



中华人民共和国国家标准

GB/T 42418—2023

基层政务公开工作指南

Guide to government publishing at grass-roots level

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织管理	2
4.1 机制建设	2
4.2 人员管理	2
5 信息发布	2
5.1 发布内容	2
5.2 源头认定	2
5.3 公开审查	2
5.4 发布协调	3
5.5 对外发布	3
5.6 信息归档	3
6 依申请公开	3
6.1 受理方式	3
6.2 工作流程	4
7 政策解读	4
8 回应关切	4
9 办事服务	5
10 公众参与	5
11 平台建设	6
11.1 政府网站	6
11.2 政务新媒体	6
11.3 政府公报	6
11.4 其他平台	6
12 监督保障	6
12.1 业务培训	6
12.2 政府信息公开工作年度报告	7
12.3 考核评议	7
参考文献	8

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会(SAC/TC 594)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、山东省计算中心(国家超级计算济南中心)、山西省行政审批服务管理局、上海市人民政府办公厅、浙江省嘉兴市南湖区人民政府办公室、上海市普陀区人民政府办公室、浙江省嘉兴市南湖区政务服务和数据资源管理局(行政审批局)、齐鲁工业大学(山东省科学院)、浙江省衢州市常山县人民政府办公室。

本文件主要起草人：魏如清、李刚、段发明、冯蕾、巫小波、戚元华、张媛、陈扬、刘辉、赵文慧、王益谊、揭超、许潇文、董杲、冯月苹、王永俊、石小江、王军峰、周鸣乐、陈伦恺、潘浩、李敏、张文帅、姚振强。

基层政务公开工作指南

1 范围

本文件提供了基层政务公开工作的组织管理、信息发布、依申请公开、政策解读、回应关切、办事服务、公众参与、平台建设、监督保障方面的指导。

本文件适用于县级及县级以上行政机关,行政机关设立的对外以自己名义履行行政管理职能的派出机构、内设机构,以及具有管理公共事务职能的组织(以下统称“基层行政机关”)具体开展政务公开工作。居民委员会、村民委员会等基层群众性自治组织可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务公开 government publishing

行政机关全面推进决策、执行、管理、服务、结果全过程公开,加强政策解读、回应关切、平台建设、数据开放,保障公众知情权、参与权、表达权和监督权,增强政府公信力执行力,提升政府治理能力的制度安排。

3.2

政府信息 government information

行政机关在履行行政管理职能过程中制作或者获取的,以一定形式记录、保存的信息。

3.3

主动公开 active publishing

行政机关依照有关规定,主动向社会公开政府信息的行为。

3.4

依申请公开 publishing according to applications

除行政机关主动公开的政府信息外,公民、法人或者其他组织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政府部门、行政机关设立的对外以自己名义履行行政管理职能的派出机构、内设机构申请获取相关政府信息的行为。

3.5

政府网站 government website

各级人民政府及其部门、派出机构和承担行政职能的事业单位在互联网上开办的,具备信息发布、解读回应、办事服务、互动交流等功能的网站。

3.6

政务新媒体 new government media

各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在第三方平台上开设的政务账号或应用,以

及自行开发建设的移动客户端等。

4 组织管理

4.1 机制建设

4.1.1 基层行政机关宜将政务公开工作纳入重要议事日程,研究推动工作,协调解决问题。

4.1.2 基层行政机关宜建立健全本机关政务公开工作制度。

4.1.3 县级人民政府宜建立政务公开工作与宣传、网信、政务服务、大数据管理、融媒体中心等工作的协调联动机制。

4.2 人员管理

4.2.1 县级人民政府办公室宜配备政务公开专职人员,有条件的乡(镇)人民政府和街道办事处也可配备政务公开专职人员。

4.2.2 县级人民政府部门宜指定专人承担本机关政务公开的日常工作。

5 信息发布

5.1 发布内容

5.1.1 基层行政机关宜主动发布涉及公众利益调整、需要公众广泛知晓或者需要公众参与决策的政府信息。

5.1.2 县级人民政府、乡(镇)人民政府和街道办事处宜依照国务院部门发布的基层政务公开标准指引和上级行政机关的部署,确定主动公开政府信息的具体内容,动态拓展主动公开内容,并按领域编制和发布本级政务公开事项标准目录。

