



# 湖南省工业和信息化厅

Industry and Information Technology Department of Hunan Province

## 湖南省国防科技工业局

[网站首页](#)[政府信息公开](#)[办事服务](#)[互动交流](#)[专题专栏](#)[首页](#)>[信息公开](#)>[文件通知](#)

## 湖南省人民政府办公厅关于印发《湖南省2021年政务管理服务工作要点》和《湖南省2021年政务公开工作要点》的通知

时间：2021年04月16日 08:53

湘政办发〔2021〕14号

各市州、县市区人民政府，省政府各厅委、各直属机构：

《湖南省2021年政务管理服务工作要点》和《湖南省2021年政务公开工作要点》已经省人民政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

湖南省人民政府办公厅

2021年4月14日

(此件主动公开)

### 湖南省2021年政务管理服务工作要点

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚决落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，以“一件事一次办”改革为总抓手，纵深推进“放管服”改革，全面推进政务服务标准化、规范化、便利化，持续优化营商环境，更好服务于“三高四新”战略和“十四五”开局。

#### 一、打造“一件事一次办”工作名片

(一) 高水平推进“一件事一次办”，丰富应用场景，强化智能导办，打造企业欢迎、群众满意的湖南工作名片。巩固深化跨层、跨域办理成果，全面推进第三批“一件事一次办”事项落实落地。(省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

(二) 强化“一件事一次办”服务规范标准应用，建立“一事一导”标准模板，推进同一件“事”全省无差别受理、同标准办理。(省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

(三) 推进“一件事一次办”总入口和小程序应用，推动小程序与各级政务服务系统互联互通，推行“单点登录、全省漫游、无感切换、精准到达、全程网办”。(省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职

责分工负责)

**(四)** 持续推进政策兑现“一件事一次办”，不断拓展“一件事一次办”应用领域。(省政务局、省发展改革委牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

**(五)** 在湖南自贸试验区设立“一件事一次办”专区，全周期、全业态梳理事项清单，全面推行极简审批，分片区公布极简审批清单，全方位实行“一件事一次办”。(省政务局和长沙、岳阳、郴州三市人民政府牵头，省直相关单位和湖南自贸试验区长沙、岳阳、郴州片区管委会按职责分工负责)

## 二、深化审批服务重点领域改革

**(六)** 全面落实证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，探索推行政府政策承诺制、企业法人承诺制。在生产许可、企业投资项目核准、建设工程企业资质审批、土地出让、证明事项、群众办事等重点领域，明确实施告知承诺制的事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等，实现政府定标准、企业(个人)作承诺、过程强监管、失信严惩戒。(省司法厅、省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

**(七)** 深化“三集中三到位”改革，进一步规范各级政务服务大厅运行管理，促进入驻事项更全面、窗口设置更科学、办事流程更优化、审批机制更简约、技术支撑更智能、信息数据更安全，提升政务服务精准性和实效性。(省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

**(八)** 深化基层公共服务“一门式”全覆盖，建成运行基层公共服务信息系统，动态完善村(社区)“就近办”高频事项清单，持续创新“帮代办”机制。(省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

**(九)** 依托省一体化平台，建成运行中介服务超市，出台《湖南省网上中介服务超市管理暂行办法》实施细则，持续打造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场。(省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

## 三、精准化精细化放权赋能

**(十)** 按照“应放尽放、能放全放、急需先放、非必要取消”原则，继续推进跨部门、跨领域审批事项全链条整体下放和取消。(省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

**(十一)** 全链条赋予湖南自贸试验区省市级经济社会管理权限并实施动态管理，助推湖南自贸试验区建设成为内陆改革开放新高地的排头兵。(省政务局和长沙、岳阳、郴州三市人民政府牵头，省直相关单位和湖南自贸试验区长沙、岳阳、郴州片区管委会按职责分工负责)

