

2021 年数字政府服务评估 暨第二十届政府网站绩效评估 优秀创新案例汇编

(区县政府网站篇)

中国软件评测中心

(工业和信息化部软件与集成电路促进中心)

二〇二一年十二月

目 录

一、北京市大兴区：政府门户网站智能化云搜索服务	1
二、铜陵市郊区：打造回应关切升级版	6
三、武汉市江岸区：重大建设项目全生命周期	11
四、武汉市武昌区：强化数据整合共享 精准挖掘十大场景	13
五、长沙市芙蓉区：智慧集约 特色应用—让政府网站服务更具智能化”	17
六、深圳市罗湖区：“反向办”政务服务新模式——从“人找服务”到“服 务找人”	25
七、深圳市坪山区：以分级分类和隐私保护助推政务数据开放共享	30
八、佛山市禅城区：免申即享、无感申办，打造智慧政务新模式——禅城区 智慧政务无感服务	36
九、佛山市顺德区：“i 顺德” App.....	39
十、成都市青白江区：“青松办”智慧政务平台 助力企业群众“青”松办成 事	42

2021 年数字政府服务能力评估暨第二十届政府网站绩效评估指标体系中“优秀创新案例”指标，采用“单位自荐”、“主管部门推荐”、“专家推荐”和“网民推荐”相结合的方式，接收来自各地区、各部门政府网站优秀和创新案例。评估指标发布以来，得到各地区、各部门的大力支持，共收到 260 余家政府政务信息化主管部门、专家、网民推荐的 400 多个候选优秀创新案例。案例类型涵盖了数字政府类、政府网站类领域新基建助力、集约化建设、一体化服务、移动化服务、新技术应用、数据开放利用、适老化改造等方面。

中国软件评测中心对各单位推荐的候选优秀创新案例进行打分、初评，筛选候选案例，并邀请中央党校（国家行政学院）、中国人民大学、华南理工大学以及赛迪研究院相关研究所等机构数字政府研究领域的学者专家组成评审组，对初评筛选案例进行评价评审，通过专家投票评选出数字政府类优秀创新案例 20 个，政府网站类优秀创新案例 50 个（其中，部委、省级、省会及计划单列市、地市及区县各 10 个）。本节汇编 10 个区县政府网站优秀创新案例。

一、北京市大兴区：政府门户网站智能化云搜索服务

（一）实践案例情况

1. 案例背景

《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47 号）、《政府网站与政务新媒体检查指标》、《2020 年政府网站和政务新媒体检查情况通报》以及北京市政府《关于坚持以人民为中心推进一体化网上政府建设的工作方案》（京政办发〔2019〕9 号）等有关文件中明确要求政府网站要提供智能化搜索服务，对此国办和北京市政府纳入政府网站检查考核范围，设置了明确的扣分与加分指标。

国务院办公厅在《2020 年政府网站和政务新媒体检查情况通报》中进一步指出政府服务要深化数据融通、服务融通、应用融通，大力推进政策信息“一网通查”，并对本地区政府网站信息资源进行大数据分析，研究汇总社情民意关注热点，量化评估政府施政效果，为科学决策提供参考。

2. 案例简介

为了深入贯彻落实国办和市政府有关文件要求，践行“以人民为中心”服务理念，基于大兴区政府门户网站内容与服务特色，以北京市政府门户网站（首都之窗）“一网通查”为学习对象与参鉴标准，对大兴区政府门户网站搜索服务进一步优化提升建设，构建大兴区政府门户网站全新的智能化、场景化云搜索服务平台，实现对大兴区政府门户网站、北京政务服务网（大兴）、大兴区政府官方微信微博，乃至首都之窗、市政府各委办局有关大兴区信息与服务一键搜索，使大兴区政府门户网站的搜索服务达到北京市内先进水平，进一步提升大兴区政府门户网站的智能化服务能力与智慧化管理水平，更好的服务广大社会公众与企业。

