

湖南省人民政府办公厅文件

湘政办发〔2020〕2号

湖南省人民政府办公厅关于印发 《省直部门审批服务“三集中三到位”改革实施方案》 和《省政务服务中心部门集中入驻方案》的通知

省直有关单位：

《省直部门审批服务“三集中三到位”改革实施方案》和《省政务服务中心部门集中入驻方案》已经省委、省政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。



（此件主动公开）

省直部门审批服务“三集中三到位” 改革实施方案

为深入贯彻落实国务院关于推进政务服务“一网、一门、一次”改革决策部署，现就省直部门审批服务“三集中三到位”改革制定如下实施方案。

一、总体要求

深化行政审批制度改革，促进政府职能深刻转变，实现企业群众办事“只进一扇门”。按照“集中为原则、不集中为例外”的要求，推进省直部门审批服务“三集中三到位”改革，即省直部门审批服务工作向一个处室集中、审批服务处室向省政务服务中心集中、审批服务事项向省政务服务中心和电子政务平台集中；省直部门审批服务事项和人员入驻省政务服务中心到位、省直部门对省政务服务中心窗口授权到位、审批服务电子监察到位，加快实现审批服务“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”。

二、实施范围

承担依申请类行政权力事项、公共服务事项的省政府部门（单位），省委有关单位可根据实际纳入改革范围。

三、工作任务及步骤

(一) 明确牵头处室，推进审批集中。省直部门要明确一个牵头处室，将内部审批服务职能向牵头处室集中，其中审批服务办件量较大、职能分散的部门，在牵头处室加挂“审批服务处”牌子，负责统筹协调本部门审批服务、“互联网+政务服务”和入驻省政务服务中心有关工作，并建立健全内部处室协同配合机制，形成“审批服务处室牵头、多个处室支撑、协同审批服务”的运行模式。2月7日前，各部门明确审批服务“三集中三到位”牵头处室的实施方案报省委编办，省委编办2月14日前完成批复。(完成时限：2020年2月14日前)

(二) 明确分管领导，配强工作人员。各部门明确一名领导分管审批服务工作，统筹解决审批服务过程中的问题；任命1名副处级及以上干部担任本部门首席审批员；挑选入驻省政务服务中心专业办理窗口的工作人员（根据审批工作量确定人数）。专业办理窗口工作人员必须政治素质高、业务能力强、服务态度好，熟悉行政审批流程，原则上要求是在编在岗工作人员。(完成时限：2020年2月7日前)

(三) 清理规范事项，优化审批流程。各部门要按照“行政权力进清单、清单之外无权力”的要求，全面清理规范行政权力及公共服务事项，按照“应入尽入”的原则，梳理确定入驻事项，以清单形式向社会公布，同步向省政务服务中心和省电子政务平台集中。要按照“减事项、减环节、减材料、减时限、减费用”要求，对入驻事项全面优化审批服务流程。(完成时限：

2020年2月7日前)

(四) 完成审批授权，人员集中到位。对通过审查书面资料或现场勘查记录、检验检测结果、专家论证评审意见即可作出审批决定的事项，授予首席审批员审批决定权；对需由本部门主要负责人或集体研究作出决定的事项及专业性较强且无法进行专业把关的事项，授予首席审批员初审权；对各类审批文书，除法律法规特别规定外，一律使用行政审批专用章，并授予首席审批员行政审批专用章使用权；根据审批需要，可赋予首席审批员其他相关权限。首席审批员确定后，各部门要及时全面授权，并确保首席审批员和窗口工作人员按时入驻省政务服务中心。(完成时限：2020年2月底前)

(五) 创新审批机制，提升服务效率。按照“一件事一次办”改革总要求，全面推行集成服务，着力构建审批服务与技术审查相分离等审批新机制。以业务协同和场景应用作为切入点，推进政务服务系统互联互通，采取并联审批、信息共享、集成优化等方式，建立起部门间关联性审批服务事项协同审批机制，着力提升审批服务效率和服务水平。依托“好差评”系统和12345热线，建立健全审批服务电子监察机制。(完成时限：2020年6月底前取得明显成效并持续推进)

四、配套措施

(一) 建立派驻工作人员管理机制。派驻工作人员的编制、工资关系仍保留在派出单位，在派出单位领导下开展工作，日常

管理和绩效考核由省政务服务中心负责，并向派出单位反馈考核结果。

(二) 建立审批服务事项管理机制。对各部门入驻省政务服务中心窗口统一办理的事项，未经省政府同意，一律不得在窗口之外受理，任何部门不得随意撤窗或撤回已入驻办理事项。要按照“一网通办”要求，持续推进事项精细化、颗粒化梳理，不断提升事项办理的便利度。

