

上海市民政局

沪民便函〔2023〕9号

上海市民政局关于印发《2023年 上海市民政局政务公开工作要点》的通知

局机关各处室，局属各单位：

现将《2023年上海市民政局政务公开工作要点》印发给你们，请认真组织实施，确保各项任务顺利完成。

上海市民政局

2023年4月10日

(此件主动公开)

2023 年上海市民政局政务公开工作要点

2023 年是贯彻党的二十大精神的开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键之年，也是新一届政府工作的起步之年。上海市民政局政务公开工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深刻领会习近平总书记考察上海的重要讲话精神和对上海工作重要指示要求，践行“以人民为中心”的发展理念，紧紧围绕市委、市政府关于深化新时代政务公开的部署要求，坚持以公开促落实、助监督、强监管，逐步推动政务公开从管理驱动向需求驱动转变，从注重公开数量向更加注重公开质量和深度转变，从“公开即上网”向“公开即服务”转变，不断提升人民群众对政务公开的知晓度和满意度，支撑和引领民政事业高质量发展。

一、围绕高质量民生保障，推进民政重点领域信息公开

1. 推进为民办实事项目信息公开。动态更新“新增养老床位、改建认知障碍照护床位、建设智慧养老院、新增社区长者食堂、新增困难重残养护床位、完成居家环境适老化改造”等 6 项由市民政局牵头的 2023 年上海市为民办实事项目进展情况。（责任单位：养老服务处、残福处）

2. 推进社会救助领域信息公开。围绕城乡低保、特困人员救助供养、临时救助等事项，全面公开救助对象认定、救助标准及申请

审批流程等相关政策；及时公开农村和城市居民最低生活保障及临时救助情况。及时做好低保调标的信息公开，加大对“政策找人”工作机制宣传解读。（责任单位：救助处）

3.推进社会福利领域信息公开。全面公开福利补贴申领及申请审批程序等相关政策。在养老服务方面，发布本市基本养老服务清单，公布2023年度全市保基本床位名单，公开老年综合津贴发放情况，做好养老服务机构和养老服务项目信息公开工作，持续更新异地养老机构名单；在残疾人福利方面，及时公开残疾人两项补贴发放情况、康复辅助器具社区租赁服务工作推进情况、重度残疾人机构养护工作进展情况、精神障碍社区康复服务有关情况；在儿童福利方面，全面宣传贯彻《上海市未成年人保护条例》，做好困境儿童保障政策宣传，公开社会散居孤儿和困境儿童基本生活费发放信息。（责任单位：养老服务处、残福处、儿福处）

4.推进慈善事业、志愿服务领域信息公开。根据相关法律法规，及时公开慈善捐赠、慈善组织公开募捐方案、慈善信托备案、慈善超市名称及地址等信息，公开本市志愿者、志愿服务组织和志愿服务活动等信息。（责任单位：慈善处、基金会处、社工处）

二、围绕高效能治理，注重政务公开广度、力度、深度

1.推进基层社区治理领域信息公开。指导做好国家基层政务公开标准化规范化试点领域信息更新，确保基层群众关心的各类信息公开到位。持续抓好本市居（村）务公开基本目录落地，推动政务

公开与居（村）务公开的协调联动。做好“社区云”宣介和“最美社区工作者”宣传推选活动的信息公开。（责任单位：基政处）

2.推进财务信息、福利彩票公益金信息公开。严格按照本市财政工作要求，做好部门预决算、预算绩效、政府采购项目信息的对外公开。做好福利彩票公益金使用情况、使用规模、资助项目、执行情况和实际效果等信息公开，接受社会监督。（责任单位：计财处）

3.推进行政执法检查信息公开。按照法治政府建设要求，持续深化执法信息公开，向社会依法公开民政领域行政处罚信息。进一步规范社会组织信用体系建设，公开社会组织行政许可信息、年检结论信息、评估信息和信用信息，及时公开取缔非法社会组织案件信息，主动曝光涉嫌非法社会组织名单等信息。（责任单位：局执法总队、登记处、社管处、社团处、基金会处、服务处）

4.推进公共数据开放。在养老服务、社会救助、社区治理、社会组织、婚姻登记等领域，强化数据治理，加大数据开放力度，满足各方面对于民政数据的合理开发利用需求，进一步提高服务水平。（责任单位：相关处室、办公室）

三、围绕高质量解读，不断完善政策解读、发布和推送机制

1.完善政策公开源头管理。优化政策文件标签目录，实施政策文件标签化管理，建立以需求侧为视角的政策文件标签体系。在政策出台时，按照标签目录明确政策文件的标签分类，为数字化归集

