



做好新时代政务公开工作 推进政府治理体系和治理能力现代化

长沙县行政审批服务局



二〇二〇年十一月



各位领导、同仁们：

今天很荣幸代表长沙县行政审批服务局，与在座各位一起分享，我县在落实基层政务公开标准化规范化工作的一些探索和做法，如有不妥之处，还请各位领导、同仁提出批评指正。





长沙县自古为三湘首善之区，县域总面积1756平方公里，常住人口153万，辖19个镇（街），195个村（社区），是全国18个改革开放典型示范地区之一。全国县域经济基本竞争力、中国中小城市综合实力百强排名第5位，全国营商环境百强榜中位列第9位，连续13年蝉联“中国最具幸福感城市（县级）”。





本次落实26个试点领域基层政务公开标准化规范化工作，截至目前，全县共梳理出政务服务事项860项，非政务服务事项738项，共计完成事项1598项。对照各领域标准指引中的公开内容，在“集约化智能门户平台”共发布4577项，发布量和发布速度居全市之首。有关做法如下：



一、加强统筹督导，做到高位推动。



按照国务院、省政府和市政府对基层政务公开标准化规范化工作的部署，长沙县高度重视，县委县政府多次召开专题会议，强调4个“必须”，即必须提高政治站位，必须把政务公开工作上升到“放管服”改革的基础工作，上升到优化发展环境的重要抓手；必须牢固树立“以人民为中心”的发展理念，让权力在阳光下运行；必须贯通政务公开与“一件事一次办”改革，将公开的要求嵌入政务服务的各个环节和流程，实现全过程、透明化办事；必须抓点带面，总结经验，带动镇、村两级政务公开全面铺开。

一、加强统筹督导，做到高位推动。

(一) 高度重视，明确要求。

认真做好思想、组织和业务“三个保障”，确保基层政务公开标准化规范化工作顺利有效推进。“思想保障”上，要求全县各单位从认真落实党中央国务院重大部署，增强政府公信力执行力的政治站位上去理解和把握此项工作的重要性。

“组织保障”上，协调各县直单位业务骨干组成专家小组现场指导各镇街梳理填报事项。“业务保障”上，制定详细工作推进表，多次协调沟通，力求事项梳理工作依据准确、不重不漏、指向精准、顺利完成。

(二) 统筹推进，狠抓落实。

- 按照《长沙市全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施方案》（长政务办[2020]8号）要求，及早明确全县基层政务公开标准化规范化工作的时间表、任务书和路线图。



(二) 统筹推进，狠抓落实。



一是主动认领试点领域事项梳理。

5月份，我县主动认领扶贫、义务教育、农村危房改造3市级统筹的事项，按条目方式细化分类，反复梳理，按时按质完成该3个领域的试点示范；



(二) 统筹推进，狠抓落实。

二是精心组织业务培训。

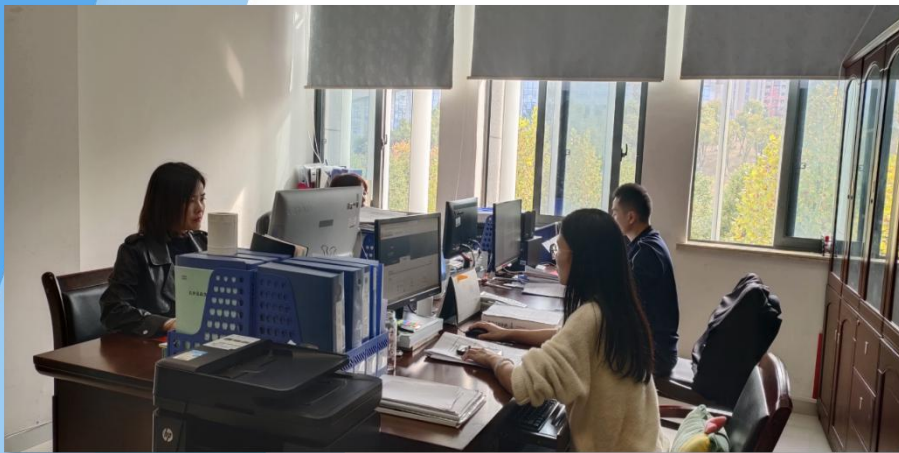
组织召开了全县基层政务公开标准化规范化工作推进会暨业务培训，对政务公开工作进行总体部署安排和具体专项培训。指导各镇（街）梳理编制镇（街）级基层政务公开事项目录，确保因地制宜、实事求是，减轻基层工作负担。



