

# 西安市未央区人民政府办公室

---

## 西安市未央区人民政府办公室 关于印发政务公开专区建设指导方案的通知

各街道办事处，区政府各部门、各直属机构：

《西安市未央区政务公开专区建设指导方案》已经区政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。



西安市未央区人民政府办公室

2022年9月20日

---

# 西安市未央区政务公开专区建设指导方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》（国办发〔2019〕54号）《国务院办公厅关于印发2022年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2022〕8号）等文件精神，进一步推进我区基层政务公开工作标准化、规范化建设，打造全区规范统一、高效便民、实用新颖的政务公开专区，有效拓宽基层政务公开渠道，特结合实际制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实党中央、国务院有关决策部署和《中华人民共和国政府信息公开条例》，坚持以人民为中心的发展思想，全面推进基层政务公开标准化、规范化，依法保障人民群众知情权、参与权、表达权和监督权，为不断增强政府公信力与执行力、加快法治政府和服务型政府建设提供重要支撑。

## 二、建设目标

坚持以群众需求为导向，努力打通政务公开服务企业 and 群众“最后一公里”，按照“七统一”要求进行专区标准化建设，促进政务公开与政务服务相融合、政务公开与居村（居）务公开相衔接，积极探索创新政务公开专区建设模式，争取到2023年底，形成“1+10+N”（“1”即区级政务公开专区，“10”即辖区10

个街道政务公开专区，“N”即若干个村（社区）级政务公开专区）的三级政务公开专区体系，为群众提供权威性、一站式、便捷化的信息公开服务。

### 三、基本原则

——坚持统一规范，分级分类。按照“七统一”标准打造区、街、村（社区）三级政务公开专区体系。

——坚持因地制宜、合理利用。结合现有政务服务场所，合理配置人员及资源，实现政务与党务、村（居）务融合、衔接。

——坚持高效便民、创新发展。以便利企业和群众为目的，结合不同目标群体，创新政务公开专区建设模式。

### 四、具体措施

#### （一）设置服务专区

结合未央区工作实际，按照“高起点谋划、高标准建设、高水平管理”的要求，分层级、分批次建设三级政务公开专区体系。

1. 区级政务公开专区。依托区政务综合服务中心、区图书馆、区档案馆、区文化馆等场所建设区级层面政务公开专区，区政务综合服务中心面积不少于 60 平方米，区图书馆、区档案馆、区文化馆等面积不少于 30 平方米。

2. 街道政务公开专区。依托各街道党群服务中心建设街道层面政务公开专区，面积不少于 20 平方米。

3. 村（社区）级政务公开专区。依托村（社区）便民服务中心、便民服务站等场所建设村（社区）级政务公开专区，面积不

少于 10 平方米。

## （二）提升建设标准

政务公开专区建设要以“七统一”为抓手，打造出既规范高效又有特色服务的新型专区。

1. 统一规划布局。政务公开专区内部装饰风格应简洁、稳重，可设为开放式、包围式或半包围式。根据服务内容设置功能区域，可划分引导展示区、资料阅览区、自助服务区、意见征集区、等候休息区等区域。不同的区域可通过颜色、物理分隔等方式进行区分。公开资料展示架、显示屏、查询设备等应尽量集中整齐摆放。

2. 统一标识标牌。区级政务公开专区名称为“未央区政务公开专区”，街道及村（社区）政务公开专区名称统一为“政务公开专区”。各类标识标牌设置应安全、醒目、协调。

3. 统一功能建设。各专区应具备政府信息主动公开、群众依申请公开、政策咨询、政务服务查阅、意见征集收集等功能，提供免费查询、打印、复印服务，鼓励推出办理进度查询、材料填报模拟展示、业务自助办理等服务，为企业和群众提供便利。

4. 统一设施设备。各专区应统一配备公开资料展示架、意见箱等，按需配备电脑、打印机、扫描仪等，鼓励配备自助查询机、自助服务终端设备等，各级政务公开专区设施设备配置具体要求见附件，各专区可根据经费保障情况及服务需求增加其他设施设备。

