

# 长沙市人民政府办公厅文件

长政办发〔2023〕8号

## 长沙市人民政府办公厅 关于印发《长沙市加快推进“一件事一次办” 打造政务服务升级版工作方案》的通知

湖南湘江新区管委会，各区县（市）人民政府，市直机关各单位：

《长沙市加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。



(此件主动公开)

# 长沙市加快推进“一件事一次办” 打造政务服务升级版工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）精神，按照《湖南省人民政府办公厅关于印发〈湖南省深化“一网通办”打造“一件事一次办”升级版攻坚行动方案〉的通知》（湘政办发〔2022〕50号）和《湖南省人民政府办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的通知》（湘政办函〔2022〕71号）要求，深化“一网通办”打造“一件事一次办”升级版，结合我市实际，现制定如下方案。

## 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，深入贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，全面实施强省会战略，强化制度创新和技术创新，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，不断深化“放管服”改革，打造“一件事一次办”升级版，持续优化营商环境，为全面落实“三高四新”战略定位和使命任务、加快建设社会主义现代化新长沙作出贡献。

### （二）基本原则

坚持需求导向。围绕个人从出生到“身后”、企业从设立到注

销、项目从签约到投入使用全生命周期，聚焦企业群众普遍关注、需求集中的领域以及办事过程中的急难愁盼、难点堵点问题，完善落实有关标准和政策措施，着力破解关键瓶颈和体制机制障碍，提供更加优质高效的政务服务。

坚持系统观念。坚持统筹兼顾、整体施策，分级负责、协同联动，加强整体谋划，鼓励基层创新，强化政务服务一体化建设和数字应用，全面实施综合窗服务模式，统筹线上线下政务服务资源，推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接，构建高效运行的政务服务体系。

坚持服务延伸。以政务服务便利化引领公共服务、便民服务便利化，拓展“一件事”服务领域，延伸“一件事”服务链条，推动“一网通办”“一件事一次办”在公共服务、便民服务等方面的广泛应用。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实为企业群众特别是老年人、残疾人等特殊群体提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务。

## **二、主要目标**

增强“一网通办”支撑能力，实现全市统一收件、数据深度共享、电子证照普遍应用、线上线下深度融合。“一件事一次办”全方位政务服务体系更加完善，“一件事一次办”得到广泛应用，个人、企业、项目全生命周期重点难点主题式、套餐式服务事项全部实现“一网通办”“一件事一次办”，打造长沙“一件事一次办”政务服务升级版，更好满足企业和群众办事需求。

### 三、重点任务

#### (一) 升级完善“一网通”

1. 升级市政务服务“一网通办”平台。全面提升平台服务支撑能力，推进全市各级各部门业务系统与“一网通办”平台深度融合，实现全市各级事项标准化配置、全域统一收件、办件智能分发、结果实时回传。重点推进市场监管、税务、人力资源社会保障、医保部门业务系统与“一网通办”平台深度融合，通过系统对接、数据共享、RPA 机器人技术应用，着力解决多系统多口径受理、“二次录入”、材料信息流转不畅等问题，实现企业群众办事无差别“一站受理”、同标准办理。围绕个人、企业、项目全生命周期，开设主题式、套餐式服务场景应用，实现政务服务“一件事”及相关公共服务、便民服务事项的全过程电子化办理。

2. 持续优化“我的长沙”移动端。依托市一体化平台，持续整合各级各部门政务、公共服务资源，打造“一站式”集约集成的移动端总入口。按照“应接尽接”的原则将各级各部门面向市民政务服务及高频应用按规范全量汇聚至“我的长沙”“湘易办”。持续升级完善“无证明城市”“跨域通办”“一件事一次办”等便民应用场景，加大“区县专区”建设，继续推进市级政务服务与区级政务的全覆盖、双下沉，为市民提供“家门口”的政务服务、公共服务和社会服务，实现城市服务跨平台共享、跨系统融合。进一步推动公安、人力资源社会保障、医保、住房公积金、民政、文旅等省级数据及便民服务的跨层级汇聚，把“我的长沙”打造