(二) 统筹推进，狠抓落实。

三是探索“二上二下”模式。

对照市级下发的参考目录，按照“科局梳理事项清单—政务公开小组初审反馈—科局再梳理优化—政务公开小组审核确认”的模式推进工作，率先完成26个领域政务公开事项目录。



(二) 统筹推进，狠抓落实。

四是重构政府信息公开机制。

制定推进基层政务公开标准化规范化的指导文件，优化政府信息管理、信息发布、监督考核等工作流程。及时制订了《长沙县政府信息公开保密审查制度》、《长沙县信息公开查阅场所管理制度》、《长沙县主动公开和依申请公开政府信息工作制度》《长沙县信息公开工作考核暂行办法》，统一工作流程，从制度层面纠正不愿意公开、不敢公开，假公开、半公开等突出问题，促使群众“无障碍”获知政务信息。

长沙县政府信息公开保密审查制度

第一条 为规范信息公开的保密审查管理，根据《中华人民共和国国家安全法》、《中华人民共和国政府信息公开条例》、《湖南省实施〈中华人民共和国政府信息公开条例〉办法》和《长沙市人民政府关于印发〈政府信息公开工作制度〉的通知》等有关规定，结合我县实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于全县各级行政机关及其直属单位制作或发布的，以一定形式记录、保存的信息公开的保密审查工作。

第三条 政府信息公开保密审查遵循“谁主管、谁负责、谁公开、谁审查”的原则。拟公开的政府信息应当进行保密审查。

第四条 县各级部门行政管理工作机构负责对公开的政府信息进行保密审查。

第五条 对公开政府信息的保密审查，应当以《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关法律、法规的规定及国家安全保密委员会确定的国家秘密及其具体范围的有关规定为依据。

第六条 各级各部门应当建立健全政府信息公开保密审查工作机制，按照国家规定和制度的要求，结合本部门各

长沙县信息公开查阅场所管理制度

1. 根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、公民、法人和其他组织身份证明、工作证或身份证合法证明，在满足《长沙县信息公开保密审查制度》后，可在政府信息公布期间前往查阅场所自主公开申请查阅。

2. 政府信息公开查阅场所提供长沙县人民政府各部门主动公开信息的纸质文本、电子文本及相关资料。

3. 查阅者可利用政府信息公开信息检索系统和“长沙县政府信息公开保密审查管理系统”检索所需的政府公开信息，或请工作人员帮助检索。查阅者可根据需要摘抄有关内容或委托工作人员复印所需政府公开信息。复制费用按《长沙县行政事业性收费标准》收取。上网查阅政府信息公开文件，不能查阅与密有关的资料，不得进行复制操作，查阅工作人员有权随时抽查复印资料。

4. 查阅者应当爱护设备设施和文件资料，不得将资料带出查阅场所，或将文件资料擅自交换、复制、删改、圈划、撕毁、拆叠、抽出页码等损坏文件资料的行为。

5. 查阅完毕后将信息公开文件交还工作人员，并填写《利用查阅反馈单》。

6. 查阅者在查阅场所内严禁吸烟、不得大声喧哗，自觉维护公共秩序和环境卫生，共同创建文明查阅环境。

长沙县主动公开和依申请公开政府信息工作制度

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》(以下简称《条例》)、《湖南省实施〈中华人民共和国政府信息公开条例〉办法》和《长沙县人民政府办公室关于印发〈政府信息公开工作制度〉的通知》等有关规定，为规范政府信息公开工作，保障公民、法人和其他组织依法获取政府信息，结合我县实际，特制定本制度。