**(十二)** 开展市、县、乡、园区、自贸区放权赋权“回头看”，抓好问题整改，确保全面精准落地。推进各级各部门在下放审批监管事项时同步下沉相关专业人员和技术力量，合理分配监管资源，创新监管方式，提升基层承接能力。(省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

## 四、推进政务服务标准化、规范化、便利化

**(十三)** 落实政府权责清单制度，持续完善政务服务事项清单、公共服务事项清单、行政审批中介服务事项清单等，推进审批服务事项标准化管理。(省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责)

**(十四)** 编制公布省级层面设定的行政许可事项清单，对清单内事项逐项规范设定依据、实施机关、许可条件、办理程序、办理时限、申请材料、适用范围、有效期限、中介服务要素。落实国家层面行政备案规定，组织编制公

布行政备案事项清单，规范实施备案程序，严防以备案名义开展变相审批。（省政务局牵头，省司法厅等省直相关部门按职责分工负责）

**(十五)** 完善“互联网+政务服务”各类技术标准，推进各类政务服务标准规范应用实施。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十六)** 加快推进政务服务事项“全省通办”“跨省通办”“全程网办”。优化线下“全省通办”“跨省通办”窗口和省一体化平台“跨省通办”服务专区，畅通邮政寄递渠道，完善“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等通办模式，强化数据支撑，加强电子证照跨省互认，加快推进国务院部署的139项高频事项“跨省通办”。加快湖南自贸试验区“一件事一次办”跨省通办，推动构建长江经济带和粤港澳大湾区沿线自贸试验区材料互认、数据共享、执法互动、结果互用的政务服务新生态。持续推进政务服务事项“全程网办”，提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十七)** 及时纠正限定仅线上办理等不合理做法，除已明确必须网上办理事项外，其余事项均应允许企业和群众自主选择线上或线下办理方式，加强对老年人、视障听障残疾人等群体的引导和服务。对于“全程网办”事项，选择线下办理的，应现场主动指导企业和群众网上申报，积极创造条件为企业群众提供帮办代办服务。完成省一体化平台适老化改造，完善亲情帮办体系。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 五、加快“数字政府”建设

**(十八)** 制定十四五“数字政府”建设规划，构建数据驱动政府治理机制、平台及渠道，重点打造基础层、数据层、支撑层、应用层和安全标准、技术标准、管理规范，加快建设基础支撑体系、共享开放体系、治理应用体系、政务服务体系、管理运营体系。积极推动自然资源系统等领域和部门开展“数字政府”建设试点。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省自然资源厅等省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十九)** 深化“互联网+政务服务”。迭代升级省一体化平台功能，强化平台国产化适配和公共支撑能力，推进线上线下深度融合，省市县政务服务事项网上可办率力争达到100%（法律法规另有规定的除外）。优化服务流程，推动各部门业务系统与省一体化平台对接，着力解决“二次录入”、多系统办理等突出问题。充分发挥省一体化平台对新冠肺炎疫情防控工作的支撑作用。统筹推进政务服务移动端建设，提升“掌上办”“指尖办”能力。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府负责）

**(二十)** 研究起草《湖南省“互联网+政务服务”平台电子证照管理办法》，加强电子证照统筹规划、规范管理、推广应用。推动自然人、法人、户籍、不动产、社保卡营业执照等高频电子证照多形式共享应用，推动实现50%以上依申请政务服务事项办理结果电子化，探索利用区块链等新技术促进电子证照共享复用。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二十一)** 根据《湖南省政务信息资源共享管理办法》，建立健全政务数据共享协调机制，强化各地区各部门政务共享工作职责，提升政务数据共享标准化、规范化、制度化水平。依托省政务数据共享交换平台和省一体化平台提供政务数据共享服务，加强数据“提供、获取、使用”闭环管理，有效满足基层政务服务事项办理需求。用好政务数据共享“三张清单”梳理成果，完善省政务信息资源目录，推进政务数据资源归集落地，加强数据分类分区域分权限

