

张家界市人民政府办公室

张政办函〔2025〕58号

张家界市人民政府办公室 关于提升政务服务网办率的通知

各区县人民政府，市直及驻张有关单位：

为贯彻落实省人民政府关于开展政务服务网办率提升攻坚行动的部署要求，经市人民政府同意，现就提升我市政务服务网办率有关事项通知如下：

一、工作目标

到2025年底，全市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、工作任务

（一）梳理优化事项办理标准。市数据局（市行政审批服务局）牵头，组织市直及驻张有关单位对照《湖南省政务服务事项目录（2025版）》，按照“一个事项、一个表单、一个流程”要求，对本部门依申请办理的服务事项逐一梳理优化。市直及驻张有关单位要积极与省级行业主管部门对接，做好对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、

审批规则等信息的采集汇总，完成“一网通办”事项管理系统的信息更新，并同步做好事项的引用与发布，配合省级行业主管部门进行无明确法律依据的事项或重复冗余事项的梳理与取消。市政务服务中心对于事项的引用与发布提供业务指导与协调。（完成时限：2025年9月底前。各区县参照执行）

（二）推动事项网办深度提升。市数据局（市行政审批服务局）牵头，组织市直及驻张有关单位以“可全程网办”为目标，推动依申请政务服务事项深度优化，力争各部门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。市政务服务中心要向市直及驻张有关单位提供推动事项网办深度提升的业务指导，并加强对大厅入驻单位网办情况的现场监督和管理。市直及驻张有关单位要切实提升事项网办深度，做到除法律法规规定必须现场进行实人实名实名认证的事项外，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。各区县参照执行）

（三）不断优化网上申办体验。市数据局（市行政审批服务局）牵头，组织市直及驻张有关单位推动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。市直及驻张有关单位要主动与省级有关单位对接，市发展研究中心提供技术支撑，配合省级有关单位实现申办表单中可通过数据共享获取的信息，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，通过数据共享实现“预填”；申办材料为电子证照或其他电子材料的，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”。市政务服务中心对同一事项有多种办理情形的或者申办信息、办理规则特别复杂的，应根据当事人需求提供导办、帮办、代办服务，优化企业和群众的办事体验。市直及驻张有关单位对于办理结果为证照、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。各区县参照执行）

（四）配合完善平台系统功能。市数据局（市行政审批服务局）牵头，市政府发展研究中心协调配合，组织市直及驻张有关单位配合省级加快“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，支撑各部门进一步优化业务系统，改善用户在线申报体验。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；汇总整理形成全市政务服务标准数据目录、标准材料目录，配合省级归集数据和文件，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。各区县参照执行）

（五）开展设备全面对接工作。市、区县政务服务中心根据省政务服务和大数据中心制定的省“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，结合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）

（六）实现事项应对接尽对接。根据“应对接尽对接”原则，各级各有关部门要完成与省“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，原则上事项上线率达到100%。市、区县有关部门应主动联系省直行业主管部门完成市、区县部门业务系统与省“一网通办”系统进行对接。（完成时限：2025年10月底前）

（七）落实办件数据实时汇聚。各级各有关部门需将2024全年、2025年存量办件数据按照《湖南省“互联网+政务服务”一体化平台数据交换接入标注规范》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，实现各级各有关部门全渠道申办数据、过程数据、结果数据全量汇聚，严禁为追求数据汇聚数量进行数据造假。（完成时限：2025年9月底前）

（八）持续优化高频服务事项。市数据局（市行政审批服务局）牵头，组织市直及驻张有关单位对照省政务服务和大数据中心梳理形成的高频事项清单，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。市政务服务中心对高频事项清单的精细化梳理工作提供业务指导与协调。（完成时限：2025年11月底前。各区县参照执行）

（九）开展多形式“走流程”。市数据局（市行政审批服务局）、市政务服务中心共同牵头，组织各级各有关部门开展“穿透式”走流程。各级各有关部门要对本部门全量事项，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，由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。（完成时限：2025年11月底前）

（十）构建问题闭环处理机制。市数据局（市行政审批服务局）牵头，组织市直及驻张有关单位配合省政务服务和大数据中心优化技术问题闭环处理机制，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。市数据局（市行政审批服务局）要建立健全业务问题闭环处理机制，对统计分析、走流程、第三方监测发现的问题，逐一实行限期整改、复核闭环。（完成时限：2025年11月底前。各区县参照执行）

三、工作要求

各级各有关部门要层层压实责任，加强沟通协调，及时研究解决工作中出现的各类问题，形成工作合力。要及时总结工作经验，加强典型案例和优秀做法的报送与推广。市、区县政务服务大厅要积极开展宣传引导，鼓励企业和群众使用线上渠道自主网办，不断提升网办服务的知晓率、使用率和满意度。

张家界市人民政府办公室
2025年9月28日