主管部门每年至少组织开展1次政务公开宣传活动。组织编制、推送政务公开宣传材料,帮助公众全面、深入掌握政务公开知识,引导正确、有效行使政府信息公开申请权。

---

抄送:省委各部门,省人大常委会、省政协办公厅,省军区,省监委,省法院,省检察院。

---

浙江省人民政府办公厅

2020年12月31日印发

---

