

(2011年5月11日湖南省人民政府令第252号公布 2022年10月8日湖南省人民政府令第310号修改)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了推进服务型政府建设，促进经济社会发展，保障和改善民生，根据有关法律法规，结合本省实际，制定本规定。

**第二条** 本省行政机关提供公共服务，以及行政机关在实施行政管理过程中提供服务，适用本规定。

企业事业单位、基层自治组织、社会组织、社会工作者、志愿者提供公共服务的，应当遵守本规定。

法律法规另有规定的，从其规定。

**第三条** 行政机关提供政府服务遵循合法、公平、公正、公开、高效便民的原则。

**第四条** 行政机关提供政府服务应当维护社会公共利益，满足公民、法人或者其他组织的合理公共需求。

**第五条** 公民、法人或者其他组织有权依法参与政府服务活动，对政府服务提出意见和建议。

行政机关应当为公民、法人或者其他组织参与政府服务活动提供必要的条件，采纳其合理意见和建议。

**第六条** 行政机关应当在管理中体现服务，在服务中实施管理，实现管理与服务的有机结合。

**第七条** 行政机关提供政府服务应当从实际出发，突出重点、循序渐进，尽力而为、量力而行，与经济社会发展程度相适应，并逐步提高政府服务水平。

**第八条** 行政机关提供政府服务实行分级负责。

各级行政机关应当积极履行各自的法定职责，各司其职，相互配合，共同做好政府服务工作。

**第九条** 各级人民政府负责本行政区域政府服务工作的组织领导。

县级以上人民政府办公厅（室）负责本行政区域政府服务工作的综合协调。

县级以上人民政府各部门按照各自职责负责有关政府服务工作。

县级以上人民政府司法行政、财政、审计等部门按照各自职责，负责本规定实施的监督检查。

## 第二章 服务主体

**第十条** 行政机关依照法定职责提供政府服务。

法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织，依照授权提供政府服务。

**第十一条** 县级以上人民政府应当转变政府职能，推进政企分开、政事分开、政资分开、政社分开，注重公共服务，加强社会管理，严格市场监管，改善经济调节，全面正确履行职能。

乡镇人民政府履行促进经济发展、增加农民收入，强化公共服务、着力改善民生，加强社会管理、维护农村稳定，推进基层民主、

促进农村和谐的职能。

**第十二条** 省人民政府适时组织开展行政审批制度改革，依法决定取消、调整、下放行政审批事项。

行政机关应当优化行政审批流程，精简行政审批环节，缩短行政审批期限，提高行政审批效率。

**第十三条** 县级以上人民政府按照有利于发挥行政效能、财力与事权相匹配、管理重心下移的原则，配置上下级行政机关的职能，并增强基层政府提供政府服务的能力。

**第十四条** 县级以上人民政府根据精简、统一、效能的原则，优化政府组织结构，规范机构设置，建立健全现代政府组织体系。

县级以上人民政府应当加强社会管理和公共服务部门，合理设置经济调节和市场监管部门，精简和规范议事协调机构。

**第十五条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当建立健全岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次告知制、首问负责制、代理制等工作制度，推进行政权力运行公开透明，提高政府服务效率和水平。

