



洞口政报

2022 · 1

4月1日出版

洞口县人民政府机关刊物

◇刊登的公文与正式文件具有同等效力◇

发布政令 公开政务
指导工作 服务社会

目 录

县 政 府 文 件

关于公布实施洞口县城镇基准地价更新成果的通知
洞政发1号·····1

县 政 府 办 文 件

关于进一步做好限额以上商贸流通企业培育工作的通知
洞政办发1号·····8
关于印发《洞口县优化营商环境攻坚行动方案》的通知
洞政办发7号·····10
关于印发《洞口县信用村镇建设工作实施方案》的通知
洞政办发8号·····18
关于印发《洞口县“提效率、抓落实、马上就办、办就办好”攻坚行动方案》和《洞口县进一步归并优化12345政务服务便民热线工作方案》的通知
洞政办函1号·····23

主管：
洞口县人民政府
主办：
洞口县人民政府办公室

编 辑 委 员 会

名誉主任：贺永亮
名誉副主任：杨云龙
主 任：张方林
副 主 任：肖 蓉 曾广军
编 委：尹卫华 李柏林
付全印 尹谊群
曾立红 白 栋
责任编辑：白 栋
发送范围：县直各单位，
各乡镇、街道、
管理区

DKDR-2022-00001

洞口县人民政府

关于公布实施洞口县城镇基准地价更新成果的通知

洞政发〔2022〕1号

各乡镇人民政府、街道办事处、茶铺茶场管理区，县直有关单位：

根据《城镇土地估价规程》和《湖南省城镇基准地价成果验收办法(试行)》(湘国土资办发〔2015〕196号)规定，我县对城镇基准地价成果进行了更新并通过了省自然资源厅评审验收，根据《湖南省自然资源厅关于同意公布实施洞口县城镇基准地价更新成果的函》，县人民政府决定公布实施洞口县城镇基准地价更新成果，现将有关事项通知如下：

一、洞口县城镇基准地价更新成果，是政府进行土地资产管理、调控土地市场价格、规范土地出让等交易行为的基础，也是制定有关土地税费政策、进行宗地地价评估的主要依据。洞口县区域内国有建设用地使用权出让、转让、抵押、租赁、作价入股、资产核算以及司法仲裁等经济行为，应根据此基准地价成果，结合土地

的不同用途、不同级别、不同现状或规划条件，运用正确的修正系数，客观、公正、科学、合法的评估土地价格，作为土地资产额的依据。

二、本次基准地价更新成果包含商服、住宅、工矿仓储及公共管理与公共服务四种用地。基准地价的范围扩大至全县所有乡镇(街道、管理区)。

三、本次城镇基准地价更新成果自发布之日起施行，2018年11月5日起施行的《洞口县人民政府关于公布实施洞口县城镇基准地价更新成果的通知》(洞政发〔2018〕24号)同时废止。

附件：洞口县城镇基准地价更新成果一览表

洞口县人民政府

2022年2月7日

附件：

洞口县城镇基准地价更新成果一览表

一、基准地价内涵

表 1 洞口县城区基准地价内涵表

级别	土地权利	商服用地		住宅用地		工矿仓储用地		公共管理与公共服务用地 I		公共管理与公共服务用地 II		开发程度	估价期日
		使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率		
一级	出让土地使用权	40 年	2.3	70 年	2.8	50 年	1.0	50 年	1.8	50 年	1.0	五通一平	2021.10.1
二级		40 年	2.0	70 年	2.3	50 年	1.0	50 年	1.6	50 年	1.0		
三级		40 年	1.8	70 年	2.0	50 年	1.0	50 年	1.4	50 年	1.0		
四级		40 年	1.5	70 年	1.8	50 年	1.0	50 年	1.2	50 年	1.0		
五级		40 年	1.2	70 年	1.5	50 年	1.0	50 年	1.0	50 年	1.0		

注：1、公共管理与公共服务用地 I 指：机关团体用地、新闻出版用地、教育用地、科研用地、医疗卫生用地、社会福利用地、文化设施用地、体育用地中的室内体育用地部分；
 2、公共管理与公共服务用地 II 指：公共设施用地、公园与绿地、体育用地（除室内体育用地部分）；
 3、五通一平指：红线外通路、通电、通讯、通上水、通下水，红线内场地平整，公共管理与公共服务用地 II 中公园与绿地土地开发程度界定为红线外“五通”；
 4、商服用地临街标准深度：20 米（主干道）、16 米（次干道）、12 米（支路）。

表 2 洞口县乡镇（一等乡镇）基准地价内涵表

级别	土地权利	商服用地		住宅用地		工矿仓储用地		公共管理与公共服务用地 I		公共管理与公共服务用地 II		开发程度	估价期日
		使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率		
一级	出让土地使用权	40 年	1.8	70 年	1.8	50 年	1.0	50 年	1.6	50 年	1.0	五通一平	2021.10.1
二级		40 年	1.6	70 年	1.6	50 年	1.0	50 年	1.4	50 年	1.0		
三级		40 年	1.4	70 年	1.4	50 年	1.0	50 年	1.2	50 年	1.0		
四级		40 年	1.2	70 年	1.2	50 年	1.0	50 年	1.0	50 年	1.0		

注：1、公共管理与公共服务用地 I 指：机关团体用地、新闻出版用地、教育用地、科研用地、医疗卫生用地、社会福利用地、文化设施用地及体育用地中的室内体育用地部分；
 2、公共管理与公共服务用地 II 指：公共设施用地、公园与绿地、体育用地（除室内体育用地部分）；
 3、五通一平：红线外通路、通电、通讯、通上水、通下水，红线内场地平整，公共管理与公共服务用地 II 中公园与绿地土地开发程度界定为红线外“五通”。

表 3 洞口县乡镇（二等乡镇）基准地价内涵表

级别	土地权利	商服用地		住宅用地		工矿仓储用地		公共管理与公共服务用地 I		公共管理与公共服务用地 II		开发程度	估价期日
		使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率		
一级	出让	40 年	1.6	70 年	1.6	50 年	1.0	50 年	1.4	50 年	1.0	五通一平	2021. 10. 1
二级	土地使用	40 年	1.4	70 年	1.4	50 年	1.0	50 年	1.2	50 年	1.0		
三级	权	40 年	1.2	70 年	1.2	50 年	1.0	50 年	1.0	50 年	1.0		

注：1、公共管理与公共服务用地 I 指：机关团体用地、新闻出版用地、教育用地、科研用地、医疗卫生用地、社会福利用地、文化设施用地及体育用地中的室内体育用地部分；

2、公共管理与公共服务用地 II 指：公共设施用地、公园与绿地、体育用地（除室内体育用地部分）；

3、五通一平：红线外通路、通电、通讯、通上水、通下水，红线内场地平整，公共管理与公共服务用地 II 中公园与绿地土地开发程度界定为红线外“五通”。

表 4 洞口县乡镇（三、四等乡镇）基准地价内涵表

级别	土地权利	商服用地		住宅用地		工矿仓储用地		公共管理与公共服务用地 I		公共管理与公共服务用地 II		开发程度	估价期日
		使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率	使用年期	容积率		
一级	出让土地	40 年	1.4	70 年	1.4	50 年	1.0	50 年	1.2	50 年	1.0	五通一平	2021. 10. 1
二级	使用权	40 年	1.2	70 年	1.2	50 年	1.0	50 年	1.0	50 年	1.0		

注：1、公共管理与公共服务用地 I 指：机关团体用地、新闻出版用地、教育用地、科研用地、医疗卫生用地、社会福利用地、文化设施用地及体育用地中的室内体育用地部分；

2、公共管理与公共服务用地 II 指：公共设施用地、公园与绿地、体育用地（除室内体育用地部分）；

3、五通一平：红线外通路、通电、通讯、通上水、通下水，红线内场地平整，公共管理与公共服务用地 II 中公园与绿地土地开发程度界定为红线外“五通”。

二、级别范围

表 5 洞口县城区土地级别范围描述

级别	级别范围描述
一级	1、桔城路（含东侧 16 米）-雪峰路（含北侧 20 米）-健民路（含西侧 16 米）-桔城路（含北侧 20 米）-龙安路（含西侧 12 米）-平溪江所围成区域； 2、文昌南路道路（平溪江至凤凰路口段）两侧各 20 米区域； 3、双洲路至都梁路两侧各 20 米区域（益民路口起至凤凰路口止）。

级别	级别范围描述
二级	1、平溪江－泰龙路（含东侧 16 米）－雪峰路（含南侧 20 米）－公安局东侧－洞口大道（含北侧 20 米）－金坪路（含东侧 20 米）－洞口大道（含北侧 200 米）－文昌北路（含东侧 20 米）－未命名道路（含北侧 12 米）－健民路－未命名道路（含北侧 20 米）－城西大道（含西侧 20 米）－桔城路（含南侧 20 米）－河流东侧－平溪江（除一级区域以外）； 2、城西大道（含西侧 20 米）（平溪江以南段）－华荣路（含南侧 20 米）－梨园西路（含西侧 16 米）－未命名道路（含南侧 12 米）（裕丰国际城南侧道路）－河流－新河路－蔡锷南路（含东侧 20 米）－平溪江（除一级区域以外）。
三级	1、金坪路（含东侧 20 米）－富水东路－芙蓉路（含东侧 16 米）－德民路（含北侧 16 米；健民路口至文昌路口段北侧为 100 米）－未命名道路－洞口大道（含北侧 20 米）－未命名道路（含西侧 12 米，博雅职校东侧道路）－雪峰路（含北侧 20 米）－平溪北路－平溪江（除一、二级区域以外）； 2、蔡锷路段（德民路口至惠民路口）道路两侧 20 米区域； 3、平溪江以南－沟渠以西区域（除一、二级区域以外）。
四级	1、平溪江以南：聚福路（含东侧 20 米）－基准地价范围界线－平溪江所围成的区域（除一、二、三级区域以外）； 2、平溪江以北：城东大道（含东侧 20 米）－站前大道以南未命名道路－基准地价范围界线－惠民路－城西大道（含西侧 20 米）－洞口大道西段（含北侧 20 米）（城西大道路口往西 1400 米路段）－平溪江所围成的区域（除一、二、三级区域以外）； 3、蔡锷北路道路两侧 20 米（惠民路口至边界范围路段）。
五级	定级范围一、二、三、四级以外其他区域。

