广州市白云区人民政府鹤龙街道办事处

2017年政府信息公开年度报告

广州市白云区人民政府鹤龙街道办事处

2018年2月

本报告是根据《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定，由广州市白云区人民政府鹤龙街道办事处编制的2017年度政府信息公开年度报告。全文包括概述、主动公开政府信息情况、依申请公开政府信息情况、政府信息公开收费情况、因政府信息公开申请行政复议、提起行政诉讼和投诉举报的情况，以及存在的主要问题和改进措施，并附相关的说明和指标统计表。我区人民政府白云信息网网站**http://www.by.gov.cn/**上可下载本报告的电子版。如对本报告有任何疑问，请联系：鹤龙街党政办，联系电话：86170010。

一 概 述

2017年，在区委、区政府的坚强领导下，鹤龙街从转变政府职能、提高办事效率入手，建章立制，拓展渠道，加强监督，本着服务群众、方便群众的原则，进一步强化服务意识，转变工作作风，简化办证程序，提高办事效率，创新政务服务形式，提高政务服务水平，有效地推动了各项中心工作的顺利开展。

（一）服务群众领域情况

我街政务服务中心、社区服务站按照统一的格式提供办事指南，公开了办事程序、申请条件、办理时限等，制作了规范性的资料和文本样式，方便群众办事。尽量减少工作环节，提高办件效率，各项业务均在规定时限内办结，并制定了相关工作措施：一是重新整理并公示了审批服务流程。为了更好地服务于群众，提高办事效率，做到一目了然，街政务中心、村居服务站制定了办事指南和流程图，明确审批事项的审批依据、审批范围、申报材料、审批程序和承诺时限，并摆放在窗口，便于群众查阅。二是严格落实一次性告知制度。针对我们了解的实际情况，现场办理的立即办理；需补充完善材料的，有针对性的对办件的注意事项、工作流程、应提交的材料等进行详细的解释，让群众做到心中有数、有章可循。

（二）硬件设施建设情况

一是完善我街政务服务中心“一站式”服务大厅，将有关公共服务事项纳入该中心统一办理，按照“应进必进”要求，凡符合条件的行政审批和公共服务事项，均纳入街政务服务中心，全面实施“三集中、三到位”的管理模式。临时场地证明、出租屋业务、就业与失业登记、计生服务申请、计生政策咨询，均集中在大厅办理。办事大厅设叫号系统，有效地改善服务环境，提高工作效率。根据《白云区基层政务服务平台建设规范》对辖内村居服务站进行升级改造，并于2017年8月底前完成我街11个居委服务站升级改造。二是积极配合有关部门，按照连接畅通、简便高效、信息安全、运行稳定的要求，在整合原有街、村（社区）硬件设备、软件系统、网络资源的基础上，建立集“服务、管理、监督”三位一体的“一站式”的区、街、村（社区）公共服务平台信息网络。我街政务光纤已全面覆盖街政务中心、村（居）政务服务站。

（三）创新“互联网+”政务服务情况

在推进政务服务工作过程中，我街积极拓展“互联网+”渠道，采取“互联网+”与实地服务“线上线下”互补的方式，以政务服务中心办事大厅为现场服务根据地，各社区办事站、邮政智慧政务柜、智慧政务自助终端为辅助阵营，因地制宜、因事变通地采用多种方式，大力拓展政务服务多元化，解决政务服务最后一公里问题，将我街政务服务延伸到群众家门口。

二 政府信息主动公开情况

本区人民政府鹤龙街道办事处**2017**年全年**主**动公开政府信息216条，其中：1.组织机构类信息8条；2.部门文件类（包括规章、.规范性文件等）信息10条；3.动态类信息169条；4.行政职权类信息（包括行政审批、执法等）6条； 5.财政预决算信息2条； 6.其他信息21条。