(三) 建立“三集中三到位”运行机制。建立完善省政务服务中心“一窗”受理、“一站式”审批、“一口式”收费、“一条龙”服务等运行模式，实行首问负责、服务承诺、一次性告知、限时办结等工作制度，切实加强绩效考核。

五、工作要求

(一) 加强组织领导。各部门主要负责人是推进审批服务“三集中三到位”改革的第一责任人，要切实担负起责任，按照工作部署落实好各项具体任务，确保机构到位、人员到位、事项到位、授权到位、机制到位、监察到位。

(二) 落实责任分工。省政务局负责“三集中三到位”改革总体协调；省委编办负责审批各部门“三集中三到位”实施方案；省政务局、省司法厅牵头负责协调督促各部门清理规范入驻事项；省政府政务服务中心（省政府发展研究中心）负责省政务服务中心日常管理。

(三) 完成检查验收。省政府办公厅适时组织开展各部门

“三集中三到位”工作检查验收，进行改革成效全面评估，对改革中有令不行、执行不力的，严肃追究相关人员的责任。

省政务服务中心部门集中入驻方案

为深入贯彻落实国务院关于推进政务服务“一网、一门、一次”改革的决策部署，根据《省直部门审批服务“三集中三到位”改革实施方案》，现就省政务服务中心部门集中入驻制定如下方案。

一、工作目标

以企业群众在省直部门办事“只进一扇门”为目标，按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的模式，依托“互联网+政务服务”一体化平台，整合省直相关部门审批服务事项集中入驻省政务服务中心，实行“一窗受理、集成服务”。

二、窗口设置和人员进驻

（一）窗口设置。以2018年审批服务办件量为主要依据，对34个省直部门分类设置窗口，确保政务服务事项应进必进。

1. 专业办理窗口。对年办件量1千件以上的20个部门，即省发展改革委（省能源局）、省教育厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省卫生健康委、省市场监管局（省药品监管局）、省机关事务局、省林业局、省医保局、省新闻出版局，在省政务服务中心设立专业办理窗口，事项全部进驻，原则上要求在窗口现场办

结，不能现场办结的转后台办理，统一在窗口出件，工作人员由入驻单位派驻。其中省公安厅、省市场监管局（省药品监管局）、省住房城乡建设厅、省机关事务局因年办件量超过1万件，部门办事大厅超过500m²，予以保留，其他部门办事大厅取消。

2. 综合受理窗口。对年办件量1千件以下的14个部门，即省科技厅、省工业和信息化厅、省民宗委、省水利厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省退役军人事务厅、省应急厅、省广电局、省体育局、省地方金融监管局、省人防办、省监狱局、省文物局，在省政务服务中心设立综合受理窗口，事项全部进驻，原有办事大厅取消，实行前台综合受理，转部门办结后，统一在窗口出件，工作人员由省政府政务服务中心通过购买服务的方式向社会招聘。

3. “一件事一次办”专窗。对纳入“一件事一次办”目录清单的事项，通过专窗统一受理，转相关部门办结后，统一出件，工作人员由省政府政务服务中心通过购买服务的方式向社会招聘。

（二）窗口布局 and 人员进驻。针对省直部门服务事项涉及服务个人、企业和机关事业单位的特点，分功能、按楼层优化布局办事窗口。根据装修方案已设置148个窗口，各部门窗口和人员入驻数按照“人随事定”的原则，根据各部门“三集中三到位”明确入驻的事项确定。

1. 一楼大厅为服务群众个人区。设社保、医保、住房公积

金、公安、民政和综合受理窗口、“一件事一次办”专窗等，入驻部门分别是省人力资源社会保障厅、省医保局、省机关事务局、省公安厅、省民政厅等。

2. 二楼大厅为服务企业、项目区。设商事登记、工程建设、投资审批等窗口，入驻部门分别是省人力资源社会保障厅、省市场监管局（省药品监管局）、省发展改革委（省能源局）、省住房城乡建设厅、省自然资源厅、省交通运输厅、省生态环境厅、省农业农村厅、省水利厅、省林业局、省人防办等。

3. 三楼大厅为服务机关事业单位区。设教育、卫生健康等窗口，入驻部门分别是省教育厅、省卫生健康委等。

三、运行机制

建立前台后台有机衔接、受理办理无缝对接、业务运行集约高效、评价监督有力有效的运行机制，切实发挥好政务服务中心“一站式”功能，为企业群众提供优质便捷服务。

（一）首问负责。建立咨询服务和导办服务制度，设立咨询员和导办员，负责各办理区业务现场咨询、接待和办理业务引导，帮助群众申报、办理审批服务业务。对外公布咨询电话和网上咨询方式，统一答复企业群众咨询。

