

上海市人民政府办公厅关于印发《2024 年上海市政务公开工作要点》的通知

沪府办字〔2024〕5 号

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

《2024 年上海市政务公开工作要点》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市人民政府办公厅

2024 年 3 月 28 日

2024 年上海市政务公开工作要点

为进一步加强和改进政务公开工作，以更高质量政务公开服务本市加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市，制定本工作要点。

一、优化政策全流程公开，助推政策落地见效

（一）深化政策集成式发布成果。夯实现有集成主题的内容建设和效果管理，加大文件“应归尽归”工作力度。各牵头部门加强主题库的维护更新与日常巡检，确保主题库归集政策的全面性、精准性。推动与国务院办公厅有关部门间的政策信息数据共享。（市政府办公厅、市发展改革委、市经济信息化委、市教委、市民政局、市市场监管局、市房屋管理局、各有关单位、各区政府）围绕涉外政策等领域，推出市级门户集成发布的第二批政策主题，以“一件事、一类事”为视角做好跨层级、跨部门、跨区域政策的集中归集与展示。（市政府办公厅、市政府外办、各有关单位、各区政府）探索运用人工智能、大数据等新技术对惠企政策进行拆解与整合，打造实用性强、服务面广的“政策服务包”。鼓励聚焦社会关切、结合自身职能，创新开展政策集成工作。（各有关单位、各区政府）

（二）开展“政策解读提升年”活动。坚持政策解读与政策文件同步起草、同步审签、同步发布的“三同步”要求，将政策解读放到与政策制定同等重要位置，同步考虑、同步安排。健全政策全周期解读工作机制，落实国务院办公厅关

于政策公开征询期间草案解读的工作要求，加强政策发布阶段精细化解读，做好政策跟踪解读和热点回应。（各有关单位、各区政府）继续组织政策解读优秀案例评选，开展面向企业群众的社会评价活动。发布政策解读工作指南，以政策分类为基础，从解读重点、解读方式、发布传播等方面，形成针对性、差异化的规则指引。（市政府办公厅）

（三）优化政策推送与订阅服务。结合政策目标受众标签特点和实际需求，综合运用“四类推送法”（通过“一网通办”个人和企业专属空间开展精准推送或者订阅服务，通过第三方互联网资讯平台开展广泛推送，通过短消息等传统网络通讯方式开展办事类政策及申报渠道的直达推送，通过政务服务窗口、行业协会、商会、产业园区等线下渠道开展接力推送），扩大推送成效。建立健全政策订阅服务机制，便利企业群众结合自身需求订阅相关主题政策，提升政策推送的适配性。（各有关单位、各区政府）完善行业（人群）标签体系，优化标签设计机制，增加用户自行设置类标签，形成更加精准全面的“行业（人群）自画像”，加强行业（人群）标签与政策标签的关联，提升政策推送效果。（市数据局）

（四）加强政策留言板建设。丰富政策留言板功能，增设政策评价与建议窗口。出台政策留言板工作规范，统一政策留言板设置，健全政策留言板咨询回应机制，提高回应的针对性、实效性。在“一网通办”个人和企业专属空间开通政策咨询和回复内容查阅途径。（市政府办公厅、市数据局、

各有关单位、各区政府）加强政策咨询回复的转化运用，对咨询较为集中的问题，政策制定机关形成常见问题与解答清单并公开发布；对留言反映较为集中的问题、建议或其他重要情况，政策制定机关及时启动专题调查。（各有关单位、各区政府）

（五）扩大政策阅办联动覆盖面。坚持以用为要，推动政策文件发布界面与“一网通办”高频办事事项全面实现阅办联动。（各有关单位）年内新增政策文件包含“一网通办”办事事项的，全面上线阅办联动功能。加强阅办联动功能的技术巡检，确保跳转链接不断链。（各有关单位、各区政府）