**第十六条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当运用行政指导、行政规划、行政合同、行政奖励、行政调解等方式，改善行政管理效果，提高服务质量和水平。

**第十七条** 建立健全政府主导、社会参与的公共服务体制机制，实现公共服务提供主体和提供方式的多元化。

行政机关应当积极采取措施，组织、支持、引导企业事业单位、基层自治组织、社会组织、社会工作者、志愿者等社会力量提供公

共服务，并加强对社会力量提供公共服务的监督管理。

行政机关除直接向社会提供公共服务外，可以通过特许经营、政府购买、服务外包、政府补贴等方式向社会提供公共服务。

### 第三章 服务内容

#### 第一节 公共服务

**第十八条** 建立健全符合省情、比较完整、覆盖城乡、可持续的基本公共服务体系，推进基本公共服务均等化。

**第十九条** 公共服务的主要内容包括就业促进、社会保险、社会救助、社会福利、住房保障、教育、医疗卫生、科技、文化、体育、人口和计划生育、公用事业、扶贫、政府信息公开等服务。

**第二十条** 公共服务分为基本公共服务和非基本公共服务。基本公共服务的具体项目，根据国家有关规定确定。

基本公共服务主要由行政机关提供，非基本公共服务主要由社会力量提供。

**第二十一条** 各级人民政府及县级以上人民政府人力资源和社会保障、教育等部门组织开展就业信息发布、职业介绍、职业指导、就业培训、就业援助、就业登记与失业登记、创业培训及创业服务等就业促进服务，多渠道增加就业岗位，推进公民平等就业。

**第二十二条** 各级人民政府及县级以上人民政府人力资源和社会保障、卫生健康等部门推动社会保险事业发展，全面推行职工基本养老、基本医疗、失业、工伤和生育保险，推进城镇居民基本医

疗保险、新型农村合作医疗和新型农村社会养老保险等社会保险。

**第二十三条** 各级人民政府及县级以上人民政府民政、卫生健康、司法行政等部门应当完善社会救助体系，推进城乡居民最低生活保障、农村五保供养、自然灾害救助、流浪乞讨人员救助、临时救助、法律援助等社会救助事业发展。

**第二十四条** 各级人民政府及县级以上人民政府民政等部门应当发展社会福利事业，加强社会福利机构和服务设施建设，建立健全适度普惠型社会福利体系，在优先保障老年人、残疾人和困境儿童等困难群体福利服务的同时，逐步满足城乡居民福利服务需求。

**第二十五条** 各级人民政府及县级以上人民政府住房和城乡建设、民政等部门实施保障性安居工程，加大保障性安居工程建设力度，实施棚户区和农村危房改造，规范发展经济适用住房，发展廉租住房和公共租赁住房，增加中低收入居民住房供给。

**第二十六条** 各级人民政府及县级以上人民政府教育等部门巩固提高义务教育水平，普及学前教育和高中阶段教育，发展职业教育，提高高等教育质量，开展继续教育，促进民族教育和特殊教育，完善家庭经济困难学生资助制度，推进教育公平。

**第二十七条** 各级人民政府及县级以上人民政府发展和改革、卫生健康、药品监督管理、人力资源和社会保障、工业和信息化等部门建立健全覆盖城乡居民的基本医疗卫生制度，加强公共卫生服务体系、医疗服务体系、医疗保障体系和药品供应保障体系建设，优先满足公民基本医疗卫生需求。

**第二十八条** 各级人民政府及县级以上人民政府科技等部门应

当完善科技创新体制机制，鼓励扶持科技研发，加强科技服务平台建设，促进科技创新能力提高和科技成果转化，推进科技知识普及。

**第二十九条** 各级人民政府及县级以上人民政府文化和旅游、广播电视等部门发展公益性文化事业，加强城乡公共文化设施建设，完善公共文化服务体系，开展群众性文化活动，推动文化事业的发展和繁荣。

**第三十条** 各级人民政府及县级以上人民政府体育等部门发展公益性体育事业，加强基层公共体育设施建设，完善公共体育服务体系，开展全民健身运动，实施国民体质监测，增强全民体质。

**第三十一条** 各级人民政府及县级以上人民政府卫生健康等部门健全人口和计划生育工作机制，稳定低生育水平，提高人口素质，改善人口结构，遏制出生人口性别比偏高趋势，为育龄群众提供避孕节育、优生优育、生殖健康等服务，完善人口和计划生育利益导向机制，完善流动人口计划生育管理服务制度。

**第三十二条** 各级人民政府及县级以上人民政府住房和城乡建设、工业和信息化、农业农村、水利、卫生健康、生态环境、交通运输、广播电视等部门统筹城乡公用事业发展，逐步推进城乡公用事业一体化：

（一）完善城市供水供电供气设施，实施农村电网改造升级和城乡用电同价，保障农村人畜饮水安全，促进农村可再生能源利用，实现城乡用水用电用气安全、方便；

（二）加强城乡污水和垃圾处理设施建设，推进城市园林绿化和农村环境综合整治，实现城乡居住环境整洁；

(三) 健全城乡综合运输体系，完善高速公路、国道省道干线公路、农村公路、客运站场、航道等交通运输基础设施网络，大力发展公共交通，实现城乡客运一体化和居民出行安全、便捷；

