

安徽省智慧政务 新模式及典型应用

New model and typical application of smart government in Anhui Province

安徽省数据资源管理局电子政务与应用处, 安徽 合肥 230001

E-Government and Application Office, Anhui Data Resources Administration, Hefei 230001, China

中图分类号: D668

文献标识码: A

doi: 10.11959/j.issn.2096-0271.2020018

1 引言

党的十九届四中全会提出, 创新行政管理和服务方式, 加快推进全国一体化政务服务平台建设。安徽省围绕当前政务服务改革进程中普遍遇到的“服务搜不到、搜不全, 事项办不快、办不成, 政府集成式、套餐式服务能力弱”等难点, 提出“慧办事、慧审批、慧监管”的智慧政务新模式, 通过业务精细梳理、数据高度共享, 电子证照、电子签名、电子印章等新技术在政务服务领域的充分应用, 提升政务服务规范化、便利化水平, 助力政府治理现代化。

在2017年、2018年国务院办公厅电子政务办公室委托第三方发布的省级政府网上政务服务能力评估中, 安徽省居全国第一方阵。安徽省“智慧政务”与广东省“数字政府改革”、江苏省“不见面审批”、浙

江省“最多跑一次”、贵州省“集成套餐服务”、上海市“一网通办”等创新经验, 在全国发挥了标杆引领和示范带动作用, 取得了积极的成效。作为安徽省推进信息化便民惠民的重要移动平台, “皖事通”在工业和信息化部中国软件评测中心发布的第十七届(2018年)中国政府网站绩效评估中, 获评2018年度省级政府网站“十大”优秀创新案例。

2 安徽省智慧政务的发展现状

2.1 顶层设计

2018年, 安徽省委、省政府出台《关于加快建设“数字江淮”的指导意见》, 提出要着力打造“数字经济、数字政府、数字社会”三位一体的数据引领型发展模式, 努力让数字经济成为全省的经济主导。按照平台即能力、数据即服务、协同即效率、共享即

价值的发展理念,大力推进数据共享与开放,加快升级公共服务模式与共享机制。同年,为加强全省大数据发展组织协调和政策统筹,安徽省数据资源管理局成立,作为省政府直属机构,加挂省政务服务管理局牌子,16个市和大部分县区相继成立数据资源管理局,全省上下统筹推进“互联网+政务服务”和数据资源管理的“一体化”的工作体制基本建立。

在智慧政务推进过程中,由省局统筹梳理确定事项范围,把涉及市县(区)办理的个人事项和“一件事”拆分给每个市局分别认领,逐个实现认领事项全程网办(联办),经省局组织专家评审通过后,再复制推广到全省其他市。通过政务服务业务驱动,理清数据共享需求,以需求为牵引,按照统一标准,推动跨地区、跨层级、跨部门数据共享和互认,实现同一事项全省无差别、全覆盖全程网办。

2.2 需求导向

以业务实现为引领,推进“慧办事、慧审批、慧监管”模式。

在“慧办事”上,从群众办事需求出发,对事项进行分类和关联,让办事人快速找到办理事项;通过构建政务服务知识库,快速识别群众办事需求,实现人机交互、即问即答;将事项办理的条件和申请表结构化,通过数据共享实现群众办事“零填报、零上传”。目前,已对200个高频服务事项热词进行了语义标注,累计搜索超600万次,搜索准确率由原来的40%提升至90%;已实现320个高频业务场景梳理,涵盖公积金、社保、生育、企业开办、人才引进、户籍、出入境、资格证书等热点领域,累计完成6万条语料标注,累计咨询量超80万次,在线问答完成率由原来的30%提

升至70%;已分地区试点实现1000个以上个人事项“全程网办”,覆盖社保、公积金、不动产等高频刚需服务及面向残疾人、老年人和退役军人等特殊群体的服务。

在“慧审批”上,从窗口审批效率出发,通过梳理细分办事场景,采用问答方式进行综合收件,为实现一窗综合受理提供有力支撑;通过申报材料结构化、审批标准定量化,实现机器自动研判,出具审批意见;将办事事项进行关联集成,整合申报材料,优化业务流程,实现跨层级、跨部门协同审批。目前,面向商事登记改革、不动产交易、工程建设项目审批等领域,首批推出60个“一件事”联办服务,累计跑动次数由452次减至63次,减幅达86%,累计办事材料由1774份减至1257份,减幅达29%;已实现70个“秒批秒办”服务,包括高龄津贴、城乡居民养老保险待遇领取资格认证、企业退休人员养老资格认证、特殊群体学生资助、老年优待证办理、社会保障卡办理、公积金提取等热点民生领域服务,提升审核效率、减少申报材料,逐步实现机器审批替代人工审批;已实现首批30项企业服务事项和21个人事项在一市三省(上海市、江苏省、浙江省、安徽省)跨区域通办,“一网通办”线下专窗已覆盖全省16个市和95个县(市、区)。