三、城区基准地价

表 6 洞口县城区级别基准地价表

单位：元 / 平方米

用地类型		一级	二级	三级	四级	五级
商服用地		3194	2248	1622	1114	695
住宅用地		1932	1458	1066	758	480
工矿仓储用地		585	490	420	360	307
公共管理与公共服务用地	公共管理与公共服务用地 I	1202	945	692	462	310
	公共管理与公共服务用地 II	610	492	422	362	308

表 7 洞口县城区商服用地路线价表

单位：米、元 / 平方米

序号	路线编号	线路名称	路线起点	路线终点	所属级别	道路类型	标准深度	路线价
1	A01	桔城路 4	健民路口	新村路口	一级	主干道	20	5714
2	A02	桔城路 5	新村路口	蔡锷路口	一级	主干道	20	4275
3	A03	双龙路 1	健民路口	新村路口	一级	次干道	16	3826
4	A04	双龙路 2	新村路口	蔡锷北路	一级	次干道	16	4074
5	A05	雪峰广场东路段	砚龙路口	桔城路口	一级	支路	12	3539
6	A06	雪峰中路 5	峡口路口	桔城路口	一级	主干道	20	4112
7	A07	雪峰中路 4	健民路口	峡口路口	一级	主干道	20	3859
8	A08	文昌路 2	雪峰路口	双龙路口	一级	主干道	20	4490
9	A09	文昌路 3	双龙路口	平溪江	一级	主干道	20	5035
10	A10	新村路 2	雪峰路口	桔城路口	一级	次干道	16	4010
11	A11	峡口路 2	雪峰路口	平溪江	一级	支路	12	3793
12	A12	砚龙路 2	雪峰路口	桔城路口	一级	次干道	16	3710
13	A13	新华路	雪峰路口	桔城路口	一级	支路	12	3571
14	A14	蔡锷北路 5	雪峰路口	桔城路口	一级	主干道	20	3744
15	A15	双洲路 - 都梁路	益民路口	凤凰路口	一级	主干道	20	4240
16	A16	文昌路 4	平溪江	十字路口处	一级	主干道	20	4465
17	A17	文昌路 5	十字路口	凤凰路口	一级	主干道	20	3767
18	A18	桔城路 3	龙安路口	健民路口	一级	主干道	20	3877
19	A19	健民路 2	雪峰路口	桔城路口	一级	次干道	16	3693
20	A20	桔城路 6	蔡锷路口	雪峰路口	一级	主干道	20	4033
21	B21	文昌路 7	洞口大道路口	悦江山路口	二级	主干道	20	2542
22	B22	洞口大道 1	泰龙路口	金坪路口	二级	主干道	20	2502
23	B23	金坪路 1	洞口大道路口	雪峰路口	二级	次干道	16	2592
24	B24	蔡锷北路 3	洞口大道路口	二级边界	二级	主干道	20	2386
25	B25	祥云路	新村路口	蔡锷路口	二级	次干道	16	2705
26	B26	益民路	凤凰路口	平溪江	二级	次干道	16	2564
27	B27	凤凰路	益民路口	都梁路口	二级	次干道	16	2864
28	B28	文昌路 6	凤凰路口	华荣路口	二级	主干道	20	2596
29	B29	华荣路 1	文昌路口	黎园西路口	二级	主干道	20	2483
30	B30	都梁路 1	凤凰路口	梨园西路口	二级	主干道	20	2846
31	B31	平溪路 1	凤凰路口	蔡锷路口	二级	次干道	16	2471
32	B32	桔香路	都梁路口	平溪南路口	二级	次干道	16	2660
33	B33	羊丝路 1	桔香路口	蔡锷南路口	二级	支路	12	2692
34	B34	梨园西路 2	未命名道路口	蔡锷路口	二级	次干道	16	3122
35	B35	都梁路 2	梨园西路口	江黎路口	二级	主干道	20	3245

序号	路线编号	线路名称	路线起点	路线终点	所属级别	道路类型	标准深度	路线价
36	B36	华荣路 2	梨园西路口	河流	二级	主干道	20	3209
37	B37	裕峰国际城南路	梨园路口	河流处	二级	支路	12	2799
38	B38	蔡锷南路 7	平溪江	裕峰国际城以南路口	二级	主干道	20	3494
39	B39	蔡锷北路 6	桔城路口	平溪江	二级	主干道	20	2858
40	B40	太平路 1	桔城路口	泰龙路口	二级	主干道	20	2860
41	B41	雪峰中路 6	桔城路口	金坪路口	二级	主干道	20	2893
42	B42	蔡锷北路 4	洞口大道路口	雪峰路口	二级	主干道	20	2805
43	B43	砚龙路 1	洞口大道路口	雪峰路口	二级	次干道	16	2694
44	B44	峡口路 1	洞口大道路口	雪峰路口	二级	支路	12	2717
45	B45	新村路 1	洞口大道路口	雪峰路口	二级	次干道	16	2792
46	B46	洞口大道 2	文昌路口	泰龙路口	二级	主干道	20	2663
47	B47	文昌路 1	洞口大道口	雪峰路口	二级	主干道	20	2895
48	B48	健民路 1	雪峰路口	池塘	二级	次干道	16	2845
49	B49	雪峰西路 3	城西大道口	健民路口	二级	主干道	20	2850
50	B50	狮子路	雪峰路口	桔城路口	二级	支路	12	2797
51	B51	城西大道 1	雪峰路口	桔城路口	二级	主干道	20	2942
52	B52	桔城路 2	城西大道路口	龙安路口	二级	主干道	20	3015
53	B53	城西大道 3	平溪江	文昌路口	二级	主干道	20	2424
54	B54	雪峰东路 7	金坪路口	支路路口	二级	主干道	20	2655
55	C55	雪峰东路 8	支路路口	芙蓉路口	三级	主干道	20	1902
56	C56	城西大道 2	桔城路口	平溪江	三级	主干道	20	1865
57	C57	桔城路 1	雪峰路	城西大道路口	三级	主干道	20	2013
58	C58	雪峰西路 2	平溪路口	城西大道路口	三级	主干道	20	2094
59	C59	蔡锷北路 2	惠民路口	三级边界线	三级	主干道	20	1902
60	C60	太平路 2	泰龙路口	金坪路口	三级	主干道	20	1858
61	C61	平溪路 2	蔡锷路口	三级边界	三级	次干道	16	1754
62	C62	江黎路 1	平溪南路口	都梁路口	三级	次干道	16	1781
63	C63	企兴路	平溪路口	梨园中路口	三级	支路	12	1760
64	C64	梨园西路 3	蔡锷路口	黄金路口	三级	次干道	16	1788
65	C65	梨园西路 1	沪昆高速处	未命名道路路口 (至二级地)	三级	次干道	16	1771
66	C66	蔡锷南路 8	裕峰国际城以南路口	沪昆高速处	三级	主干道	20	1798
67	D67	站前大道	四级边界	四级边界	四级	主干道	20	1355
68	D68	城东大道 1	洞口大道路口	站前大道路口	四级	主干道	20	1268
69	D69	城东大道 2	站前大道路口	四级边界	四级	主干道	20	1388
70	D70	雪峰西路 1	平溪北路口	四级末端	四级	主干道	20	1312
71	D71	雪峰东路 9	芙蓉路口	城东大道口	四级	主干道	20	1370
72	D72	都梁路 3	江黎路口	沪昆高速处(未级端)	四级	主干道	20	1244
73	D73	蔡锷北路 1	惠民路口	基准地价范围线	四级	主干道	20	1282
74	E74	雪峰东路 10	城东大道口	五级末端	五级	主干道	20	1007

四、乡镇基准地价

表 8 洞口县各乡镇级别基准地价表

单位：元 / 平方米

城镇等别	乡镇名称	用地类型	一级	二级	三级	四级	备注
一等镇	高沙镇	商服	1328	1006	745	540	
		住宅	662	530	432	360	
		工矿仓储	300	260	225	200	
		公共管理与公共服务用地 I	500	396	320	255	
		公共管理与公共服务用地 II	303	262	226	201	
二等镇	黄桥镇、山门镇、江口镇、石江镇、竹市镇、毓兰镇、花园镇、醪田镇	商服	1088	748	472		
		住宅	645	480	348		
		工矿仓储	280	230	188		
		公共管理与公共服务用地 I	470	348	250		
		公共管理与公共服务用地 II	282	232	190		
三等镇	水东镇、杨林镇、岩山镇、石柱镇、月溪镇	商服	785	460			
		住宅	508	322			
		工矿仓储	252	180			
		公共管理与公共服务用地 I	365	235			
		公共管理与公共服务用地 II	255	182			
四等	古楼乡、渣坪乡、桐山乡、郝溪瑶族乡、长塘瑶族乡、大屋瑶族乡及茶铺茶场管理区	商服	720	435			
		住宅	470	300			
		工矿仓储	245	175			
		公共管理与公共服务用地 I	340	230			
		公共管理与公共服务用地 II	247	176			

洞口县人民政府办公室

关于进一步做好限额以上商贸流通企业 培育工作的通知

洞政办发〔2022〕1号

各乡镇人民政府、街道办事处、茶铺茶场管理区，县直各相关单位：

根据《邵阳市人民政府办公室关于进一步做好限额以上商贸流通企业培育工作的通知》（邵市政办发〔2021〕17号）文件精神，为加快培育限额以上商贸流通企业（含个体户，简称限上企业），推进消费市场“内循环”，全面提升批发、零售、住宿、餐饮四个行业的发展水平和行业竞争力，促进我县商贸经济高质量发展，经县人民政府同意，现就进一步做好限上企业培育工作通知如下：

