

宣城市残疾人联合会 2020 年度政务公开暨 热线留言办理工作总结

根据《宣城市政务公开办公室关于印发宣城市2020年政务公开及热线留言办理工作考核细则的通知》要求，对照《2020年政务公开工作考核细则》和《2020年全市热线留言办理工作考核细则》，对我会政务公开及热线留言办理工作进行自查。现将有关情况总结如下：

一、政务公开情况

（一）围绕贯彻落实党的十九届四中全会精神加强用权公开

一是加强权力配置公开。依法公开工作职能、机构设置、办公地址、办公时间、联系方式、负责人姓名等信息。按要求公开2020年政府工作报告工作执行和落实情况，主动加强政务信息管理。积极公开、更新本会现行有效规章制度、规范性文件，并提供在线查阅、文本下载功能。

（二）围绕做好“六稳”“六保”工作加强政策解读

一是助力做好“六稳”工作，落实“六保”任务，今年以来，在市委、市政府的正确领导下，市残联积极应对新冠肺炎疫情影响，聚力残疾人事业发展，认真做好“六稳”、“六保”工作，突出抓好残疾人就业创业、民生工程等重点工作，取得明显成效。针对各项工作适时发布有关“六稳”“六保”

相关信息，加大有关政策的公开力度，主动回应热点问题，借助微信公众号等新媒体拓宽发布渠道，丰富内容形式，增强传播力影响力，充分阐释经济运行总体平稳、稳中有进、长期向好态势，有效提振市场信心。二是提高政策解读材料质量。进一步完善政策解读材料审核把关机制，由综合科负责对政策解读进行解读，分管领导对政策解读材料进行审核把关，重大政策由会主要负责人亲自解读或审核把关，明晰解读工作流程，提高政策解读质量，强化主体责任，重点体现制定背景和依据、制定意义和总体考虑、研判和起草过程、工作目标、主要任务、创新举措、保障措施等实质性内容。11月，单位选送优秀解读案例报至市政务公开办。三是进一步改进解读的形式，通过引用专家及上级领导解读形式更专业做好政策解读展示，文字解读上更加注重通过通俗易懂的文字简单明了阐释内容，不断提高政策可理解性和可读性。

（三）围绕优化营商环境加强政务信息公开

一是加大宣传，积极贯彻落实中央、国务院、省委省政府、市委市政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署。深刻认识推行“放管服”改革工作的重大意义，进一步增强紧迫和使命感，充分利用残联微信工作群，政务公开栏等宣传阵地，广泛宣传“放管服”理念，公开承诺办事事项，。

二是立足服务，提升水平。重点关注“残疾人服务”网

络平台的设置服务事项，对“迁出”、“新办证”、“变更”、“挂失”、“残损换新”、“到期换证”等业务，明确网络受理。全面完善政务服务平台网办清单，将残疾人证迁出事项接入“皖事通办”，精简材料优化流程，推进不见面办事服务，提高政务服务透明度便利度，全面优化办事流程，让办事人动态掌握办事进展，让残疾人足不出户享受便民服务，大幅提升“一网通办”能力。

三、是落实责任，强化担当。切实做好 7×24 小时不打烊服务，严把审核关，严格受理材料，严禁“一刀切”硬性评议，及时高效地为残疾人提供精准化、个性化、便捷化的服务，切实提升服务质量，推进营商环境的整体优化。

四、围绕突发事件应对加强公共卫生信息公开

根据要求，及时准确发布疫情信息，加强应急预案和公共卫生知识普及，严格依法保护各项权利。2020年，我会通过网站、微信公众号及时发布疫情防控信息，针对康复机构、托养机构等疫情防控工作。先后印发《宣城市定点康复机构2020年春季开学开训前后疫情防控工作预案》、《关于做好因新冠肺炎疫情影响造成监护缺失儿童救助保护工作的通知》等7份指导性文件，明确有关防控要求和防控措施。通过微信公众号、家长群、班级群等载体，多方面宣传普及疫情防控知识，增强残疾儿童家庭、机构员工的自我防护意识，通过视频教学等方式指导残疾儿童居家康复训练。并利用各种

