

长沙市人民政府行政审批制度改革工作领导小组办公室

长沙市行政审批服务局

长沙市数据资源管理局

文件

长审改办函〔2019〕2号

关于印发《长沙市“互联网+政务服务”工作推进方案》的通知

各区县（市）人民政府、各园区管委会、市直各相关单位：

为贯彻落实国务院关于深入推进“互联网+政务服务”工作的相关要求，加快推进我市“互联网+政务服务”工作，现将我市“互联网+政务服务”工作推进方案印发给你们，请认真遵照执行。

长沙市人民政府行政审批制度改革工作领导小组办公室



长沙市行政审批服务局



长沙市数据资源管理局



长沙市“互联网+政务服务”工作推进方案

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的相关要求，按照《国务院办公厅关于切实做好各地区各部门政务服务平台与国家政务服务平台对接工作的通知》（国办函〔2018〕59号）、《关于开展2019年网上政务服务能力第三方调查评估的通知》（国办电政函〔2019〕178号）、湖南省人民政府《2019年下半年全省“互联网+政务服务”工作安排》和《长沙市人民政府办公厅关于印发长沙市推进“一件事一次办”改革进一步提高行政审批服务效能实施方案的通知》（长政办发〔2019〕14号）的文件精神，制定我市“互联网+政务服务”工作推进方案：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，深入推进“放管服”改革，围绕“一件事”线上线下“一次办”，逐步建成服务标准统一、部门数据互通、业务系统协同、覆盖全市各级的“互联网+政务服务”一体化平台，让群众和企业少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展的红利和成果。

二、工作目标

全面完成与国家、省政务服务平台对接工作任务，做好迎接国家对全国重点城市网上政务服务能力第三方评估，全面落实省政府对长沙市明确提出的工作要求和任务，深入推进“互联网+政

务服务”一体化平台实施，构建完善的“互联网+政务服务”体系，确保长沙达成在国家重点城市评估中位列第一梯队、在湖南省地州市评估中走在最前列，实现“一网通办、全程网办、就近好办、移动随办”的总体目标。

三、重点任务

（一）完善各类清单的梳理、填报和发布工作

1. 启动公共服务事项和其余四类行政权力事项梳理。按照2019年评估指标体系和国家政务服务平台工作部署，全面启动公共服务事项和其余四类（行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收）行政权力事项梳理，开展实施清单填报工作，及时在政务服务网发布。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月20日前）

2. 提升政务服务事项梳理质量，及时更新发布各类政务服务清单目录。对照国务院办公厅有关政务服务能力的考评要求，及时更新发布权力清单、责任清单、中介服务事项清单、证明材料清单、“零跑腿”一网通办事项清单、公共服务事项清单、收费清单、“最多跑一次”清单。按照“谁发布，谁负责”的原则，及时检查所填事项要素的完备度和准确性，并开展流程优化工作。（牵头单位：责任清单、证明材料清单由市司法局牵头，收费清单由市财政局、市发展改革委牵头，其他清单均由市行政审批服务局牵头；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区

管委会；完成时间：2019年9月30日前）

3. 实现全市政务服务事项四级全覆盖。各区县（市）、园区严格按照国家政务服务事项标准要求，夯实基层政务服务工作和提升基层政务服务能力，实现乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项标准化全覆盖。区县（市）政府和园区管委会负责对本区域内乡镇（街道）、村（社区）的事项梳理工作进行统筹和指导。

（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月30日前）

4. 确保实施清单的填报率、发布率、完备性和准确性。按照国家统一的标准规范，进一步完善已填报的政务服务事项实施清单。各垂直管理部门政务服务事项由市局进行统筹，市局组织并指导各区分局开展实施清单填报工作，加强与辖区行政审批服务管理部门的沟通。对照实施清单问题字段，围绕办事指南基本信息（办件类型、事项编码、承诺时限、办理地点、联系电话、设定依据、中介机构或特殊环节）、申请材料、办理流程、是否进驻实体政务大厅、表格及样表下载等考评重点，进一步细化、补充、完善实施清单等要素信息，消除模糊条款构建和完善形式直观、易看易懂的事项办理流程图（表）。确保“网上办”与“一次办”达到95%以上，事项填报率及发布率均达到100%，问题字段为0，确保线上公布的实施清单、自建业务系统中的实施清单与线下实体窗口具体实施过程一致。并实现依申请类事项应按照“应进尽进”要求入驻实体政务大厅（涉密、体制内、场地限制等特

殊情况除外)。(牵头单位:市行政审批服务局;责任单位:市直各部门,各区县(市)政府、各园区管委会;完成时间:2019年9月30日前)

