

道里区 2013 年政府信息公开工作年度报告

本报告是由道里区政府依据《中华人民共和国政府信息公开条例》和《哈尔滨市政府信息公开办法》的相关规定，认真总结 2013 年全区政务公开工作的基础上编制形成。本报告由概述，主动公开政府信息情况，依申请公开政府信息办理情况，因政府信息公开申请行政复议、提起行政诉讼的情况，2014 年工作规划等五部分组成。本年度报告所列数据统计日期自 2013 年 1 月 1 日起至 2013 年 12 月 31 日止。

一、概述

2013 年，我区政务公开工作在市政务公开办的领导下，遵循公平、公正、便民、及时的原则，扎实有效地推进重点领域信息公开，全面夯实了我区政务公开和政务服务基础。

（一）围绕要点，突出重点，稳步推进政务公开工作。一是加强领导。成立了由区委常委、常务副区长为组长，区纪检委副书记、监察局局长为副组长，有关部门为成员的政务公开领导小组。领导小组下设了办公室，负责对全区政务公开工作进行检查、指导和考评工作。各镇政府、街道办事处、区政府各办、局也成立了相应的机构，主要领导为政务公开的第一责任人，并指定专人负责政务公开工作，确定了政务公开联络员，定期沟通工作情

况，逐步形成了各级领导亲自抓，主管领导具体抓，一级抓一级、层层抓落实的工作局面。**二是建立长效工作机制。**年初，我区按照全市政务公开工作要点的要求，制定了《2013 年道里区政府政务公开工作要点》，明确了公开重点内容，确定了责任主体。同时，完善了《道里区政务公开依申请制度》、《道里区政务公开保密制度》、《行政首长负责制度》、《道里区政务公开审查制度》等 10 余项制度，由于制度建设力度大，推进了政务公开工作的规范运行，强化了执行力，为增强工作实效提供了制度保证。

三是加强决策公开力度。我区政府高度重视行政决策信息公开，始终把公开透明的要求贯穿于重大事项的全过程。今年我区就大项目推进、城区改造、民心工程等关注民生、服务发展的重点工作设立专栏，随时公开项目建设动态、完成情况等相关信息。区发改局定期发布项目专刊，今年在全区范围内共发专刊 27 期，及时总结交流项目建设的经验成果，谋划项目推进的新举措。区征收办对目前我区正在组织实施房屋征收工作的 24 个项目，在每个项目征收范围内以及项目现场指挥部，对《房屋征收补偿方案》、《房屋征收公告》、《房屋征收补偿决定》、《项目指挥部组织机构》等内容全部进行了公开公示。另外，我区还将《房屋征收公告》、《房屋征收补偿决定》、《房屋征收补偿方案》等制作成宣传手册，发放到每位涉征居民手中。在征地工作中，涉及的征地主体及时将预征公告张贴，并传达被征地村集体，由村民委员会代表组织村集体会议，召集被征地农村集体经济组织、农村

村民、产权人或者其他权利人，公布征地补偿依据及具体标准。

四是加大热点信息公开力度。今年我区把群众关心的热点问题作为推进政务公开的重点，百姓最关心的问题第一时间对外公开。年初，区民政局联合道里区纪委，区监察局出台并下发了《道里区救助救灾款物发放监督检查管理办法》，办法中规范了救灾款物的管理和发放程序，对受灾镇、村（屯）逐一走访入户，确认救济的灾民，经个人申请、村委会初评、张榜公布、镇审核、区民政局审批。区财政局的涉农补贴经核实准确后拨付镇政府，各村屯张榜公示无异议后，镇政府统一发放到农民手中，做到对象准确、手续严谨、规范管理、强化监督，达到了公开、公平、公正的实际效果。

（二）规范运作，强化服务，行政服务中心能力得到提升。政务公开的服务主体是基层和群众，因此，在具体工作中，我们延伸工作触角，继续推进行政服务中心建设，凡是与企业、社会和人民群众密切相关的行政许可事项均纳入中心办理。截止目前，道里区行政服务中心共为企业和群众办理各类行政许可及服务事项 17313 件，办结率 99.6%，群众满意率 99.8%。今年我区还加大服务力度，积极探索服务企业的新途径，推出了一系列优惠政策。**一是在服务招商引资方面积极推行“三项服务”。**实行超前服务。对招商项目审批服务要提前介入，我区行政服务中心安排专人积极协助各招商引资单位对市区招商引资项目、重点项目实行超前服务，与招商单位对接，了解办证需求，提供相关咨

