

持续深化“高效办成一件事”改革 长沙全力推动政务服务提质增效

唐璐 曹明



↑长沙市政务服务大厅“高效办成一件事”专区。
(长沙市行政审批服务局供图)



办理新生儿相关手续,要跑多少趟相关部门? 在长沙,答案是“一次也不跑”。

最近,市民王先生家喜添二宝。在办理相关手续时,和大宝出生时的手忙脚乱相比,王先生这次从容许多。“大宝出生办理手续时,公安、医保、人社等几个部门前后跑了好多趟,要交很多材料,二宝的手续就简单多了。”王先生说,相关材料在手机上填写提交,他一个部门也不用跑,出生证、户口页等材料届时会邮寄到家。

“高效办成一件事”是党中央国务院的重大决策部署,是深化行政审批制度改革、优化政务服务的提档升级,也是满足企业和群众办事期待的重要举措。近年来,长沙大力推进政务服务改革,从“进一门”到“最多跑一次”,从“不见面”到“一网通办”,从“一件事一次办”向“高效办成一件事”,改革成效螺旋提升,政务服务发展阶段已由信息服务的单向服务阶段进入到三融五跨的一体化政务服务阶段。今年9月,第十八届全国政务服务工作会议专题推介长沙“高效办成一件事”改革经验;同时,长沙已连续五年获评全省深化“一件事一次办”改革真抓实干成效明显地区。

19个“一件事”落地见效,今年共产生办件21万余件——全力推进“高效办成一件事”

“高效办成一件事”对政务服务提质增效提出了更高标准,考验的不仅是政务服务平台的建设,更是政府自我改革的勇气和刀刃向内的决心。今年,长沙以钉钉子的精神,压茬推进国家提出的两批共21个“一件事”落地实施。目前已推动教育入学、新生儿出生、残疾人服务等19个“一件事”落地见效,今年已产生办件21万余件。

在全面落实国家和省安排部署的事项基础上,长沙进一步拓展“居民个人信息变更”“公证+不动产登记”和“新设二手车经营主体”3个“一件事”。区县(市)则结合各自实际,自主拓展“人才认定+社保”“工业项目竣工交证”“报建费核缴”等27个“一件事”,努力在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”。

最近,在麓山公证处,陈女士正在办理遗产继承公证。她发现,尽管没有亲属关系证明材料,公证处仍能通过数据共享核实相关信息,迅速完成公证手续。陈女士表示:“原本以为要跑很多趟,没想到今天上午就都办完了。”

自7月实施以来,将公证和不动产登记等事项打包成“一件事”,集中到一个窗口办理。对于法律关系简单、事实

清楚、证明材料充分的公证事项,实现了“立等可取”。据统计,该服务模式已办件500余件,极大地方便了市民。

政务服务是否高效便捷,还直接关系到各类经营主体的获得感和发展信心。“办理流程、时间节点以及要准备的资料,审批人员都告知了,完全没想到今天就把证拿到了。”芙蓉区政务服务大厅内,味上餐饮企业行政负责人周女士办理了食品经营许可证延续业务,令她惊讶的是,自己当场就领到了新证:“真是越来越方便。”曾经要跑好几趟的证件证照办理,如今,正变得既有速度又有温度。

随着各区县市持续创新打造“高效办成一件事”特色工作品牌,越来越多的企业群众受益于“进一厅、找一窗、全程帮”的集合登记和许可审批模式。这都是长沙持续深化“高效办成一件事”改革带来的变化。

同时,长沙聚焦经济建设主阵地,围绕“高效办成一件事”,支持园区开展各领域改革创新,持续深化简政放权赋能。例如,结合湖南湘江新区高质量发展需要,做到市级权限“应放尽放”,并支持配合湘江新区争取下放91项省级权限。推动宁乡高新区、隆平高科技园开展相对集中许可权改革,深化望城经开区相对集中许可权改革成果,今年新增市场监管、住房建设等领域共26项审批事项,由园区统一行使行政审批职责,持续提升审批效能。

38类证明可线上开具,跨区域通办事项达200项——数字赋能打造“智慧政务”

“线上审批零跑腿,线下服务零距离,这次办证真的很便利、很贴心。”今年大学毕业的吴思申报初中心理健康教师资格认定,原以为手续繁琐是场“持久战”,没想网上提交资料,证书邮寄到家,很顺利就拿到了教师资格证。

教师资格认定是申请人从事教育行业必备的行政许可,以往,申请人网上申报后需到选定现场进行信息确认并提交纸质材料,办理完成后再次前往指定地点领取教师资格证书。为了改变原来的教师资格认定模式,长沙