(四) 组织、支持公共服务企业发展邮政通信网络，实现城乡居民通信和上网等方便、快捷。

**第三十三条** 各级人民政府及县级以上人民政府扶贫等部门完善扶贫政策，加强扶贫培训，实施项目扶贫，组织社会扶贫，推进开发式扶贫，提高扶贫对象自我积累、自我发展能力。

**第三十四条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门建立健全政府信息公开机制，完善政府信息公开方式，依法主动公开政府信息；对公民、法人或者其他组织申请公开政府信息的，依法及时答复。

**第三十五条** 县级以上人民政府统一领导和组织实施本行政区域的公共服务工作。

省人民政府及其部门负责制定公共服务规章、规范性文件，确定各项公共服务的规模、标准，确定年度工作任务并分解下达。

市州、县市区人民政府负责公共服务的组织实施。市州、县市区人民政府应当按照有关规定对公共服务具体项目的规模、标准进行量化。

乡镇人民政府、街道办事处负责职责范围内的公共服务工作，可以受县级人民政府及其部门委托实施公共服务项目。

**第三十六条** 县级以上人民政府应当将公共服务作为经济社会发展的重要内容，纳入国民经济和社会发展规划，并可以制定以

改善民生为重点的公共服务规划。

**第三十七条** 县级以上人民政府应当确定年度公共服务工作重点，努力为人民群众办实事。

**第三十八条** 行政机关、事业单位提供公共服务依法实行行政事业性收费的，按照适当补偿成本或者非营利原则确定收费标准。

公共服务企业提供公共服务，依法实行政府指导价或者政府定价的，根据社会平均成本、经营者合理收益、社会承受能力等因素，按照成本加微利的原则确定公共服务价格。

确定和调整涉及公众利益的行政事业性收费标准和公共服务价格，应当依法举行听证。

**第三十九条** 县级以上人民政府及其财政、发展改革部门采取措施，减少行政事业性收费，控制收费项目和收费标准，减轻公民、法人或者其他组织的负担。

行政机关不得擅自设立行政事业性收费项目、提高行政事业性收费标准、扩大行政事业性收费范围，不得擅自改变行政事业性收费资金用途，不得采取或者变相采取措施迫使服务对象接受有偿服务。

## 第二节 管理服务

**第四十条** 行政机关应当转变行政管理理念和行政管理方式，在履行社会管理、市场监管和经济调节职能过程中，为公民、法人或者其他组织提供优质高效的管理服务。

**第四十一条** 建立健全党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局，完善社会管理体系，形成社会管理服务合力。

**第四十二条** 建立健全利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制、权益保障机制等社会管理机制，保障社会有序运行，维护社会和谐稳定。

县级以上人民政府及其信访部门建立健全接待人民来访工作平台，集中办理人民群众来访事项。

**第四十三条** 各级人民政府及县级以上人民政府公安、应急管理、民政等部门应当积极推进社会管理创新，加强和完善流动人口和特殊人群、安全生产、社会治安、突发事件应对、非公有制经济组织和社会组织、信息网络、社区、社会工作者等方面的管理和服务工作，为公民、法人或者其他组织提供社会管理服务。

**第四十四条** 县级以上人民政府及其市场监督管理、商务、工业和信息化、农业农村、金融等部门应当采取措施，支持各类市场主体发展，鼓励发展中小企业，扶持下岗失业人员、高校毕业生、残疾人、退役军人等自主创业，支持个体私营经济发展。

**第四十五条** 县级以上人民政府及其市场监督管理、药品监督管理、发展改革、商务等部门应当维护市场秩序，依法查处不正当竞争行为和垄断行为，加强食品、药品、农业生产资料等产品质量监督管理，加强价格监测预警和检查，建立健全价格服务网络，保持价格总水平基本稳定。

