北京市西城区人民政府向公众报告工作 实施意见

(征求意见稿)

西城区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和二十届三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，紧扣“民意连接”与“民声回应”导向，准确把握新时代背景下政府向公众报告工作面临的新形势新要求，充分满足企业群众的新期待，发挥政府向公众报告工作对增强政府公信力执行力、助力全区高质量发展等方面的有力推动作用，结合我区实际，制定以下实施意见。

一、总体要求

(一) 以民为本，构建双向互动格局

打破传统“单向报告”模式，搭建政府与公众深度交流的桥梁。在时间维度上，建立常态化沟通机制，依据工作推进节点及时向公众报告；在层级方面，区政府带头、各部门、各街道明确责任，主动与各领域、各辖区群众互动；形式上，综合运用线上+线下方式，实现多元对话；内容上，围绕群众关心的事务深入探讨，真正做到从“单向报告”迈向“双向互动”，确保群众声音融入政府决策与工作执行。

(二) 需求牵动，精准定位工作方向

扭转“供给驱动”思维，以公众需求为“指挥棒”。分

析不同群体需求差异，通过多种形式广泛收集需求信息，依据需求确定报告内容和工作重点，实现从“供给驱动”向“需求牵动”转变，增强政府向公众报告工作活动的针对性、时效性，真正让企业受益、群众满意。突破“有限范围”局限，借助线上线下融合传播实现“无限传播”，把握信息发布最佳时机，提升政府工作知晓度与影响力。

（三）注重实效，全面提升报告质量

秉持“请群众看”和“听群众说”并举、“现场参观”和“亲身体验”并行、“线上传播”和“线下宣传”并联、“大事看进度”和“小事看效果”并重原则，全场景提升活动质效。强化法治思维。全覆盖法定公开内容。通过全面报告、政策解读、回应关切、参与决策、政府体验全场景互动，实现新形势下政府向公众报告工作从“单一”到“多元”转变，增强政府工作透明度与群众信任度，提升企业群众的认同感、获得感。

二、主要任务

（一）深化全面报告

深化政府报告维度及形式，强化区政府引领示范作用，各部门、各街道充分履行政府信息公开法定职责，全面展示政府工作进展成效，使公众多维度多渠道了解政府工作。

1.区政府向公众报告工作。西城区人民政府每半年以区政府向公众报告的形式向公众报告工作。紧贴公众关切领域，发挥数字化传播优势，年中借助数字化传播优势，通过

官方网站、政务新媒体等线上平台，采用图文并茂等形式，直观呈现政府工作动态，让数据“说话”、成果“可视”。政府主要负责人在区两会期间向人大报告工作，全面阐述工作成果、剖析问题与挑战，并明确下一年度工作计划，全方位满足公众对政府工作的知情权与监督权。（责任单位：区政府办公室、区融媒体中心、区委网信办）

2.区政府各部门、各街道报告工作。区政府各部门、各街道切实履行政府信息公开职责，每年度开展一次主动报告工作。报告形式灵活多样，包括线上书面述职报告，以严谨文字呈现工作实绩；视频报告，利用影像资料增强直观感受；现场报告，直接与公众面对面交流；居民代表大会，“面对面”互动交流听取意见。各部门要紧密结合自身工作特点，运用案例分析、数据对比等方式，让报告内容形式生动鲜活、通俗易懂且易于传播。此外，针对专业领域，各部门要探索联合街道共同开展社区宣讲会、行业座谈会等活动，构建区街社区三级联动报告机制，实现信息的有效互通。（责任单位：各部门、各街道）

（二）优化政策解读

坚持问题导向，针对政策找不到、看不懂等问题，创新政策服务方式方法，常态化政策解读与政策集成讲相结合，全面做好政策宣贯，提升政策“实效力”。

3.推进政策集成讲，录制政策访谈视频。建立部门联动机制，精准把握政策出台、兑现时间及全区重点工作安排，每季度精心选取与宏观经济、民生关系密切的领域作为主

题，如促进高质量发展、就业创业扶持政策、教育入学等政策，采用访谈录制的形式开展政策集成宣讲，邀请区政府相关部门业务针对政策类热点问题进行权威解读回应，同时向公众全面报告相关工作进展与成效。通过官方网站、新媒体等多种渠道发布，方便企业和群众随时观看学习，确保政策“找得到、看得懂、用得上”。（责任单位：区政务服务局、各政策制定部门、区融媒体中心）

4.拓展丰富形式，开展常态化政策解读。区政府各部门、各街道要按照“谁起草、谁解读”的原则，对涉及面广、社会关注度高、与群众生产生活密切相关的政策措施，在研究制定过程中要同步制定宣传解读工作方案。全年持续运用数字化手段、如互动式 H5 页面、图表要点、音视频等形式，进行常态化政策解读。各政策制定部门统筹运用领导宣讲、专家解读、政策问答、在线访谈、媒体专访、新闻发布会等解读形式，发挥区政府门户网站、“北京西城”微信公众号等重要载体作用，拓展解读形式，扩大政策解读的传播范围，提升政策知晓度。（责任单位：各部门、各街道）

（三）回应群众关切

坚持需求导向，进一步建立健全民意收集、信息发布制度，推进信息发布平台建设，拓展回应关切渠道。

5.畅通民意收集与反馈渠道。区政府各部门、各街道依托市级“12345”平台，做好民意诉求收集处置工作。对群众热线反映的问题进行综合梳理和分析研究，每月政府常务会前通报接诉即办工作情况，并定期提请政府会议讨论；开

展“每月一题”专项治理，形成长效化机制；发挥好企业服务热线作用，加大涉企复杂问题解决力度，通过挖掘典型案例分析解决企业诉求共性问题。在公共服务提升、基层文化建设等民生重点领域开展多种形式基层议事活动，利用新媒体、问卷小程序等开展针对性民意调查，及时公开议事成果落实进度，构建民意收集、结果反馈闭环。（责任单位：各部门、各街道）