在“慧监管”上,从精准监管出发,开发线上智能检测系统,依托图像识别技术,对所有办事指南进行检测,减少工作人员的工作量;构建可量化、可检索、可追溯的综合评估指标体系,多渠道收集企业、群众办理政务服务事项中的评价信息,全面提升服务质量和效率;开发“互联网+营商环境”系统,通过汇聚营商环境涉及的企业开办和注销、施工许可、不动产登记、水电气获得等方面的数据,构建营商环境评价模型和指标体系,提升评价及时性和评价结果的全面性。

2.3 技术创新

数字政府建设以现代信息技术为支撑，借助数字化、数据化、智能化等现代处理方式和实施办法，将实体政府向虚拟化转变，形成一种新型的政府运行模式，通过数据驱动重塑政务信息化管理架构、业务架构和组织架构。

一是基于规则细分的“程式化”服务。把事项规则细分到最小的颗粒和服务场景，将流程和选项固化，通过规则引擎驱动，办事群众和审批人员通过简单的选择就能完成操作，甚至让计算机也可以程序化地识别用户需求和办理业务。

二是基于数据共享的“便捷化”服务。通过加强数据汇集和治理，推进人口、法人等基础数据库和主题库的建设，提升数据共享服务能力，强化电子证照、电子材料、电子云签应用，使服务更便捷。

三是基于感知分析的“精准化”服务。通过声纹、人脸等生物特征识别技术，实现远程在线实人认证，借助证照识别、图表识别，结合政务大数据分析挖掘技术，自动获取和验证申请材料，实现服务的精准识别。借助大数据构建用户画像，利用知识图谱、自然语言理解技术，精准识别用户需求，主动服务，实现服务的精准供给。

3 存在的问题与对策

3.1 存在的问题

打通数据流通道，消除“信息孤岛”，促进数据集聚，才能充分释放数据红利，但目前数据共享还存在以下问题。

一是政务信息系统整合共享推动难。政务信息资源依旧分散，系统整合难度较

大。部分委办局的重要业务系统部署在部门专网。各级各部门自建的业务系统多，标准不统一，推动对接难，没有形成政务信息系统整合和资源共享的刚性约束。同一部门不同业务的信息化应用水平不一致，内部整合共享困难。少数部门涉及的全省上百万特定人群的业务数据仍旧以电子文件和纸质文件的形式保存，尚未实现基于信息化系统的管理。个别部门的业务系统因为包含少量涉密信息，造成整个业务系统不能支持资源共享。同时，由于相关国家法律法规尚未完善，部门不敢共享的现象依然存在。数据共享目前只在部分单位、部分领域实现，还没有形成规模化的应用。

二是共享数据资源质量有待进一步提高。已经实现共享的资源存在数据不完整的情况。首先，由于各部门信息化建设起步不一样，历史数据尚未实现完全数字化，已经数字化的数据甚至存在严重错误的现象；其次，部分同类型的数据资源散布在不同部门，数据标准不一致，尚未实现同类型数据的汇聚治理。此外，部分涉及财产状态的数据由于归集过程中传输不及时，造成数据可靠性低。

三是数据资源推广应用力度不够。群众办事的流程优化、材料精简最终要通过各部门业务办理系统来落地。已建成使用的信息化系统需要及时简化优化流程、升级改造，以共享数据代替群众提供的材料。当前，不少地方仍存在数据共享和业务办理“两张皮”的现象，部分信息化系统改造困难，进展缓慢，甚至找不到相应的维护更新人员。

3.2 应对措施

面对以上问题，安徽省从以下3个方面采取了应对措施。

一是深入推进政务信息系统整合共

享工作。第一，夯实基础。进一步完善电子政务外网网络覆盖，推进各级政务部门整体网络接入，完善数据共享交换平台的功能，推进各级政务部门实现多级互联互通。第二，促进共享。抓好信息系统清单管理，加强审计监督和督查问责，切实避免边整合共享，边新建“孤岛”。第三，建立相应的配套推进机制，对于未按照要求改造和对接的部门，不再批复和拨款建设新建项目，不再拨款支持存量项目运营维护，形成倒逼机制，促使各部门不断地自查整改，有效促进系统整合。