一、总体要求

按照“限上企业抓增长、上限企业抓入库、近限企业抓培育，新建企业抓跟踪”的原则，把握“查漏纳新一批、挖潜提升一批、扶持壮大一批”的思路，坚持政府主导、部门联动原则，采取有效措施，积极培育壮大限上企业主体，加强数据监测和跟踪服务，做到依法纳统、应统尽统，加快推动形成以国内大循环为主体的全县商贸经济新发展格局，进一步提高限上企业对经济增长的贡献率。

二、工作机制

（一）建立联席会议制度机制。县人民政府分管副县长任召集人，县商务、统计、市场监管、税务、财政部门分管同志

为成员。联席会议办公室设县商务局，由县商务局分管副局长兼任办公室主任。每季度第2个月召开联席会议，总结通报情况、安排部署工作，协调解决限上企业培育中存在的问题。建立健全乡镇（街道、管理区）限上企业培育工作责任制，乡镇（街道、管理区）主要负责人要亲自抓，并安排专人负责培育限上企业入库和督促指导限上企业数据报送工作。县联席会议办公室每季度对工作开展情况进行通报。

（二）完善限上企业培育入库机制。

县商务、统计、市场监管、税务部门要依职责建立限上企业培育入库工作台账，市场监管部门负责向商务部门提供所需的新注册商贸流通企业（含个体户）名单；税务部门负责向商务部门提供达限企业名单，配合商务部门建立达限企业预备库；商务部门按要求将拟纳入限上企业名单和相关资料提供给统计部门；统计部门负责比对筛选并进行审核把关、推荐入库。

（三）建立长效激励机制。要强化对限上企业培育力度，加大政策支持，充分调动限上企业及其统计人员的积极性。县财政要统筹安排一定的限上企业发展工作经费，对限上企业入库入统工作进行长效激励促进。

1. 对年度新增限上法人企业，奖励

标准由一次性奖励 1 万元提高到 2 万元。

2. 对年度新增大个体户，奖励标准由一次性奖励 0.5 万元提高到 1 万元。

3. 限上法人企业统计数据报送人员补助标准不低于 2400 元 / 人 / 年。

4. 对限上企业和近限企业，各部门要在资金、财政支持、资源配置、专项申报、公共服务、政府采购、评比评选等方面，给予重点倾斜扶持和优先安排。

三、明确职责分工

各级各部门要按照“党委政府领导、部门分工合作、乡镇（街道、管理区）具体落实、各方共同参与”的原则，突出重点、创新举措、履职尽责。

（一）商务部门：负责限上企业培育和申报工作，及时收集达限企业相关资料并向统计部门申报入库，协调解决限上企业培育工作中的具体问题。

（二）统计部门：负责加强统计业务指导、统计执法监督及限上企业入库审核和统计直报工作，督促企业全面、准确填报统计数据，及时将达限企业纳入全面报表统计范围，及时做好数据分析、动态预测、总结通报等工作。

（三）税务部门：负责对全县批发、零售、住宿、餐饮企业纳税情况进行摸底调查，及时将达限企业名单和相关凭证提供给商务部门，配合商务部门建立达限企业预备库。

（四）市场监管部门：负责向商务部门提供新注册的相关企业（个体工商户）登记注册信息。办理限上企业（个体工商户）注册登记和“个转企”工作。协助商务部门做好住宿、餐饮、医药、医疗用品行业限上企业的培育、扶持、排摸、申报工作。

在已列入统计名录库的限上企业办理注销登记时，应及时与同级商务、统计部门衔接沟通。

（五）财政部门：负责保障限上企业发展工作专项资金。

（六）乡镇（街道、管理区）：负责组织实施辖区内限上企业摸底、培育、入库工作，安排专职人员负责限上企业培育入库和指导限上企业报送数据，确保完成限上企业新增工作目标。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各级党委政府要加强对限上企业培育工作的统筹协调，建立健全工作机制，进一步完善政策措施，持续加大协调力度，扶持企业做大做强，推动各项工作落实。各级各有关部门要相互支持、密切配合，实现资源共享，形成工作合力。统计、商务部门每年要联合组织开展一次专题业务集中培训，强化业务指导，提升统计业务水平。

（二）加强宣传引导。县商务、统计、税务、市场监管等部门要向达限企业宣传企业入库的重要意义、扶持奖励政策、相关法律法规和入库工作流程，积极营造政府大力支持、企业积极参与的良好氛围。

（三）加强培育引导。要加强商贸流通企业的培育和服务，以“个转企”“主辅分离”等为重点方向，支持引导总部在外地企业在洞口设立独立法人企业，深入挖掘达限企业的发展潜力，及时引导达限企业主动申报纳入国家统计局联网直报名录库，全面、准确、及时填报有关统计数据。注重抓好“三新”（新产业、新业态、新商业模式）企业入统工作，及时将达到标准的电商企业纳入限上企业统计范畴，

确保应统尽统。

(四) 加强督导推进。从2022年起要将限上企业培育入库工作纳入乡镇(街道、管理区)及相关部门重点工作考核和督查范畴,建立健全工作推进机制,定期跟踪督查。对限上企业培育工作推进不力、工作推诿扯皮、成效不明显的乡镇(街道、

管理区),由县政府下发督办函,并由分管副县长或县长约谈相关单位主要领导,视情况取消年度评先评优资格。

洞口县人民政府办公室

2022年1月11日

洞口县人民政府办公室 关于印发《洞口县优化营商环境攻坚行动方案》 的通知

洞政办发〔2022〕7号

各乡镇人民政府、街道办事处、茶铺茶场管理区,县直副科级以上单位,省、市驻县各单位:

《洞口县优化营商环境攻坚行动方案》已经县人民政府同意,现印发给你们,请认真贯彻落实。

洞口县人民政府办公室

2022年3月18日

洞口县优化营商环境攻坚行动方案

为破除影响和制约我县营商环境建设的突出问题,持续打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境,促进“三高四新”战略落实,助力建设现代化新洞口,按照

县委、县人民政府决策部署,特制定本行动方案。

一、推进政务服务便利化

(一) 推进政务服务。以“一件事一

次办”为抓手，大力实施审批服务事项减材料、减时间、减程序、减跑动。逐一梳理审批服务事项，无法律法规依据的申报材料一律取消，能共享复用的材料一律不再重复收取。坚持简政放权“四个一律”标准，凡市场能有效调节、上级未列为审批的事项一律取消；凡上级取消的事项，不得保留，一律取消到位；凡是上级下放至我县的事项，一律承接到位；凡公布实施的政务服务事项，原则上一律实施网上办理，全程接受监督。继续清理行政审批中介服务事项，凡未纳入清单的行政审批中介服务事项，一律不得作为行政审批受理条件实施，能由企业编制的材料一律不得强制委托中介机构编制。大力推行“即来即办”，进一步缩减办事材料和办理时间。按照全省政务服务事项“三化”工作要求，同一政务服务事项的办理条件、办理流程、办理时限、申请材料等要素，实现同一件“事”在全省无差别受理、同标准办理。（县行政审批服务局牵头，县司法局、县市场监督管理局等县直有关单位及各乡镇人民政府（街道办、管理区）按职责分工负责）

（二）推进数据融合共享。全面完成各部门业务系统与政务服务一体化平台对接，充分利用省政务数据共享交换平台数据交换通道支撑保障能力，实现“系统通、数据通、业务通”。推动电子证照基本覆盖行政机关签发的各类证件、执（牌）照、证明文件、批文、鉴定报告，推进高频政务服务事项全程网上办理，政务服务网上办理深度三级及以上事项比例达到85%以上，50%以上依申请政务服务事项办理结果电子化，60种高频电子证照标准化、

场景化共享应用。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇人民政府（街道办、管理区）按职责分工负责）

（三）加强窗口管理。以“三集中三到位”改革为契机，基本实现“进一扇门，办所有事”的目标。完善考勤、考核、奖惩等管理制度，狠抓窗口工作人员业务培训和作风建设，大力推行规范服务、微笑服务、主动服务、延时服务、预约服务，营造优质服务氛围。完善政务大厅功能布局，将企业开办、不动产登记、工程项目建设、民生事务等相关的多个事项进行流程优化，推动多部门联合审批工作落实，逐步形成功能区域。梳理惠企政策，设置惠企政策兑现窗口，实行“一次告知、一次申报、一次兑现”。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇人民政府（街道办、管理区）按职责分工负责）

二、简化市场准入和退出程序

（一）简化企业开办手续。企业开办涉及的设立登记、公章刻制、申领发票（含税务及其他税控设备）及员工参保登记、住房公积金企业缴存登记、银行开户预约等六个联办事项全部进驻政务中心，压缩办理时间，实现一次办结，并全流程网上办理，办理时限压缩到2个工作日以内。提升企业开办便利服务，升级新办企业“套餐”服务，实现与市监、公安、银行、人社等部门一站式集成服务，将一般情况下企业申请开办至申领发票纳入即时办结范畴。推出为企业免费刻制公章、免费寄递等服务，达到企业开办“零跑腿”“零费用”的目的。（县市场监督管理局牵头，县公安局、县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县行政审批服务局、

县税务局、人民银行洞口支行等县直有关单位按职责分工负责)

(二) 推行“准入即准营”。进一步精简相关从业者准入手续，降低制度性交易成本。申请人办理营业执照时，“一次填报、一次审批”完成准入准营所有手续。强化事中事后监管，实现主体登记与监管有效衔接。全面深入推进“多证合一”改革，将登记事项与市场主体注册登记同步办理，经营者领取营业执照后，即可开展经营活动，实现“准入即准营”，确保注册登记制度改革和“先照后证”“多证合一”“证照分离”及“一件事一次办”“三集中三到位”改革顺利实施。(县市场监督管理局、县司法局牵头，县直有关单位按职责分工负责)

(三) 提升企业注销便利度。继续完善企业注销“一网”服务，利用现代信息技术减少或取消现场办理环节，拓展简易注销程序适用范围，公示时间为20日。建立容错机制，对于被终止简易注销登记的企业允许其符合条件后再次依程序申请简易注销，优化税务注销即办服务，提高清税速度，降低企业办事成本，完善“僵尸企业”、破产企业注销流程，强化部门间数据共享和业务协同，税务注销、银行销户、公章注销等同步办理、网上办理。

