

政务服务智能化 社会治理精准化

政务服务跑出“加速度”

本报记者 刘乐艺



2月20日，在江西省赣州市南康区市民服务中心，税务工作人员给市民进行线上智能办税。

朱海鹏摄（人民视觉）

比工程建设前后的实景三维面貌，用户可对场景进行720度浏览查看。”智脑平台建设方、海信网络科技有限公司孙晓晓举例介绍。

以人民为中心，全力打造城市数智治理平台和体系，这是许多地方建设“城市大脑”的初心。专家预测，“城市大脑”的未来目标已不只是单点功能的优化，而是让城市管理更加协同高效，同时预防潜在的技术风险。

聚焦“跨省通办” 畅通数据要素流通

结合数字防疫工作，近两年，数字政府展现出巨大潜能。但在取得进步的同时，数字政府建设仍有很大提升空间。

“跨省通办”成为各地数字政府建设的重点之一。

今年政府工作报告提出，加强数字政府建设，推动政务数据共享，进一步压减各类证明事项，扩大“跨省通办”范围，基本实现电子证照互通互认，便利企业跨区域经营，加快解决群众关切事项的异地办理问题。

北京城市副中心正与河北、天津建立政务服务“跨省通办”，实现140个全程网办事项“跨省通办”；江西省瞄准基本医保关系转移接续“跨省通办”目标，力争办理时限不超过15个工作日……当前，各地结合自身实际，在百姓少跑腿这件事上上下下下功夫，为国家“跨省通办”服务标准的顶层设计提供了“可复制样本”。

“数字政府能不能成功、成功到什么程度，取决于数据的治理能力。”中央党校（国家行政学院）教授汪玉凯认为，无论是目前重点推进的“跨省通办”，还是未来要实现的“全国通办”，畅通数据要素流通都是前提。

前不久，有市民通过“@坪山”反映家门口的污水井盖年久失修，过往车辆路过常会产生较大噪音。3分钟后，广东省深圳市坪山区民生诉求中心予以立案，按照全区统一的事件分级分类清单分拨至区排水公司。第二天下午4点，坪山区排水公司便完成井盖更换，全程处置仅用时1天。

一个井盖在24小时之内火速“上岗”，这背后，是坪山区落实首席数据官制度的生动实践。

2021年8月，深圳市首席数据官制度试点实施方案公布，旨在进一步完善公共数据共享协调机制，加强公共数据开发利用，推动公共数据与社会数据深度融合，加快培育数据要素市场。

为此，坪山区主动打破“数据孤岛”，通过政务云平台，搭建边坡预警系统，实现重点隐患边坡实时预警监测；借助智慧水务平台，实时查看全区河湖水质变化和积涝点；依托智慧查违平台，大幅提高违建发现率。

坪山区政务服务数据管理局局长胡锴介绍，首席数据官制度重点针对数据的开放共享进行系统性的改革探索，从而促进数据要素流动，激发数字经济活力，为政府的数字化转型和城市的数字化发展提供坚强有力的支撑和保障。

多个省份在加速数字政府建设的同时也强调了数字安全的重要性。《江苏省数字政府建设2022年工作要点》指出，要落实数据分类分级管理制度，探索制定重要数据和核心数据目录；《广东省数字政府改革建设2022年工作要点》强调加强数字政府网络安全保障，强化省市政务云一体化安全运营能力，加强政务网络安全管控；《湖南省2022年政务服务管理工作要点》指出，建立健全内容、平台和数据安全防护体系，加强日常监测预警。

“始终绷紧数据安全这根弦，要加强政府数字安全保障能力建设，确保国家秘密、个人隐私和企业商业秘密的安全可控。”马亮建议，要建立完善数字政府应急预案，强化数字政府建设项目安全审查，对上马项目加强前期论证，加强常规性应急演练。

强化平台支撑 技术创新驱动制度变革

数字平台是数字政府建设的一个重要基础。

“信息的可用性不能仅仅停留于信息的生产与加工，还需要将一个信息节点打造成互通互联的信息网络和数据平台。”吉林大学行政学院教授张贤明表示，得益于数字平台的建设提速，多地政务服务跑出“加速度”。

“真的太方便了，我用手机预约办理健康证，预约当天就能体检。”近日，工作在浙江省杭州市余杭区的张女士，真实体会到了“互联网+政务服务”带来的便利。

为应对余杭区健康证代办人员范围广、数量多、流动性大等难点问题，2021年，余杭区数据资源管理局联合多个部门，创新打造健康证管理应用程序——“健康真周到”，实现线上预约、线下体检、在线申领，大幅缩短办证周期。

面对大量的基础数据，有关部门、技术公司线上线下多次沟通，充分利用已有系统，采用“数据+系统+流程”的建设模式，进行深度开发，仅用2个多月时间就搭建好应用程序的分析预警功能。

“应用内数据还将与就医、传染病数据进行汇集，形成动态监控。”余杭区数字政府科工作人员顾佳思表示，“健康真周到”逐步完善后，将为更多的场景赋能，如在“家政一键通”应用中对从业人员的健康证进行全面监管和服务。

3分钟可以做什么？对于福建省福州市民吴鸿亮而言，可以在福州市行政服务中心拿到他的网约车驾驶员从业资格证。

“原本以为会在这里等很久，没想到这么快就拿到证件了，服务真的非常高效。”吴鸿亮满意地说。

“跑一趟就能搞定，可以在窗口领证，也可以邮寄到家，办事省心、服务贴心！”5月9日上午，市民何宇在湖南省长沙市政务服务中心完成自助体检，不到20分钟，就轻松办理了驾驶证换领业务。这样的办事效率，让她直呼惊喜。