和推送夯实基础。高质量发布行政规范性文件正式版本，显著标识有效性或有效期，建立健全行政规范性文件及时归集和动态更新工作机制。（责任单位：办公室、法规处、相关处室）

2.持续提高政策解读质量。坚持政策解读材料与政策文件同步起草、同步审签、同步发布“三同步”要求，做到“应解读、尽解读”。解读材料应聚焦核心概念、关键词、适用范围、办事指引、操作方法、执行口径、惠民举措、新旧政策差异等实质性内容，使用通俗易懂的语言，清晰提供政策落地的指引，积极回应社会关切，全面准确传递政策意图。对公开征集意见的政策草案同步开展解读，讲明讲透政策初衷和内涵，更好引导公众发表意见。政策出台后针对市民咨询集中的问题和实施过程中出现的新情况、新问题，开展动态跟踪解读。创新政策解读方式方法，细化政策适用场景，梳理拆分政策规则，提炼政策核心要点，充分运用图文解读、视频辅导、问答清单方式进行解读，提升解读有效性、准确率。依托“一网通办”平台继续做好重要政策和解读材料的线上精准推送工作，持续提升推送范围的准确性和推送内容的可用性。（责任单位：相关处室、传媒中心、办公室、法规处）

3.探索政社合作、多元参与的政策沟通和辅导机制。制文单位要通过制作辅导课件等可复用形式，加强对政策申请和适用标准、办理流程等内容的针对性辅导。打造“政策公开讲”品牌，强化惠民政策辅导培训。积极引入专家学者、新闻媒体和第三方服务机构，

以及行业协会等社会力量和组织参与政策宣传和辅导。（责任单位：相关处室）

4.强化政策咨询和办理服务。政策发布页面统一规范设置政策留言板，方便社会公众进行线上咨询。要加强对留言板的动态维护，及时回应和解答相关问题。对咨询量较大的问题形成常见问题解答清单，在同一页面发布，方便市民查询。探索政策“阅办联动”机制，打通政策公开平台和政务服务平台，对政策文件中包含“一网通办”办事事项的，在标题页和相关内容页增设“办”字图标，可直接点击跳转到办事页面，实现“阅后即办”。（责任单位：宣传处、相关处室、办公室）

5.积极完成政策集成式发布试点工作。按照市政府办公厅工作部署，对市民关注度高、办事需求大、政策文件体量大的养老服务领域，开展跨层级、跨部门的政策集成式发布试点工作，着力解决政策分散、查找难、适用难等问题。（责任单位：养老服务处、办公室）

6.协助做好政策咨询窗口和知识库建设。按照市政府办公厅统一部署，为持续提高社区服务热线、社区事务受理中心等窗口咨询服务水平，对与市民密切相关的政策文件，要提炼常见问题问答，向12345市民服务热线、“一网通办”总门户、政务服务中心、社区事务受理中心等咨询窗口推送；及时了解各咨询窗口对超出知识库范围的集中咨询问题的情况，通过前后台互动不断丰富和精准政

策咨询知识库内容。（责任单位：相关处室、社区服务中心）

四、围绕全过程人民民主，持续深化政民互动和公众参与

1.扎实推进重大行政决策事项目录管理。根据年度重点工作编制我局 2023 年度重大行政决策事项目录，于 3 月 31 日前向社会公开。严格落实重大行政决策听取意见制度，鼓励通过公开征集意见的方式对重大行政决策事项目录内事项开展公众参与工作。决策出台后的 10 个工作日内向社会详细公开意见的收集、采纳情况以及较为集中意见不予采纳的原因。通过座谈会、听证会、实地走访、民意调查等其他公众参与方式征求意见的情况一并公开。提高重大行政决策公开集成度，以事项目录超链接等方式集成公开决策草案全文、起草说明、草案解读、公众意见建议收集和采纳情况、公众代表列席决策会议情况、决策结果等信息，视情公开重大决策风险评估、专家论证、效果评估等信息。继续邀请公众代表列席我局决策会议，年内邀请公众代表列席我局决策会议不少于 4 次。（责任单位：办公室、法规处、相关处室）

2.持续优化政民互动主渠道建设。统筹做好热线电话、领导信箱、人民意见征集信箱、网上咨询等政民互动渠道的日常维护，强化结果分析应用。严格落实各渠道办理时限，规范做好留言选登。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，建立健全办件回访、评价和典型案例、办理情况通报机制，压实主体责任，严格落实办理时限，确保回复质量。（责任单位：社

区服务中心、信访办、办公室、相关处室)