形式进行明查暗访，及时掌握各定点机构的动态。严格按照市委、市政府疫情防控要求，密切关注涉及疫情的舆情动态，坚持做好疫情防控常态化疫情信息发布工作，融合各类信息发布渠道，依法做到及时、准确、公开、透明，为疫情防控工作提供有力支撑，以权威信息引导社会舆论。严格落实政府信息公开条例关于主动公开突发公共事件应急预案的要求，在网站和微信公众号有针对性地公开应急知识宣传普及，大力加强公共卫生知识普及工作，公开了疫情防控等重大工作应急信息，并在信息发布中注重加强对个人信息保护，切实发挥应急预案实际效用，提高公众对传染病的防治意识和应对能力。我会暂未收到公共卫生事件的政府信息公开申请。

五、围绕打好三大攻坚战加强重点领域信息公开

一结合部门实际，做好三大攻坚战信息公开。为此建立了“精准扶贫”“民生工程”栏目，分扶贫政策、帮扶措施、落实情况等及时公开信息。二、联合市人社局、市教体局，利用网站和维系公众号，开展残疾人大中专毕业生就业专场网络招聘会。三利用单位网站及时公布我会民生工程工作进展情况，有关民生工程信息被市民生网采纳45条、省民生网6条，省残联网站60余篇，有效的将我会扶贫和民生工程政务公开工作置于群众的监督之下，进一步提高了政务公开的社会效益。

（六）围绕提升基层政府治理能力全面推进基层政务公开标准化规范化建设

一是按照2020年政务公开要点，及时调整公开目录并不断更新内容，细化基础信息公开，加强重点领域信息公开、贯彻落实政府信息公开条例专栏建设；二是创新宣传方式，通过单位网站和微信公众号平台，综合运用文字、照片等形式及时发布工作动态，全方位展示政务服务管理工作。

（七）、围绕落实新修订的政府信息公开条例加强制度执行和平台建设

一是落实政府信息主动公开新要求，法定主动公开内容全部公开到位，设置相关链接，严格界定政府信息公开制度等内容。二是规范政府信息公开申请办理工作。2020年1月-11月，我会暂未收到依申请公开事项。三是加强政府网站与政务新媒体建设。明确会办公室作为政务公开与政府网站工作牵头责任科室，确定人员负责政务网站、政务新媒体和政务公开工作，加强内容保障和规范管理，健全联动配合机制，完善相关功能，收到留言咨询之日起3个工作日内完成回复。四是推进政府公报公开工作。及时将政府工作报告进行转载，明确人员负责规范性文件清理和报送工作，定期更新规范性文件立改废情况。五是提升政务服务质效。按照市委市政府办好民生实事、打造政务服务热线品牌要求，严格执行我会“12345”政府服务热线办理流程及工作制度，

认真办理热线留言工作，提升热线服务水平。2020年以来，我会办理政务服务网留言办件满意度达100%。六是提升政府信息公开工作年度报告质量。七是建立我会信息公开机制。

（八）强化做好政务公开工作的各项保障措施

一是明确领导责任。成立会政务公开领导小组，由会主要领导担任组长亲自抓，会分管领导具体抓，各科室负责人为成员，层层抓落实，确保政务公开有序推进。二是加强机构队伍建设。领导小组下设办公室，办公室成员从各科室抽选，确保政务公开信息及时准确。三是强化培训工作。通过组织我会党员干部开展政府信息公开条例自学、选派相关人员认参加市级政务轮训交流等活动，进一步提升工作人员政务公开水平。四是加强隐私排查工作。积极开展涉及个人隐私的政府信息排查工作，并根据市政务公开办和政务新媒体中心反馈的有关信息进行核实。截止目前，暂未发现我会发布的政府信息涉及个人隐私。

（九）加分项

暂无

二、热线留言办理情况

（一）工作机制

明确热线办理分管领导和承办科室，严格落实热线办理工作，按规定报送有关内容。同时，畅通办理渠道，建立了接收、登记、呈批、办理、回复、归档等热线办理工作程序，

确保热线办理及时、满意。

（二）办理流程

2020年，省长热线、12345热线转办至我会的，我会均能在规定时限内签收、提交；对一些明确不属于我会办理的热线留言，能够在规定时限内申退；对一些情况复杂，有规定可以延期办理的，我会能够及时申请延期，并在期限内办理完成。

（三）办理质量

2020年以来，政务服务网转办至我会留言办理件共10件，均按期办理完结，均能严格执行保密规定，依法合规、真实有效办结。满意度100%，未收到关于服务态度不好的反映。

（四）统一政府热线服务平台建设情况

安排人员负责管理“宣城统一管理平台”账号，施行AB岗，按时登陆、签收、联系、回复等，确保平台信息畅通、准确、完整。

（五）加分项

暂无

