

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 957.5—2019

“渝快办”工作规范 第5部分：政务公开工作规范

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言..... I

1 范围..... 1

2 基本要求..... 1

3 公开内容..... 1

 3.1 政务服务公开..... 1

 3.2 政策信息内容公开..... 2

4 公开程序..... 2

 4.1 分类..... 2

 4.2 主动公开..... 2

 4.3 依申请公开..... 3

5 公开时限..... 5

 5.1 主动公开时限要求..... 5

 5.2 依申请公开时限要求..... 5

6 保密要求..... 5

7 监督保障..... 5

前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第5部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、张程、杨洋、宋洁、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。

“渝快办”工作规范

第5部分：政务公开工作规范

1 范围

本部分规定了政务公开的基本要求、公开内容、公开程序、公开时限、保密要求、监督保障等内容。本部分适用于与政务服务的政务信息、与市场主体和办事群众相关的政策信息公开。

2 基本要求

2.1 各级部门应按照“以公开为常态、不公开为例外”的原则，依托网上政务服务平台进行政务公开。

2.2 政务公开应坚持方便群众知情、便于群众监督的原则，拓宽工作领域，深化公开内容，丰富公开形式，促进政府自身建设和管理创新，为“渝快办”工作持续深化奠定基础。

3 公开内容

3.1 政务服务公开

3.1.1 政务服务事项公开

内容包括但不限于：

- a) 主动公开行政机关行政许可事项和公共服务事项的办事指南，包括事项办理依据、条件、数量、程序、期限、申请需要提交的全部材料目录及办理情况等；
- b) 政务服务事项有变化的，应及时更新、发布。

3.1.2 政务服务内容公开

内容包括但不限于：

- a) 及时将“渝快办”办理事项向社会公开；
- b) 及时对“渝快办”涉及的服务指南、办事进程、结果公开等信息进行发布、更新；
- c) 及时发布“渝快办”事项改进和提升情况等；
- d) 及时更新“渝快办”办理事项信息情况。

3.1.3 违规办理情况公开

内容包括但不限于：

- a) 及时公布符合申请事项无人受理、申请材料齐全且符合法定形式和受理权限的申请事项不予受理的情况；
- b) 及时公布行政机关擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理的情况；
- c) 及时公布行政机关逾期未办结的情况；
- d) 及时公布行政机关未按规定收费的情况；

- e) 及时公布行政机关未向群众和企业及时送达证照、批准文件等情况;
- f) 及时公布行政机关对列入“渝快办”事项,不实行就近受理的情况。

3.1.4 投诉处理情况公开

应公布投诉频数、对投诉处理结果满意度进行公示。

3.1.5 基层公共服务公开

内容包括但不限于:

- a) 及时总结推广基层政务改革的成熟做法;
- b) 及时公开城乡社区居民关心的事项;
- c) 编制并公开基层办事公开目录,重点公开岗位职责、服务承诺、收费项目、工作规范、办事纪律、监督渠道等。

3.2 政策信息内容公开

3.2.1 企业减负政策公开

内容包括但不限于:

- a) 重点公开减税、降费、降要素成本等信息;
- b) 及时公开优化营商环境、激发市场主体活力、促进民间投资等政策文件。

3.2.2 惠民利民政策公开

内容包括但不限于:

- a) 重点公开农业农村、脱贫攻坚、教育、基本医疗卫生、社会保障、社会救助和社会福利等民生领域的政策文件;
- b) 全面公开对象认定、补助标准、申请审批程序等信息。

3.2.3 财政政策公开

重点公开由政府财政资金对市场主体予以支持的政策文件。

4 公开程序

4.1 分类

政务公开分为主动公开和依申请公开。

4.2 主动公开

4.2.1 要求

- 4.2.1.1 应将依法主动向社会公开的政务信息编入目录,并及时调整更新。
- 4.2.1.2 内容包括政务信息的名称、索引、主题、基本内容的基本描述及其产生日期、查寻途径等。

4.2.2 公开方式

- 4.2.2.1 根据《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定,遵循公正、公平、便民的原则,为自然人、法人和其他组织依法获取政务信息提供服务。