5. 巩固政务服务事项“四级九统”标准化。市级业务主管部门要切实履行牵头职责,会同区县(市)、园区对口业务部门,在事项管理系统中对本业务线各事项实施清单中的办理时限、办理流程、提交材料、表单内容等要素进行规范化、标准化指导,实现政务服务事项“四级九统”,推进同一事项在本市所辖区县范围内无差别受理、同标准办理。(牵头单位:市直各相关部门,责任单位:市行政审批服务局、各区县(市)政府、各园区管委会;完成时间:2019年9月30日前)

(二) 优化政务服务事项流程

1. 以服务满意度为核心,推动“四减”进程。按照国家2019年网上政务服务能力第三方评估“减时间、减材料、减环节、减跑动”要求,全力推动业务整合和流程再造,大力减少申请、审核、备案等各种繁琐环节和手续,提升群众办事效率。对标杭州等先进城市,市直部门对本级行政许可事项承诺的平均时限在法定时限基础上进行缩减。持续开展减证便民行动,针对自行设定的证明事项开展证明事项清理工作,通过电子证照共享和政务信息共享核验手段减少用户提交材料。逐步减少市本级行政许可事项平均跑动次数,实现“一次办”达95%以上。(牵头单位:市行政审批服务局;责任单位:市直各部门、各区县(市)政府、

各园区管委会；完成时间：2019年9月30日前）

2. 对标杭州实现“3545”改革零差距。根据7月17日市长办公会议精神，重点围绕企业开办、工程建设项目审批、不动产登记等领域，全面对标杭州，进一步优化办事流程，压缩办理时限，加快平台对接，数据共享，业务协同，确保今年底实现与杭州“3545”改革零差距的工作目标。（牵头单位：市市场监管局、市自然资源规划局（市不动产登记中心）、市住房城乡建设局；责任单位：市税务局、市公安局、市发展改革委等市直各相关单位，完成时间：2019年12月31日前）

3. 进一步落实“一件事一次办”改革各项工作任务。市直各相关单位及区县（市）各部门，确保在本区域落实省政府首批100件“一件事”，并做好迎接省政府第二批“一件事”目录在长沙落地的准备工作。涉及本部门的单个事项的“一件事”，要进一步清理办理流程和办理环节；涉及多部门办理的“一件事”，由牵头部门主导、梳理涉及“一件事”的部门、业务、事项，编制全新的办事指南，印制简易操作指南供办事群众查阅。围绕企业群众办事热点，继续扩展“一件事”的范围，实现与企业群众生产生活密切相关的重点领域和办件量较大的高频事项实现“一件事一次办”。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市直各部门、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间2019年10月30日前）

4. 加快推进综合窗改革。加快推进工程建设项目、市场准入、

不动产登记、水电气报装、社会事务类综合窗设置，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理”改革，实现70%以上政务服务事项分类“一窗受理”。各级、各部门按要求完成省政府“一件事一次办”目录清单中的实体综合受理窗口设置，并按照梳理出来的全新流程进行业务综合受理。加大综合窗口人、财、物等方面的统筹保障力度，及时向数据资源管理部门提出支撑改革所需的信息化建设需求。（牵头单位：市住房城乡建设局、市发展改革委、市市场监管局、市自然资源规划局、市行政审批服务局；责任单位：市委编办、市数据资源管理局、市直各相关单位、各区县（市）政府、各省级及以上园区管委会、水电气相关公司单位；完成时间：2019年10月30日前）

（三）优化完善平台功能

1. 上线运行“一网通办”系统。在建设市级大厅“一件事一次办”体验窗口的基础上，逐步扩展建设市场准入和水电气综合窗，推广“一网通办系统”，逐步完成网上政务服务在市、区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）四级覆盖的目标。发布“一网通办”对接规范标准，加快“一网通办”与各业务系统的对接与实施，完成全市依申请类服务事项全部入驻，推进全程网办，推动市场准入、水电气、社会保障、社会救助、就业促进、卫生健康、住房城乡建设、公安、交通运输、税务、不动产登记等高频事项、重点事项全程网办。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市行政审批服务局、市人力资源社会保障局、市民政

局、市卫生健康委、市住房城乡建设局、市公安局、市交通运输局、市税务局、其他市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月30日前）

2. 上线运行“互联网+政务服务”门户。进一步优化和完善“互联网+政务服务”公众门户，提供政务服务网统一事项查询路径及业务申请入口，解决数据非同源、多平台服务提供、网上办事“进多站、跑多网”的问题。完成多类型清单内容发布，实现事项办事指南和权力清单的关联度展示，完成市、区县（市）、街道（乡镇）、社区（村居）四级所有11类事项类型可办、易办、好办，为企业和群众办事提供清晰的办事路线。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市公积金中心、市体育局、市住房城乡建设局、市科技局、市市场监管局、宁乡市政府、其他市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月30前）

