

银川市智慧城市管理指挥中心 2018年政府信息公开工作年度报告

本报告由银川市智慧城市管理指挥中心根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《宁夏回族自治区实施〈中华人民共和国政府信息公开条例〉办法》(以下简称《条例》《办法》)规定编制而成,所列政府信息公开数据统计期限为2018年1月1日至2018年12月31日。本报告电子版可在银川市人民政府门户网站(www.yinchuan.gov.cn)和银川市智慧城市管理指挥中心网站(<http://www.yc12345.gov.cn/>)查阅或下载。如有疑问或意见建议,可直接与银川市智慧城市管理指挥中心办公室联系。地址:银川市金凤区万寿路177号银川市民大厅E区(邮编:750001,电话:0951-5556502;传真:0951-5556509;电子邮箱:zhcs12345@163.com)。

一、 总体公开工作情况概述

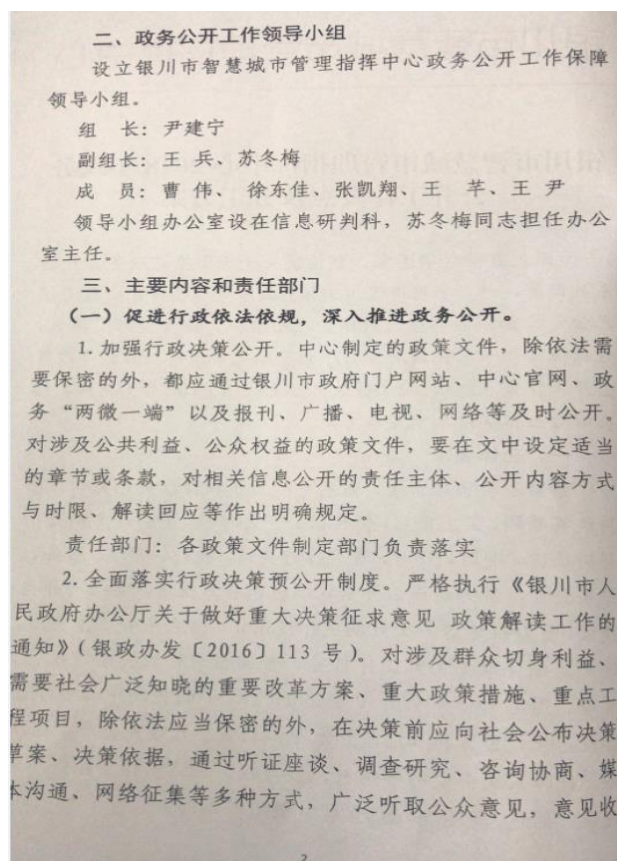
2018年,银川市智慧城市管理指挥中心在市委、市政府的正确领导下,深入贯彻落实《自治区人民政府办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知》(宁政办〔2018〕61号)、《银川市人民政府办公厅关于印发银川市2018年政务公开工作要点的通知》(银政办〔2018〕102号)、《银川市人民政府办公厅关于做好2018年政府信息公开工作年度报告编制发布的通知》等文件精神,严格执行政务公开工作的相

关规定，坚持以“公开为常态、不公开为例外”，积极推进 决策、执行、管理、服务、结果“五公开”， 加强信息发布、 政策解读、回应关切、平台建设、公众参与，努力实现公开 内容覆盖中心业务工作全流程，不断增强公开的质量和实效，为保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权，打造法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府。



2018年，银川市智慧城市管理指挥中心荣获了 2018 年全国政务热线十大创新案例“金桥”奖，在第二届全国政府服务热线研讨会上荣获“先锋奖”（全国335个城市服务质量、接通率综合排名第5位、西北地区排名第1位），中国大数据应用新典范金铃奖等荣誉。

（一） 领导重视、确定职责。



2018年，银川市智慧城市管理指挥中心按照银川市政府公开办的相关要求，正式全面开展政务公开工作，根据相关工作要求，健全政府信息公开工作机构，成立中心政务公开工作领导小组，确定中心党组书记、主任尹建宁为组长，中心党组成员为副组长，各科室负责人为

小组成员，信息研判科为政府信息公开工作具体负责科室，负责政务公开日常工作开展。中心通过健全政务公开组织机构，明确工作职责，确保银川市智慧城市管理指挥中心政府信息公开工作稳步有序开展。

