

湖南省 2019 年政务管理服务工作要点

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持系统推进、一流标准，围绕“一件事一次办”，着力打造“放管服”改革升级版，以政府职能的深刻转变助力我省高质量发展。

一、完善政务管理服务顶层设计

(一) 建立健全工作组织体系。理顺“放管服”改革、行政审批制度改革、政务公开、“互联网+政务服务”等工作组织领导体系，发挥政务管理服务议事协调机构统筹协调、指导督促作用，强化政务管理服务机构工作职能，整合各级各类政务资源和力量，形成统一指挥、上下协同、线上线下高效运转的工作组织体系和衔接有序、持续创新的政务管理服务运行机制。(省政务局牵头；各市州、县市区人民政府负责)

(二) 健全工作规范。研究出台政务管理服务重要领域、关键环节相关政策文件，制定完善政务管理服务工作规则、操作规范和工作指南，编制“一件事一次办”等工作规程和办事指南，构建政务管理服务工作规范体系。(省政务局牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责)

(三) 完善技术标准。夯实“互联网+政务服务”基础工作，编制完成自然人、法人、自然资源和空间地理、电子证照等基础库标准，制定法人信息、许可信息、执法信息、

证照批文等数据接口规范，完善政务信息资源数据采集、数据质量、目录分类、共享交换接口、共享交换服务、平台运行管理等技术标准。（省委网信办、省公安厅、省市场监管局、省自然资源厅、省政务局、省政府发展研究中心牵头；各市州、县市区人民政府负责）

（四）优化目录流程。按照“成熟一批、公布一批、实施一批”的要求，编制完善“一件事一次办”目录清单；结合机构改革职能变化，动态完善各类行政权力事项清单、公共服务事项目录和赋权目录。按照“三级四同”和“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，依法对多个部门审批环节予以取消、归并、压缩，重塑权责关系，全力推动电子证照共享、政务服务事项业务整合和流程再造。（省政务局、省政府发展研究中心牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

（五）启动立法调研。围绕加强“放管服”改革等重点领域和关键环节的法制保障，开展政务管理服务体系地方立法工作调研，并适时出台。（省政务局、省司法厅负责）

二、打造放管服改革升级版

（六）全力推进“一件事一次办”。制定出台全省“一件事一次办”改革实施方案，全面推行并联审批、联合评审、联合勘验、联合测绘、联合验收和多图联审、多评合一、区域评估等集成服务，对企业群众眼中或窗口办理的“一件事”，一次告知、一次表单、一次联办、一次办好，线上“一

次登录、一网通办”，线下“只进一扇门、最多跑一次”。到2019年底，与企业群众生产生活密切相关的重点领域和办件量较大的高频事项基本实现“一件事一次办”。（省政务局牵头；省直相关单位，各州市、县市区人民政府负责）

（七）大力推进“你创业我服务”。结合“六稳”工作要求，制定出台全省“你创业我服务”工作方案。营造宽松、公平的市场准入环境，对新产业、新业态、新模式实行审慎监管；打造“你创业我服务”线上线下公共服务平台体系，为创业者提供便捷优惠的“一站式”服务；提升孵化机构和众创空间服务水平；进一步降低创业者获取政策信息、开展资本技术对接的门槛和成本；开展创新创业痛点堵点疏解行动，督促各级各部门限期解决。充分调动各州市、县市区的积极性、创造性，及时总结推广一批典型经验。（省政务局牵头；省直相关单位，各州市、县市区人民政府负责）

（八）探索推行“三即”承诺制。从解决企业群众最关注、与营商环境最密切的“三证”（营业执照、不动产权证、施工许可证）办理时效入手，探索推行领照即开业、交房即交证、交地即开工“三即”承诺制试点。2019年底前，市县都要推进信息共享集成、流程集成、人员集成，营业执照办理时间控制在3个工作日内，一般登记、抵押登记业务办理时间分别控制在10个、5个工作日内，施工许可证办理时间控制在5个工作日内。（省政务局牵头；省市场监管局、省自然资源厅、省住房城乡建设厅，各州市、县市区人民政府

负责)

(九) 深化商事制度改革。深化“多证合一”“证照联办”“证照分离”改革，进一步压缩企业开办时间，优化企业注销办理流程；深入推进“双随机、一公开”监管全覆盖、常态化，治理认证乱象，全面强化信用监管，完善守信联合激励和失信联合惩戒机制；实施市场主体全程电子化登记，进一步优化知识产权服务环境，力争我省商事制度改革进入全国先进行列。（省市场监管局牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

(十) 推进工程建设项目审批制度改革。对工程建设项目审批制度实施全流程、全覆盖改革，推进审批流程、信息数据平台、审批管理体系、监管方式“四统一”；全面推进“一张蓝图”统筹项目实施、“一个窗口”提供综合服务、“一张表单”整合申报材料、“一套机制”规范审批运行。2019年6月底前，工程建设项目（主要是房屋建筑和城市基础设施等工程）审批时间压缩至120个工作日以内，省市初步建成工程建设项目审批制度框架和信息数据平台；到2019年底，工程建设项目审批管理系统与相关系统平台互联互通。（省住房城乡建设厅牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

