

数据资源赋能政务服务 群众办事更加便捷轻松

■ 本报记者 朱茜

“一网通办”“一网协同”“最多跑一次”……近年来,我省深入推进政务服务“一网一门一次”改革,从政府供给导向向群众需求导向转变,企业和群众的获得感不断增强,省级政府一体化政务服务能力连续4年位居全国第一方阵。

「线下跑」到「线上办」

“现在的办事服务越来越方便,直接到吴中区政务服务中心就可查询婚姻档案,快递都免费。”日前,在江苏省苏州市从事纺织工作的徐露说,“这要是以前,为了几张复印材料就要回老家淮南跑两趟。”

这是淮南市加快政务服务融入长三角区域一体化的缩影。针对到长三角一些地区创业、务工及随迁子女上学人口较多的特点,该市建立了以“一张清单、一个专窗”为支撑的“点对点”通道,推进政务服务异地办理。

今年全国政府工作报告提出,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。

“跨省通办”,近年来我省持续加快推进,也是全省数字政府建设的重点之一。

我省首张“跨省通办”新生儿社保卡、营业执照分别在滁州市来安县与江苏省南京市六合区、浦口区“跨省通办”专窗发放;马鞍山市将“自助办”和“跨省办”有效结合,实现自助服务“宁马通办”……我省各地结合实际,与长三角地区加强政务服务跨区域协作,畅通数据要素流通,积极推进“跨省通办”。

2020年9月,长三角地区一市三省在合肥发布《长三角电子证照互认应用合作共识》,并制定了《长三角地区电子证照共享技术规范》等规范性文件,实现驾驶证、行驶证、道路运输从业人员资格证等高频证照在长三角地区路面查验、交通违法处理、宾馆住宿等场景互认。

随着我省扎实推进“跨省通办”和长三角“一网通办”,目前已实现133项高频政务服务事项“跨省通办”、126项场景应用长三角地区“一网通办”。

同时,我省持续做优“皖事通办”,形成电脑端、移动端、自助端、电视端、窗口端等线上线下多样化办事渠道。深入推进电子签名、电子印章、电子证照、电子档案应用,深化大数据、人工智能等技术运用,围绕个人高频事项和涉企营商环境等重点领域,实现“网上办”“掌上办”。

“一网通办”让政务服务更智慧、服务群众更便捷。“要利用大数据、人工智能技术对数据进行挖掘和分析,助力办事业务流程更加优化。”赛迪顾问云计算与大数据产业研究中心总经理郑昊表示,“掌上办”“一码通”等移动端应用的开发,能够更好地帮助群众及时、迅速、跨地区办理业务,享受“零距离”服务。

「分头跑」到「协同办」

线上“一网通办”,线下“一窗通办”。近年来,我省深入推进“一网一门一次”改革,深化综合窗口改革“一窗通办”,各地陆续优化政务服务窗口运行模式,探索设置综合窗口。

近日,六安市民惠先生到市政务服务中心“水电气视”窗口办理缴费业务,很快水、电、燃气、数字电视4项缴费全部办理完成。“我年纪大了,不会使用手机支付,现在进一门找一窗办4件事,太方便了!”惠先生感慨道。

六安市数据资源管理局日前在全省首次推出水、电、燃气、数字电视“一窗线下助老收费”模式,协调水、电、燃气、数字电视公共部门整合业务流程,4家窗口服务由“一岗专能”变“多岗全能”。目前,该窗口日均办理服务事项300件,覆盖50万用户。

黄山市医保自今年5月开始在该市政务服务中心运行“综合受理窗口”,打造医保经办新模式。优化设置的4个“综合受理窗口”,按照“前台综合受理,后台分类审批,综合窗口出件”模式,各窗口经办业务无差别受理,实现“只取一次号,能办所有事”,解决群众办事反复排队等问题。

减环节、减材料、减跑动、少填报。通过流程再造、环节整合,我省将“一系统”简化成为“一件事”。去年,在明光市人民医院为孩子办理出生证明的胡先生,从填写登记表、提交材料到工作人员受理、办结,不到10分钟。胡先生告诉记者,以前办这些证件要跑好几个地方,现在有了这项服务,孩子的出生证明、户口登记等7件事,5个证,一次搞定。