（二）突出重点、形式多样。

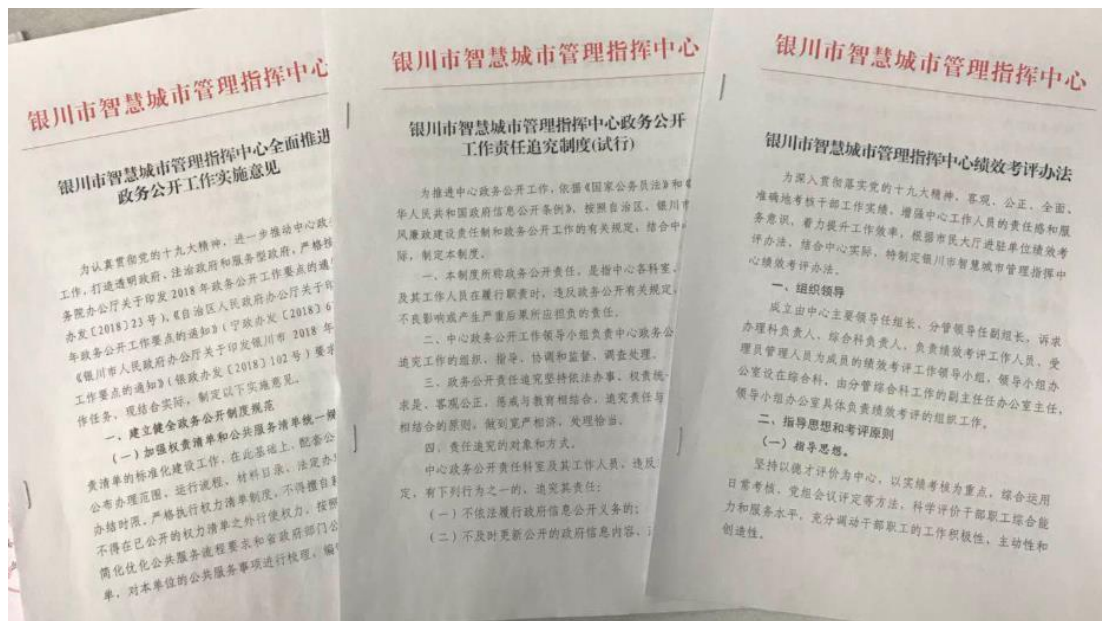
2018年，银川市智慧城市管理指挥中心通过银川市政府门户网站政务公开专栏及部门网站、中心微博、微信公众号等途径开展政府信息公开工作，注重发布群众关心、社会关注的中心业务工作信息。



一是结合银川市政务公开工作要求，严格按照政务公开工作“五公开”要求，对涉及中心工作的概况信息、部门文件、重点工作等 9 项公开内容，按要求在银川市政府门户网站政务公开专栏定期更新；二是按照“谁制发、谁提出，谁办理、谁审查，谁公开、谁负责”的原则，健全中心政务公开审查机制、明确审查责任、规范审查程序，做到有专人实施，确保中心政府信息公开过程中安全保密工作万无一失；三是结合中心业务工作主动公开“12345一号通”平台群众的诉求内容、办理进度及结果、群众满意度及相关多维度数据分析，打造中心政务公开工作亮点；四是通过梳理中心职能职责及业务工作内容，积极编制主动公开基本目录，将相关工作内容列入公开范围；五是做好人大建议、政协提案公开工作，公开各类提案的内容以及办理情况；六是公开中心 2018 年财政预决算及“三公”经费具体情况；七是及时公开12345便民服务活动信息，积极宣传中心各项工作开展情况。

二是创新社情民意办理方式，通过“12345一号通”平台向各有关部门及单位派转市政协委员提出的社情民意信息322件，截至2018年年底已完成办理302件，正在办理中62件，社情民意的办理质量及时限得到了极大提高，政协委员满意率达到97%，人民政协报 2018年5月28日头版对此进行了报道。

（三）考核监督、推进落实。



为进一步推进银川市智慧城市管理指挥中心政府信息公开工作，加强对政府信息公开工作的监督，明确中心各科室政府信息公开的工作责任，逐步建立健全行政监督与群众监督、内部监督与社会监督相结合的政务公开监督体系，不断改进工作作风，中心结合工作实际制定了《银川市智慧城市管理指挥中心政务公开工作责任追究制度（试行）》，并将政务公开工作加入中心绩效考核工作，制订《银川市智慧城市管理指挥中心绩效考核办法》，确保政府信息公开工作落

