

长沙市望城区人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室

关于印发《望城区 2021 年度“政务服务” 指标优化提升暨“放管服”和“一件事 一次办”改革真抓实干工作方案》 的通知

各街道办事处、镇人民政府，区直各有关单位：

《望城区 2021 年度“政务服务”指标优化提升暨“放管服”和“一件事一次办”改革真抓实干工作方案》现印发给你们，请认真贯彻执行。

长沙市望城区人民政府推进政府职能转变
和“放管服”改革协调小组办公室

2021年5月20日



望城区 2021 年度“政务服务”指标优化 提升暨“放管服”和“一件事一次办” 改革真抓实干工作方案

为全面深化我区“放管服”改革，着力抓好“一件事一次办”改革若干政策措施落地落实，积极推进政府职能转变，不断提升行政效能，持续优化营商环境，助力“三高四新”战略，根据《湖南省政务服务管理局关于印发 2021 年度“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）、《长沙市营商环境优化工程 2021 年行动方案》等文件精神，特制定本方案。

一、工作目标

紧紧围绕“极省营商攻坚年”要求，持续擦亮“一件事一次办”金字招牌，全面深化我区“放管服”改革，实现“七通八达”智慧政务，提升数字赋能实效，实现行政审批服务效能再提速、办事便利度再提升、办事体验感再增强，竭力争创国家、省、市真抓实干督查激励先进。

二、工作措施

（一）持续擦亮“一件事一次办”金字招牌

1. “一件事一次办”真抓实干。积极推动省三批次“一件事一次办”事项落地，不断拓展政务服务高频事项“一件事一次办”，迅速走顺流程，形成办事指南，颗粒化细分办事情境，科学配置智能导办，完成事项在望城区政务服务旗

旗舰店“一件事一次办”专栏上线。加强引导，提升省三批次“一件事一次办”办件。落实省政府2021年度“放管服”和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励措施。加大宣传，推广注册、使用“一件事一次办”小程序，确保小程序的注册量、日活率、办件量。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局、区气象局等“一件事一次办”事项涉及的区直单位，各街镇；完成时限：2021年9月30日）

2. 打造“一件事一次办”特色。营造更浓厚的“一件事一次办”改革氛围，广泛征集政务服务改革事项，对群众呼声高的事项融合成“一件事”，重点打造“出生一件事”、“就读一件事”、“就业一件事”、“退休一件事”、“身后一件事”区级特色自然人全生命周期“一件事”。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区卫健局、区教育局、区公安分局、区人社局、区医保局、区税务局、区直各有关单位、各街镇；完成时限：2021年8月30日）

3. 政策兑现“一件事一次办”。对确需企业提出申请的惠企政策，全部纳入政务服务事项管理，制定事项清单和办事指南，实施惠企政策“综合窗”和“一件事一次办”，实现一次申报、全程网办、快速兑现。设立重大项目惠企政策

落地专窗，实施“对口跟踪服务、一次性告知、告知承诺制办理、24小时快速审批反馈、首任接单、并联审批、模拟审批”及惠企政策“一件事一次办、免申即享”制度，实现行政审批“零障碍”、政策兑现“不打折”。（牵头单位：区发改局，责任单位：区行政审批服务局、区工信局、区商务局、区人社局、区医保局、区税务局等具有惠企政策的区直单位；完成时限：2021年6月30日）

4. 推动落实“跨域通办”。探索跨省市合作，统一标准流程材料，在政务服务大厅设置“跨省通办”窗口，提升窗口人员业务能力，按照一体化政务服务平台相关标准规范在望城区政务服务旗舰店设置“跨省通办”专区，落实“跨省通办”政务服务事项中区级权限事项。落实长株潭政务服务同标同质建设，辅助形成长株潭统一的标准化政务服务事项目录清单，做到事项名称、办理流程、办理时间、申请材料、服务标准一致，实现同目录内事项异地可办、跨域通办、服务同质。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位；完成时限：2021年12月31日）