一、提供主动公开政府信息

(一) 根据《条例》第 14 条规定，行政机关应当及时主动公开本机关、本行政机关所制作的政府信息。

(二) 行政机关的政府信息公布工作机构负责向县人民政府网站、图书馆、政务服务大厅设置的政府信息查阅场所提供主动公开的政府信息。

(三) 凡主动公开的政府信息提供工作应当准确及时、完整、准确的原则。

(四) 行政机关的政府信息公开工作机构应当指定专人负责提供依申请公开政府信息的日常工作。

(五) 承办单位收到及属各相关部门应及时提供信息。图书馆、政务服务大厅提供主动公开的政府信息。县档案馆、政务服务中心提供主动公开的政府信息。

长沙县政府信息公开工作社会评议暂行办法

第一条 为了强化对全县各级政府信息公开工作的社会监督，不断提高政府信息公开工作质量，依据《中华人民共和国政府信息公开条例》(以下简称《条例》)、《湖南省实施〈中华人民共和国政府信息公开条例〉办法》和《长沙县人民政府办公室关于印发〈政府信息公开工作制度〉的通知》等有关规定，结合我县实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社会评议，是指全县各级政府信息公开工作管理部门通过各种方式和渠道广泛听取公民、法人和其他组织对《条例》(以下简称《条例》)实施情况的评议、意见和建议的行为。

第三条 政府信息公开工作社会评议的对象是各级政府及其部门和乡镇、街道授权的具有管理公共事务职能的组织(以下简称各级行政机关和公共企事业单位)。

第四条 社会评议主要针对各级行政机关和公共企事业单位政府信息公开的以下工作社会公众意见、意见和建议：

(一) 是否严格按照规定确定的公开方式和公开范围公开政府信息；

(二) 政府网站及其它方式主动公开政府信息及时性、准确性和查询工具的便捷性；

(三) 广泛宣传，营造氛围。



一是大会小会讲。

要求全县各单位提高政治站位，转变工作作风，不断提升新形势下政务公开政务服务的能力和水平，助力建设人民满意的服务型政府，截至目前，已召开全县大会2次，业务培训及工作推进会6次。



(三) 广泛宣传，营造氛围。



二是微信群中学。

建立了全县政务公开工作微信群，由县直单位和镇（街）业务科室负责人和政务公开专干构成，每日推送政务公开政策文件、26个领域政务公开标准化规范化工作推进情况，形成上下联动、比学赶超、对表提升的浓厚氛围。

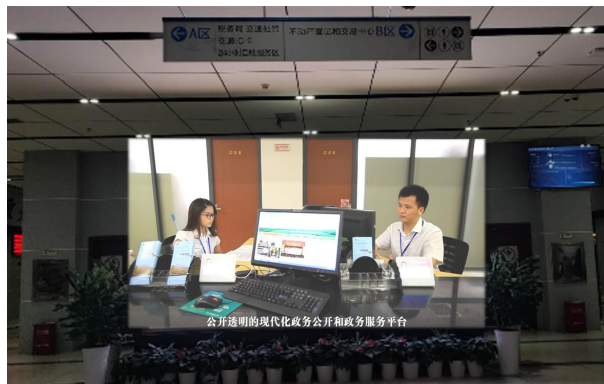


(三) 广泛宣传，营造氛围。



三是宣传短片放。

制作了政务公开政务服务宣传片，在政务服务大厅和镇村便民服务中心循环播放，提高群众的知晓度和参与度。同时，借助县融媒体中心的优势和渠道，扩大政府信息的传播力和影响范围。



二、突出载体建设，健全公开体系。

- 加强信息资源的标准化、信息化管理，充分发挥政府门户网站、政务公开专栏、专区、12345热线、基层综合窗等平台作用，充分借助网络技术优势，创造性开展政务公开工作，有效降低管理成本、提高管理效率。