实到位。

二、主动公开政府信息情况

2018年全年通过银川市政府及部门网站、政务微博、政务微信、新闻媒体等多种渠道，主动公开信息1211条。其中，在银川市政府门户网站政务公开专栏公开64条；部门网站共发布新闻动态、图片新闻、公示公告、宣传动态、公共知识库、事项查询等信息1千余条；中心微博发布、转发信息159条；智慧银川 12345微信公众号推送信息15条；银川市政民互动平台答复信息2条。

三、推进重点领域政府信息公开情况

按照《自治区人民政府办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知》（宁政办〔2018〕61号）、《银川市人民政府办公厅关于印发银川市2018年政务公开工作要点的通知》（银政办发〔2018〕102号）要求，银川市智慧城市管理指挥中心通过银川市政府网站将中心2018年部门预算进行公示，因中心于2017年正式成立，2018年实现财务独立核算，故2018年之前无部门预算。

2018年，中心未开展重大项目建设、公共资源配置、社会公益方面的工作。银川市智慧城市管理指挥中心为市政府直属事业单位，不承担行政职能，故中心不涉及行政权力和责任清单公开情况、“双随机一公开”情况，特此说明。

四、推进网上办事工作情况

一是按照《自治区人民政府关于印发加快推进全区“互联网+政务服务”工作方案的通知》（宁政发〔2017〕3号）、市政府办公厅文件《银川市12345一号通平台热线整合实施方案》要求，分三个阶段将全市范围内符合整合条件的县（市）区长热线、市政抢险热线、客运投诉热线、知识产权热线等。

当前位置： 首页>政务公开>政府部门信息公开目录>银川市智慧城市管理指挥中心>信息公开目录>重点工作

索引号	640100-142/2018-92963	发文字号		生成日期	2018-12-19
发布机构	银川市智慧城市管理指挥中心	责任部门	银川市智慧城市管理指挥中心	关键字	
公开方式	主动公开	公开时限	长期公开	有效性	有效

关于加快推进各类政务热线清理整合工作情况的报告

一、顶层设计，统筹推进服务热线整合

为认真贯彻落实中央和自治区关于加强和创新社会治理体制机制改革的重要部署，银川市以“提升社会管理、社会治理、社会服务”为出发点，于2016年12月4日打造运行了银川市“12345一号通”便民服务平台，并于2017年7月正式组建成立了银川市智慧城市管理指挥中心（市12345便民服务中心），统筹推进热线整合工作。按照市政府办公厅《关于印发〈银川市12345一号通平台热线整合实施方案〉的通知》（银政办发〔2017〕20号）要求，经过三个阶段分步整合，目前已将全市范围内符合整合条件的县（市）区长热线、市政抢险热线、客运投诉热线、知识产权热线等56部政务化服务热线及企业化服务热线统一整合到市12345便民服务热线，基本实现了“应整尽整”，解决了原有热线布局分散、封闭运行、数据割断等问题，实现了群众诉求信息统一扎口，银川市12345热线受理量从整合前日均不到150件、2017年1000余件攀升至2018年的2000余件，高峰期达到3200余件。从整合热线所属来看，市属热线34部，自治区属热线18部，各类企业类热线4部。从整合方式看，以直接销号方式整合热线30部，以双线并行互联互通方式整合热线3部，以双线并行呼叫转接方式整合热线2部，以双线并行三方通话方式整合热线21部。

二、强化运行管理，着力构建市民诉求受理办理闭环链路

（一）全面建立“12345一号通”热线运行工作机制。一是健全四级服务平台体系，建立了连接市、县（市）区、部门及镇（乡）街、村（社区）的四级管理服务平台710余个和一部电话、一台电脑、一个专（兼）职人员、一个负责人的“四个一”工作链

56 部政务化服务热线、企业化服务热线统一整合到 “12345 一号通” 平台。截至目前，整合市属热线35部，自治区属热线17部，各类企业类热线4部；其中，以直接销号方式整合热线 30 部，以双线并行互联互通方式整合热线 3部，以双线并行呼叫转接方式整合热线 2 部，以双线并行三方通话方式整合热线 21 部。整合后的“12345 一号通”平台按照“集中受理、分类交办、限时回复、统一回访、督查督办、追踪落实”的要求，实现了一个“12345” 热线号码统