注:政务公开事项标准目录的要素包括但不限于公开事项的名称、内容、依据、时限、主体、方式、渠道、公开对象等。

5.2 源头认定

5.2.1 基层行政机关宜建立政府信息公开属性源头认定制度。

5.2.2 基层行政机关在制作政府信息时,宜明确主动公开、依申请公开、不予公开的属性,不予公开的政府信息说明理由,拟发布政府信息的公开属性为主动公开。

5.3 公开审查

5.3.1 基层行政机关宜制定政府信息公开审查细则,包括但不限于审查方式及其依据。

5.3.2 基层行政机关宜建立信息发布内容审核制度,明确审核职责,审核文字、图片、音频、视频等内容。

5.3.3 对在履行行政管理职能过程中制作的政府信息,基层行政机关在公开前宜核实政府信息内容的准确性。

5.3.4 对在履行行政管理职能过程中从公民、法人或其他组织获取的政府信息,基层行政机关在公开前宜核对政府信息内容与所获取的政府信息内容的一致性。

5.3.5 基层行政机关宜保护个人隐私,除惩戒公示、强制性信息披露外,公开其他涉及个人隐私的政府信息时,选择合适的方式和范围,且作去标识化处理。

5.4 发布协调

5.4.1 县级人民政府办公室宜组织协调有关行政机关建立政府信息发布协调机制。

5.4.2 基层行政机关发布的政府信息涉及其他行政机关的,宜与有关行政机关沟通、确认,达成一致意见后再发布;不能达成一致意见的,报请共同上一级行政机关协调解决。

5.4.3 基层行政机关制作或者保存的政府信息已移交国家档案馆和档案工作机构的,其公开宜依照档案管理的有关规定执行。

5.4.4 基层行政机关发布政府信息依照有关规定需要批准的,宜报经有关机关批准。

5.5 对外发布

5.5.1 对拟发布的政府信息,基层行政机关宜做好登记建档备查工作。

5.5.2 基层行政机关宜明确政府信息编辑环节的责任,做好政府信息内容接收、筛选、加工、发布等,对时效性要求高的政府信息确保随时编辑、发布。

5.5.3 对外发布信息前,宜先确定公开主体,具体情形包括但不限于:

- a) 自行制作的政府信息,宜由制作该信息的基层行政机关发布;
- b) 从公民、法人和其他组织获取的政府信息,宜由保存该政府信息的基层行政机关发布;
- c) 从其他行政机关获取的政府信息,宜以制作或最初获取该政府信息的基层行政机关作为公开主体;
- d) 两个以上基层行政机关共同制作的政府信息,宜由牵头制作该政府信息的基层行政机关作为公开主体;
- e) 基层行政机关设立的派出机构、内设机构,宜发布与所履行行政职能有关的政府信息。

5.5.4 日常性工作的政府信息宜定期公开,阶段性工作的政府信息宜逐段公开,临时性工作的政府信息宜随时公开。

5.6 信息归档

基层行政机关宜建立政府信息归档制度,可建立与纸质档案对应的电子档案管理系统。

6 依申请公开

6.1 受理方式

6.1.1 基层行政机关宜建立畅通的政府信息公开申请渠道,除现场提交和邮政寄送外,可结合实际开通传真、在线申请、电子邮箱等多样化的申请接收渠道。

6.1.2 公民、法人或者其他组织通过现场提交和邮政寄送渠道提交的政府信息公开申请,基层行政机关不宜以任何理由拒绝接收。

6.1.3 基层行政机关所开通的申请接收渠道及具体的使用注意事项,宜在政府信息公开指南中专门说明并向社会公告。

6.2 工作流程

6.2.1 基层行政机关宜建立政府信息公开申请登记、审核、办理、答复、归档的工作制度。

6.2.2 对复杂疑难的政府信息公开申请,基层行政机关宜建立协调办理和会商办理机制,以规范、明确答复口径。

6.2.3 县级人民政府办公室根据本地区实际,可研究制定政府信息公开申请办理答复格式文书模板。

6.2.4 基层行政机关依申请提供政府信息,达到收费条件的,收取信息处理费。

7 政策解读

7.1 基层行政机关政策解读范围宜包括:

- a) 以县级人民政府、政府办公室、政府部门、乡(镇)人民政府、街道办事处和具有管理公共事务职能的组织名义印发的行政规范性文件;
- b) 以县级人民政府、政府办公室、政府部门、乡(镇)人民政府和街道办事处名义印发的其他具有涉及面广、与民生关系密切、社会关注度高、专业性强、影响市场预期等一种或几种情形的重要政策性文件;
- c) 其他需要解读的政策。

