

宣城市退役军人事务局 2020 年政务公开及热线留言办理工作总结

2020 年，市退役军人事务局在市政务公开办的有力指导下，认真学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实《宣城市人民政府办公室关于进一步加强政府网站和政务新媒体建设管理的实施意见》《宣城市人民政府办公室关于加强政府服务热线电话和网上留言办理工作的通知》，紧扣工作实际，着力提升政务公开质量，政务公开和热线办理工作取得了新的成效。现将有关情况汇报如下：

一、政务公开工作情况

1. 完善监督保障和标准化规范化建设。一是加强组织领导，**建立工作机构**。为切实加强政务公开工作的领导，成立了以局主要负责同志为组长，班子成员为副组长，相关各科室负责人为成员的政务公开工作领导小组。领导小组办公室设在局办公室，负责协调办理政务公开日常工作，高度重视政务公开工作并将其纳入年度局工作计划之中。定期召开专题会议进行阶段性总结和研究解决实际问题。严格执行《宣城市退役军人事务局政府信息公开监督检查和责任追究办法》，及时反馈考评问题整改情况。我局安排1人专职从事政务公开等相关工作，为全面推行政务公开

工作提供强有力的组织保障。二是高度重视，贯彻落实新条例。我局积极学习《政府信息公开条例》有关内容，积极参加开展的宣传培训和贯彻落实专项工作。各科室协同办理，认真规范做好依申请公开工作，强化沟通，提供指引，妥善处理。截止目前收到依申请公开1例，根据依申请公开的流程，均在规定时限内完成办理并回复申请人，未收取任何费用。三是强化信息化手段运用，做好政府信息管理、政务公开数据统计等基础性工作。截止11月底，我局已在政府信息公开网站主动公开信息279条，发布微信公众号近987条，有效的保证政务公开工作健康平稳运行。

2. 加强政策解读和回应关切。我局网站“政策解读”栏目分为“上级政策解读”“部门解读”和“负责人解读”。围绕2020年社会发展总体要求和主要预期目标，全面公开、精准解读上级、本级重要政策措施，及时回应社会公众及退役士兵关心的情况进行解读。通过文件解读、领导解读等多种形式开展解读，不断探索新解读模式。按照市公开办和网宣办要求，及时召开新闻发布会，发布会通报关于退役士兵优抚、安置政策情况，全面解读全市退役军人优抚、安置工作的政策背景、重点任务、后续工作考虑等，及时准确传递权威信息和政策意图。截止11月底，我局共解读上级政策解读8篇，部门政策解读3篇，负责人解读3篇。

3. 推进决策和执行公开。2020年，我局积极推进重大决策

预公开工作，主动在“意见征集”栏目向社会征集《征求对基层退役军人服务保障体系建设的意见建议》《宣城市2020年度“最美退役军人”候选人公示》《对我局的意见建议》等，全面准确掌握全市退役军人安置工作的情况，并及时在“意见反馈”栏目发布反馈信息，做到信息结果全公开。围绕2020年市政府工作任务，我局进一步加强督查和脱贫攻坚专项巡察，发现问题及整改落实情况公开，及时向社会公开退役军人工作决策部署和宣城市退役军人优抚、安置工作落实情况。定期向社会公开行政权力清单等信息，自觉接受监督。经本单位核实确认，本年度我局未有行政处罚办理事项。

4. 加强公开平台建设。作为市政府网址集群子站，今年以来我局积极在信息公开专栏发布信息，切实加强政务公开的平台建设工作，政务公开专栏依据市政府发布的信息公开目录及时进行了调整。局微信公众号持续更新，方便社会公众和各级党委政府通过公众号随时随地查阅退役军人相关信息。加强政务微信维护工作，及时更新信息。

5. 加强公共信息公开。今年以来持续做好疫情防控常态化工作，依法做到及时、准确、公开，融合各类信息发布渠道，密切关注涉及疫情的舆情动态，针对相关舆情热点问题，快速反应、正面回应，全方位解读各项重大决策和重要举措，为疫情防控工

作提供有力支撑。加强防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战信息公开，继续做好各领域相关工作。

二、热线留言办理工作情况

自市“12345”政府服务热线（市长信箱）启用以来，我局以“解决民生实事”为宗旨，严格按照上级指示部署，切实做好市“12345”政府服务热线（以下简称“热线”）的办理工作。截止目前，2020年我局通过“热线”办理留言9件、“政民互动”栏目办理网友留言10件，均在承诺时限内办结，做到答复及时、准确，办结率100%，群众满意度100%。

1. 完善工作机制。领导高度重视“热线”办理工作，指定办公室和一名工作人员负责“热线”办理工作。建立接收、登记、办理、回复等“热线”办理工作程序，对于转接来的“热线”主动协调，积极配合，及时交科室办理，做到事事有交待，件件有回音，确保切实妥善地解决问妥题。领导及分管领导不定期检查办理结果，听取重要事项的结果反馈。做到了全部资料有档案，全程记录工作轨迹，同时积极更新维护知识库。

2. 规范办理流程。我局对转接来的“热线”均要求办理人员按照规范的办理流程进行办理，严格落实首接责任制，需多部门联合办理的主动协调、积极配合，回复意见经单位分管领导把关，并在办理时限内给予答复，积极接受公众监督，无泄露个人信息、

发生投诉和评价不满意情况发生。

3. 提升办理质量。为提升热线办理质量，凡市政府及有关部门组织的网站培训、政府信息公开、新闻发布等相关的培训班、学习班，均安排专人参加，提高工作人员业务能力和知识水平。同时为回应广大退役军人的新期待、新诉求，真正做到把退伍军人的事当家事。同时加强对有关法律法规及政策的学习，坚持涉密信息不公开原则下，保证回复意见真实有效，扎实做好办理工作。

4. 积极参加 12345 政府热线接听活动。2020 年积极参加 12345 政府热线接听活动和《百姓问政》活动，对退役军人和广大优抚对象关心的就业创业、安置、优待金、双拥创建等相关问题进行答复，真正起到正面引导作用。

5. 密切关注微博、热线论坛等网络新媒体。紧密跟踪和监测舆情，掌握社会集中关注的退役军人服务保障、就业安置、抚恤补助等问题，并及时回帖答复，有效地为群众化解难题。

三、存在的主要问题及改进措施

2020 年，在市委、市政府和市政务信息公开办公室的领导下，我局政务公开及热线留言办理工作取得良好成效，但仍有不足之处。下一步将重点做好以下几项工作：**一是加强政策解读和回应关切。**进一步提高政策解读内容质量，深入解读政策制定背

景、起草过程、工作目标、主要内容、创新举措和下一步工作考虑等。进一步强化舆情回应意识，坚持将政务舆情回应作为网络舆情处置工作的重要环节，落实政务舆情回应的主体责任。**二是加强队伍建设，加大公开力度。**加强对我局工作人员的培训，提高业务能力和综合素质，使其准确理解掌握相关规定，切实增强公开意识和能力。加大政府信息公开力度，既要在公开数量上有所提升，更要在公开质量上有所优化，积极主动公开退伍老兵最关心的重点民生领域的工作信息。**三是优化服务功能，加强平台建设。**进一步加强政府网站内容建设和信息发布审核，把好政治关、政策关、文字关。统筹推进我局新媒体与政府网站的协同联动、融合发展，提升信息发布、解读回应、政民互动、办事服务的整体水平。

宣城市退役军人事务局

2020年12月9日