

长沙市人民政府文件

长政发〔2018〕9号

长沙市人民政府 关于印发长沙市推进“最多跑一次” 改革试行方案的通知

各区县（市）党委、人民政府，市直各有关单位：

《长沙市推进“最多跑一次”改革试行方案》已经市人民政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

长沙市人民政府

2018年4月13日

长沙市推进“最多跑一次”改革试行方案

为进一步创新政务服务供给方式，持续优化营商环境，实现群众和企业到政府办事“最多跑一次”，根据《湖南省人民政府关于印发〈湖南省加快推进“互联网+政务服务”工作实施方案〉的通知》（湘政发〔2017〕19号）和《长沙市人民政府关于印发长沙市智慧政务云建设系列方案的通知》（长政发〔2017〕12号）精神，结合我市实际，特制订本方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大精神，践行“以人民为中心”的发展思想，切实增强“最多跑一次”改革的紧迫感，将其作为推动优化营商环境、构建创新生态的重要举措。切实提升“最多跑一次”改革的满意度，全面梳理政务服务事项，优化服务供给方式，接受群众监督，让政务服务更精准、更便捷。切实强化“最多跑一次”改革的执行力，强化责任担当，确保改革措施落地落实。通过“互联网+政务服务”的应用，梳理、公布群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项，全面推进政府改革，做好行政权力的“减法”和政务服务的“加法”，努力实现企业和群众到政府部门办事“只上一张网、只看一张表、只进一个厅、最多跑一次”，把长沙建成“行政审批事项最少、行政办事效率最高、行政运行成本最低、行政审批过程最透明”的城市。

二、工作原则

（一）最多跑一次。利用互联网、大数据、云计算等新思想、新技术、新方法，实现“线上线下一体化、一窗办成多项事”，牢固树立群众和企业到政府部门办事“最多跑一次”的理念，进一步提高政府部门服务群众的水平，让政府服务变得更高效、更智慧。

（二）标准先行。建立权责清单，推进政务服务标准化工作，通过政务服务事项目录标准化、政务服务事项流程标准化、线上线下一体化办事服务机制标准化、政务服务平台管理标准化和信息公开标准化、数据信息资源标准化，以标准化为抓手，实现跨部门、跨层级、跨地域的“一网通办”。

（三）统一平台。加快建成长沙市统一的“互联网+政务服务”平台，实现“一级平台、多级运用、互联互通、一网通办”。通过全市“一张网”上接省政府“互联网+政务服务”一体化平台，下延区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务平台，统一管理机制和评估标准，为群众提供横向到边、纵向到底的贴心服务，全面实现“一号申请、一窗受理、一网通办”。

（四）数据共享。充分运用智慧政务云，以长沙市数据交换中心为承载，推进各级业务办理系统之间的数据共享、互联互通，打破信息壁垒，全面实现“凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交；凡是能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供；凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理”。

(五) 体验优化。以提高群众满意度和幸福感为立足点，优化服务供给方式，充分运用互联网、大数据、人工智能等技术，让政务服务更精准、更便捷。拓展电脑 PC 端（网上办事大厅）、手机移动端（政务 APP、微信公众号）、自助服务端（自助办事服务机）、电视多媒体端（广播电视）等多端业务受理模式，优先梳理、设计重点民生事项多种“主题式”“套餐式”服务，探索将服务延伸至楼宇服务中心，就近就地为企业提供服务，让数据跑起来、办事快起来、群众爽起来。

三、实施范围和步骤

(一) 实施范围。为企业和群众提供政务服务事项（权力事项及公共服务事项）办理的行政机构及公共企事业单位（含承担供水、供电、供气、公共交通等公共企事业单位），列入此次“最多跑一次”改革的实施范围。

(二) 实施步骤。结合政务服务事项标准化工作部署，对群众和企业到政府申请办理的权力事项和公共服务事项进行分类梳理、分批公布、分步实施，接受社会监督。

1. 第一批“最多跑一次”事项梳理公布阶段。2018 年 5 月底前各级各相关单位全面完成“最多跑一次”事项的梳理，实现企业和群众到政府部门办事“最多跑一次”事项达到 70% 以上。

2. 基本实现“最多跑一次”阶段。不断增加与群众和企业生产生活关系紧密的事项“最多跑一次”比率，按照“成熟一批、公布一批”的原则，2018 年 9 月底前公布若干批次“最多跑一次”