管理，推进省直部门、市州政务数据安全有序共享共用。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二十二)** 完善省“互联网+监管”工作建设运维机制，强化“互联网+监管”系统应用，推动以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，实现“一处发现、多方联动、协同监管”。推动全省监管事项目录“一张网”全覆盖，监管事项实施清单填报完成率达100%。常态化归集监管数据，持续提升监管行为数据覆盖率和准确率。建立“互联网+监管”系统运行、管理机制，明确系统运维主体，发挥系统作用。（省政务局、省市场监管局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 六、持续创新“网上政府”

**(二十三)** 完善政府网站办事服务功能，持续畅通互动交流渠道，引导网民有序参与“网上政府”治理，增强用户粘性。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二十四)** 继续强化政府网站集约化建设，深化数据融通、服务融通、应用融通，实现“搜索即服务”等智能化功能。严格网站开办整合流程，规范域名管理，推进集约整合，将“应纳入监管未纳入、应整合未整合、应关停未关停”网站监管情况作为真抓实干督查激励和省直单位绩效评估重要依据。推动政府门户网站与政务服务网深度融合，实现数据同源、服务同根。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二十五)** 进一步理顺政务新媒体工作机制，建立各级政府网站和政务新媒体传播矩阵，确保重点信息发布响应迅速、协同发声，推进“掌上看”“指尖办”成为常态。提升政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力，打造一批优质精品账号，形成全省政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局。优化政务新媒体开办、下线、注销等管理机制，有序开展清理整合。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二十六)** 开展政府网站（含政务新媒体）、网上政务服务第三方评估和社会评议。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 七、高质量深化政务公开

**(二十七)** 紧紧围绕“三高四新”战略、“十四五”规划实施等重要决策部署加强信息发布，规范解读内容，加强解读审核，创新解读方式，丰富解读场景，持续提升政务公开“含金量”和政策解读覆盖面。深化基层政务公开标准化规范化工作，提高基层群众获得感。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 八、持续提升行政效能

**(二十八)** 完善行政效能电子监管规则，构建行政效能监管考评指标体系，持续推动效能监管制度化、规范化和精细化。用好行政效能电子监察系统，推进政务服务实时在线监管全覆盖。发挥“红黄牌”预警纠错功能，推动各级各部门压缩承诺时限，着力提升行政审批和政务咨询时效度。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二十九)** 构建“好差评”数据监管和考核制度，持续提升评价覆盖率、群众实际评价率、差评有效处置率、数据汇集及时准确率和结果运用率，让办事群众“愿评”“敢评”“办完即评”，不断提升政务服务满意度。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(三十)** 贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，建立和完善全省热线运行管理机制，年内实现省、市、县三级“12345”一个号码服务。优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，推进“即问即答”“接诉即办”，确保企业群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(三十一)** 强化“省长信箱”流转办理综合枢纽作用，推动“省长信箱”与中国政府网网民留言系统上下衔接、互联互通，构建并完善市级受理办理网络，彻底打通国家、省、市三级网上顺畅流转的通道。统筹中国政府网、国家政务服务一体化平台、政协微建议等咨询投诉办理，加大群众来信办理督办力度，不断提高留言办理质效，确保网民咨询问题5个工作日回复，力争简单常见问题1个工作日回复。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 九、持续优化营商环境

**(三十二)** 深入贯彻落实《优化营商环境条例》，研究制定《湖南省优化营商环境规定》。继续开展市县营商环境评价，完善评价指标体系和评价机制，科学运用评价结果。（省优化办、省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(三十三)** 聚焦市场环境、法治环境、政务环境、人文社会环境“痛点”，开展优化营商环境攻坚行动，着力打造一流营商环境。（省优化办、省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(三十四)** 加快建立营商环境诉求受理和分级办理“一张网”，加大惠企利民政策落实情况跟踪督办，及时回应企业和群众诉求；对改革进度慢、政策不落实的地区和单位及时督促整改，对严重损害营商环境和企业、群众利益的公开曝光、严肃问责，对锐意改革的地区 and 单位表扬激励，对成熟经验和典型做法加快复制推广。（省优化办、省政务局、省政府督查室牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 湖南省2021年政务公开工作要点

