附件

全州政务（便民） 服务标准化规范化便利化攻坚行动 “任务、时间、责任”清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （一）全面 落实各类清 单事项 | 1 | 37 个州直单位 247 项州本级行政许可事项、315 项依申请类公共服务事项、97 项行政审批中介服务事项和县市（区） 299 项行政许可事项、344 项依申请类公 共服务事项及乡镇（街道） 103 项政务服务事项、村（社区） 48 项政务服务事项 的线上线下可办率达到 100%。 | 8 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 2 | 及时动态更新发布各类政务（便民） 服务事项目录，目录清单公开公示率、事项 执行率均达 100%。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 3 | 制定县市域内园区赋权目录和工作方案，做到 “一个园区，一个赋权目录”“一 个园区，一个赋权方案”。 | 6 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 4 | 《湘西自治州园区赋权指导目录》 赋权事项做到应赋尽赋、应接尽接，实现 “园 区事园区办”“园区事集中办”“园区事帮代办”。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位，各县市人  民政府、湘西高新区管委  会 |
| 5 | 湘西高新区行政审批服务实现“一个大厅办事、一枚印章审批、一支队伍服务”。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 湘西高新区管委会 |
| 6 | 梳理发布汇编优惠政策清单，逐条编制优惠政策兑现指南。 | 7 月底前 | 州推进办 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （一）全面 落实各类清 单事项 | 7 | 优惠政策清单、兑现服务指南的公开公示率均达到 100% ，实现优惠政策 “一窗 兑现”。 | 8 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 8 | 27 个州直单位的 73 项证明事项、126 项证明材料和县市（区） 的 380 证明事项、  526 项证明材料全部实行告知承诺制。 | 6 月底前 | 州司法局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 9 | 编制证明事项告知承诺工作规程，制作告知承诺格式文书，完善办事指南，并通 过政务（便民） 服务大厅、门户网站和 “互联网+政务服务”一体化平台等渠道 进行公布，确保申请人可查阅、可索取或可下载。建立网上提交告知承诺书的相 关制度，协同推进线上线下办理流程。及时更新发布告知承诺制事项目录清单。 | 6 月底前 | 州司法局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| （二）全面 完 善 政 务 （便民） 服 务大厅功能 | 10 | 州县两级政务服务大厅面积分别达到 10000 平方米、5000 平方米。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州政务服务中心，各县市  人民政府、湘西高新区管  委会 |
| 11 | 州县两级政务服务大厅 “三进”到位率 100% ，做到 “三集中三到位”，实现政务 服务大厅之外无审批。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 12 | 政务（便民） 服务事项、收费事项、中介服务事项及其工作流程、办事指南、证 明材料等清单在政务大厅的公开公示率均达 100%（办事指南在窗口前摆放）。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 13 | 州、县市（区） 政务服务大厅设置咨询服务、办事服务、自助服务、便民服务、 政务公开服务、等候休息等 6 个功能服务区。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |

- 14 -

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （二）全面 完 善 政 务 （便民） 服 务大厅功能 | 14 | 乡镇（街道） 政务服务大厅设置办事服务、等候休息、政务公开服务等 3 个功能 服务区，有条件的可增设咨询服务、 自助服务、便民服务等专区。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 15 | 村（社区）便民服务大厅设置办事服务、等候休息、政务公开服务等 3 个功能区。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 16 | 州、县两级政务服务大厅设立咨询投诉窗口、综合类 “无差别”受理窗口、“一 件事一次办”窗口、“跨省通办”窗口、行业类综合服务窗口、工程建设项目审 批类服务窗口、优惠政策兑现服务窗口、人才引进服务窗口、市州公共服务（水、 电、气、有线电视、通信等） 窗口、帮代办服务窗口、中介服务窗口（超市） 等 11 类共性窗口。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 17 | 乡镇（街道） 政务服务大厅设立综合类 “无差别”受理、就业和社会保障、医疗 保障、不动产登记、住房保障、社会救助、户籍管理、乡村建设、其它公共服务 等 9 类共性窗口。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 18 | 规范设置州县乡三级政务服务大厅窗口标识标牌，各窗口所属部门、办理事项、 办事指南、承诺期限、收费标准、工作人员个人信息等公布公示率均达 100%。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 19 | 村（社区）便民服务大厅设立综合政务（便民）服务窗口和党群服务窗口，村（社 区） 级 48 项政务（便民） 服务事项的办事指南、证明材料模板等资料的公开公 示率均达 100%，，实行动态调整。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 20 | 各级政务（便民） 服务大厅要健全政务服务办事公开、服务承诺、首问（受） 责 任、一次性告知、限时办结、窗口 AB 角、效能告诫、责任追究、“好差评”等 9 类共性工作制度和日常管理制度，在大厅显眼位置公开公示率达 100% 。州、县 市（区） 政务服务大厅设立投诉举报箱、意见箱、意见簿等。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 21 | 政务（便民） 服务工作经费纳入年度财政预算，保持网络畅通，维持工作人员相 对稳定，加强工作人员培训，维护电脑等办公设备正常运行，确保做到应办尽办、 高效办好。 | 9 月底前 | 州财政局 | 州直相关单位，各县市人  民政府、湘西高新区管委  会 |