事项，基本实现企业和群众到政府部门办事“最多跑一次”。

3. 巩固提升阶段。公布实施“最多跑一次”事项的同时，完善“最多跑一次”改革工作机制，巩固深化改革成效，以“最多跑一次”改革提升办事快捷度、网上办深度、人民满意度，实现线上线下融合，就近就地提供政务服务。

四、主要措施

（一）加快建设“互联网+政务服务”平台

1. 升级改造长沙市网上政务服务及电子监察系统，建成全市统一的“互联网+政务服务”平台，区县（市）政府原则上不再新建“互联网+政务服务”平台。平台横向与市“多规合一”、商事制度改革系统、“网上中介超市”“信用长沙”“人才新政”等平台对接融合；纵向实现与省“互联网+政务服务”一体化平台高度对接。同步构建实体政务大厅、网上办事大厅、政务服务APP、微信公众号、自助终端、电视等多种渠道相结合的办事体系，最大限度减少群众和企业办事来回跑次数，为“最多跑一次”改革提供重要的平台支撑。

2. 加大与各级业务审批系统互联互通力度。长沙市“互联网+政务服务”平台建成后，使用长沙市网上政务服务及电子监察系统的部门，将进行业务整体迁移。目前未自建审批系统的部门，统一使用市“互联网+政务服务”平台进行业务受理、审批、办结（涉密系统除外）；已自建审批系统的部门，要与“互联网+政务服务”平台对接、融合，统一在“互联网+政务服

务”平台上受理、办结，跳转到自建系统审批；使用上级统建业务系统进行审批的事项应同步在“互联网+政务服务”平台办理。区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）均统一使用市“互联网+政务服务”平台进行政务服务事项统一受理、审批、办结（浏阳市、宁乡市、芙蓉区等涉及试点及改革的区市按统一数据标准与市平台实现对接）。不使用、不对接市“互联网+政务服务”平台的业务审批系统，需经市人民政府同意。

3. 开展“移动办事”新模式。梳理长沙市各级各类政务 APP 及政务微信公众号，建立纵向、横向的各级各类政务 APP、微信公众号矩阵图，建立统一的政务服务移动端方便让群众和企业开展网上咨询、网上预约、网上办理、网上评价、网上支付、快递送达、自助终端办理等。有效避免群众和企业查询、下载多部门政务 APP，关注多个政务微信公众号，进行多次个人信息注册、身份认证。

（二）推进“最多跑一次”事项办理标准化

1. 推进政务服务事项办理标准化。对于行政审批、公共服务等由政府部门及公共企事业单位作出决定的事项，按照《长沙市政务服务事项权力清单、实施清单编写标准》，统一标准明确办理条件、办理材料、办理流程、办理时限、网上办理深度等要素。取消没有法律法规依据的证明和盖章环节，以标准化促进规范化便捷化，保障改革真正落地。

2. 推进线上线下办理机制标准化。建立行政审批协调机制，

完善并联审批制度，健全投诉举报制度。构建政务服务中心标准化服务体系，建立全市统一的政务服务模式和规范。完善政务服务平台、网上中介服务管理标准化。

3. 推进信息公开标准化。按照政务信息公开的要求，全面公开行政审批事项，做到与事项审批相关的审批服务流程、办事信息、申报材料、办事指南全面公开，做到申请表格统一化、申请材料规范化、审批时间压缩化，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查，真正让社会群众和企业“找得到、看得懂、办得快、可监督”。

（三）加快推进政务信息系统整合共享

1. 充分运用“政务云”建设成果，建立全市统一的行政权力与公共服务事项通用、兼容、共享的市信息共享交换平台，建成全市人口库、法人库等基础数据库，逐步建成地理空间库、经济信息库、房产房屋库和城市部件库，以数据共享促进流程优化、业务协同。

2. 全面统一业务审批系统数据接口标准。统一政务信息归集标准，数据接口实行免费开放对接。市、区县（市）政府门户网站要设立“办事服务”模块，升级改造网上办事大厅。

3. 建立电子文件和证照信息共享机制和监管机制，加大对行政审批过程中相关信息一次生成、多方复用，一库管理、互认共享的考核力度。按“谁制作、谁归集，谁推送、谁负责，谁生成、谁共享”原则，各部门政务信息按时按要求归集推送，实现