1. 税务注销实行清税证明免办服务，对向市场监管部门申请简易注销的纳税人，符合下列情形之一的，可免于到税务机关办理清税证明，直接向市场监管部门申请办理注销登记。

(1) 未办理过涉税事宜的；

(2) 办理过涉税事宜但未领用发票、无欠税(滞纳金)及罚款的。

2. 优化税务注销即办服务。对向市场监管部门申请一般注销的纳税人，税务机关在为其办理税务注销时，进一步落实限时办结规定。对未处于税务检查状态、无欠税(滞纳金)及罚款、已缴销增值税专用发票及税控专用设备，且符合下列情形之一的纳税人，优化即时办结服务，采取“承诺制”容缺办理，即：纳税人在办理税务注销时，若资料不齐，可在其作出承诺后，税务机关即时出具清税文书。

(1) 纳税信用级别为A级和B级的纳税人；

(2) 控股母公司纳税信用级别为A级的M级纳税人；

(3) 省级人民政府引进人才或经省级以上行业协会等机构认定的行业领军人才等创办的企业；

(4) 未纳入纳税信用级别评价的定期定额个体工商户；

(5) 未达到增值税纳税起征点的纳税人。

纳税人应按承诺的时限补齐资料并办结相关事项。若未履行承诺的，税务机关将对其法定代表人、财务负责人纳入纳税信用D级管理。

3. 简化税务注销办理的资料和流程

(1) 简化资料。对已实行实名办税的纳税人，免于提供税务登记证件和个人身份证件。

(2) 开设专门窗口。在办税服务厅设置注销业务专门服务窗口，并根据情况及时增加专门服务窗口数量。

(3) 提供“套餐式”服务。整合税务注销前置事项，实行“一窗受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的“套餐式”

服务模式。

(4) 强化“首问责任制”和“一次性告知”。纳税人到办税服务厅办理税务注销时，首次接待的税务人员应负责问清情况，区分事项和复杂程度，分类出具需要办理的事项告知书，并做好沟通和辅导工作。

(5) 优化内部工作流程和岗责分配。对纳税人办理注销业务涉及多事项的，要创新工作方式，简并优化流程、岗责，实现联动、限时处理。

(县市场监督管理局牵头，县人力资源和社会保障局、县商务局、县税务局等县直有关单位按职责分工负责)

三、深化项目审批制度改革

(一) 探索推行“**三零服务**”。总结提炼施工图审查“零跑腿、零接触、零付费”改革经验，在工程建设项目审批事项中逐步推广。深化区域评估成果应用，在县工业园区内新建的工程建设项目全面免费共享区域评估评审结果。优化工程建设项目审批系统，提升稳定性，完善用户体验，与交通、水利、能源、房地产领域审批系统无缝对接、全面融合。(洞口经开区、县住房和城乡建设局、县发展和改革局牵头，县直有关单位按职责分工负责)

(二) 实施“**拿地即开工**”改革。进一步压减工程建设项目审批事项和条件，推动“全覆盖、全流程、全要素”改革。推进规划审批制度性改革，推动“用地清单制+告知承诺”改革试点。将审批阶段向不动产登记阶段延伸，深化工程建设项目全生命周期管理。配合省级交通运输主管部门推行交通领域工程建设项目审批管理系统运行，强化系统整体运行情况的全

流程监测。推进测绘和工程建设领域企业资质改革，进一步降低市场准入门槛；按照国家部署压减测绘、工程建设领域企业资质类别和等级，优化企业资质审批服务，压缩审批材料和时限。(县自然资源局、县住房和城乡建设局牵头，县直有关单位按职责分工负责)

(三) 实施“**交房即交证**”改革。缩短房地产开发建设项目从竣工验收到办理不动产首次登记及转移登记的全过程时限，在商品房预销售、竣工验收、登记发证阶段开辟绿色通道，逐步实现新建商品房交房的同时即可为购房人办理不动产权证，努力构建我县“交房即交证”新模式，形成齐头并进的工作格局。积极开展房地产办证遗留问题清理处置。(县自然资源局牵头，县住房和城乡建设局、县行政审批服务局、县税务局等县直有关单位按职责分工负责，分批次推进)

(四) 推行**市政公用服务“一站通办”**。在政务服务中心设立水电气网等业务报装综合受理窗口，“一站式”办理供水、排水、供电、供气、通信、广播电视服务。对涉及的市政基础设施建设类审批，工程建设涉及城市绿地、树木审批，因工程建设需要拆除、改动、迁移供水、排水与污水处理设施审核等环节实行并联审批。严格按程序、按标准收取供水供电供气通信行业服务性费用和其他的行政事业性等费用。(县住房和城乡建设局、县行政审批服务局牵头，县发展和改革局、县市场监督管理局、县文化旅游广电体育局、县科技和工业信息化局等县直有关单位按职责分工负责)

四、规范涉企执法检查

（一）合理降低检查频次。设置“企业宁静日”，每月1-21日为“企业宁静日”，除投诉举报、安全生产、环境保护、突发事件、重大违法等事项外，严禁任何单位和个人到企业开展检查和实施处罚，“企业宁静日”以外的时间，各部门入企业检查需到县优化办备案。所有日常涉企行政检查都通过“双随机、一公开”的方式进行，且纳入洞口县“互联网+监管”系统统一管理，检查频次与被检查对象的风险等级、信用水平挂钩。推进跨部门联合行政执法，扩充联合抽查事项清单，将各部门检查频次高、对企业干扰大且适合合并的检查事项全部纳入跨部门联合抽查范围。避免多头布置、多头执法、重复检查，减少对市场主体正常经营活动的干扰，为进一步激发市场活力，营造良好营商环境、有序竞争环境和放心消费环境提供保证。（县市场监督管理局牵头，县直有关单位按职责分工负责）

（二）规范重点领域监管。充分发挥市场监管“主力军”作用，围绕市场秩序突出问题，主动出击、重拳治乱，切实加大重点领域、重点行业、重点对象的治理力度，全力维护平稳有序的市场秩序。深入落实减税降费政策，加强公用事业、交通物流、行政审批中介等涉企收费领域价格监管。继续推进教育、医疗收费检查。强化企业信用监管。统筹推进涉企信息归集公示工作，深入推进市场监管领域跨部门“双随机、一公开”监管。除法律、行政法规有明确规定外，原则上一家企业对应一级执法主体，杜绝重复执法，依法依规严肃查处执法检查过程中“索、拿、卡、要”行为。（县市场监督管理局、县应急

管理局牵头，县直有关单位按职责分工负责）

（三）压缩自由裁量空间。督促各执法单位全面清理本单位制定的涉企执法检查规范性文件，依法制定行政处罚自由裁量权基准并在县政府网站公示，在行政处罚决定中引用自由裁量权基准，严格执行重大行政执法决定法制审核、集体讨论等内部审核程序，统一执法尺度和标准，遵守执法程序规定，依法做出执法决定，压缩自由裁量空间。（县司法局牵头，县直有关单位及各乡镇人民政府（街道办、管理区）按职责分工负责）

（四）推行柔性执法。注重统筹衔接，把推进实施柔性执法工作与全面推行行政执法三项制度、推进“双随机、一公开”监管等工作结合起来。制定“免罚清单”，用清晰的免罚事项给予执法机关明确指引，对首次、轻微的违规经营行为，依法免于、减轻或从轻行政处罚。（县司法局、县市场监督管理局牵头，县直有关单位及各乡镇人民政府（街道办、管理区）按职责分工负责）

五、提升司法公正与效率

（一）建立健全多元化纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系。创新发展新时代“枫桥经验”，主动融入党委领导的诉源治理格局，对内积极推动“分调裁审”改革，对外形成多元解纷合力，全面推进一站式多元解纷机制建设，为矛盾纠纷解决提供更为便利、经济、高效的解决渠道和方式，引导当事人选择适当的方式解决纠纷。（县委政法委牵头，县人民法院、县人民检察院、县公安局、县司法局及各乡镇人民政府（街道办、管理区）按职责分

工负责)

(二) 提升涉法涉诉案件处置水平。坚决清理涉企类案件不应当立案而立案、应当立案而不立案、立案后久拖不决、违规插手经济纠纷和涉案财物违规查封、扣押、冻结等影响公正司法的突出问题。坚持有错必纠，健全涉企产权冤错案纠正常态化机制。开展民营企业涉法涉诉信访案件、刑事诉讼“挂案”、刑事申诉积案清理，全力化解存量案件。推进一年以上未结诉讼案件“清零”，稳步提升案件实际执结率、执行到位率。(县委政法委牵头，县人民法院、县人民检察院、县公安局按职责分工负责)

(三) 提升破产案件办理质效。优化企业破产办理机制及流程，严格按照法律、司法解释规定受理符合条件的破产案件，做好执行转破产程序衔接，引导和督促扭亏无望的企业有序退出市场。妥善审理涉企业重整、和解和破产清算等案件，对暂时经营困难但具有发展潜力的企业，综合运用重整、和解等手段进行救治。建立完善联席会议制度，妥善解决企业破产过程中涉及的行政事务和维护稳定等问题。规范破产管理人相关制度。(县人民法院、县发展和改革局牵头，县人民检察院、县公安局及各乡镇人民政府(街道办、管理区)按职责分工负责)

(四) 平等全面依法保护企业合法权益。通过民商事案件的裁判，鼓励、支持和引导民营企业健康发展。强化对财产保全申请的审查，防患恶意保全、损害企业正常经营，根据案件具体情况选择“活查封”等保全方式，尽量减轻保全措施对企业生产经营活动的影响。加强对涉企业案