3.不断扩大政府开放活动影响力。继续打响“政府开放月”品牌，重点围绕社会救助、养老服务、儿童福利、残疾人福利、婚姻登记等社会公众广泛关注的领域，常态化开展政府开放活动。8月份，集中组织开展以公共管理机构、公共服务场所为主体，以民心工程、实事项目等为主要内容的线下开放活动，活动期间安排答疑、座谈、活动体验、问卷调查等环节，视情邀请局领导参加，加强与社会公众的互动交流，讲好民政故事，传播民政理念。（责任单位：办公室、相关处室）

4.进一步提升依申请办理质效。依托全市政务公开工作平台完善依申请件全量管理，确保接收、登记、答复、邮寄、办结归档、复议诉讼报备等关键节点全程留痕、可追溯。依申请办理过程中，注重与申请人的沟通，强化便民解答、指引和服务，推动申请人合理诉求的实质性解决，不断提升办理质量与效率。注重发挥行政复议、行政诉讼案件的提示、警示作用，以案促改，采取切实措施有效降低纠错率、败诉率。（责任单位：办公室、法规处、相关处室）

五、围绕夯实工作基础，推动政务公开标准化、规范化

1.巩固政务公开标准化规范化建设成果。完善和动态更新民政系统政务公开标准目录，实现标准目录与业务系统、网站主动公开目录的直接融合应用，强化标准化成果运用，加快开发市民喜闻乐见的公开产品。深化高效办成“一件事”改革，强化审管协同和信

息共享，做实社会组织成立“一件事”，整合殡葬服务相关内容，优化公民身故“一件事”，落地公民婚育“一件事”；优化税收优惠两项资格、困境儿童关爱保障、社会救助“一件事”。（责任单位：办公室、法规处、登记处、基金会处、殡管处、婚管处、儿福处、救助处）

2.提升政府网站建设水平。严格落实网络意识形态责任制，强化政府网站等集约化平台的安全防护和应急保障，做好日常巡查与维护，确保各类信息发布流程完善、内容准确、导向正确。规范政府网站各公开栏目内容保障，理顺信息发布机制，科学分类发布相关信息。持续优化局官网的政策服务功能，围绕政府工作重点和社会公众关注热点，合理调整设置网站专题专栏，兼顾查阅便利性和内容更新频次，注重信息的准确性、有效性和规范性，提升政府网上履职能力和服务水平。进一步加强局门户网站英文版的规范管理。（责任单位：宣传处）

3.优化政务新媒体运维管理。加强局官方微信和微博等政务新媒体建设，协同保障政务新媒体内容建设，提高信息原创比例，强化与政府网站的稿源互通。积极发挥政务新媒体的传播优势，加大对重要政策文件和可视化、趣味化解读的推广力度。（责任单位：宣传处、传媒中心）

六、围绕强化工作管理，以政务公开促落实、强监管

1.加强对政务公开工作的组织领导。持续发挥局政务公开领导

小组统筹规划、综合协调作用，研究解决政务公开重大问题，以局党组会专题研究等形式落实局主要负责同志每年至少专题听取1次工作汇报。配齐配强工作力量，政务公开工作人员发生变动的，相关处室和单位要第一时间向局办公室备案，并逐项做好工作交接，确保各项工作顺利推进。局政务公开办公室牵头协调各业务处室和相关单位认真落实政务公开工作任务，加强日常检查和跟踪督查，确保各项任务落实到位。（责任单位：办公室、各处室）

2.严格执行政府信息公开审查制度。健全完善公开属性认定流程，在保障公民、法人和其他组织依法获取政府信息的同时，加强对拟公开政府信息的保密审查，坚持“先审查、后公开”和“一事一审”原则，严防泄密和相关风险。把握好政策发布的“时、度、效”，合理引导社会预期。面向特定区域和人群的公开事项，加强对个人隐私的保护，科学合理确定公开方式，实行定点、定向公开。（责任单位：办公室、各处室）

3.坚持政务公开和相关业务工作同步推进。各处室将政务公开和业务工作统筹考虑、统一布局、同步推进。将政务公开和政府信息公开工作与建议提案办理工作结合开展，邀请人大代表、政协委员参与政府开放月、会议公开、座谈会等，进一步优化参与人选遴选方式，推动更多更有代表性的市民群众参与列席活动。（责任单位：各处室、办公室）

4.进一步加大政务公开工作培训力度。继续将政务公开有关条

例和规定纳入局系统干部培训内容。加强《上海市民政局政务公开工作指引》的学习宣传，上半年组织一次局系统政务公开工作人员培训，着力提升领导干部和行政机关工作人员的政务公开理念、能力和水平。（责任单位：组织人事处、办公室）

