



郴政办发〔2022〕21号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市2022年政务管理服务工作要点》《郴州市2022年政务公开工作要点》的通知

索引号：763261399/2022-3498092

文号：郴政办发〔2022〕21号

统一登记号：

公开方式：主动公开

公开范围：面向社会

信息时效期：2027-06-01

签署日期：2022-06-01

登记日期：2022-06-02

所属机构：

所属主题：

发文日期：2022-06-01

公开责任部门：郴州市政务服务中心

各县市区人民政府，市政府各工作部门，中省驻郴各单位：

《郴州市2022年政务管理服务工作要点》《郴州市2022年政务公开工作要点》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

郴州市人民政府办公室

2022年6月1日

(此件主动公开)

郴州市2022年政务管理服务工作要点

为优化政务管理服务，根据中、省、市关于政务管理服务工作决策部署，结合我市实际，制定以下工作要点。

一、打造“一件事一次办”升级版

(一) 推行极简、智慧“一件事一次办”，持续拓展“一件事一次办”服务范围，打造“一件事一次办”园区版。围绕个人从出生到身后、企业从开办到注销、项目从签约到投入使用等三个全生命周期，推进各生命周期“一件事一次办”事项攻坚落地。不断创新服务方式，推进政务服务便利化，全面推行帮代办，大力推广“免证办”，推动更多政务服务事项“就近办”“网上办、掌上办”。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责，各县市区政府均为责任单位，以下不再列出)

(二) 积极对接省“一件事一次办”平台，服务“一事一标准”，持续加大宣传推广“一件事一次办”微信小程序力度。推进市“一次办结”平台与部门业务系统对接，与政务服务移动端、政务服务大厅办事窗口、自助服务终端深度融合。(市行政审批服务局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责)

(三) 协助推进全省政务服务大厅标准化编制工作，并运用湖南省政务服务大厅运行管理办法和地方标准，推进政务服务标准化、规范化、便利化，提升服务精准性和实效性。(市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责)

(四) 进一步推进特殊群体政务服务便利化建设。为老年人、残疾人、孕产妇等特殊群体提供贴心、暖心的政务服

务。（市行政审批服务局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

二、持续深化“放管服”重点领域改革

（五）推行“放管服”改革“揭榜竞优”工作。根据全省安排部署，积极开展全市“放管服”改革“揭榜竞优”工作。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（六）开展市场主体纾困攻坚行动。持续推进涉企审批减环节、减材料、减时限。推行惠企政策“免申即享”“直给直兑”，实现企业“应享尽享”全覆盖。（市发改委、市工信局、市财政局、市市场监管局、市税务局、市行政审批服务局等市直相关单位按职责分工负责）

（七）开展园区营商环境攻坚行动。推动《深化“放管服”改革助推“五好”园区建设二十条措施》落实落地，重点推行“洽谈即服务、签约即供地、开工即配套、竣工即办证”极简审批制度改革，突出制度创新，推进“五好”园区建设。（市发改委、市工信局、市行政审批服务局、市委编办、市科技局、市司法局、市商务局、市市场监管局等市直相关单位按职责分工负责）

（八）推进告知承诺制全面落地。推动落实《郴州市市本级全面推行涉企经营许可事项告知承诺制实施方案》和《郴州市市本级全面推行证明事项告知承诺制工作实施方案》，建立“一事一模板”，实现同一事项办理，同一告知承诺模板、流程、标准。实施告知承诺信用监管，推广容缺受理、快审快办、一次办好。（市行政审批服务局、市司法局牵头，市发改委、市市场监管局等市直相关单位按职责分工负责）

（九）规范网上中介服务超市管理运行。出台《郴州市网上中介服务超市管理工作方案》。全面落实分级管理、入驻服务、选取服务和服务评价，推进中介服务标准化建设。各级财政部门 and 审计部门加强对机关事业单位使用财政性资金在中介超市购买中介服务执行情况的监督检查。（市行政审批服务局、市政务服务中心牵头，市财政局、市审计局等市直相关单位按职责分工负责）