（二）全面深化“放管服”改革

1. 推动政务服务事项“三化”攻坚行动。根据省、市要

求，推动政务服务事项的标准化、规范化、便利化。统一规范政务服务事项业务办理项，形成《业务办理项实施目录》。按照“四减”（减环节、减材料、减时限、减费用）要求，统一规范区、街镇、村社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，落实同一件事在全省无差别受理、同标准办理，实现“五级N同”。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位；完成时限：2021年8月30日）

2. 确保权力承接下放到位。对近年来简政放权落实情况开展“回头看”，推进乡镇、园区等赋权事项落实落地，抓好问题整改。各职能部门做好上级部门下放权限的承接工作，大力推广“一枚公章管审批”，对街镇、园区充分放权赋权，加大对下放事项的业务指导，畅通沟通衔接渠道。望城经开区按照省政府《赋权指导目录》梳理出需要下放到园区的事项，报区行政审批服务局备案，并报市行政审批服务局审核，形成园区赋权事项目录，由园区管委会向社会公布。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：望城经开区、各具有行政审批政务服务事项的区直单位、各街镇；完成时限：2021年12月31日）

3. 做好政务公开工作。全面规范政府信息依申请公开，

按照法定时限办结政府信息公开依申请答复，按规定使用全市政府信息依申请公开平台，线下申请件按要求录入平台纳入监管。做好政务公开第三方评估工作。持续深入推进基层政务公开标准化规范化工作，打造乡村振兴+政务服务特色，继续优化各级政务大厅政务公开专区建设。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位；完成时限：2021年12月31日）

4. 持续深化行政审批体制改革。优化审批方式，探索推进“极简审批”，全面落实证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，探索推行政府政策承诺制、企业法人承诺制。在生产许可、企业投资项目核准、建设工程企业资质审批、土地出让、证明事项、群众办事等重点领域，明确实施告知承诺制的事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等，实现政府定标准、企业（个人）作承诺、过程强监管、失信严惩戒。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区司法局、区市场监管局、区人社局、区医保局、区税务局等区直各有关单位；完成时限：2021年12月31日）

5. 提高政务服务便利度。持续深化“三集中三到位”，巩固改革成果，行政审批服务科室和行政审批服务人员全面进驻政务服务大厅。开展“1+N”综合窗改革，充分发挥政

务大厅“一站式”服务功能，完善政务大厅集中服务模式，推动“一窗受理”，深化综合窗分类无差别受理，政务服务全城通办。建立帮（代）办服务清单，健全帮（代）办服务机制，进一步提升“帮代办”服务质量，制定“帮代办”人员的考核管理制度，为不同办事群体提供个性化贴心服务，构筑全龄友好办事环境，实现政务服务“零距离”。强化首问责任制，加大对窗口人员、一线工作人员培训力度，持续提升服务水平。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：各驻窗单位、各街镇；完成时限：2021年12月31日）

6. 提升中介服务质效。配合市级完成中介服务事项梳理、中介服务事项入驻，组织相关行业主管部门，积极宣传引导各行业符合从业条件的中介服务机构入驻中介超市。根据《长沙市网上中介服务超市管理办法和实施细则》，结合本区实际，制定相关管理办法。组织各区直部门、街镇、平台公司，学习省市网上中介超市有关文件，培训中介超市的使用和操作。明确必须在中介超市采购、进行采购公告以及选取公示（涉密或经区人民政府批准采用其他方式采购的除外），并将中介服务合同将作为中介服务费用支付的依据。积极配合市级建立健全中介机构监管机制，配合完善中介机构“异常名录”和“黑名单”。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区财政局、区数据资源中心、区发改局、区人社局、区市场监管局、区资规分局、区生态环境分局、区住建局、区交通局、区水利局、区卫健局、区教育局、区应急管理局、区人防办、区气象局、区公安局、区民政局；

完成时限：2021年12月31日)

