

深圳市龙华区政务服务数据管理局 2020 年 政府信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》）规定，现公布龙华区政务服务数据管理局 2020 年政府信息公开工作年度报告。本报告由总体情况、主动公开政府信息情况、依申请公开政府信息情况、申请行政复议及提起行政诉讼情况、存在问题及改进措施、其他需要报告的事项等六部分组成，起止时间为 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。本报告电子版可以在龙华政府在线 (www.szlhq.gov.cn) 下载。如对本报告有任何疑问，请与龙华区政务服务数据管理局联系（联系电话：0755-23332009）。

一、总体情况

2020 年，龙华区政务服务数据管理局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以深圳经济特区成立 40 周年为契机，主动全力融入“双区”建设，紧紧围绕以打造更加阳光透明法治化政府为目标，着力用公开促落实、促规范、促服务。

（一）明确方向路径，打造政务公开标准化规范化试点

2020 年 5 月确定为省基层政务公开标准化规范化试点成果推广应用单位，牢牢把握国家、省、市基层政务公开标准化规范化工作部署，结合龙华实际，牵头制定《深圳市龙华区全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施方案》，提出指导思想、工

作原则和三年工作目标，确定“路线图”“时间表”和“任务书”。

（二）坚持标准引领，编制基层政务公开事项标准目录

做好基层政务公开事项标准目录编制工作；全面完成区级25个试点领域及街道、社区政务公开事项标准目录，形成三级全覆盖，将政务公开触角延伸至基层末端；率先编制企业和个人全生命周期政务公开事项标准目录，创新打造场景式政务公开，推动公开内容与群众需求高度契合。

（三）建立制度体系，全面夯实基层政务公开工作基础

一是牵头修订完善政务公开制度文件24个，配套10大规范流程图，以“全制度流程”实现公开程序规范化，全面提升政务公开水平。二是定期牵头举办高规格、上水平、深层次业务培训，2020年8月25日开展政务公开试点及相关业务线上集中培训，共48家单位112人参训。三是牵头编印“两书一库”，指导学习、考核与实践。四是全面梳理并完善各部门网站信息公开目录及相关栏目设置，建立统一规范的龙华区政府信息公开目录。

（四）设立公开专区，试点打造线下智能服务公开阵地

在区行政服务大厅建设智能政务公开专区，依托“智慧龙华”建设，融合省、市、区多渠道的政务公开入口，设立触摸查询一体机，展示信息公开、政务服务、数据开放、依申请公开、互动交流五大版块和相关资讯，开放PC端、手机端资源共享，实现信息一站查询、多渠道覆盖。积极把握“人工智能+政务服务”发展契机，在专区投放“软硬一体”政务咨询机器人，提供办事

引导、业务咨询、政务宣传等服务，实现人机交互，推进“政务公开+政务服务”双融双促。

（五）强化各项服务，进一步规范优化流程压缩时限

一是严格规范依申请公开，强化对依申请接收、办理、答复等环节的规范和监督，依法保障群众知情权、表达权和监督权。2020年，我局共受理政府信息公开依申请件1宗，按期答复率100%。二是推出173项“一件事一次办”事项，实现群众跑动次数由原来的3、4次缩减为1次，开办企业时限压缩50%左右。三是推动363项事项510个情形实现容缺办理，容缺材料可通过窗口收件、邮寄快递、邮件发送及核验现场时收取等4种方式进行补齐。四是推出431项事项669个情形实现“不见面”审批；推出123项无感申办事项上线实施，实现办事信息零填写、申请材料少提交。五是区内通办事项达301项事项407个情形，另有246项全城通办事项可供企业和群众选择办理；推动全区520项政务服务事项关联电子证照。六是大力推动科创局、工信局等90余项资助类事项纳入权责清单系统进行统一管理，实现事项受理条件、办事材料、办理流程全面公开。通过广东政务服务网作为唯一入口实现各层级、各渠道发布的政务服务数据同源，形成“一网通办”格局，解决“进多站、跑多网”问题。

（六）抓预防保安全，筑牢网络与各项信息安全防线

一是组织技术力量开展7*24小时网络安全监测，利用态势感知系统全面感知网络安全威胁态势、洞悉网络及信息系统运行

健康状态，第一时间发现和处置各类安全隐患。二是对全区终端、网站及应用系统进行每月漏洞扫描和人工渗透测试，对未通过整改的互联网网站及应用系统进行关停，防止系统带病运行。三是做好数据安全防护，同时开展安全意识培训。四是组建 7×24 小时快速响应的技术保障团队，严格落实安全值守。

（七）切实抓好宣传，全面提升公开水平营造良好氛围

一是在“龙华政府在线”推出“抗击新冠肺炎，龙华在行动”双语双端专题，及时传递有效、透明的多语种疫情信息；率先运用中英双语“智能机器人”，为辖区外籍人士提供更加精准化、人性化的管理服务，相关经验做法获市疫情防控工作交流刊登。二是围绕教育、医疗、社会保障、民生等公众关注信息资源，融合“双语多端”政府网站、政务服务网、“i 深圳”“深圳龙华融媒发布”“政务公开专区”等平台，不断深化多平台深度融合，加大信息公开力度，推动政务信息多渠道、多元化融合发展、集约共享。其中，“秋季义务教育”专题上线当天，该专题访问量超 10 万次。三是工作成效获上级部门和群众点赞，获权威媒体认可推广。2020 年，我局共在主流媒体刊登报导或视频 334 篇（个），其中学习强国、新华网、光明日报等国家级主流媒体刊登 34 篇，省级以上媒体刊登 46 篇。

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	0	0	0
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	9	456880 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		1	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0
	(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
		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	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	1	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	0	0	0	0	0	0	0
	(七) 总计	1	0	0	0	0	0	0
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

2020 年我局扎实推进政府信息公开工作，取得显著成效，但仍存在一些不足，需进一步研究改进。一是需提高信息公开质

量。二是需全方位扩展公开渠道。

针对以上不足，2021 年我局将从以下方面加以改进：一是以基层政务公开标准化规范化建设为契机，着重在信息公开闭环管理、政策解读、政民互动等方面下功夫，强化依申请公开工作规范，最大限度保障群众知情权。二是以重点领域为突破，扎实推进“六结合”，以公开促服务管理，加强各项制度、队伍等保障，树立新时代政务公开的标杆引领。三是以多平台融合，通过加强政府门户网站建设，全面推进街道、社区、园区标准化政务公开专区建设，搭建以用户办事主题为主线的信息框架，为群众提供无缝对接的整体政府服务，让群众“就近”享受优质政务服务资源，查阅政务公开信息。

六、其他需要报告的事项

暂无其他需要说明的事项。