

“最多跑一次”改革 简 报

第 43 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 13 日

高新区(滨江)打造智慧大厅 推进政务服务数字化转型

今年 6 月以来,高新区(滨江)深化“最多跑一次”改革,开启政务服务数字化转型新模式,探索建立集数据采集、数据处理、预测预警、可视化呈现于一体的智慧大厅,全力推进管理提质增效,服务标准升级,打破人工智能、大数据及云计算三大技术瓶颈,推动数据全归集全打通全共享。智慧大厅启动以来,已有 28.3 万群

众应用智能化设备便捷办事,群众等候时间压缩 29.55%。

一、破解技术“三驾马车”,打通数据互通关键节点

一是智能化人机交互,创新客户前端体验。以人机交互、自然语言处理等人工智能技术为基础,分析用户潜在需求,扩展用户界面直观性、交互性和协作性。目前,“智能客服”已嵌入“滨江市民之家”微信公众号,为办事群众和企业提供 24 小时咨询服务,实现客户服务效率高、体验好。**二是大数据综合管控,实现资源最优配置。**通过大数据技术实现实时管理,建成政务数据采集、数据处理、预测预警、可视化呈现于一体的智慧大厅,实现服务中心渠道信息综合管控,形成政务信息大数据“一张图”;成立大数据分析中心,完善用户评价,提高资源配置。智慧大厅通过对等候时间分析实现业务整合、窗口调整,对窗口办件时间、满意度分析进行人员业务和服务培训,提高办事体验。如通过对交警违章处理窗口数据分析,专设确认违章影像咨询协办窗口,增设潮汐窗口,使交管业务平均等候时间下降 38.82%,平均办件时间从 5.5 分钟下降至 3 分钟。**三是云计算精准分析,挖掘数据应用价值。**依托智慧大厅大数据平台,运用云计算分析政务数据,以政务大数据带动政用大数据、企用大数据、民用大数据协同发展,拓展数据应用价值,构建“政务大脑”,实现“互联网+政务”“互联网+企业”“互联网+民生”三领域联动发展,营造高效营商环境。联合商事、不动产、医保社保等部门,分析涉民、涉企业政务数据,助力政务环境最优区建设。如对企业规模、投资人年龄和来源地做系统分析,导出该

区企业产业分布图,为各产业园区提供园内企业情况数据,为政府制定产业扶持政策提供数据支撑。针对物联网小镇园区,汇集园区企业新设立、迁入迁出、特殊行业分布、股权变更等信息,形成可视化效果,使市场主体准入数据能在园区管理和智慧监管中发挥作用。

二、聚焦管理“与时俱进”,拓展业务创新提质增效

一是信息共享动态匹配。一方面,打造智能无声办事大厅。通过取号机、短信、微信等平台的互通连接,实现信息共享,在还剩8分钟、3位办理人和轮到办理的时候,推送信息,提高办事效率。另一方面,信息反馈更好实现“按需分配”。如通过市民办事供需大数据分析,于9月组建热点业务导办服务队伍,缩短市民等候时间,实现供求匹配。同时,该区基于办事效率大数据分析,推算市民停车需求,推出“75分钟”免费停车服务,让市民办事无后顾之忧。

二是“刷脸认证”精准记录。应用人脸识别技术,支持其刷脸认证取号,通过比对现场采集的人脸图片和数据库内存量身份证信息及手机号,强化实名取号系统管理,提高信息真实性;同时,根据人脸识别系统反馈结果判断办事人员身份信息。如没有携带身份证来办事群众,可通过认证系统“刷脸取号”,通过数据调用确认身份信息,提升“跑一次”成功率;刷脸认证还可杜绝利用虚假信息批量取号情形。

三是打破壁垒高效管理。在提高办事效率同时,增强市民配套管理,以数字化技术为切点,加强各部门协作,满足办事市民个性化需求,加强规范管理。同时,综合商事登记、特

定行业许可、劳动协议签订、人才引进等数据分析,针对行业、园区、企业景气指数进行评估,为社会化管理提供决策参考。

三、探索服务“智慧融合”,推进政务标准建设升级

一是深化“机器换人”行动,推广“不打烊”新模式。过建立综合性、多功能 24 小时自助服务区,以“无人受理”新模式深化政务服务“机器换人”行动,促进传统模式转型升级,目前,该区已有 153 项便民事项实现“不打烊”服务,24 小时自助服务区打印和办件量已达 42 万次,为全市使用频次最高。二是推进“一网通办”审批,构建“零跑腿”新矩阵。通过 PC 网上办事大厅端,构建涵盖多领域社会公共服务标准库,推动企业备案、商事登记联办、社保等领域标准化。如商事登记领域通过实名认证和电子签名技术实现新设内资企业电子化登记,开启企业登记“零跑”模式;滨江海关检验检疫窗口通过实行“网上申报、网上受理、网上审核、网上回复”等电子化登记和证书快递送达服务,实现报检无纸化、通关无纸化、原产地备案无纸化;商务局外资企业商务备案项目实现全流程网上办理。三是延伸“智慧生态”触角,打造“十五分钟”服务圈。一方面,多类别自助服务机进驻产业园区。目前,全省第一台外设商事登记自助机进驻国家创业孵化器华业园区,推进上市主体登记注册信息化、便利化,延伸智能化自助服务;全市第一台投放至产业园区的综合自助服务机落户该区海创基地,实现海外高层次人才“办事不出园,一次不用跑”;主城区首台商标自助机进驻该区江北行政服务中心,实现线上商标注册、查询、预审。另一

方面,布局街道、社区综合自助机投放。截至10月1日,56台综合自助机已安装至所有街道和社区、海外高层次人才创新创业基地,优化市民和创业者体验。在全市率先实现政务自助服务街社全覆盖、自助服务进园区。

(滨江区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,周江勇书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,许明秘书长,戴建平常务副市长,高国飞副秘书长,各
区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