（二）实践案例具体做法

1. 案例做法

第一，采用人工智能、大数据技术提供智能化搜索功能服务。通过智能语义分词、自动聚类、关键词检索等技术，实现了大兴区政府门户网站全网检索、全数据类型检索，提供分类检索、关键词推荐、高级复合搜索、拼音转化搜索、错别字自动纠正、敏感词屏蔽等功能。就政府高频政务搜索关键词进行收集、整合，与政府业务做匹配关联，逐步建立起“百姓体”词库，实现政府官方语言与企业、群众通俗语言智能翻译，大大提升搜索结果精准度，提高群众办事效率。



图：智能化搜索效果

第二，向首都之窗看齐具备“一网通查”全部先进搜索功能。

众所周知，首都之窗“一网通查”搜索服务是全国各级政府网站搜索服务新标杆，也是北京市各区政府网站搜索服务的新旗帜。大兴区政府门户网站这次搜索功能创新提升建设，我们坚持向首都之窗看齐，按照首都之窗“一网通查”的高标准、高要求进行建设，新上线的大兴区政府门户网站搜索服务平台全面具备首都之窗“一网通查”的智能化、场景化搜索服务功能，全面具备首都之窗“一网通查”在政策文件、办事服务方面的先进搜索功能，使大兴区政府门户网站搜索服务同首都之窗保持一致、高度一致、发展方向一致，一举达到北京市内先进水平。



图：同首都之窗保持一致的政策文件搜索功能图示

第三，扩展搜索范围提供更加全面的一站式便民服务。

大兴区政府门户网站新上线的智能化、场景化云搜索服务平台，采用第三方专业云服务厂商的专业云搜索服务平台搭建，充分利用云服务不受搜索范围影响的优势，在实现对大兴区政府门户网站全站信息搜索的基础上，将搜索范围进一步扩展至大兴区政府微信微博新媒体、首都之窗与市各委办局网站上同大兴有关的信息，全面汇聚融合同大兴区政府有关的信息资源，在大兴区政府门户网站上提供一站式搜索服务，并按信息来源对搜索结果进行分类统计，有效满足公众搜索获取更加全面信息的需要。



图：扩展至首都之窗与市委办局站群搜索效果图示

第四，集成嵌入市政府“一网通查”搜索场景为大兴所用。

北京市政府网站集约化建设，在全国政府网站中创新性率先推出场景化主题搜索服务，聚类展现集办事指南、办事入口、法规文件、政策解读、智能问答、办事地图等信息于一体的搜索结果，实现“搜索即服务”，在教育、住房、社保、交通、营商环境等重点民生领域全面提供场景化搜索服务。大兴区政务服务局和有关单位经过认真学习研究，对首都之窗上可面向全市的场景化搜索服务，我们通过技术手段实现了在大兴区政府门户网站搜索中集成，使广大公众在大兴区政府门户网站上就可以直接搜索获取首都之窗的场景化服务，实现首都之窗与大兴区政府门户网站之间的搜索联动。



图：对首都之窗“营商环境”场景搜索服务集成结果图示



图：首都之窗“营商环境”场景搜索服务图示

第五，专业化运维团队服务按需响应业务需求，按需保障。

在以往的政府信息化系统建设中，多采用“重建设、轻运营”的建设思路，在运营上缺乏制度、规范以及专业团队的设计和参与，致使系统建成后多年不变、不能随着业务发展及时变化。大兴区政府门户网站智能化、场景化云搜索服务平台建设同时，引入搜索云平台厂商提供的专业运维保障与运营分析服务，按需调整，及时服务，第一时间根据大兴区政府网站业务和服务变化进行优化，保持最优搜索服务效果。定期提供专业的搜索分析服务报告，为网站优化改进提供决策参考。

2. 取得成效

大兴区政府门户网站智能化云搜索服务自 2020 年 6 月上线运行，四个多月以来，搜索大数据分析平台监测显示搜索总量累计近 20 万次，搜索查看数超过 10 万次，搜索用