7. 强化审批服务效能监管。完善“红黄牌”考核，明确各单位主体责任，通报“红黄牌”预警处理情况。重点督查评价范围覆盖率、差评有效处置率、群众实际评价率、数据汇集及时准确率和结果运用率。健全政务服务“好差评”机制，“好差评”评价层级覆盖率达到100%（评价层级覆盖率=（覆盖部门数+覆盖乡镇街道数）/（部门数+乡镇街道数）*100%），评价事项覆盖率（评价事项覆盖率=评价数据覆盖的事项数/行政权力依申请类事项和公共服务依申请事项的事项数（含乡镇街道事项）*100%）全市排名靠前且不低于40%，1个工作日内完成差评核实，10个工作日内完成差评处置；进一步优化“好差评”评价方式，将平板评价功能、“一点通”评价与“好差评”系统对接，丰富评价渠道。严格落实长沙市12345政务热线运行管理的规定要求，持续巩固提质政务服务便民热线，不断提升企业和群众的获得感满意度。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区社会治理服务中心、区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位、各街镇；完成时限：2021年12月31日)

8. 持续开展“互联网+监管”工作。加强重点监管领域数据汇集，形成风险预警线索推送、处置和反馈机制，提升

监管智能化水平，做好监管事项实施清单填报，提升监管行为数据覆盖率和准确率。（牵头单位：区市场监管局，责任单位：区公安分局、区卫健局、区应急管理局、区城管局、区发改局、区农业农村局、区教育局、区司法局、区交通局、区水利局、区资规分局等各具执法事项的单位；完成时限：2021年12月31日）

（三）实现“七通八达”智慧政务

1. 推进智慧政务落地。开发“一点通”指尖程序，搭建智能审批系统，推动一批简易事项实现智能秒批、无感审批，丰富远程踏勘的运用。开展远程审批，以互联网结合快递代替人工跑，提升审批事项网办深度，实现至少98%政务服务事项网上可办，高频政务服务事项全程网办。打造智慧大厅，预约排队“一号通”，合理排队叫号，缩减排队等待时间。

（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区数据资源中心，区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位；完成时限：2021年12月31日）

2. 实现群众办事一步通。深化基层公共服务“一门式”全覆盖，按要求使用基层公共服务信息系统，动态调整完善村（社区）“就近办”高频事项清单。推进“15分钟政务服务圈”建设，推进政务服务不打烊、自助办、就近办，加快政务服务自助终端机的推广应用，加强与智慧社区联动，扩

大自助机的铺排范围，在人口聚集的街道、楼宇增设自助机，不断提升政务服务水平，实现群众家门口办事一步到位。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区数据资源中心、区直各有关单位、各街镇；完成时限：2021年12月31日）

3. 确保一体化平台使用成效。加强区、街镇、村社三级“互联网+政务服务”一体化平台运用，1个工作日内预审或受理处理平台申请办件、咨询，确保平台每月层级覆盖率（层级覆盖率=（有办件的部门数+有办件的乡镇街道数+有办件的社区数）/（本区（县市）市部门数+乡镇街道数+社区数）*100%）达到100%，每月办件事项覆盖率（办件事项覆盖率=本区（县市）办件覆盖事项数/本区（县市）依申请6类和公共服务的可办事项数*100%）不低于23%，且全年事项覆盖率居全市前列，年办件量不低于26万，根据系统对接进度，明确平台可办事项及办理模式。（牵头单位：区行政审批服务局，责任单位：区数据资源中心、区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等区直各有关单位、各街镇；完成时限：2021年12月31日）

（四）提升数字赋能实效

1. 打造智慧城市。按照“一云、一网、一屏；可视、数据、智慧；管用、爱用、受用”的建设思路，打造区县级新型智慧城市标杆，巩固智慧城市一期建设成果，建设一批大

数据应用与创新示范项目，不断推动卫生健康、交通出行、文化教育、城市管理等重点领域应用场景的开发及应用。充分发挥智慧城市运营中心（IOC）大脑中枢作用，达成应急指挥、态势感知、决策分析、协同调度等功能，实现一屏总揽全区域、全领域。进一步优化“我的长沙”APP望城专版，加快推动区级各类政务服务、公共服务功能向“我的长沙”APP集聚，形成城市服务统一入口。（牵头单位：区数据资源中心，责任单位：区公安分局、区交通局、区社会治理中心、区行政审批服务局、区消防大队、区资规分局、区卫健局、区生态环境分局、区医保局、区城管局、区文旅广体局等区直相关部门；完成时限：2021年12月31日）

