

湖南省人民政府办公厅

关于开展政务服务网办率提升攻坚行动的通知

各市州人民政府，省直有关单位：

为全面提升政务服务网办率和群众满意度，推动办事服务降本提质增效，经省人民政府同意，现就开展政务服务网办率提升攻坚行动有关事项通知如下：

一、工作目标

到 2025 年底，全省政务服务办件实现全量汇聚，政务服务全程网办率（即四级网办深度比例和网上申办率）力争达到 80% 以上。

二、重点任务

（一）统一事项办理标准。省直各相关单位要按照“一个事项、一个表单、一个流程”要求，加强行业统筹，组织市州、县市区业务骨干对事项逐一梳理优化，对照《湖南省政务服务事项目录（2025版）》，对本行业各级依申请办理的服务事项，积极做到每个事项的办理情形、申请条件、申办表单、申办材料、办理结果、办理流程、审批规则完全一致，并在省“一网通办”事项管理系统中完成相关信息修改，修订办事指南，改造业务系统，确保实际办事体验与办事指南完全相符。在此基础上，进一步梳理并取消无明确法律依据的事项或重复冗余事项。（完成时限：2025年9月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局。各市州人民政府均为责任单位，以下不再列出）

（二）提升事项网办深度。省直各相关单位要以“可全程网办”为目标，坚持制度创新与技术创新相结合，推动依申请政务服务事项深度优化，力争本行业依申请政务服务事项全程网办率（四级网办深度事项占比）达到80%以上。除法律法规规定必须现场进行实人实名实证验证的事项外，不得要求当事人到政务服务大厅提交材料；网上提交电子材料的原则上不得要求另行提交纸质材料，法律法规规定必须提交的，应支持物流收件；事项办理的结果物，原则上允许申办人员选择物流送达方式，不得只限定到政务服务大厅领取；需要支付费用的，应支持通过统一支付平台网上支付；申办材料为“申请表”的，原则上申办表单进行电子化改造并从材料清单中去除，除法律法规规定必须当事人现场签名的外，原则上应改为线上电子签名；申办材料为电子证照

或政府核发的其他材料，原则上应通过电子证照或电子文件共享免于提交，除法律法规规定必须核查原件外，不得要求提供原件。

（完成时限：2025年9月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局）

（三）优化网上申办体验。省直各相关单位和各市州政务服务管理部门要牵头推动本行业、本地区依申请政务服务事项网上申办，特别是移动端申办，力争实现80%以上事项通过“湘易办”可办、好办。申办表单中可通过数据共享获取的信息，应尽量从申办表单中去除，改为在审批环节核查共享数据，确有必要在申办表单保留的，应通过数据共享实现“预填”；申办材料为可电子证照或其他电子材料的，应尽量关联电子证照或电子材料目录，支持在申办时自动“预填”；同一事项有多种办理情形的，应在办事指南查阅和线上申办时，提供情形导办功能；申办信息或办理规则特别复杂的，应提供模拟办事、智能导办等辅助功能。办理结果为证照、文件的，应在核发纸质结果基础上，同步签发电子证照或符合电子签名要求的电子文件，以支持当事人在申办其他事项时复用。（完成时限：2025年10月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局、省政务服务和大数据中心）

（四）完善平台系统功能。加快“湘易办”3.0版、数字政务应用支撑能力等重点项目升级建设，围绕公共用户需求，提升“湘易办”、省“一网通办”、政务服务网系统能力，通过升级统一身份认证、电子印章、统一支付、统一物流、统一用户中心、应用开放平台等基础支撑能力，提供完备的功能和数据调用接口，支

撑各地各部门进一步优化业务系统，改善用户在线申报体验。省直各相关单位、各州市依据申办表单信息项和材料清单，梳理提出数据免填、材料免交应用需求；省政务服务和大数据中心汇总整理形成全省政务服务标准数据目录、标准材料目录，通过省大数据总枢纽统一向数据供给部门提交申请，归集数据和文件，建好政务服务主题库，统一提供数据共享、材料复用能力。（完成时限：2025年10月底前，责任单位：省数据局、省政务服务和大数据中心）

（五）实现政务中心设备全面对接。省政务服务和大数据中心制定省“一网通办”系统与各级政务服务中心窗口设备对接技术方案，各级各相关部门根据自身情况选择合适的技术路线，积极主动开展政务服务中心设备与省“一网通办”系统对接，推进线上线下统一受理。（完成时限：2025年9月底前，责任单位：省政务服务和大数据中心）