3. 上线运行指尖政务服务平台。通过APP、微信小程序打造面向市民的政务服务、公共服务和社会服务于一体的城市服务体系。以公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，“一屏”汇聚展现各类城市服务资源，推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，满足市民多样化需求。（牵头单位：市数据资源管理局；完成时间：2019年9月30日前）

4. 上线运行“好差评”系统。实现线上线下多渠道（政务服

务网、政务服务大厅、微信小程序、APP、12345 市民热线) 服务满意度评价聚合, 根据行业、地区、部门对办事指南、线上线下已办事项、服务人员等内容进行评价, 将评价结果进行智能分析, 实时动态展示企业和群众的评价排名, 全面推动实现 “好差评” 线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开。(牵头单位: 市数据资源管理局、市行政审批服务局; 责任单位: 市直各单位、各区县(市) 政府、各园区管委会; 完成时间: 2019 年 9 月 30 日前)

5. 上线运行 100 件事 “一件事一次办” 专区。依托于长沙市 “一件事一次办” 的梳理优化结果, 按照 “精准寻找—精准交—精准办” 的路径, 成熟一批上线一批的原则, 推动 “一件事一次办” 100 件事上线, 后续覆盖更多事项。围绕企业和群众关注的民生领域, 针对重点高频服务事项, 完成 100 件 “一件事一次办” 系统落地, 通过自定义场景式导航、统一告知承诺、材料容缺受理、业务联审联办等功能, 推动政务服务跨地区、跨部门、跨层级协同办理, 为企业和群众提供友好的用户体验。(牵头单位: 市数据资源管理局、市行政审批服务局; 责任单位: 市直各单位、各区县(市) 政府、各园区管委会; 完成时间: 2019 年 9 月 30 日前)

(四) 持续推进数据对接

1. 高质量完成与省政务服务平台的对接任务。对照省政务服务平台对接任务指标, 优化完善市级数据共享交换平台, 按时、

按要求完成与省平台的对接任务。（责任单位：市数据资源管理局；完成时间：2019年9月30日前）

2. 实现办事栏目统一认证。对照《湖南省“互联网+政务服务”一体化平台统一身份认证接入标准规范》，将本级政府、所辖县市区政府门户网站部门自建的面向自然人和法人办事服务网接入到市一体化平台统一认证平台，彻底解决企业和群众在不同地区和平台办事重复注册验证的问题。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市公积金中心、市体育局、市住房城乡建设局、市科技局、市市场监管局、宁乡市政府；完成时间：2019年9月30日前）

3. 打通市级自建系统与一体化平台对接。对照《湖南省“政务服务应用接入和服务开放平台”接入标准规范》、《办件编码接口使用说明》，改造自建业务办理系统，通过省政务服务应用开放平台申请办件唯一编码。凡是无自建系统的部门，统一使用一网通办系统办理业务；凡是有自建系统的市直部门，需与事项管理系统、统一身份认证、一网通办系统进行数据对接，全市所有12个自建业务系统均须在9月30日之前全部打通。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源与规划局、市公安局、市公积金中心、市住房城乡建设局、市市场监管局、宁乡市政府、其他市直各单位；完成时间：2019年9月30日前）

4. 推动热门事项向移动端延伸。按照政务指尖建设规划，APP、小程序将融合政务服务、公众服务、社会服务，满足民众在政务、民生、公共服务、文化等各方面的需求，打造长沙移动之城。初步涵盖公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域 40 个热门服务，后续将持续扩展，成熟一个应用上线一个。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市公安局、市人力资源社会保障局、市教育局、市卫生健康委、市民政局、市住房城乡建设局、市医药局、其他市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 9 月 30 日前）

5. 加快旗舰店应用接入。对照《湖南省政务服务平台政务服务门户接入标准建设标准》，完成长沙旗舰店及县市区旗舰店建设工作。实现市本级 20 个应用接入、区县（市）各 5 个应用接入，按照高新区、园区、经开区酌情接入的原则，逐步将政务服务应用接入到政务服务旗舰店。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 10 月 31 日前）

6. 推进与省级以上系统对接。凡是使用省级以上系统的部门，需在 9 月 10 日前将信息需求反馈本级数据资源局，由市数据资源管理局汇总后统一申请省级下放数据，如果省级下放数据不能满足部门服务需求，可由有条件的部门自行向上级部门申请数据下放。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直相关单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 12 月 31

日前)