**第四十六条** 县级以上人民政府及其市场监督管理、公安、金融等部门采取建立健全信用制度、建设信用信息系统、发展信用中介服务、完善激励惩戒机制、优化信用监管、开展宣传教育等措施，加强社会信用体系建设。

**第四十七条** 县级以上人民政府及其部门应当围绕保持经济长期平稳较快发展，提高经济增长的质量和效益，加快经济发展方式转变，推进新型工业化、新型城镇化、农业现代化和信息化，统筹区域发展和城乡发展，建设资源节约型和环境友好型社会，全面履行经济调节职能，提供经济调节服务。

**第四十八条** 县级以上人民政府及其发展和改革、财政、金融、工业和信息化等部门在各自的职责范围内，按照合法、合理的原则，采取下列方式提供经济调节服务：

- （一）编制国民经济和社会发展规划；
- （二）制定产业规划、产业指导目录、产业政策；
- （三）调控投资规模、结构、方向、布局；
- （四）设立产业引导资金；
- （五）实行价格调控；
- （六）组织、协调调度煤、电、油、气、运输、通信等重要生产要素；
- （七）建立经济发展服务平台；
- （八）发布经济信息；
- （九）其他经济调节服务方式。

## **第四章 服务平台**

### **第一节 电子政务平台**

**第四十九条** 电子政务建设遵循统筹规划、统一标准、整合资

源、信息共享和保障安全的原则。

省人民政府电子政务主管部门会同有关部门，制定全省电子政务发展规划，报省人民政府批准后实施。

**第五十条** 各级人民政府建设电子政务项目，应当经上一级人民政府电子政务主管部门审查；县级以上人民政府部门建设电子政务项目，应当经同级人民政府电子政务主管部门审查。未经审查，有关部门不予办理行政审批手续。

**第五十一条** 各级人民政府按照省电子政务发展规划，推进全省统一的电子政务网络建设。

电子政务网络由政务内网和政务外网组成。政务内网与政务外网之间实行物理隔离，政务外网与互联网之间实行物理链接，逻辑隔离。

各级人民政府及县级以上人民政府部门不得擅自新建专用业务网络；已经单独建立的，应当逐步整合到全省统一的电子政务网络。

鼓励和提倡公共企业事业单位的网络与电子政务网络互联互通。

**第五十二条** 县级以上人民政府建设以政府门户网站为主站，部门网站为子站的政府网站群体系。

政府网站群体体系建设应当按照一级政府建设一个门户网站，一个部门建设一个子站的原则进行；已建设多个网站的，逐步实施合并。

省人民政府电子政务主管部门会同有关部门组织实施全省统一的电子政务应用系统建设，通过政府门户网站实现信息公开、网上办事、公众参与、政民互动和电子监察功能。

**第五十三条** 省人民政府电子政务主管部门会同有关部门，按照统一的标准和规范，开发、建立政务信息资源数据库和编制政务信息资源共享目录；统筹建设全省统一的政务信息资源交换平台，实行在线实时的信息交换和共享服务。

**第五十四条** 省人民政府电子政务主管部门会同公安、国家安全、保密、机要等部门，制定全省电子政务安全保障技术要求和工作制度，并建设全省统一的电子政务数字认证体系和信息安全应急处理、数据灾难备份等基础设施。

## 第二节 政务服务平台

**第五十五条** 市州、县市区、乡镇人民政府应当建立本行政区域统一的政务服务平台，负责集中办理有关政府服务事项，并可以承担公共资源交易、政府信息公开、行政效能投诉等职责。

县级以上人民政府办公厅（室）负责政务服务平台建立和管理的指导、协调工作。

**第五十六条** 市州、县市区人民政府及其部门和乡镇人民政府应当将其负责的行政审批、行政确认、年检年审、行政事业性收费等管理事项，纳入政务服务平台集中办理；因特殊情况不能纳入的，应当经同级人民政府同意。

**第五十七条** 市州、县市区、乡镇人民政府可以将部门和公共企业事业单位承担的有关公共服务事项纳入政务服务平台集中办理。

**第五十八条** 市州、县市区人民政府应当组织对两个以上部门实施行政审批的事项进行梳理，明确主办部门和协办部门，由主办

部门设在政务服务平台的窗口统一受理并转告有关协办部门所设的窗口提出意见后统一办理，或者组织有关部门联合办理、集中办理。