（十）持续创新极简审批。制定具有自贸区特色的极简审批事项清单和“一件事一次办”清单，相应开展场景、业务、流程再造，加快实现制度创新。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位和自贸区郴州片区按职责分工负责）

（十一）持续推进政务服务“跨省通办”。2022年底前实现国务院办公厅部署的“跨省通办”政务服务事项落地。全面实现郴州与大湾区9市“跨省通办”，通办事项增加10%以上，企业和个人高频政务服务事项基本实现全覆盖。根据省里部署，推进泛珠三角区域、湘赣边区域、长江经济带、长三角、京津冀等区域“跨省通办”取得成效。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（十二）试点推进“一窗式”改革工作。推行线上线下统一服务标准和受理入口，实行“一站受理”，推行“一窗式”无差别受理服务。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

三、精准推进放权赋能

（十三）实施精准协同放权。持续推进赋予自贸区郴州片区和产业园区经济社会管理权限。（市直相关单位按职责分工负责）

（十四）实施标准化规范化清单管理，根据中、省相关文件，修订并公布市、县两级行政许可事项清单，清单之外一律不得实施行政许可。坚持权责法定，持续动态调整发布权责清单、政务服务事项目录、监管事项清单、中介服务事项清单等。落实政务服务事项“三化”管理机制，巩固“五级60同”成果。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

四、加快推进数字政府建设

（十五）推进数字政府项目建设。做好数字政府建设顶层设计，制定实施《郴州市数字政府建设三年规划》《郴州市数字政府建设实施方案》《郴州市政务信息系统整合共享实施方案》《郴州市财政投资类信息系统项目建设管理办法》。

加快推进政务云（城市大脑）项目建设，编制“城市大脑”顶层设计方案，抓好政务服务移动端、“一网通办”平台等公共基础和公共应用类项目建设。（市行政审批服务局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（十六）开展政务数据共享攻坚行动。完成摸清非涉密系统底数、完善政务数据资源目录，推动系统迁移上云、资源整合，加快系统联通、推进数据共享等重点工作任务。积极衔接部建、省建业务系统接口开放对接，推动数据下沉应用，探索破解“二次录入”难题。（市行政审批服务局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

五、提升网上政务服务能力

（十七）提升一体化平台的统一支撑能力。抓好政务服务“一网通办”提质增效，迭代升级市一体化政务服务平台。高度重视数据安全问题，持续加强网络安全保障体系和能力建设。（市直相关单位按职责分工负责）

（十八）开展网络身份认证服务应用试点，推动一体化平台与国家网络身份认证基础设施对接，支持个人用户在政务服务移动端登录和办理政务服务事项时，通过“网络身份码”完成身份认证，探索创新“网络身份码”应用模式和场景。（市行政审批服务局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（十九）加快推进电子证照扩大应用领域和互通互认。聚焦个人企业高频政务服务事项的证照电子化应用，并不断拓宽其应用领域。加强电子证照应用跨地区、跨部门工作协同，推动解决电子证照扩大应用领域和互通互认中的重点难点问题。（市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（二十）加快建立全方位、多层次、立体化监管体系，实现事前事中事后全链条全领域监管。推动监管事项标准化，动态更新监管事项目录清单，加强与权责清单等其它清单的衔接。（市直相关单位按职责分工负责）

六、抓好政府网站和政务新媒体管理

（二十一）切实维护网络意识形态安全，做好安全防护。严格落实信息发布审核制度，坚决杜绝因信息内容不当等引发负面舆情。加强日常监测预警，定期开展等保测评、渗透测试和应急演练，重点开展用户体系安全风险排查，强化重大节日、重点时期的值班值守、安全监控和应急处置。（市直相关单位按职责分工负责）

（二十二）推进集约化成果应用。探索建立集约化平台长效迭代发展机制和个性创新机制。优化完善统一政策文件库和查询系统，推动政府网站适老化与无障碍改造，各县市区政府门户网站原则上2022年底前完成改造任务。（市政府办公室、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（二十三）贴近群众开展互动服务。畅通政府网站、政务新媒体、政务服务便民热线等多元化沟通渠道，构建动态更新的政务知识库，提供优质服务。提高原创政策解读比例，创新政务大讲堂等多种形式，依托政务新媒体做好突发公共事件信息发布和政务舆情回应、引导工作，及时澄清事实，解疑释惑。（市直相关单位按职责分工负责）