7.2 基层行政机关宜按照“谁起草、谁解读”的原则,将政策性文件与解读方案、解读材料同步组织、同步审签、同步部署。

7.3 解读材料宜于相应政策性文件公开后3个工作日内在政府门户网站发布和主流媒体发布。

7.4 解读材料宜注重对政策背景、决策依据、出台目的、重要举措等方面的实质性解读。

7.5 解读材料宜根据受众特点,采取新闻发布会、吹风会、简明问答、图表图解、案例说明等通俗易懂、生动趣味的方式。

7.6 基层行政机关可根据工作需要,组建由政策制定参与者、部门主要负责人、专业机构从业人员、专家学者、新闻评论员、媒体记者等组成的解读专家队伍。

7.7 县级人民政府门户网站是政策性文件和解读材料发布的第一平台,宜设置政策解读专栏,在政策文件页面提供解读材料页面入口,在解读材料页面关联政策性文件有关内容。

7.8 有条件的地方,可依托12345政务服务便民热线、实体服务大厅和政务服务网,设立政策咨询综合服务窗口,为企业公众提供“一号答”“一站式”的政策咨询服务。

8 回应关切

8.1 基层行政机关宜建立并维护问答知识库,运用12345政务服务便民热线、政府网站、政府信息公开咨询窗口、政务公开专区等渠道回复和处理公众、企业的问题、意见和建议。

8.2 基层行政机关宜做好政务舆情的回应工作,涉事责任部门是“第一责任主体”。

8.3 对涉及本机关的重要政务舆情、媒体关切等热点问题,基层行政机关宜认真研判处置,借助媒体、网站等渠道发布准确权威信息,讲清事实真相、有关政策措施、处置结果等。

8.4 针对政策实施和重大项目推进过程中出现的误解疑虑,基层行政机关宜及时回应、解疑释惑。

8.5 针对重大政务舆情,基层行政机关宜建立与宣传、网信等部门的快速反应和协调联动机制。

9 办事服务

- 9.1 县级人民政府宜通过线上线下渠道公开政务服务事项、办事指南、办事流程、办事机构等信息。
- 9.2 基层行政机关宜通过政务服务一次告知、信息主动推送等工作方式，让办事群众对事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知。
- 9.3 基层行政机关宜以为企业和群众“办好一件事”为标准，围绕群众企业办事体验，对办事服务信息加以集成、优化、简化，汇总编制办事一本通，并向社会公开。
- 9.4 基层行政机关宜推行精准化公开方式，根据不同类型、不同需求的企业群众，精准匹配推送适用信息。
- 9.5 基层行政机关宜编制生动简洁的政策解读图册、办事指南等宣传信息，在办理事项对应窗口、政务服务大厅、政府信息查阅点等公共场所公开，并通过村（社区）服务中心、学校、医院、社会组织等定向发放。
- 9.6 基层行政机关宜依托政府门户网站加快“指尖上的网上政府”建设，优化政务新媒体办事服务功能，统筹推进政务新媒体、政府网站、实体政务大厅线上线下联通、数据互联互通，实现办事政策、服务信息向村（社区）延伸，为企业、群众提供优质便捷的办事指引和多元化办事渠道，让数据多跑路、群众少跑腿。

10 公众参与

- 10.1 基层行政机关宜围绕基层中心工作，确定公众参与事项的范围，宜包括：
- a) 制定有关劳动就业、社会保障、教育科技、医疗卫生、文化体育等公共服务方面的重大公共政策和措施；
 - b) 制定有关市场监管、社会管理、生态环境保护等方面的重大公共政策和措施；
 - c) 制定经济和社会发展方面重要的总体规划、区域规划和专项规划；
 - d) 制定开发利用或者保护水、土地、能源、矿产、生物等重要自然资源的重大公共政策和措施；
 - e) 制定开发利用或者保护历史文化街区、传统村落、风景名胜区以及其他重要文化资源的重大公共政策和措施；
 - f) 决定在本地区实施的重大公共建设项目；
 - g) 决定对经济社会发展有重大影响、涉及重大公共利益或者社会公众切身利益的其他重大事项。
- 10.2 对重大行政决策事项，基层决策承办单位宜采取座谈会、听证会、实地走访、向社会公开征求意见、问卷调查、民意调查等多种方式，充分听取公众意见。公开征求意见的采纳情况宜予以公布，相对集中的意见建议不予采纳的，公布时宜说明理由。
- 10.3 基层行政机关宜建立利益相关方、公众代表、专家、媒体等列席政府有关会议制度。
- 10.4 基层行政机关宜运用 12345 政务服务便民热线、广播电视问政、领导信箱、政府开放日等平台，提高政府公共政策制定、公共管理、公共服务的响应速度。
- 10.5 基层行政机关可制定本级政府数据开放目录和数据采集标准，稳步推进政府数据共享开放；宜支持鼓励社会力量充分开发利用政府数据资源，推动开展众创、众包、众扶、众筹，为大众创业、万众创新提供条件。

