持续优化政务服务 打造一流营商环境

——长沙深化“放管服”改革，精心打造“幸福长沙 网办到家”政务服务品牌

长沙市橘子洲鸟瞰图。
（本文图片由长沙市行政审批服务局提供）

唐璐 曹明

9月中旬，家住长沙市雨花区的二胎妈妈徐丽丽在家收到邮政寄递的5本宝宝的证件：出生医学证明、户口登记、城乡居民参保登记、社保卡、预防接种证。她说，当年生一胎时办理这些证件，往医院、公安、医保等部门来来回回跑很多趟。现在通过手机登录“湘易办”超级服务端，提交夫妻双方身份证、新生儿出生登记表等材料，第二天快递免费寄送到手中，真是太方便了。

近年来，长沙市坚持以人民为中心的发展思想，围绕“全省一流、全国先进”目标，持续优化营商政务环境，推动数字技术广泛应用于政务服务，推动“一件事一次办”“无证明城市”“跨域通办”及政务服务四大改革升级，精心打造“幸福长沙、网办到家”政务服务品牌，更好满足企业和群众办事需求。2023年，在国务院电子政务办发布的《2022年度省级政府和重点城市一体化政务服务能力调查评估报告》中，长沙市一体化政务服务能力由“高”组别提升至“非常高”组别；第十七届中国电子政务论坛以及十七届全国政务大会专题推介长沙政务服务和“一件事一次办”改革工作经验。

聚焦全生命周期 持续推进“一件事一次办”

不久前，购买了一套二手房的市民刘先生前往长沙市政务服务大厅，办理不动产转移登记。他打算近期就搬进新买的房子内居住，原本以为，自己还要多花些时间分别到供水、供电、燃气等单位的窗口去办理过户手续。

在大厅的“我要买卖二手房”窗口，工作人员告诉他，可以直接在这个窗口一次性办好不动产及水、电、气相关业务。不到40分钟，刘先生就把上述事项都办完了，“这真的是站在办事群众角度考虑问题，能把关联的事情一次性办好，方便多了！”

如今，长沙市不动产登记中心与水、电、气单位共同联办，让在长沙市主城区购买二手住房的群众，申请办理不动产转移登记时，可同步申请水、电、气联动过户。办理过程中，不动产登记中心将数据推送至水、电、气单位，使“买卖二手房”整体相关事务办理更加简便。

今年，长沙从需求侧出发，聚焦群众普遍关注、需求集中和急难愁盼问题，以事项标准化为引领，着力打造“一件事一次办”升级版。

此前，学生家长为了孩子入学需要排长队打印社保、不动产证明，如今只需在网上报名，在线核验，家长无需到现场排队。今年长沙推出入学“一件事一次办”，办事群众可在省政务服务一体化平台或“湘易办”超级服务端进行登录报名，个人户籍、不动产登记、房屋买卖合同网签备案、居住证、社会保险等信息数据，实现数据线上校验、关联对比和精准核查，减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，满足城区小学入学、小升初等不同群体的入学在线报名需求，实现中小学入学“一件事一次办”“一网通办”。

今年，长沙发布29项“一件事一次办”主题式事项清单。围绕个人全生命周期，有新生儿出生、入学、就业、二手房转移登记及水电气联动过户、婚姻、服务特殊群体、退休、军人退役、办证、社会保险、就医、“身后”等主题套餐；围绕企业全生命周期，有企业开办、企业准营、员工录用、涉企不动产登记、企业变更、员工保障、综合纳税、政策兑现、融资服务、企业注销等主题套餐；围绕项目全生命周期，有招投标、用地审批、多图联审、施工许可、联合验收、水电气联合报装、经营性项目验收开业等主题套餐。

扩大电子证照应用 加快“无证明城市”建设步伐

“以前总要到现场跑一趟，现在网上就能办，太方便了！”近日，湖南某电力公司因招投标需要开具一项资质证明，公司经办人在长沙市政务服务网线上操作，仅5分钟就完成资料申报办理，第二天就收到了电子版资质证明。