七、深化政务公开

（二十四）打造政务新媒体传播矩阵。组织全市政府网站与政务新媒体及时发布规章、规划、规范性文件和政府决策信息等重点政务信息，弘扬主旋律，传播正能量，形成整体联动、同频共振的政务信息传播体系。积极打造优质政务新媒体账号，建设以市政府门户网站为龙头，各级政府和部门优质账号为骨干的政务新媒体传播矩阵，探索差异化评价，开展分级分类管理。鼓励各级各类政府网站与政务新媒体根据职能分工创新栏目和服务，收集整理优秀运营案例，积极开展示范推广。（市直相关单位按职责分工负责）

（二十五）创新多样化政策解读。不断提高原创政策解读比例，创新H5解读、视频解读、图文解读和场景式解读等多种形式，以重点专题专栏建设为抓手，根据不同平台传播特点，推出多元化政策解读产品，面向不同用户多角度、多层次提升解读效果。依托政务新媒体做好突发公共事件信息发布和政务舆情回应、引导工作，及时澄清事实，解疑释惑。（市直相关单位按职责分工负责）

八、持续提升行政效能

（二十六）全面实施《行政效能电子监察规则》及其《评价细则》，强化“红黄牌”个案追查和责任追究。推动各地各部门建立和完善“红牌”案件分级核查和上级复核回访、责任追究分类处理、与纪检监察机关联动处置、公开通报等机制，对审批严重超时的“红牌”，确保“每牌必查、超时必究、出错必改”。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（二十七）在不断提高“好差评”层级、事项、对象覆盖率和主动评价率的基础上，整合监管力量，将“好差评”工作与政务大厅投诉处理机制、“办不成事”窗口建设等有机融合，建立健全专员统筹监管、分工高效处置和领导审核把关机制。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（二十八）推进12345政务服务便民热线“一呼即应”改革，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。巩固和扩大热线归并成果，加快热线座席、人员、系统、流程有机融合。（市政府办公室牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（二十九）统筹并强化“省长信箱”、中国政府网、国家政务服务网平台等网上群众诉求办理效能监管，加大网上群众来信办理督办力度，不断提升办理效率和问题解决率。（市行政审批服务局、市信访局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

九、持续优化营商环境

（三十）开展“走流程、解难题、优服务”行动。出台《郴州市“走流程、解难题、优服务”行动实施方案》，切实解决问题。加强“清廉大厅”建设。开展全市“清廉大厅”建设专项检查，大力排查整治各级政务服务大厅窗口工作人员作风和腐败问题。（市行政审批服务局、市纪委监委牵头，市直相关单位和各县市区纪委监委按职责分工负责）

（三十一）进一步落实好深化“放管服”改革优化营商环境监督评价指标体系和评价办法，建立“放管服”改革“揭榜竞优”工作台账，定期开展调度督办，及时总结推广各地各单位好经验、好做法，将“揭榜竞优”工作作为2022年“放管服”改革真抓实干督查激励的重要指标内容，突出重点改革的创新与实效，发挥好评价的导向作用。（市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（三十二）继续配合省里开展市县营商环境评价，提升评价质量，强化评价结果的权威性和影响力，发挥好以评促改、以评促建的作用，推动营商环境持续优化。（市发改委、市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

郴州市2022年政务公开工作要点

为更好发挥以政务公开促落实、强监管的积极作用，根据中、省、市关于深化政务公开的决策部署，结合我市实际，制定本工作要点。

一、围绕推动高质量发展深化政务公开

（一）加强“三大支撑八项重点”信息公开。着力公开有关促进提升电力、算力、动力方面的政策措施，重点公开市场主体倍增工程、产业发展“千百十”工程、新增规模以上工业企业行动、企业上市“金芙蓉”跃升行动、“五好”园区建设等方面信息，以公开增强政府施政的透明度和市场主体发展信心。（市直相关单位按职责分工负责，各县市区政府均为责任单位，以下不再列出）

