

烟火湖南

“一网通办”让湖南政务服务进入“指尖模式”

三湘都市报全媒体记者 罗艾敏 宋科毓

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,显得格外从容。“我们一年办件量近两万件,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。

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、填报模板等一目了然。

“办理药品生产许可,最麻烦的就是准备材料。以前在线下办理,漏了东西来回跑,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”的背后,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,对此同样感触很深。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



市民在湖南省政务服务大厅办理业务。

宋科毓 摄

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就静静躺在文档里,“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、办事指南、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”。

今年,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

让“一网通办”与省级政务大模型深度融合

“湖南政务服务正从‘能办’向‘好办’‘易办’稳步转变。”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、社保卡以及各种复印件,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,整体办理时间明显缩短。”在单晓明看来,政务服务里更沉淀的大量数据,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‘零填报、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智能手机的老年人。”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。

两会之声

全国人大代表胡春莲:

加快推进护士法立法进程

湖南日报全媒体记者 周佩

护士队伍是守护人民群众生命健康的中坚力量。3月10日,全国人大代表、岳阳市人民医院门诊部主任胡春莲在接受记者采访时建议,加快推进护士法立法进程,吸引更多人才投身护理行业,提升护理服务水平,推动医疗行业健康发展。

2022年施行的《中华人民共和国医师法》是卫生健康法律制度体系中的一部重要立法,营造了全社会尊医重卫的良好氛围。胡春莲认为,护理工作也是卫生健康事业的重要组成部分,同样需要一部法律来保障这一群体的合法权益。

今年是胡春莲履职的第9年。近年来,她持续关注护士群体面临的困境。随着经济社会的发展,护理服务需求日益增长,服务范围不断拓展,护士群体面临着工作环境不佳、职业发展受限等多种实际问题。

“结合现代护理服务需求和护理专

业发展需要,期待加快推进护士法立法进程,将护理工作全面纳入法治化轨道。”胡春莲建议,明确护士的职业定位、护士的执业行为,完善薪酬与职业发展体系,尤其是为专科护士规划专门路径。此外,应合理放开专科护士处方权,制定严格的准入与监管机制,提升专科护理效率与质量。建议医疗机构完善护士执业安全防护,推行使用安全型针具,减少护士针刺伤发生。

随着“互联网+护理”、社区护理、家庭病床等新业态蓬勃发展,护理服务正加速向社区和家庭延伸。胡春莲建议,对护士在院外执业的法律地位、执业边界、服务标准及风险分担等作出具体规定。

“期望通过出台专项法律,在保障护士群体合法权益的同时,进一步稳定和发展护士队伍,切实推动护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。”胡春莲说。

全国人大代表周超:

支持乡镇卫生院 增设老年长期护理服务

湖南日报全媒体记者 李毅

“面对农村‘空心化’现象,老人的照护问题,特别是失能、半失能老人的专业照护问题,需要得到关注。”3月10日,全国人大代表、衡阳县衡南县谭子山镇莲塘村党总支书记、村委会主任周超接受记者采访时说。

周超关注到,在农村,因为子女外出务工,许多老人陷入无人照护,甚至无处获护的困境,“而且受传统观念影响,大家普遍更倾向于居家养老,不愿意上养老院”。

数据显示,全国农村60岁以上老年人口已超1.2亿,占农村总人口近四分之一,远高于城镇水平。周超呼吁,应

当提高城乡居民养老待遇,以更有温度的政策、更接地气的举措,加快补齐农村养老服务短板,让农村老年人老有所依、老有所养。

他建议,依托县域医共体建设,支持乡镇卫生院“扩容增能”,增设老年长期护理服务功能。通过多部门联动,盘活卫生院现有的场地和人力,加强对失能、半失能老人的专业照护能力。

同时,让“互联网+护理服务”的触角延伸得更广,让手机预约、护士上门的健康随访、康复指导成为农村新景,真正打通医养结合的“最后一公里”。

全国人大代表胡国柱:

让优质科技教育惠及更多乡村孩子

湖南日报全媒体记者 黄欣然

“近年来,国家高度重视青少年科技教育,出台了一系列政策措施,为中小学开展科技教育指明方向、提供遵循,科技教育的春天已然到来。”3月10日,全国人大代表、永州市东安县耀祥中学党委书记、副校长胡国柱接受记者采访时建议,打通政策落地的“最后一公里”,让好政策真正落地生根,让优质科技教育惠及更多乡村孩子。

胡国柱扎根县域中学一线,曾带领孩子在一间废弃的乒乓球室里探索科技,开启了耀祥中学的科技教育之路。

“我在教学实践与调研中感受到,乡村科技教育的关键在落实。”胡国柱表示,乡村学校缺乏稳定的资金支持,科技教育经费多为临时性、项目式投入,科技专职教师力量薄弱,多数学校

无专用科创空间,诸如此类的问题制约了乡村科技教育发展。

为此,他建议从经费保障、师资队伍、资源配置、跨部门协同推进等方面,完善青少年科技教育政策配套措施。

“具体而言,建议实施‘薄弱学校科技教育装备提升工程’,重点支持实验室建设、设备配备与耗材补给;将科技教育师资培养纳入公费师范生、优师计划,定向培养专职科技教师,优先补充县域与乡村学校;构建城乡科技教育共同体,通过结对帮扶让乡村学生共享科技教育红利。”胡国柱表示,推动政策从“纸上”落到“地上”、从“要求”变成“行动”,才能让科技教育之花在城乡校园全面绽放,培育更多具备科学素养、创新精神与实践能力的时代新人。