数据资源集中归集和跨层级、跨部门互认共享。

（四）全面梳理公布“最多跑一次”事项

1. 按本方案确定的实施范围，各部门制定“最多跑一次”实施方案，根据“最多跑一次”要求全面梳理“最多跑一次”政务服务事项。供水、供电、供气、公交等公共企事业单位全面梳理面向群众和企业办理的公共服务事项，对外进行公示。

2. 按“先易后难、分批推进、承诺必行”原则，梳理已经做到和马上能做到，目前尚未实现但近期能够通过简政放权、优化流程、精简环节、推行网上办理实现“最多跑一次”事项进行公布。对近期难以实现“最多跑一次”的事项以及涉及多个部门办理、且仍需群众和企业跑多次的事项，按照“最多跑一次”的目标要求，查找问题原因，提出对策措施，最终实现“最多跑一次”。与企业 and 群众关系密切、量大面广事项（如开具各类证明、商事登记、机动车、出入境、治安、住房保障、社会保障、不动产登记、公积金业务等），要进行重点梳理。

3. 对公示的“最多跑一次”事项，由各部门行政主要负责人对外进行公开承诺，接受社会监督。对确实不能实现“最多跑一次”的政务服务事项，需建立负面清单。各区县（市）、市直有关部门“最多跑一次”事项，由市政务服务中心负责统一格式和内容，经同级政府审定后，向社会统一公布并接受监督。

（五）全面提升各级政务服务大厅功能

1. 深化“两集中、两到位”改革。整合政务大厅资源，实

行“一个大厅集成、一个窗口对外、一个机构履职、一枚印章签批”，做到授权到位、人员到位。建立受理、审批分离工作机制，推进各级政务服务中心“一窗受理、集成服务”改革，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，并按综合窗设置模式、“最多跑一次”要求，对各级政务服务大厅进行升级改造。

2. 全面推进线上线下融合。线上依托“互联网+政务服务”平台，构建市、区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）四级联动的网上办事大厅；线下建立四级标准化政务服务实体大厅，依托各级实体政务服务中心建立帮（代）办队伍，探索“基层受理+网上审核+送件上门”方式，变“群众上下来回跑”为“多级联动”和“上下级部门内部流转”“就近帮办、代办”，实现跨层级、跨部门、跨地域的“最多跑一次”。

（六）明确“最多跑一次”事项办理方式

“最多跑一次”事项按照即办件、网上预审、全程网办、在线咨询、现场受理+快递送达、预约上门服务”等类别逐项确定办理方式。

1. 对涉及单个部门（窗口）的事项，大力推行“一次办”服务模式。通过实施即来即办、全程网办、网上预审、预约服务等方式，让企业和群众办事从跑一个部门（窗口）多次转变为“最多跑一次”。即来即办：对不需现场勘察、专家论证、听证、公示等环节，且申请材料齐全、符合法定形式，行政审批职能部门能够当场作出决定的，当场予以审批；大力推进承诺件改即办

件，进一步拓展即办事项的范围。全程网办：申报材料相对简单，通过电子化处理后可进行网上申报，且各部门对网上申报材料真实性可以审查的，采取“证照网上审批、快递送达”的方式，实现全流程网上办理。网上预审：部门对网上申报材料真实性难以审查、必须要核对原件的，实行办理事项网上申报和相关资料网上传输，由行政审批职能部门进行网上预审查，待预审查通过后，申请人携带书面申报材料到窗口核验并当场领取审批文件，实现群众和企业办事“立等可取”。预约服务：对现场勘察类事项，申请材料齐全（或主件已齐全）、符合法定形式的，申请人可通过“互联网+政务服务”平台、移动APP、微信公众号、电话等方式预约，相关部门在规定时间内组织现场勘察。

2. 对涉及多个部门的关联事项，推行“一窗制”服务模式。通过实施“一窗受理、并联审批、集成服务”改革，使企业和群众“跑多个部门”转变为“只跑一个窗口”。实施“一窗受理、集成办理”改革。探索推进综合窗设置，按照投资项目审批、商事登记、不动产转移登记、人才服务等涉及多个部门的办理事项及重大政策落地需涉及多个部门联合办理的，在各级政务服务中心（公共服务中心、市场管理中心、各分中心）设立综合窗口，将受理和审批相分离。由牵头部门统一设置综合窗口进行咨询、受理、出件，责任部门后台审批，形成“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，并依托“互联网+政务服务”平台进行资料共享和传送，优化业务流程、精简审批材料，实现

