

邵阳市人民政府办公室

邵市政办函〔2021〕21号

邵阳市人民政府办公室 关于印发《邵阳市2021年政务管理服务 工作要点》和《邵阳市2021年政务公开 工作要点》的通知

各县、市、区人民政府，邵阳经开区管委会，市直各单位，部、省属驻邵有关单位：

《邵阳市2021年政务管理服务工作要点》和《邵阳市2021年政务公开工作要点》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织落实。



邵阳市 2021 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，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚决落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，紧紧围绕党中央、国务院，省委、省政府和市委、市政府深化“放管服”改革决策部署，以“一件事一次办”改革为抓手，持续推进行政审批制度改革，大力优化营商环境，不断提升全市政务服务水平和行政效能，为实施“三高四新”战略、推动邵阳经济社会高质量发展贡献力量。

一、持续深化“一件事一次办”改革

(一) 推进“一件事一次办”升级，拓展应用场景，丰富应用场景，强化智能导办，打造企业欢迎、群众满意的工作名片。巩固扩大与已签订协议地区跨域通办合作成果，推动构建周边地区材料互认、数据共享、结果互用的政务服务新生态。全面推进第三批“一件事一次办”事项落实落地，并于4月1日前上线运行。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(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，推进同一事项无差别受理、同标准办理。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(三) 推进“一件事一次办”总入口和小程序应用，推动与

各政务服务业务系统互联互通，推行“单点登录、全省漫游、无感切换、精准到达、全程网办”。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（四）持续推进政策兑现“一件事一次办”，探索推进人才引进、政府采购“一件事一次办”。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

二、深化审批服务重点领域改革

（五）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。（市司法局、市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（六）深化“三集中三到位”改革，进一步强化优化政务服务大厅建设，完善24小时不打烊自助服务功能设施，进一步落地审批服务人员、政务事项动态集中进驻政务大厅，进一步推动充分授权窗口、电子全程监察到位，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，提升政务服务精准性和实效性。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳

经开区按职责分工负责)

(七) 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。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(八) 进一步规范中介服务。扎实做好行政审批中介服务事项梳理工作，动态调整中介服务事项目录清单，做好事项、机构入驻省网上中介服务超市平台工作，并规范运行。建立健全中介服务评价体系，持续打造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

三、精准化精细化放权赋能

(九) 积极做好承接国家和省级层面下放的行政权力事项，重点围绕“一件事一次办”、“园区赋权”，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，推进全链条放权。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(十) 开展县市区、园区、乡镇等放权赋权“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。(市行政审批服务局牵头，

市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

四、推进政务服务标准化、规范化、便利化

(十一)完善和落实政府权责清单制度，动态调整政务服务事项清单、公共服务事项清单、行政许可事项清单、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。(市行政审批服务局牵头，市司法局等市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(十二)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。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(十三)加快推进政务服务事项“全市通办”“跨市通办”“全程网办”。优化线下“跨市通办”窗口和一体化政务服务平台“跨市通办”服务专区，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，推进139项高频事项“跨省通办”，2021年底前基本实现高频事项全覆盖。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。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(十四)及时纠正限定仅线上办理等不合理做法，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。(市行政审批服务局牵头，市直相

关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

五、加快“数字邵阳”建设

(十五)制定“数字邵阳”顶层规划。结合国省关于“数字城市”和“数字政府”建设要求，编制“数字邵阳”顶层规划，明确“数字邵阳”建设的目标、框架、任务和重点工程，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，以顶层规划为抓手，确保“数字邵阳”建设有序推进和科学实施。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(十六)深化“互联网+政务服务”。迭代升级市一体化平台功能，强化平台公共支撑能力、市县政务服务事项网上可办率力争达到100%。优化服务流程，推动各部门业务系统与一体化平台对接，着力解决“二次录入”、多系统办理等突出问题。充分发挥一体化平台对新冠肺炎疫情防控工作的支撑作用。以市政务云平台建设为契机，按批次将各部门自建业务系统迁移整合至全市统一政务云平台，整合各部门存储、计算、网络、安全等资源，实现各部门业务系统数据互联互通。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(十七)出台《邵阳市电子证照管理办法》。持续汇聚存量证照，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、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，促进企业群众办事材料复用，提高办事效率。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十八）出台政务信息化相关规范性文件。出台《邵阳市政务信息化项目建设管理办法》，从规划审批、建设管理、共享管理、绩效管理、监督管理等方面，构建全链条的政务信息化项目建设管理流程（市发展改革委牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）；出台《邵阳市政务信息资源共享管理办法》，提高政务数据共享标准化、规范化、制度化水平，加强数据“提供、获取、使用”闭环管理，满足政务服务事项办理需求，承接并利用好省平台下沉数据。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十九）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”。推动全市监管事项目录“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。（市行政审批服务局、市市场监管局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

