

政务管理服务工作

2023 年第 12 期

(总第 59 期)

湖南省政务管理和服务局

2023 年 11 月 6 日

编者按：今年来，全省各级各类政府网站与政务新媒体聚焦服务党中央重大决策部署和省委省政府中心工作，围绕助力打好“发展六仗”，在加大政策发布解读力度、积极回应公众关切、推动平台创新发展等方面持续取得新进展新成效。现将部分地区经验做法进行刊发，供大家学习借鉴。

湘潭市：用好政府网站平台，画好网上网下“同心圆”。充分利用政府网站集约化平台资源和优势，对湘潭市政府门户网站进行全新改版升级，提供更透明、更便捷、更高效的政务服务。一是搭建政策咨询综合服务平台。全面梳理规章和规范性文件数据，建立“市政府规章及政策文件库”，同步嵌入“政策咨询综合服务平台”，实现政策直观呈现一网查询，提供“一站式”“一号答”政策咨询综合服务，让惠企政策应知尽知、应享尽享、应兑尽兑。二是搭建就业创业服务平台。以市人力资源服务网作为载体，建成集咨询、培训、招聘、创业孵化等功能于一体的就业创业服务平台，线上线下同步联动，同一人简历、同一个职位只需发布一次，全平台共享，方便用人单位和求职人员双向匹配。组织开展网络招聘 100 余场，通过微信号、抖音号、视频号、支付宝同步直播带岗，发布就业信息，为青年群体提供“不断线”就业创业服务。三是搭建网上群众诉求平台。整合“湘易办”超级服务端、省长信箱、市长信箱、湘潭微政务、市民热线、政协微建议、“办不成事”反映邮箱等诉求渠道，将反映问题的受理、交办、办结、审核、反馈等环节并入网上群众诉求平台，形成网民诉求一个口出、一盘棋抓的群众工作格局，今年已处理民生问题 3529 条，确保网上群众有所呼，网下政府有所应。

怀化市：积极推进适老化改造，有“关爱”无“障碍”。为破解老龄、视听障碍群众获取政府信息服务的痛点、难点，怀化

市政府网站群全面完成适老化和无障碍改造。一是突出界面标准化建设。严格按照相关指标要求，加强顶层设计，统一设定改造标准体系，逐项对照、逐个改造、逐栏测试、逐级推开。二是突出服务特色化建设。上线“长者专区”，围绕老年群体高频事项及服务场景，推出一批长者特色服务，如60岁以上农村籍退役士兵补助、老年人补贴、养老保险参保登记、养老保险关系转移接续、退休人员生存认证（含异地）等一站式服务，让老年人享受更简约、更贴心、更便捷的服务。三是突出操作便利化建设。开发适老组件，提供大字体、大指针、十字线、语音播报、语速调整、配色调整等辅助功能，全面推动信息服务可感知性、可操作性等优化升级，全方位满足老龄、视听障碍群众浏览使用需求，提升服务体验，让其更好地享受数字信息化成果。

永州市：“管护”结合，提升政务新媒体传播影响力。一是完善制度规范。联合宣传、网信部门出台《关于推进全市党政机关新媒体健康有序发展的指导意见》，从制度层面进行全方位规范管理，对政务新媒体的开设、变更、关停和注销程序进行了细化和明确。清理整合功能相近、用户关注度和利用率低的政务新媒体，实现统筹管理。二是加强组织引导。指导各级各部门集中力量做优做强主账号，构建整体联动、集体发声的政务新媒体矩阵，鼓励各级各类政务新媒体围绕中心工作积极推出原创作品。

“文化永州”微信号打造“永州故事汇”短视频专栏，传播推广永州的特色旅游资源和悠久历史文化，在新湖南、潇湘会、永州

发布等多平台同步转载，累计播放量超 300 万次。今年来，通过政务直播形式解读政策文件，已开通医保、公安、政务服务等专场直播，观看人数达 32 万人次、点赞量 50 万次。三是创新激励方式。不定期发布影响力榜单，举办全市党政机关新媒体交流活动，实现“线上+线下”常态化沟通、分享，树立重实干、重实绩导向，对全市党政机关新媒体工作成效明显的单位和个人，按照有关规定予以激励表扬。

送：省政府领导、办公厅领导。

发：省直相关单位，各市州人民政府办公室（厅），各市州行政审批服务局。

抄送：省委全面深化改革委员会办公室。

湘政简准字〔2023〕37号

