

长沙市政务公开政务服务工作领导小组文件

长政务公开发〔2021〕1号

关于印发《长沙市政务公开窗口建设方案》的 通 知

各区县（市）人民政府、园区管委会，市直各单位：

《长沙市政务公开窗口建设方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

长沙市政务公开政务服务工作领导小组

2021年8月12日



长沙市政务公开窗口建设方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发<2021 年政务公开工作要点>的通知》（国办发〔2021〕12 号）、《湖南省人民政府办公厅关于印发<湖南省 2021 年政务管理服务工作要点>和<湖南省 2021 年政务公开工作要点>的通知》（湘政办发〔2021〕14 号）及《湖南省政务管理服务有限公司关于加强政务公开窗口建设的通知》（湘政务函〔2021〕18 号）等文件精神，建设好我市政务公开窗口，提升政务公开标准化、规范化、便利化水平，特制定本方案。

一、窗口设立

2021 年底前，完成线上线下政务公开窗口设立，形成以线下政务大厅政务公开（政策咨询服务）窗口为重点、线上以长沙市 12345 政务热线设立政务公开“窗口”为依托、长沙市政务公开政策问答平台为支撑、政策服务专员为保障的协同联动的政务公开“总窗口”，为企业和群众提供“一站式”“一号答”政策咨询服务；有条件的乡镇（街道）便民服务大厅也要设立政务公开窗口。建设、运行长沙市政务公开政策问答平台，更好地满足企业和群众对国家政策的现实需求。

（一）线下窗口设置。市本级和各区县（市）、园区政务服务实体大厅统筹利用现有场地、设备、人员等，在政务大厅保留“六保六稳”“复工复产”政策咨询（兑现）服务等综合窗口功能的基础上，设立“政务公开”窗口，统一窗口标识，利用长沙市政务公开政策问答平台等载体，开展各类政策的咨询查阅、办

事指引等工作，为企业和群众提供“一站式”政策咨询服务。可在政务大厅咨询服务台、政府信息公开查阅场所、政务公开专区、自助服务区、休息等候区等设置多点覆盖或全覆盖的政务公开区域。

（二）线上窗口设置。依托长沙市 12345 政务热线设立线上政务公开“窗口”，实现政策咨询服务“一号答”。建设长沙市政务公开政策问答平台，汇集长沙市涉企政策综合服务平台、12345 政务热线知识库、政府网站、各部门业务知识库的政策信息，同步联通市“互联网+政务服务”一体化平台，互联共享和同步更新政策信息，实现政策咨询服务“一号答”目标。区县（市）、园区配合运用推广长沙市政务公开政策问答平台，结合实际共同搭建全市政务公开政策问答体系。适时在微信小程序、移动客户端运行长沙市政务公开政策问答平台，拓展自助查询、智能客服服务。

二、窗口功能

政务公开窗口主要承担政策咨询查阅、办事服务指引、指导申请公开等服务功能。

（一）政策咨询查阅。为企业和群众咨询、查阅、获取国家、省及本级政策文件提供精准、便捷“一站式”服务，更好满足企业和群众对政策的需求。

（二）办事服务指引。对企业 and 群众咨询线上线下办理政务服务事项，清晰、准确指引其在政务服务大厅相应专业办事窗口或登陆政务服务网进行办理。

（三）指导申请公开。对企业和群众提出的政策查询需求或政府信息公开申请，通过网上检索或资料查阅能当场提供的，当场提供；不能当场提供的，指导其向有权处理的行政机关提出公开申请。

三、工作标准

根据《湖南省政务管理服务有限公司关于加强政务公开窗口建设的通知》中“四有”“三会”工作要求，政务公开窗口及工作人员按照“四有”（有专人、有设备、有资料、有制度）、“三会”（会答、会查、会“笑”）的标准进行配备、提供服务。

（一）“四有”。有专人。统筹安排导服人员、其他综合窗口工作人员等，担任政务公开窗口工作人员，每个窗口根据服务对象人数安排1-2人值守；有条件的地方可安排政务公开专员。**有设备。**配备电脑、打（复）印机、桌椅（沙发）、书柜（资料架）、文具等基础设备，有条件的地方可以设立显示大屏、自助查询终端、政务公开政务服务一体机等信息化设备。**有资料。**整理汇编政务公开信息资料，可按照“法律法规”“政策文件”“政府公报”“政府工作报告”“办事指南”等，在线下窗口分门别类摆放，方便企业和群众查阅。**有制度。**建立完善政务公开窗口工作制度，明确服务功能、工作流程、文明服务要求等。

（二）“三会”。会答。认真、耐心回答企业群众“问政”“问策”“问事”等方面的问题，较好发挥引导服务、解疑释惑、一次性告知等作用。**会查。**对企业和群众需要查阅、获取的政策文件，善于登录各级各部门政府网站进行检索，或利用现有资料

