

市行政审批局 2020 年政府信息公开工作年度报告

2020 年，市行政审批局全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》，围绕 2020 年政府工作报告任务安排，全面深化信息公开工作，不断提升信息公开的能力和水平。

一、总体情况

2020 年，市行政审批局聚焦政务服务改革，围绕《中华人民共和国政府信息公开条例》各项要求，将信息公开作为全局的一项重要工作内容抓紧抓实，确保各项工作要求落实到位。全年，我局共组织新《条例》宣传教育培训 1 次，主动公开行政许可类信息 45625 条，其中企业开办类行政许可 45454 件，基本建设类行政许可 171 件；其他对外管理服务事项类信息 1894 条，其中行政确认 101 件，其他行政执法行为 1793 件；共收到 21 人申请的 21 件政府信息公开，申请内容属于“企业开办”方面，根据《政府信息公开条例》，最终都准予信息公开，没有引起诉讼，公开率为 100%。

（一）完善工作机制，加强组织领导。完善了《市行政审批局政务公开工作实施方案》，进一步健全信息公开工作的组织领导，明确职责分工，突出履职重点，形成“主要领导亲自抓、分管领导配合抓、责任科室具体抓”的工作格局。同时，优化完善了《行政执法信息公示实施办法》《行政执法全过程记录实施办法》《重大行政执法决定法制审核实施办法》等 3 项配套制度，进一步规范了重大行政决策、规范性文件制定、执法监督等依法行政活动。

（二）严格落实条例，规范公开运行。严格落实《条例》要求，围绕政务服务改革、窗口服务、财政预算等群众关心、关注的热点问题，加大了信息公开力度。按照标准化要求，进一步完善了信息公开的运行和管理。年内，根据市政府统一安排，对局信息公开目录进行重新调整，全面规范了信息公开内容和公开流程。积极参加市政府网站管理科举行的网站管理培训3次，进一步提升了局政务公开工作人员的能力和水平，提高了局信息公开规范化水平。

（三）坚持便民导向，加强民意互动。聚焦企业群众办事创业的堵点难点问题，强化咨询服务。年中，由于综窗改革，对大厅窗口进行了调整，及时更新《市政务服务中心各窗口咨询、预约服务热线》，并及时通过市人民政府网站、12345等途径公布。全年，共回复现场咨询72389件，电话咨询20923件，线上咨询3612件。

（四）加强工作创新，强化政务公开。为进一步提升市政务服务中心政务公开能力和水平，打通服务群众“最后一公里”，于12月中旬基本建成政务公开体验区，体验区设置了网上自助办理专区和自助机自助办理专区两大功能专区，并编制了《张家港市政务服务中心政务公开体验区指导手册》，重点对政府信息查询、信息公开申请、网上自助申报等办事群众涉及的高频操作事项进行了详细的介绍，进一步提升了群众对政务公开的了解。

（五）加强监督管理，提升服务质量。为贯彻落实李克强总理提出的“建立政务服务‘好差评’制度，服务绩效由企业和群众来评判”的工作要求，市行政审批局在结合本地实际的基础上，率先在苏州大市实现“好差评”在市政务服

务中心的深度应用，自“好差评”制度实施以来，截至2020年12月底，共收到评价数据7181条，满意度99.7%，受到了企业群众一致好评。

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	46213	-588	45625
其他对外管理服务事项	1036	858	1894
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	0	0	

三、行政机关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		21	0	0	0	0	0	21	
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	16	0	0	0	0	0	16	
	(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	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	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. 本机关不掌握相关信息	5	0	0	0	0	0	5
		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	21	0	0	0	0	0	21		
四、结转下年度继续办理		0	0	0	0	0	0	0	

四、因政府信息公开工作被申请行政复议、提起行政诉讼情况

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、信息公开工作存在的主要问题及改进情况

2020年，我局信息公开工作虽然取得了明显成效，但与《条例》要求及公众需求相比，还存在一定差距，主要表现在：化解矛盾纠纷的能力、咨询指导成效、信息员队伍的业务水平都还有待提高。

（一）严格责任落实。坚持“谁主管、谁负责”原则，健全统一、规范、高效的社会矛盾纠纷调处机制，定期分析社会形势，及时掌握动态情况。强化行政调解机构和队伍建设，形成部门联动、专业参与、多方配合的行政调解工作格局。重点做好可能影响社会稳定的重大矛盾和突出问题的调处力度，促进社会矛盾化解。做好冒名登记工作，加强与市场监督管理局的工作交流，进一步梳理冒名登记的处理流程。

（二）优化导服模式。建立咨询联动模式，在对大厅业务事项目录清单进行全量整理、分类、识别的基础上，制作大厅业务办理的“服务分区地图”指南。依托受审联动机制，重点做好自助区网办业务的全程咨询指导，90%以上可网办事项实现自助区办理。探索大咨询轮值与分区导询相联动的

工作模式，提升咨询的能力和水平；开发“一键求助”平台，定点定位精准追踪服务，实现自助区、取号区、等候区、办理区“一键求助”系统全覆盖以及多部门、多区域联动、补位的咨询服务模式。

（三）加强教育培训。进一步完善绩效考核机制，充分激发信息员队伍的工作热情。持续加大对信息公开重点、难点工作的专题研究，加大信息公开的力度和深度。同时，对外积极参加上级组织的各类信息公开业务培训，对内做好专项培训，不断提高信息员队伍的业务能力和水平。

六、其他需要报告的事项

（一）2020年，共处理通过12345、市长信箱、部门信箱、现场等各种途径反映的投诉22件（其中有效5件）、建议25件、群众来访3件、反映问题6件、咨询1件，表扬1件，各类诉求100%及时、合法回复，有效解决了政务服务过程中发生的诉求意见，解决了一批群众反映的难点问题。

（二）2020年，在市政府网站公布关于服务类、改革、执法类信息425条；在局单位门户网站公布机构概况、政策法规、规划计划、业务工作、财政信息、人事任免等各类信息90条。