二是建立数据资源采集、校核、更新机制，提升数据质量。第一，完善政务数据资源采集体系。制定数据采集标准、流程和方法，建立数据采集、更新机制和数据库备案、运行、更新、注销管理制度，推动各市各部门按照业务产生数据的原则规范开展数据采集，建立“一数一源”的数据采集体系。第二，建立政务数据校核机制。数据归集部门按照“多元校核”的原则进行数据校核，发现不真实、不完整、不准确的数据时要及时反馈给数据提供部门。第三，形成政务数据动态更新机制。对于不真实、不完整、不准确的数据，数据提供部门基于“一数一源”数据采集原则进行动态修正和更新。

三是以需求和问题为导向，深化数据资源推广应用。第一，按照“一网一门一次”要求，梳理政务服务事项的数据共享需求，推动相关部门新增数据共享服务，完善数据共享责任清单机制，确保数据共享能够支撑政务服务，推进更多政务服务事项更方便网上办理。第二，围绕企业群众反映突出的“办事难、办事慢、办事繁”等问题，在完善平台体系、拓展共享应用、完善制度流程、强化安全管理等重点领域加强工作，推动数据互通和业务协同，让数据多跑路，群众少跑腿。

4 应用案例

自新型冠状病毒肺炎疫情防控工作启动以来，安徽省数据资源管理局借助“皖事通”平台迅速开展数据挖掘分析和软件开发应用，在提供数据服务、辅助资源调配、开展疫情监测、助力复工复产等方面发挥了积极作用。自疫情防控以来，在“皖事通”平台，最高日活跃用户401万人，最高日点击量3 700万次，共提供服务4.1亿次。

4.1 疫情防控专题

“皖事通”利用大数据、人工智能、云计算等新一代信息技术，推出“疫情防控专题”，该专题于2020年1月29日正式上线，用户数达2 613万，平均阅读时间70 s，实现了疫情信息实时发布、疫情风险线上评估、疫情分布精准分析、疫情情况在线问诊，如图1所示。

一是疫情信息实时发布。推出“疫情实时跟踪”功能，实时动态发布安徽省卫生健康委员会（以下简称卫健委）和各市卫健委公布的最新疫情。推出“疫情防控通知发布”功能，实时动态发布安徽省政府关于疫情防控的通知，如交通管制、物价维持、复工/复学延期通知等信息。

二是疫情风险线上评估。依托中国科学技术大学附属第一医院的力量，上线了“新型冠状病毒肺炎感染风险评估”系统，用户准确填写后可进行线上自诊评估，很快即可判断出本人的感染风险。依托国家“互联网+监管”系统，大力推广“密切接触者测量仪”等高频应用。