询服务。实行代办服务。针对招商引资项目或区领导交办的其它重要招商项目，启动招商项目全程无偿代办，对招商企业在项目立项、证照申领等审批环节，实行一次性告知制、全程代理制，确保招商项目审批服务“零障碍”。实行“保姆式”服务。对我区招商选资项目实施了保姆式、亲人式服务。今年一月，朗格斯特哈尔滨节能环保产品制造有限责任公司要在道里区出资 2000 万元设立哈尔滨市朗格斯特预制隔热管道工程技术研究中心。我区工作人员全程陪同企业在工商注册窗口办理企业设立手续，仅用 15 分钟时间就核发了营业执照。

二是推行亲切服务，着力提升服务品质。积极推行以“四声”、“四快”、“四清”、“四办”为重点的“四四”服务规范和以“四心”、“四个一”、“四不”、“四荣”为主题的“四四”服务理念，开展亲切服务，针对服务对象，做到微笑、文明、和蔼待人，文明用语，规范告知，诚心办事，真正把群众当亲人，把企业当亲人。

三是实行便利服务，提高服务质量。以群众要求为导向，自觉建设便利窗口，为申请人提供舒适、便利的办事环境和热心、耐心、细心的服务指引。我区行政服务中心重新印制办事公开指南；设置便民箱，提供必要的办事用具；设置饮水机，提供饮水用具。通过公开栏、中心网站、便民手册等多种渠道，及时公开办理事项、办事流程、服务标准和监督电话，实行“阳光审批”。

四是规范审批服务，接收群众监督。咨询服务做到“两告知”，即：一次性告知申办条件、一次性说明审批程序。受理服务做到“三个一”，即一门受

理、一次性告知、一套材料。审批服务做到“五个办”，即：手续齐全立即办，资料不全辅导办、急需项目尽快办、特殊项目跟踪办、重大项目代理办。审批过程做到“六个零”，即：窗口服务零距离、服务质量零差错、操作流程零障碍、服务对象零投诉、规定之外零收费、违纪行为零纪录。审批内容做到“七公开”，即：项目名称公开、申报条件公开、办事依据公开、办理程序公开、收费标准公开、承诺时间公开、办理结果公开。**五是实行特色服务，提高服务效率。**我区行政服务中心开展品牌创建，在特色服务上下功夫。主动与企业联系，开展指导、咨询服务；严格落实承诺责任制，限时办结所有行政审批事项；对重大项目急事急办、特事特办；积极探索网上审批、设立投资者接待日，开通并联审批咨询服务热线等。通过创新一系列特色便民服务新路子，达到真正打造“第一窗口、第一效能和第一形象”的目的，全面提升中心的服务品质。

（三）建立平台，整合信息，完善政务公开载体。为保证政府能及时倾听民声、了解民意，保证广大群众和基层能随时对政府工作提出意见建议，就居民关心关注的问题向政府求助咨询，我们全方位、多角度地搭建起政府与市民互动的平台。**一是依托载体，搭建与民互动平台。**我区利用现有的政府门户网站、道里区政务公开网对外公布政府信息公开目录，百姓可以随时点击查询相关事宜。在道里区公众信息网上开通了民生民意专栏，指定具体部门，指定专人负责对征询的意见和建议进行收集、整理、

分类，按职责督促相关部门解决群众反映的问题，及时回复有关问题的办理结果。今年，民生民意专栏共受理“民生民意”网帖1131余份，回复率100%。各街道办事处、镇政府、区政府各办局也通过建立网站、设置触摸屏、政务公开栏等不同方式公开各种信息，发挥其方便快捷的优势。二是发挥现行文件利用中心功能。我区现行文件利用中心以宣传道里区社会、政治、经济、文化、生活等方面的方针、政策为目的，以服务社会为宗旨，把已公开的国家、省、市发布的政策、法律、法规性文件、资料、音像制品等有选择的对社会开放，供社会各界人士查找、利用。现已公开了城建房改、农林水利、城市管理、卫生教育、环境保护、招商引资、精神文明、计生统计、物价、企业改革、残联、劳动社保、民政等共计13个类别，990件文件供大家查阅。每年接待查询人员100余人，查阅文件120余件。

（四）以人为本，突出服务，镇、街道政务公开和公共企事业单位的办事公开成效明显。我区各部门坚持以人为本，扩大政务公开，办事公开范围，凡是属于运用行政权力与群众相关的各类事项，只要不属于党和国家机密的，都向群众公开。一是延伸公开领域，全面打造中心社区。我区总结以抚顺社区为代表的“中心社区”经验的基础上，今年集中打造3处千米以上的“中心社区”，分别是城乡路街道办事处的天薇社区、工农街道办事处的观江国际社区、新发镇的民生尚都社区，实现了每个街道办事处有一个中心社区的目标。在各社区开设公共服务一站式缴费平台，