7. 实现用户、事项、办件等存量数据回传。对照《湖南省一件事一次办数据汇聚规范》、《湖南省好差评数据汇聚规范》要求，汇聚市本级、区县(市)政府门户网站相关办事服务栏目相关注册用户信息，将用户信息汇聚到市一体化平台。及时汇聚全市所有业务办理系统的已办数据到市一体化平台，确保本市及所辖县市区至少有100万2019年度办件数据并汇聚至市一体化平台。(牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月30日前)

(五) 强化应用平台支撑

1. 制定系列标准规范。健全完善“互联网+政务服务”平台运行管理规范，进一步规范政务服务事项、在线服务、基础支撑、信息共享、安全管理等工作。(牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会；完成时间：2019年12月31日前)

2. 完成电子证照系统建设与对接。按照《湖南省政务服务平台电子证照跨区域共享服务接入标准规范》，完成市本级电子证照系统改造工作，实现与省一体化平台电子证照系统对接。(牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会；完成时间：2019年8月31日前)

3. 梳理证照目录，汇聚证照数据。对照《湖南省政务服务平台

台证照类型代码及目录信息标准规范》，梳理市本级 50 种证照目录，整理 100 万证照数据；所辖县市区各梳理 20 种证照目录、整理 10 万证照数据并将电子证照目录和证照数据汇聚到市电子证照平台。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 9 月 30 日前）

4. 加强高频电子证照应用。健全电子证照数据质量检测和核验机制，重点推进社保卡、结婚证、离婚证、出生医学证明、营业执照、食品生产许可证、高等教育学位证书、高等教育学历证书、社会团体法人登记证书、民办非企业单位登记证书、基金会法人登记证书、残疾人证、取水许可证、烟草专卖零售许可证等证照共享和应用。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 12 月 31 日前）

5. 完成市本级、所辖县市区印模收集。收集市本级和所辖县市区的印章印模，并按照要求完成印模图片处理（PNG8，2 位色图，600DPI，印模清晰且大小与实际一致，小于 30KB），并向湖南省统一电子印章制作平台提交申请。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 9 月 30 日前）

6. 完成乡镇（街道）、村（社区）印模收集。收集全市所辖乡镇（街道）、村（社区）的印章印模，并按照要求完成印模图

片处理（PNG8，2 位色图，600DPI，印模清晰且大小与实际一致，小于 30KB），并向湖南省统一电子印章制作平台提交申请。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 10 月 31 日前）

7. 开展电子印章的应用。确保市级政务服务平台、电子证照系统中所涉签章业务加盖印章，如批复、公文、审批确认、电子证照（电子证照需实现市本级、所辖县市区的所有存量电子证照及增量电子证照全加盖电子印章）。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 10 月 15 日前）

（六）做好应用推广工作

1. 做好应用推广的前期工作。搜集摸清市、区县（市）、园区窗口硬件设备信息、业务审批流程信息、业务办理工作信息和权限范围信息，提前制定系统与硬件设备、操作系统、浏览器的适配标准，做好流程定制、权限配置等工作，有序开展相应接口开发、调试准备工作。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019 年 9 月 10 日前）

2. 完成市直部门的应用推广。完成市政务中心智能大厅管理系统的升级改造和综合窗口设置改革。制定市直部门窗口工作人员和行政审批人员培训计划，组织开展人员培训，跟踪解决平台使用的各种问题，及时优化平台功能。（牵头单位：市数据资源

管理局；责任单位：市直各单位；完成时间：2019年9月30日前）

3. 完成区县、园区的应用推广工作。完成区县（市）实体大厅与市本级智能化大厅对接工作。完成区县（市）、园区的线下培训与实施工作，完成与各园区大厅设备对接具体开发工作。完成与宁乡市自建办事系统的对接。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月30日前）

4. 用户注册推广。加大宣传推广力度，积极引导群众通过政务服务网进行注册，确保本市完成20万新增用户注册。内五区各完成2万新增用户注册，长望浏宁各完成2.5万户用户注册（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市直各单位，各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年9月30日前）

（七）强化运维安全保障

1. 加强运维管理。加强对市级数据共享交换平台、所辖县市区前置机运行状态及网络的巡检工作，确保数据交换通道正常、省市两级数据交换体系运行稳定，确保全市旗舰店访问、响应正常，相关新闻动态及时更新。（牵头单位：市数据资源管理局；责任单位：市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市公积金中心、市体育局、市住房城乡建设局、市科技局、市市场监管局、其他市直各单位、宁乡市政府、其他各区县（市）政府、各园区管委会；完成时间：2019年12月31

日前)

2. 与省平台对接安全体系。按照《国家政务服务平台安全管理中心对接要求》标准，实现我市安管中心与省级安管中心的数据对接。(责任单位：市数据资源管理局；完成时间：2019年12月31日前)