一受理群众诉求的目标，“12345 一号通”平台受理量从整合前日均不到150件、2017年 1000 余件攀升至2018年的2000余件，



名 称	责任部门	生成日期
"12345—号通" 平台2019年第3周、4周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2019-01-29
"12345—号通" 平台2019年第1周、2周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2019-01-15
"12345—号通" 平台2018年第45周、46周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-12-29
"12345—号通" 平台2018年第43、44周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-12-19
"12345—号通" 平台2018年第41周、42周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-12-05
"12345—号通" 平台2018年第39、40周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-11-20
"12345—号通" 平台2018年第37周、38周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-11-14
"12345—号通" 平台2018年第35周、36周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-10-24
"12345—号通" 平台2018年第33、34周及国庆节期间 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-10-12
"12345—号通" 平台2018年第31周、32周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-09-19
"12345—号通" 平台2018年第29、30周 暨古尔邦节期间受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-09-11
"12345—号通" 平台2018年第27周、28周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-08-30
"12345—号通" 平台2018年第25周、26周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-08-30
"12345—号通" 平台2018年第23周、24周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-08-30
"12345—号通" 平台2018年第21周、22周 受理办理情况通报	银川市智慧城市管理...	2018-08-30

高峰期达到3200余件。“12345 一号通”平台2018年累计受理市民诉求市民诉求485422件（超出受理范围等无效电话26730件），办结424746 万余件，办结率达到92.6%，群众回复满意率74.52%。

二是依托“智慧银川”和“大数据”平台，利用大数据技术，深度挖掘数据背后价值，整合分析“12345”便民服务平台的市民诉求数据，深入分析各级政府部门의办件数据，了解事项办件量数据、区域、领域和时间等特点，根据公众需求及行为，对群众诉求内容、督办进度、办理结果、群众满意度等进行多维度数据分析，撰写平台受理办理情况通报

72期（含2017年 48 期）、月报6期。

三是积极推进银川市智慧城市管理指挥部门网站及微博建设，由信息研判科专门负责管理门户网站及微博制定专门的网站管理规定，进一步规范门户网站及微博信息发布的管理机制，通过门户网站及微博积极宣传推广信息工作。

索引号	640100-142/2018-73709	发文字号		生成日期	2018-08-26
发布机构	银川市智慧城市管理指挥中心	责任部门	银川市智慧城市管理指挥中心	关键字	
公开方式	主动公开	公开时限	长期公开	有效性	有效

银川市人民政府办公厅关于进一步做好非警务警情事项分流处置工作的通知

各县（市）区人民政府，市政府各部门、各直属机构：为进一步推进“110报警服务平台”与“12345一号通”便民服务平台相互协作、对接联动、集中受理、分类处置非警务警情事项，确保市民诉求得到快速反应、高效处置，根据《自治区人民政府办公厅<关于加强110报警服务平台与社会求助平台对接联动工作的意见>》（宁政办发〔2017〕53号）和《自治区公安厅、自治区政务服务中心<关于明确民生服务平台非警务类咨询求助事项管辖单位的通知>》（宁公通〔2018〕7号）文件精神，结合我市实际，现就进一步做好非警务警情事项分流处置工作有关事项通知如下：

一、统一思想认识

自治区实施非警务警情事项分流处置是公安部确定的改革试点任务。建立110报警服务平台与“12345一号通”便民服务平台对接联动体系，推进非警务警情事项分流处置工作，对于更好的回应新形势下人民群众的新要求新期盼、提高政府服务效能和公安机关快速反应能力、提升社会治理现代化水平具有十分重要的意义。各县（市）区、各部门单位要从建设人民满意政府、加强社会治理创新、高效服务民生的高度，充分认识非警务警情事项分流处置的重要性和紧迫性，统一思想，主动作为，加强协作，牢固树立起首府城市服务标准，扎实做好非警务警情事项分流处置工作，切实为市民办实事、办好事，着力实现市民安全感和满意度“双提升”，助力开创银川“绿色、高端、和谐、宜居”城市发展新局面。