六、持续创新“网上政府”

（二十）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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二十一）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”网站监管情况作为市直单位绩效考核重要依据。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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二十二）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，形成全市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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

七、高质量深化政务公开

（二十三）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，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。（市行政审批服

务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二十四）开展政务公开、政府网站（含政务新媒体）和网上政务服务工作第三方评估和社会评议。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

八、持续提升行政效能

（二十五）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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二十六）构建“好差评”数据监管和考核制度，加大“好差评”系统建设技术保障力度，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，让企业群众“可评”“愿评”“敢评”“办完即评”，推动“好差评”落地生效，不断提升政务服务满意度。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二十七）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》，加快推进除紧急热线外的政务服务便民热线归并，建立和完善全市热线运行管理机制，年内市、县两级实现“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”和“接诉即办”，确保企业和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“总客服号”。

（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二十八）强化市长信箱流转办理综合枢纽作用，构建并完善市级受理办理网络，彻底打通市、县两级网上顺畅流转的通道。统筹政府网、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。

（市行政审批服务局牵头，市直相关单位及各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

九、持续优化营商环境

（二十九）深入贯彻落实《优化营商环境条例》，探索开展条例执行情况评估。开展县市区营商环境评价，完善评价指标体系和评价机制，科学运用评价结果。（市发展改革委、市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（三十）着力打造对接“北上广”优化大环境行动升级版，持续开展“优化营商环境提升行动”，营造更加便捷高效的政务环境、更具活力的创新创业环境、更加开放便利的投资贸易环境、更为宽松有序的企业经营环境、更加竞争高效的市场环境和公平公正的法治环境。（市发展改革委、市行政审批服务局牵头，市

直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(三十一)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，对企业和群众诉求快速受理、及时交办、限时整改、事后反馈；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，对锐意改革成效明显的地区和单位给予表扬表彰，成熟经验和典型做法加快复制推广。(市发展改革委、市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(三十二)研究起草《邵阳市进一步优化政务环境的若干措施》，进一步加强“放管服”改革系统集成，注重改革协调联动，破解审批服务难点，打造更加务实便捷高效的政务环境。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

(三十三)鼓励各地依托政务服务实体大厅，设置营商环境协调专窗，接受和收集企业群众反映涉及营商环境的问题和意见、建议，建立问题协调解决机制，及时有效地处理企业在政策兑现、企业开办、施工许可等审批服务方面的困难和问题。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责)

邵阳市 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，省委、省政府和市委、市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，坚持以人民为中心理念，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，为建设现代化新邵阳作出新贡献。

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。（市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（二）做好各类规划主动公开。在市、县两级政府网站开设专栏，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，并链接到市“十四五”规划公开专栏，形成全市“十四五”规划公开矩阵，方便企业群众查询应用，引导全社会关心支持规划实施工作。（市发展改革委牵头，市直相关部门、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（三）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。（市司法局、市市场监管局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（四）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，定期公开政府债务限额、余额、发行、品种、期限、利率、偿还计划、偿债资金来源等信息。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。（市财政局、市农业农村局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（五）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。（市卫生健康委牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

二、紧扣政策落地见效深化政务公开

（六）持续加强重大政策发布解读。重点围绕贯彻落实市委

经济工作会议精神、《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。（市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（七）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”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。（市行政审批服务局牵头，各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（八）优化政策解读回应。制定出台《邵阳市行政机关政策解读工作规则》，加强和规范全市各级行政机关政策解读工作，增进社会公众对政府决策施政的理解认同，提升政府公信力和治理能力。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，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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

三、紧扣夯实基层基础深化政务公开

（九）推进重点政务信息集中统一公开。集中统一公开政府常务会议、政府全会议定事项等决策信息。在政府门户网站开设“文件库”，集中统一公开政府规章和规范性文件，根据立改废情况动态更新效力状态。（市人民政府办公室、市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十）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事项目录的基础上，编制完成其他领域基层政务公开事项目录。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。（市行政审批服务局牵头，各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

四、紧扣政府信息公开条例实施深化政务公开

（十一）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”。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十二）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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十三）推进公共企事业单位信息公开。落实《公共企事业单位信息公开规定制定办法》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，市直有关单位要主动对接，按照“谁主管、谁负责”的原则，及时研究制定诚信建设、教育、卫生健康、供水、供电、供气、供热、环境保护、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。（市发展改革委、市教育局、市生态环境局、市交通运输局、市城管局牵头，相关公共企事业单位按职责分工负责）

五、强化组织保障

（十四）加强工作指导。各县市区人民政府办公室作为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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十五）积极探索创新。各级各部门要紧紧围绕本工作要点，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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）

（十六）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。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位、各县市区人民政府、邵阳经开区按职责分工负责）