（六）加强政社合作。发挥行业协会、商会、产业园区、各类法律服务机构和居村委会等组织作用，依托“一网通办”各端、社区云等载体，向相关组织同步推送政策原文、解读材料、常见问题与解答清单等政策知识点，支持各类组织结合服务对象的特点和需求开展政策推送、解读等服务。加大对各类组织的政策辅导力度，确保政策信息精准传递。鼓励在政策需求收集、政策评价等方面探索政社合作机制，合力打造“政府+”多元立体的政策公开体系。（各有关单位、各区政府）在产业发展等领域试点开展政府与行业协会、商会、产业园区等组织的常态长效合作，跑好政策推送、辅导“最后一公里”。（各试点区政府）

二、加快公开数字化转型，增强公开服务能级

（一）打造政策公开数字底座能力。选取惠企政策主题，探索优化政策标签分类机制，夯实政策检索、推送、订阅、

测算和大数据分析的数字化基础。适时启动全市统一的政策标签体系建设工作，与“一网通办”相关标签体系做好衔接。探索运用人工智能技术对新增政策文件标签进行智能推荐，对存量政策文件进行自动化、智能化标注，提高政策标签的标注效率。（市政府办公厅、市数据局）拓展主动公开公文库前端展示，加强入库公文要素的统一性、规范性。增强政策文本与政策依据、配套文件、解读材料、常见问题与解答清单等信息的发布关联。（市政府办公厅、市数据局、各有关单位、各区人民政府）提升政策检索能级，根据企业群众检索偏好与需求，科学合理设定检索推送优先级。优化政策发布平台功能，实现一次推送、同步入库、多点触达，解决政策文件跨平台不同源问题。（市数据局）在浦东新区、普陀区、临港新片区、虹桥国际中央商务区等部分区域开展政策公开平台建设试点，推动政策公开与政策制定、办事服务等上下游业务贯通，打造具有枢纽功能、具备赋能能力的政策公开平台。（浦东新区人民政府、普陀区人民政府、临港新片区管委会、虹桥国际中央商务区管委会）

（二）加强政务公开平台建设。加强政府信息公开与政务公开栏目的衔接融合，提升公众获取信息便利性。优化政务新媒体在政策发布与解读方面的功能建设，推动政府网站与政务新媒体协同联动。综合运用“报、网、端、微、屏”等传媒载体扩大政策传播。（市政府办公厅、市数据局、各有关单位、各区人民政府）建设符合外资企业、外籍人士需求习

惯的涉外政策公开平台，丰富涉外重要政策的外文版供给。

（市政府外办、市数据局、各有关单位）

（三）推动政府公报数字化转型。开通电子公报订阅渠道，进一步减少纸质版发行量。强化公报内容的需求导向，增加刊载人事任免、表彰褒扬等企业群众关心的信息。（市政府办公厅、市数据局、各区政府）在部分区开展政府公报数字化转型试点，探索将政府公报打造为一级政府及其下属机构、派出机关全量政策文件的集中、统一、动态发布窗口。（各试点区政府）

三、深入践行人民城市理念，优化政民互动和公众参与

（一）加强政策制定过程中的公众参与。完善政策制定公众参与机制，鼓励通过政府网站、政务新媒体等方便公众知晓并参与的途径，向社会公开征询意见。加强听取意见的针对性，制定涉企政策时，重点听取相关企业和行业协会、商会的意见；制定改进与保障民生方面政策时，充分了解基层一线需求；制定涉及特定群体利益政策时，充分听取相关人民团体、社会组织、群体代表的意见。（各有关单位、各区政府）

（二）持续优化公众代表列席政府决策会议机制。推动更多与企业群众生产生活直接相关的议题邀请公众代表列席。鼓励通过公开报名等方式开展代表遴选，推动更多作为利益相关方的市民代表和民营企业代表列席。加强对列席代表意见建议研究落实情况的跟踪督办，以适当形式向列席代表反馈会议决策情况和意见建议采纳情况，做好相关会议信

