

“最多跑一次”改革 简报

第 57 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 8 月 15 日

- 以服务为中心 以科技为手段 江干区推出“智能客服”助力改革纵深推进
- 建德市人社、地税组建联办专窗 打通“跑一次”关键堵点

以服务为中心 以科技为手段

江干区推出“智能客服”助力改革纵深推进

为进一步深化“最多跑一次”改革,解决“由于信息获取不充分而使办事难以一步到位”的堵点问题,江干区联合国务院“我向总理说句话”项目研发团队,以“江干审管”微信公众号为平台,全面推出智能客服——“江干小智”,在移动端模拟现场咨询,通过虚拟机器人提供服务,帮助办事群众做好办事前的准备工作。

一是大数据有力支撑,前移“咨询窗口”。江干区采用目前国际上最先进的 AlphaGo 深度学习算法和大数据技术研发,构建“江干小智”人工智能客服平台,经过多次技术和数据升级,该平台快速、准确、全面的服务特性已初步显现。目前,咨询服务范围已覆盖进驻区行政服务中心的 22 个部门、481 项审批服务事项,后台问答数据达 2 万余条。推出至今,该平台与办事群众的互动次数达 5200 余次,平均准确率 86%,不仅大幅降低了窗口人员工作量、提升了答复的及时性和准确性,更有利于实现政务咨询标准化回复,让办事群众在准备资料时做到胸有成竹。下一步,江干区将继续扩大“江干小智”的问题覆盖面,力争将所有的办事项和事项清单外的其他常规问题纳入咨询范围并实现动态更新,进一步提高回答的准确率和响应速度。

二是个性化精准服务,增强“互动体验”。引入社交化元素,结合群众咨询习惯开展“拟人”互动,交谈开始时与结束前均设置寒暄聊天环节,使咨询者感觉自然亲切;答案篇幅精简,重点突出,详细内容可点击进行选择阅读;支持多轮问答互动,引导群众逐层深入提问,回答更加精准,更加接近现场咨询。比如,要为爱犬办理“身份许可”,群众一般会问:“养狗怎么办证”或者直接输入“养狗”,系统即推送“养犬许可”办事指南;问“在哪里办理”,系统将直接给出受理地址;再问“收费么”,系统则会列出详细的收费情况。下一步,技术团队将进一步优化聊天界面,增加空白表格和样表范例的定向推送功能,提升回答的可用性和互动性;对无法立即作答的问题,进行追踪回复,第一时间把回答推送给提问用户,确保“有问必答”。

三是多渠道综合拓展,衍生“联动效应”。借助智能引擎的计算能力,以“申报材料”为依据,自动分析事项关联,提取审批链条,建立基于“一件事情”的关系图谱,为“1+N”+X 商事登记、投资项目审批等多部门联办事项的梳理整合提供技术支持。下一步,江干区将把“智能客服”作为“一口咨询”业务支撑方式,与线下“智慧大厅”、线上“云总机”结合部署,全力打造“三位一体”智慧政务体系,加快实现办事大厅窗口服务标准化、咨询热线人工服务同质化、网络终端政务服务智慧化,助推“最多跑一次”改革举措落到实处。

(江干区供稿)

建德市人社、地税组建联办专窗

打通“跑一次”关键堵点

近日,建德市人社局与市地税局围绕“最多跑一次”改革精神,创新服务形式,优化办事流程,在市行政服务中心推出跨部门联办专窗,实现社保征缴清欠项目“最多跑一次”,该举措在杭州市尚数首创,仅两个工作日,办件量就达 20 多件,深受办事群众好评。

一直以来,企业增、减员工等涉及社保费需清缴的业务,办事人需要到社保中心获取《社会保险费注销(清欠)单》、《建德市企业职工社会保险缴费通知单》,凭清单前往办税服务大厅清缴税款,待拿到税务部门开具的证明之后,返回社保中心办理到账手续,由于机构设置,各办税服务大厅距社保中心最近也有 15 分钟车程,导致了该业务一直无法提速,办事效果欠佳,群众体验感差。

此次跨部门协作,两部门大胆创新,打破部门间壁垒,增设“地税、人社联办窗口”,将联办窗口作为各项涉费业务的发起点与终结点,除了日常社保登记、社保费申报缴纳、缴费证明开具、社保费退库等常规性涉费业务外,单位及个人清缴社保费业务也可在联合窗口即时办结。办事群众只需直接前往市行政服务中心的“地税、人社联办窗口”,即可在专窗办结系列事项,避免办事往返跑。

此外,建德市将“同城通办”服务融入联办窗口,将远离城区的各分局清缴业务一并吸收,如寿昌、梅城等辖区的单位缴费义务人也可以选择“地税、人社联办窗口”办结事项,极大促进群众办事效率,让群众少跑腿。

(建德市供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
