

## 烟火湖南



扫码看视频

# “以前办事经常排长队，现在基本上都能线上办理” “一网通办”就像网购 政务服务进入“指尖模式”

3月10日上午，正是政务办理的高峰期，湖南省政务服务大厅各窗口前却鲜有人咨询、排队。没有嘈杂的人声，少了匆忙的脚步，这座昔日“热闹”的大厅，如今显得格外从容。“我们一年办件量近两万，以前经常大排长队，像个菜市场。”政务服务大厅湖南省自然资源厅窗口工作人员程彪望着眼前的场景，语气里满是感慨，“现在基本上所有的业务都能线上办理”。

今年的政府工作报告提出，以“高效办成一件事”为牵引，持续优化政务服务，加快数字政府建设。程彪眼前的变化，正是湖南推进“高效办成一件事”落地生根的缩影。

■文/视频

三湘都市报全媒体记者 罗艾敏 图/宋科铖



市民在湖南省政务服务大厅办理事务。

### 政务服务“指尖办”，办事不再“跑断腿”

“高效”如何实现？指尖上的便利，藏着答案。

湖南九典制药股份有限公司综合管理部部长曹雨轩掏出手机，向记者演示：点进湖南省药品监督管理局页面，输入“药品生产许可”，AI助手立刻弹出相应业务栏，点击链接，所需材料清单、格式要求、填报模板一目了然。

“办理药品生产许可，最麻烦的就是准备材料。以前到线下办理，漏了东西来回跑，前前后后折腾几个月是常事。”曹雨轩说，“现在20个工作日内就能办结，系统实时校验，缺什么当场就知道，心里踏实多了。”

从“折腾几个月”到“20个工作日内”，是数据在云端奔跑，替人省下了路上的奔波。

国网湖南省电力有限公司建设分公司前期项目经理周远福，对此同样感触深切。电网建设项目涉路施工行政许可审批，曾是他们的痛点，“由于项目多，审批涉及复杂施工图，以前一个月就得跑好几趟。”

“如今，湖南省交通运输厅政务服务窗口主动开辟行政审批绿色通道，专人指导、快速流转、线上提交，将原本复杂的审批流程跑出了‘加速度’。真正减轻了企业负担，实现了从‘跑断腿’到‘指尖办’的跨越。”周远福开心地说。

### “不仅群众跑得少了，窗口的工作人员也少了”

政务服务的温度，不止于线上的便捷，更藏在那些看不见的智慧里。

在省自然资源厅窗口，工作人员正在线上回复申请人。办理成功后，申请人会收到一条短信通知，点开链接，一份加盖电子印章的证照已经静静躺在文档里，“无需跑腿，无需打印，手机里一点就有。”

“现在我们实现了网上一键核验，系统在后台就能完成审批；审批全程还增设了自动推送办件提醒、时限预警，让申请人心中有数，办事不慌。审核效率提升了60%以上。”程彪介绍，这些数字背后，是企业节省的时间、群众少跑的路。

记者了解到，“十四五”期间，湖南省政务服务大厅持续推进线上通办，逐年增加线上业务办理事项，目前线上业务办理量已超过90%。

程彪介绍，去年，省自然资源厅窗口还引入了DeepSeek大模型，迭代升级的“小自然”智能知识库，能为群众提供事项查询、办事引导、政策答疑

等服务，“不仅群众跑得少了，窗口的工作人员也少了”。

2026年，窗口还打算进一步升级“小自然”政务智能体，实现从“一问一答”到“多轮交互、边聊边办”的跨越，力争2026年智能咨询覆盖率达90%以上。“我们还计划借助人工智能，开展个性化服务，运用AI用户画像，实现政策免申即享、证照到期主动提醒，从‘人找政策’转向‘政策找人’。”程彪说。

### 展望 “一网通办”与省级政务大模型深度融合



单晓明

“湖南政务服务正稳步从‘能办’向‘好办’‘易办’转变。”作为一名常年与数据打交道的科研人员，全国人大代表、中国航发湖南动力机械研究所专职总师单晓明对政务服务的变迁有着敏锐观察。

“以前群众办事，身份证、社保卡、各种复印件，包里塞得满满当当。现在不一样了，电子证照后台自动调取，办事信息自动预填，整体办理时间显著缩短。”在单晓明看来，政务服务里沉淀的大量数据，正是人工智能可以深耕的沃土。

未来，单晓明期待湖南能打造一个更聪明的“政务大脑”，“让‘一网通办’与省级政务大模型深度融合，从咨询、申报到审批全程智能化，真正实现‘零填表、零跑腿、零等待’。”

“数字服务的温度，就是要让每一个人都能感受到方便。技术再先进，也不能落下那些不太会用手机的老年人。”单晓明提醒，要强化适老化改造，支持语音、视频、方言交互，让每个群体都能用、会用。

她还特别强调安全的底线，“技术发展要守住安全底线。AI应用必须建立审核和追溯机制，效率要提上去，个人信息和数据安全更要守住。政务服务关乎千家万户的切身利益，只有安全可控，才能让老百姓真正放心用、愿意用。”

从“菜市场”般的喧闹，到指尖轻触的从容；从“跑断腿”的无奈，到“数据跑”的便捷。湖南的政务服务，正用智慧赋能的方式，温暖着每一个“小家”的日常。

### 湘看两会

## 全国政协委员石磊： 让城市更新“有法可依” 让老城更有温度

“城市更新，改的是人居环境，提的是城市品质，守的是民生初心。”今年全国两会，全国政协委员、中南大学建筑与艺术学院院长石磊聚焦当前城市更新中的关键问题，力求破解存量时代城市更新瓶颈。

石磊表示，当前各地城市更新探索虽初见成效，但仍存在法规滞后、审批无统一标准的问题，影响项目落地效率。对此，石磊建议加快国家层面立法，推动制定专门的“城市更新法”，明晰范畴、主体责任与核心流程，统一关键环节标准。同时修订适配存量的法律法规，制定全国城市更新实施导则，推动各地形成标准化、规范化的城市更新实施路径。

“资金难题是各地推进城市更新绕不开的‘拦路虎’，过度依赖财政投入，社会资本参与意愿低，导致项目难以持续。”对此，石磊认为应创新资金保障体系，摆脱单一财政依赖。

他建议，加大中央财政统筹支持力度，建立中央财政资金与地方财政、社会资本的联动机制；创新适配长周期的金融产品，推动城市更新项目基础设施领域不动产投资信托基金试点扩容，盘活存量资产。同时建立土地增值收益反哺机制，打造可持续的资金平衡模式。

城市更新绝非政府的“独角戏”，而是需要全社会协同的“大合唱”。石磊建议，健全多元参与机制，激活各方活力。“强化产权主体的自主更新激励，简化自主更新项目的申报、审批流程，明确业委会、‘更新’委员会在自主更新中的法定地位和操作权限；坚持政府引导、市场运作，鼓励专业企业参与城市更新全流程。同时，搭建全流程公众参与体系，推动群众从被动接受转为主动参与，实现共建共享。”

石磊还建议完善跨部门统筹协调机制，打破部门与区域壁垒，指导各地建立城市更新工作专班，配备“懂法律、能规划、善协调、知运营”的专业队伍，提升地方政府城市更新专业能力。“依托数字技术搭建智慧信息平台，整合全流程数据实现精细化管理，全面提升城市更新质效。”

■三湘都市报全媒体记者 王智芳