3. 开展等保测评。完成市政务服务一体化平台等保三级测评。(责任单位：市数据资源管理局；完成时间：2019年9月30日前)

四、保障措施

(一) 加强组织领导。加快推进“互联网+政务服务”工作，既是市委、市政府工作任务，纳入了今年全国网上政务服务能力第三方调查评估，也是今年省对市重要考核内容，各级、各部门要高度重视，增强紧迫感和责任感，相关责任单位要根据重点任务和责任分解认真抓好落实。全市各级、各部门主要负责人要亲自部署，成立专门工作组，明确分管负责人牵头抓，明确责任处室具体落实，并分别确定一名事项梳理优化人员和信息化建设人员负责专门对接，确保工作有序开展。

(二) 严格落实责任。市直各部门要按照统一部署，扎实做好本领域政务服务事项梳理、实施清单填报、信息系统对接、事项进驻、平台运行等各项具体工作，加强横向业务配合、纵向业务指导，密切配合市行政审批服务局和市数据资源管理局做好线上线下整合、数据对接和交换共享等工作。各区县(市)、园区要按照统一部署，根据本地实际情况制定相应细化落实方案，明

确任务分工和具体操作办法，落实责任到人到岗。

（三）加强考核监督。市“互联网+政务服务”工作已作为考核内容纳入各级各部门今年“长沙市推进‘一件事一次办’改革进一步提高行政审批服务效能”考核内容。市政府督查室将“互联网+政务服务”工作作为市政府重点督查事项，由市政府督查室会同市行政审批服务局、市数据资源管理局对工作进展和落实情况进行全面督促检查，每月定期通报，及时研究解决检查中发现的问题。强化履职尽责监督，确保全市“互联网+政务服务”工作按时保质完成任务。

- 附件：1、_____部门（县、市、区、园区）推进“互联网+政务服务”事项梳理优化和信息化建设工作组名单
- 2、长沙市“互联网+政务服务”工作推进任务分解表

附件 1

_____部门（县、市、区、园区）推进“互联网+政务服务”事项梳理优化和信息化建设工作组名单

工作内容	序号	责任人	姓名	职务	联系方式	备注
事项梳理优化工作	1	主要负责人				
	2	联络员 (工作组负责人)				
	3	工作组成员				
	4					
	...					
信息化建设工作	1	主要负责人				
	2	联络员 (工作组负责人)				
	3	工作组成员				
	4					
	...					

附件 2

长沙市“互联网+政务服务”工作推进任务分解表

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
1	完善各类清单的梳理和填报、发布工作	启动公共服务事项和其余四类行政权力事项梳理。按照 2019 年评估指标体系和国家政务服务平台工作部署,全面启动公共服务事项和其余四类(行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收)行政权力事项梳理,开展实施清单填报工作,及时在政务服务网发布。	市行政审批服务局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019 年 9 月 20 前	
2		提升政务服务事项梳理质量,及时更新发布各类政务服务清单目录。对照国务院办公厅有关政务服务能力的考评要求,及时更新发布权力清单、责任清单、中介服务事项清单、证明材料清单、“零跑腿”一网通办事项清单、公共服务事项清单、收费清单、“最多跑一次”清单。按照“谁发布,谁负责”的原则,及时检查所填事项要素的完备度和准确性,并开展流程优化工作。	责任清单、证明材料清单由市司法局牵头,收费清单由市财政局、市发展改革委牵头,其他清单均由市行政审批服务局牵头	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019 年 9 月 30 前	
3		实现全市政务服务事项四级全覆盖。各区县(市)政府、园区严格按照国家政务服务事项标准要求,夯实基层政务服务工作和提升基层政务服务能力,实现乡镇(街道)、村(社区)政务服务事项标准化全覆盖。区县(市)政府和园区管委会负责对本区域内乡镇(街道)、村(社区)的事项梳理工作进行统筹和指导。	市行政审批服务局	各区县(市)政府、各园区管委会	2019 年 9 月 30 前	
4		确保实施清单的填报率、发布率、完备性和准确性。按照国家统一的标准规范,进一步完善已填报的政务服务事项实施清单,对照实施清单问题字段,围绕办事指南基本信息(办件类型、事项编码、承诺时限、办理地点、联系电话、设定依据、中介机构或特殊环节)、申请材料、办理流程、是否进驻实体政务大厅、表格及样表下载等考评重点,进一步细化、补充、完善实施清单等要素信息,消除模糊条款构建和完善形式直观、易看易懂的事项办理流程图(表)。确保“网上办”与“一次办”达到 95%以上。	市行政审批服务局	市直各部门,各区县(市)政府、各园区管委会	2019 年 9 月 30 前	