2. 积极打造无证城市。利用省公安厅八大类电子证照，通过区块链技术构建的一套电子证照系统，基于区块链技术不可逆、留痕等特点，实现公安八大类电子证照在我区政务系统的使用，扩充电子证照应用于政务、景区等公共场景。（牵头单位：区公安分局，责任单位：区数据资源中心等区直部门；完成时限：2021年12月31日）

3. 推动数据互通共享。全区各级政务部门依托区鲲鹏云大数据平台，推进各部门数据汇聚、共享工作，持续做好区级业务系统对接和数据归集，实现政务数据共享交换服务。持续梳理、编制、发布、更新政务资源目录，为各业务部门提供数据共享服务。持续完善基础数据库（人口、法人、空间地理等），健全电子证照、自然资源、信用信息等主题数据库。（牵头单位：区数据资源中心，责任单位：区公安分

局、区资规分局、区发改局以及具有政务服务业务系统、平台、数据的区直单位；完成时限：2021年12月31日）

4. 跨越数字鸿沟。突出以人为本，借助人工智能、大数据等技术优势，在政务服务平台、门户网站、移动终端、自助终端等开展适老化的配套服务，推出大字版、语音版、人工版等功能服务，为老年人及不便利人群提供更多样化、贴心化、定制化的服务，助力构筑“全龄友好”城市。（牵头单位：区数据资源中心，责任单位：区行政审批服务局、各具有政务服务业务系统、平台、数据的区直单位；完成时限：2021年12月31日）

三、工作保障

（一）加强组织领导。由分管区领导担任“政务服务”指标优化提升暨“放管服”和“一件事一次办”改革真抓实干的总负责人，由政务服务指标优化推进办公室统筹负责政务服务一级指标及相关二级指标的优化提升。各相关单位要进一步完善工作机构，成立工作专班，明确责任领导，配优配强工作人员，切实加强组织领导、统筹协调和整体推进。

（二）落实工作责任。各相关单位要责任上肩，一是各具体任务牵头单位认真对照《望城区2021年度“政务服务”指标优化提升暨“放管服”和“一件事一次办”改革真抓实干工作任务分解表》（附件），制定具体的工作方案或清单式措施计划，于5月28日前报送至区行政审批服务局。二是各具体任务牵头单位及责任单位认真谋划，形成本单位政务服务的特色亮点工作计划（各单位不少于1项）于5月28

日前报送至区行政审批服务局。三是每月 24 日定期报送工作任务完成情况（具体任务牵头单位报）、特色亮点工作进展（牵头单位及责任单位均要报）至区行政审批服务局（审批服务监督科电话：88367235）。

（三）强化沟通调度。各相关单位要加强与上级部门及兄弟区县单位工作对接，纵向及时掌握上级要求，横向关注其他区县动态。要加强工作调度，形成指标长月调度、急难问题周调度的调度机制。每月指标长调度会议各单位着重汇报工作进展，总结经验、交流做法。

（四）注重宣传推介。要充分利用各级各类主流媒体，积极宣传推介改革创新成果，及时向上级内刊、简报、杂志等刊物推介，广泛利用各媒体进行宣传报道。各相关单位今年提供政务服务典型案例及特色亮点工作的宣传报道分别不得少于 1 篇。