**第五十九条** 市州、县市区、乡镇人民政府应当加强政务服务平台电子政务应用系统建设，推进政务服务平台的网上政府服务。

**第六十条** 建立健全政务服务平台服务规范、服务标准、服务项目和服务流程。

经同级人民政府批准，政务服务平台可以实行错时上下班、全日值班、节假日轮休等工作制度，方便公民、法人或者其他组织办事。

### 第三节 社区服务平台

**第六十一条** 县市区人民政府、乡镇人民政府、街道办事处应当逐步在城市和农村社区组织建立统一的社区服务平台，集中办理有关服务事项。

县级以上人民政府民政部门负责社区服务平台建立和管理的指导工作。

**第六十二条** 下列服务事项可以通过社区服务平台集中办理：

- （一）行政机关在社区开展的有关政府服务事项；
- （二）村（居）民委员会依法组织的有关自我服务事项，依法协助行政机关和受行政机关委托开展的政府服务事项；
- （三）公共企业事业单位、社会组织在社区开展的有关公共服务事项。

**第六十三条** 县市区人民政府、乡镇人民政府、街道办事处应

当组织整合社区的有关服务机构、服务站点、服务设施，并纳入社区服务平台统一管理，积极推进“一站式”服务。

**第六十四条** 社区服务平台工作人员的配备，应当坚持精简和效能的原则，由行政机关派驻的工作人员、村（居）民委员会成员、向社会公开招聘的社区专职工作人员、志愿者等组成。

#### 第四节 社会求助服务平台

**第六十五条** 市州、县市区人民政府按照一城一平台的原则，建立本行政区域统一的社会求助服务平台，负责集中协调处理公民、法人或者其他组织的求助事项。

**第六十六条** 市州、县市区人民政府部门和公共企业事业单位、社会组织，应当确定机构或者人员负责社会求助工作，并接受同级社会求助服务平台的指挥和调度。

**第六十七条** 社会求助服务平台统一设立号码为 12345 的社会求助服务电话。

政府部门、公共企业事业单位、社会组织的社会求助服务电话应当与 12345 社会求助服务电话联接。

**第六十八条** 县级以上人民政府及其公安部门应当整合 110、119、122 公共服务资源，建立统一的报警服务平台，并与 12345 社会求助服务电话联接。

**第六十九条** 市州、县市区人民政府及其卫生健康部门应当组建统一的 120 医疗急救指挥中心系统，规范本行政区域各医院的急救号码，并接入 120 医疗急救指挥中心系统，实现集中受理、统一

调度。

## 第五章 服务公开

### 第一节 行政机关服务公开

**第七十条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门设定政府服务项目，应当采取听证会、座谈会、协商会、开放式听取意见、专家论证会等方式，广泛听取公众和社会各界的意见和建议。

**第七十一条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当将设定政府服务项目的法律、法规、规章和规范性文件，通过政府网站、政府公报以及其他便于公众知晓的方式向社会公开。

**第七十二条** 各级人民政府及县级以上人民政府办公厅（室）应当组织对政府服务项目进行全面梳理，编制政府服务项目目录和办事指南，并通过政府网站、政府公报、政务服务平台等向社会公开。

**第七十三条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门实施政府服务，应当采取多种方式进行广泛宣传，使政府服务的相关信息为公民、法人或者其他组织知晓。

各级人民政府及县级以上人民政府部门确定政府服务对象、方式等，依法可以采取民主评议、召开听证会、向社会公示等方式听取公众和社会各界的意见。

各级人民政府及县级以上人民政府部门应当将有关政府服务的实施结果公开，接受公众监督。

## 第二节 企业事业单位服务公开

**第七十四条** 公共企业事业单位应当依法公开在提供服务过程中制作、获取的信息。

县级以上人民政府办公厅（室）负责推进、指导、协调和监督本行政区域公共企业事业单位的服务公开工作。

**第七十五条** 公共企业事业单位采取下列方式公开信息：

- （一）编制和公布服务项目目录和办事指南；
- （二）编印和发放服务手册、便民服务卡，设置公开栏、资料索取点、电子信息屏；
- （三）利用政府网站、本单位网站；
- （四）举行听证会、专家咨询会、新闻发布会；
- （五）建立服务热线和行风热线；
- （六）其他信息公开方式。