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
		事项填报率及发布率均达到 100%，问题字段为 0，确保线上公布的实施清单、自建业务系统中的实施清单与线下实体窗口具体实施过程一致。并实现依申请类事项应按照“应进尽进”要求入驻实体政务大厅（涉密、体制内、场地限制等特殊情况除外）。				
5		巩固政务服务事项四级九统标准化。市级业务主管部门要切实履行牵头职责，会同区县（市）政府、园区对口业务部门，在事项管理系统中对本业务线各事项实施清单中的办理时限、办理流程、提交材料、表单内容等要素进行规范化、标准化指导，实现政务服务事项“四级九统”，推进同一事项在本市所辖区县范围内无差别受理、同标准办理。	市直各相关部门	市行政审批服务局、各区县（市）政府、各园区管委会	2019 年 9 月 30 日前	
6	优化政务服务事项流程	按照国家 2019 年网上政务服务能力第三方评估“减时间、减材料、减环节、减跑动”要求，全力推动业务整合和流程再造，大力减少申请、审核、备案等各种繁琐环节和手续，提升群众办事效率。对标杭州等先进城市，市直部门对本级行政许可事项承诺的平均时限在法定时限基础上进行缩减。持续开展减证便民行动，针对自行设定的证明事项开展证明事项清理工作，通过电子证照共享和政务信息共享核验手段减少用户提交材料。逐步减少市本级行政许可事项平均跑动次数，实现“一次办”达 95% 以上。	市行政审批服务局	市直各部门、各区县（市）政府、各园区管委会	2019 年 9 月 30 日前	
7		对标杭州实现“3545”改革零差距。根据 7 月 17 日市长办公会议精神，重点围绕企业开办、工程建设项目审批、不动产登记等领域，全面对标杭州，进一步优化办事流程，压缩办理时限，加快平台对接，数据共享，业务协同，确保今年底实现与杭州“3545”改革零差距的工作目标。	市市场监管局、自然资源规划局 （市不动产登记中心）、市住房和城乡建设局	市税务局、市公安局、市发展改革委等市直各相关单位	2019 年 12 月 31 日前	

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
8		进一步落实“一件事一次办”改革各项工作任务。市直各相关单位及区县（市）政府各部门，确保在本区域落实省政府首批100“一件事”，并做好迎接省政府第二批“一件事”目录在长沙落地的准备工作。涉及本部门的单个事项的“一件事”，要进一步清理办理流程和办理环节；涉及多部门办理的“一件事”，由牵头部门主导、梳理涉及“一件事”的部门、业务、事项，编制全新的办事指南，印制简易操作指南供办事群众查阅。围绕企业群众办事热点，继续扩展“一件事”的范围，实现与企业群众生产生活密切相关的重点领域和办件量较大的高频事项实现“一件事一次办”	市行政审批服务局	市直各部门、各区县（市）政府、各园区管委会	2019年10月30日前	
9		加快推进综合窗改革。加快推进工程建设项目、市场准入、不动产登记、水电气报装、社会事务类综合窗设置，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理”改革，实现70%以上政务服务事项分类“一窗受理”。各级、各部门按要求完成省政府“一件事一次办”目录清单中的实体综合受理窗口设置，并按照梳理出来的全新流程进行业务综合受理。加大综合窗口人、财、物等方面的统筹保障力度，及时向数据资源管理部门提出支撑改革所需的信息化建设需求。	市住房城乡建设局、市发展改革委、市市场监管局、市自然资源规划局、市行政审批服务局	市委编办、市数据资源局、市直各相关单位、各区县（市）政府、各省级及以上园区管委会、水电气相关公司单位	2019年10月30日前	
10	优化完善平台功能	上线运行“一网通办”系统。在建设市级大厅“一件事一次办”体验窗口的基础上，逐步扩展建设市场准入和水电气综合窗，推广“一网通办系统”，逐步完成网上政务服务在市、区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）四级覆盖的目标。发布“一网通办”对接规范标准，加快“一网通办”与各业务系统的对接与实施，完成全市依申请类服务事项全部入驻，推进全程网办，推动市场准入、水电气、社会保障、社会救助、就业促进、卫生健康、住房城乡建设、公安、交通运输、税务、不动产登记等高频事项、重点事项全程网办。	市数据资源局	市行政审批服务局、市人力资源社会保障局、市民政局、市卫生健康委、市住房城乡建设局、市公安局、市交通运输局、市税务局、其他市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会	2019年9月30日前	