附件：《望城区 2021 年度“政务服务”指标优化提升暨“放管服”和“一件事一次办”改革真抓实干任务分解表》

附件：

望城区2021年度“政务服务”指标优化提升暨“放管服”和“一件事一次办”改革 真抓实干工作任务分解表

序号	任务清单	具体落实措施/创新举措	牵头单位	责任单位	完成期限
1	“一件事一次办”真抓实干	积极推动省三批次“一件事一次办”事项落地，不断拓展政务服务高频事项“一件事一次办”，迅速走顺流程，形成办事指南，颗粒化细分办事情境，科学配置智能导办，完成事项在望城区政务服务旗舰店“一件事一次办”专栏上线。加强引导，提升省三批次“一件事一次办”办件。落实省政府2021年度“放管服”和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励措施。加大宣传，推广注册、使用“一件事一次办”小程序，确保小程序的注册量、日活率、办件量。	区行政审批服务局	区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局、区气象局等“一件事一次办”事项涉及的区直单位，各街镇	2021年9月30日前
2	打造“一件事一次办”特色	营造更浓厚的“一件事一次办”改革氛围，广泛征集政务服务改革事项，对群众呼声高的事项融合成“一件事”，重点打造“出生一件事”、“就读一件事”、“就业一件事”、“退休一件事”、“身后一件事”区级特色自然人全生命周期“一件事”。	区行政审批服务局	区卫健局、区教育局、区公安分局、区人社局、区医保局、区税务局、区直各有关单位、各街镇	2021年8月30日前
3	政策兑现“一件事一次办”	对确需企业提出申请的惠企政策，全部纳入政务服务事项管理，制定事项清单和办事指南，实施惠企政策“综合窗”和“一件事一次办”，实现一次申报、全程网办、快速兑现。设立重大项目惠企政策落地专窗，实施“对口跟踪服务、一次性告知、告知承诺制办理、24小时快速审批反馈、首任接单、并联审批、模拟审批”、免申即享”制度，实现行政审批“零障碍”、政策兑现“不打折”。	区发改局	区行政审批服务局、区工信局、区商务局、区人社局、区医保局、区税务局等具有惠企政策的区直单位	2021年6月30日前
4	推动落实“跨区域通办”	1. 在政务服务大厅设置“跨省通办”窗口，提升窗口人员业务能力。	区行政审批服务局	各具有行政审批政务服务事项的区直单位	2021年6月30日前
		2. 按照一体化政务服务平台相关标准规范在望城区政务服务旗舰店设置“跨省通办”专区。		区数据资源中心	2021年12月31日前

序号	任务清单	具体落实措施/创新举措	牵头单位	责任单位	完成期限
4	推动落实“跨区域通办”	3. 落实“跨省通办”政务服务事项中区级权限事项。	区行政审批服务局	区人社局、区市场监管局、资规分局、公安分局、区住建局、区残联、区医保局、区司法局、区卫健局、区邮政局、区民政局、区交通局、区生态环境局	2021年12月31日前
		4. 落实长株潭政务服务同标同质建设，辅助形成长株潭统一的标准化政务服务事项目录清单，做到事项名称、办理流程、办理时间、申请资料、服务标准一致，实现同目录内事项异地可办、跨区域通办、服务同质。		区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局、区气象局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位	2021年12月31日前
5	推动政务服务事项“三化”攻坚行动	根据省、市要求，推动政务服务事项的标准化、规范化、便利化。统一规范政务服务事项业务办理项，形成《业务办理项实施目录》。按照“四减”（减环节、减材料、减时限、减费用）要求，统一规范区、街镇、村社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，落实同一件事在全省无差别受理、同标准办理，实现“五级N同”。	区行政审批服务局	区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局、区气象局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位	2021年9月30日前
6	确保权力承接下放到位	对近年来简政放权落实情况开展“回头看”，推进乡镇、园区等赋权事项落实落地，抓好问题整改。各职能部门做好上级部门下放权限的承接工作，大力推广“一枚公章管审批”，对街镇、园区充分放权赋权，加大对下放事项的业务指导，畅通沟通衔接渠道。望城经开区按照省政府《赋权指导目录》梳理出需要下放到园区的事项，报区行政审批服务局备案，并报市行政审批服务局审核，形成园区赋权事项目录，由园区管委会向社会公布。	区行政审批服务局	望城经开区、各具有行政审批政务服务事项的区直单位、各街镇	2021年12月31日前