11 平台建设

11.1 政府网站

11.1.1 县级人民政府门户网站是基层行政机关政务公开的第一平台。

11.1.2 县级人民政府宜按照统一的样式规范在本级人民政府门户网站设立本行政区域内各基层行政机关的政府信息公开专栏,内容宜包括政府信息公开指南、政府信息公开制度、法定主动公开内容、政府信息公开工作年度报告。法定主动公开内容的发布遵循政府信息数据统一格式规范。

11.2 政务新媒体

11.2.1 基层行政机关宜发挥政务微博、微信、移动客户端等政务新媒体灵活便捷的优势,做好信息发布、政策解读和办事服务工作,统筹推进政务新媒体与政府网站的协同联动、融合发展。

11.2.2 基层行政机关宜积极沟通协调县级融媒体中心,扩大政府信息传播力和影响力,提升信息发布、解读回应、政民互动、办事服务的整体水平。

11.3 政府公报

11.3.1 县级人民政府可结合实际创办政府公报,政府公报以免费赠阅为主要发行方式,覆盖本地区国家档案馆、公共图书馆、政务(行政)服务大厅等政府信息公开查阅场所和公共服务场所,以及乡(镇)人民政府、街道办事处、社区、村(居)委会等基层单位和法院、检察院等司法机关。

11.3.2 县级人民政府宜推进历史公报数字化工作,建立覆盖创刊以来本级政府公报刊登内容的数据库,在本级政府门户网站提供在线服务。

11.4 其他平台

11.4.1 基层政务服务大厅、便民服务中心等场所宜设立标识清楚、方便实用的政务公开专区或政府信息公开窗口,提供政府信息查询、政府信息公开申请、办事咨询答复等服务。

11.4.2 基层行政机关宜根据需要设立公告栏、公共查阅点、资料索取点、信息公告栏等政府信息查询场所,并配备相应的设施设备、标识。

11.4.3 乡(镇)人民政府、街道办事处和派驻地所宜设立固定的便于群众观看的政务公开栏,及时将公开的内容张榜公布。

11.4.4 乡(镇)人民政府和街道办事处宜指导村(居)民委员会通过村(居)民微信群、益农信息社、微信公众号、信息公示栏等,重点公开脱贫攻坚、乡村振兴、村级财务、惠农政策、养老服务、社会救助等方面的内容,方便群众及时知晓和监督。

12 监督保障

12.1 业务培训

12.1.1 基层行政机关每年宜至少组织 1 次对政务公开工作人员的教育和培训。

12.1.2 县级人民政府宜把政务公开列入公务员培训科目。

12.1.3 基层行政机关宜按照年度制定政务公开业务培训计划,培训计划宜包括培训目标、培训内容、培训方式和保障措施。

12.1.4 基层行政机关宜支持政务公开工作人员接受相关继续教育。

12.2 政府信息公开工作年度报告

12.2.1 县级人民政府部门、乡(镇)人民政府和街道办事处宜按照有关规定向社会公布上一年度政府信息公开工作年度报告。

12.2.2 县级人民政府办公室宜向社会公布本级政府信息公开工作年度报告。

12.2.3 政府信息公开工作年度报告内容宜包括：

- 基层行政机关主动公开政府信息的情况；
- 基层行政机关收到和处理政府信息公开申请的情况；
- 因政府信息公开工作被申请行政复议、提起行政诉讼的情况；
- 政府信息公开工作存在的主要问题及改进情况；
- 其他需要报告的事项。