高效审批。施行同主题事项并联审批改革。根据个人办事、法人办事进行分类，在“互联网+政务服务”平台中，设置“开餐馆、网吧、培训机构”等群众和企业关注的热点事项和同主题涉及到多个部门的事项，进行并联审批。争取将更多同主题事项纳入并联审批模式。

3. 对于涉及多个层级的关联办理事项，着力推行“一网式”服务模式，通过事权下放、多级联动、网上审批改革，逐步做到在基层一线受理取件，实现企业和群众办事不出区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）。巩固简政放权改革成效。原则上市级部门不再直接参与县一级能承接的审批，探索通过区县（市）、园区“点菜”方式直接下放、委托下放、前移服务窗口等形式，确保市级审批权限“应放尽放”、真实到位。着力加强各区县（市）、园区行政权力下放的承接能力建设，确保下放事项“接得住”“用得好”。建立统一帮代办体系。对涉及多个层级的复杂事项，探索推行全程帮代办制。加强各级政务服务中心的建设，完善服务体系，按照《长沙市人民政府办公厅〈关于全面推行政务服务事项帮代办服务工作〉的通知》（长政办函〔2016〕187号）要求建设免费帮办、代办队伍，实现政务服务事项帮办、代办，就近能办。建立多级联动工作机制。依托各级政务服务中心，充分借助互联网和现代物流等手段，探索“基层受理+网上审核+快递送达”方式，定期开展多级政务服务中心业务联审会议，促进上下级部门服务相互衔接，变“群众上下来回跑”为“多级联

动”和“上下级部门内部流转”，企业和群众在基层即可实现“一站式”受理和取件。

（七）深化统一政务咨询投诉举报平台建设

1. 依托12345市民服务热线建立健全政务服务事项数据库，发挥统一政务咨询投诉举报平台在解答群众和企业办事咨询中的作用，凡是群众和企业到政府办理的政务服务事项，都可通过12345市民服务热线电话或网上咨询，详细了解办事流程、所需材料和其他相关事项。

2. 建立“最多跑一次”投诉处理机制，对政务服务事项办理相关投诉，12345建立专门统计分析台帐，限时解决群众投诉，做好政务服务事项投诉举报平台大数据的分析应用，及时回应解决“最多跑一次”改革中企业和群众反映的热点、难点、焦点问题。

五、组织保障

（一）加强组织领导。长沙市“最多跑一次”改革工作在市优化营商环境领导小组统筹协调，每月调度工作推进情况，研究解决存在问题。

（二）强化责任落实。各区县（市）、市直有关部门要结合实际建立相应的工作机制，制定工作方案，加大投入力度，精心组织实施，全面落实“两集中、两到位”改革，主动对接业务审批系统，实现数据信息共享，重点研究本部门行政审批、公共服务事项“最多跑一次”实现措施，对群众关心关注的焦点、难点、热点事项要一项一项突破，大力推进网上办、马上办、一次

办；单位主要负责人要做到改革工作亲自部署、重要方案亲自把关、关键环节亲自协调、落实情况亲自督查，加快推动改革措施落地。

（三）加强考核监督。将“最多跑一次”改革纳入绩效考核。市政府督查室组织专项督查，对不认真履行职责、工作明显滞后的地区和部门，及时进情况进行通报。市监察委对改革推进不力及群众投诉属实的相关单位（部门）启动追责机制。建立第三方社会评议制度，分期组织开展“最多跑一次”第三方评估，客观评价改革成果。

（四）加强宣传引导。要充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传“最多跑一次”改革工作进展及成效，及时准确发布改革信息和政策法规解读，正确引导社会预期，开辟“局长承诺”等特色栏目，拓宽公众参与渠道，宣传改革中涌现的好做法、好成效，营造良好的舆论氛围。强化媒体监督，及时曝光改革中存在的突出问题，积极回应社会关切，凝聚各方共识，促进政府提效、服务提质。

附件：长沙市推进“最多跑一次”改革工作任务分解表

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

2018年4月13日印发