以“高效办成一件事”为目标,通过数字赋能精简8类必要材料,申请人利用“无证明城市”系统可复用或核验多种证照材料,仅需上传信用承诺书和一寸免冠照就能完成认定,证书还能邮寄到家。

“教师资格认定‘一件事’”改革,是长沙积极响应国家深化政务服务改革号召,推动政务服务数字化转型的重要举措。不仅如此,长沙持续优化“无证明城市”系统,“刷脸办”“减证办”和“证明线上开具”等改革落地有声。当前,38类证明可线上开具,160类电子证照能实时调用,企业和群众办事纸质证照免提交率60%以上,企业群众不携带证明、证照也能“高效办成一件事”。截至目前,“减证办”事项共产生办件218万件,证明开具量超过110万件。

政务服务一体化也是长沙打造“数字政务、智慧政务”重点发力的方向。以“长株潭”政务服务一体化为核心,长沙加强与长江中游城市群、泛珠三角区域、湘赣边等地区的合作。今年新增38项跨区域通办事项,长株潭“跨区域通办”事项达200项。至今,长沙已和14个省27个市达成协议,实现政务服务跨地区、跨层级、跨部门办理。

围绕群众办事的高频事项,长沙市政务服务中心还统筹协调各区县市政务服务大厅,聚焦全市通办,编印业务操作指引,为办事群众提供“全市一个厅”相关服务。目前,市本级大厅及九

个区县市大厅已实现窗口全覆盖,提供全市一个厅帮办代办服务;网办办事指南推广事项达280项;通过网点下沉、全程网办、帮代办已实现全市通办事项300余项。

此外,长沙积极推动政务服务向基层延伸。政府依托政务驿站、银行网点和派出所等基层网点打造“15分钟政务服务圈”。

以“居民个人信息变更”为例,11月上旬,市民李先生在岳麓区基层派出所为自己办理“姓名变更”业务后连连感叹:“这么多年一直拖着没有办理就是因为考虑到姓名更改后很多信息都要更改,驾驶证、结婚证和医保等信息,这么多东西要一个个地方跑变更,想想就头疼。”当得知这些业务可以一并办理变更时,李先生非常开心,说这样的政策实在是太便民了。

同时,长沙探索“政银合作”,在城市CBD银行网点设“政务服务自助区+政银通帮代办专区”,各重点商圈、楼宇的政务服务驿站配备2000余台自助设备,为经营主体提供高频事项全天候不出楼的办事服务。

线下“只进一门”,线上“一网通办”——建设政务服务“最美城市会客厅”

10月30日,长沙市政务服务大厅正式启用了“高效办成一件事”专区,这一

专区集成了办事服务、自助网办和宣传展示区,为市民和企业提供了一站式的政务服务体验。市民和企业无需再奔波于多个部门之间,即可在这里享受到便捷、高效的政务服务。

今年,长沙按照“专区、专窗、专人、专评、专督”的“五专”原则,在全市各级政务服务大厅高标准设置“高效办成一件事”服务专区和专窗,明确“八有”专区建设标准,即有制度、有标识、有指引、有目录、有专人、有设备、有评价、有监督,将市政务服务大厅打造成为长沙“最美城市会客厅”。

除了线下服务的持续优化,长沙还不断整合线上服务资源,构建了全市政务服务“四端”融合的新格局。通过聚合“一件事”业务,长沙将全市“互联网+政务服务”一体化平台与省级层面的“一网通办”业务系统和“湘易办”超级服务端全面对接,实现了政务服务网终端、移动端、窗口端和自助端的无缝衔接。

为了聚焦企业群众办事期盼,持续优化营商政务环境,长沙市行政审批服务局还采取了多项措施。例如,在全市各级政务服务场所设置“办不成事”反映窗口,展示政务服务“好差评”二维码,向办事企业群众定向发送评价短信,聘请政务服务社会监督员等。这些举措不仅广泛收集了企业群众的评价,还督促了政务服务的整改落实。数据显示,好评率高达99.9%,而所有收到的“差评”也都被及时督促整改落实。

政策文件平均公开时间为7天,效率提升65%以上——打造政务公开“长沙样本”

“城乡居民基本养老保险信息如何变更?办事指南来了。”“新房维修资金办事指南来啦!”……最近,长沙县聚焦政务服务的“星事成”视频号开启了多场直播,并以短视频形式为市民提供办

事指南。今年6月以来,长沙县依托县政府门户网站及微信公众号、微博、抖音等政务新媒体,集中发布本级政府主动公开和依法公开的信息,同时,高标准推进县本级和18个镇街政务专区建设全覆盖,设置政务公开专区和咨询窗口,让群众方便快捷获取政务信息,知晓办事流程,实现高效服务。