息的主动公开。（市政府办公厅、各有关单位、各区政府）提高基层重大决策的公众参与水平，推动有关重大建设项目、公共资源配置、社会公益事业、民生保障服务等工作充分听取直接利害关系人的意见，并作为决策方案论证的重要内容，提高决策科学性和执行有效性。（各区政府）

（三）常态化推进政府开放活动。围绕市委、市政府重点工作，不断做深做实“政府开放月”品牌。8月集中组织开展以民心工程、实事项目等为主要内容的线上线下开放活动。推动政府开放活动常态化。（各有关单位、各区政府）开展全市“最受欢迎的政府开放活动”评选，持续提升开放活动社会效果，防止形式主义。（市政府办公厅）

（四）高质效办理中国政府网转办留言。全面落实国家和本市关于办理中国政府网转办留言工作的各项要求，定期开展办理情况通报。（市政府办公厅、市信访办）压实承办单位主体责任，严格落实办理时限，确保办理质量。强化留言办理结果应用，对留言办理中发现的共性问题，加强源头治理，实现“解决一件、带动一片”。（各有关单位、各区政府）

四、夯实工作基础，提升公开质效

（一）更好统筹政务公开和安全保密。根据国务院办公厅统一部署，分领域、分层级确定法定公开事项，形成主动公开事项目录，实行清单化管理，做到法定公开事项主动公开到位。围绕市委、市政府中心工作，依法规范做实主动公开。坚持“先审查、后公开”和“一事一审”原则，完善公

文公开属性认定流程。依法对拟公开信息进行保密审查，防止泄露国家秘密、工作秘密和敏感信息，防范数据汇聚引发泄密风险。加强对个人隐私和商业秘密的保护。严格执行公文信息发布审查程序，科学合理确定公开发布方式，对公开内容仅涉及特定对象的，实行定点、定向公开。把握好政策发布的时度效，合理引导社会和市场预期。（市政府办公厅、各有关单位、各区政府）

（二）依法规范答复信息公开申请。以贯彻实施新修订的行政复议法为契机，修订完善依申请办理规范文书，优化依申请公开平台，打通各区政府、各部门横向征询意见路径，上线电子签章功能，提高依申请办理效率。通过平台对接实现依申请办理系统与行政复议系统的数据共享。主动适应数字政府建设要求，加强对数据形态政府信息公开等新问题的研究。（市政府办公厅）强化办件规范，保障答复质效和办理时限。坚持服务理念，主动跨前与申请人做好沟通，依法准确回应信息获取需求，防范和化解依申请办理矛盾。强化诉讼案件信息报备管理，定期做好复议诉讼情况的总结与通报，切实发挥复议诉讼案例的提示警示作用。采取合理手段规制滥用申请权情形，依法维护信息公开工作秩序。（各有关单位、各区政府）聚焦重大建设项目等信息公开申请量较大、专业性较高的领域，组织各级发展改革、规划资源、住房城乡建设管理等部门开展关联业务专题交流，研究同类型复杂申请的办理要件，统一规范答复口径。（市政府办公厅、

市发展改革委、市规划资源局、市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、各有关单位、各区政府）

（三）加强业务能力建设。继续加强全市统一培训，围绕依申请办理、政策解读等专项工作，组织直达基层的专题培训指导，推动各区、各部门不断提升政务公开队伍业务水平。（市政府办公厅）加强政务公开专业队伍梯队建设和人员储备；继续抓好新进公务员政务公开通识培训，将《中华人民共和国政府信息公开条例》和《上海市政府信息公开规定》列入领导干部应知应会清单并纳入领导干部培训内容，进一步增强政务公开岗位工作人员培训的针对性和实效性。

（各有关单位、各区政府）

各区、各部门要加强对政务公开工作的组织领导和统筹协调，结合本工作要点做好任务分解，明确责任单位和完成时限，于本工作要点发布后 30 日内报送市政府办公厅政务公开办，并加强过程管理，确保各项任务落到实处。市政府办公厅将加强工作要点落实情况的跟踪推进。