序号	任务清单	具体落实措施/创新举措	牵头单位	责任单位	完成期限
7	做好政务公开工作	全面规范政府信息依申请公开，按照法定时限办结政府信息公开依申请答复，按规定使用全市政府信息依申请公开平台，线下申请件按要求录入平台纳入监管。做好政务公开第三方评估工作。持续深入推进基层政务公开标准化规范化工作，打造乡村振兴+政务服务特色，继续优化各级政务大厅政务公开专区建设。	区行政审批服务局	区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位	2021年12月31日前
8	持续深化行政审批体制改革	优化审批方式，探索推进“极简审批”，全面落实证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，探索推行政府政策承诺制、企业法人承诺制。在生产许可、企业投资项目核准、建设工程企业资质审批、土地出让、证明事项、群众办事等重点领域，明确实施告知承诺制的事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等，实现政府定标准、企业（个人）作承诺、过程强监管、失信严惩戒。	区行政审批服务局	区司法局、区市场监管局、区人社局、区医保局、区税务局等区直各有关单位	2021年12月31日前
9	提高政务服务便利度	持续深化“三集中三到位”，巩固改革成果，行政审批服务科室和行政审批服务人员全面进驻政务服务大厅。开展“1+N”综合窗改革，充分发挥政务大厅“一站式”服务功能，完善政务大厅集中服务模式，推动“一窗受理”，深化综合窗分类无差别受理，政务服务全城通办。建立帮（代）办服务清单，健全帮（代）办服务机制，进一步提升“帮代办”服务质量，制定“帮代办”人员的考核管理制度，为不同办事群体提供个性化贴心服务，构筑全龄友好办事环境，实现政务服务“零距离”。强化首问责任制，加大对窗口人员、一线工作人员培训力度，持续提升服务水平。	区行政审批服务局	各驻窗单位、各街镇	2021年12月31日前

序号	任务清单	具体落实措施/创新举措	牵头单位	责任单位	完成期限
10	提升中介服务质效	配合市级完成中介服务事项梳理、中介服务事项入驻，组织相关行业主管部门，积极宣传引导各行业符合从业条件的中介服务机构入驻中介超市。根据《长沙市网上中介服务超市管理办法和操作规程》，结合本区实际，制定相关管理办法。组织各区直部门、街镇、平台公司，学习省市网上中介超市有关文件，培训中介超市的使用和操作。明确必须在中介超市采购、进行采购公告以及选取公示（涉密或经区人民政府批准采用其他方式采购的除外），并将中介服务合同作为中介服务费用支付的依据。积极配合市级建立健全中介机构监管机制，配合完善中介机构“异常名录”和“黑名单”。	区行政审批服务局	区财政局、区数据资源中心、区发改局、区人社局、区市场监管局、区资规分局、区生态环境分局、区住建局、区交通局、区水利局、区卫健局、区教育局、区应急管理局、区人防办、区气象局、区公安局、区民政局	2021年12月31日前
11	强化审批服务效能监管	完善“红黄牌”考核，明确各单位主体责任，通报“红黄牌”预警处理情况。重点督查评价范围覆盖率、差评有效处置率、群众实际评价率、数据汇集及时准确率和结果运用率。健全政务服务“好差评”机制，“好差评”评价层级覆盖率达到100%（评价层级覆盖率=（覆盖部门数+覆盖乡镇街道数）/（部门数+乡镇街道数）*100%），评价事项覆盖率（评价事项覆盖率=评价数据覆盖的事项数/行政权力依申请类事项和公共服务依申请事项的事项数（含乡镇街道事项）*100%）全市排名靠前且不低于40%，1个工作日内完成差评核实，10个工作日内完成差评处置；进一步优化“好差评”评价方式，将平板评价功能、“一点通”评价与“好差评”系统对接，丰富评价渠道。严格落实长沙市12345政务热线运行管理的规定要求，持续巩固提质政务服务便民热线，不断提升企业和群众的获得感满意度。	区行政审批服务局	区社会治理服务中心、区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位、各街镇	2021年12月31日前