(十一) 积极开展放权赋权。以机构改革为契机，推动行政审批权力向机构内部一个业务部门集中；衔接落实国务院取消下放行政许可事项，清理规范行政处罚事项，消除审

批许可“灰色地带”；向长沙市、湘江新区赋予省级经济社会管理权限，向全省推广一批省直管县赋权事项，推进向各类产业园区、乡镇和街道赋权；推进基层整合审批服务执法力量，实现资源管理服务下沉。（省政务局、省优化办牵头；省直相关单位负责）

三、提升“互联网+政务服务”水平

（十二）推动全省“互联网+政务服务”一体化平台迭代升级。2019年9月底前，完成省级政府服务平台与国家政务服务平台对接；加快完善网上统一身份认证系统、电子印章系统、统一物流系统、统一支付系统和安全保障体系、运维管理体系；优化省级数据交换共享平台，推动实现省域内数据共享，初步实现跨系统、跨业务、跨部门、跨层级、跨地区“网络通、数据通、业务通”，推动政务服务“一件事”一点登录、一号认证、一网通办、一次办好。推进政务服务一体化平台迭代升级。（省政务局、省政府发展研究中心牵头；省直相关单位，各州市、县市区人民政府负责）

（十三）建设全省统一的政务服务门户。以省政府门户网站为依托，建设统一标准规范的政府网站集约化平台，完成政府网站集约化国家试点工作；将各地区、各部门、各行业使用频率高、服务效果好的政务服务纳入统一门户，打造PC端和移动端“旗舰店”，为企业群众提供“一站式”服务；发挥“两微一端”灵活便捷的优势，着力打造“新湘事成”微信小程序，促进更多政务服务事项“掌上办”“指尖

办”。把省政府门户网站办成政策解读的窗口、政民互动的平台、“一件事一次办”的总入口。（省政务局、省政府发展研究中心牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

（十四）强化实体政务大厅功能。按照“1+N”模式建设省级政务服务“综合窗口”，优化市县政务服务大厅功能，加强乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）服务站点建设，打造全省统一的五级政务服务体系；全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”和免费帮代办服务等制度，实现企业与群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”；政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”、“一窗”受理；加快实体政务大厅与网上平台的集成融合，对“一件事一次办”实行线上线下同一标准、同一流程、同质服务。（省政务局、省政府发展研究中心牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

（十五）打造12345热线政务服务客服号。建设并用好省12345监督管理平台，推动12345热线平台与政务服务平台整合联通；将市县12345服务热线作为政务服务客服电话，统一受理企业群众对政务服务事项办理的咨询、投诉和反馈，做到即时咨询、即时答复，切实增强群众获得感、满意度。（省政务局牵头；各市州、县市区人民政府负责）

四、打造一流政务营商环境

（十六）全面优化政务环境。推进政务诚信建设，建立

政务领域失信记录制度，实施失信惩戒；开展“新官不理旧账”专项治理，严格兑现依法作出的政策承诺，坚决纠正不守信用承诺等现象。全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度。（省政务局、省发展改革委、省司法厅牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

（十七）全面优化营商环境。全面落实普惠性减税与结构性减税举措，制定公布税收优惠政策清单，重点降低制造业和小微企业税收负担；继续降低中小企业融资成本，降低企业社保缴费负担；以改革推动降低涉企收费，降低制造业用电成本，推动降低过路过桥费用；专项治理中介服务收费，继续清理规范行政事业性收费和经营服务性收费。建立健全优化营商环境工作机制和营商环境评价机制，发布营商环境指数，推进“对接北上广优化大环境”行动落实落地；建立企业家参与制定和实施重大经济决策、公共政策机制，将征求企业家意见纳入制定涉企政策法规的程序；建立政企沟通机制，构建企业合法权益全方位保护体系，激发和保护企业家精神。（省发展改革委、省财政厅、省税务局、省自然资源厅牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

五、持续推进政务公开

（十八）提升政务公开工作水平。加强政府工作报告以及政府重点工作、重要决策、重大部署的解读，回应社会关切，引导市场预期；深化财政预决算、“三大攻坚战”等重

重点领域信息公开；依法做好依申请公开工作；推广基层政务公开标准化规范化试点成果，重点推广就业创业、社会救助、社会保险、户籍管理、医疗卫生、涉农补贴、城市综合执法、养老服务等领域公开内容、流程、方式、监督评价的“四大标准”，提升基层政务公开工作水平，推进一批市县进入全国先进行列。（省政务局牵头；省直相关单位，各市州、县市区人民政府负责）

六、构建政务监管监察体系

（十九）完善事中事后监管。完成“互联网+监管”系统建设，并与国家“互联网+监管”系统对接；建设全省统一的“双随机、一公开”监管工作平台，建立覆盖全省各层级、与抽查事项相对应的检查对象名录库和执法检查人员名录库。（省市场监管局、省政务局牵头；各市州、县市区人民政府负责）

（二十）加强行政效能监察。制定行政效能监察指标体系，建立健全监察机制；建立政务服务“好差评”制度，接受企业群众对政务服务事项办理的评价、监督，将满意度调查结果作为行政效能考核重要依据；建立电子监察系统，拓展行政效能监察深度广度，强化对各类各级政务服务平台使用效能的监督。（省政务局牵头；各市州、县市区人民政府负责）