

# 长沙市人民政府办公厅文件

长政办发〔2020〕47号

---

## 长沙市人民政府办公厅 关于印发长沙市政务服务大厅管理办法的通知

各区县（市）人民政府，市直机关各单位：

《长沙市政务服务大厅管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。



（此件主动公开）

# 长沙市政务服务大厅管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范政务服务大厅管理，进一步促进政务服务标准化、规范化、便利化，根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《优化营商环境条例》（国务院令 第722号）、《湖南省政府服务规定》（湖南省人民政府令 第252号）等精神，结合长沙市实际，特制定本办法。

**第二条** 市政务服务大厅的运行管理适用本办法。各区县（市）、园区政务服务大厅运行管理参照本办法执行。

**第三条** 市政务服务大厅是市人民政府设立的，集信息咨询、受理审批、政务服务、投诉监督于一体的综合性政务服务场所，包括综合性实体政务服务大厅和网上政务服务平台。

**第四条** 市政务服务大厅是市人民政府以人民为中心、服务企业群众的重要平台，展示“放管服”改革成果的重要载体，优化营商环境、文明城市创建的重要窗口。

市政务服务大厅管理应当坚持依法依规、公开公正、利企便民、廉洁高效的原则。

**第五条** 市政务服务大厅实行规范管理、服务集成、信息共

享、统一考核的工作机制。

**第六条** 市人民政府应当加强对政务服务大厅工作的领导，定期研究政务服务工作，及时解决工作中遇到的重大问题。市政务服务大厅所需经费列入财政预算。

## **第二章 政务服务大厅设立**

**第七条** 市人民政府设立市政务服务大厅。因场地限制、安全规定以及改革试点等原因，报市人民政府同意后，可设立市政务服务大厅分厅，实行统一管理。

**第八条** 市政务服务大厅应当统一服务标准、统一场所标识、统一运行模式，实施规范化管理。

**第九条** 市政务服务大厅应当科学规划大厅功能布局，设立前台审批服务和政务咨询、后台审批办公、24小时自助服务、公共服务等功能区域，设置多功能会议室、联合评审室、档案资料室等配套用房。建设无障碍环境，保证市政务服务大厅宽敞、舒适。

**第十条** 市政务服务大厅实行线上线下一体化建设，为企业和群众线上线下办事实现“一门一次一网”提供有力支撑。

## **第三章 职责分工**

**第十一条** 市行政审批服务部门为市政务服务大厅的管理部门，主要履行以下职责：

（一）负责统筹推进“放管服”“一件事一次办”等改革工作在市政务服务大厅的落实。

(二) 负责牵头统筹推进、监督、协调市政务服务大厅“互联网+政务服务”工作。

(三) 指导市政务服务大厅标准化建设和政务服务工作。

(四) 负责市政务服务大厅政务服务工作的监管、检查、考核、督办。

**第十二条** 市政务服务中心负责市政务服务大厅日常管理的事务性工作，具体履行以下职责：

(一) 承担市政务服务大厅“放管服”“一件事一次办”等改革工作任务的具体落实。

(二) 研究制定市政务服务大厅各项规章制度。

(三) 协助市行政审批服务部门做好市政务服务大厅的政务服务监督管理工作。

(四) 承担市行政审批服务部门对市政务服务大厅工作人员日常监督考核的有关事务性工作。

(五) 负责市政务服务大厅的标准化建设和信息化建设，做好市政务服务大厅日常事务管理和设施设备维护工作。

(六) 负责受理对市政务服务大厅窗口及工作人员的服务质量、办事效率、工作作风等方面的投诉。

**第十三条** 进驻部门（单位）包括政务服务事项实施部门和提供社会便民服务事项的企事业单位。

政务服务事项实施部门承担进驻市政务服务大厅的政务服务事项的审批服务工作，主要职责如下：

（一）按“审批服务职能向一个处室集中、审批服务处室向政务服务大厅集中、审批服务事项向政务服务大厅和网上平台集中；审批服务事项和人员入驻到位、部门对审批服务处室授权到位、审批服务电子监察到位”的要求，落实工作责任。