户数突破 8 万人，搜索转化率为 55.71%，移动端搜索占比达 34.16%，服务成效显著。搜索热词统计显示，这几个月以来老百姓重点关注招聘（教师招聘、事业单位招聘、笔试、事业编）、营商（营商环境、两区建设）、住房（共有产权房、保障性住房、公租房、宅基地）、大兴机场、疫情防控、建党 100 周年、环评、政府工作报告等方面信息服务，客观真实反映了民生需求与政府网站为民服务实际情况，产生了较好的社会效益。

实践证明，平台上线运行以来不仅进一步提升了大兴区政府政务服务智能化水平，提高了社会公众对政府网站服务的良好体验感与服务获得感，而且通过搜索大数据监测分析，还可以全面了解网民的真实需求与关注点，从而不断促进政府供给侧优化服务、改进供给，为政府政策文件的制定提供科学的数据决策支撑，发挥积极的参考价值。

（三）实践案例创新点与推广价值

1. 创新亮点

一是建设模式创新，采用互联网搜索引擎模式搭建云平台。

《政府网站发展指引》中指出要充分利用云计算、大数据等相关技术，可依托符合安全要求的第三方云平台开展建设。大兴区政府门户网站智能云搜索平台建设，经过多方考察、科学论证，坚持高标准、高规格、高要求，携手国内领先的云搜索服务商共同打造具有大兴区政府特色的区政府网站一体化搜索平台，采用互联网搜索引擎模式进行搭建，不落地部署，嵌入式应用，即开即用，符合政府政务服务发展新方向。

二是应用场景创新，聚合生成业务专栏补足我区服务短板。

由于机制体制客观因素，公安、税务等领域网站由市级单位垂管统建，大兴区政府门户网站在此方面的信息与服务有缺失。对此，大兴区政务服务局组织专家团队经过深入研讨、创新探索，充分利用云搜索服务优势，实现对公安、税务等市级垂管部门网站有关大兴区的信息与服务自动、智能聚合成业务服务主题为大兴区政府门户网站所用，补足大兴区政府网站在这方面的短板。该服务是我区在北京市各区政府网站中率先实现，成为我区服务百姓的重要创新举措。

三是业务服务创新，政策文件搜索结果智能关联组合呈现。

政府政策文件一般是由包括政策正文、文件附件与政策解读一系列文件组成。以往的政策文件搜索，搜索结果列表中的文件正文、或者附件、或者解读都是彼此孤立的，公众看到附件不知其正文、查到正文不知其解读。对此，项目采用智能识别、元数据提取、智能关联、智能搜索等一系列人工智能技术，实现对政策文件正文、附件、解读智能关联，以组合方式整体呈现，为公众提供全面的政策相关信息。

四是决策手段创新，搜索大数据洞察用户需求支撑决策。

搜索，是政府网站需求侧获取网民最真实需求的主要途径。大兴区政府门户网站智能云搜索平台同时提供基于搜索大数据的实时监测与分析服务，实时了解网民热搜词、热搜政策、热搜场景、搜索来源等搜索数据，实时反映搜索服务趋势，实时洞察网民需求与关注焦点，对政府及时了解社情民意、回应社会关切，对大兴区政府门户网站改进供给侧服务、网站创新发展、乃至区政府政策制定提供有力的科学支撑。

2. 推广价值

大兴区政府门户网站智能化搜索云服务平台案例，采用了先进的建设与服务模式，核心宗旨是深入践行“坚持以人民为中心”服务理念，为人民提供更加智能、先进、高效的政府服务。案例不论从建设模式、功能创新方面，还是服务领导决策与运维保障方面，都为全国各级政府网站搜索服务提供了一个创新的可参考、可复制、切实可行的建设模式，具有重要的推广价值。

二、铜陵市郊区：打造回应关切升级版

为进一步增强政府公信力和凝聚力，2021年，铜陵市郊区人民政府网优化升级“回应关切”专栏，以“群众视角”做好主动回应，以“用户思维”做好内容展现，以解惑释疑凝聚社会共识，取得了良好的口碑和社会效应。