长沙县政务公开的创新举措,是长沙市深化政务公开推动服务提效的一个缩影。在数字化浪潮的推动下,长沙市通过优化政务文件管理系统,强化技术支撑,推动了政策文件“一键公开”跨平台互通升级,实现政策文件从办文平台源头到门户网站终端一键推送、公开。自今年4月平台运行以来,相关政策文件平均公开时间仅为7天,较法律规定公开要求缩短了13天,效率提升了65%以上。

在政务公开标准化规范化方面,长沙市行政审批服务局坚持以法治思维和法治方式推进政务公开工作,牵头编制出台了《政务公开评估规范》湖南省地方标准,并在此基础上聚焦解决全省各地区政务公开工作标准不统一、系统建设不同步等问题,研究和参与编制了《政务公开工作规范》湖南省地方标准。

为进一步推动政务公开向基层延伸,长沙市建立了“1+9”基层政务公开矩阵,即1个市级专栏和9个区县市专栏,形成了长沙市基层政务公开地图。这一矩阵不仅梳理编发了33个领域基层政务公开目录,还发布了劳动就业、医疗卫生、住房保障、低保救助等与群众生产生活密切相关的政策和基层政务信息6万余条。这些信息的发布,不仅覆盖了基层政府行政权力运行全过程和政务服务全流程,更让群众能够真正看到、易获取、用得上。据悉,长沙已连续多年在全省政务公开第三方评估中排名第一。

接下来,长沙市行政审批服务局将深入贯彻落实党的二十届三中全会精神以及上级有关部署要求,以“高效办成一件事”为牵引,聚焦政务服务标准化规范化便利化建设,持续深化政务服务改革,不断提升行政效能,优化营商环境,全面助力长沙高质量发展和现代化建设。

神秘湘西·芙蓉花开 ④

在湘西的青山绿水间,隐匿着一座如诗如画的古镇——芙蓉镇。这里,是自然与人文的交响,是历史与现代的对话,每一处景致都如同精心雕琢的艺术品,让人心生向往,流连忘返。

芙蓉镇原名王村,是“改土归流”前的800年土司王朝行宫,后因电影《芙蓉镇》在此拍摄而改名。芙蓉镇三面环水,又有瀑布穿行其中,被称为“挂在瀑布上的千年古镇”。

古韵悠长芙蓉镇

莫成 包伦金

去,只留下内心的宁静与美好。

芙蓉镇大瀑布,更是她的灵魂所在。瀑布高60米,宽70多米,分两级从悬崖间倾泻而下,气势磅礴,声如雷鸣。春夏水涨之际,瀑布如丝如缕,奔涌而下,气吞山河,飞溅的水珠,落在身上,带来阵阵清凉。而冬日则化为晶莹剔透的冰凌,展现出另一番静谧之美。

芙蓉镇大瀑布旁,一家家“网红酒吧”“网红民宿”前,不少年轻人忙着拍抖音直播。瀑布两岸,层层叠叠、高低错落的吊脚楼一览无遗,上万盏南瓜灯在夜空中随风摇曳,煞是壮观,正如沈从文所言:“傍山作屋,重重叠叠……人目景象清而壮。”

瀑布边上的土王行宫和吊脚楼群,更是为这幅壮丽的画卷增添了几分神秘与古朴。每当夜幕降临华灯初上,上万盏南瓜灯在夜空中明灭起伏,煞是好看。

“等风来,不如追风去。”民宿“八部堂”前,一群身穿土家族传统服饰的游客正在旅拍。放眼望去,芙蓉镇大瀑布一览无余,悬崖楼景、震撼瀑景、梦幻夜景,尽收眼底。

土王行宫是芙蓉镇的重要历史遗迹之一,它见证了土司制度的兴衰更替和土家族的历史变迁。吊脚楼群则是土家族传统民居的代表之一,它们依山

傍水而建,与周围的自然环境融为一体,展现了土家族人民的智慧和创造力。

除了瀑布,芙蓉镇还有丰富的自然景观。如龙洞烟雨、瀑布上方平桥晚眺、古镇悬崖天生石指等,每一处都是一幅动人的画卷。这些自然景观与古镇的人文景观相互映衬,共同构成了芙蓉镇独特的美丽画卷。