件的执行，依法保障企业债权及时实现。强化公正、文明执行理念，依法审慎适用强制措施，最大限度减少司法活动对企业正常生产经营活动的不利影响，对已履行生效裁判文书义务等依法应从失信被执行人名单中删除(屏蔽)，及时恢复企业和企业家信用。落实“少捕”“少押”“慎诉”的司法理念。对涉嫌犯罪的企业和企业家，审慎适用刑事强制措施，善于运用非羁押措施，尽量减少对企业正常生产经营活动的影响。严格区分企业家合法财产和违法所得、个人财产和企业财产、涉案人员个人财产和家庭成员财产。依法严厉打击侵害民营企业及其经营者人身权、财产权和知识产权的违法犯罪行为。(县委政法委牵头，县人民法院、县人民检察院、县公安局等县直有关单位按职责分工负责，持续推进)

六、降低企业融资成本

(一) 提高贷款可获得性。进一步发挥金融惠民便民利民作用，服务产业全链条、全生态，全面融入“三高四新”战略。引导银行机构切实服务好产业链发展，把握文化产业优势、生态优势，主动融入湖南“三高四新”战略，全力支持重大项目、重点工程，实现高质量发展。要围绕工程机械、信息技术应用创新和新材料、节能环保、新能源等产业集群和优势产业链做文章；要围绕消费提质扩容，重点支持医疗、教育、养老、文化、体育、旅游等行业及商贸物流、供应链运营、信息服务与互联网龙头企业；要围绕“十四五”时期新型城镇化及基础设施补短板战略实施过程中的重点企业资金需求，突出支持清洁能源、基础设施绿色升级等领域重大项目；

要围绕新兴优势产业链，重点支持自主可控信息、人工智能与智能制造、前沿材料与先进工艺制造等“未来产业”发展，促进科技创新与先进制造业深度融合。

1. 加快信贷产品创新，构筑多元信贷体系，全力助推乡村振兴。引导银行机构充分发挥已建立的村级农村金融服务站作用，进一步完善服务功能，建立绿色项目库，支持环保节能产业新型农业经营主体和乡村产业发展。一是加快对家庭种养殖大户、农民专业合作社和农业龙头企业的金融服务升级，对县域范围内的重点农民专业合作社和家庭农场进行摸底调查，将信贷产品进行整合优化，以家庭农场贷和惠农贷，在利率、期限、流程、担保方式等方面开辟“绿色通道”，降低融资成本。二是秉承“聚焦三农、扶持小微、根植民生”的县内金融企业的社会责任，做好当地政府分配的乡村振兴政治任务，重点支持脱贫人口、边缘易致贫人口、新型农业经营主体、农村电商企业、农资生产和销售企业等，特别是加大种业企业支持力度；支持农村基础设施建设、人居环境整治等项目融资，实施普惠型涉农贷款，配合做好我县乡村振兴工作。

2. 加大重点领域、重点项目、重点工程融资支持力度。引导银行机构通过开展金融“暖春行动”“入园区帮企业”等银企对接活动，完善“一对一”主办银行制度。以县城为城乡融合发展的主要载体，加大力度支持县城城镇化补短板强弱项，重点围绕公共卫生、人居环境、公共服务、市政设施、产业配套等发力，突出支持各项重大民生工程，围绕打造“一县一特”“一特一片”，支持各类经营主体开展农副产

品、果蔬等规模化、标准化、品牌化生产经营。

(1) 加大重点领域企业首贷培植。人民银行洞口支行和县金融服务中心要主动搭建与行业主管部门、行业协会等合作机制，建立小微、绿色、外贸、科创、先进制造业、乡村振兴等重点领域无贷户“白名单”，适时向银行机构推送。各银行机构要制定重点领域首贷培植年度计划，充分挖掘潜在客户，建立首贷培植服务档案，对无贷企业走访对接、融资需求、信贷支持等情况登记造册，限时反馈企业诉求办理进度、限时办结企业融资申请，实现重点领域新增首贷户数高于上年。

(2) 加大科技创新金融支持力度。各银行要加快设立开发科技信贷产品，加大对科技型企业信贷支持。开展知识产权质押融资“入园惠企”活动。开展知识产权、专利权、专属设备抵质押贷款业务，建立“投、贷、债、保”联动机制。推动科技企业知识价值型信用贷款试点和知识产权质押融资，优化知识产权质押融资服务体系。

(3) 开展民企小微金融服务“三看三比”专项行动。加强与科工、发改、农业、生态环境等部门的工作联动，组织开展不同领域政银企对接，通过政策解读、产品推介、案例介绍、现场答疑等方式，组织推动银行机构做好“三送三比”（即送政策比力度，送产品比优惠，送服务比效率）工作，进一步加强民企小微金融服务。

(4) 银企双方要按照市场化原则确定主办银行。各银行机构“一把手”要明确结对帮扶一家企业，并带队入园区、进

企业走访对接，摸排融资需求，为企业提供定制化的金融服务方案，有效满足企业合理融资需求。

（5）提供综合金融服务。各主办银行要为对口企业提供信贷融资、支付结算、现金管理等综合金融服务。各行要减少对抵押担保的依赖，推广随借随还贷款，使资金更多流向小微企业、个体工商户、新型农业经营主体，提高普惠小微信用贷款占比、随借随还贷款占比。

（人民银行洞口支行、县金融服务中心牵头，县直有关单位按职责分工负责）

（二）降低中间环节费用。重点查处不落实小微企业“两禁两限”政策，违规收取有关信贷资金管理费用，利用贷款强势地位捆绑强制收费、只收费不服务、强制搭售金融产品，在贷款业务或其他服务中将尽职调查、押品评估等相关成本转嫁给企业承担等违规行为。（县市场监督管理局、人民银行洞口支行按职责分工负责）

（三）强化担保增信降费。推动政府性融资担保公司建设，扩大担保规模，简化担保流程，降低担保费率，实现政府性融资担保公司支小支农支新占比80%以上，力争将小微企业综合融资担保费率降至1%以下。（县金融服务中心负责）

七、强化政策承诺兑现

（一）全面兑现惠企政策

1. 全面实施国家关于普惠性减税和结构性减税相结合的各项政策，落实减轻制造业和小微企业税收负担优惠政策，支持我县实体经济发展。在企业所得税汇算清缴中，为纳税人提供风险提示服务，帮助纳税人减少涉税风险。在电子税务局中，嵌入年度申报涉税风险提示功能模块，

根据纳税人选择，基于申报数据对纳税人涉税风险事项进行提示，帮助纳税人减少因对政策不了解或填报错误导致的涉税风险。

2. 严格贯彻落实重点群体创业就业税收优惠、增值税税率降低等系列税收政策，通过关注重点群体，扶持其创业，结合国家出台的普惠性和结构性减税优惠政策，确保符合条件的纳税人享受税收优惠政策，切实降低企业税收负担。

3. 持续扩大税（费）优惠备查范围，落实重点群体创业就业税收优惠、小型微利企业所得税优惠扩大、延长高新技术企业和科技型中小企业亏损结转年限、研发费用加计扣除、固定资产加速折旧、创业投资企业投资抵免等一系列税收政策，切实降低企业税收负担。在新产业、新模式、新业态领域，试行税收预约裁定服务、双边预约定价谈签等模式。在电子税务局中，嵌入企业所得税汇算清缴风险提示模块，确保模块运行稳定。给纳税人自主选择权，对选择进行风险识别的纳税人提供风险分析、识别、提醒等功能。

4. 严格贯彻落实国家关于普惠性减税和结构性减税相结合的各项政策，通过建立专项工作机制、丰富宣传手段、精准培训辅导、提高申报质量等方式，确保纳税人应享尽享改革红利，落实减轻制造业和小微企业税收负担政策，支持我县实体经济快速发展。

5. 编制发布《洞口县民营企业政策支持手册》，运用大数据等技术向企业精准推送。梳理改造惠企政策兑现“一件事”，强化政策兑现专窗服务功能，实行“一次告知、一次申报、一次兑现”。完善财政

资金直达机制，确保资金精准、快速到达市场主体。开展政策执行效果评估，对评估结果予以通报。

（县行政审批服务局、县发展和改革局牵头，县财政局、县税务局、县人力资源和社会保障局等县直有关部门按职责分工负责）

（二）推动政府依法承诺事项落实。推动政府依法承诺事项落实。全面清理县人民政府及其部门、洞口径开区与投资主体依法签订各类合同（协议）履约情况，依法依规化解存在矛盾和争议的历史遗留问题，对符合法律规定解除行政协议给企业合法权益造成的损失依法给予补偿。巩固“清欠”工作成效，加快推动有分歧欠款争议解决。（县发展和改革局、县科技

和工业信息化局牵头，县司法局、县商务局、县财政局、县自然资源局、县人民法院等县直有关部门按职责分工负责）

（三）集中整治转供电加价问题。贯彻落实好省委省政府、市委市政府相关文件精神，严格按照“规范、清退、查处、全面治理”四步走要求，提高电费透明度，加强转供电主体监管，监督降价政策落实到位，打通降价政策落地“最后一公里”。通过点对点、户对户，对全县转供电主体加收电费清退情况进行回头看检查，做到辖区完全覆盖到位、清退到位，切实推动国家电价政策的落实，提高终端用户对降价政策的获得感，努力营造最优的营商环境。（县发展和改革局、县市场监督管理局牵头，国网洞口县供电公司负责落实）

洞口县人民政府办公室 关于印发《洞口县信用村镇建设工作实施方案》 的通知

洞政办发〔2022〕8号

各乡镇人民政府、街道办事处、茶铺茶场管理区，县直有关单位：

《洞口县信用村镇建设工作实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

洞口县人民政府办公室

2022年3月18日

洞口县信用村镇建设工作实施方案

为持续做好金融支持巩固脱贫攻坚成果，建立普惠金融体系，促进乡村治理水平提升，全面推进乡村振兴工作，根据中央和省、市社会信用体系建设暨乡风文明建设相关工作要求，特制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神和习总书记系列重要讲话精神，围绕全县社会信用体系建设和乡风文明建设的工作部署，以“党建共创”为抓手，以促进构建守信激励和失信联合惩戒机制为重点，将信用村镇建设作为各基层政府和我县涉农金融机构践行为群众办实事、提升金融服务实体经济效率、助力乡村振兴的重要举措，通过信用村镇建设优化农村信用环境，提升农村普惠金融服务质量，使农村各类经济主体能及时、方便、有效地获得贷款支持，扩大生产经营，不断增加收入实现致富目标，促进农村经济发展和社会稳定，助推全县经济高质量发展。