5. 统一资料信息。各专区统一提供信息公开指南、信息公开申请表、政策明白卡、办事指南等文件资料，可根据场地条件悬挂展示工作流程图、审批服务事项“二维码”矩阵图、政务新媒体“二维码”矩阵图等内容，及时发布与群众密切相关的政务信息。

6. 统一活动组织。各专区要不定期组织开展政策宣传、应用演示、知识问答等系列活动，切实打通政策落地“最后一公里”，通过政府网站、政务新媒体、便民服务卡等线上线下渠道，宣传政务公开专区，提高专区的知晓度。

7. 统一管理要求。各专区要明确分管领导和具体工作人员，负责定期补充更新宣传册、申请表格等资料、维护设备设施、提供办事咨询服务，并为群众提供针对性帮助。专区内要保持环境整洁，纸质资料分类摆放、数量充足并及时更新。

### (三) 推进深度融合

1. 公开、服务相融合。区级政务公开专区要与政务服务大厅相融合，将政务公开与政务服务资源整合，不定期选取群众关注度高的问题和政务服务大厅高频服务事项，通过在专区公开平台设置专题专栏、场景式服务等方式，为群众提供高效便捷办事服务平台，并不定期邀请群众代表到政务公开专区现场体验，根据群众代表对专区建设的意见建议，及时进行完善，不断提升专区的整体服务水平。

2. 党务、政务相融合。街道政务公开专区要与街道党群服务

中心相融合，打造党务政策咨询、党建理论知识传播、政府信息查阅、政务服务事项办理的一体化平台。村（社区）级政务公开专区要做好政务公开与村（居）务公开有效衔接，综合利用村（居）民微信群、公众号、信息公示栏等发布政务信息，方便群众及时知晓和监督，将政务公开的触角延伸到基层末端。

## 五、实施阶段

### （一）筹备阶段（2022 年 9 月 1 日至 12 月 31 日）

1. 发布全区统一的政务公开专区建设标准，由区政府办牵头，对全区各街道及重点村（社区）进行调研摸底，对建设条件进行综合评估，各层级至少打造 1 家试点单位，开始试运行。区政府办根据试点运行反馈情况，对建设方案进一步细化调整，形成全区可参考学习的样板。

牵头单位：区政府办

配合单位：区财政局、区民政局、区市场监管局、区退役军人事务局、区卫健局、区行政审批局、区教育局、各街道办事处

### （二）建设阶段（2023 年 1 月 1 日至 10 月 31 日）

区政府办牵头，对照“七统一、两融合”，完善区级政务公开专区，打造街道级、村（社区）级政务公开专区，各街道办事处负责场所选定、硬件配置等，区政府各相关部门配合各街道办事处做好内容保障，推进公开与服务的融合、党务与政务的融合，尽可能方便企业和群众。

牵头单位：各街道办事处

配合单位：区财政局、区民政局、区市场监管局、区退役军人事务局、区卫健局、区行政审批局、区教育局、区发改委、区城管局、区文旅体育局、区商务局、区医疗保障局、区交通局、区住建局、区司法局、区人社局、区科工局、区农林水务局、区税务局、资规未央分局、生态未央分局、公安未央分局

### （三）验收阶段（2023 年 11 月 1 日至 12 月 31 日）

区政府办牵头，组织专家组对各个专区进行验收，对具有创新性、代表性、可推广性的政务公开专区，积极向省市推荐，同时，将全区三级政务公开专区验收结果形成汇总材料报送至市政府办公厅。

牵头单位：区政府办

配合单位：区民政局、各街道办事处

### （四）推广阶段（长期）

将专区建设成效好的街道、村（社区）工作经验全区推广，全面打造“1+10+N”的区、街、村（社区）三级政务公开体系，并建立长效政务公开专区运行监管机制。

牵头单位：区政府办、各街道办事处

配合单位：区财政局、区民政局、区市场监管局、区退役军人事务局、区卫健局、区行政审批局、区教育局、区发改委、区城管局、区文旅体育局、区商务局、区医疗保障局、区交通局、区住建局、区司法局、区人社局、区科工局、区农林水务局、区税务局、资规未央分局、生态未央分局、公安未央分局

