

# 淄博市行政审批服务局 2023 年政府信息公开工 作年度报告

本年度报告中所列数据的统计期限自 2023 年 1 月 1 日起，至 2023 年 12 月 31 日止。如对报告内容有疑问，请与淄博市行政审批服务局联系（地址：淄博市张店区西四路 119 号淄博市行政审批服务局信息公开领导小组办公室；邮编：255022；电话：0533-2306909；邮箱：sxzspfwbgs@zb.shandong.cn）。

## 一、总体情况

2023 年，淄博市行政审批服务局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，按照市委、市政府“三提三争”活动部署，认真落实《2023 年淄博市政务公开工作方案》要求，推动政务公开与审批服务深度融合，不断提高政府信息公开的质量和实效，为实现“3510”发展目标和“强富美优”城市愿景贡献审批力量。

### （一）持续深化主动公开

2023 年，淄博市行政审批服务局持续做好基础信息和重点领域信息公开工作，按要求定时进行栏目梳理和维护更新，定期更新工作动态，提供政府信息公开指南和公开目录。强化审批服务、政策解读、政务服务“好差评”等信息发布和精准推送，注重公众参与，保障公众的知情权、参与权、表达权、监督权。全年，共制发行政规范性文件

0 件，普通政府部门文件 9 件。发布人事任免信息 3 条，财政预算、决算信息 5 条，行政执法公示类信息 7 条，政策解读 51 条，规划计划及完成情况 4 条，政务服务好差评通报 4 条，新闻发布会信息 4 条，社会组织审批公示 12 条，优化营商环境配套措施和工作动态 29 条，新增 3 类政务服务事项清单，公开并解读局长办公会议 13 次。针对企业群众获取审批服务信息“不好找、反复搜、来回跑”，政策文件不好懂、办事指南太专业等问题，以企业群众需求为出发点，打造“四好”政务公开品牌，主动回应群众关切。

## （二）规范依申请公开办理

持续优化和规范政府信息公开申请办理工作流程，建立健全信息公开申请登记、审核、办理、答复、归档的工作制度，强化服务理念，加强沟通解释，申请受理渠道以及咨询电话畅通，着力提升政府信息公开申请办理水平。2023 年，共办理自然人提交的政府信息公开申请 7 件，主要涉及行政许可信息，财政预算、决算，行政机关内部事务信息和履行行政管理职能过程中形成的过程性信息等方面，其中予以公开 2 件，部分公开 1 件，不予公开 1 件，无法提供 3 件，已全部按照规定程序和时限要求办理完毕，所有答复均未收费，未出现行政复议、诉讼和举报，做到了依法有据、严谨规范、慎重稳妥。

## （三）规范政府信息管理

持续推进行政规范性文件集中公开工作，加强信息归

集展示，动态更新主动公开目录。加强政策全生命周期管理，做好政策发布、修改、废止等动态调整管理工作，持续做好行政规范性文件清理工作，公开清理结果1条，提升公开信息的直观性和时效性。按照“谁起草、谁负责”的原则，严格落实《淄博市行政审批服务局政府信息公开保密审查制度》《淄博市行政审批服务局信息发布“三审三校”制度（试行）》，确保信息真实性、准确性。

#### （四）强化公开平台建设

一是持续优化政府信息公开平台栏目设置。精简栏目结构，划分形成17个二级，26个三级类目集中对外公开发布，对各类主动公开信息进行内容整合，新增专家解读、重大会议相关方列席栏目。二是充分发挥政务新媒体推介宣传作用。以“一次办好”改革、“三提三争”、优化营商环境等内容主题，累计发布各级重要决策信息、项目审批、智慧政务、服务企业、便捷群众等信息1000余篇，将微信公众号真正打造成了实用快捷的便民服务平台。三是线上、线下融合推进。线上开发“政务服务信息好查”专区，在门户网站设置“市政务服务中心办事指引查询”栏目，汇集进驻市政务服务中心1201个事项办事指引，让企业群众办事查询更方便；设置“高频办事问题智能检索”栏目，收集常见政务服务问题1951项，企业群众通过搜索关键词和相近词即可快速查询答案。线下建设政务公开专区，在道路导向牌、咨询引导台等处张贴统一的“公开专区”标识，将政府信息查阅处细分为“政府公报”“政

策资料”“宣传资料”展示区和图书阅读休闲区，配备集业务查询和政务公开于一体的多媒体系统，提供资料查阅、信息查询、申请公开、办事咨询、自助办理等服务，安排专人驻点服务指导，帮助社会公众现场查询和获取政府信息。

### （五）健全监督保障机制

紧盯“以公开促服务，让群众好办事”的目标，把深化政务公开工作列入重要议事日程，与业务工作同计划、同部署。成立政务公开工作领导小组，由单位主要负责同志任组长，各分管领导任副组长。在局办公室设置专职政务公开工作人员，各科室设置兼职政务公开专员，切实加强联动协作、压实工作责任、强化督导检查，扎实推进各项政务工作开展。将政务公开工作纳入单位季度考核和年度考核，每季度开展一次政务公开工作检查评比活动，安排专职人员定期开展工作检查，实行赋分管理，进行排名通报，确保政务公开工作落到实处、干出实效。加强政务公开培训，制定年度政务公开培训计划，年内举行3次业务工作培训，促进政务公开工作人员强化业务知识学习，举行1次政策解读专题培训，提高公开精准度，提升工作质量。