（二）工作目标及阶段任务

通过四年时间的努力，全面完成信用村镇建设，农户信用信息建档全面完成，城乡社会风气显著好转，诚实守信的社会风尚深入人心，农村金融服务获得感明显增强。

1. 2022年，全面开展调查摸底工作，农户经济档案建档率达到100%，制订洞口县信用村镇建设工作方案，科学设计信用村、信用乡镇创建的条件和标准，力争建设100个信用示范村。

2. 2023-2024年，在巩固已建立信用村镇的基础上扩大工作覆盖面，完善信用信息数据库，力争使全县60%的乡镇（街道、管理区）达到信用乡镇标准、60%的行政村（社区）达到信用村标准、60%以上的农户成为农村信用用户（以下统称为信用用户）的目标。

3. 2025年，严防已达标信用村镇反弹，帮扶条件较差、产业滞后的边远行政村（社区），力争使全县70%的乡镇（街道、管理区）达到信用乡镇标准、70%的行政村（社区）达到信用村标准、70%以上的农户成为信用用户，农村信用环境有明显改观。

（三）基本原则

在各级党委、政府统一领导下，县涉农金融机构、政府相关部门及社会各界共同参与，各乡镇人民政府（街道办、管理区）及行政村（社区）为独立参创单位，县涉农金融机构为主体，农村各类经济主体为培植信用个体，上下联动，整体推进信用村镇建设活动，营造农村良好的信用环境。

1. 政银联动，加强协作。充分发挥各乡镇人民政府（街道办、管理区）、村委会（居委会）及社会各界力量，以大力培植农村各类经济主体的信用度为着力点，注重做好信用制度建设和各项基础工作，推进完善农村信用体系。政府各相关部门要加强指导，密切协作。

2. 实事求是，注重实效。建设工作务求公开公正，因地制宜，以维护农村各类经济主体的切身利益为根本，并且充分

尊重县涉农金融机构的经营自主权。农户信用等级评定实行差异化、动态化管理，确保评级授信符合实际。

3. 循序渐进，逐步覆盖。坚持以点带面，稳步推进。做到成熟一个，推广一个，切实发挥典型示范作用。

4. 合规创建，风险可控。正确处理支农便捷服务与风险可控的关系，严格按照标准评级授信，严格落实信贷管理制度和风险控制措施，严守风险底线。

二、主要政策

(一) 信用用户等级评定及贷款的发放管理

1. 信用用户应具备的条件：符合县涉农金融机构评级授信条件。

2. 信用用户等级标准：分为优秀、优良、较好三个等次。

3. 信用用户等级的测算：按照“摸底宣传、采集信息、入户调查、核实信息、建立档案”的基本流程完成农户经济档案建设，将农户经济档案电子档导入县涉农金融机构相关系统，通过系统测算后，确定不同等次。

4. 信用用户可以申请办理下列用途的贷款：

(1) 种植业、养殖业方面的农业生产费用；

(2) 小型农机具；

(3) 围绕农业生产的产前、产中、产后服务等；

(4) 购置生活用品、建房、治病、子女上学等消费类；

(5) 经商类。

5. 信用用户小额贷款的发放与管理。根据信用用户的等级，分别确定授信额度，

实行“一次核定、随用随贷、余额控制、周转使用”的管理办法，在授信的限额内信用用户均可持预授信通知书及有效身份证件直接到居住地的涉农金融机构办理贷款手续，涉农金融机构的信贷人员也可上门办理贷款发放手续。信用乡镇、信用村辖区内的信用用户，按规定享受相应优惠政策。

(二) 信用村创建的标准和条件

1. 创建标准：信用用户占辖区内常住农户总数的70%以上；全村不良贷款余额低于全村贷款总余额的2%；全村乡风文明好，违法犯罪率低，前三年度的乡镇级综合考核评比中评优不少于一次。

2. 创建条件：

(1) 由村（社区）支部和村委会（居委会）提出创建“信用村”的书面申请。

(2) 村（社区）支部和村委会（居委会）对创建“信用村”工作积极热心，对农村金融工作支持、配合。特别是村（社区）“两委”主要负责人工作作风扎实，具有一定的经济、金融知识，能够带领群众劳动致富，在群众中具有良好的威信和影响力。

(3) 村（社区）农业基础设施建设较为完善，生产条件、区位优势有一定的优势，且发展后劲较强，服务“三农”的经济体系比较健全。

(4) 广大农户产业发展意识较强，其发展项目符合农村产业结构调整要求，产品市场前景较好、收益回报稳定。

(5) “共建共创”作用明显，能够积极协助县涉农金融机构开展相关工作。

(三) 信用乡镇创建的标准和条件

1. 创建标准：信用用户占辖区常住农户数的70%以上；辖区建成的信用村占辖区内总村数的60%以上；乡镇（街道、管理

区)不良贷款余额低于全镇贷款总余额的3%;乡镇(街道、管理区)乡风文明好,违法犯罪率低,前三年度的县级综合考核评比中评优不少于一次。

2. 创建条件:乡镇人民政府(街道办、管理区)积极推进“共建共创”工作,提升和扩大农村信用体系建设工作影响面过程中,大力维护金融债权,广泛宣传信用观念,取得明显成效。

(四) 信用村镇验收挂牌

1. 信用村验收。村(社区)委会及县涉农金融机构完成信用用户评选工作后,由村(社区)委会提出申请,县涉农金融机构推荐,乡镇人民政府(街道办、管理区)验收并审批,报县金融服务中心及人民银行洞口支行备案,由信用村镇建设工作领导小组授牌。

2. 信用乡镇验收。乡镇(街道、管理区)辖区内信用村建设完成后,由乡镇人民政府(街道办、管理区)提出申请,县涉农金融机构推荐,县金融服务中心和人民银行洞口支行联合验收并审批,由信用村镇建设工作领导小组授牌。

(五) 优惠政策

信用乡镇、信用村可享受以下优惠政策:

1. 优先发放“信用村镇”的信用贷款。“信用村镇”的信用用户在生产经营、生活方面需要的小额贷款,只要凭身份证和婚姻关系证明,在同等条件下即可优先发放。

2. 优先支持“信用村镇”的特色农业。对“信用村”发展支持的种养业项目,其信用额度可适当放宽。

3. 资金倾斜。县涉农金融机构对“信用村”安排的信贷资金有缺口时,应优先

安排调剂资金予以解决。

4. 利率优惠。信用村镇的信用用户贷款时给予一定的利率优惠。

三、实施阶段

(一) 宣传动员阶段(2022年4月1日—2022年4月30日)。建立组织协调机制,出台相关制度,县人民政府召开信用村镇建设工作动员会,全面开展宣传工作,层层动员,统一思想,明确工作任务和实施步骤。

(二) 推动实施阶段(2022年5月1日—2024年12月31日)。按照目标阶段任务,在辖区内选取基础较好的行政村(社区)先行开展信用村镇建设工作,然后分年度分批次依次推进。

(三) 巩固提高阶段(2025年1月1日—2025年12月31日)。在巩固前期成果的基础上继续深入推进,形成人人争当信用用户,村村争当信用村的良好风气,全面实现全县信用体系建设,认真总结成绩,提出可推广、可复制的工作经验。

四、组织保障

为确保全县信用创建工作顺利进行,成立洞口县信用村镇建设工作领导小组。组长由县政府分管金融工作的领导担任,成员由县政府办、县发改局、县农业农村局、县乡村振兴局、人民银行洞口支行、县涉农金融机构的分管负责同志和各乡镇(街道、管理区)乡镇长(主任)组成。

领导小组下设办公室,办公室设在县金融服务中心,县金融服务中心主任兼任办公室主任。办公室负责协调相关部门制定全县信用村镇建设工作规划、推进方案、合作协议、业务流程及日常事务。

各乡镇(街道、管理区)也要成立以

乡镇（街道、管理区）主要领导为组长的信用村镇建设工作领导小组，负责辖区内信用乡镇、信用村、信用户创建工作的组织实施。

职责分工如下：

1. 乡镇（街道、管理区）及村（社区）职责。一是做好宣传。负责向辖区内群众宣传信用村镇建设的意义和政策制度，倡导树立人人讲究诚信的农村乡风文明，由“共建共创”业务指导员为群众介绍农户小额信贷等金融产品的办理条件和流程。二是提供信息。负责协助采集提供县域经济发展情况、农户个人品行、金融需求和生产经营情况，为评级授信提供准确的信息支撑。三是参与信用等级评级评定审核提出意见或建议。四是协助贷前调查和贷后管理。跟踪监督贷款使用情况，及时通报提示潜在风险，协助督促贷款户按期还款，协助清收违约贷款。

2. 县涉农金融机构职责。一是精准如实建立行政村（社区）、农户经济档案，保证数据来源准确可靠，信用等级评定客观公正。二是定期到村组开展普惠金融知识宣传讲解，提高农民金融知识水平和诚信守法意识。三是不定期与村组、乡镇（街道、管理区）做好沟通、汇报，协调解决问题和困难，加强联动，及时交流传递信息，保证创建信用村镇工作有序进行。四是创新信贷产品，灵活办理流程，在风险可控的条件下，最大限度满足农户信贷需求。五是定期对“共建共创”工作人员进行培训，加强管理，使其充分发挥桥梁碉堡作用。六是公示结果。向群众公示当年

农户信用评定结果和变化情况，确保工作开展过程阳光透明。

五、工作要求

（一）统一思想，提高认识。要充分认识到信用村镇建设工作不仅是乡风文明建设的重要举措，更有利于防范和化解农村金融风险，有利于推进农户小额贷款便捷投放，加大支农支小力度，对乡村振兴有重要推动作用。各级各部门要统一思想，高度重视，密切配合。

（二）突出重点，加强宣传。要把信用村镇建设与支持农户发展主导产业、培育庄园经济、增加农民收入结合起来，突出工作重点，明确重点区域，通过信用村镇建设的深入开展，提高全民信用意识，改进金融服务，营造良好的发展环境，促进县域经济健康快速发展。要利用各种舆论宣传工具，多形式多层次地开展宣传教育，使这一利民政策深入人心，确保此项工作顺利开展。