- 15 -

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （三） 全面 加快一体化 平台建设和 推广使用 | 22 | 健全 “互联网+政务服务”一体化平台政务服务旗舰店场景式在线办事导航、网 上预约、网上申请、网上查询、咨询投诉，提供申请人专属的基本信息及办事数 据存储和应用空间等，设置完善 “一件事一次办”、“跨省通办”、“好差评”、政 策兑现等专区等共性元素和模块功能。规范设置政务服务特色服务、热点应用等 个性元素和模块功能。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 23 | 实现四级电子政务外网覆盖率、畅通率达 100%。 | 6 月底前 | 州大数据中心 | 州直相关单位，各县市人  民政府、湘西高新区管委  会 |
| 24 | 确保 37 个州直单位 247 项州本级行政许可事项、315 项依申请类公共服务事项 和县市 299 项行政许可事项、344 项依申请类公共服务事项及乡镇（街道） 103 项政务服务事项、村（社区） 48 项政务服务事项在 “互联网+政务服务”一体化 平台上可办率 100% ，其中深度三级以上（含三级） 事项占比 85%以上。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 25 | 动态更新后的各类政务（便民） 服务事项目录的引用率 100% 、实施清单填报率 和发布率 100%。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 26 | 按照省定工作安排，推进依申请类政务（便民） 服务事项办理结果电子化（电子 证照） 率 50%以上。 | 与省同步 推进 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 27 | 按照省定工作安排，推进 60 种高频电子证照标准化应用，在涉税事项、社保登 记、公积金等领域率先实现无纸化。 | 与省同步 推进 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （三） 全面 加快一体化 平台建设和 推广使用 | 28 | 完成州政府第一至六批数据共享责任清单和信息系统数据管理责任清单涉及 41 个部门 799 条信息资源的共享，实现数据共享和闭环管理。 | 7 月底前 | 州大数据中心 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 29 | 与省同步完成省级及以上业务系统与一体化平台的对接，着力解决事项梳理和业 务办理脱节、多系统办理和 “二次录入”等突出问题。 | 与省同步 推进 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 30 | 加强 “互联网+政务服务”一体化平台推广应用和工作人员业务培训，确保州、 县市（区）、乡镇（街道）、村（社区） 四级使用率达 100% ，实现政务服务 “一 网通办”。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| （四） 全面 深化 “一件 事一次办” 改革 | 31 | 全面完成省定三批 296 项 “一件事一次办”事项和 33 项 “六稳”“六保”“一件 事一次办”事项的流程优化，完善 “一件事一次办”标准化办事指南模板，州、 县两级办事指南公开公示率达 100%。 | 7 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 32 | 州、县市（区） 政务服务大厅 “一件事一次办”综合窗口、部门专窗设置率、可 办率均达 100% ，州、县市（区） 政务服务旗舰店 “一件事一次办”网上专区设 置率、可办率均达 100%。 | 8 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心，州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 33 | 升级完善“一件事一次办”网上系统，确保“一件事一次办”所有事项线上可办； 加强 “一件事一次办”网上系统和微信小程序推广应用，实现 “单点登录、全省 漫游、无感切换、精准到达、全程网办”。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 34 | 同一件 “事”在政务服务大厅窗口和 “一件事一次办”网上系统无差别受理、同 标准办理。