成市民“能用、好用、爱用”的移动端城市服务总入口。

3. 深入推进“一网通办”数据共享。持续优化全市大数据总枢纽建设，依托市数据中台打通全市标准化数据服务通道，实现政务数据全生命周期管理，支撑全市跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的“一网通办”数据共享，进一步加强市数据中台对“一网通办”数据共享的支撑，建立常态、稳定、高效的数据共享路径。夯实全市政务数据“一本账”管理，推动全市各级政务部门通过市数据资源管理平台，完善本单位政务数据目录编目，确保数据目录和数据资源信息动态更新、数据资产准确、鲜活。完善基础库及专题库建设，支撑“一网通办”各类应用场景，按照“应汇尽汇”的原则，将市级政务数据持续汇聚至市数据中台，开展市级政务数据共享工作。市直有关单位所有依申请事项应通过“系统对接”“开放接口”“二次录入”等方式全面融入市“一网通办”平台，确保除法律、法规和上级部门明确要求情况外在“一网通办”平台全量展示。

4. 持续拓展“一网通办”证照应用。全面推进电子证照数据归集应用，加快推进企业和个人常用证照电子化互通互认，持续丰富证照类型，完善电子证照归集机制，确保各区县（市）电子证照数据归集的及时性以及准确性。大力推进电子证照广泛应用，聚焦深化便民服务，进一步推动企业及个人常用证照电子化的应用。进一步梳理事项，将事项中可电子化的证照、证明以及材料按照标准进行归集，助力优化营商环境，推动各类证照在高频政

务服务事项中的应用。加强用证的安全性，建立完善的跨部门用证机制，为免证办、减证办事项建立更为安全的无证明电子证照库以及配套的管理系统。依托市“一网通办”平台以及“我的长沙”移动端，建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”“一人一档”，进一步探索二维码、数字名片等场景应用，加快实现智慧化个性化精准服务。

## （二）优化拓展“一件事”

从需求侧场景应用出发，以使用者感受为导向，聚焦个人、企业、项目全生命周期，推出29个主题式、套餐式场景应用，推动更多关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的跨部门、跨层级事项集成化办理。按照先易后难、分步实施的原则，逐年分批次攻坚推进落地实施，2023年5月31日前新生儿出生、二手房转移登记及水电气联动过户、服务特殊群体、退休、军人退役、入学、社会保险、企业开办、企业准营、企业注销、员工录用、涉企不动产登记、企业变更、综合纳税、多图联审、施工许可、联合验收等17个场景应用，2023年12月31日前办证、就业、婚姻、“身后”、员工保障、政策兑现、融资服务、招投标、用地审批、水电气联合报装等10个场景应用，2024年12月31日前就医、经营性项目验收开业等2个场景应用，分别实现“一网通办”“一件事一次办”。

1. 制定工作攻坚方案。市直各牵头单位要按照上级有关文件精神，围绕29个套餐主题，加强与省直主管部门沟通，结合本系



统工作实际，实行“一事一策”“一事一班”（即“一件事”制定一个攻坚方案，组建一个工作专班），要会同责任单位，充分发挥本单位政务数据共享攻坚行动专班作用，梳理提炼集成“一件事”，制定“一件事”攻坚方案，并加强对各区县（市）的业务指导。各区县（市）人民政府要高度重视打造“一件事一次办”升级版工作，对照本工作方案，统筹协调本地区的相关业务部门，整合资源力量，制定符合本地区实际的实施方案，确保工作总体推进、取得实效。

2. 优化业务办理流程。围绕国办发〔2022〕32号文件明确的“一件事一次办”事项基础清单和湖南省“一网通办”平台发布的300项“一件事一次办”事项，建立完善“一事一标准”，按照“一次告知、一次表单、一次联办、一次送达”要求，通过系统对接整合和数据共享，减少办事环节，精简申请材料，压缩办理时限，优化业务流程。严格按照政务服务事项实施清单提供线上线下一体化办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制。大力优化前置服务，加强申报辅导，对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。

