

田也 曹明

开展专题服务12批次,就地化解各类项目诉求55项,480项政务服务事项实现无差别受理……2026年,长沙市行政审批服务局用一组组滚烫的数据,为省、市“企业服务年”行动写下精彩开篇。

从“多头跑”到“一窗办”,从“项目找上门”到“服务跑上门”,从“企业跑腿”到“数据跑路”,一场以“实干”为底色的政务服务提质行动正在星城大地上演,为持续优化营商环境提供坚实支撑。

聚力“高效办成一件事”, 解锁政务服务“新速度”

“进门是老板,出门就是CEO。”在长沙市政务服务大厅,胡先生的感慨道出了“高效办成一件事”带来的真切变化。过去,个体工商户转型升级为企业,办事人需辗转于市场监管、税务、社保、公安等多个窗口,提交二十余份材料,耗时十余天。如今,长沙通过流程再造与数据共享,“个转企”业务实现一窗受理、并联审批,极大地压缩了办事时限,为小微企业发展打通“快车道”。“在一个窗口就办成了,这样的效率真的超出了我的预期!”胡先生满意地连连点赞。

企业办事的痛点就是服务的重点。针对经营主体发展的普遍性难题,市行政审批服务局聚焦企业全生命周期发展需求,推出“个转企”“企业上市合法合规信息核查”“信用修复”等27个涉企“一件事”场景化套餐服务,并实行清单化管理,梳理办事材料、办理流程、办结时限,以高效审批服务“加速度”为企业发展“添动能”。

“我们组建了专业帮办队伍,优化潮汐窗口,为重大项目、特殊群体等提供一对一服务,负责材料梳理、跨部门协调、进度跟踪等全流程工作。”市行政审批服务局相关负责人介绍,“同时,我们推行‘信用+行政审批’改革,上线48项可实行告知承诺制、容缺受理的政务事项,打破‘材料不全难办事’的壁垒,真正让企业在长沙好办事、快办事、办成事。”

不仅要“高效办成一件事”,更要聚力“高效办成一类事”。市行政审批服务局通过闭环管理梳理共性堵点与制度短板,推动政务服务从“一事一办”转向“一类通办”,批量化解行业性、领域性审批难题,让行政审批改革红利快速释放,惠及更多经营主体。

跑出审批新速度 释放服务新温度

长沙市行政审批服务局以实干护航「企业服务年」



长沙市政务服务大厅。市行政审批服务局 供图

深耕“全链高效办”,构建全链服务“新格局”

“服务专班现场‘面诊’,当场帮我们梳理问题,项目按期竣工验收收心里有了底!”面对上门服务的政务专班,长沙奥体中心项目负责人竖起大拇指。这正是长沙推行“全链高效办”服务模式的生动缩影。

企业有所呼,服务必有应。为保障全市重点项目高质量推进,市行政审批服务局联合市发改委、市工商联、市工信局等单位,发布民营企业及重点项目涉市级审

批服务需求清单,推动服务从“被动审批”向“主动问需”转变;通过组建“一企一策”服务专班,将服务窗口前移至项目一线,开展“上门服务”“专题服务”,打通服务企业“最后一公里”。

从重点项目到所有经营主体,长沙将“上门问需、一企一策”的服务理念贯穿企业全生命周期。市行政审批服务局联合相关部门搭建起“市级统筹、部门协同、区县园

围绕“人工智能+政务服务”,打造智慧政务“新生态”

在办事窗口,“AI受理”助手有效提升工作人员办事效率;在线上平台,“AI申报”助手大幅减少企业群众填报差错。如今,长沙正大力推进“人工智能+政务服务”,创新打造政务服务“一库两助手”智慧体系,推动政务服务向智能化、自适应转型,为企业、群众提供智能化办事新体验。

“人工智能+政务服务”的探索,加速转化为“全程网办”的硬支撑。在此基础上,长沙深入实施市政务服务“一网通办”平台优化升级工程,推动政务服务旗舰店、“湘易办”APP与各部门业务系统

深度对接、数据共享,确保全市政务服务全程网办率在84%以上。同时,“无证明城市”建设持续深化,“无犯罪记录证明”等54类证明已实现“线上开具”或“免提交”,减证办、免证办和证明线上开具等正应用于各类高频政务服务场景,“指尖办事”成为常态。