（一）功能展示



图：郊区回应关切专栏

该栏目下设主动回应、图解回应、政策回应、互动回应四个具体栏目。其中，“主动回应”栏目聚焦民生关注、健康科普、考试咨询、疫情防控等群众关心关注热点，主动回应密接人员流调、疫苗接种、教育双减等回应发布 243 条。“图解回应”栏目聚焦传播新技术、新方法、新模式，采用图表图样、音频视频、漫画动画、H5（微杂志）等群众喜闻乐见的传播方式综合发布回应 24 条，不断增强吸引力和亲和力。“政策回应”栏目聚焦省市区发布的新政策，通过部门解读、图文解读、媒体解读等方式，集中发布最新政府政策解读 144 条。“互动回应”栏目聚焦书记信箱、区长信箱、在线访谈、新闻发布会、民意征集等，通过“两微一端”同源征集发布，搭建多渠道政民互动平台，累计回应网民诉求 144 件，办结率达 100%。



图：郊区回应关切专栏-主动回应版块



图：郊区回应关切专栏-图解回应版块集中展示效果

(二) 功能特点

1. 聚焦民计民生，回应内容精准

除政策回应外，通过对群众来信、行风热线、在线访谈等政民互动栏目的数据分析，借助“热力图”比对，创新将群众办事、咨询、反映的高频事项和高频问题梳理成疫情防控、教育民生等 24 项热点领域主动精准回应，自专栏开设以来，主动回应疫情防控流调、教育“双减”改革、江北水厂改造等群众关心的热点难点问题 243 条。

2. 聚焦生动通俗，回应形式丰富

以重要改革措施及涉企利益、社会关注为重点，采用动漫、动画、图文、简明问答等多种形式，以更通俗易懂的方式帮助群众解读回应，深化对政府工作的理解。同时采取专家解读、媒体解读视频解读等形式，广挖回应深度，及时准确传达权威信息和政策意图。

3. 聚焦政民互动，回应平台多元。

实现铜陵市人民政府网“两微一端”同源共享，构建移动端、PC 端、电话端三方多渠道的政民互动平台，目前书记信箱、区长信箱 PC 端已开设，并在政务微博、微信公众

号中开设“你提我问”栏目择优选登回复 8 期。在线访谈实现移动端在线直播，完成安康码疫情防控、“四送一服”等 4 期主题访谈活动。



图：政策解读生动活泼

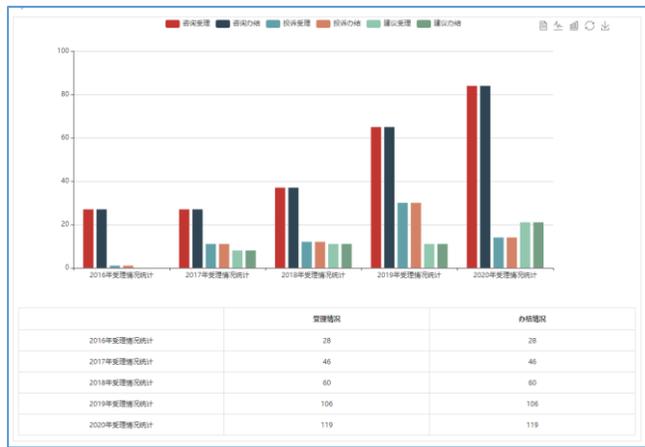


图：郊区回应关切专栏在线访谈发布预告

(三) 管理运行机制

1. 体制机制强管理

由郊区数据资源中心齐抓共管,负责统筹分析党委政府重点工作、群众关注热点话题,制作舆情分析热力图,确定回应目录,并向区政府各部门收集整理主动回应内容、解读政策、征集回复、在线访谈主题等。



