

# 邵阳市行政审批服务局

邵行审函〔2022〕8号（A类）

## 对市政协十三届一次会议第0252号提案的答复

颜华军等14名代表：

您们在市政协十三届一次会议上提出的“关于政务（便民）服务中心建设和管理问题亟待解决的建议”已收悉。政务（便民）服务中心建设是省委、省政府纵深推进“放管服”改革优化营商环境重要工作部署。对于您们在提案中的建议，我局高度重视，召开党组会专题研究落实措施，现对该提案答复如下：

近年来，我局以习近平新时代中国特色社会主义思想和省、市纵深推进“放管服”改革全面优化营商环境工作为指引，围绕“提升服务效率质量”与建设“清廉大厅”两个目标，进一步优化事项、细化服务、推行改革，高标准、严要求、管实管细，确保意识到位、责任到位、工作到位。主要开展了以下工作：

**一是加强平台标准化建设。**印发了《邵阳市人民政府办公室关于印发〈深入推进市直部门审批服务局“三集中三到位”改革实施方案〉的通知》（邵市政办函〔2020〕20号）、《邵阳市推进政务服务“清廉大厅”建设工作实施方案》（邵放组办字〔2022〕3号），全面安排部署政务服务标准化建设工作，市纪委监委出台了《邵阳市优化营商环境“十条禁令”》，明确要

求“不准对已入驻政务服务大厅的审批事项搞‘体外循环’”。市纪委监委、市行政审批服务局组织相关人员进行了多次专题研究，要严格按照建设要求抓好落实。各级各有关部门全面自查履行行政审批和政务服务主体责任、监管责任情况；全面自查窗口工作人员在行政审批和政务服务中不作为、慢作为、乱作为等形式主义官僚主义问题。

**二是优化政务服务环境。**一是提质“线下一门”。我市加快推进企业群众办事“只进一扇门”，2019年完成了市本级市政务大厅新址搬迁，分类设置了公共服务、商事登记、24小时自助服务等六大功能区域，集中办理相关部门审批服务事项，避免群众“多头跑”。2020年，新宁县、邵东市完成了新政务大厅搬迁。为更好地服务基层办事群众，打通服务群众的“最后一公里”，全市14个县市区全部实现了基层公共服务（一门式）全覆盖，全市3639个村（社区）实现了电子政务外网全覆盖。二是提速“一网通办”。我市不断强化线上线下融合，加快政务信息交流整合和资源共享，逐步实现政务服务“一网通办”。市本级“互联网+政务服务”一体化平台功能持续升级，先后建成了“一件事一次办”功能模块、在线支付平台，在全省率先实现网上统一支付，企业群众“获得感”不断增强。目前一体化平台已覆盖至全市207个乡镇（街道）政务服务中心、3639个村（社区）。三是“三集中三到位”改革不断提质。我市持续深化“三集中三到位”改革，坚持全市一盘棋谋划，市县同步发力、全面推进。2020年改革后，市政务大厅入驻单位、事项和审批人员增幅均近30%，企业开办、工程建设项目审批

等一站式服务功能不断完善，印章刻制、银行开户等服务不断拓展，审批服务事项办理流程不断优化。**四是“一件事一次办”改革不断增效。**我市将“一件事一次办”改革作为“最多跑一次”升级版，着力打造政务服务品牌形象。目前，我市已分三批全面落地了省定共296项“一件事一次办”事项，并创新设计了“一件事一次办”邵阳政务专递信封，为企业和群众提供免费寄递服务。2020年实现了与怀化市的市域通办，2021年与山西长治、广东中山等6省14市实现了跨省通办。