（二）按统一部署，确保本部门“放管服”改革和“一件事一次办”改革工作在市政务服务大厅实施。

（三）遵守市政务服务大厅各项管理制度，确保政务服务大厅各项管理工作落实到位。

（四）承担进驻队伍的党风廉政建设、意识形态、文明创建、平安创建、综治信访等工作的主体责任。

提供社会便民服务事项的企事业单位根据工作需要进驻相关办理事项，主要承担本条政务服务事项实施部门的第（三）（四）项职责。

**第十四条** 市数据资源管理部门负责“互联网+政务服务”平台建设、管理和保障工作，组织提供数据支撑和网络安全保障，确保“互联网+政务服务”平台在市政务服务大厅稳定运行。

**第十五条** 市机关事务管理部门负责市政务服务大厅的用房保障、综治和消防安全、突发应急事故处置、公共卫生和物业服务等后勤保障工作。

#### **第四章 事项进驻**

**第十六条** 依申请类政务服务事项按照“应进必进、授权到位、公开透明、便民高效”原则，统一进驻市政务服务大厅实施。

因涉密、涉及公共安全以及场地限制等原因不能进驻市政务服务大厅办理的，由政务服务事项实施部门按程序报市行政审批服务部门审核。

**第十七条** 社会便民服务事项经市行政审批服务部门同意后可以进驻市政务服务大厅。

**第十八条** 进驻部门（单位）按照“减环节、减材料、减时限、减次数”的工作要求，编制政务服务事项办事指南，实现事项名称、设定依据、事项类型、事项编码、办理时限、办理流程、提交材料、表单内容及办理结果等要素全市统一。

**第十九条** 进驻事项因取消、新增、变更等原因需调整的，由政务服务事项实施部门按程序报市行政审批服务部门审核。

**第二十条** 进驻部门（单位）应当依法办理进驻市政务服务大厅的政务服务事项，同步将政务服务事项纳入市“互联网+政务服务”平台。

## **第五章 人员进驻**

**第二十一条** 政务服务事项实施部门所有从事行政审批服务的工作人员应当进驻市政务服务大厅。提供社会便民服务事项的企事业单位按工作需要明确进驻人员。

进驻人员情况经政务服务事项实施部门审定后报市行政审批服务部门备案。

**第二十二条** 政务服务事项实施部门按照行政审批前台咨询受理、中台业务支撑和后台审核审批对进驻人员进行岗位设置，

明确相关职责。提供社会便民服务事项的企事业单位按工作需要  
对进驻人员进行岗位设置。

**第二十三条** 进驻部门（单位）须选派素质高、能力强、服  
务优、业务精的工作人员进驻市政务服务大厅。负责审批工作的  
人员，应当是在职在编工作人员。

**第二十四条** 进驻人员由市行政审批服务部门统一管理，日  
常管理工作委托市政务服务中心进行。政务服务实施部门调整进  
驻人员应当事前报市行政审批服务部门审核同意。

## **第六章 运行机制**

**第二十五条** 市政务服务大厅实行“前台综合受理、后台分  
类审批、综合窗口出件”运行管理模式办理各类政务服务事项。

**第二十六条** 市政务服务大厅按照《湖南省“一件事一次办”  
服务规范》，推行“一次告知、一次导办、一次表单、一次受理、  
一次联办、一次送达”服务。

**第二十七条** 市政务服务大厅应当完善预约办理机制，规范  
中介服务行为，提供延时服务、帮代办服务、开通绿色通道。

**第二十八条** 进驻部门（单位）政务服务事项的办事指南，  
按统一要求在市政务服务大厅线上和线下平台同时进行公示公开。

**第二十九条** 进驻部门（单位）应当实行首席代表负责制，  
推进政务服务事项容缺受理、承诺制办理，实行并联审批、“一件  
事一次办”。

**第三十条** 市政务服务大厅以“互联网+政务服务”平台为

支撑，推行政务服务线上线下同一标准、整体联动、全程网办。

进驻部门（单位）使用全市统一的“互联网+政务服务”平台，负责网上政务服务事项的优化及办理。

**第三十一条** 市政务服务中心应当统筹线上线下服务资源，利用“互联网+”技术，在市政务服务大厅拓展微信小程序、政务服务门户、24小时自助终端等多元化办事渠道。

## **第七章 行为规范**

**第三十二条** 市政务服务大厅建立健全首问负责、一次性告知、服务承诺、文明服务、限时办结等工作制度。

**第三十三条** 进驻部门（单位）和人员应当按照市政务服务大厅政务服务标准提供各类政务服务，市政务服务大厅服务标准由市政务服务中心根据国家、省有关标准制定。

**第三十四条** 市政务服务大厅窗口工作人员应当着统一服装上岗，佩带工作证（牌）。

市政务服务中心定期开展礼仪培训，提升进驻人员形象、提高语言表达能力、规范工作行为举止。

**第三十五条** 市政务服务中心定期开展爱国主义教育、传统文化教育、国防教育等系列活动，把个人品德、职业道德、家庭美德、社会公德等宣传教育贯穿市政务服务大厅行为管理规范中。

**第三十六条** 市政务服务中心应当在市政务服务大厅组建专门志愿者服务队伍，实现志愿服务常态化。

市政务服务大厅进驻人员应当带头遵守《长沙市文明促进条



例》以及相关规章制度，传播文明理念，倡导互助精神。

## 第八章 监督与考核

**第三十七条** 市行政审批服务部门根据全市行政效能和“放管服”改革工作要求，对进驻市政务服务大厅的政务服务进行监管、检查、考核、督办。探索建立正向激励机制。

**第三十八条** 市行政审批服务部门应当制定市政务服务大厅进驻部门（单位）和进驻人员监督考核办法。健全政务服务“好差评”评价制度。畅通市政务服务大厅社会监督渠道，加强社会舆论监督。

**第三十九条** 市政务服务中心应当在市政务服务大厅开展日常监督检查，监督检查情况上报市行政审批服务部门。市政务服务中心日常监督检查重点包括以下内容：

- （一）政务服务事项的进驻、调整等情况。
- （二）进驻政务服务事项办事指南编制、变更情况。
- （三）进驻政务服务事项的咨询、预审、受理、办理等环节实施情况。
- （四）进驻人员日常工作纪律、服务态度和仪容仪表情况。
- （五）政务热线咨询投诉处理和电子红黄牌监督情况。
- （六）其他需要日常监督检查的情况。

**第四十条** 违反本办法规定的相关负责人和直接责任人员，由市行政审批服务部门责令整改或建议政务服务事项实施部门予以调整。造成不良影响或者重大损失的，由相关部门依法依规追

究其责任。涉嫌犯罪的，依法移送有权机关处理。

**第四十一条** 进驻部门（单位）的政务服务工作情况，作为“放管服”改革、优化营商环境的重要内容纳入单位年度绩效考核；进驻人员实行统一考核，考核结果作为个人年度绩效考核结果。

## 第九章 附 则

**第四十二条** 本办法由市行政审批服务局负责解释。

**第四十三条** 本办法自2021年2月1日起施行，有效期5年。

---

抄送：市委有关部门，长沙警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市中级人民法院，  
市人民检察院。  
各民主党派市委。

---

长沙市人民政府办公厅

2020年12月25日印发

---