**第七十六条** 公共企业事业单位应当公开下列信息：

- （一）单位职能及依据、岗位职责；
- （二）工作制度、行为准则、服务标准、服务承诺、廉洁自律、责任追究等制度；
- （三）服务项目、依据、时限、流程、结果；
- （四）收费的依据、标准、收缴办法；
- （五）监督投诉以及联系方式；
- （六）其他信息。

**第七十七条** 教育公共企业事业单位应当公开招生、考试以及

国务院教育行政主管部门规定公开的其他信息。

卫生公共企业事业单位按照国务院卫生行政主管部门的有关规定，公开与公众利益密切相关的重要信息。

供水、供电、供气等公用事业企业事业单位应当公开重要设施设备建设、维修以及故障处理等重要信息，并对可以预见的可能影响社会公众生产、生活的有关事项，履行提前告知义务。

从事就业促进、社会保险、社会救助、社会福利、文化、体育、科技、人口和计划生育等服务的公共企业事业单位，结合各自行业特点公开与公众利益密切相关的重要信息。

### 第三节 基层自治组织服务公开

**第七十八条** 村（居）民委员会应当依法实行村（居）务公开。

乡镇人民政府、街道办事处负责本行政区域村（居）务公开工作的组织和指导。

县级以上人民政府民政、农业农村、财政等部门在各自职责范围内负责村（居）务公开相关工作的指导。

**第七十九条** 村（居）务公开的方式主要包括：

（一）召开村（居）民会议、村（居）民代表会议、村（居）民小组会议、听证会；

（二）设置公开栏、举办广播站、制作便民服务卡；

（三）其他便于村（居）民广泛知晓的方式。

**第八十条** 建立村（居）务监督委员会或者其他形式的村（居）务监督机构，负责村（居）务公开监督工作。

村（居）务监督机构成员由村（居）民会议或者村（居）民代表会议在村（居）民中推选产生。

#### 第四节 社会组织服务公开

**第八十一条** 社会组织应当公开有关服务信息。

县级以上人民政府民政部门负责推进、指导、协调和监督社会组织的服务公开工作。

**第八十二条** 社会组织可以利用政府网站、本组织网站、报刊、广播、电视等，向社会公开服务信息。

**第八十三条** 社会组织应当公开下列信息：

- （一）登记证书、税务登记证、组织机构代码证书；
- （二）经登记管理机关核准或者备案的章程；
- （三）服务项目、服务方式、服务准则；
- （四）收费的依据、标准、收缴办法；
- （五）年度工作报告；
- （六）其他应当公开的信息。