**三是狠抓绩效考核规范化。**一是全面开展自查自纠。各级各有关部门全面自查履行行政审批和政务服务主体责任、监管责任情况；全面自查窗口工作人员在行政审批和政务服务中不作为、慢作为、乱作为等形式主义官僚主义问题。各级政务服务大厅对入驻部门办事窗口存在的作风不实、违规办事、违纪违法等问题和媒体曝光的“窗口腐败”典型案例，开展了一次大起底，大排查，举一反三，以自我革命的精神深入查摆问题。自查自纠阶段共收到34份自查自纠报告，自查自纠问题35项，其中责任不落实的问题17条，工作作风不实问题13条，违纪违法的问题5条。二是加强检查督导。市纪委监委、市行政审批服务局领导组织人员紧紧围绕责任落实、工作作风、违纪违法三个专项检查重点，通过巡查暗访、“走流程”体验等方式对各政务服务大厅进行检查督导，切实解决发现的突出问题，并指导疫情防控工作。洞口县按照“三集中三到位”改革要求，实施各窗口单位分管领导定期进大厅“坐班”制，联合县纪委监委开展定期或不定期检查，重点检查窗口工作人员在行政审

批和政务服务中不作为、慢作为、乱作为、假作为等形式主义官僚主义问题。新宁县3月中旬联合县纪委监委对各市民中心、乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务点，开展为期一周的“清廉大厅”专项检查，发现问题线索近30余条。**三是紧盯问题整改。**2022年3月15日至4月15日开展了为期一个月的“作风建设提升月”专项整治行动，清除廉洁风险点13个。如邵阳市车管所针对上牌、处罚等高频事项，为防止窗口工作人员勾结“黑中介”、“黄牛”采取了几项硬措施：一是前移导办服务，每日执勤民辅警在业务大坪对前来办事的群众现场答复，减少与中介代办的接触。二是在各业务大厅各个窗口安装视音频设备，并接入监管系统，防止工作人员与非法中介利益勾结，杜绝非法中介、亲戚朋友插队办、优先办。三是完善车驾管业务监督机制。加大对异常业务数据的监控分析，严格落实嫌疑调查、岗位制约等制度，严防队伍内部发生违规违纪问题。

下一步，为进一步提政务服务中心建设和管理，我局将重点开展好以下几项工作：

**一是加强监管，完善政务服务中心运行管理机制。**逐步完善政务服务中心运行管理办法，健全监督考核机制，加强窗口日常管理，完善窗口评比办法和服务办件回访制度，加强对考核结果的应用。加强组织建设和文化建设，不断增强人员凝聚力和向心力。大力推广审批服务“六个办”，组建专门队伍开展“帮代办”，由“被动”服务增“主动”服务，实现市县乡村四级联动。

**二是深化改革，打造“品牌政务”。**按照“应放则放、能放全放、急需先放”的原则放权赋能，开展园区放权赋权“回头看”，确保下放事项接得住，管得好；全力打造好“一件事一次办”的品牌政务形象，着力推进第三批“一件事一次办”事项落实落地，年内实现高频政务服务事项全面“跨市通办”，让更多企业群众受益；按照“四减三提升”的要求持续深化“三集中三到位改革”让办事流程更优化、审批程序更简便，服务效率更高效。

**三是技术创新，打造“智慧政务”。**加快推进“数字邵阳”平台建设，升级“互联网+政务服务”平台功能，强化平台支撑能力，市县政务服务事项网上可办率力争达到100%；整合升级政府服务热线平台，加快完成全市各级非紧急类、非警务类政务服务热线整合，使政务服务热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

**四是提速提效，打造“满意政务”。**贯彻落实《优化营商环境条例》，并对执行情况进行评估；依托政务服务大厅设置优化营商环境专窗；继续开展对县市区优化营商环境评价；严格按照市委市政府部署要求，将“放管服”改革优化营商环境工作纳入年度绩效考核内容；开展深化“放管服”优化营商环境季度通报及年度考核；大力推进行政效能电子监管，建立“红黄牌”分析制度，建立行政效能预警督办、超时追责等机制，切实提升部门办事效率；推进“好差评”制度建设，按照线下办事“一次一评”、网上办事“一事一评”的要求，实现政务服务事项群众可评、愿评、所有评价都为真实评价，建立差评

处置机制，以评促改，持续提升政务服务质量和效率。



抄送：市政府办公室、市政协提案委  
联系人及电话：袁帅 13469291652