一是升级改版门户网站。

- 按照规范化、集约化要求，对县政府门户网站进行全新改版，设置便民亲民的
- 导航引导页、政务公开专栏、政务服务板块，政民互动板块，创新设置了站内查询和一码获取功能，只要输入查询内容，就可立即显示相关信息及页面。同时，网站所有信息页面的下方，都有一个二维码，通过手机扫码，就可获取该页面信息。



二是建设具有特色的政务公开专区。



持续改进政务公开方式，在县级政务服务大厅、各镇（街）便民服务中心等场所，因地制宜、因事制宜，设立了标识标牌统一、设施设备统一、服务功能统一的“政务公开专区”，提供信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等服务。

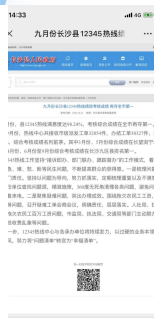
三是畅通政务热线公开渠道。

附件

政务热线系统工单办理考核指标综合得分分組排行榜
一、区县（市）（2020年9月）

中心城区															
部门名称	接收总数	未按时受理数	未按时办结数	办结工单(含工单移交)	未按时办结数	按时办结率	延期办结数	延期率	退回工单总数	退回工单数	退回率	延期办理率	总分	排名	
岳麓区	5722	0	0	5615	0	100%	0	0	5009	4915	98.12%	7.00%	0.00%	68.6	1
芙蓉区	3655	0	0	3595	0	100%	0	1	3245	3188	98.12%	8.00%	0.00%	68.4	2
天心区	4376	0	0	4149	0	100%	0	1	3759	3685	97.97%	3.00%	0.00%	67.6	3
开福区	4256	0	0	4085	0	100%	0	0	3782	3645	96.38%	2.00%	0.00%	66.4	4
雨花区	7196	0	0	6880	0	100%	2	1	6351	6120	96.36%	6.00%	0.00%	66.0	5

县市区															
部门名称	接收总数	未按时受理数	未按时办结数	办结工单(含工单移交)	未按时办结数	按时办结率	延期办结数	延期率	退回工单总数	退回工单数	退回率	延期办理率	总分	排名	
长沙县	4318	0	0	4044	0	100%	0	1	3755	3689	98.24%	20.00%	0.00%	68.8	1
望城区	3655	0	0	3343	0	100%	0	0	3265	3143	96.07%	16.00%	0.00%	68.4	2
浏阳市	2497	0	0	2445	0	100%	0	0	2294	2249	98.04%	13.00%	0.00%	68.2	3
宁乡市	2686	0	1	2635	0	100%	0	0	2347	2408	98.96%	3.00%	0.00%	68.9	4



整合热线服务功能，强化电话政务咨询主渠道的作用。疫情期间，12345市民热线充分发挥信息搜集、来电咨询、工单督办、投诉处理等职能，快速协调、调度相关部门为企业群众解决防疫物资生产、咨询、销售等问题。今年来，我县12345热线月均接收并办结工单4000余件，群众满意度持续保持在99%以上，考核综合成绩连续7个月排名第一。



四是强化窗口公开职能。

在政务大厅设置服务实体经济专窗和“惠企政策兑现专窗”，将复工复产政策兑现措施转化为“一件事一次办”事项58项，自公布以来，共办件4011件，惠及企业932家，缓缴各类费用2054.16万元，减免各类费用3896.03万元，财政奖补3441.41万元。



共办件4011件

惠及企业932家

财政奖补3441.41万元

服务实体经济专窗和“惠企政策兑现专窗”

缓缴各类费用2054.16万元

减免各类费用3896.03万元

五是推动政务公开标准化规范化向基层延伸。



创新设立基层政务服务首席代表，率先聘用46名劳务派遣人员充实基层综合窗，健全了基层政务公开政务服务贯通机制。并延伸政务公开和政务服务阵地至黄花综保区、三一云谷，为园区企业提供10余项落户手续代办和相关政务咨询。规范195个村（社区）便民服务站规范化建设，建立政务公开与村（居）务公开协同发展机制，使政务公开与村（居）务公开有效衔接、相同事项的公开内容对应一致。