二、规范分流处置工作

由市“12345一号通”便民服务平台统一受理查询咨询、城市管理、维权投诉、救助救援、矛盾纠纷等五大类65项非警务警情事项。市“12345一号通”便民服务平台要按照“集中受理、分类交办、统一协调、限时回复、督查督办”的工作机制，将分流至平台的非警务警情事项按照《银川市非警务警情类事项管辖主体界定明细表》，转交至事项管辖单位办理处置。对于紧急类事项管辖单位要

三是联合银川市公安局起草并公开发布《关于进一步做好非警务警情分流处置工作的通知》（银政办发2018〔70〕号），制定了《银川市非警务警情类事项管辖主体界定明细表》和《银川市非警务警情类职责交叉事项分流处置意见表》，对4大类65项非警务警情事项、265项职能职责交叉事项的处置责任单位进行了逐一明确，有效推进了市民非警务警情诉求快速、高效落实，释放了有限的公安接警资源和处警力

量，2018年市110指挥中心接处警量下降了近43%。

五、各级人大代表建议、政协提案办理结果公开情况

2018年，银川市智慧城市管理指挥中心协助银川市大数据局办理《关于加快智慧社区服务建设的提案》，答复了提案中“12345 一号通”平台有效分流市民诉求的相关内容，并及时公开。

六、开展政策解读情况

2018年，银川市智慧城市管理指挥中心通过银川市政府及中心门户网站对《关于进一步做好非警务警情事项分流处置工作的通知》、《银川市“12345 一号通”平台热线整合实施方案》开展政策解读，通过文件出台背景、意义、具体措施、具体要求进行解读，较好的为群众进行解疑答惑。

七、回应社会关切情况

一是健全“12345 一号通”平台群众关切工作机制，由各科室按要求认真做好平台诉求热点、难点分析预警工作，发现问题及时妥善上报。特别是2018年供热季方面的诉求受理情况，每天通过专报形式上报市政府及市住建局，职能部门妥善处理群众诉求，化解了大量矛盾。报送《全市2017年至2018年供热诉求分析报告》、《关于永宁县望远镇制药及生物发酵企业停产后的市民诉求分析报告》、《关于民营医院诉求情况的报告》、《全市食品安全诉求分析报告》等10余篇专题情况报告，市四套班子领导先后作出了13次批示，

并组织召开政府常务会、专题会等形式研究解决，为各级各部门解决问题提供了决策依据。

二是积极回应社会公众关注热点。和银川新闻广播FM90.5《民情热线》进行节目合作，2018年在《民情热线》节目，宣传讲解中心业务工作及群众诉求热点等方面的问题。围绕物业管理、交通管理、挪车服务等群众关注度高的问题，在银川日报、银川晚报进行宣传报道。

三是推行媒体宣传报道公开，人民日报、人民政协报等各类媒体累计进行了600余篇（条）跟踪报道，人民网等网络媒体也进行了多次转载，先后迎接了国家部委及国内外省（市、区）参观考察团410余批次6800余人次，成为了展示和宣传银川经济社会发展和智慧城市建设成果的重要窗口。

八、政府信息依申请公开工作情况

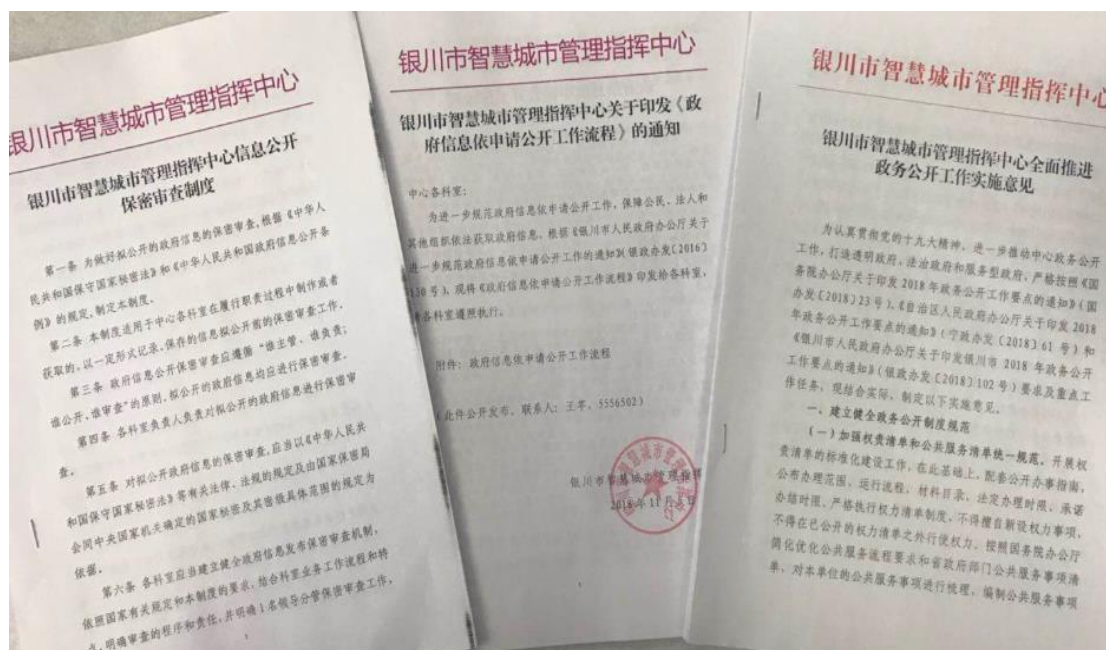
2018年，银川市智慧城市管理指挥中心未收到相关单位及群众依申请公开政府信息的申请，未出现因政务公开信息公开后，出现申请行政复议、提起行政诉讼的情况。