（三）强化考核，确保实效。要建立信用村镇建设工作考核和通报机制，考核通报内容主要为农户信用等级评定情况、创建达标情况、培训宣传工作开展情况。要把信用村镇建设工作纳入各乡镇（街道、管理区）年度目标责任和绩效考评考核内容，并将考评结果作为评先评优和干部考核任用的重要参考依据；县涉农金融机构要建立相关统计和考核制度，将信用村镇建设工作作为对各涉农金融机构金融服务评价、人员履职考核的重要内容，严格奖惩兑现，切实抓出成效，确保工作达到预期目标。

洞口县人民政府办公室

关于印发《洞口县“提效率、抓落实、马上就办、办就办好”攻坚行动方案》和《洞口县进一步归并优化 12345 政务服务便民热线工作方案》的通知

洞政办函〔2022〕1号

各乡镇人民政府、街道办事处、茶铺茶场管理区，县直有关单位：

《洞口县“提效率、抓落实、马上就办、办就办好”攻坚行动方案》和《洞口县进一步归并优化 12345 政务服务便民热线工作方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

洞口县人民政府办公室

2022年1月17日

洞口县“提效率、抓落实、马上就办、办就办好”攻坚行动方案

为着力深化“放管服”改革、优化营商环境，为企业和群众提供更加高效、更为优质的行政审批和政务服务，推动全省“三高四新”战略定位和使命任务，实施我县“三区一中心”发展战略，促进经济社会高质量发展，县委、县政府决定在全县开展“提效率、抓落实、马上就办、办就办好”攻坚行动（以下简称攻坚行动），特制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想

想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心思想，落实新发展理念，以深化“放管服”改革、优化营商环境为主线，健全完善“马上就办”的快办机制、“办就办好”的好办机制、“提效率、抓落实”的保障机制，努力实现“改革红利持续释放、政府职能持续转变、营商环境持续向好、群众满意度持续提升”新成效，奋力在全省“放管服”和“一件事一次办”改革中干在实处、走在前列。

二、主要内容

(一) 强力推进“马上就办”快办行动

1. 深化“三集中三到位”改革。开展“三集中三到位”改革“回头看”，加强县本级政务大厅硬件建设，按照省政务服务管理总局《关于印发〈2021年“放管服”和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励实施办法〉的通知》（湘政务函〔2021〕15号）要求，县级政务服务大厅面积达到5000平方米以上，力争启动县政务服务中心搬迁，大力加强“一门”改革，推进县本级政务服务中心分中心整合归并，落实除涉密和因场地原因无法进驻事项外，其他审批服务单位、事项、人员“应入尽入”。推行“前台一窗受理、后台分类审批、综合窗口出件”的审批模式，着力解决各审批服务部门审批服务事项向一个股室集中，股室向政务服务中心集中，审批业务股室负责人、骨干入驻政务服务中心到位，授权到位的问题。对入驻政务大厅事项实行工作人员跑、邮政快递跑、数据跑，杜绝办事群众“两头跑”“多头跑”。（县行政审批服务局、县财政局、县委编办牵头，县直有关单位按职责分工负责）

2. 深化“一件事一次办”改革。以“高效办成一件事”为目标，在省定前三批296项“一件事”事项基础上，拓展民生领域高频事项“一件事”，梳理构建民营企业政策兑现“一件事一次办”事项，实现“一次告知、一次申报、一次受理、一次办好、一次兑现”的“一次办”闭环兑现流程。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按

职责分工负责）

3. 深化商事制度改革。大力推动“证照分离”改革，对所有涉企业经营许可事项实行分类改革，实行“照后减证和简化审批”，按照省市要求，对取消审批、改为备案或实行告知承诺的事项坚决落实到位。推行“准入即准营”，在更多行业、更广区域探索开展“一业一证”改革，着力破解“准入不准营”“办照容易办证难”问题。持续深化企业开办涉及的设立登记、公章刻制、申领发票（含税务及其他税控设备）及员工参保登记、住房公积金企业缴存登记、银行开户预约等六个联办事项“一件事一次办”，实现企业开办、注销“201”，即企业开办办理时间2个工作日、“零成本”、符合法定程序的公司登记注册信息注销1个工作日内办结。（县市场监督管理局牵头，县公安局、县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县行政审批服务局、县税务局、人民银行洞口支行等县直和部省市驻县有关单位按职责分工负责）

4. 深化项目审批制度改革。探索推行施工图审查“零跑腿、零接触、零付费”的“三零服务”。深化区域评估成果应用，在我县工业园区内新建的工程项目全面免费共享区域评估评审结果。实施“拿地即开工”改革。通过优化流程、并联审批，做到“拿地即开工”，助力项目“加速跑”。新供应土地必须符合净地标准，确保拆迁到位、配套到位、规划到位。实施“交房即交证”改革。缩短建设项目从竣工验收到办理不动产首次登记及转移登记的全过程时限，逐步实现新建商品房交房的同时即可为购房人办理不动产权证。

积极开展房地产办证遗留问题清理处置。

（县住房和城乡建设局牵头，县自然资源局、洞口红经开区、县行政审批服务局、县税务局等县直和部省市驻县有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

5. 深化政务服务“四减”。按照“减材料、减时间、减环节、减跑动次数”要求，切实提升政务服务效能，全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的政务环境，不断增强企业群众的获得感和满意度。实现办事材料在现有基础上平均再压减 25% 以上，平均法定办理时限提速率达 90% 以上，省市属驻县有关单位按省、市标准和要求落实到位。

（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

6. 深化“跨域通办”。全面深化政务服务事项跨区域通办，推动跨县通办，巩固扩大邵阳市与六省十五县等已达成跨省通办协议的地区合作成果，梳理更多合作事项清单，拓展“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等通办渠道，构建“材料互认、数据共享、结果互用、事项通办”的跨域通办新机制，推进 139 项高频事项跨省通办，较好解决企业和群众异地办事“多地跑”“折返跑”问题。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

7. 深化“一网通办”。持续深化“互联网+政务服务”，大力推进“互联网+政务服务”一体化平台和政务服务事项县、乡、村全覆盖，为“异地可办、就近能办、一网通办”夯实基础。优先推动“网上办”。优化再造审批服务流程，推进高频政务服务事项全程网办，政务服务网上

办理深度三级及以上事项比例达到 85% 以上，50% 以上依申请政务服务事项办理结果电子化。大力推动“掌上办”。统筹推进政务服务移动端建设，提升“掌上办”能力。积极推动“自助办”。实现自助取证、不动产查询、驾驶员体检及证件补换、五险一金查询、交通处罚、水电气缴费、照片拍摄打印等功能，让“自助办”功能更强，办得更快更好。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

8. 深化“扫码知”服务。对标政务服务事项清单，实行“一事一码”（二维码），推广“办事指南，一扫即知”，方便办事群众线上、线下办理。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

（二）全力推动“办就办好”好办行动

1. 线上全程办。各窗口设置“网办专员”负责网上申请件的受理，首席审批员具体负责线上申请件的审批、交办与督办，在承诺时限内完成办理，证照批文实行免费寄递，减少办事群众跑动。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

2. 预约错时办。各级政务服务中心要对外公布固定电话、工作手机号码提供预约办事服务，设立预约办事台账，满足企业和群众在正常工作时间之外的办事需求。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

3. 特事秒批办。建立特事特办、急事急办、高频事项简化办的服务机制，推

行极简审批，各部门要梳理出特殊情况特事秒批办事项清单，高频事项（特别是民生事项）要争取实现申请即办理，并制定内部秒批办机制，建立绿色审批通道；对于涉及多部门的事项则推行并联审批，实现特事特办、快办。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

4. 告知承诺办。全面推行涉企经营许可事项告知承诺制。公布告知承诺事项清单，规范工作流程，实施高效审批。列入告知承诺事项清单的，申请人可以自主选择提供相关材料或者采用告知承诺制办理。（县行政审批服务局牵头，县发改局、县住房和城乡建设局、县自然资源局、县市场监督管理局、县城市管理和综合执法局等县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

5. 专人辅导办。各级政务服务大厅要结合导办、咨询、志愿者等岗位设置办事辅导员，对办事遇到困难的企业群众提供“一对一”优质辅导服务。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

6. 主动帮代办。各级政务服务中心要建立和充实帮代办队伍，为企业群众提供“帮代办”服务，对于重点项目提供主动上门代办。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

（三）切实落实“提效率、抓落实”保障行动

1. 推进放权赋能精准化。重点围绕“一件事一次办”“园区赋权”，开展园区、乡镇（街道、管理区）等放权赋权“回头

看”，推动下放权限全面精准落地。（县行政审批服务局、洞口经济开发区牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

2. 推进政务服务公开常态化。加强县政府门户网站和县政务服务一体化平台的数据对接，全面公开我县各级各部门政务服务事项的办事指南、咨询监督电话等信息，确保信息公开和政务服务数据共享、内容同源、标准一致，打通“我要看”和“我要办”，优化门户网站搜索引擎，实现“搜索即服务”，以公开促落实、促规范、促服务。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

3. 推进政务数据共享化。年内完成自建业务系统与县一体化平台100%对接，有效满足政务服务事项办理需求。推动电子证照基本覆盖行政机关签发的各类证件、执（牌）照、证明文件、批文、鉴定报告，实现60种高频电子证照标准化、场景化共享应用。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

4. 推进“好差评”和行政效能监管制度化。建好“好差评”评价系统，让企业群众“可评、愿评、办完即评”，大大提高“五率”。建立红黄牌个案分析制度、下发“红黄牌”处置通报，对出现红黄牌情况的县直单位、乡镇（街道、管理区）第一时间处置到位。（县行政审批服务局牵头，县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