2017年，我街围绕群众所关注的中心工作，突出政务公开重点。一是重大建设项目和小额工程建设企业库（市政、水利及园林库）建库的相关信息向社区居民公开，征求社区居民意见；二是通过白云信息网、白云时事向广大群众公开《广州市白云区鹤龙街道办事处2017年部门预算》及《广州市白云区鹤龙街道办事处2016年度部门决算公开》，定期向广大群众公开《广州市白云区鹤龙街社区就业专项资金补贴公示信息表》和《公务用车使用情况公示》增加财务透明度，提高政府公信力。三是本着公开竞争的原则，对街机关干部实行任前公示，促进人事任免事项的公开化、公平化。对2017年鹤龙街社区专职人员招聘进行笔试、面试及拟录用名单公示，推动人事招聘公开公平，将人事任免事项全过程公开公正。四是通过广泛宣传和公示、公开，确保“村、社两委”换届选举得到广泛的支持。2017年是“村、社两委”的选举年，我街通过及时、规范地公开候选人信息、选举流程、选举纪律等，使选民群众充分了解选举信息，使换届选举全过程实现民主于公开、透明。

在主动公开信息工作中，通过不同渠道和方式公开政府信息情况：政府网站公开信息216条，微博微信公开信息365条，新闻发布会公开信息 1条，新闻媒体公开信息73条，政府公报公开信息1条。

回应公众关注热点或重大舆情2次。通过不同渠道和方式回应解读情况：举办新闻发布会2次，通过微博微信（使用今日头条APP）回应事件 2次，通过新闻媒体等其他方式回应事件5次。

2017年，我街在信息公开工作中继续拓宽和延续业务思路，加强利用新手段开展工作。通过官方美篇APP和自媒体平台发布鹤龙街每日工作简报及各线口专项行动信息。通过今日头条APP、微博等广大群众关注度高的媒体平台进行舆情回应，迅速、有效地满足广大群众知情权。

三 政府信息依申请公开情况

本街道办事处2017年共受理信息公开申请1件，均为信函申请，占 100%。

从申请的信息内容来看，属章程类信息。

在已经答复的**1**件申请中，

“非本机关政府信息”的1件，占总数的**100**％，主要是因为**申请信息为“鹤龙街联边经济合作社章程”，根据鹤龙街联边经济合作社（联合社）提供的有关资料，我单位仅有《广州市联边合生股份公司股份章程》。我单位已把《广州市联边合生股份公司股份章程》纸质版邮寄给申请人。**

申请对象为本地公民为主，占全部申请的**100**％。

四 政府信息公开收费情况

本街道办事处**2017**年度依申请公开均未收取任何费用。

五 因信息公开引起的行政复议和行政诉讼情况

本街道办事处2017年度无发生复议、诉讼和申诉案件。

六 存在的主要问题和改进措施

通过一年的工作，我街政务公开工作不断深入推进和改进，但仍存在问题及不足，需要进一步加强和改进：

一是公开工作需要更加及时和全面。部分工作人员公开意识不足，新政策不能及时挂网，公开渠道主要集中在白云信息网，覆盖面与信息量距离群众的知情需求还有一定差距。

二是工作动态信息量较为单薄，有深度的长通讯数量较少。在“手机不离身”网络时代，通过自媒体公开信息虽普及广泛，但由于发布时间紧，导致内容以短小见到为主，不能充分满足知情需求。

三是由于缺乏专业人才，在网络技术方面受到一定限制，大部分群众不愿意使用网上咨询、办事，而选择现场问询和办理，导致网上办理，网上问询数量少。

为此，我街下一步拟采取计划：

一是深入政务公开工作，提升公开最新政策和法律、法规培训，使工作人员充分认识政务公开的重要性和普及民众的广泛性，让工作人员充分地了解本地区及所在业务部门的政务公开重点。

二是进一步落实好信息公开工作的激励机制和考核监督机制，力争做到信息工作的提质提量，满足群众知情需求。

三是强化政务公开团队，引进专业人员或加强对业务人员培训，做好网络技术支持，同时进一步做好网上政务系统宣传，引导群众网上办事，网上问询，提升服务效率。

公开方式：主动公开