

# 政务管理服务工作

2023 年第 6 期

(总第 53 期)

湖南省政务管理和服务局

2023 年 8 月 15 日

---

编者按：2023 年以来，为持续提升政务公开质量、夯实政务公开工作基础，更好发挥以公开促落实、强监管、优服务的积极作用，全省各市州、县市区不断探索创新，增强基层政务公开的广度、深度和精度，推进公开和服务有机融合，形成了一批好的经验做法，现予刊发，供各级各部门学习借鉴。

**雨花区：以政务公开“软实力”筑牢营商环境“硬支撑”。**

**一是建强政务公开平台。**线下，区市民之家政务公开专区和 13 个街镇政务公开专区全部投入使用，并推动基层政务公开标准化规范化向农村和社区延伸。线上，以政府门户网站、公报、新闻发布会为公开主阵地，发挥微信公众号、微博等政务新媒体积极作用，搭建整体联动、同频共振的政府信息传播体系。**二是创新政务公开方式。**在“湘易办”“我的长沙”“飞梦雨花”省市区三级 APP 中共享集成发布、智能查询和精准推送等功能，企业群众获取信息更加便捷，基层办事服务更加透明。组织开展政务公开主题日活动，营造全社会知晓、全社会评价、全社会参与的活动氛围。目前，已有 48 个部门单位开展了 72 场活动，近万名群众参与。**三是丰富政务公开内容。**搭建“区级 2023 年政务公开工作要点”专栏，及时发布打好“发展六仗”有关信息，集中公开优化营商环境、减税降费以及助企纾困信息。更新发布各领域基层政务公开事项目录，并依据目录发布办事服务事项 3252 条、重大民生信息领域信息 1320 条。**四是以公开优化营商环境。**推进行政权力运行公开，主动公开权力清单、责任清单和负面清单，统一管理依申请类事项清单 16523 个，实现清单之外无审批。加强“政策扶持通”平台推广与使用，做好产业政策事前、事中、事后解读，针对“湘商回归”等加大解读力度，围绕企业项目“一件事一次办”改革等内容及时发布相关政策，全面实行惠企政策“免申即享”、快速兑现。同时，推进区市民之家智慧化建设，实现预约办事、线上审批、无证明城市等智能化公开服务。

**岳阳县：推进基层政务公开标准化规范化“加速度”。**推出全省首个“政务公开智能化工作平台（电脑端、手机端、大屏端）”，有序衔接行政决策公众参与、政务信息管理发布、政策文件解读、舆情回应关切、依申请公开、监督考核等，逐步覆盖县、乡政府行政权力运行全过程和政务服务全流程。推进基层政务公开向村（社区）延伸，开创掌上客户端“巴陵村务通小程序”，围绕惠农政策、社会救助、乡村振兴等领域丰富政策信息发布。通过数据可视化大屏，多维度、全方位，逐级掌控基政务公开数据底数、问题清单，实行量化考核，为督查通报提供数据支撑。同时，汇总梳理高频政务服务事项目录，在办事服务窗口生成“一次性”告知二维码，方便办事群众随时获取，并在县级融媒体主动推送。

**天元区：首创“微视频”推动政务“大公开”。**首创区级政务品牌“天小审”视频号，聚焦“政策简读”一件小事，依托“数字化+自媒体”赋能推动政务“大公开”。在“天小审”视频号开设“一把手讲流程”栏目，对企业群众咨询量大、问题较多的政务服务事项，要求区直部门一把手通过录制“微视频”讲解办事流程；开通“政务直播”服务，将政策解读拓展到现场答疑、远程导办等范围，组织前台工作人员和后台审批部门，针对一些难办事项，如“市场主体登记”“企业注销”“税务登记”等开展“政务直播”，有效推动政府主动作为，变政府部门“端菜”为企业群众“点菜”。在区政府门户网、“新区发布”微信公众号

等新媒体开设“天小审”政策解读专栏，分类管理“微视频”，方便企业群众点选，让老百姓“找得到、看得懂、填的对”。

**湘潭县：创新推出“政务小莲”政务公开政务服务模式。**打造视频主播“政务小莲”，通过“政务小莲说政策”视频导办和政务直播，定期梳理与民生密切相关的教育、医保、社保等高频政务服务事项，将办事流程及相关政策，通过情景再现、人物对话、操作演示等方式，为群众提供服务指引和政策解读；通过“政务小莲当管家”提供咨询辅导、协调办理、上门服务，推进各类惠企政策落地见效；通过“政务小莲解难题”，让一些复杂难办的事项“有人管”，并做到事事有着落、件件有回音。今年以来，“政务小莲”已服务企业项目 261 家，受理反映问题 532 件，系列视频在抖音、视频号、APP 等平台共计阅读量 550 余万次。

---

报：国务院推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室，国务院办公厅政府信息与政务公开办公室，国务院办公厅电子政务办公室。

---

送：省委书记，省政府领导、办公厅领导。

---

发：省直相关单位，各市州人民政府办公室（厅），各市州行政审批服务局。

---

抄送：省委全面深化改革委员会办公室。

---

湘政简准字〔2019〕37号