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实党中央、国务院和省委、省政府关于深化政务公开各项决策部署，紧紧围绕“三高四新”战略，坚持“稳进高新”工作方针，坚持以人民为中心深化政务公开，推动政务管理服务更加透明规范，充分发挥政务公开在建设法治政府、服务型政府等方面的促进作用，为建设现代化新湖南作出新贡献。

### 一、紧扣“十四五”开好局起好步深化政务公开

**(一) 做好“三高四新”战略实施信息公开。**着力公开打造国家重要先进制造业高地、打造具有核心竞争力的科技创新高地、打造内陆地区改革开放高地相关政策举措，重点公开“八大工程”“七大计划”“四大改革行动”“五大开放行动”等方面信息，以公开促进“三高四新”战略顺利实施。（省直相关单位，各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(二) 做好各类规划主动公开。**在省政府门户网站开设湖南“十四五”规划公开专栏，集中发布省“十四五”规划和省级其他规划，并通过“三湘解读”对规划开展多角度、多层次、多形式解读。市、县政府网站开设专栏，归集整理、主动公开本地区“十四五”规划和专项规划、空间规划、区域规划等，并链接到省“十四五”规划公开专栏，

形成全省“十四五”规划公开矩阵，方便企业群众查询应用。（省发展改革委牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**（三）做好民生领域信息公开。**突出做好就业、教育、医卫健康、社会保障等领域的信息公开工作。深化公开2021年湖南省政府工作报告提出的新办十件重点民生实事的工作进展、落实情况等信息。（省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**（四）做好高标准市场体系和监管执法信息公开。**及时公开高标准市场体系建设具体措施，主动公开统一的市场准入负面清单并根据调整情况动态更新，以公开助推高标准市场体系建设。加大市场规则标准和监管执法信息公开力度，深化企业信用信息公开，落实“双随机、一公开”和行政执法公示制度。（省发展改革委、省市场监管局、省商务厅、省司法厅牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**（五）做好财政信息公开。**稳步扩大预决算公开范围，推进部门所属单位预算、决算及相关报表公开。持续深化政府债务信息公开，及时公开政府债务限额、余额、使用安排及还本付息等信息。加大惠民惠农政策和资金发放信息公开力度，推动补贴信息公开向村（社区）延伸。（省财政厅牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**（六）做好疫情防控信息公开。**继续依法做好常态化疫情防控信息发布工作，更新发布疫情动态和应对处置措施。密切关注涉疫舆情，做到快速反应、正面回应，以权威信息引导社会舆论、维护社会稳定。立足预防预警，加强公共卫生知识普及，提高社会公众对传染病的防治意识和应对能力。加大药品和耗材集中采购等方面信息公开力度。（省卫生健康委牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 二、紧扣政策落地见效深化政务公开

**（七）持续加强重大政策发布解读。**重点围绕贯彻落实省委经济工作会议精神、省政府《政府工作报告》要求，加大对制造业高质量发展、扩大内需和有效投资、乡村振兴、生态文明建设、重点民生领域、重点建设项目等方面信息公开力度，注重对政策背景、出台目的、重要举措等方面的实质性政策解读，正向引导社会预期，确保政策落地见效、更好惠企利民。更新发布解读“六稳”“六保”政策。（省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**（八）持续开展“一件事一次办”改革政策发布解读。**及时发布解读打造“一件事一次办”湖南工作名片相关政策举措。更新发布“一件事一次办”事项清单、办事指南以及“全省通办”“跨省通办”“全程网办”等办事服务信息，让企业群众事前了解办事指南，事中掌握办事进度，事后推送办事结果，助推政务服务标准化、规范化、便利化。（省政务局牵头，各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**（九）优化政策解读回应。**继续建好用好“三湘解读”大厅，围绕中心工作和社会关切，用群众喜闻乐见的方式深化政策解读。出台《湖南省行政机关政策解读工作规则》，加强和规范全省各级行政机关政策解读工作。依托12345热线、实体政务大厅和政务服务网，探索设立政策咨询综合服务窗口，完善省一体化平台智能咨询功能，加快形成各级各部门协同联动、对接共享的政策问答体系，为企业群众提供精准、便捷的政策咨询服务。密切关注涉及疫情防控、经济金融、工资拖欠、生态环境污染、食药安全、教育医疗养老、安全生产、困难群众生活等方面的舆情并及时作出回应，助力防范化解重大风险。（省政务局、省政府发展研究中心牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