3. 拓展套餐事项范围。市直各牵头单位要进一步拓展“一件事”服务领域，延伸“一件事”服务链条，在事项基础清单中选择一个或者多个重点突破的基础上，按照国务院和省人民政府文

件，加强与先进地区的交流，拓宽主题内“一件事”应用事项，推动更多关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的跨部门、跨层级事项集成化办理。同时鼓励有条件的区县（市）有关单位先行先试、探索创新，形成可复制推广的典型经验。

### （三）巩固提升“一次办”

1. 精准放权赋能“就近办”。围绕已发布的300件“一件事一次办”事项和29个主题式、套餐式场景应用，对所涉事项权责边界、权力下放、权责匹配、业务协同、网上申报等情况进行全面梳理，依法依规设定办理层级，充分考虑基层承接能力，实行全链条有序精准放权，确保放得下、接得住、管得好。对其中的公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理等方式下沉至乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）。同时加快布设政务服务驿站，实施“政银合作”模式，配置具有“无证明城市”系统的一体化政务服务自助终端，丰富“就近好办”应用场景。

2. 优化服务强化“帮代办”。注重无偿为特殊群体提供“帮代办”服务，加快梳理适用性广、操作性强的特殊群体“上门办”事项清单。强化“帮代办”队伍业务能力，根据老年人、视障听障残疾人等特殊群体的不同需求，有针对性地提供人工指导和服务。对不能到政务服务场所办事的特殊群体，探索提供“上门办”服务。同时，针对行业、区域内重大贡献企业、行业龙头企业、



先进制造业企业、高新技术企业等各类企业，就企业在生产经营过程中需要政府协调解决的惠企政策兑现、员工招聘、融资服务、基础设施提质等方面问题予以“帮代办”“上门办”。

3. 强化监管助推“优质办”。推进行政效能电子监察全覆盖，全面落实电子监察规则，加强“红黄牌”个案追查和责任追究。全面实施政务服务“好差评”，规范差评与投诉处置流程，不断提高“好差评”层级、事项、对象覆盖率、主动评价率和企业群众办事满意度，助推“一件事一次办”事项按期办、提速办、优质办。整合监管力量，将“好差评”工作与政务服务大厅投诉处理机制、“办不成事”反映窗口建设等有机融合，持续开展“走流程、解难题、优服务”活动，倒逼改进政务服务质量。充分发挥12345政务热线总客服作用，切实提升政务服务咨询和诉求办理水平，高效提供有关“一网通办”“一件事一次办”的咨询和举报服务。

#### **四、工作保障**

(一) 加强组织领导。各级各部门要高度重视加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版工作，将其列入重要议事日程，与推进数字政府建设、开展政务数据共享攻坚、“放管服”改革“揭榜竞优”等工作统筹起来，整合资源力量，加强人员、经费保障，建立分工明确、权责清晰、统筹高效的跨部门、跨层级协调机制，增强改革协同性和参与改革的主动性，确保工作有效落实。

(二) 加强监督考核。建立督办、通报机制，开展加快推进

“一件事一次办”打造政务服务升级版落实情况督促检查，将有关结果纳入政府优化营商环境、真抓实干督查激励等工作考核，对工作落实不力的单位和个人依纪依规追责问责。综合运用多种方式，开展“一件事一次办”企业群众满意度调查，让企业群众评判工作成效。

（三）加强宣传引导。推进“一件事一次办”改革宣传工作制度化、常态化，从用户体验感出发，开展“一网通办”“一件事一次办”功能作用、场景应用的宣传，强化使用解读，培养用户使用习惯，增强用户粘性，引导企业群众体验和办事，让企业群众好用、爱用、常用，持续扩大“一件事一次办”覆盖面和品牌影响力。