（六）事项应接尽接。根据“应对接尽对接”原则，各级各相关部门完成与省“一网通办”系统的事项全量对接上线，除涉密敏感事项和部委系统事项外，原则上对接率、上线率均应达到100%。其中，省直各相关单位有行业管理职责但无统建系统的事项，由省直行业主管部门牵头组织各州市相关部门与省“一网通办”系统进行对接。省政务服务和大数据中心根据各单位系统实际情况，就事项对接方式进行分类指导。（完成时限：2025年10月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局、省政务服务和大数据中心）

(七)办件数据实时汇聚。各市州、省直各相关单位按照《湖南省“互联网+政务服务”一体化平台数据交换接入标准规范》V3.4.8.7(下载地址：http://59.231.8.248/ywtb/3/content_103.html)完善本地本部门办件渠道标签信息，并按照新的规范进行实时回传，实现各级各相关部门全渠道申办数据、过程数据、结果数据全量汇聚；2024年全年、2025年上半年存量数据，需在2025年8月底前完成治理和全量汇聚。办理系统为国垂系统的，省直各相关单位要加强与国家部委的汇报协调，尽可能实现本省办件数据全量及时回流和汇聚。严禁为追求数据汇聚数量进行数据造假。(完成时限：2025年8月底前，责任单位：省直各相关单位、省政务服务和大数据中心)

(八)优化高频服务事项。根据历史办件数据，借鉴外省经验，省政务服务和大数据中心梳理形成高频事项清单。省直各相关单位组织市州相关部门，持续推进高频事项对接、表单优化、数据免填等精细化梳理，不断提升可办、好办、易办水平。(完成时限：2025年11月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局、省政务服务和大数据中心)

(九)开展多形式“走流程”。各级各相关部门开展“穿透式”走流程，对本部门全量事项，特别是接入省政务服务网、“湘易办”(包括“三化”事项和专区服务)的所有高频服务事项，单位负责人采取亲身办、帮代办、体验办、线上办等方式，从事项预约、办理到办结，全程体验办事流程，全量体验相关服务事项或功能模块的可用性、好用性和易用性，于2025年10月底前将体验情

况、发现问题、整改情况反馈至省政务服务和大数据中心。省数据局组织第三方测试机构开展“测评式”走流程，参照“高效办成一件事”测试标准，建立我省政务服务能力指标体系，对“湘易办”、省政务服务网定期开展综合测验，形成提升建议方案，各级各相关部门按照方案建议进行改正提升。（完成时限：2025年11月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局、省政务服务和大数据中心）

（十）建立问题闭环处理机制。省政务服务和大数据中心优化技术问题闭环处理机制，各级各相关部门积极配合，于2025年9月底前完成存量问题清零，增量问题逐一明确整改责任和时限，实行整改销号、动态清零。省直各相关单位、各市州政务服务管理部门要建立健全业务问题闭环处理机制，对统计分析、走流程、第三方检测发现的问题，逐一实行限期整改、复核闭环。（完成时限：2025年11月底前，责任单位：省直各相关单位、省数据局、省政务服务和大数据中心）

三、保障措施

（一）压实工作责任。各级各相关部门数字湖南强基提能攻坚行动专班，组织业务和技术骨干聚焦重点任务，强化协同联动和一体推进。各市州要落实属地责任，组织所属县市区开展好相关工作。

（二）全面推广应用。在确保服务好用易用前提下，省直各相关单位按照行业条线对政务服务网办率提升工作进行部署，对已完成“一网通办”对接上线的事项，原则上通过省“一网通办”

系统统一受理办事申请；各市州加强宣传推广，各级政务服务大厅积极引导企业群众使用线上渠道自主网办。各级各相关部门要做好工作总结，加强经验报送推介。

（三）加强工作调度。省数据局牵头对各项工作开展常态化调度，建立在线监测指标，定期报送数字湖南建设领导小组办公室。

（四）强化技术支撑。省数据局、省政务服务和大数据中心组织协调相关建设运营单位抽调技术骨干，充分做好技术开发、业务对接及用户体验走流程等支撑保障，组织开展业务培训，做好答疑指导工作。省直各相关单位、各市州做好本部门本地区负责事项的技术保障、问题解答等，确保业务系统运行稳定顺畅。

联系人：省数据局黎超，18673195896；省政务服务和大数据中心颜斯哲，15116485518，邮箱：ywtb@hunan.gov.cn；数字湖南公司晏凌霄（一网通办），13974943080；覃皓（事项优化），18529491107；雍杰（设备对接），18613983075。

湖南省人民政府办公厅

2025年8月21日

（此件依申请公开）