进行查找，对检索或查找不到的信息指导企业和群众向有权机关提出公开申请。会“笑”。为企业和群众提供微笑服务、主动服务，提升政策咨询体验感。

四、工作要求

（一）落实工作责任。市直各部门和区县（市）、园区政务公开负责部门要高度重视，充分发挥牵头抓总作用，建立制度，明确要求，协调解决有关问题。市本级、区县（市）、园区行政审批服务局（政务服务中心）要提供场地、配置设备、组织开展政策的梳理等，顺利推进政务公开窗口建设。各级数据资源管理部门要统筹做好长沙市政务公开政策问答平台的相关技术保障等工作。市发改委、市优化营商环境中心要推进涉企政策“一件事一次办”工作落地，优化升级、推广运行全市涉企政策综合服务平台，建立政策服务专员队伍等工作。市行政审批服务局要做好工作牵头、推进、协调和督导，设立长沙市 12345 政务热线政务公开“窗口”、建设长沙市政务公开政策问答平台等工作。各政策制定及执行单位要履行主体责任，做好政策知识库的建设共享、相关政策的解读、梳理、政策办理指南编制、政策服务专员配备等工作（具体任务事项详见附表）。

（二）明确岗位职责。政务公开窗口工作人员在各级政务公开工作机构指导和行政审批服务部门（政务服务中心）管理下，承担政策查阅、办事指引、申请公开等服务工作，不履行政策制作公开、申请公开办理答复等行政职能，不承担出具证明、证实真伪等机关举证责任。政务公开窗口工作人员，经授权后负责各

类政策的宣传、咨询、查阅等工作。

（三）提升业务水平。对政务公开窗口、政策咨询服务综合窗口、12345 政务热线、政策服务专员等工作人员进行岗前培训和定期培训，按照“会答”“会查”“会笑”的上岗标准，重点培训网上检索、办事指南、政府信息公开申请、文明礼仪等内容，知晓“在哪查、怎么答、会指引”，为企业和群众提供优质、便捷服务。

附件：长沙市政务公开窗口建设责任分解表

附件

长沙市政务公开窗口建设责任分解表

序号	重点任务	牵头单位	责任单位	完成时限
1	建设长沙市政务公开政策问答平台，汇集长沙市涉企政策综合服务平台、12345 热线知识库、政府网站、各部门业务知识库等的各类政策，同步联通政务服务一体化平台，互联共享和同步更新政府信息。	市行政审批服务局	市数据资源管理局、市优化营商环境中心、各级各有关部门	2021 年 9 月
2	市直、区县（市）、园区政务服务实体大厅统筹利用现有场地、设备、人员等，在政务大厅保留“六保六稳”“复工复产”政策咨询（兑现）服务等综合窗口功能的基础上，设立“政务公开”窗口，统一窗口标识，利用长沙市政务公开政策问答平台等平台，开展各类政策的咨询查阅、办事指引等工作，为企业提供“一站式”政策咨询服务。可在政务大厅咨询服务台、政府信息公开查阅场所、政务公开专区、自助服务区、休息等候区等设置多点覆盖或全覆盖的政务公开区域。	市行政审批服务局、市优化营商环境中心	市、区县（市）、园区行政审批服务局（政务服务中心）、各涉企政策制定执行部门	2021 年 9 月
3	依托长沙市 12345 政务热线设立线上政务公开“窗口”。	市行政审批服务局	各级各有关部门	2021 年 9 月

序号	重点任务	牵头单位	责任单位	完成时限
4	分批组织线上线下政务公开窗口工作人员进行业务知识和操作系统培训。	市行政审批服务局、市优化营商环境中心	各级各有关部门	2021年9月-10月
5	升级、推广、使用长沙市涉企政策综合服务平台（扶持通），打造我市“政策超市”，持续优化政策精准推送、匹配功能，并向长沙市政策问答平台共享政策数据。	市优化营商环境中心	市数据资源局，各涉企政策制定执行部门，各区县（市）、园区	2021年9月
6	建立全市政策服务专员管理机制，成立政策服务专员队伍，组织开展政策精细解读、“送政策上门”等特色服务。政策服务专员接受向线上线下政务公开窗口的咨询派单，向政策咨询对象提供解答。	市优化营商环境中心	各政策制定执行部门，各区县（市）、园区	2021年9月
7	在政府门户网、综合性移动客户端、微信小程序等运行长沙市政务公开政策问答平台，拓展自助查询、智能客服服务。	市数据资源局、市行政审批服务局	各区县（市）、园区	2021年10月
8	定期汇集、报送线上线下政策咨询服务数据，督促工作的推进落实。	市行政审批服务局	各区县（市）、园区	定期报送

长沙市政务公开政务服务工作领导小组办公室 2021 年 8 月 12 日印发