鼓励和提倡社会组织公开年度财务审计报告。

**第八十四条** 基金会应当公开公益资助项目种类、申请条件和程序、评审程序和结果、资金使用和评估信息等。

公募基金会还应当公开拟开展的公益活动方案和资金的详细使用计划、募集资金总额及详细使用情况、成本支出情况等信息。

## 第六章 服务保障

### 第一节 财政保障

**第八十五条** 各级人民政府应当围绕建设服务型政府，遵循公平与效率相结合、收支平衡的原则，建立和完善公共财政体制机制。

**第八十六条** 各级人民政府及县级以上人民政府财政等部门应当加强财源建设，依法组织财政收入，规范税政管理，加强非税收入征收管理，提高财政收入质量。

各级人民政府及县级以上人民政府财政等部门不得越权制定税收、非税收入优惠政策，不得通过变更财政收入科目等方式转移财政收入。

**第八十七条** 各级人民政府及县级以上人民政府财政部门调整财政支出结构，保障基本公共服务支出，控制和减少一般性支出。

公共服务支出重点向农村、基层、困难群众、贫困地区倾斜，增强基层提供公共服务的能力。

各级人民政府及县级以上人民政府部门严格控制行政成本，规范会议经费、公务用车购置使用经费、接待经费及出国（境）经费等支出，从严控制楼堂馆所建设。

政府服务项目所涉及的货物、工程、服务依法实行政府采购。

**第八十八条** 建立健全省管县的财政体制，明确各级人民政府之间的财政分配关系，实行政府服务的财政分级负担制度。

建立健全统一、规范、透明的财政转移支付制度，逐步扩大对县级财政的转移支付规模。

**第八十九条** 各级人民政府及县级以上人民政府财政部门应当将实施政府服务所需资金纳入政府预算管理，并遵循预算管理法定程序，不得随意变更。

**第九十条** 各级人民政府及县级以上人民政府财政部门通过政府补贴、政府贴息等多种形式，鼓励和引导各类社会资金进入公共服务领域。

鼓励社会力量向公共服务事业捐赠或者依法设立公共服务基金。

政府债务资金重点用于公共服务支出，不得用于一般消费等经常性支出。

## 第二节 组织保障

**第九十一条** 各级人民政府应当加强公务员队伍建设，提高公务员为人民服务的能力和水平，建设人民满意的公务员队伍。

**第九十二条** 各级人民政府及县级以上人民政府公务员主管部门应当对公务员开展政治思想、理想信念、廉洁从政等教育，培养公务员的职业道德，提高公务员队伍思想政治素质。

**第九十三条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当组织工作人员开展调查研究，建立健全领导干部联系点制度，及时解决政府服务中存在的问题。

县级以上人民政府及其部门应当组织公务员到乡镇、街道办事处等基层单位工作，充实基层政府服务力量。

各级人民政府及县级以上人民政府部门应当精简会议和文件，控制举办庆典、节会、论坛等活动，并建立健全相关管理制度。

**第九十四条** 各级人民政府及县级以上人民政府公务员主管部门应当对公务员开展电子政务、公共行政、公共政策、依法行政、应急管理教育培训工作，提高公务员的服务能力和水平。

**第九十五条** 各级人民政府及县级以上人民政府公务员主管部门应当加强公务员队伍制度建设，建立健全选拔任用、考核评价、管理监督、激励保障机制。

**第九十六条** 公共企业事业单位、基层自治组织、社会组织应当加强对工作人员的服务能力培训，制定服务规范，建立健全监督检查制度。

## 第七章 监督管理

### 第一节 绩效管理

**第九十七条** 县级以上人民政府实行政府绩效管理制度，建立健全政府绩效管理体系。

**第九十八条** 政府绩效管理遵循科学规范、注重实际、公开公平、公众参与的原则。

**第九十九条** 建立健全科学合理的政府绩效评估指标体系。

政府绩效评估指标的确定应当统筹兼顾，突出重点，把公共服务作为政府绩效评估的重要内容。

**第一百条** 政府绩效评估实行内部考核、公众评议、专家评价相结合的评估机制。

政府绩效评估程序一般包括制定方案、实施评估、反馈结果等。

县级以上人民政府应当发挥高等院校、科研机构、社会组织在政府绩效评估中的作用，推进政府绩效评估的规范化、科学化。