## 三、紧扣夯实基层基础深化政务公开

**(十) 推进重点政务信息集中统一公开。**集中统一公开本级政府常务会议、政府全会议定事项等决策信息。在政府门户网站“文件库”专栏集中统一公开规章、规范性文件，根据立改废情况动态更新效力状态，提升“文件库”质量水平。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十一) 推进基层政务公开标准化规范化。**在编制发布26个领域基层政务公开项目目录的基础上，编制完成其他领域基层政务公开项目目录。按照“五统一”（统一标识标牌、统一公开内容、统一载体配置、统一服务功能、统一管理机制）要求，建立线下政务公开专区。逐步完善线上基层政务公开专栏，通过政府门户网站和政务服务一体化平台的数据对接，确保公开和服务数据共享、内容同源、标准一致，打通“我要看”和“我要办”，实现以公开促落实、促规范、促服务。（省政务局牵头，各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

#### 四、紧扣政府信息公开条例实施深化政务公开

**(十二) 规范完善主动公开内容。**按照政府信息公开条例第二十条明确的必须主动公开的十五类信息范围，规范完善主动公开内容，依法做到“应公开尽公开”。（省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十三) 提高依申请公开办理工作质量。**准确适用政府信息公开条例关于依申请公开各项规定，进一步完善工作制度、规范办理答复，提升依申请公开办理质量水平。加强业务培训和案例指导，提升答复文书规范化水平。正确适用《政府信息公开信息处理费管理办法》，落实省财政厅、省发展改革委《关于政府信息公开信息处理费管理有关事项的通知》（湘财税〔2021〕3号）要求，严格依照规定的标准、程序、方式计收信息处理费。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十四) 推进公共企事业单位信息公开。**按照“谁主管、谁负责”的原则，落实国务院办公厅《关于印发〈公共企事业单位信息公开规定制定办法〉的通知》（国办发〔2020〕50号）和国务院有关主管部门制定的公共企事业单位信息公开规定，省直有关单位及时研究制定教育、卫生健康、供水、供电、供气、供热、环境保护、污水处理、垃圾处理、公共交通等领域实施细则，以清单方式列出公开内容及时限要求，方便公众知晓、获取。（公共企事业单位相应主管部门按职责牵头负责）

#### 五、强化组织保障

**(十五) 加强工作指导。**各级人民政府办公室（厅）履行政务公开工作主管部门的法定职责，加大组织协调、指导推进、监督检查力度。组织开展政务公开工作培训和研讨交流，切实提升工作水平。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十六) 积极探索创新。**结合自身实际，勇于创新实践，及时总结上报本地区、本部门推工作、抓落实的创新做法和典型案例，并加大宣传推介力度。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

**(十七) 强化监督评价。**开展政务公开工作第三方评估，第三方评估结果作为政务公开绩效评估的重要依据，并纳入政府信息公开年报向社会公开。（省政务局牵头，省直相关单位和各市州、县市区人民政府按职责分工负责）

信息来源：省政府门户网站



主办单位：湖南省工业和信息化厅 政府网站标识码：4300000013

地址：湖南省长沙市天心区新韶路467号 邮编：410004

备案号：湘ICP备10004984号 技术支持：湖南省人民政府发展研究中心

 湘公网安备 43010302000530号 联系电话:0731-88955310