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （四） 全面 深化 “一件 事一次办” 改革 | 35 | 推动相关部门对照2020年底要落实的58 项和2021年要落实的73项“跨省通办” 事项，逐项制定落实时间表、路线图，逐项编制办事指南并通过同级政务服务大 厅窗口和政务服务旗舰店向社会公开，公开公示率达到 100%，线下“跨省通办” 综合窗口、部门专窗设置率、可办率达 100% ，线上 “跨省通办”服务专区设置 率、可办率达 100%。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州大数据中心、州政务服  务中心、州直相关单位，  各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| （五） 全面 推动基层公 共服务 “一 门式”全覆 盖 | 36 | 村（社区） 级 48 项政务服务事项在全州所有村（社区） 的 “互联网+政务服务” 一体化平台和村便民服务大厅的可办率均 100% ，办理事项和办事指南公开公示 率均达 100%。 | 8 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 37 | 全州所有村（社区） 便民服务大厅均配备专职窗口工作人员，严格执行工作日坐 班制度。 | 7 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 38 | 村（社区） 便民服务大厅做到有公告栏、有办公桌椅、有资料柜、有办公电脑、 有电子政务外网、有一体化平台、有打（复） 印机、有高拍仪（扫描仪）、有电 子展示屏、有办事指南、有工作台账册、有规章制度牌，村（社区） 便民服务大 厅政务（便民） 服务制度上墙率 100%。 | 8 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 39 | 建立州县乡村四级政务服务业务培训机制，加强人员培训，每月至少开展一次业 务培训，确保线上线下窗口工作人员 “人人能办、项项能办”。 | 6 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州政务服务中心、各县市  人民政府、湘西高新区管  委会 |
| 40 | 编制完成基层政务公开事项目录，线上基层政务公开专栏设置率、事项覆盖率达 100%；村（社区） 便民服务大厅建立政务公开专区，48 项村级政务服务事项、 办事指南等公开公示率 100% ，更新后的事项办事指南公开公示率 100%。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （六） 全面 强化工程建 设项目审批 制度改革 | 41 | 在州县两级政务服务大厅规范设置工程建设项目审批综合服务窗口，加大窗口人 员培训，提升窗口人员服务能力； 规范应用湖南省工程建设项目审批管理系统， 系统运用率、按时办结率达到 100%。 | 7 月底前 | 州工改办（州 住建局） | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 42 | 压缩施工许可办理前手续办理流程，实现企业签订土地出让合同后，在 1 个工作 日内获得建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证，一 次性缴清土地出让金和相关税费的可同步申办获得不动产权证。 | 9 月底前 | 州住建局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 43 | 省级及以上产业园区内新建工程建设项目全面免费共享区域评估评审结果，全省 两批工程建设项目审批可实行告知承诺制的审批事项清单落实率达到 100%。 | 9 月底前 | 州发改委 | 州直相关单位、州行政审  批服务局，各县市人民政  府、湘西高新区管委会 |
| 44 | 在州、县市政务服务大厅规范设置水电气报装窗口，建立健全水电气网上报装窗 口。 | 7 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州住建局、州发改委、州  政务服务中心、国网湘西  供电公司、吉首市城市供  水总公司、华润燃气公  司，各县市人民政府、湘  西高新区管委会 |
| 45 | 压减申办环节、申办资料、申办时限，大中型企业和小微企业用电报装环节压减 为 4 个和 3 个，业务受理、设计审查、竣工检验环节申请材料压减至 5 项、2 项、 2 项，高低压接电时长压减至 25 个、3 个工作日以内，全面落实 “三零”“三省” 服务。 | 8 月底前 | 国网湘西供电 公司 | 州政务服务中心，各县市  人民政府、湘西高新区管  委会 |