**第一百零一条** 政府绩效评估结果作为行政机关改进工作、公务员任用管理、编制预算的重要依据。

**第一百零二条** 上级行政机关对下级行政机关的各类考核，纳入政府绩效评估范围，除国家和省人民政府另有规定外，不再组织单项考核。

## 第二节 行政效能监督

**第一百零三条** 县级以上人民政府应当建立健全电子监察系统，对网上政府服务事项进行全程监控，并实行网上受理投诉制度。

**第一百零四条** 行政效能投诉处理坚持实事求是、有错必纠、限时办结、及时反馈的原则。

**第一百零五条** 公民、法人或者其他组织对行政机关及其工作人员不履行、拖延履行政府服务职责的行为，以及在政府服务中的其他违法违纪行为，可以向县级以上人民政府及其部门负责行政效能投诉的机构提出投诉。

**第一百零六条** 对投诉人的投诉，行政机关应当及时受理，并告知投诉人。

负责受理和处理行政效能投诉的行政机关应当调查、核实投诉事项，听取投诉人与被投诉人的意见，并及时依法作出处理决定。

行政机关对受理的投诉事项，应当自受理之日起 30 日内办理完毕；情况复杂的，经行政机关负责人批准，可以延长 30 日，并向投

诉人说明理由。

投诉案件办结后，应当将办理结果及时告知投诉人。

**第一百零七条** 行政效能投诉处理结果作为对行政机关政府绩效评估以及对行政机关工作人员考核的重要依据。

### 第三节 服务监管

**第一百零八条** 行政机关应当对公共企业事业单位、社会组织提供公共服务的情况进行监督检查，及时纠正公共服务中的违法行为。

**第一百零九条** 公共企业事业单位、社会组织应当于每年第一季度向有关行政机关报告上年度提供公共服务的情况。

**第一百一十条** 行政机关为了公共利益的需要，可以采取回购等方式，依法收回特许经营、政府购买、服务外包的公共服务项目；给当事人造成损失的，依法予以补偿。

**第一百一十一条** 公共企业事业单位、社会组织因不可抗力或者其他原因，无法提供涉及公众切身利益的公共服务的，县级以上人民政府可以责成有关行政机关临时接管其公共服务，保障公共服务的正常提供。

**第一百一十二条** 通过特许经营、政府购买或者服务外包等方式提供公共服务的公共企业事业单位、社会组织违反服务合同或者有其他严重违法行为的，有关行政机关可以依法解除服务合同。

**第一百一十三条** 公民、法人或者其他组织对公共企业事业单位、社会组织提供的公共服务有异议的，可以向有关行政机关投诉，

有关行政机关应当及时处理并答复。投诉处理情况应当作为行政机关实施服务监管的重要依据。

**第一百一十四条** 行政机关可以组织对公共企业事业单位、社会组织提供公共服务的情况进行评估。评估结果应当通过适当方式向社会公布，并作为实施服务监管的重要依据。

## 第八章 法律责任

**第一百一十五条** 行政机关及其工作人员在政府服务中违反本规定，有下列行为之一的，由有权机关责令改正，给予通报批评；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由有关机关依法给予处分：

（一）不履行政府服务职责，不受理公民、法人或者其他组织符合法定和规定条件的政府服务申请的；

（二）拖延履行政府服务职责，不在法定期限、规定期限或者承诺期限内办结政府服务事项的；

（三）违反规定实行行政事业性收费的；

（四）索取、收受服务对象财物或者要求服务对象提供赞助的；

（五）不遵守政府服务公开相关规定的；

（六）对行政效能投诉不依法受理或者办理的；

（七）对公共企业事业单位、社会组织监管不力，造成不良后果的；

（八）其他严重违反本规定的行为。

法律、法规授权的具有公共事务管理职能的事业单位中经批准

参照《中华人民共和国公务员法》管理的工作人员，违反本规定的，参照前款规定处理。

**第一百一十六条** 行政机关及其工作人员违反本规定需要实行问责的，按照国家规定的问责权限、形式和程序办理。

县级以上人民政府直属公共服务事业单位和国有公共服务企业违反本规定，需要对有关人员实行问责的，依照国家规定的问责权限、形式和程序办理。

**第一百一十七条** 公共企业事业单位、社会组织违反本规定的，由有关行政机关责令改正，并依法给予行政处罚；给公民、法人或者其他组织造成损害的，依法承担民事责任。

通过特许经营、政府购买、服务外包等方式提供政府服务的公共企业事业单位、社会组织，违反服务合同的，依法承担民事责任。

**第一百一十八条** 社会工作者、志愿者在公共服务过程中侵害公民、法人或者其他组织合法权益的，依法承担民事责任。

**第一百一十九条** 公民、法人或者其他组织以欺骗、贿赂等不正当手段取得政府服务的，由有关行政机关予以撤销，并责令退还取得的利益。

## 第九章 附 则

**第一百二十条** 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当根据各自职责，制定贯彻本规定的实施方案。

**第一百二十一条** 本规定自 2011 年 10 月 1 日起施行。