九、公开平台载体建设情况

银川市智慧城市管理指挥中心高度重视公开平台载体建设工作，积极推进政务新媒体建设。**一是**“智慧银川市12345”微信公众号于2017年正式上线，2018年全年已推送各类信息36条，2018年11月，智慧银川12345政务微信公众号荣获“网民最喜欢的十大银川政务微信平台”称号。**二**

是推进中心门户网站及银川市人民政府门户网站政务公开板块建设，2018年通过部门网站公开信息200余条，通过银川市人民政府门户网站政务公开板块公开信息66条。

十、完善公开制度机制建设情况



2018年，银川市智慧城市管理指挥中心完善政府信息公开工作相关制度，一是准确把握政府信息公开的内容、范围、形式和时限，制定《银川市智慧城市管理指挥中心全面推进政务公开工作实施意见》、《银川市智慧城市管理指挥中心信息公开保密审查制度》、《银川市智慧城市管理指挥中心2018年政务公开工作要点及分工方案》、《银川市智慧城市管理指挥中心关于印发〈政府信息公开依申请公开工作流程〉的通知》等工作制度，明确政务公开工作的具体工作要求，进一步完善和细化主动公开和依申请公开政府信息的范围及方式，把中心政府信息能否公开、公开范围、公开时限等，作为审查内

容。通过审查，严格控制不公开事项的范围等；二是编制银川市智慧城市管理指挥中心政务公开基本目录、公开指南，做到政府信息公开工作程序合理，过程规范；三是坚持中心常规性工作定期公开，临时性工作随时公开，业务固定性工作长期公开，将政务公开工作与中心业务工作相结合。

十一、存在问题及整改措施

（一）政务公开工作不到位的问题。结合中心具体工作实际，进一步强化政务公开工作要求，深入开展政务公开工作，强化督查，保证中心政务公开工作有效开展。

（二）政务公开制度建设不完善的问题。加强政务公开制度建设，进一步完善中心政务公开相关工作制度，建立健全中心政务公开工作长效机制，通过规范和完善，中心各科室对本部门牵头落实的政务公开工作任务进行安排部署，做到任务明确、责任到人，切实抓好中心政务公开工作。

（三）公开平台建设力度不够强的问题。充分发挥部门网站的信息公开平台作用，加强网站建设和管理，充分利用“12345 一号通”平台开展诉求受理工作，把涉及群众切身利益的各类诉求作为公开重点，进一步梳理、规范信息公开内容，加大网上公开力度，在中心受理大厅 LED 屏设立宣传标语。

十二、2019 年政务公开工作计划

2019年，中心认真开展政务公开工作，取得了一定成效，下一步，中心将坚持问题导向，推进政务公开工作再上新台阶。

（一）加强中心政务公开平台建设。切实履行对中心网站的监管责任，进一步加强和改进网站内容更新、强化政务公开功能，合理设置栏目，强化互动和服务功能。做好日常监管工作，积极用好管好中心微信公众号及微博等新媒体。