三是疫情分布精准分析。依据各市发布的确诊人员信息，开发“安徽省确诊病例分布情况查询”服务，数据覆盖全省16个市的小区、村庄；推出城市“人员热力图”，

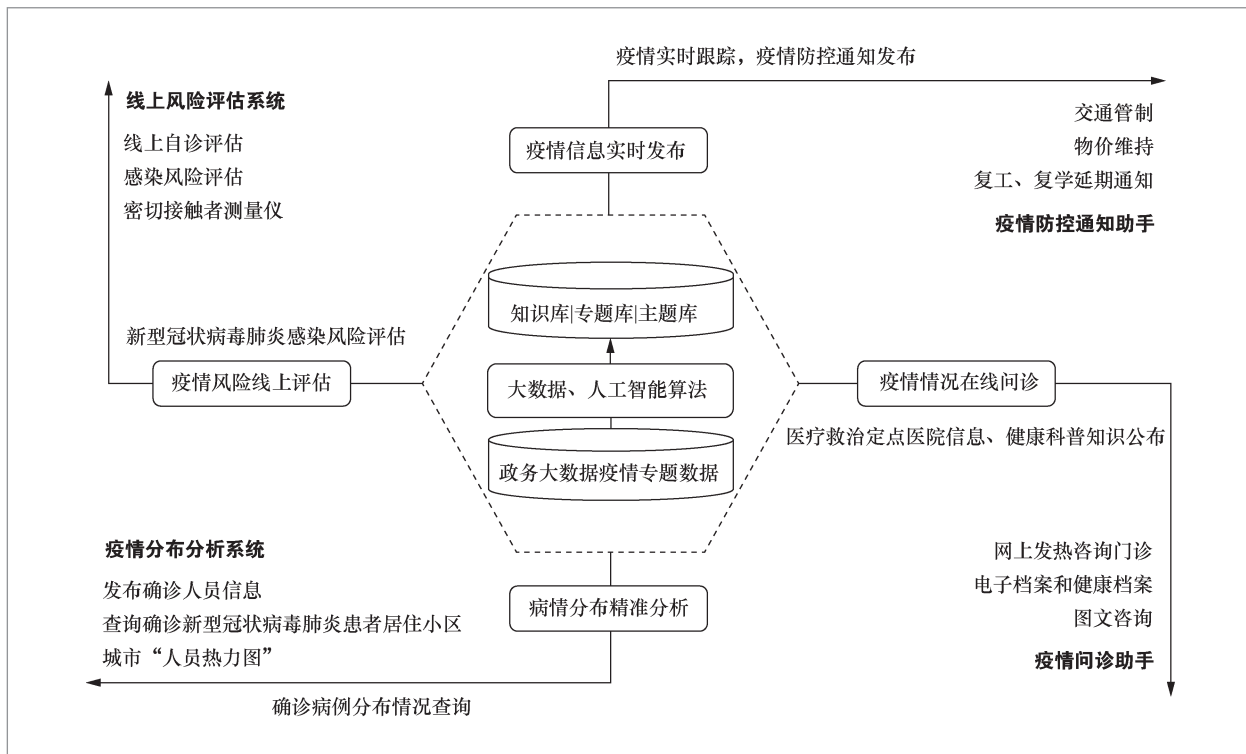


图1 疫情防控专题架构

引导群众避开人员密集场所。

四是疫情情况在线问诊。在将医疗救治定点医院信息、健康科普知识等内容公布、迭代的同时，为减少患者就医过程中的交叉感染风险，在阜阳市、铜陵市等地开通“网上发热咨询门诊”服务，本地医院专家根据群众的提问并调阅电子档案和健康档案信息，让患者足不出户24 h便可完成图文咨询。

4.2 口罩预约购买平台

为破解口罩统筹调配、预约购买难题，推出“口罩预约购买平台”，该平台于2020年2月2日正式上线，截至2020年3月8日，累计点击量超6 208万次，最高峰超100万人同时在线，实现了购买精准管控、定点精准调拨、口罩精准投放、数量精准核销，如图2所示。

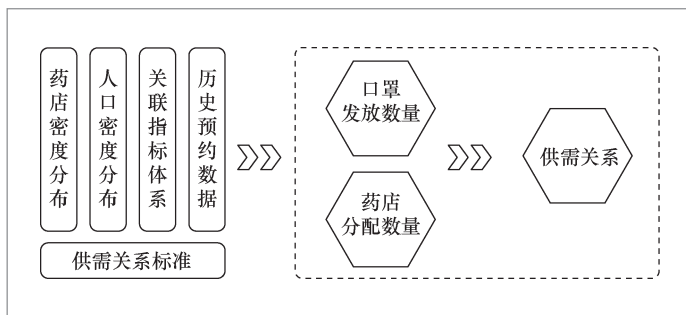


图2 口罩预约购买平台逻辑框图

一是实现购买精准管控。依托政务大数据，实现群众实名身份信息与人社、公安部门数据的实时对比，即时判定申请人资格。同时，通过智能分析，在预约成功后生成一个二维码，凭“码”购买，避免已购群众在一定时间内重复购买。

二是实现定点精准调拨。按照设定时间向群众开放预约，实时展示定点投放药店位置信息、口罩预约信息，群众可根据自

身居住地就近选择药店购买。每个药店预约数提前设置,一旦约满,自动停止预约并提示群众。疫情防控应急指挥部按分配给各药店的口罩数量,提前将口罩配送至各药店,确保预约成功的群众在次日能够领取到口罩。

三是实现口罩精准投放。线上当日预约,线下次日购买,群众凭借预约二维码于次日合理安排时间前往预约药店扫码购买,不需要携带任何身份证件核验,30 s左右即可完成扫码、付款、取货,大幅减少群众线下排队等候的时间,既确保了群众快捷购买口罩,又有效降低了群众排队聚集带来的疫情防控风险。

四是实现数量精准核销。扫码购买成功后,二维码即失效,相关购买数据、销售数据自动上传到“口罩预约购买平台”,实现精准核销。如有预约成功的群众放弃购买,则这部分口罩作为该药店库存自动纳入第二天的口罩预约总量。

5 结束语

信息化行业是一个人才和资金都比较密集的行业,需要足够的资源投入和高效的运行体系。我国是一个各地区信息化发展极不平衡的国家,地区间的信息化水平差距明显,整体表现为经济发达的东部地区高于相对落后的中西部地区。地区间经济发展水平严重不均衡,教育水平存在差距,信息化基础设施参差不齐,导致政府信息化投资呈现东高西低的情况。安徽省从本地经济和信息化发展水平出发,在智慧政务推进过程中,采取了符合安徽省特点的工作方法和实现路径,推动数据与业务的融合,发挥省市两级的协同优势,采用上下联动的推进模式,发挥本地企业的技术特点,提高比较效益和服务水平,走出了一条具有本地特色的可复制、可推广的“互联网+政务服务”成功之路。□