“现在,办件信息可在‘一网通办’平台跨层级、跨区域实时流转、结果互通。”市行政审批服务局相关负责人介绍,依托数字化建设,长沙持续深化“全市一个厅”改革,实现480项政务服务事项市、区县(市)两级无差别受理,让企业、群众在长

沙全域办事实现“无缝衔接”,真正做到“数据多跑路、企业少跑腿”。

智慧政务同样延伸至监督领域。今年6月,长沙全面完成市本级及各区县(市)政务服务大厅公共区域视频监控统一接入市级视频云平台工作,汇聚600余路监控资源,打造政务服务智慧监督体系。同时,创新推动视频监控与政务服务“好差评”、行政效能监督深度融合,实现问题溯源、快速核查、闭环整改。数据显示,截至今年6月,全市政务服务好评率达99.8%,差评整改率实现100%,智慧监督倒逼窗口服务提质增效。

沙全域办事实现“无缝衔接”,真正做到“数据多跑路、企业少跑腿”。

智慧政务同样延伸至监督领域。今年6月,长沙全面完成市本级及各区县(市)政务服务大厅公共区域视频监控统一接入市级视频云平台工作,汇聚600余路监控资源,打造政务服务智慧监督体系。同时,创新推动视频监控与政务服务“好差评”、行政效能监督深度融合,实现问题溯源、快速核查、闭环整改。数据显示,截至今年6月,全市政务服务好评率达99.8%,差评整改率实现100%,智慧监督倒逼窗口服务提质增效。

加速“政务服务一体化”, 拓宽通办事项“朋友圈”

不分属地、就近能办、异地通办。如今,长株潭三地企业群众畅享政务服务一体化便利已成为常态。在“湘易办”APP上,长株潭专区可实现企业登记、社保、公积金等346项高频事项“异地受理、属地审核、就近取证”。

“在长株潭市县两级政务服务大厅,均开设了‘跨域通办’专窗,身份证、营业执照、不动产权证书等200余种电子证照(证明)在三市范围内可互通互认。”市行政审批服务局相关负责人介绍,长沙牵头深化长株潭政务服务一体化建设,持续扩容涉企开办、工程建设、不动产登记等高频涉企跨域业务,为长株潭产业链上下游企业降本增效,持续放大一体化政务改革惠企实效。

同时,通办事项的“朋友圈”还在不断扩大。长沙加速推进“跨省通办”,目前已与广州、西安等15省27市达成“跨省通办”合作协议,覆盖人社医保、就业创业、公安入境等高频事项。在泛珠三角区域政务服务“跨省通办”合作第五次联席会议上,长沙的“跨域通办”经验收获一致好评。

跨域通办的边界不断延展,政务服务的触角也在持续延伸。长沙同步深化“就近好办”服务,依托社区党群服务中心、乡镇便民中心承接民生高频事项,在商圈、楼宇、园区布设100余个政务驿站,将服务窗口“搬”到企业群众家门口。创业者可在楼宇驿站完成项目申报,郊区群众可在乡镇便民中心享受与市中心同质的服务——随着“15分钟政务服务圈”持续完善,优质服务服务的覆盖面不断扩大。

大道至简,实干为要。在“十五五”开局之年,长沙以政务服务之“优”解企业发展之“忧”,以改革加速度激活市场发展新活力。下一步,市行政审批服务局将继续紧扣“企业服务年”行动部署,以企业、群众满意度为标尺,持续深化改革,优化服务、强化赋能,全力打造全周期、全链条、全要素的优质政务服务体系。以高效政务服务赋能高质量发展,长沙不仅旨在打造营商环境“高地”,更致力于探索城市治理现代化“标杆”——让每一个经营主体都能在这里感受到“办事顺心、发展安心”的城市温度。

广州造纸实业有限公司

热烈祝贺
长沙晚报创刊70周年



长沙晚报创刊70周年
长报天下 新报人民

广纸集团
南沙环保造纸基地

太原旺科油墨有限公司

热烈祝贺
长沙晚报创刊70周年



长沙晚报创刊70周年
长报天下 新报人民

太原旺科油墨有限公司