4.2.2.2 主动公开渠道应采取下列途径：

- a) 网站：各级行政机关应在网上政务服务平台发布信息公开审批服务以及与市场主体和办事群众相关的政策信息；
- b) 现场：各级政务服务实体大厅应设立公共查阅室、资料索取点、政务信息公开服务热线、政务公开栏、电子显示屏、电子触摸屏等场所或者设施，便于公众及时准确获取政务信息；
- c) 信息资料索取点：各级行政机关应设置统一的信息公开查询点或资料索取点，不少于1台查询设备/终端，面向公众开放，供用户集中索取；
- d) 其他渠道：在政府公报或者其他报刊、杂志、新闻发布会、广播、电视等公共媒体获取政府主动公开政务信息服务。

4.2.3 公开流程

4.2.3.1 信息收集

本单位负责政务公开的工作人员应对拟主动公开的信息、承办事项过程中起草或产生的信息进行收集。

4.2.3.2 审核

上级信息公开主管单位或保密工作部门应对下级单位报送的内容进行审核。

4.2.3.3 发布

审核通过后，应立即公开发布。

4.3 依申请公开

4.3.1 公开方式

4.3.1.1 除行政机关主动公开的政务信息外，自然人、法人或者其他组织可以向地方各级人民政府、对外以自己名义履行行政管理职能的县级以上人民政府部门(含派出机构、内设机构)申请获取相关政务信息。

4.3.1.2 相关政府网站应依托网上政务服务平台建设统一网上信息查询平台，畅通群众线上依申请公开渠道。

4.3.2 公开流程

4.3.2.1 申请

4.3.2.1.1 自然人、法人和其他组织要求获得未主动公开的政务信息的，应向行政机关的政府信息公开工作机构提出，并采用包括信件、数据电文在内的书面形式；采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的政府信息公开工作机构代为填写政府信息公开申请。

4.3.2.1.2 申请应当包括下列内容：

- a) 申请人的姓名或者名称、身份证明、联系方式；
- b) 申请公开的政务信息的名称、文号或者便于行政机关查询的其他特征性描述；
- c) 申请公开的政务信息的形式要求，包括获取信息的方式、途径。

4.3.2.1.3 行政机关的政府信息公开工作机构应向申请人提供申请书的格式文本。格式文本中不得包含与申请政务信息公开事项没有直接关系的内容。

4.3.2.2 审核答复

4.3.2.2.1 行政机关收到政务信息公开申请，能够当场答复的，应当场予以答复。行政机关不能当场答复的，应在 5.2 所规定的时限内予以答复。

4.3.2.2.2 政务信息公开申请内容不明确的，应给予指导和解释，并自收到申请之日起 7 个工作日内一次性告知申请人作出补正，说明需要补正的事项和合理的补正期限。

4.3.2.2.3 行政机关的政务信息公开工作机构收到申请后，应当予以登记，并根据下列情况及时给予答复：

- a) 所申请公开信息已经主动公开的，告知申请人获取该政务信息的方式、途径；
- b) 所申请公开信息可以公开的，向申请人提供该政务信息，或者告知申请人获取该政务信息的方式、途径和时间；
- c) 行政机关依据有关法律、行政法规的规定决定不予公开的，告知申请人不予公开并说明理由；
- d) 经检索所申请公开信息不存在的，告知申请人该政务信息不存在；
- e) 所申请公开信息不属于本行政机关负责公开的，告知申请人并说明理由；能够确定负责公开该政务信息的行政机关的，告知申请人该行政机关的名称、联系方式；
- f) 行政机关已就申请人提出的政务信息公开申请作出答复、申请人重复申请公开相同政务信息的，告知申请人不予重复处理；
- g) 所申请公开信息属于工商、不动产登记资料等信息，有关法律、行政法规对信息的获取有特别规定的，告知申请人依照有关法律、行政法规的规定办理。

4.3.2.2.4 依申请公开的政务信息公开会损害第三方合法权益的，除第三方已经书面向各级行政机关承诺同意公开的外，行政机关应书面征求第三方的意见。第三方应自收到征求意见书之日起 15 个工作日内提出意见。第三方逾期未提出意见的，由行政机关依照有关法律、行政法规的规定决定是否公开。第三方不同意公开且有合理理由的，行政机关不予公开。行政机关认为不公开可能对公共利益造成重大影响的，可以决定予以公开，并将决定公开的政务信息内容和理由书面告知第三方。