三、强化监督考核，促进工作有序开展。

把明责、督责、考责、问责贯穿到工作全过程，强化各单位的政务公开主体责任，强化主动公开，以防工作“边缘化”。

(一)

按照省、市、县有关要求，把政务公开工作纳入到优化营商环境和政令畅通绩效考核，并根据具体工作要求制定了考核细则，对未做好基层政务公开标准化规范化工作的，每出现一例扣0.1分。

(二)

建立政务服务评议员制度，从“两代表一委员”，企业主要负责人，各级党政机关事业单位、社会组织负责人及依法守纪、诚实守信的公民中选聘12人，对政务公开服务方面进行监督评议，广泛收集社会各界的意见建议。



长沙县政务服务大厅 关于推行政务服务评议员工作机制的实施方案

为进一步加强对长沙县政务服务大厅（以下简称政务大厅）窗口及其工作人员规范服务、优质服务、高效服务、廉洁服务的监督，树立公开、公正、便民的政务服务窗口形象，推进我县服务型政府建设，自觉接受社会各界人士的监督评议，经研究，特制定如下方案。

一、政务服务评议员产生及条件

政务服务评议员须经县行政审批服务局班子或集体商议决定，在各镇“两代表一委员”、企业主要负责人、各级党政机关、事业单位、社团组织负责人及依法守纪、诚实守信的公民中选聘，一般聘期为三年，可以续聘。任职期内因特殊情况需调整聘任调整的，县行政审批服务局应及时进行调整。

二、政务服务评议员职责

1. 对政务大厅窗口的服务项目、办事程序、收费标准、办结时限等事项的执行情况进行全程监督评议；
2. 对政务大厅窗口工作人员的服务态度、办件质量、办事效率以及工作纪律、廉洁自律等方面进行监督评议；
3. 对县行政审批服务局坚持依法行政、履行阳光政务；着力打造“为民、务实、清廉”的政务服务形象；切实解决与人民群众“一件事一次办”、“最后一公里”、“最后一公里”的痛点；构建便民、规范、高效、廉洁的政务服务格局的实行情况进行监

长沙县大数据中心

长沙县政府网站与政务新媒体 常态化监测结果通报 (2020年7月)

根据《关于开展全县政府网站监测工作的函》(长县电政发〔2016〕4号)、《长沙县大数据中心关于加强和规范政务新媒体建设管理应用有关工作的函》精神,依据2019年7月修订的全县网站常态化监测指标及评分标准,长沙县大数据中心采取系统监测和人工复核相结合的方式组织开展了2020年7月全县网站与政务新媒体检查工作,现将有关情况通报如下:

一、网站监测情况

(一) 监测结果

7月份全县共68个单位纳入网站监测,其中政府网站监测平均得分为76.1分,最高得分98分,最低得分为61分;党委机关、事业单位、国有企业网站最高得分100分,最低得分68.9分。政府网站监测结果显示,排名靠前的镇(街)有北山镇、泉塘街道、春华镇、湘龙街道、梨梨街道、福临镇;排名靠前的县直部门有县住房和城乡建设局、县教育局、县卫生健康局、县人力资源和社会保障局、县交通运输局;党委机关、事业单位、国有企业网站排名靠前的单位有长沙县教育局(长沙县教育资源云平台)、星沙松雅湖商务区管理委员会、长沙县总工会、政协长

建立完善与政府督查室、宣传、网信、大数据中心、融媒体中心等单位的协调联动机制,建立网站实时监测和信息保障排名制度,对各单位网站内容保障情况按月排名,对落后的及时提醒督促整改,今年已发布9期。



深化政务公开工作，是建设阳光政府、法治政府、服务型政府的内在要求，是为人民群众谋福祉的重要保障。作为新获批的湖南自贸试验区主阵地、主战场，下一步，我们将认真贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神，继续全面落实试点领域标准指引，推进事项公开与办事服务深度融合，创新精准推送方式，扩大公众参与机制，为长沙县深化“放管服”改革、优化营商环境作出更大的努力。





汇报完毕 谢谢观赏!