去年起，长沙加快建设“无证明城市”，率先全国在政务网厅端、移动服务端、大厅窗口端和政务自助一体机四端同步开设“无证明城市”专区，让群众办事少跑腿，部门数据多跑路。

建设“无证明城市”过程中，长沙率先推动“刷脸办”“免证办”“减证办”和“线上证明开具”“线下免费打印”等系列改革举措落地见效，让更多政务服务事项能够网上办、掌上办、一次办。

比如，群众未随身携带身份证时，也能到政务服务大厅办成事，只需通过“我的长沙”APP进行身份认证，人脸识别核验后手机将生成动态二维码，经窗口端设备识别后，申请人即可直接调阅关联电子证照，真正实现“拿着手机事就办成了”。目前，长沙市电子证照库可调用证照数据达1.38亿条，“户口簿”等160多类电子证照可在申请人授权后实时调取。

今年，长沙进一步打造“无证明城市”升级版，实施数字赋能提档、线上线下融合、应用场景拓展和群众体验优化四个专题行动，全方位提质“无证明城市”线上服务专区，拓展线下服务模式，推动服务重心下沉，在政务服务大厅探索设立“无证明城市”办事服务窗口，推动“湘易办”超级服务端建设与打造“无证明城市”升级版双向赋能。

目前，长沙160类电子证照可实时调用，27类证明可在线开具，5088项政务服务实现“减证办”“免证办”。今年全市线上开具证明13.1万件，电子证照调用138.6万次，“减证办”事项共产生办件54.6万。长沙市打造“无证明城市”升级版在今年5月获评为全国数字政府创新成果与实践案例；相关改革举措入选由中央广播电视台发布的《2022城市营商环境创新报告》，在全国进行重点推介。

破解群众“多地跑”难题 “跨域通办”朋友圈升级扩容

6月21日，在长沙市芙蓉区开办企业的罗女士来到芙蓉区政务大厅“跨域通办”窗口为公司外置仓库办理《食品经营许可证》，罗女士所在企业注册在长沙市芙蓉区，外置仓库分别位于娄底市娄星区、常德市武陵区以及湖北省黄冈市黄州区。工作人员为之提供了“跨域通办+帮代办”的“一件事一次办”服务。“跨域通办”服务在多个部门的合作下，跨越两省四地几千公里的物理距离，企业不用花时间、花精力多地奔波，面对面当天就把事办成了。

“跨域通办”是解决群众往返多地办事困难、降低经营主体交易成本的关键一招。近年来，长沙不断拓展“跨域通办”朋友圈，深化线上线下两条业务办理渠道，通过“全程网办”“多地联办”和“异地代收代办”三种模式，打破政务服务的空间地域阻隔，全面降低企业、群众异地办事成本。

不久前，一位吴姓老人来到长沙市政务服务大厅“跨域通办”窗口求助。老人年轻时在新疆工作，退休后回到长沙，因需住院治疗，而新疆的社保卡已经到期，听说长沙开通了“跨域通办”专窗，因此来窗口咨询异地申领新的社保卡及住院医保报销相关流程。

了解到相关情况后，“跨域通办”窗口马上启动“跨域通办+帮代办”模式。工作人员首先联系新疆人社部门为其申办了新的社保卡，并申请将新的社保卡邮寄给老人。随后主动对接长沙市医保局和老人即将就医的湖南中医药大学第二附属医院医保科，在医保系统上对其进行了无卡登记，老人即使没有及时收到新的社保卡，也可以正常进行医保报销。目前，老人已完成治疗出院并顺利办理了医保报销，也收到了新的社保卡。

今年，长沙着力打造“跨域通办”升级版，以提升服务效能、加强服务支撑为重点，全面推进企业开办、不动产登记等营商环境重点领域和教育、就业、社保、医疗等民生高频领域186项政务服务“跨域通办”“全程网办”。10月24日，在长沙天心区召开的长株潭政务服务一体化工作交流研讨会上，发布了《长株潭“跨域通办”事项清单》，长株潭三市涉及教育、医保、人社等领域149项高频事项实现线下代收代办。