（二）加强优化营商环境信息公开。严格落实全国统一的市场准入负面清单制度，认真执行外商投资准入前国民待遇加负面清单管理制度。加大企业信用信息和监管执法信息公开力度，落实“双随机、一公开”和行政执法公示制度，持续推进反垄断和反不正当竞争执法信息公开。用好市县营商环境评价成果，深入推进全过程公开监管、全周期提升服务。（市发改委、市司法局、市商务局、市市场监管局、市行政审批服务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（三）加强减税降费信息公开。系统梳理、集成发布、智能推送新出台的組合式减税降费政策。优化12366纳税服务平台咨询功能，开展减税降费、助企纾困政策咨询辅导，帮助基层政策执行机关和纳税人、缴费人了解政策、使用政策。

推进重大税收违法失信案件信息公开，依法开展联合惩戒，引导市场主体自觉守法守信、规范健康发展。（市财政局、市税务局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（四）加强扩大有效投资信息公开。依法依规做好扩大有效投资的政策文件及重大项目信息公开，以投资力度、建设进度、项目成果积极引导市场预期。建立完善市场主体反映投资审批问题的办理和反馈机制，着力优化投资环境。（市发改委牵头，市直相关单位按职责分工负责）

二、围绕社会稳定和民生保障深化政务公开

（五）做好疫情防控信息公开。充分发挥省市联防联控机制作用，用好疫情防控工作专栏、全省统一疫情防控政策措施平台，及时发布疫情防控动态信息，宣传发布有关新冠肺炎的健康科普知识。加强疫情防控信息发布工作的统筹协调，确保信息准确、口径一致，积极回应社会关切、及时辟谣。规范发布流调信息，注重保护个人隐私。（市卫生健康委牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（六）加强民生领域信息公开。聚焦《2022年湖南省政府工作报告》和《2022年郴州市政府工作报告》提出的十大民生实事深化公开，对实施“一老一小”、医疗和公共卫生等重大项目全面公开。着力公开高校毕业生、退役军人、农民工等群体就业，脱贫人口稳岗就业，残疾人、零就业家庭成员等困难人员帮扶就业，外出务工人员返乡创业，以及开展职业技能培训、保障农民工工资支付等方面信息，做好政策解读并广泛宣传。动态公开失业保险基金使用情况。（市直相关单位按职责分工负责）

（七）推进乡村振兴信息公开。着力公开乡村振兴政策信息、重点帮扶和示范创建工作信息、乡村建设行动信息，以及各类乡村振兴补助资金安排、使用情况等信息，以公开助推巩固拓展脱贫攻坚成果，引导社会力量参与乡村振兴，促进乡村振兴有关政策、资金落实落地。（市农业农村局、市乡村振兴局牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（八）推进公共企事业单位信息公开。严格执行国务院有关主管部门制定的公共企事业单位信息公开制度。加强城市供水、供气等公共企事业单位信息公开指导监督，更好维护市场经济秩序和人民切身利益。（公共企事业单位相应行政主管部门按职责牵头负责）

三、围绕提高公开的含金量、覆盖面、参与度深化政务公开

（九）强化重点政务信息公开和管理。着力加强规章、规划、规范性文件和政府决策信息等重点政务信息公开和管理。2022年底前，各县市区政府、市直各单位通过政府门户网站的政府信息公开专栏，集中公开规范性文件并动态更新，为政府施政和社会监督提供基本依据。根据“湖南省政府规章库”建设要求，进一步优化完善“郴州市政府规章库”，建立健全政府规章动态更新机制，规范发布现行有效规章的网页版式、下载版式，方便社会公众获取格式统一、内容完整、权威规范的现行有效规章文本，发挥全国规章公开工作样板的示范作用。各县市区政府要依托政府门户网站开设专栏，集中发布政府常务会议、政府全会等决策信息，内容包括研究、议定的事项，新闻媒体的报道和解读评论等；开设规划公开专题，集中发布解读“十四五”各类规划。（市政府办公室、市司法局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（十）优化政策解读和咨询服务。不断提高原创政策解读比例，创新H5解读、视频解读、图文解读和场景式解读等多种形式，积极开展在线访谈解读。更好发挥政策文件集中公开的积极作用，建设统一的智能化政策问答平台，通过智能机器人、大数据等技术运用，精准有效地为企业群众提供政策咨询服务，重点围绕各类高频政策咨询事项，不断丰富完善政策问答库。坚持“谁起草、谁解读，谁解读、谁负责”的原则，精心编制政策解读材料，政策文件与解读材料应同步起草、同步审批、同步发布。（市政府办公室、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