图：郊区回应关切专栏-舆情分析热力图

2. 统一制作促协同

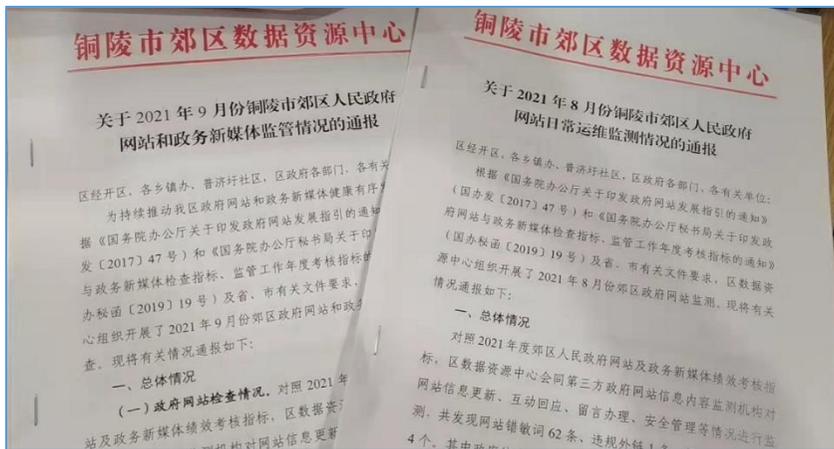
回应关切专栏涉及商务、发改、科经、人社、农业农村等多个部门，各部门均安排专人负责政策发布解读及咨询回复，涉及图文解读、动漫解读、H5 制作则由区数据资源中心委托专业公司统一制作，确保信息发布回复的及时权威、版面的统一规范。



图：郊区回应关切专栏-政策解读之视频解读截图

3. 考核通报提质量

按月通报政策解读发布、咨询回复、在线访谈情况，同步反馈责任单位整改落实情况，年度召开培训会议，不断提高信息发布效率、政策解读质量、咨询回复效能。

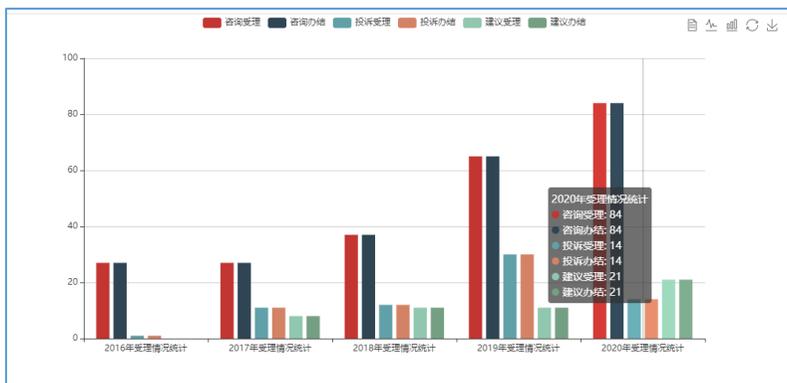


图：郊区回应关切专栏-郊区人民政府网站通报文件

（四）社会效果

1. 群众咨询投诉有所下降

回应关切专栏积极发挥政府网站畅通社情民意门户作用，以群众关切焦点为主动回应重点，切实回应解决群众问题，办理回复达到4个100%，群众咨询投诉分析较2020年总体下降22%、网上咨询量下降21%。



图：郊区回应关切专栏-领导信箱累计信息统计

2. 行政服务效能不断提升

针对社会热点及群众反映突出的问题，新开设在线访谈现场直播间，群众现场提问，部门现场回答，倒逼了区政府各相关单位行政效能不断提升。



图：郊区回应关切专栏-在线访谈现场直播间截图

3. 群众参政议政意愿有所提升

通过在线征集、网上调查等渠道，全年共收集处理群众意见建议 26 件，区政府有关职能部门围绕教育“双减”、公共法律服务体系建设、全城医疗一卡通等开展主题征集 6 次，以摘报形式向党委信息上报建议 11 项，其中义务教育课后服务意见写入了区委和政府工作报告。