在加强区域合作方面，长沙一方面深化与省内其他市州政务服务“跨域通办”合作，全面实现政务服务“省内通办”；另一方面加强与长江中游城市群、泛珠三角区域、湘赣边政务服务合作，结合实际推进区县（市）点对点“跨域通办”，如今，长沙与14省23市（区）形成“跨域通办”合作共识，全市“跨域通办”事项共产生办件46万余件。

▶市政务服务跨域通办专窗。

▼长沙市政务服务大厅。

打造政务服务“总客服” 不断提升行政审批服务效能

“电话一打通，马上有回应。不到一周，小区电费拖欠问题就解决了。”

此前，长沙市芙蓉区东屯渡街道辖区内马王堆商贸城小区因更换物业，业委会与前期物业在预收电费一事上产生矛盾，造成电费拖欠，电力公司下达了电费催缴通知，如不按时缴纳将会断电。小区业主立即通过12345热线反映。街道接诉后，随即联动相关部门，召集该小区新、老物业及业委会多方协商，达成意向：老物业将6月份所欠电费一次性缴清，后续由业委会牵头对预收的电费进行核对，保障小区居民高温天气用电不受影响。经过迅速有效的多方协调联动，街道协助小区业委会及时向城北电力公司缴清电费，及时解决了商贸城370余户业主炎炎夏日的用电问题。

近年来，长沙市12345政务热线坚持推动“一呼即应”“政企通-优化营商环境”、标准化建设3项改革，建立健全12345与110、119等紧急热线的突发事项联动处置机制，加强对中国政府网网民留言、省长信箱、市长信箱等网络来源诉求的集约化、一站式受办，开通掌上12345，实现“一号对外”。优化拓展“政企通-优化营商环境”专线，每月开展“领导接听日”直播活动，推进“一呼即应”改革，50余项应急事项实现“接诉即办”，最快30分钟反应处置到位。今年1至10月，市政务热线受理诉求345.5万件、同比增长6%，回访满意度96.7%，在线办结率73.7%。

在全国第七届12345政务服务便民热线大会上，长沙市行政审批服务局获评“十佳治理典范”，长沙市12345政务热线再次获评“全国十佳热线”，综合实力排名全国第六。

长沙市12345政务热线持续“火热”，是长沙“政务服务”不断升级的缩影。近年来，长沙围绕“精致布局、精细管理、精心服务、精准保障”标准，以数字化信息化驱动，全面优化市政务服务大厅硬件和软件建设，推动“全程网办”“一网通办”和“一窗通办”系列改革举措落地见效，不断提升行政审批服务效能。

9月25日，长沙市政务服务上线交通银行自助终端启动仪式在交通银行湖南省分行举行。此次政银合作，标志着长沙首次将“政务大厅”搬进银行网点，为办事企业、群众提供“政务+金融”双项业务通办的新服务模式。

针对老年人、残疾人等特殊群体，长沙在各级政务服务大厅，安排“专属志愿者”全程陪同代办帮办。今年来，市政务服务大厅参与志愿服务2290多人次，收到办事群众锦旗、感谢信等各类表扬1118件次。

阳光透明，政务公开。在市、县、乡、村四级政务服务大厅设立“政务公开窗口”，全面打造集公开信息查询、依申请公开受理、审批办事服务、政策解读咨询等功能为一体的综合服务平台。发布基层各类政务信息4.8万余条，确保与群众生产生活直接相关的行政行为和服务事项“应公开、尽公开”。邀请人大代表、政协委员、专家学者、新闻媒体和市民群众参加330场“政务公开主题日”活动，场景式体验办事流程，面对面开展重大政策解读。

强化监督，确保时效。进一步升级完善全市政务服务“好差评”工作机制，在市、县、乡、村四级政务服务大厅（便民服务中心、便民服务站）全面上线实体“好差评”二维码及配套评价功能，实现企业群众对全市营商政务环境工作监督反映、建言献策的全流程参与和全方位覆盖。