## 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	1	0

第二十条第（五）项	
信息内容	本年处理决定数量
行政许可	18463
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	7	0	0	0	0	0	7	
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）	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	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	1	0	0	0	0	0	1
		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	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		7	0	0	0	0	0	7
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

目前，我局的信息公开工作仍存在一些薄弱环节，例如，一是政策解读音视频或动漫等形式解读比例偏低；二是传播力不佳，回应社会关切较少；三是政务公开专区功能仍需丰富完善。

对此，我局在 2023 年重点做了以下几个方面工作：一是研究制定局 2023 年度政务公开重点任务台账，对照任务

分工，督导抓好落实；二是加强政府信息公开工作组织领导，及时、准确发布信息；三是强化政府信息主动公开，积极回应群众关注，加强政策解读回应，将政策解读工作贯穿政策制定和发布的全链条，切实增强回应关切效果；四是拓展信息公开途径，丰富公开形式，拓宽公开渠道，力求使公开的信息更贴近公众、方便群众；五是不断总结政务公开专区建设经验，加强对政务公开专区的管理，不断提升专区的服务水平和质量，扩大群众参与度，提升群众满意度，持续完善政务公开专区功能；六是强化人员队伍培训。加强信息公开队伍建设，增强工作人员的政府信息公开意识。

## 六、其他需要报告的事项

（一）依申请公开信息处理费收费情况。2023年，我单位无收取信息处理费的情况。

（二）本年度建议提案办理情况。2023年，市行政审批服务局共办理市十六届人大三次会议人大代表建议2件、市政协十三届二次会议政协委员提案4件，其中主办件2件、分办件1件、会办件1件、协办件2件，办理结果均为A类。我们所承办的6件建议提案现均已答复，并分别报送至市人大常委会人代工委、市政府办公室和市政协提案委，通过网上系统答复，经过面复和电话对接，均得到市人大代表和政协委员的满意评价。

（三）本部门在政务公开制度、内容、形式和平台建设方面的创新实践情况。一是建立政务服务“好差评”评价制度，以评价改进服务质效。根据向社会公开的政策文件、办

事指南、工作制度，结合工作实际和企业群众需求，制定审批服务工作评价指标体系，让社会各界客观公正地评价监督。畅通“背靠背”现场评价、政务服务网、手机短信、评议卡、大厅自助机、动态二维码等多种评价渠道，及时将差评事项转交相关单位办理，督促限期整改，实现事项评价全面化、评价渠道多样化、数据分析自动化、问题整改及时化，好评率达 99.9%。

**二是建立“走流程、找差距、促提升”和政务服务特邀监督员制度，创新服务反馈路径。**组织领导干部、人大代表、政协委员、专家学者、媒体记者、基层干部、群众代表对全市营商环境、审批服务质量、政务服务大厅运行管理情况进行监督调研，全流程体验办事流程，查找问题短板、提出意见建议，共发现并解决问题 237 个。

**三是为群众提供全方位便捷服务。**创优基层便民服务“三个三模式”，将更多政务服务事项下沉到镇（办）、村（居）基层，实现审批服务“就近办”；健全智能导办、智能申报、智能预审、智能审批服务机制，推动更多审批服务事项实现“智能办”。对市场主体和个人批量办理同一业务的，实行“一次申报、打包审核、批量发证”，推动 30 项关联事项“打包办”，目前，共为 1.3 万人服务。

**四是打造智慧化审批服务咨询新模式。**“2512345”电话平台，以集中客服+窗口客服的模式，及时接听、流转咨询电话，全年共为 1.6 万余人次答疑解惑；推行“AI”智能客服和人工客服同步服务，为咨询人提供图文交流、远程指导、电话解答等多形式咨询帮办服务。

**五是打造“十五分钟政务公开圈”。**在全市 400 余台审批服务自



助设备设置政务公开专栏，将主动公开的审批服务信息全部纳入，打造纵向到村居、横向到网点的纵横联动自助审批服务信息查询体系，让办事人能“随时、随地、随需”享受集约、高效、透明的政务公开和审批服务，实现“一机集成，就近好查”。六是创新政策解读方式。采用视频、动漫、图文等群众喜闻乐见的形式，推出一批主题突出、创意新颖的高频服务事项解读作品；在微信公众号上开通“审批流程我来讲”栏目，以视频方式为企业群众详细讲解审批政策文件、办事流程；对政策文件、办事指南中复杂难懂部分以填报须知、备注、问题问答的形式进行解读，让企业群众更好懂、更易懂；编制《企业投资项目服务百问百答》，采用简明问答的形式，全流程、全过程、全方位解读投资项目立项。

（四）《2023年淄博市政务公开工作方案》落实情况。据上级文件和单位实际制定《淄博市行政审批服务局政务公开工作实施方案》《淄博市行政审批服务局政务公开平台责任分工表》《淄博市行政审批服务局打造“四好”政务公开品牌实施方案》等文件，层层分解政务公开工作任务、明确责任分工、细化工作措施，确保工作有目标、有措施、有效果、有成绩。突出“以公开促服务，让群众好办事”核心理念，推动政务公开和审批服务深度融合，创新推行行政审批信息好查、公开内容好懂、审批事项好办、审批服务好评“四好”工作机制，构建起“公开透明、高效服务、阳光审批、跟踪问效、互动提升”政务公开+审批服务新格局。政务公开工作经验在省政府政务公开办公室微信公众号上刊发，被

新华社、齐鲁网、淄博日报等媒体广为宣传报道。市行政审批服务办公室被山东省政务公开领导小组办公室、山东省人力资源和社会保障厅表彰为山东省政务公开工作先进集体。