胡先生说的这项服务,正是我省推行的“一件事一次办”。2019年以来,省数据资源管理局会同业务主管部门通过事项关联集成、整合申报材料、优化业务流程,每年推出一批企业和群众办件量大、涉及面广的跨部门多事项服务,实现业务协同联动,为企业和群众提供一站式服务。

线上多渠道全程网办、线下多触点一窗受理的新型服务模式,让企业和群众在部门、窗口间“少跑腿”,让数据在网上“多跑路”,着力破解企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁问题。

「定时办」到「随时办」

我省大力推进数据资源赋能政务服务,通过掌上办、网上办、窗口办、自助办等线上线下多渠道融合互补,倾力打造便利化、全天候服务。

如今,我省各级政务服务中心普遍设立7×24小时政务服务大厅,设有一体化智能自助设备,全省统筹及各地高频政务服务事项实现7×24小时智能自助办理,大大方便了企业和群众办事。

“随时办”除了线下的自助机,还有“皖事通”移动端的政务服务地图。2020年8月,我省在全国率先开发上线7×24小时政务服务地图,全面推行全天候全省域“随时办”服务。去年,在此基础上发布长三角一体化政务服务地图,集成汇聚长三角地区各级各部门政务服务场所、服务事项、服务资源,让长三角区域办事更便捷、更轻松。

据省数据资源管理局政务服务指导处相关负责人介绍,该地图相当于政务服务“大超市”,通过线上智能导航,直接关联电脑端、移动端办事入口,线下智能导航,直观推荐查找最便捷的窗口端、自助端服务场所,方便企业和群众自主选择适合自己的最佳办事方式。基于此,我省创新上线一体化智能自助终端系统,加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和数据调用,整合推出社保、公积金、不动产等高频即办窗口,周末对外提供线下政务服务;滁州市政务服务中心在全省率先推行365天“不打烊”服务制度等等,着力解决群众“没空办、没处办”的难题。

上班时间没空办,下班时间没处办,怎么办?今年2月,我省依托7×24小时政务服务大厅,在省政务服务中心设置1个综合窗口和社保、医保、公积金等高频即办窗口,周末对外提供线下政务服务;滁州市政务服务中心在全省率先推行365天“不打烊”服务制度等等,着力解决群众“没空办、没处办”的难题。

我省多地窗口“不打烊”的丰富实践,填补了办公时间之外的服务盲点,在非工作时间和节假日期间,为企业和群众带来便捷、贴心的服务,让数据在非工作时间和节假日“畅通”起来。

“数字安徽”专项资金设立

本报讯(记者 朱卓)数据只有统起来,才能提高效率、降低成本。近日,省财政厅会同省数据资源管理局整合省直部门信息化项目资金1.34亿元,盘活存量资金1亿元,统筹设立“数字安徽”专项资金2.34亿元。该专项资金的设立,将围绕信息化项目全口径、项目建设全周期、项目管理全过程,加快构建统一的机制、统一的平台、统一的应用。

“数字安徽”专项资金的设立,将通过统筹整合解决“散”的问题,加强政务信息化项目统筹管理,强化统一规划、统一建设、统一管理、统一资金渠道,系统推进信息系统源头整合,以资金统筹助推项目统筹。坚持清理一批、整合一批的思路,近期拟组织省级部门编制信息化系统整合方案,严格方案审核审批,压减省级各部门“分散”的系统,化解部门信息化重复建设造成的资源浪费问题。

该专项资金将优先支持重大公共基础平台建设,打造“数字安徽”建设的资源中核和能力底座,整合升级各类独立分散的信息系统,形成统一开放的数字资源体系,深入推进各类系统轻量化开发、快速部署迭代,以更高标准强力推进“数字安徽”建设。

该专项资金的设立,将大力推进全省政务协同办公、档案电子化系统、公共场所视频监控系统等通用性项目统建。统建工作中坚持场景应用牵引,瞄准群众高频需求和企业共性需求,统一推进“一网统管”“一网通办”,推进企业受益、群众有感的应用,以信息化技术全面提升惠民企为民服务系统“运用”的满意度。

聚焦便民利企 提升服务效率

■ 本报记者 朱茜

“服务真是太高效率了!原本想得花几天时间,没想到半天不到就办好这么多部门的事情!”近日,宁国市汀兰阁礼仪咨询有限公司的吴先生高兴地说。

前段时间,吴先生来到宁国市市民之家市场准入综合窗口办理企业开办业务,窗口人员立即为他提供全程帮办业务,指导申请人在线“一表填报”企业设立登记、印章刻制、发票申领、员工社保登记等相关信息。不到3个小时,他就顺利地领到了营业执照、印章、发票及税控设备,并同时办好了企业社保、公积金缴存及银行预约开户等手续。