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
11		上线运行“互联网+政务服务”门户。进一步优化和完善“互联网+政务服务”公众门户，提供政务服务网统一事项查询路径及业务申请入口，解决数据非同源、多平台服务提供、网上办事“进多站、跑多网”的问题。完成多类型清单内容发布，实现事项办事指南和权力清单的关联度展示，完成市、区县（市）政府、街道（乡镇）、社区（村居）四级所有11类事项类型可办、易办、好办，为企业和群众办事提供清晰的办事路线。	市数据资源局	市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市公积金中心、市体育局、市住房和城乡建设局、市科技局、市市场监管局、宁乡市政府、其他市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
12		上线运行指尖政务服务平台。通过APP、微信小程序打造面向市民的政务服务、公共服务和社会服务于一体的城市服务体系。以公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，“一屏”汇聚展现各类城市服务资源，推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，满足市民多样化需求。	市数据资源局	市数据资源管理局	2019年9月30日前	
13		上线运行“好差评”系统。实现线上线下多渠道（政务服务网、政务服务大厅、微信小程序、APP、12345市民热线）服务满意度评价聚合，根据行业、地区、部门对办事指南、线上线下已办事项、服务人员等内容进行评价，将评价结果进行智能分析，实时动态展示企业和群众的评价排名，全面推动实现“好差评”线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开。	市数据资源局、市行政审批服务局	市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
14		上线运行100件事“一件事一次办”专区。依托于长沙市“一件事一次办”的梳理优化结果，按照“精准寻找—精准交—精准办”的路径，成熟一批上线一批的原则，推动“一件事一次办”100件事上线，后续覆盖更多事项。围绕企业和群众关注的民生领域，针对重点高频服务事项，完成100件“一件事一次办”系统落地，通过自定义场景式导航、统一告知承诺、材料容缺受理、业务联审联办等功能，推动政务服务跨地区、跨部门、跨	市数据资源局、市行政审批服务局	市直各单位、各区县（市）政府、各园区管委会	2019年9月30日前	

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
		层级协同办理，为企业和群众提供友好的用户体验。				
15	持续推进数据对接	高质量完成与省政务服务平台的对接任务。对照省政务服务平台对接任务指标，优化完善市级数据共享交换平台，按时、按要求完成与省平台的对接任务。	市数据资源局	市数据资源局	2019年9月30日前	
16		实现办事栏目统一认证。对照《湖南省“互联网+政务服务”一体化平台统一身份认证接入标准规范》，将本级政府、所辖县市区政府门户网站部门自建的面向自然人和法人办事服务网接入到市一体化平台统一认证平台，彻底解决企业和群众在不同地区和平台办事重复注册验证的问题。	市数据资源局	市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市公积金中心、市体育局、市住房城乡建设局、市科技局、市市场监管局、宁乡市政府	2019年9月30日前	
17		打通市级自建系统与一体化平台对接。对照《湖南省“政务服务应用接入和服务开放平台”接入标准规范》、《办件编码接口使用说明》，改造自建业务办理系统，通过省政务服务应用开放平台申请办件唯一编码。凡是无自建系统的部门，统一使用一网通办系统办理业务；凡是有自建系统的市直部门，需与事项管理系统、统一身份认证、一网通办系统进行数据对接，全市所有12个自建业务系统均须在9月30日之前全部打通。	市数据资源局	市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源与规划局、市公安局、市公积金中心、市住房城乡建设局、市市场监管局、宁乡市政府、其他市直各单位	2019年9月30日前	
18		推动热门事项向移动端延伸。按照政务指尖建设规划，APP、小程序将融合政务服务、公众服务、社会服务，满足民众在政务、民生、公共服务、文化等各方面的需求，打造长沙移动之城。初步涵盖公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域40个热门服务，后续将持续扩展。	市数据资源局	市公安局、市人力资源社会保障局、市教育局、市卫生健康委、市民政局、市住房城乡建设局、市医	2019年9月30日前	

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
		成熟一个应用上线一个。		药局、其他市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会		
19		加快旗舰店应用接入。对照《湖南省政务服务平台政务服务门户接入标准建设标准》，完成长沙旗舰店及县市区旗舰店建设工作。实现市本级20个应用接入、区县(市)各5个应用接入，按照高新区、园区、经开区酌情接入的原则，逐步将政务服务应用接入到政务服务旗舰店。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年10月31前	
20		推进与省级以上系统对接。凡是使用省级以上系统的部门，需在9月10日前将信息需求反馈本级数据资源局，由市数据资源局汇总后统一申请省级下放数据，如果省级下放数据不能满足部门服务需求，可由有条件的部门自行向上级部门申请数据下放。	市数据资源局	市直相关单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年12月31日前	
21		实现用户、事项、办件等存量数据回传。对照《湖南省一件事一次办数据汇聚规范》、《湖南省好差评数据汇聚规范》要求，汇聚市本级、县市区政府门户网站相关办事服务栏目相关注册用户信息，将用户信息汇聚到市一体化平台。及时汇聚全市所有业务办理系统的已办数据到市一体化平台，确保本市及所辖县市区至少有100万2019年度办件数据并汇聚至市一体化平台。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
22	强化应用平台	制定系列标准规范。健全完善“互联网+政务服务”平台运行管理规范，进一步规范政务服务事项、在线服务、基础支撑、信息共享、安全管理等工作。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年12月31日前	
23	支撑	完成电子证照系统建设与对接。按照《湖南省政务服务平台电子证照跨区域共享服务接入标准规范》，完成市本级电子证照系统改造工作，实现与省一体化平台电子证照系统对接。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年8月31日前	