（二）积极开展“政府开放日”活动。为贯彻落实市委、市政府关于全面推进政务公开的决策部署，进一步加大政务公开工作力度，创造条件开展活动帮助群众了解和监督中心工作，2019年中心计划开展1次“12345 便民服务中心政府开放日”活动，一是邀请群众观摩机关办公运行情况，由专人介绍部门整体架构、机构设置、主要职能、办事程序等；二是邀请群众参观考察12345 便民服务中心，向群众介绍中心重点工作、特色亮点工作开展情况，群众普遍关注的热点问题以及与民生密切相关的工作事项办理情况，切实全面做好中心政务公开工作。

（三）依法规范依申请公开。依法保障群众的合理公开信息需求，畅通中心依申请公开受理渠道，进一步规范依申请公开答复，严格按照规定时限，严谨规范进行答复。对群众申请较为集中的工作信息，可以考虑转为主动公开的，应当及时主动公开。

（四）完善政务公开工作自查机制。组织中心开展政务公开工作自查机制，加强对政务公开质量和效果进行评估，促进中心政务公开工作。落实政务公开教育培训，大力支持政务公开工作人员接受相关业务培训，提高政务公开工作的

能力和水平。

政府信息公开情况统计表

（2018 年度）

统计指 标	单 位	统计 数
一、主动公开情况		
（一）主动公开政府信息数 （不同渠道和方式公开相同信息计 1 条）	条	66
其中：主动公开规范性文件数	条	1
制发规范性文件总数	件	1
（二）通过不同渠道和方式公开政府信息的情况		
1. 政府公报公开政府信息数	条	0
2. 政府网站公开政府信息数	条	66
3. 政务微博公开政府信息数	条	159
4. 政务微信公开政府信息数	条	36
5. 其他方式公开政府信息数	条	253
二、回应解读情况		
（一）回应公众关注热点或重大舆情数 （不同方式回应同一热点或舆情计 1 次）	次	0
（二）通过不同渠道和方式回应解读的情况		
统计指 标	单 位	统计 数

1. 参加或举办新闻发布会总次数	次	0
其中：主要负责同志参加新闻发布会次数	次	1
2. 政府网站在线访谈次数	次	0
其中：主要负责同志参加政府网站在线访谈次数	次	0
3. 政策解读稿件发布数	篇	2
4. 微博微信回应事件数	次	16
5. 其他方式回应事件数	次	121
三、依申请公开情况		
（一）收到申请数	件	0
1. 当面申请数	件	0
2. 传真申请数	件	0
3. 网络申请数	件	0
4. 信函申请数	件	0
（二）申请办结数	件	0
1. 按时办结数	件	0
2. 延期办结数	件	0
（三）申请答复数	件	0
1. 属于已主动公开范围数	件	0
2. 同意公开答复数	件	0
统计指	单	统计

标	位	数
---	---	---

3. 同意部分公开答复数	件	0
4. 不同意公开答复数	件	0
其中： 涉及国家秘密	件	0
涉及商业秘密	件	0
涉及个人隐私	件	0
危及国家安全、公共安全、经济 安全和社会稳定	件	0
不是《条例》所指政府信息	件	0
法律法规规定的其他情形	件	0
5. 不属于本行政机关公开数	件	0
6. 申请信息不存在数	件	0
7. 告知作出更改补充数	件	0
8. 告知通过其他途径办理数	件	0
四、行政复议数量	件	0
（一）维持具体行政行为数	件	0
（二）被依法纠错数	件	0
（三）其他情形数	件	0
五、行政诉讼数量	件	0
（一）维持具体行政行为或者驳回原告诉讼请求数	件	0
统计指	单	统计

标	位	数
---	---	---

（二）被依法纠错数	件	0
（三）其他情形数	件	0
六、举报投诉数量	件	0
七、依申请公开信息收取的费用	万元	0
八、机构建设和保障经费情况		
（一）政府信息公开工作专门机构数	个	1
（二）设置政府信息公开查阅点数	个	1
（三）从事政府信息公开工作人员数	人	3
1. 专职人员数（不包括政府公报及政府网站工作人员数）	人	2
2. 兼职人员数	人	1
（四）政府信息公开专项经费（不包括用于政府公报编辑管理及政府网站建设维护等方面经费）	万元	0.5
九、政府信息公开会议和培训情况		
（一）召开政府信息公开工作会议或专题会议数	次	1
（二）举办各类培训班数	次	1
（三）接受培训人员数	人次	13