序号	任务清单	具体落实措施/创新举措	牵头单位	责任单位	完成期限
12	持续开展“互联网+监管”工作	加强重点监管领域数据汇集，形成风险预警线索推送、处置和反馈机制，提升监管智能化水平，做好监管事项实施清单填报，提升监管行为数据覆盖率和准确率。	区市场监管局	区公安分局、区卫健局、区应急管理局、区城管局、区发改局、区农业农村局、区教育局、区司法局、区交通局、区水利局、区资规分局等各具执法事项的单位	2021年12月31日前
13	推进智慧政务落地	开发“一点通”指尖程序，搭建智能审批系统，推动一批简易事项实现智能秒批、无感审批，丰富远程踏勘的运用。开展远程审批，以互联网结合快递代替人工跑，提升审批事项网办深度，实现98%政务服务事项网上可办，高频政务服务事项全程网办，网上办理深度三级及以上事项比例达到85%以上。打造智慧大厅，预约排队“一号通”，合理排队叫号，缩减排队等待时间。	区行政审批服务局	区数据资源中心，区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等各具有行政审批政务服务事项的区直单位	2021年12月31日前
14	实现群众办事一步通	深化基层公共服务“一门式”全覆盖，按要求使用基层公共服务信息系统，动态调整完善村（社区）“就近办”高频事项清单。推进“15分钟政务服务圈”建设，推进政务服务不打烊、自助办、就近办，加快政务服务自助终端机的推广应用，加强与智慧社区联动，扩大自助机的铺排范围，在人口聚集的街道、楼宇增设自助机，不断提升政务服务水平，实现群众家门口办事一步到位。	区行政审批服务局	区数据资源中心、区直各有关单位、各街镇	2021年12月31日前
15	确保一体化平台使用成效	加强区、街镇、村社三级“互联网+政务服务”一体化平台运用，1个工作日内预审或受理处理平台申办件、咨询，确保平台每月层级覆盖率（层级覆盖率=（有办件的部门数+有办件的乡镇街道数+有办件的社区数）/（本区（县市）市部门数+乡镇街道数+社区数）*100%）达到100%，每月办件事项覆盖率（办件事项覆盖率=本区（县市）办件覆盖事项数/本区（县市）依申请6类和公共服务的可办事项数*100%）不低于25%，且全年事项覆盖率居全市前列，年办件量不低于26万，根据系统对接进度，明确平台可办事项及办理模式。	区行政审批服务局	区数据资源中心、区市场监管局、区公安分局、区住建局、区城管局、区人社局、区税务局、区交通局、区资规分局、区生态环境分局、区卫健局、公积金中心、区民政局、区司法局、区教育局、区医保局、区发改局、区农业农村局等区直各有关单位、各街镇	2021年12月31日前

序号	任务清单	具体落实措施/创新举措	牵头单位	责任单位	完成期限
16	打造智慧城市	按照“一云、一网、一屏；可视、数据、智慧；管用、爱用、受用”的建设思路，巩固智慧城市一期建设成果，建成一批特色性、示范性应用场景，落地一批群众端、民生侧的应用场景。基础数据应用、智慧赋能应用成效明显，新型智慧城市框架更加坚实，智慧城市特色应用场景成效更加突显，市民群众获得感、体验感更加明显，区县级新型智慧城市标杆示范效应不断增强。进一步优化“我的长沙”APP望城专版，加快推动区级各类政务服务、公共服务功能向“我的长沙”APP集聚，形成城市服务统一入口。	区数据资源中心	区公安分局、区交通局、区社会治理中心、区行政审批服务局、区消防大队、区资规分局、区卫健局、区生态环境分局、区医保局、区城管局、区文旅广体局等区直相关部门	2021年12月31日前
17	积极打造无证城市	利用省公安厅八大类电子证照，通过区块链技术构建的一套电子证照系统，基于区块链技术不可逆、留痕等特点，实现公安八大类电子证照在我区政务系统的使用，扩充电子证照应用于政务、景区等公共场景。	区公安分局	区数据资源中心等区直部门	2021年12月31日前
18	推动数据互通共享	全区各级政务部门依托区鲲鹏云大数据平台，推进各部门数据汇聚、共享工作，持续做好区级业务系统对接和数据归集，实现政务数据共享交换服务。持续梳理、编制、发布、更新政务资源目录，为各业务部门提供数据共享服务。持续完善基础数据库（人口、法人、空间地理等），健全电子证照、自然资源、信用信息等主题数据库。	区数据资源中心	区公安分局、区资规分局、区发改局以及具有政务服务业务系统、平台、数据的区直单位	2021年12月31日前
19	跨越数字鸿沟	突出以人为本，借助人工智能、大数据等技术优势，在政务服务平台、门户网站、移动终端、自助终端等开展适老化的配套服务，推出大字版、语音版、人工版等功能服务，为老年人及不便利人群提供更多样化、贴心化、定制化的服务，助力构筑“全龄友好”城市。	区数据资源中心	区行政审批服务局、各具有政务服务业务系统、平台、数据的区直单位	2021年12月31日前