6.健全信息发布内容。区政府各部门、各街道针对重要会议、重大政策、重要部署、重要活动、社会高度关注的热点、经济运行和社会发展动态等方面信息，通过邀请媒体代表参与重要政务活动、召开新闻发布会、接受媒体访谈等方式，并充分利用互联网、新媒体平台等渠道发布权威政务信息。建立快速反应和协调联动机制，加强与新闻媒体和网站的沟通联系，着力提高回应的及时性、针对性、有效性。建立健全政府信息公开审查机制，按照主动公开信息保密审查流程，对拟公开信息进行审查。对收集到的舆情重点，区政府各部门、各街道要区别不同情况，进行分类处置。（责任单位：各部门、各街道）

7.搭建多元化政企互动体系。围绕经济高质量发展、优化营商环境等全区重点工作内容，开展多元化互动模式。聚焦政企互动，探索助企纾困新模式。企业服务部门定期走访企业，开展“政策敲门”行动、“问需于企”座谈会，牵头部门根据企业需求，召集相关职能部门到企业现场办公，与企业家面对面交流，形成“发现问题 - 解决问题 - 跟踪反馈”

的闭环服务机制，加快推动问题解决。（责任单位：各部门、各街道）

（四）扩大参与决策

完善公众参与机制建设，通过会议开放、重大行政决策公众参与、政府工作满意度调查、政策评估等多种形式，让公众更大程度参与政府政策制定、公共管理、执行监督，增强政府工作透明度，促进和保障公众积极、有效参与。

8.重大行政决策公众参与，开展政策意见征集。各政策制定部门严格遵循公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定等重大行政决策法定程序，决策前通过政府网站、政务新媒体、线下公告等多渠道向社会公开决策草案、决策依据，并以适当方式公布公众意见收集采纳情况，充分尊重民意，提升公众了解决策初衷、理解决策内容、参与决策过程的积极性，使各项政策措施更贴合民意、赢得社会认同。（责任单位：各政策制定部门）

9.进一步推进政府会议开放，邀请代表列席。每年邀请人大代表、政协委员、专家学者、居民代表列席区政府常务会议，对涉及重大民生问题、社会关注度高的议题，邀请各方代表列席会议。部门、街道办公会会议开放，邀请居民代表、服务对象、专家学者等列席会议，鼓励公众参与，广纳民意。同时探索公众主动报名参与机制。（责任单位：各部门、各街道）

10.健全政策落实跟踪反馈制度，开展政策评估。各政策制定部门注重运用第三方评估机构的专业评估、社情民意满

意度调查等多种方式，全面客观评价部门工作开展情况、政策落实效果。充分发挥人大代表、政协委员、民主党派、人民团体、社会公众、企业代表、新闻媒体的监督作用，定期收集各方意见建议，建立健全政策落实跟踪反馈台账。根据评估和监督结果，及时调整完善政策措施，确保政策有效落实，达到预期目标。（责任单位：各政策制定部门）

（五）开展政府体验

建立“政府开放日”工作长效机制，通过现场看、现场听、现场亲身体验，拓宽联系群众渠道，使其成为政府向公众报告工作常态。

11.开展多元主题开放日。区政府各部门、各街道主动邀请人大代表、政协委员、专家学者和广大人民群众走进办公现场，进行现场讲解观摩，展示工作流程、成果亮点，设置互动交流环节，面对面解答公众对政府工作的疑问，了解吸纳公众对改进政府工作的意见建议。活动主题丰富多样，如“消防安全日”“统计开放日”等，让公众全方位了解政府工作。

（责任单位：各部门、各街道）

12.开展特邀体验员、监督员活动。区政府各部门、各街道结合部门职责事项，精心组织人大代表、政协委员、专家学者和广大人民群众开展深度体验活动，通过参与日常工作流程，如事项审批、项目调研等，让公众切实了解政府工作的复杂性与重要性。定期组织特邀体验员、监督员召开座谈会，听取意见建议，及时反馈情况，提高公众参与政府管理和服务的主动性和积极性，营造共建共治共享的良好社会氛

围。（责任单位：各部门、各街道）

三、工作要求

（一）高度重视，强化保障。

各部门、各街道要统一思想、高度重视，把此项工作作为深入解读区委区政府各项决策部署、充分展示政府工作的重要抓手，强化组织领导，加强人员保障，健全沟通协调工作机制，推动相关业务科室开展各项工作，统筹做好为基层减负与赋能增效。

（二）明确责任，精心组织。

各部门、各街道应按照任务分工，结合本单位实际细化工作措施，提前谋划安排，精心组织实施，及时梳理工作进展成效，主动总结公众关注问题，悉心研究策划报告内容，切实回应关切。

（三）完善制度，固化成果。

建立健全监督考核机制，将政府向公众报告工作纳入绩效考核体系。鼓励各部门、各街道积极探索创新工作机制和方式方法，以多种形式开展政民互动活动，广泛收集公众意见建议，持续改进工作、优化服务，不断提升公众满意度和获得感，进一步发挥政务公开在凝聚共识、汇聚力量方面的积极作用。

（四）加强宣传，营造氛围。

充分利用政府官网、传统媒体、社交媒体等多种渠道，广泛宣传政府向公众报告工作的重要意义、活动内容和进展情况，提高公众知晓度和参与度，营造全社会关心、支持和

参与政府工作的良好氛围。鼓励各部门、各街道探索创新传播形式，拓展宣传渠道，加强传播矩阵建设，提升传播效能。定期总结推广各部门、各街道在工作中的好经验、好做法，形成示范效应，推动整体工作水平提升。