## 六、工作要求

（一）加强组织保障。各相关单位要充分认识政务公开专区建设的重要意义，找准工作定位，加强组织保障，要把政务公开专区建设工作列入重要议事日程，明确1名分管领导负责，至少配备1名工作人员进行日常管理维护，及时解决工作中遇到的问题。

（二）加强标准引领。按照“七统一、两融合”标准，做到有场所、有设施、有标识、有内容、有人员，确保线上线下信息准确一致、办理口径一致、标准规范一致。

（三）加强创新发展。各相关单位要积极探索创新，在标准化建设的基础上根据群众需求突出特色服务，拓展专区功能、丰富专区内容、加强政策宣传解读、提升互动交流体验，打造既实用又新颖的政务公开专区。专区建设要与基层政务公开标准事项目录相结合，重点公开乡村振兴、养老服务、社会救助、惠农政策、村级财务等方面的内容，方便群众及时知晓和监督。

（四）加强督导考核。区政府办要加强对各政务公开专区建设的督促检查和指导，及时通报情况，并发现解决的问题，将专区建设情况纳入政务公开年度考核。

附件: 1. 区级政务公开专区服务设施设备配置要求

2. 街道政务公开专区服务设施设备配置要求

3. 村（社区）级政务公开专区服务设施设备配置要求



## 附件 1

### 区级政务公开专区服务设施设备配置要求

功能区域	服务设备设施	规 范 要 求	备 注
引导展示区	公示牌	应便于识读，可采用张贴栏，也可采用电子显示屏，或者两者同时采用。	必配。
	政务公开展示屏	展示热点政策及其解读回应信息，发布重要通知公告。可根据需要随时替换更新显示内容。	区政务综合服务中心必配，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	触控操作一体机	应提供政务公开事项清单、窗口指示、办事指引、查询等功能。	区政务综合服务中心必配。
	定制机器人	可通过语音交互实现政策展示、视频和图文解读、政务服务路线引领等功能。	区政务综合服务中心必配。
资料阅览区	公开资料展示架	应摆放宣传册、政策明白卡、办事指南等资料，并及时进行更新。	必配。
	自助查询机	整合信息查阅、依申请公开、咨询投诉、办事指南等功能，为群众提供一站式自助查询体验服务。	区政务综合服务中心不少于 3 台，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	上墙资料	悬挂工作制度、流程图、二维码等，并及时进行更新。	按需选配。
自助服务区	电脑	群众可以自主阅览未央区政府门户网站等，自主查询主动公开的各种政府信息。	区政务综合服务中心不少于 2 台，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	高拍仪设备	群众可自助扫描各类证件和纸质材料进行线上申请信息公开或办理其他事务。	区政务综合服务中心不少于 1 台，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	自助打印（复印）一体机设备	提供便民打印、复印服务。	区政务综合服务中心不少于 1 台，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	自助查询机	整合信息查阅、依申请公开、咨询投诉、办事指南等功能，为群众提供一站式自助查询体验服务。	区政务综合服务中心不少于 3 台，区图书馆、区档案馆、区文化馆不少于 1 台。
	政策咨询综合服务台	安排工作人员进行窗口引导，及时准确地为企业、群众提供“一站式”的政策咨询服务。	区政务综合服务中心按需选配。
	依申请公开接收台	展示依申请公开办理指南、流程，提供申请样表和填表说明。	必配。

功能区域	服务设备设施	规 范 要 求	备 注
意见征集区	“好差评” 二维码	收集群众对办事服务的建议、投诉及其他疑问。	区政务综合服务中心必配，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	政务公开 意见箱、意见簿	充分听取群众对政务公开工作的意见和建议，及时回应关切，采纳合理建议。	区政务综合服务中心必配，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
等候休息区	饮水设备	应根据政务公开专区规模配备足够数量的饮水机，供群众免费使用。饮水机附近宜配备一次性纸杯供群众取用，并配备对应的垃圾箱等设备。	区政务综合服务中心必配，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	写字台	应根据政务公开专区规模配备足够数量的写字台，并配备座椅、老花镜、胶水、纸、笔等。	区政务综合服务中心必配，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	报纸阅览架	应根据政务公开专区规模配备足够数量的报纸阅览架和报纸，免费供办事群众观看。	按需选配。
	休息座椅	休息座椅宜宽敞舒适。应设置老弱病残孕区。	区政务综合服务中心必配，区图书馆、区档案馆、区文化馆按需选配。
	其他便民设备	雨伞、抽纸、医用药箱、充电宝等便民设施。	按需选配。