全国人大代表吴杰俊:

“数智”赋能, 推动粮食储存实现“精细化保鲜”

湖南日报全媒体记者 张璐

“近年来,国家粮食和物资储备局深入实施粮食绿色仓储提升行动,粮食仓储环节损失明显降低,粮食品质保障水平不断提升,但粮食产后减损与保鲜仍任重道远。”3月10日,全国人大代表、湖南郴州粮油机械有限公司总工程师吴杰俊告诉记者。

从事粮食机械研究30余年,吴杰俊长期关注粮食产后处理环节。在调研中他发现,粮食收获后的烘干、收储、加工和物流等环节仍存在不少薄弱点。例如,水稻属于典型的热敏性粮食,一些地区在烘干过程中温度过高,影响稻谷新鲜食用品质;粮食出入库环节中,检测过程易受人为因素影响,输送入仓环节易破碎残留等等。

吴杰俊建议,将“保鲜理念”贯穿粮食产业链全过程,运用大数据、人工智能、物联网等信息技术,推动粮食产业

链条数字化、智能化升级,实现粮食产业由“粗放式储存”向“精细化保鲜”的跃迁。

吴杰俊建议,在粮食烘干环节推广应用高效绿色批次谷物烘干机,减少粮食在等待和烘干过程中的变质损失;在粮食出入库环节,进一步提升收购检测自动化水平,减少人为因素干扰,推广筛板具备自清理功能的大产量清理设备,提高作业效率和稳定性,降低破碎率、残余率;推广浅圆仓柔性入仓设备,降低粮食入仓的破碎率,改善粮食中杂质入仓后集中问题等等。

此外,针对部分粮食装备制造企业研发投入不足的问题,吴杰俊建议,进一步加大对粮食装备领域科技创新的政策支持力度,构建协同创新体系,优化产业发展环境,不断提升我国粮食装备产业的整体竞争力。

联系更密切了 履职更充实了

湖南日报全媒体记者 郭宸

新采——全国两会现场

“全国人大常委会工作报告中提到了深化和拓展代表工作,更好发挥人大代表作用,这点我深有体会。”3月9日下午,出席十四届全国人大四次会议的湖南代表团在分组审议全国人大常委会工作报告时,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感触颇深。过去一年,她在闭会期间参与74次代表活动,履职之路充实而有分量。

“邀请276人次代表列席常委会会议,召开5次列席代表座谈会,组织900多人次代表参加立法调研、执法检查、财政经济工作监督、对外交往等工作。”常委会工作报告中的一组数据,打开了单晓明的话匣子。

“我在去年6月列席了十四届全国人大常委会第十六次会议,恰逢民用航空法修订草案二审,对我而言是难得的学习契机。”单晓明分享,作为航空发动机研发一线代表,她长期为通航行业发声,民用航空法修订草案每次向代表征求意见,她都积极反馈。

“起初我满怀期待提了不少意见,看到草案修改稿未体现时难免失落。”单晓明说,列席会议时她特意向专业人士请教,“当时就一个诉讼时效年限问题提出建议,疑惑其与民法典规定不一致。专家解释,民法典规定更宏观,民用航空法修订草案的规定是其框架下的具体细化,并不冲突,我瞬

间豁然开朗。”全国人大常委会的代表建议办理工作也令单晓明印象深刻。“我去年提出了一件有关加快建设‘一专多用’政府飞行服务队,全面提升航空应急能力的代表建议,被列为全国人大重点督办建议,由应急管理部牵头办理。”她回忆,办理期间,应急管理部主动电话沟通,告知办理进展。去年夏天,应急管理部还专门协调工信部、公安部、财政部、民航局等单位有关负责同志,邀请单晓明到北京座谈交流。

“没想到建议能得到如此重视,座谈会成效显著。”单晓明说,重视代表建议办理,体现在沟通形式,更体现在沟通态度和沟通内容,比起连电话沟通都没有的“文来文往”,类似的座谈会显然更能推动建议办理出实效。“唯有重实效、促工作,才能为国家治理体系完善添力。”她说。

谈及新一年的期待,单晓明建议,需加强全国人大各专门委员会、常委会工作机构与代表的联络,“密切联系代表不只是代表工委的事,比如全国人大常委会法工委可主动反馈立法意见采纳情况,做好未采纳意见的解释工作”。

她还建议,可根据代表专业特长设立专业代表小组或按代表类别组织代表活动,充分发挥代表专业优势,提升履职质效。“我期待在航空动力产业链建立代表联络站,凝聚各级人大代表力量,为守护航空动力‘中国心’贡献更多代表力量。”



3月10日,住湘全国政协委员陈赤平在小组会议上发言。

湖南日报全媒体记者 田超 摄



3月8日,江帆代表在湖南代表团分组会议上发言。

湖南日报全媒体记者 傅聪 摄