制作了爱心联系卡。在抚顺街道开展“爱心联盟”活动，在爱建社区成立便民服务联盟，推出了医疗服务、家政服务、文化体育服务、金融理财服务、社会救助服务等 12 个方面 100 余项惠民服务项目。推行网格化管理评估体系，以“一居一站”模式成立社区服务工作站，将社区“两委”成员和政府招聘的公益性岗位人员全部纳入网格化管理。

二是加强社会公益事业建设。区卫生局基层直属单位在进门醒目位置设置了诊疗办事流程图、科室分布图等指示性标识，医护人员佩戴胸卡上岗，姓名、职务、科室、照片清晰鲜明，一目了然，既便于群众监督，又方便群众办事。在区直医疗单位及社区卫生服务中心安装了 LED 电子屏幕，滚动播放各种药品价格、诊疗服务项目收费标准、对医护人员资质进行公示、行业作风宣传信息及体检惠民信息，在乡镇卫生院，对新农合就诊流程、报销比例、参合须知、新农合管理及看病惠民项目进行公示，让患者花明白钱，方便就医，放心就医。同时，各家医疗机构都设立了咨询台、导诊台、举报箱、开通了举报电话，对患者有问必答，有求必帮。区民政局开展了医疗救助“一站式”即时结算服务。在低保对象享受基本医疗救助的基础上，率先在全市开展了门诊救助，建立了以住院救助为主、门诊救助为辅的医疗救助制度，极大地方便了困难群众就医。区教育局所属义务教育中小学在新学期开学前利用致家长一封信和学生家长会向家长公开本学期收费项目、标准、金额的方式对外公开各类明细。区物价局统一为全区中小学校制作收费公示板，并在学校

的显著位置将收费项目、收费标准、计价单位、批准进行收费的机关及文号和投诉电话等进行公示。三是推进镇村对外公开。各镇相继建立了农村中心社区，设立了涉农服务大厅，制定政务、办事公开制度，设立了办公室，配备了人员，通过公开栏、显示屏、宣传单、召开村民会议等形式，突出对有关农村的惠民政策，村两委会班子成员的选举任用情况，为民办实事情况，扶贫救灾情况、涉农补贴情况、镇村财政、集体资产收支及审计结果，重大工程项目的招投标、预决算情况，农民负担情况，农村低保情况，计划生育政策等群众最关心的热点问题进行了公开，同时利用农村中心社区服务平台为村民办实事，解难事，做好事，服务领域不断延伸，服务对象逐年增多，服务效果日渐显现。

（五）增强执行力，规范涉企行政执法行为，推动政风建设。为创造优良的经济发展和行政服务环境，推动区域建设项目大招商、大建设、大发展，全区再一次掀起了学习贯彻执行行政风建设的新高潮。一是开展明察暗访工作。按照区政府主要领导的指示要求，上半年区政风办组成检查小组，对部分镇政府、街道办事处（社区），办、局展开了一次明察暗访，共明察暗访 40 家单位和部门。发现 34 起 35 人与工作纪律和要求不相吻合的现象，其中有部分工作人员迟到、早退，个别人员在工作期间网上聊天、看小说、看视频、睡觉等现象。在全区政风建设大会上以纪实片的形式播放，对存在问题的单位通报批评。通过明察暗访，促进了机关工作作风和纪律的明显好转，给各单位、各部门及所有公

务人员在遵守工作纪律、规范行政行为的执行落实中敲响了警钟。

二是召开全区政风建设大会。为进一步贯彻落实市政府第二次廉政工作暨政风建设工作大会精神，我区召开了 2013 年政风建设工作大会。区级领导、政风建设年领导小组成员、各镇政府、街道办事处，区政府各办、局及具有行政执法职能的事业单位主要领导、主管领导，行政执法科室负责人及执法人员，邀请了道里公安分局、道里工商分局等垂直领导部门的主要领导及驻区部分企业代表共 496 人参加了会议。会上，区纪检委书记传达了市政府第二次廉政工作暨政风建设工作大会精神；区监察局长通报了我区 2012 年以来 8 起 10 人全区立案处理党员领导干部违法违纪情况；区政府法制办主任通报了近期明察暗访发现的违反工作纪律的行为，并对违反工作纪律的单位及个人予以全区通报批评。