长沙市行政审批服务局党组书记、局长杨应龙表示，下一阶段，长沙行政审批服务系统将立足实现“三高四新”美好蓝图和助力长沙高质量发展和建设全球研发中心城市，深入践行八个“走在前、作示范”，紧盯“全省一流、全国先进”目标不放松，接续推进“一件事一次办”“无证明城市”“跨域通办”和政务服务四个升级版，擦亮“幸福长沙、网办到家”政务服务品牌，不断提升政务服务在优化营商环境工作中的关键性作用，为企业群众办实事、解难题、做好事。

长沙县泉塘街道成立“星锋”邻聚力志愿服务队，从一个人到一群人，零距离服务居民群众，共奏“文明曲”——

志愿服务让城市更有温度

栗稳 周小雷

“梁老师，我老伴流鼻血了，你们可以来帮忙吗？”“马上来！”10月27日凌晨2时，长沙县泉塘街道泉韵社区海德公元小区党员志愿者梁康群被一阵急促的手机铃声叫醒。

小区7栋90岁高龄的黄德群老伴突感身体不适，因子女不在身边，情急之下，老人拨通了志愿者梁康群的电话。随后，梁康群迅速和“星锋”邻聚力志愿服务队长邓营汇合，两人半夜开车将老人送至医院，安顿好后，天已经亮了，梁康群和邓营却一夜未眠……

这只是海德公元小区“星锋”邻聚力志愿服务的工作日常。志愿服务队从2021年成立至今，成员由最初的几个人发展到现在的156人，成员的平均年龄超过50岁，年龄最大的已81岁、最小的仅16岁。截至目前，共开展30场次文明实践活动，志愿者服务时长超过1.2万小时。

党员“链”动，“小队伍”凝聚“大力量”

海德公元小区建于2012年，有住户3508户，居民万余人，如何让商品房小区变成“熟人社会”，增强他们的归属感，一直是街道、社区思考的问题。

今年53岁的小区居民邓营待人热情、热衷公益，大家都喜欢亲切地称呼他为“老邓”。2021年，邓营的独生女儿去部队当兵，他的家里醒目位置挂着一块“光荣之家”牌匾。

“要成立一支志愿服务队，推动小区自治管理。”在社区党总支倡导下，邓营接下了这个重任。邓营表示：“女儿报国从军，我在小区从事志愿服务，同样非常光荣。”

2年来，在邓营和小区党支部书记邓建芝共同推动下，退伍军人老党员刘维祥、党员梁康群、党员周庆和居民唐建国、曹建军、柳汉辉、孟红云、罗玛俐、张晓玲等纷纷加入其中，并很快成为核心骨干。

海德“星锋”邻聚力，寓意凝聚小区邻里的力量。共细分为“与你‘童’行”“老邓护学队”“邻里守望”秩序巡逻队、“七色光”多彩文艺队、“一路同行”情感关怀、“幸福长者”6支小分队。邓营介绍。队伍组建后，通过建章立制，推动志愿服务常态化、规范化、品牌化。

“小孟，你手艺好人又热情，为你点赞！”10月27日，“幸福长者”服务队的志愿者孟红云依照惯例每月上门为84岁的张运才夫妇修剪头发。孟红云今年43岁，因小区高龄、独居老人和患病、行动不便人士都有一个共同的需求——“理发不方便”，于是，有理发手艺的孟红云被分到“幸福长者”服务队。

每月，孟红云都会准时出现在小区“月”相逢便民服务活动中；另外，她还为居民开展“订单式”服务。“我长期上门服务的有20余人，虽然有时候挺累的，但只要他们一个电话，我仍会立即‘接单’。”孟红云表示。

志愿“凝”集，“邻聚力”服务“零距离”

像孟红云这样有技能的志愿者还有很多。57岁从事水电维修工作的王志强、40岁会电脑维修的杨炳金、34岁木工维修的孙威……“像维修小家电、修电脑、换锁等，一个举手之劳就帮他们解决了难题还省了点钱。”王志强表示。

邓建芝（左一）、邓营每天都来“共享花园”打理花草。 栗稳 摄

2021年以来，小区还创新打造了“邻里节”“共享花园”和“‘月’相逢”便民服务项目。今年1月，小区开展一年一度的“邻里节”活动，谭少谦、候艳茹等“七色光”多彩文艺队志愿者从策划筹备、参与表演等，忙得不亦乐乎，既是主办者还是参与者。

