

深圳市龙岗区政务服务数据管理局

深圳市龙岗区政务服务数据管理局 2020 年政府信息公开工作年度报告

2020 年，我局认真贯彻执行《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》）以及《深圳市政府信息公开规定》等相关文件精神，按照“以公开为原则、不公开为例外”的要求，不断推进基层标准化规范化建设，充分发挥网站、政务新媒体、实体行政服务大厅等功能作用，主动加大政府信息公开力度，及时更新信息公开内容，持续完善信息公开制度，充分利用信息化手段拓宽信息公开渠道，大力推进政务服务“一网通办”，不断提升网上政务服务公开，切实保障人民群众的知情权、参与权、监督权，在畅通政府与群众之间的交流互动渠道、建设人民满意的服务型政府上取得了良好的成效。

一、总体情况

（一）主动公开情况

2020 年，我局在本单位网站主动公开政务信息 110 条，其中，通知公告 51 条，工作动态 48 条，机构设置 4 条，资金信息 2 条，规划计划 2 条。全年受理 12345 市民来电件 96789 件次，同比增长 60.04%，办结率 100%，有效解决了辖区市民的相关诉求。全年共收到“好差评”服务满意度评价 609442 笔，其中“基本满意”以上 609300 笔，满意率达 99.89%。携手互联网平台公司“美团”推行 24 小时自助政务服务区上线美团和大众

点评 app，办事群众在美团及大众点评平台搜索关键词“24 小时自助政务服务区”，即可找到身边最近的 24 小时自助政务服务区。截至目前，我区政务服务自助终端已覆盖了 11 个街道大厅、108 个社区大厅、11 个园区分中心，共建成 52 个“24 小时自助政务服务区”，全区自助办理终端总数为 301 台，分别投放市自助服务终端、社保自助终端、好易自助终端、多功能警务自助终端、营业执照自助领证终端、便民自助照相复印一体机、快照易自助式证件照摄影等自助终端，可办理约 230 余项业务，打通政务服务“最后一公里”。

（二）依申请公开情况

严格落实主要领导审核制度，完善信息公开申请的接收、登记、审核、办理、答复、归档等闭环管理机制，规范答复口径，采用标准文本，不断提高答复专业化规范化水平。2020 年，我局共收到政府信息公开申请 1 件，已按要求依法依规办理。

（三）政府信息规范化、标准化管理情况

严格执行《条例》等相关规定，建立健全政务公开各项工作的标准化、规范化操作规程，建立公文公开属性制度，在拟制通知、通报、报告、请示、函等公文时，对公开属性（主动公开、依申请公开、不予公开）进行界定；对主动公开的公文及时进行公开，确保政府信息公开常态化。

（四）政府信息公开平台建设情况

1. 开展信息公开无障碍建设。对“龙岗政府在线”、“龙岗政务服务”公众号的主页面进行信息无障碍优化改造，信息无障碍

水平已达到 WCAG2.0AA 级标准，确保障碍群体可以方便快捷参与互动交流、实现业务查询和办理；对政务服务大厅进行无障碍硬件设施升级改造，针对残障人士设立低位服务台、紧急呼叫按钮、读屏软件、无障碍车位等爱心设施，方便残障人士办事使用，扩大政府信息公开受益群体。

2. 开设“龙岗政府在线”政务咨询专栏。在门户网站开设咨询互动栏目，并完成与省政务服务平台的对接，设置专人负责督办及审核网民留言咨询件。全年受理咨询留言 3727 条，有效答复、解决了人才引进、学位申请、城市更新等网民关心的热点问题。

3. 增设“龙岗政务服务”微信公众号政务公开功能。在“龙岗政务服务”微信公众号“网上服务”菜单栏上增设了“疫情自主申报”、“政务公开”、“六稳六保征集”等便民链接，进一步扩宽政务公开渠道，增强政务公开实效，打造“指尖上”的政务服务。目前，“龙岗政务服务”微信公众号关注人数已超 19 万，全年公开政务信息 48 次共 282 篇，阅读量超过 55 万人次，转发近 5.5 万人次。

（五）政府信息公开监督保障及教育培训情况

2020 年，全面贯彻落实《条例》的各项法规规定，积极推动政府信息公开，组织开展《政府信息公开条例》专题学习。以综合试验区试点为契机，大力推进数据开放共享，在全市率先制定出台开放利用专项方案、率先组织开放需求公开征集、率先探索推进核心基础数据分析能力开放、率先组建三大联合实验室服

务创新创业。截至目前，全区通过“深圳市政府数据开放平台”开放数据资源 151 项，开放数据位列全市第一。全国首创 AI 算法训练赋能平台，为 AI 企业提供“数据+算力+平台”一体化服务，为 AI 算法研发提供安全可控的环境和丰富的样本数据，服务产业发展。

二、主动公开政府信息情况

本年度我局未制定部门规范性文件，无行政许可、行政处罚、行政强制及其他对外管理服务事项，无行政事业性收费项目，发布政府集中采购项目 19 个，详见下表。

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	19	1316.73 万元	

三、收到和处理政府信息公开申请情况

2020 年度，我局共收到政府信息公开申请 1 件，已依法依规进行办理，办理结果详见下表。

（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	1						1

二、上年结转政府信息公开申请数量		0						0	
三、 本年 度办 理结 果	(一) 予以公开								
	(二) 部分公开 (区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)								
	(三) 不予公 开	1. 属于国家秘密							
		2. 其他法律行政法规 禁止公开							
		3. 危及“三安全一稳 定”							
		4. 保护第三方合法权 益							
		5. 属于三类内部事务 信息							
		6. 属于四类过程性信 息							
		7. 属于行政执法案卷							
		8. 属于行政查询事项							
(四)	1. 本机关不掌握相关	1							

	无法提供	政府信息							
		2. 没有现成信息需要另行制作							
		3. 补正后申请内容仍不明确							
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请							
		2. 重复申请							
		3. 要求提供公开出版物							
		4. 无正当理由大量反复申请							
		5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息							
	(六) 其他处理								
	(七) 总计							1	
四、结转下年度继续办理								1	

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

2020年，针对我局政府信息公开的行政复议申请0件、行政诉讼案件0件、举报0件。

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年我局政府信息公开工作虽然取得了一定成效，但与新时代法治政府建设要求及人民群众的期待相比，仍存在改进的地方：一是要进一步加大创新探索力度，持续推动政务公开标准化规范化建设，积极探索建立政务公开标准化规范化体系；二是要进一步强化政府网站信息公开第一平台作用，加强政府网站集约化规范化管理，切实提高政府网站便民服务水平。

六、其他需要报告的事项

2020年度，我局严格执行《条例》有关规定和财政部、国家发展改革委《政府信息公开信息处理费管理办法》要求，政府信息公开相关费用全部在行政经费中列支，本年度未收取申请人检索、复印、邮寄等任何费用。

(此页无正文)

深圳市龙岗区政务服务数据管理局

2021年1月14日

(电子)