本通知自公布之日起施行，有效期5年。

附件：打造个人、企业、项目全生命周期“一件事一次办”  
升级版事项清单

附件

## 打造个人、企业、项目全生命周期 “一件事一次办”升级版事项清单

序号	主题	涉及事项	牵头单位	责任单位
个人全生命周期				
1	新生儿出生	出生医学证明签发	市卫生健康委	市卫生健康委
		预防接种证办理		市卫生健康委
		户口登记		市公安局
		城乡居民参保登记（基本医疗保险）		市医保局
		医保参保缴费		市税务局
		社会保障卡申领		市人力资源社会保障局
2	就业	就业登记	市人力资源社会保障局	市人力资源社会保障局
		档案的接收和转递（流动人员）		
		社会保险登记		市税务局
		灵活就业人员社会保险费申报		
		基本医疗保险参保和变更登记		
3	二手房转移登记及水电气联动过户	房屋交易合同网签备案	市自然资源规划局	市自然资源规划局
		房地产交易税费申报		市税务局
		不动产统一登记		市自然资源规划局
		电表过户		国网长沙供电公司
		水表过户		市水业集团
		天然气表过户		长沙新奥燃气
4	婚姻	内地居民婚姻登记	市民政局	市民政局
		户口登记项目变更		市公安局
		户口迁移		
		生育登记		市卫生健康委

序号	主题	涉及事项	牵头单位	责任单位
5	服务特殊群体	残疾人证办理	市民政局	市残联
		困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定		市民政局
		低保、特困等困难群众医疗救助		市医保局
		城乡居民基本养老保险补助		市人力资源社会保障局
6	退休	职工正常退休（职）申请	市人力资源社会保障局	市人力资源社会保障局
		职工提前退休（退职）申请		
		职工参保登记（基本医疗保险）		市医保局
		住房公积金提取（离休、退休）		市公积金中心
		城镇独生子女父母奖励金		市卫生健康委
7	军人退役	退役报到	市退役军人局	市退役军人局
		户口登记（退役军人恢复户口）		市公安局
		核发居民身份证		
		预备役登记		各区县（市）人民武装部门
		社会保险登记		市人力资源社会保障局
		军地养老保险关系转移接续		
		基本医疗保险参保和变更登记		市医保局
		基本医疗保险关系转移接续		
		党员组织关系转接		市委组织部
		自主就业退役士兵一次性经济补助金的给付		市退役军人局
		自主择业军转干部和逐月领取退役金军官各类证明的开具		各区县（市）退役军人局
8	入学	个人户籍的网上查询和核验	市教育局	市公安局
		不动产登记网上查询和核验		市自然资源规划局
		居住证信息的网上查询和核验		市公安局
		社会保险信息的网上查询和核验		市人力资源社会保障局
9	办证	身份证换领（遗失、损坏、到期）	各相关事项涉及单位	市公安局
		驾驶证和车辆行驶证网上核验		
		教师资格证办理		市教育局
		职业资格证办理		事项涉及相关部门

序号	主题	涉及事项	牵头单位	责任单位
10	社会保险	社会保险登记	市人力资源 社会保障局	市人力资源 社会保障局
		基本养老保险关系接续		
		社会保障卡申领		
		城乡居民基本医疗保险参保登记		市医保局
		灵活就业人员医疗保险参保登记		
		基本医疗保险关系接续		
11	就医	就医预约、挂号、付费	市卫生 健康委、 市医保局	市卫生健康委
		异地就医备案		市医保局
		医疗付费、结算报销		
		生育津贴登记、报销		
12	“身后”	出具死亡证明（正常死亡）	市民政局、 市公安局	市卫生健康委
		出具死亡证明（非正常死亡）		市公安局
		出具火化证明		市民政局
		参保人员个人账户一次性支取（基本医疗保险）		市医保局
		个人账户一次性待遇申领（养老保险）		市人力资源社会保障局
		遗属待遇申领		市公安局
		死亡、宣告死亡办理户口注销		
		注销驾驶证		
		住房公积金提取（死亡）		市公积金中心
<b>企业全生命周期</b>				
13	企业开办	企业设立登记	市市场 监管局	市市场监管局
		公章刻制备案		市公安局
		发票领用		市税务局
		企业社会保险登记		市人力资源社会保障局
		住房公积金单位登记开户		市公积金中心