（十一）开展“互动式”政务公开活动。紧扣“三大支撑八项重点”，组织开展“政务公开主题日”活动，邀请人大代表、政协委员、专家学者、普通市民和新闻媒体，通过现场调研、座谈会、新闻发布会、问卷调查等方式，就社会关切或与群众生产生活关系密切的重大项目、重要政策信息进行“互动式”公开、“面对面”解读。（市直相关单位按职责分工负责）

四、围绕加强基层夯实基础深化政务公开

(十二) 务实推进基层政务公开。全面推进基层政务服务大厅政务公开窗口建设，持续规范政府信息公开专栏建设，满足企业群众政策查阅、办事指引、申请公开等政务公开实际需求，注重为企业群众提供“两在线”服务（网络在线、电话在线）。各县市区政府要在本级政府门户网站或财政部门网站，公布本行政区域实施的惠民惠农财政补贴政策目录清单，实行补贴政策名称、文件依据、主管部门、资金用途、补贴对象、补助标准、政策解答电话“七公开”。县级政府要加强补贴信息公开工作，以村（居）民委员会为单位，通过村（居）务公开栏公开除涉密或涉及个人隐私外的惠民惠农财政补贴资金发放信息，相关资料留存村（居）委会，方便群众现场查阅。（市政府办公室、市财政局、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

(十三) 优化完善公开平台。发挥政府网站和政务新媒体第一公开平台作用，落实网络意识形态责任制和网络安全责任制，确保政府网站和政务新媒体安全平稳运行。依托政府网站集约化平台，加强政府网站与政务新媒体矩阵建设，聚合联动效应，有效传递党和政府权威声音，着力提升重要政务信息传播效果。加快政府网站适老化与无障碍改造，增强特殊群体对政务公开的获得感。2022年底前，市政府门户网站与政务新媒体要完成适老化与无障碍改造任务。（市政府办公室、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

(十四) 严格执行公开制度。以贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》为总纲，严格执行政府信息发布、政府信息公开保密审查、政府信息公开工作年度报告、政府信息公开申请办理等系列制度。遵循公正、公平、合法、便民的原则，在实际工作中强化服务理念，更好满足社会公众对政府信息的合法、合理需求。（市政府办公室、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

五、强化工作指导和监督评价

(十五) 落实工作责任。各牵头单位、责任单位要按照本工作要点分工积极履职，主动开展工作。各县市区政务公开工作主管部门要梳理形成工作台账，逐项推动落实，确保高质量完成各项工作任务。（市直相关单位按职责分工负责）

(十六) 加强业务指导。建立健全日常指导与集中培训相结合的学习培训制度。灵活采取电话联系、线上答疑、视频会议等多种方式加强业务指导，每年组织1次以上政务公开集中培训交流活动，经常性开展“点对点”指导或现场授课。（市政府办公室牵头，市直相关单位按职责分工负责）

(十七) 做好政务公开第三方评估工作。根据《湖南省政务公开评估规范》标准，积极迎接全省政务公开第三方评估工作。（市政府办公室、市政务服务中心牵头，市直相关单位按职责分工负责）

文档附件：

郴政办发〔2022〕21号.doc

扫一扫在手机打开当前页



打印

分享：微信 微博

相关文章

› 【音频解读】《郴州市2022年政务公开工作要点》《郴州市2022年政务管理服务...

2022-06-03



[网站地图](#) | [网站帮助](#) | [联系我们](#)

主办单位：郴州市人民政府办公室

联系电话：0735-2368507



湘公网安备：43100202000023号

承办单位：郴州市政务服务中心

备案/许可证编号：湘ICP备13003667号

网站标识码：4310000046