三是落实市政府大会精神。我区为进一步落实市政府大会精神，制定《道里区 2013 年政风建设工作方案》。提出了继续规范执法、依法行政、强化问责、优化服务、提高效率的总体要求，明确了今年重点解决“四乱”、“三为”、“四难”、“三过”问题。各单位、各部门按照区政风建设大会工作要求结合工作实际，制定工作承诺，并向社会公开承诺、兑现承诺。各单位、各部门查找行政问责风险点，经归纳整理达 30 余处，主动开展自查自纠自问活动，查找单位内存在的政风问题，提出整改意见，认真加以解决。

四是召开全区优化经济发展环境推进大会（企业评执法）。为进一步抓好优化经济发展环境工作，营造亲商、重商、富商的

浓厚氛围，充分发挥社会各界对行政执法工作的监督作用，推进行风、政风进一步优化，促进依法行政和企业有序发展，下半年区政府召开了优化经济发展环境推进大会。区级领导、政风建设年领导小组成员；各镇政府、街道办事处主要领导；26家涉企行政执法部门主要领导及驻区各分局主要领导；驻区120家企业代表参加了会议。会上，区委副书记、区长梁野同志在会上作重要讲话，区涉企执法部门代表和企业家代表在大会上进行了表态发言。120家驻区企业负责人代表（加工制造业、交通运输业、房地产开发业、农林牧渔业、餐饮服务业、信息技术服务业）对全区26个涉企行政执法部门及执法机构的行政执法情况进行了现场评议，评议结果当场宣读，并填写企业满意度调查问卷。评议对象均为与企业生产经营密切相关的涉企行政执法部门的职能科室和基层执法机构，评议结果现场统计，26个行政执法单位中获得基本满意率90%以上的1个单位；获得基本满意率80%至89%的11个单位；获得基本满意率70%至79%的8个单位；获得基本满意69%至60%的6个单位。从评议结果来看，道里区的经济发展环境发生了许多明显的变化。服务意识明显增强、服务态度明显好转，行政效能明显提升，企业满意度明显增加，乱执法、乱检查、乱罚款、乱收费等“四乱”行为明显遏制。同时，印刷规范涉企行政执法检查相关政策、法规、制度汇编5000册，发放到驻区企业中，企业可依据《规范涉企行政执法行为规定》的相关规定，对执法部门涉企执法检查是否执行报备制、登记制，是否

依法规范，有无“四乱”行为，给予监督，并就存在上述问题，可以举报投诉。**五是及时办理政风转办件。**截止目前，受理市政风办转办问题交办件3件，全部按时限受理办结并及时与当事人沟通。受理电话投诉反映问题10件，当场协调解决8件，依法告知不属受理范围2件，调结，解决率100%。

二、主动公开政府信息情况

2013年，我区充分利用政务公开网站、各部门网站、行政服务大厅、触摸屏、电子大屏幕、现行文件利用中心、微信微博等渠道主动公开政府信息共计63974条，其中，政策法规类信息10922条，行政权力类信息92条，社会资源类信息39条，社会服务类信息16208条，人事信息94条，财政信息51条，工作动态类信息24348条，其他类信息12220条。

三、依申请公开政府信息办理情况

2013年，我区收到政府信息公开申请5件，全部按照规定及时予以答复。

四、政府信息公开中的行政复议和行政诉讼情况

2013年，未发生针对本部门有关政府信息公开事务的行政复议案；未发生针对本部门有关政府信息公开事务的行政诉讼案。

五、2014年工作规划

一是按照《中华人民共和国政府信息公开条例》和省、市有关政务公开工作的部署，全面开展、扎实推进政务公开和办事公开，确保公开信息突出重点、热点和社会关注点，切实履行政府

关注社会，服务民生的责任。

二是加大政务信息全面公开推进力度，坚持“公开是原则，不公开是例外”的原则，在现有基础上，注重公开的实用性、时效性、便捷性和规范性。将政务公开作为政府部门的常态工作，一以贯之地落实、执行。

三是强化政务公开的监督指导，充分发挥政务公开办公室的职能，加强经常性的监督检查，督促政府各部门、各单位，在推进政务公开的实际工作中，加强组织领导、密切部门配合、严格审核把关、公开依法规范、执行落实到位。

四是对全区政务公开联络员，组织一次专题讲座或业务培训。着重在公开的程序、事项、标准、运行、操作上进行理论与实际，点对点的培训，切实提高我区政务公开工作的质量和水平。