12.2.4 基层行政机关宜按照《中华人民共和国政府信息公开工作年度报告格式》规定的规范格式要求编制和发布本机关政府信息公开工作年度报告。

12.3 考核评议

12.3.1 县级人民政府和乡(镇)人民政府宜建立政务公开工作考核制度、社会评议制度和责任追究制度,定期对政务公开工作进行考核、评议。

12.3.2 县级人民政府宜将政府信息公开、政策解读、回应关切、公众参与等方面情况作为政务公开的重要内容纳入绩效考核体系。

12.3.3 基层行政机关的考核评议方式宜包括但不限于：

- a) 自评自查:被考核评议对象全面梳理总结年度工作开展情况、工作成效、存在问题及下一步改进措施,有加减分情形的,提供有关佐证材料；
- b) 主管部门评价:县级人民政府办公室结合日常工作情况和自评自查情况,对被考核评议对象政务公开工作进行考核评议；
- c) 社会评价:基层行政机关可邀请人大代表、政协委员、民主党派、人民团体、行风监督员、基层和群众代表等进行专题评议,或可通过向社会购买服务的方式,委托具有调查资质的实施机构组织开展满意度评价活动。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国政府信息公开条例(中华人民共和国国务院令 第 711 号)
- [2] 关于全面推进政务公开工作的意见(中办发〔2016〕8 号)
- [3] 《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则(国办发〔2016〕80 号)
- [4] 开展基层政务公开标准化规范化试点工作方案(国办发〔2017〕42 号)
- [5] 2018 年政务公开工作要点(国办发〔2018〕23 号)
- [6] 关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知(国办发〔2018〕104 号)
- [7] 关于深入推进审批服务便民化的指导意见
- [8] 关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见(国发〔2018〕27 号)
- [9] 2019 年政务公开工作要点(国办发〔2019〕14 号)
- [10] 2020 年政务公开工作要点(国办发〔2020〕17 号)
- [11] 国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于规范政府信息公开平台有关事项的通知(国办公开办函〔2019〕61 号)
- [12] 国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知(国办发〔2017〕47 号)
- [13] 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)
- [14] 国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于印发《中华人民共和国政府信息公开工作年度报告格式》的通知(国办公开办函〔2021〕30 号)
- [15] 2021 年政务公开工作要点(国办发〔2021〕12 号)
- [16] 国务院办公厅关于做好政府公报工作的通知(国办发〔2018〕22 号)
- [17] 国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见(国办发〔2018〕123 号)
- [18] 交通运输部办公厅关于印发《交通运输领域基层政务公开标准指引》的通知(交办办〔2021〕75 号)
- [19] 国家发展改革委办公厅关于印发《重大建设项目领域基层政务公开标准指引》的通知(发改办投资〔2019〕621 号)
- [20] 财政部关于印发财政预决算领域基层政务公开标准指引的通知(财办发〔2019〕77 号)
- [21] 国家税务总局办公厅关于印发《税收管理领域基层政务公开标准指引》的通知(税总办发〔2019〕65 号)
- [22] 生态环境部关于印发《生态环境领域基层政务公开标准指引》的通知(环办厅函〔2019〕672 号)
- [23] 市场监管总局办公厅关于印发《食品药品监管领域基层政务公开标准指引》的通知(市监办函〔2019〕1111 号)
- [24] 应急管理部办公厅关于印发安全生产和救灾领域基层政务公开标准目录指引的通知(应急厅函〔2019〕390 号)
- [25] 文化和旅游部办公厅 国家文物局办公室关于印发《公共文化服务领域基层政务公开标准指引》的通知(办办发〔2019〕139 号)
- [26] 人力资源社会保障部办公厅关于印发就业和社会保险领域基层政务公开标准指引的通知(人社厅函〔2019〕113 号)
- [27] 民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知(民办函〔2019〕52 号)
- [28] 关于印发户籍管理领域基层政务公开标准指引的通知(公治安〔2019〕158 号)
- [29] 国家卫生健康委办公厅关于印发卫生健康领域基层政务公开标准指引(试行)的通知(国卫办政务函〔2019〕698 号)

- [30] 农业农村部办公厅关于印发涉农补贴领域基层政务公开标准指引的通知(农办计财〔2019〕41号)
- [31] 自然资源部办公厅关于印发《自然资源领域基层政务公开标准指引》的通知(自然资办函〔2022〕576号)
- [32] 住房和城乡建设部办公厅关于印发保障性住房等基层政务公开标准目录的通知(建办厅〔2019〕71号)
- [33] 国务院扶贫办综合司关于印发扶贫领域基层政务公开标准指引的通知(国开办司函〔2019〕102号)
- [34] 国家发展改革委办公厅关于印发《公共资源交易领域基层政务公开标准指引》的通知(发改办法规〔2019〕752号)
- [35] 教育部办公厅关于印发《义务教育领域基层政务公开标准指引》的通知(教办厅函〔2019〕39号)
- [36] 司法部办公厅关于印发公共法律服务领域基层政务公开标准指引的通知(司办通〔2019〕57号)
- [37] 文化和旅游部办公厅关于印发《旅游领域基层政务公开标准指引》的通知
- [38] 国家广播电视总局办公厅关于印发《广播电视基层政务公开标准指引》的通知(广电办发〔2021〕404号)
- [39] 国家统计局办公室关于印发《统计领域基层政务公开标准指引》的通知(国统办函〔2021〕574号)
- [40] 国家新闻出版署关于印发《新闻出版版权领域基层政务公开标准指引》的通知(国新出发函〔2022〕5号)
-