| 46 | 居民用气和工商业报装时限分别压缩至 9 个、26 个工作日以内，申请材料压缩 至 4 件，燃气企业应通过配气价格回收成本的收费项目、与建筑区划红线内燃气 工程安装不相关或已纳入工程安装成本的收费项目全部 “归零”。 | 8 月底前 | 州住建局 | 华润燃气公司、州政务服 务中心，各县市人民政  府、湘西高新区管委会， 各燃气企业 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （六） 全面 强化工程建 设项目审批 制度改革 | 47 | 用水报装环节、申请材料、时限分别压缩至 3 个、4 项、10 个工作日。 | 8 月底前 | 州住建局 | 州政务服务中心，各县市  人民政府、湘西高新区管  委会，各供水企业 |
| 48 | 整合工程建设项目审批全流程测绘事项，统一技术标准和监管机制，在立项用地 规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等各阶段实施 “多测合一”。 | 9 月底前 | 州自然资源和 规划局 | 州直相关单位， 各县市人民  政府、 湘西高新区管委会 |
| 49 | 缩短建设项目从竣工验收到办理不动产首次登记及转移登记的全过程时限，实现 新建商品房 “交房即交证”。 | 9 月底前 | 州自然资源和 规划局 | 州直相关单位， 各县市人民  政府、 湘西高新区管委会 |
| （七） 全面 优化市场准 入和退出 | 50 | 全面落实企业开办 “八个一”工作机制，企业开办等六个联办事项组成的 “一件 事”办理时间压缩到 1 个工作日以内，全流程网上办理率、一次办结率均达 100%。 | 9 月底前 | 州市场监督管 理局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 51 | 全面落实 “政府购买方式解决营业执照、印章刻制、税务发票等环节产生费用” 政策，实现企业开办 “零成本”“零费用”“零跑腿”。 | 9 月底前 | 州政务服务中 心 | 州市场监管局、州公安  局、州税务局、州财政局  等州直相关单位，各县市  人民政府、湘西高新区管  委会 |
| 52 | 完善企业注销 “一网”服务，推行企业线上注销办理时限压缩至 0. 5 个工作日， 实现注销申请跨部门预检、办理进度及结果实时共享。 | 9 月底前 | 州市场监督管 理局 | 州人社局、州商务局、州  税务局、湘西海关等州直  相关单位，各县市人民政  府、湘西高新区管委会 |
| 53 | 制定涉企经营许可事项告知承诺制事项告知承诺制工作规程，制作公布告知承诺 书格式文本及办事指南，承诺事项、工作规程、告知承诺书、办事指南等公开公 示率、执行率均达 100%。 | 9 月底前 | 州市场监督管 理局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要任务 | 序号 | 工作要求 | 完成时限 | 牵头单位 | 责任单位 |
| （八） 全面 提升行政效 能 | 54 | 健全和用好行政效能电子监管平台，落实线上监察 “红黄牌”制度，全面提升政 务（便民） 服务行为和效能的电子监管覆盖率。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 55 | 提升政务服务 “好差评”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，力争政务服务满意率达 100%。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位、州政务服 务中心，各县市人民政 府、湘西高新区管委会 |
| 56 | 建立健全州、县两级 12345 热线管理机构，明确专职人员，负责本级热线平台的 规划建设和运行管理，建立和完善各项制度和工作流程，指导和监督本地区政务 服务便民热线工作。 | 9 月底前 | 州行政审批服 务局 | 各县市人民政府、湘西高 新区管委会 |
| 57 | 与省同步推进国务院 32 条地方 12345 热线归并，加快推进 “7×24 小时”全天 候人工服务，实行 “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。 | 10 月底前 | 州行政审批服 务局 | 州直相关单位，各县市人  民政府、湘西高新区管委  会 |
| 58 | 立全州营商环境投诉举报平台，在全州各级政务中心窗口张贴营商环境投诉举报 二维码，鼓励企业群众积极参与营商环境监督，优化办、行政审批、政务服务部 门认真吸纳意见，不断改进服务水平，提高为企服务质效。 | 6 月底 | 州优化办、州 行政审批服务 局  州政务中心 | 州直相关单位，各县市人  民政府、湘西高新区管委  会 |

抄送： 州委各部门，州纪委监委办公室，吉首军分区战备建设处。

州人大常委会办公室，州政协办公室，州监察委员会，州 中 级人民法院，州人民检察院。

州 民盟，州工商联。

湘西自治州人民政府办公室 2021 年 6 月 7 日印发