5. 推进“12345”政务服务便民热线便利化。根据国、省、市工作要求，完成

国、省、市、县四级除紧急热线外的各类政务服务便民热线归并，完善 12345 政务服务便民热线知识库，增设办件引导和咨询功能，充分发挥 12345 热线民生关切“晴雨表”、百姓诉求“应答器”、矛盾化解“解压阀”、政策法规“扬声器”作用，实现“12345”政务服务便民热线一号响应，提供“7×24 小时”全天候人工服务。（县行政审批服务局牵头，县司法局、县人力资源和社会保障局、县卫生健康局、县市场监督管理局等县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）按职责分工负责）

6. 推进政务环境协调专窗专席高效化。依托政务服务实体大厅设置政务环境协调专窗，依托 12345 热线设置优化政务环境专席，接受和收集企业和群众反映涉及政务营商环境的问题和意见建议，建立问题解决机制，及时有效处理企业在政策兑现、企业开办、施工许可等审批服务方面的“急难愁盼”问题。（县行政审批服务局、县市场监督管理局、县住房和城乡建设局等县直有关单位及各乡镇（街道、管理区）、洞口红经开区按职责分工负责）

三、组织领导

（一）高位推动。县级层面成立由县委副书记、县长任组长，常务副县长为常务副组长，县政府各副县长为副组长，县直相关单位负责人为成员的县“提效率、抓落实、马上就办、办就办好”攻坚行动领导小组（以下简称领导小组），领导小组下设办公室，办公室设县行政审批服务局，县行政审批服务局主要负责同志兼任办公室主任。领导小组负责全面统筹推进攻坚行动，办公室负责日常工作。各级各部门要分别制定攻坚行动实施方案报领导

小组办公室，确保工作落实。

（二）形成合力。各级各部门要强化工作责任，做好协同配合。各牵头单位要认真履行好统筹抓总的职责，各责任单位要主动作为，按照分工落实各项工作任务，确保攻坚行动取得预期效果。

（三）正向激励。攻坚行动列入县政府“三重点”工作。各级各部门要结合实际，创新方法真抓实干，务求实效。对于攻坚行动中的好经验、好做法、好案例，及时宣传报道，探索推广复制，形成长效机制。

洞口县进一步归并优化 12345 政务服务便民热线工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《湖南省人民政府办公厅关于印发〈湖南省进一步归并优化政务服务便民热线工作方案〉的通知》（湘政办发〔2021〕35号）等精神，结合洞口工作实际，推进我县12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）归并优化，提高为企业、群众服务效能，特制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，落实习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以“一个号码服务企业 and 群众”为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务效能，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标。加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并。我县各级各部门设立的政务服务便民热线以及国务院、省级有关部门设立并在我县接听的政务服务便民热线归并至12345热线，归并后的热线统一名

称为“12345政务服务便民热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24小时”全天候人工服务。同时，按照“统一规范、整体联动、协同高效”的原则，融合各类诉求渠道，优化政务服务便民热线运行管理机制，强化政务服务便民热线服务支撑，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，形成“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

二、工作任务

（一）归并政务服务便民热线

1. 加强12345热线建设。强化县12345热线功能，优化热线服务，推进县本级12345热线建设，逐步实现县本级12345热线统一接听，进一步完善本辖区热线工作网络。

2. 归并优化方式。共有整体并入、双号并行两种归并方式：

（1）整体并入。采取整体并入归并方式，被归并热线原号码取消，话务座席并入县12345热线。以下热线号码采取整体并入方式：

- ① 12336 全国统一自然资源违法举报电话；
- ② 12301 全国统一旅游咨询服务电话；
- ③ 96119 火灾隐患举报投诉电话；

④全县各级各部门设立的为企业和群众提供业务咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急类政务服务便民热线（含移动电话号码）。

（2）双号并行。即暂保留原部门热线号码，通过技术手段接入 12345 平台，话务座席并入 12345 热线，由 12345 热线统一接听、受理，各部门负责承办、答复。以下热线采取双号并行方式归并：

① 12348 全国公共法律服务专用号码；

② 12333 全国人力资源和社会保障服务电话；

③ 12328 全国交通运输服务监督电话；

④ 12318 全国文化市场举报电话；

⑤ 12315 市场监管投诉举报热线；

⑥ 12366 全国税务系统统一电话；

⑦ 12329 全国统一住房公积金热线服务电话。

对专业性较强的 12348、12333、12315，逐步建立专家座席。

（3）建立热线联动机制。逐步建立 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。合作共建安全生产有奖举报平台，完善安全生产有奖举报闭环机制。

3. 确保平稳过渡。统筹各类政务服务便民热线的人员座席、设施设备、工作流程、知识库等情况，切实做好话务人员衔接安排，以及场地、系统、经费等各项保障。通过整体并入方式归并的热线，设置过渡期电话语音提示。归并后各级各部门原热线系统和投诉举报处理系统不再使用，确有工作必要的可以保留，但需要与县 12345 热线系统对接，实现数据归集。各级各部门原则上不再新设政务服务

便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途），已取消的热线号码不再恢复。各部门要支持本行业领域内的热线纳入 12345 热线，指导做好专业知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置以及相关业务依职责办理等工作。

（二）健全工作管理体系

1. 充实前台话务员。此次热线归并完成后，根据话务量统计，县本级年接听话务量将达到 2 万通左右，是目前话务量的 3 倍左右，测算需要话务员 18 名左右，座席 14 个。根据 2014 年第 5 期《关于政务公开工作有关问题的会议纪要》精神，目前 12345 热线配备话务员数 12 名，座席 8 个。热线归并后需增加话务员 6 名，增加座席 4 个。

按照省政务管理服务局要求，鉴于 12348、12333、12315 三条热线专业性较强，将逐步设立专家坐席。

2. 优化管理运行机制。根据我县实际，原来话务员由各单位轮派，话务员工资由轮派单位承担的模式不再适应，从 2022 年起，话务员由热线管理办公室实施劳务派遣，话务员工资及相关保险费用每年仍由 12 个热线成员单位轮流承担（热线升级整合后，如话务员增加，则按当年实际话务员人数安排相应单位承担）。

三、县本级相关工作实施步骤

（一）准备阶段（2021 年 10 月，已完成）

1. 完成调查摸底、征求意见等归并前期准备工作；

2. 统一热线名称，全县归并后热线统一称为“12345 政务服务便民热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务；

3. 明确热线受理范围，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能；

4. 制定《洞口县进一步归并优化 12345 政务服务便民热线工作方案》。

（二）实施阶段（2021 年 11 月至 2022 年 1 月 30 日）

1. 12345 热线分级分类归并基本完成；

2. 下发《洞口县进一步归并优化 12345 政务服务便民热线工作方案》，归并后各级各部门原热线系统和投诉举报处理系统不再使用，并实现数据归集；

3. 融合各类诉求渠道；

4. 完善 12345 热线工作体系；

5. 优化热线工作流程；

6. 建立热线联动机制；

7. 探索企业诉求“政企通”；

8. 热线平台归并优化基本完成。

（三）评估验收阶段（2022 年 2 月 1 日至 28 日）

1. 探索“接诉即办”工作机制；

2. 健全热线工作督办问责机制；

3. 加强热线知识库建设和应用；

4. 加强热线信息共享和安全保障；

5. 加强智能化运用与大数据分析；

6. 加强热线队伍建设。

四、工作要求

各单位要高度重视热线归并优化工作，明确牵头负责人，成立工作专班，参照本方案同步启动、一体推进热线归并优化工作，务必按照省、市政府工作部署要求在 2022 年 2 月底前完成。要按照省、市工作要求，做好县级平台与省、市级平台的数据对接，规范数据上传，确保全县热线平台数据上传到省监管平台的准确性

和规范性。

五、保障措施

（一）加强组织领导。县推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组统筹领导全县政务服务便民热线优化归并工作，负责 12345 热线归并优化有关工作的组织、协调和推进，县行政审批服务局具体组织实施，县人社局、县财政局积极支持，列入归并范围的有关单位全力协同配合。

（二）加大保障力度。各有关部门要高度重视政务服务便民热线归并优化工作，将其作为深化“放管服”改革、优化营商环境、提升政府治理能力和治理水平的重要内容之一，列入重要议事日程，主要负责同志要专题研究部署，分管负责同志要亲自协调、督促和落实，切实做好场地、热线系统、经费等各项保障。

（三）完善工作机制。进一步完善 12345 热线工单协调督办、考核问责机制，主动接受人大依法监督、政协民主监督、新闻媒体舆论监督，鼓励社会各界和人民群众共同参与监督，适时通过第三方评估、民意调查等方式对热线服务进行评估，定期对热线工作情况进行排名通报，推动热线办理情况向社会公开。

（四）引导社会参与。充分利用广播、电视、报刊等传统媒体和网站、微信、微博、移动客户端等新媒体广泛宣传 12345 热线的功能作用，及时总结推广好经验好做法，更大程度便民利民，为群众排忧解难。

附件：洞口县政务服务便民热线归并清单

洞口县政务服务便民热线归并清单

序号	热线号码	服务功能	所属部门	归并方式	备注
1	12336	全国统一自然资源违法举报电话	县自然资源局	整体并入	
2	12301	全国统一旅游咨询服务电话	县文化旅游广电体育局	整体并入	
3	96119	火灾隐患举报投诉电话	县消防救援大队	整体并入	
4	全县各级各部门设立的政务服务便民热线			整体并入	
5	12348	全国公共法律服务专用号码	县司法局	双号运行	
6	12333	全国人力资源和社会保障服务电话	县人力资源和社会保障局	双号运行	
7	12328	全国交通运输服务监督电话	县交通运输局	双号运行	
8	12318	全国文化市场举报电话	县文化旅游广电体育局	双号运行	
9	12315	市场监管投诉举报热线	县市场监督管理局	双号运行	
10	12366	全国税务系统统一电话	县税务局	双号并行	
11	12329	全国统一住房公积金热线服务电话	县住房公积金中心	双号运行	

说明：整体并入的，取消号码，话务座席并入 12345 热线；双号并行的，保留号码直接转接，话务座席并入 12345 热线，对专业性较强的热线，相应业务部门要在 12345 热线设置专家座席。12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至相关单位办理。