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
24		梳理证照目录, 汇聚证照数据。对照《湖南省政务服务平台证照类型代码及目录信息标准规范》, 梳理市本级 50 种证照目录, 整理 100 万证照数据; 所辖县市区各梳理 20 种证照目录、整理 10 万证照数据并将电子证照目录和证照数据汇聚到市电子证照平台。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
25		加强高频电子证照应用。健全电子证照数据质量检测和核验机制, 重点推进社保卡、结婚证、离婚证、出生医学证明、营业执照、食品生产许可证、高等教育学位证书、高等教育学历证书、社会团体法人登记证书、民办非企业单位登记证书、基金会法人登记证书、残疾人证、取水许可证、烟草专卖零售许可证等证照共享和应用。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年12月31日前	
26		完成市本级、所辖县市区印模收集。收集市本级和所辖县市区的印章印模, 并按照要求完成印模图片处理(PNG8, 2 位色图, 600DPI, 印模清晰且大小与实际一致, 小于 30KB), 并向湖南省统一电子印章制作平台提交申请。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
27		完成乡镇(街道)、村(社区)印模收集。收集全市所辖乡镇(街道)、村(社区)的印章印模, 并按照要求完成印模图片处理(PNG8, 2 位色图, 600DPI, 印模清晰且大小与实际一致, 小于 30KB), 并向湖南省统一电子印章制作平台提交申请。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年10月31日前	
28		开展电子印章的应用。确保市级政务服务平台、电子证照系统中所涉签章业务加盖印章, 如批复、公文、审批确认、电子证照(电子证照需实现市本级、所辖县市区的所有存量电子证照及增量电子证照全加盖电子印章)	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年10月15日前	
29		做好应用推广工作	做好应用推广的前期工作。搜集摸清市、区县(市)、园区窗口硬件设备信息、业务审批流程信息、业务办理工作信息和权限范围信息, 提前制定系统与硬件设备、操作系统、浏览器的适配标准, 做好流程定制、权限配置等工作, 有序开展相应接口开发、调试准备工作。	市数据资源局	市直各单位、各区县(市)政府、各园区管委会	2019年9月10日前

序号	工作任务	任务要求	牵头单位	责任单位	完成时间	备注
30		完成市直部门的应用推广。完成市政务中心智能大厅管理系统的升级改造和综合窗口设置改革。制定市直部门窗口工作人员和行政审批人员培训计划,组织开展人员培训,跟踪解决平台使用的各种问题,及时优化平台功能。	市数据资源局	市直各单位	2019年9月30日前	
31		完成区县、园区的应用推广工作。完成区县(市)实体大厅与市本级智能化大厅对接工作。完成区县(市)政府、园区的线下培训与实施工作,完成与各园区大厅设备对接具体开发工作。完成与宁乡县自建办事系统的对接。	市数据资源局	各区县(市)政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
32		用户注册推广。加大宣传推广力度,积极引导群众通过政务服务网进行注册,确保本市完成20万新增用户注册。内五区各完成2万新增用户注册,长望浏宁各完成2.5万户用户注册	市数据资源局	市直各单位,各区县(市)政府、各园区管委会	2019年9月30日前	
33	强化运维安全保障	加强运维管理。加强对市级数据共享交换平台、所辖县市区前置机运行状态及网络的巡检工作,确保数据交换通道正常、省市两级数据交换体系运行稳定,确保全市旗舰店访问、响应正常,相关新闻动态及时更新。	市数据资源局	市税务局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市公积金中心、市体育局、市住房城乡建设局、市科技局、市市场监管局、其他市直各单位、宁乡市政府、其他各区县(市)政府、各园区管委会	2019年12月31日前	
34		与省平台对接安全体系。按照《国家政务服务平台安全管理中心对接要求》标准,实现我市安管中心与省级安管中心的数据对接。	市数据资源局	市数据资源局	2019年12月31日前	
35		开展等保测评。完成市政务服务一体化平台等保三级测评。	市数据资源局	市数据资源局	2019年9月30日前	