（二）清单管理。对审批服务事项实行清单管理，向社会公布，做到清单之外无审批。

（三）一次性告知。对入驻事项优化再造流程，编制办事指南，及时通过政府网站、12345 热线或制作二维码进行公开，方

便企业群众查询、知晓。

（四）首席审批员审批。各入驻部门要明确首席审批员，出具授权委托书，授予首席审批员审批决定权和业务协调权。

（五）限时办结。建立政务服务限时办结制，减流程、减环节、减材料，实行前台后台限时办理，及时反馈。

（六）“好差评”监督。依托“好差评”系统和12345热线，建立健全评价制度，采取“内部评”与“百姓评”相结合，对各部门的服务行为进行评价，强化监督。

四、线上线下融合办理

（一）统一受理。对通过线上（省“互联网+政务服务”一体化平台或部门业务系统）提交的办事申请，或者线下（省政务服务中心窗口或保留的部门服务大厅窗口）提交的办事申请，统一由窗口受理、初审，启动办理程序。

（二）分类办理。对专业办理窗口能即时办结的事项，首席审批员必须即时办结；对程序比较复杂、需要转回部门办理不能即时办结的，由首席审批员审核后通过线上或线下转部门在规定时间内办结。对综合受理窗口、“一件事一次办”专窗受理的事项，经窗口人员初审后，通过线上流转或线下通知部门工作人员来取的方式，转相关部门在规定时间内办结。

（三）出件寄送。办件办结后由申请人现场领取结果；非即办件经部门在规定时间内办结后，办理结果通过线上或线下的方式转回窗口，根据自愿原则，可由申请人到窗口直接领取，也可

由窗口寄送给申请人。

(四) 统一监察。行政效能电子监管系统从受理环节开始到办结完毕，实行全流程监察、“好差评”监督。

五、窗口管理

(一) 统一管理。省政府政务服务中心负责大厅和窗口统一管理，分析汇总窗口业务办理情况，及时研究处理工作中出现的新情况、新问题。

(二) 统一协调。省政府政务服务中心统一对入驻窗口业务进行协调，全面实行一站式办理、联合审批、统一收费、一窗受理、流程再造等，推进审批标准化，促进前后台、部门间业务运转顺畅、衔接有效。

(三) 统一考核。省政府政务服务中心负责对窗口及工作人员进行考核。考核结果纳入省直部门绩效考核。

六、保障措施

(一) 加强领导。省直相关部门要深刻认识在省政务服务中心集中服务的重要意义，一把手要负总责，强化组织保障、机制保障、人员保障，选派业务骨干入驻中心，确保人员到位、事项到位、授权到位。省政府适时召开动员会议，对入驻工作进行部署。

(二) 梳理事项。省直相关部门要按照《省直部门审批服务“三集中三到位”改革实施方案》，完成事项梳理，明确入驻事项和人员，开展职责授权，开具授权委托书，优化服务流程，编制

办事指南。（完成时限：2020年2月7日前）

（三）培训人员。省政府政务服务中心完成部分窗口人员招聘，按照新指南、新流程完成进驻人员业务培训，设置综合受理窗口的部门要支持配合做好招聘人员培训和业务指导。（完成时限：2020年2月14日前）

（四）建章立制。省政府政务服务中心制定业务运行、工作人员管理和考核、大厅现场管理、群团建设等规章制度。（完成时限：2020年2月底前）

（五）保障经费。将省政务服务中心日常运行经费列入省财政预算，并支持工装、培训等专项费用。

省直有关部门要抓紧制定本单位入驻省政务服务中心的方案，方案内容应包括分管领导、进驻事项、审批服务授权委托书、牵头处室、首席审批员（姓名和联系方式）、设置窗口数（设专业办理窗口的部门提出）、业务系统接入省政务服务中心的技术需求，于2020年2月7日前向省政府政务服务中心报备（联系人：刘鑫浩，电话及传真：82210069、84443038）。

附件：1. 审批服务授权委托书

2. 入驻省政务服务中心审批服务事项表

3. 线上线下融合办理流程

附件 1

审批服务授权委托书

授权委托机关：_____

法定代表人：_____

被授权人：_____

根据《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政许可法》等法律法规，为促进行政审批规范、高效运作，更好地为企业和群众服务，经研究，现授权_____同志为本部门派驻省政务服务中心窗口首席审批员，授权范围如下：

一、负责本部门审批服务事项的受理、审查、决定、送达等职权。对依据法律法规规章规定，通过书面审查申请材料，可当场作出审批决定的事项，授予其审批决定权；对依法需要的申请材料实质内容进行核查、法制审核，以及需要由本部门负责人决定或者集体研究决定的事项，授予其初审权。根据授权范围，对本部门授权在省政务服务中心窗口办理的事项在承诺时限内办结；对其他事项协调督促本部门内部处室限时办结。