吴先生享受到的便捷服务是宣城市数据资源管理局持续深化行政审批制度改革、优化营商环境的重要举措。通过推动市县两级政务服务中心,打破部门划分,整合审批职能,设立综合服务窗口,实行“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”服务模式,实现企业设立各环节“一网填报、合并申请、一次办成”。

近年来,宣城市数据资源管理局大力推进告知承诺制并联审批,推行“边补材料、边受理办理”的审批模式。对项目预先进行材料共享、分头预审,引导企业补齐缺项要件,实现项目工程早开工、早投产、早见效。

金安国纪年产3000万张高等覆铜板项目是全球智能化水平最高、规模最大的覆铜板生产基地,是宁国市产业链补链的突破性项目,投资总额6亿元。宁国市数据资源管理局积极为该项目审批开通“绿色通道”,第一时间协调组织相关部门预审材料,引导企业按规定要求补齐项目容缺审批要件,召开告知承诺制并联审批联席会议,为项目发放临时施工许可,使项目签约4个月即开工建设,比正常进度提前11个月。

据介绍,针对年度重点市政基础设施项目、重大招商引资项目、重大民生项目等,建设单位在提供土地、规划、环保等资料后即可先行发放临时施工许可,其他材料在3个月内完成。截至目前,已为凤形新区综合开发、红楼梦文化园、城北新城综合开发等88个重大项目开展了并联审批。

宣城市数据资源管理局相关负责人表示,将持续深化行政审批制度改革,聚焦便民利企,推动审批提速、服务提效,打造优化营商环境的“宣城样板”。

“智慧+”让城市更“聪明”

■ 本报记者 陈成 本报通讯员 韩丽

“你看,我们执法人员今天上午8点50分收到‘老年公寓旁有流动摊贩’的信息,9点9分就赶到现场处置完毕,用时不到20分钟。”6月22日,在怀宁县城管局执法大队市容中队办公点,中队长项栋指着手机上的智慧城管App工作界面对记者说道。

城管部门能快速响应、快速处置的背后,得益于怀宁县去年启动的“智慧城市”建设。“智慧城市”通过大数据、云计算、5G等新一代信息化技术,构建统一的城市运行全景视图,形成“一屏观怀宁、一网管全城”的协同运行体系。“这一系统能对出店经营、非机动车乱停放、违章停车、乱堆物料等15种违章场景自动识别,视频一旦监测发现,将会自动预警、主动提醒。”在“数智怀宁”场馆的指挥中心,场馆技术负责人朱鹏飞指着大屏幕上展现的智慧城管平台向记者介绍。

“以前县医院附近出店经营现象比较多,商家跟执法人员玩起‘游击战’,管理难度大。智慧城管平台上线后,我们对这一块实时视频监控,一旦有违章现象,立即前去执法,现在商家规范多了。”项栋告诉记者,今年以来,智慧城管平台已派出任务单2041件,及时解决率达99.76%,结案率达99.32%。

“智慧城市”的建设也让农业生产变得更智能。怀宁县通过统筹布建摄像头、无人机等前端感知采集设备,加强遥感技术在墒情、虫情、苗情、灾情监测等方面的应用,建立各级涉农大数据收集、分析、挖掘体系,打造全域智慧农业核心平台。目前已推广应用智慧农业基地6个,覆盖了蓝莓、水产、畜牧、大棚、水稻和农机等场景,服务面积9300多亩。

“通过智慧农业平台可实时监控蓝莓生长情况,有虫情灾情立即报警提醒,基地管理变得方便智能。”当地的裕丰生态农业公司负责人感慨地说,得益于智慧农业平台,自家的蓝莓种植更加高效便捷。



淮南市12345政务服务热线打造更加高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。该热线在原市长热线基础上,整合23条非紧急类政务服务热线,提供“7×24小时”全天候服务便民热线。(资料图片) 特约摄影 陈彬 摄

合肥市瑶海区政务服务中心推出了“7×24小时政务服务超市”,实现线上线下同步运行,打造“永不关门”的政务服务大厅。(资料图片)

本报记者 范柏文 摄