4.3.2.2.5 各级行政机关拒绝公开政务信息，应由本单位主管领导批准，并向申请人书面说明理由、法律依据、救济途径和期限。

4.3.2.2.6 申请公开的信息中含有不应当公开或者不属于政府信息的内容，但是能够作区分处理的，行政机关应当向申请人提供可以公开的政务信息内容，并对不予公开的内容说明理由。

4.3.2.3 提供依申请公开政务信息的形式

4.3.2.3.1 行政机关依申请公开政务信息，应根据申请人的要求及行政机关保存政务信息的实际情况，确定提供政务信息的具体形式。

4.3.2.3.2 按照申请人要求的形式提供政务信息，可能危及政府信息载体安全或者公开成本过高的，可以通过电子数据以及其他适当形式提供，或者有条件的，可以安排适当的时间和场所，安排申请人当场阅读或者自行抄录。

4.3.2.3.3 各级行政机关可应申请人的要求，提供打印、复制等服务。

4.3.2.3.4 对于适合通过邮寄、递送、传真、电子邮件等形式提供的政务信息，各级行政机关可依申请人的申请采用其中合适的形式提供。

4.3.2.3.5 申请公开政府信息的自然人存在阅读困难或者视听障碍的，行政机关应为其提供必要的帮助。

4.3.2.4 自身信息获取和更正

自然人、法人或者其他组织有证据证明行政机关提供的与其自身相关的政府信息记录不准确的，可以要求行政机关更正。有权更正的行政机关审核属实的，应予以更正并告知申请人；不属于本行政机关

职能范围的，行政机关可以转送有权更正的行政机关处理并告知申请人，或者告知申请人向有权更正的行政机关提出。

5 公开时限

5.1 主动公开时限要求

属于主动公开范围的政务信息，应自该政务信息形成或者变更之日起20个工作日内及时公开。法律、法规对政务信息公开的期限另有规定的，从其规定。

5.2 依申请公开时限要求

5.2.1 行政机关收到政务信息公开申请，能够当场答复的，应当场予以答复。行政机关不能当场答复的，应自收到申请之日起20个工作日内予以答复；需要延长答复期限的，应经政府信息公开工作机构负责人同意并告知申请人，延长的期限最长不得超过20个工作日。

5.2.2 收到政府信息公开申请的时间印发按下列规则确定：

- a) 申请人当面提交政府信息公开申请的，以提交之日为收到申请之日；
- b) 申请人以邮寄方式提交政府信息公开申请的，以行政机关签收之日为收到申请之日；以平常信函等无需签收的邮寄方式提交政府信息公开申请的，政府信息公开工作机构应于收到申请的当日与申请人确认，确认之日为收到申请之日；
- c) 申请人通过互联网渠道或者政府信息公开工作机构的传真提交政府信息公开申请的，以双方确认之日为收到申请之日。

6 保密要求

不向社会公开的信息内容如下：

- a) 依法确定为国家秘密的政务信息，法律、行政法规禁止公开的政务信息，以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的政务信息，不予公开；
- b) 涉及商业秘密、个人隐私等公开会对第三方合法权益造成损害的政务信息，不予公开。其中，第三方同意公开或者行政机关认为不公开会对公共利益造成重大影响的，予以公开；
- c) 行政机关的内部事务信息，包括人事管理、后勤管理、内部工作流程等方面的信息，可以不予公开；
- d) 行政机关在履行行政管理职能过程中形成的讨论记录、过程稿、磋商信函、请示报告等过程性信息以及行政执法案卷信息，可以不予公开。法律、法规、规章规定上述信息应当公开的，从其规定。

7 监督保障

监督保障有下列方式：

- a) 对公开义务人的政务信息公开实施情况进行定期或不定期检查；
- b) 在各公开义务人内部开展评议活动，听取其工作人员对政务信息公开工作的意见；
- c) 以适当的方式倾听社会各界的意见；
- d) 设立政务信息公开投诉电话和信箱，及时查处违法或失当行为，并向投诉人通报处理情况。