附件

2021年优化营商环境“政务服务便利化”攻坚行动方案任务分解表

| 序号 | 工作要点 | 主要任务 | 涉及单位 | 完成时限 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、**全面推进“放管服”改革** | | | | |
| 1 | 统筹推进“放管服”改革 | 推动各部门全面贯彻落实《2021年湖南省深化“放管服”改革优化营商环境重点任务分工方案》（湘政办函〔2021〕29号）。持续建立健全统筹推进机制，细化实化落地举措，总结并复制推广改革典型经验。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| 2 | 加快实现政务服务事项标准化、规范化、便利化 | 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、中介服务事项清单等，按照省级设定的标准，统一规范县、乡、村同一政务服务事项的办理条件、办理流程、办理时限、申请材料等要素，实现政务服务无差别受理、同标准办理。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）和工业集中区按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| 3 | 深化“三集中三到位”改革 | 县直部门及乡镇（街道）与企业和群众密切相关的依申请政务服务事项实现“应进尽进”。推进政务服务综合窗设置，按照相对集中办理原则，设置市场准入、工程建设项目、房屋交易、公安、交通运输、住房公积金、人社医保人才等“综合窗”。落实审批事项分类管理工作，杜绝审批流程“体外循环”、“收发室”现象。进一步规范各级政务服务大厅运行管理，全面完成县、乡镇（街道）政务服务实体大厅提质改造，加强政务服务大厅建设管理，实现办事大厅面积达标、布局合理、设施完善、环境整洁、管理有序、办事高效、群众满意，并与网上政务服务平台深度融合。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）和工业集中区按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 4 | 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。 | 县司法局、县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| 5 | 加强乡镇政务服务能力标准化建设 | 出台《关于进一步提升乡镇（街道）政务公开和政务服务能力建设的实施方案》，实现乡镇（街道）场地建设标准化，确保事项、人员进驻到位，授权到位，高频民生事项一站式办理到位。 | 县行政审批服务局牵头，各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| 6 | 精准化精细化  放权赋能 | 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。开展乡镇（街道）、工业集中区放权赋权“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。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）和工业集中区按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| **二、擦亮“一件事一次办”工作名片** | | | | |
| 7 | 高水平推进“一件事一次办” | 丰富应用场景，打造与“最小颗粒度”成果相结合的智能导办升级版，擦亮企业欢迎、群众满意的工作名片。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。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 8 | 推行政务服务  “四减” | 以“一件事一次办”为抓手，大力实施审批服务事项减材料、减时间、减程序、减跑动。逐一梳理审批服务事项，无法律法规依据的申报材料一律取消，能共享复用的材料一律不再重复收取，电子证照材料一律从基础数据库中调用，政府核发的和可实行告知承诺制的材料一律不再提交，能由企业编制的材料一律不得强制委托中介机构编制。实现办事材料在现有基础上平均再压减25%以上，平均法定办理时限提速率达90%以上。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 9 | 推进“互联网+政务服务”一体化平台“一件事一次办”系统和小程序应用业务工作 | 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”。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 10 | 持续推进政策兑现“一件事一次办” | 探索在人才引进、政府采购等领域进行审批链条再造和环节重构，不断拓展“一件事一次办”应用领域。 | 县行政审批服务局、县人社局、县财政局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 11 | 探索推行极简审批 | 印发极简审批事项清单，突出“减流程、减环节、减材料、减时限”，深化审批流程再造；加快涉及的电子证照库、接口等数据对接，按照“成熟一批、公布一批”原则，分批次实现政务服务事项“秒批”。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 12 | 加快推进政务服务事项“跨域通办”“全程网办” | 优化线下“跨域通办”窗口和一体化平台“跨域通办”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，加快推进高频事项“跨域通办”。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。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| **三、推进“互联网+政务服务”** | | | | |
| 13 | 推动“数字政务”建设、推进数据融合共享 | 制定实施“数字政务”建设方案，按照国省要求完成各部门业务系统与政务服务一体化平台对接，实现“系统通、数据通、业务通”。将数据有序融合并分级分类供各部门使用，有效满足各级政务服务事项办理需求。逐步推进高频事项全程“网上办”“掌上办”，政务服务事项网上可办率力争达到100%，网上办理深度三级以上（含三级）事项比例达到85%以上。出台电子证照管理办法，推动自然人、法人、户籍、不动产、社保卡、营业执照等高频证照的照面信息采集汇聚入库、证照电子化以及多形式的互认共享应用，推动实现50%以上依申请政务服务事项办理结果电子化。探索推行 RPA（机器人流程自动化）技术，通过前端自动化录入方式，解决事项“二次录入”问题。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021 年底前完成 |
| 14 | 完善“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”。推动全县监管事项目录“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。 | 县市场监管局、县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 长期实行 |