序号	主题	涉及事项	牵头单位	责任单位	
14	企业准营（以餐饮店为例）	食品经营许可	市市场监管局	市市场监管局	
		设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批		市城管执法局	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查		市消防救援支队	
15	员工录用	就业登记	市人力资源社会保障局	市人力资源社会保障局	
		职工参保登记（社会保险）			
		社会保障卡申领			
		档案的接收和转递（流动人员）		市医保局	
		职工参保登记（基本医疗保险）			
		个人住房公积金账户设立			市公积金中心
16	涉企不动产登记	不动产统一登记	市自然资源规划局	市自然资源规划局	
		房地产交易税费申报		市税务局	
17	企业变更	企业变更（名称、场所、经营范围、股权等）	市市场监管局	市市场监管局	
18	员工保障	劳动用工备案	市人力资源社会保障局	市人力资源社会保障局	
		企业职工基本养老保险关系转续			
		企业社会保险申报缴纳		市人力资源社会保障局	市税务局
		职工参保登记（医保）			市医保局
		职工基本医疗保险费申报核定			市税务局
		住房公积金缴存			市公积金中心
19	综合纳税	申报缴税、发票申领、发票代开等	市税务局	市税务局	
20	政策兑现	工业和信息化领域惠企政策兑现	市工业和信息化局	市工业和信息化局	
21	融资服务	强化长沙市金融综合服务（信易贷平台）“信用评价、融资对接、企业增信、监督管理、统计分析”等功能，提供线上“一站式”企业融资服务	市发展改革委、市政府金融办	各区县（市）人民政府	



序号	主题	涉及事项	牵头单位	责任单位
22	企业 注销	企业注销登记	市市场 监管局	市市场监管局
		税务注销		市税务局
项目全生命周期				
23	招投标	招标申请、招标公告及招标文件备案等，强化各行业领域招标投标信用监管平台功能，建设完善公共资源交易监管平台系统功能，实现全程在线实时动态监管	市发展 改革委、 市公共资 源交易中心	市发展改革委、市公共资源交易中心、市住房城乡建设局、市交通运输局、市农业农村局、市生态环境局、市水利局、市自然资源规划局等
24	用地 审批	用地预审与选址意见书	市自然资 源规划局	市自然资源规划局、市发展改革委、市住房城乡建设局、市国安局等
		建设用地规划许可证		
25	多图 联审	施工图设计审查	市住房城 乡建设局	市住房城乡 建设局
		特定工程和场所防雷装置设计审查		
		消防设计审查		
		人防设计审查		市人防办
		弱电智能化系统方案审批		市国安局
26	施工 许可	建筑工程施工许可证	市住房城 乡建设局	市住房城乡建设局
		人防工程质量监督		市人防办
27	联合 验收	房建市政工程项目联合验收涉及的规划核实与土地核验	市住房城 乡建设局	市自然资源规划局
		建设工程消防验收或备案		市住房城乡建设局
		人防工程竣工验收备案		市人防办
		特定工程和场所防雷装置竣工验收		市气象局
		涉及国家安全事项的建设项目验收		市国安局
		建设工程城建档案验收		市住房城乡建设局

序号	主题	涉及事项	牵头单位	责任单位
28	水电气联合报装	水电气等市政公用服务报装改造	市发展改革委	市发展改革委、市自然资源规划局、市交通运输局、市公安局、市住房城乡建设局、市数据资源局、市行政审批服务局、市城管执法局、市水业集团、长沙新奥燃气、国网长沙供电公司、各市政公用服务单位等
29	经营性项目验收开业	新建商业经营性项目建设的联合验收	市住房城乡建设局、市市场监管局	市住房城乡建设局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查		市消防救援支队
		工商营业执照以及其他有关经营许可		市市场监管局

抄送：市委有关部门，长沙警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市中级人民法院，市人民检察院。  
各民主党派市委。

长沙市人民政府办公厅

2023年3月1日印发