邓建芝、邓营、唐建国、退役军人党员刘维祥每天都会相约一起到小区转一转，检查楼道有无堆放垃圾、墙面有没有张贴小广告，看看邻里有什么需要帮助的……

小区楼道堆物多，其中有一部分是闲置花盆，发现情况后，大家一合计，萌生了在小区支部前坪打造一个“共享花园”的想法。渐渐地，楼道堆物少了，小区居民将闲置花盆送到“花园”的同时，还自费购买了花架、绿植、鲜花送来。与此同时，“小花园”还衍生出了科普知识宣讲、亲子种植等公益活动。

接“力”传承，“志愿行”共奏“文明曲”

6支志愿小分队中的“老邓护学队”是志愿者最多的队伍，有50余人，无论寒冬酷暑、风吹雨打，“志愿红”在小塘路与阳高路之间的“护学岗”护学的约定从未缺位。

“我可能赶不回来了，请问哪位有空帮我顶替一下？”近日，70岁的志愿者曹建军因当天外出走亲戚，担心不能及时参加下午5时的护学，曹建军焦急万分，很早就在微信群里对接。最终，他还是赶回来了，如愿参与护学。“志愿者这一称号，不仅仅是一种荣誉，更是一种责任。”曹建军坚定地说。

星火成炬，志愿同行。家住13栋的“80后”胡杨勇、胡娜夫妇是最早加入志愿队的，丈夫胡杨勇、妻子胡娜分别是志愿小分队的队长。

在父母榜样的影响下，“00后”正上大学的女儿胡雯倩也传承了“志愿基因”。“只要有空闲，我都会和爸爸妈妈一起到‘护学岗’护学。”胡雯倩表示，未来也会一直坚持做下去，帮助更多需要帮助的人。

“小区越来越有‘家’的感觉了，从一个人到一群人，他们的热忱就像一条纽带，共同绘就小区治理的‘同心圆’。”泉韵社区党总支书记杨露说。

积小善成大德，聚微尘矗高山。如今，不止是在海德公元小区，在泉塘街道的大街小巷，处处都有志愿服务的身影，“有事找志愿者，有空做志愿者”已成为居民群众的普遍共识。

邵阳交警以“四严”推进“冬季攻势”

“以严防、严管、严治、严惩的‘四严’举措”，强力推进全市道路交通安全‘冬季攻势’整治行动，确保整治行动有声势、有力度、有成效。”10月18日，在邵阳市公安局交警支队统一部署下，全市交警闻令而动，尽锐出战，迅速拉开了“冬季攻势”的帷幕。

“上路抓违法、现场搞宣讲”，双清交警大队把警力下沉到乡村道路一线。10月18日，在辖区渡头桥镇、高崇山镇、福寿居老年公寓、战备路等乡村路段，大队民警先后对60多台货车进行了交通安全执法检查，同时，还向驾驶员现场释法析理，宣讲交通安全法，倡导做文明守法好司机。

绥宁交警从强化货车交通违法行为监管入手，持续开展了货运车辆专项整治行动，净化冬季道路交通环境，先后查获4起货车超载交通违法行为。

10月20日，大祥交警大队组织警力，在辖区敏州路、汽车南站、西湖路与宝庆路口等处设点执法，全域开展冬季交通安全整治行动，全力保障广大市民安全出行。

10月22日晚8时至次日凌晨1时，全市交警统一行动，集中整治酒驾醉驾交通违法，新邵、城步、新宁等交警大队按照“逢车必检、逢疑必测、逢违必究”的原则，分别在当地的赛双清公园、儒林镇、中旺医院等处定点执法，同时，还通过流动执法，持续管控辖区冬季酒驾醉驾等交通违法行为。

按照道路交通事故预防“冬季攻势”要求，下一阶段，全市交警还将围绕事故预防“减量控大”工作目标，持续紧盯“两客一危一货一校”、6座以上小客车等重点车辆交通违法行为不放松，通过依法高压严查，全力打造全市平安畅通的道路交通环境。

（甘文斌 伍先安 陆益平）