古街老巷的悠悠情怀

芙蓉镇依山而建,鳞次栉比的吊脚楼,从河岸依次铺开,把它们串起来的,是五里石板街。

石板街的两侧,高低错落地挤着各类商铺。明清时期,因舟楫水利之便,芙蓉镇素有“小南京”之称。后因下游兴建水电站,航道被切断,热闹的码头逐渐冷清了下来。

这条老街始建于秦汉时期,历经千年风雨,依然保持着完好的古街道格局和建筑风貌。老街两旁,古色古香的庭院错落有致,每一座庭院都如同一部厚重的历史书,记录着古镇的兴衰更替。

20世纪80年代,一部家喻户晓的电

影《芙蓉镇》让古镇蜚声海内外,芙蓉镇也迎来了新的发展契机。

如今的五里石板街,两侧商铺林立,民族服饰、竹编工艺品、首饰店、小吃店等把古街装点得琳琅满目。土家腊肉、永顺酸菜、小河虾等农特产品,让古街活色生香,为古镇增添了不少人间烟火气。

漫步在青石板铺就的老街上,仿佛穿越了时空的隧道。街边的老屋,斑驳的墙面,褪色的门窗,都在诉说着往昔的繁华与沧桑。每一处细节都饱含着对生活的热爱和对美的追求,让人沉醉其中,流连忘返。

在老街上,游客可以欣赏到许多传统的手工艺品和特色小吃。如土家族的刺绣、编织、陶艺等,这些手工艺品不仅精美绝伦,而且蕴含着丰富的文化内涵和民族特色。特色小吃则让游客在品尝美食的同时,感受到古镇的淳朴与热情。

此外,芙蓉镇还有许多历史遗迹和名人故居值得一游。如摆手堂、土家风情园等,这些景点不仅展示了土家族的历史文化和民俗风情,更让游客在游览的过程中,感受到古镇的深厚文化底蕴和人文魅力。



美轮美奂芙蓉镇。

资料图片

千年时光的低吟浅唱

芙蓉镇如同一颗璀璨的明珠,镶嵌在湘西的翠绿之中。它承载着2300年的悠悠岁月,见证了历史的沧桑巨变。秦汉时期的酉阳,五代十国的溪州,再到土司王的统治之地,每一次更名,都是一次历史的变迁。每一次变迁,都留下深深的印记。

走进芙蓉镇,仿佛踏入了一幅流动的画卷。青石板铺就的五里长街,曲折蜿蜒,两旁的老屋飞檐翘角,古朴典雅。每一块石板、每一片瓦片,都静静诉说着往昔的故事,让人仿佛穿越时光,回到了那个遥远的年代。

气势恢弘的摆手堂前,大型民族史诗实景演艺《花开芙蓉·毕兹卡的狂欢》,每天浓情上演。

一支“穿云箭”划破夜空,英勇的土家族土兵手持盾牌,为保卫家园而出征战场;先民们围火而舞,跳起了声情并茂的“毛古斯”舞;酉水号子,喊出土家男儿的阳刚与倔强;西兰卡普(土家织锦),绣出土家少女的恬静与温婉。

土家族自称毕兹卡。世居于此的土家儿女,在长期与自然和谐共处的过程中,创造出灿烂的民族文化。土家族摆手舞、咚咚咚等独具民族特色的歌舞接连上演,让游客大呼过瘾。

明嘉靖33年冬,溪州土司临危受命,开赴东南沿海抗倭。正值年关,土王彭翼南决定提前起行,让土兵团完年再赴前线。随后,3000多名土家族士兵集结出发,远赴江浙,在抗倭战争中屡建奇功,荣获“东南战功第一”。

从那以后,每年的腊月廿九,土家族人都起得极早,效仿先祖,在仓促、紧张的气氛中,过上一个“赶年”。千里征

程的风霜,悍不畏死的嘶喊,民族大义、家国情怀,一切的一切,都永远留在记忆中。

铜柱园里,“溪州铜柱”矗立河畔,向世人讲述着溪州土司维护民族独立和国家统一的家国情怀。不少游客伫立其旁,犹如走进一条时光隧道,静静感受800年土司兴衰。

飞瀑流泉的壮丽诗篇

芙蓉镇之所以被誉为“挂在瀑布上的千年古镇”,是因为其独特的自然景观。三面环水,一条溪流穿镇而过,山涧将溪流天然分割,数道溪流直泻而下,形成了壮观的瀑布群。

阳光照耀下的瀑布,如同璀璨的明珠,闪烁着五彩斑斓的光芒。水雾弥漫,如同仙境一般,让人心旷神怡。

站在瀑布前,闭上眼,深呼吸,让大自然的清新与纯净彻底洗涤心灵。那一刻,仿佛所有的烦恼与忧愁都随风而