| 15 | 加快网上“中介超市”建设、规范运行和日常监督管理 | 推进第三方机构服务标准化规范化建设，组织各类第三方机构入驻网上“中介超市”，制订“中介超市”操作细则，建立可分类精准查询的中介机构信息数据库，切实减轻企业负担，方便企业办事。以区块链技术建立健全第三方服务信用评价、惩戒和淘汰机制，各县直相关部门加强对第三方机构服务行为的指导、组织和监督。推动已发布的县财政付费的中介服务项目和事项全部在“中介超市”办理采购。探索推进社会投资项目的中介服务事项纳入“中介超市”办理。 | 县行政审批服务局、县发改局、县财政局牵头，县直相关单位和工业集中区按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| **四、持续创新“网上政府”** | | | | |
| 16 | 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，增强用户黏性。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 长期实行 |
| 17 | 加强政府网站和政务新媒体建设管理 | 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县直各部门绩效评估重要依据。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。全面清理“僵尸号”，一个单位原则上在同一平台只开设一个政务新媒体账号。严格落实好政务新媒体账号开设、变更、注销备案制度。 |
| **五、进行行政效能建设** | | | | |
| 18 | 提升政务服务满意度 | 建立“创业管家”服务体系和标准规范，推进“帮代办”、“电子监察”和“好差评”全覆盖，推动行政效能电子监管工作不断精准化、规范化、系统化，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。完善“好差评”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。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年7月底前完成 |
| 19 | 加快12345政务服务便民热线归并优化工作 | 贯彻落实国务院办公厅对进一步优化政务服务便民热线的部署安排，持续加强衡南县12345政务服务便民热线的整合和能力建设，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，有效提升市场主体和社会公众的满意度、获得感。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 2021年7月底前完成 |
| 20 | 提高工单办理实效 | 配合省、市做好国家、省、市三级网上顺畅流转的通道完善工作。统筹中国政府网、人民网、政务服务一体化平台、县长信箱等咨询投诉办理，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。 |
| **六、深化政务公开** | | | | |
| 21 | 建设政府信息公开专栏，主动公开各类规划 | 按国省要求，规范建设政府信息公开专栏。在政府门户网站开设专栏，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，归集整理和主动公开历史规划（计划），并链接到省“十四五”规划公开专栏。进行基层政务公开标准化规范化建设，及时编发基层政务公开事项目录，并在政府门户网站开设基层政务公开专栏。在县政务服务大厅和 12345政务服务便民热线设立线下、线上政务公开窗口，为企业群众提供政策咨询查阅、办事服务指引、指导申请公开服务。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）按职责分工负责 | 长期实行 |
| 22 | 进行政府信息公开政策解读 | 全县主动公开的规范性文件均要按照“谁发布、谁解读”要求，在文件公开的同时配套发布两种形式以上的政策解读。在政府门户网站集中统一公开政府规章、规范性文件，根据立改废情况动态更新效力状态，推动本区域内各部门及时、规范、准确编发政府信息公开工作年度报告。 |
| **七、推动惠企政策落地** | | | | |
| 23 | 加强问题交办和处理 | 打造“12345+营商环境”模式，在12345热线大厅开设2个营商环境专席，在12345热线管理平台开设“营商环境”主题模块。解答企业咨询，广泛收集群众和企业投诉建议，重点受理企业在经营发展中遇到的难点、热点和堵点、痛点问题。实施台账管理和销号制度，对经查实违反《优化营商环境条例》《湖南省优化经济发展环境规定》和不按时完成问题交办的单位按有关规定严肃处理，将损害营商环境问题线索移送纪检监察机关处理。 | 县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）和工业集中区按职责分工负责 | 2021年7月底前完成 |
| 24 | 抓好惠企政策兑现实施 | 对应给予企业的补贴资金、奖励资金兑现情况开展全面清理和整改，对暂未兑现的，要明确时限分批分步骤坚决兑现到位。逐步推行惠企政策“免申即享”试点，实现符合条件的企业免予申报、直接享受政策。完善财政资金直达机制。开展政策执行效果评估，对评估结果予以通报。在县政务服务中心设置政策兑现专窗，进一步强化专窗服务功能，与政策兑现相关的政务服务事项实现“应进尽进”，实行惠企政策兑现“一窗申报、一网通办、一次告知、一次兑现”。 | 县财政局、县科工信、县税务局、县人社局、县行政审批服务局牵头，县直相关单位和工业集中区按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| **八、进行建设项目行政审批制度改革** | | | | |
| 25 | 优化工程建设项目审批服务模式 | 进一步优化工程建设项目综合窗口功能，持续深化“一窗受理、集成服务”，通过前台受理、后台审核，由综合窗口统一收件、出件，提供免费帮代办服务，并严格效能监管，杜绝体外循环，实现“一个窗口”服务和管理。严格按照《湖南省工程建设项目审批工作指南（第三版）》要求办理工程建设项目相关审批，统一使用全省统建的工程建设项目审批管理系统开展审批，禁止线下审批、线上补录，防止出现审批逾期、征询逾期、秒批等问题。积极推进联合审图、联合验收、告知承诺等重点任务落实落地。实施“拿地即开工”、“交房即交证”改革，推进“用地清单制+告知承诺制”改革试点。 | 县住建局、县自然资源局、县发改局、县行政审批服务局牵头，县直相关单位及各乡镇（街道）和工业集中区按职责分工负责 | 2021年底前完成 |
| 26 | 压缩市政公用服务报装流程 | 推行市政公用服务“一站通办”，在政务服务中心设立水电气网等业务报装综合窗口，“一站式”办理供水、供电、供气、排水、通信、有线电视等市政公用服务；将市政公用服务报装全过程办理纳入湖南省工程建设项目审批管理系统的市政公用服务平台实施网上办理，实现一窗受理、一次申请、一网通办，同步获得用水、用电、用气等服务。电力高压客户办理环节压减为4 个，低压客户办电环节压减为3个。用水用气接入报装业务环节压缩至3个以内，申请材料压缩至2件以内。 | 县行政审批服务局、县住建局、国网衡阳供电公司衡南分公司等相关涉及部门及各乡镇（街道）和工业集中区按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |
| 27 | 优化外线施工办理环节 | 对涉及外线施工的许可环节实行并联审批，外线工程审批实行一张表单、容缺受理、并联审批、一网通办，审批时间不超过5个工作日，小型工程1个工作日内完成审批。清理取消供水供电供气行业不合理收费，严格按程序、按标准收取城市道路挖掘修复费等费用。 | 县行政审批服务局、县住建局、县城管执法局、国网衡阳供电公司衡南分公司等相关涉及部门和工业集中区按职责分工负责 | 2021年9月底前完成 |