二、负责代表本部门参与重点项目并联审批和联动审批等事项的组织协调及办理工作。

三、负责涉及本部门审批服务事项的信息公开、告知承诺、

咨询回复等相关工作。

四、负责管理、使用本部门“行政审批专用章”。

五、负责本部门工作窗口及人员的日常管理。

六、负责组织完成本部门和省政务服务中心交办的其他工作。

授权委托人负责对被授权人实施的审批服务工作和本部门行政审批专用章使用等情况进行监督检查，并对被授权人实施的行政行为承担相应的法律责任。

授权委托机关（章）_____

法定代表人（签字）_____被授权人（签字）_____

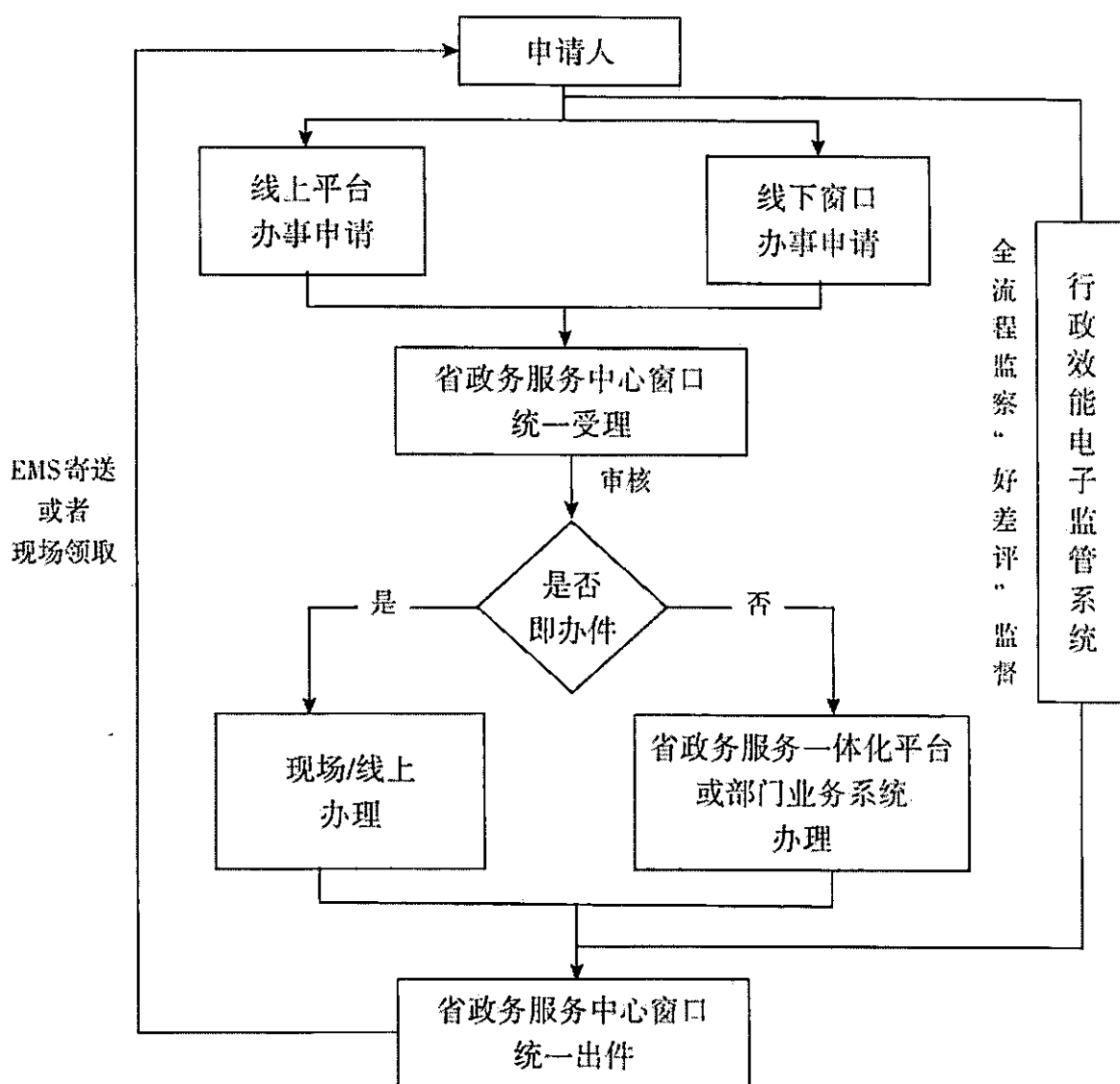
年 月 日

附件 2

入驻省政务服务中心审批服务事项表

序号	事项名称	基本编码	事项关系 (注明父子项、独立项 或业务办理项)	事项类型	承诺时限	备注 (注明首席 审批员权限)
1						
2						
3						
.....						
.....						

线上线下融合办理流程



抄送：省委各部门，省军区。

省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省高级人民法院，省人民检察院。

各民主党派省委。

湖南省人民政府办公厅

2020年1月30日印发