4月19日，中央全面深化改革委员会第二十五次会议指出，加强数字政府建设是创新政府治理理念和方式的重要举措，

对加快转变政府职能，建设法治政府、廉洁政府、服务型政府意义重大。

近年来，随着大数据、云计算、人工智能等新一代数字技术融入数字政府建设，政务服务日趋智能，社会治理更加精准，数字政府服务效能持续增强。流动的数据、流畅的体验，让数据多跑路、百姓少跑腿，给人们带来实实在在的获得感、幸福感、安全感。

非常高效。”吴鸿亮满意地说。

据了解，近几年，福州市积极推进“数字福州”建设，优化电子政务资源配置，推出智能辅助审批创新应用——审批业务从“阅卷式”审核办理，向“零人工”服务模式转型升级。

以“网约车驾驶员从业资格”业务为例，过去办理时长一般在一至两个小时。“如今，办事人提交材料后，智能审批系统可通过数据查询核验、文字识别比对、图像识别等技术手段自动校验业务的申请条件，只需一秒即可生成智能审查报告。”系统研发商浪潮软件福建交付处总经理张涛告诉记者。

同时，福州市行政服务中心还不断完善网络服务平台，启用市、县统一的“福州市政务服务管理平台”，横向对接省网上办事大厅，纵向贯通市、县、乡、村四级平台，实现群众办事“只上一张网”。

“数字平台建设不仅让广大群众办事快、办得好，也为我们政务服务工作者提供了许多便利。”福州市行政服务中心审批处职员张雅雅告诉本

报记者，依托平台的多种数字化手段，不同部门的协同效率获得大幅提升。“例如，在工程建设联办业务中，我们可以通过系统发起在线协商，快速征集各部门意见，这样的改变使部门之间的联系更密切、协同更高效。”

“数字化转型使审批备案、容缺审批等成为可能，使市场和社会获得更大数字红利。”中国人民大学公共管理学院教授马亮表示，数字平台建设会在很多方面推动政府职能转变，这反映出技术创新驱动制度变革的规律。

2021年7月，国家网信办发布的《数字中国发展报告（2020年）》显示，全国一体化政务服务平台基本建成。截至2020年底，平台已发布53个国务院部门的数据资源9942项，为各地区各部门提供共享调用服务达540余亿次。

“未来，要构建更完整的大数据治理体系与政务一体化平台，提升全流程、一体化在线服务平台功能。”张贤明建议，应将公众、社会、企业等最关注的领域与问题摆在显著位置，优先加强这些领域的数字平台建设。

打造“城市大脑” 社会治理协同高效

在数字时代，除了面向政务服务，数字政府还是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要支撑。

在天津市大数据管理中心的超大屏幕上，节点闪烁，线条流动，网络密集。

天津大数据管理中心有关负责人介绍，在大屏幕上，能看到两个常用终端实时连通。一个是社区网格员提交居民反馈问题的应用“津治通”，一个是市民办理证照、生活缴费、问题上报的手机移动端平台“津心办”。

“津治通”“津心办”原本相互独立，但在“城市大脑”的协调指挥下，两个应用现已实现业务在线交互、数据实时流动，使问题处理更畅通、更便捷。

据介绍，“城市大脑”是数字政府建设的重要组成部分，可以对城市进行全局实时分析，利用城市的数据资源优化调配公共资源，不断推进系统跨部门、跨区域协调联动，实现

“一网统管”，让城市管理、社会治理充满智慧。

“五一”假期，中新天津生态城游客不少。“本以为路上会很堵，没想到还挺顺畅。”自驾游车主王英发现，赶路途中，有时甚至可以深踩“一脚油门”。

深踩“一脚油门”的奥秘，就藏在“城市大脑”中。具体而言，是在基于“城市大脑”数据运行的AI信号灯里。

“安装在红绿灯上的设备可实时感知车流流量、车速及排队长度，数据上传平台后，通过人工智能算法得出最优的信号灯配时方案，信号灯时长便可自主动态延长或缩短。”中新天津生态城智慧城市发展局运营中心主管王尧说。

据介绍，目前天津“城市大脑”已接入“慧治网约车”“津智智慧”“冷链食品一码明”等首批重点应用场景。未来三年，“城市大脑”将继续从数字治理领域出发，打造一批具有普惠性、感知性的应用场景，推动城市治理数字化。

实际上，除了天津，最近几年，许多城市也在引入“城市大脑”技术。

258个历史建筑调查数据、160个里院征收数据、222条中山路两侧商业数据……当这些“扁平”的数据变成酷炫立体的三维场景呈现在眼前，一幅从空中俯瞰山东省青岛市市南区西部老城的立体画卷徐徐展开，真实、鲜活地反映了数字虚拟空间感。

城市更新既是好事，也是难事。因为这项工作涉及群众衣食住行的方方面面，需要多个部门的协调合作。“智慧大脑”恰恰是解决该项难题的“金钥匙”。

近日，青岛市南区历史城区数字智脑平台投入启用。为便于统筹协调历史城区的项目规划建设、产业招商、房屋征收等工作进展，平台分别建设了相应版块。

“在规划建设版块，我们不仅集合了工程类型、当月新开工工程、当月完工工程等项目信息，还可直观对



4月25日，安徽省淮南市政务服务大厅税务窗口，税务工作人员为企业办理涉税业务，助力企业复工复产。



4月6日，正在加紧建设的河北省雄安新区城市计算（超算云）中心。



2月24日，广东省鹤山市沙坪街道雁山社区，群众使用“粤智助”政务服务自助机快速打印粤康码和行程卡。