## 附件 2

### 街道政务公开专区服务设施设备配置要求

功能区域	服务设备设施	规 范 要 求	备 注
引导展示区	公示牌	应便于识读，可采用张贴栏，也可采用电子显示屏，或者两者同时采用。	必配
	政务公开展示屏	展示热点政策及其解读回应信息，发布重要通知公告。可根据需要随时替换更新显示内容。	按需选配
	触控操作一体机	应提供政务公开事项清单公开、窗口指示、办事指南、查询等功能。	按需选配
	定制机器人	可通过语音交互实现政策展示、视频和图文解读、政务服务路线引领等功能。	按需选配
资料阅览区	公开资料展示架	应摆放宣传册、政策明白卡、办事指南等资料，并及时进行更新。	必配
	自助查询机	整合信息查阅、依申请公开、咨询投诉、办事指南等功能，为群众提供一站式自助查询体验服务。	不少于 1 台
	上墙资料	悬挂工作制度、流程图、二维码等，并及时进行更新。	按需选配
自助服务区	电脑	群众可以自主阅览未央区政府门户网站等，自主查询主动公开的各种政府信息。	不少于 1 台
	高拍仪设备	群众可自助扫描各类证件和纸质材料进行线上申请信息公开或办理其他事务。	不少于 1 台
	自助打印（复印）一体机设备	提供便民打印、复印服务。	不少于 1 台
	政策咨询综合服务台	安排工作人员进行窗口引导，及时准确地为企业、群众提供“一站式”的政策咨询服务。	按需选配
	依申请公开接收台	展示依申请公开办理指南、流程，提供申请样表和填表说明。	必配
意见征集区	“好差评”二维码	收集群众对办事服务的建议、投诉及其他疑问。	按需选配
	政务公开意见箱、意见簿	充分听取群众对政务公开工作的意见和建议，及时回应关切，采纳合理建议。	必配
等候休息区	饮水设备	应根据政务公开专区规模配备足够数量的饮水机，供群众免费使用。饮水机附近宜配备一次性纸杯供群众取用，并配备对应的垃圾箱等设备。	按需选配
	写字台	应根据政务公开专区规模配备足够数量的写字台，并配备座椅、老花镜、胶水、纸、笔等。	按需选配
	报纸阅览架	应根据政务公开专区规模配备足够数量的报纸阅览架和报纸，免费供群众观看。	按需选配
	休息座椅	休息座椅宜宽敞舒适。应设置老弱病残孕区。	按需选配
	其他便民设备	雨伞、抽纸、医用药箱、充电宝等便民设施。	按需选配

### 附件 3

## 村（社区）级政务公开专区服务设施设备配置要求

功能区域	服务设备设施	规 范 要 求	备 注
引导展示区	公示牌	应便于识读，可采用张贴栏，也可采用电子显示屏，或者两者同时采用。	必配
	政务公开展示屏	展示热点政策及其解读回应信息，发布重要通知公告。可根据需要随时替换更新显示内容。	按需选配
资料阅览区	公开资料展示架	应摆放宣传册、政策明白卡、办事指南等资料，并及时进行更新。	必配
	上墙资料	悬挂工作制度、流程图、二维码等，并及时进行更新。	按需选配
自助服务区	电脑	群众可以自主浏览未央区政府门户网站等，自主查询主动公开的各种政府信息。	按需选配
	高拍仪设备	群众可自助扫描各类证件和纸质材料进行线上申请信息公开或办理其他事务。	按需选配
	自助打印（复印）一体机设备	提供便民打印、复印服务。	按需选配
	依申请公开接收台	展示依申请公开办理指南、流程，提供申请样表和填表说明。	必配
意见征集区	政务公开意见箱、意见簿	充分听取群众对政务公开工作的意见和建议，及时回应关切，采纳合理建议。	必配

注：小区工作站政务公开专区建设可参照村（社区）级政务公开专区服务实施、设备配置要求进行配置。