三、武汉市江岸区：重大建设项目全生命周期

（一）案例背景

为深入贯彻落实党中央、国务院关于全面推进政务公开工作的部署要求，把重大建设项目批准和实施领域政府信息公开作为全面推进政务公开的重要内容，江岸区大数据中心以政府网站建设为契机，以重大建设项目为载体，进行重大建设项目清单梳理，推进项目全生命周期公开。通过创新项目信息公开模式，推动信息有效归集，及时公开，从而更有效的回应社会关切，充分发挥政府网站政务公开第一平台作用，坚持“以公开为常态、不公开为例外”原则，进一步深化政务公开，加强重点领域信息公开，是提升政府的执行力和公信力，保障群众的知情权、参与权、表达权、监督权的新要求。

（二）主要做法

1. 以政府网站建设为契机，推动重大项目专栏建设

重大建设项目领域政府信息公开一直是全面推进政务公开的重要内容。在持续加强政府网站建设，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力的过程中，网站专题专栏建设不断完善，重大建设项目专栏也应运而生。专栏内容主要包括批准服务信息、项目清单以及各项目的全生命周期公开信息，实现了对项目的横向全方位归集和对各项目的纵向全流程归纳，通过专栏呈现的更加简洁的页面设置，使重大建设项目信息得以更清晰的呈现，增强了相关信息的可得性。

2. 以专栏优化为抓手，推动重大建设项目梳理

重大建设项目专栏通过项目清单的形式，直观的呈现了全区当前的重大建设项目范围。通过归集全区当前重大建设项目，集中反映了全区重大项目建设情况；通过在建项目和已竣工项目的分类呈现，使建设状态一目了然；清单涵盖了项目的简介、责任单位等信息，通过对基本信息的前置公开，简化了群众了解项目情况的流程，更有针对性地满足了群众了解项目情况的诉求。

3. 明确责任单位，制定长效保障方案

按照政务公开工作要求，明确重大建设项目责任清单，通过协调沟通，明确各单位保障责任，确定保障方式及保障周期，建立长效运维机制。对已有资源继续加强可持续内容保障能力，定期对重大建设项目专栏中的内容进行检查，督促相关部门进行更新，建设项目各阶段信息资源形成关联关系，最终形成以项目为单元、按照项目各阶段公开对应信息内容的全生命周期公开。

4. 以各建设项目为载体，推动项目全生命周期公开

项目全生命周期公开包括对同一项目各环节的公开和同一环节不同阶段的公开。一是对同一项目各环节集中公开，将各项目的基本信息、批准结果信息、招标投标信息、施工有关信息、竣工验收有关信息进行整合，充分公开了项目从前期审批、项目推进过程到竣工验收的全过程信息。二是对同一环节各阶段的分别公开，将同一环节的信息进行归纳，集中呈现，更细致的体现项目进程。如在招标投标信息中清晰列示招标公示和中标公示；在竣工信息中分别列示不同教学楼的竣工备案表，使信息更有条理性，针对性。通过对各项目进行全生命周期公开，避免了重大建设项目信息分散，不易查找的问题。以项目为载体，实现了项目建设信息公开的体系化、规范化，更好地回应了人民群众对我区重大建设项目的热切关注。

（三）工作成效

1. 创新项目管理方式，全流程公开倒推全流程管理

以往，项目信息由各部门分散发布，信息分散带来了信息发布时限规定不明确，发布标准不清晰等问题。通过在重大建设项目专栏中对各项目信息进行集中发布，形成了各责任主体以项目为单位的管理模式，以项目信息公开为切入点，倒逼各责任主体完善全流程信息管理和信息公开，进一步明确重大建设项目的公开事项、公开内容、公开主体、

时限、流程和形式等方面，避免了信息公开过程中的随意性和不规范性。

2. 创新信息公开模式，全方位公开回应全方位关注

一直以来，群众较为关注对经济社会发展有重大影响，涉及民生的由政府审批或核准的固定资产投资项目。重大建设项目专栏通过转变公开方式，设置专题专栏，对项目信息进行统一归集，实现了项目信息全方位公开，降低项目信息分散性，提高项目信息易得性；将群众更为关注的项目本身作为公开的出发点和落脚点，以项目为单位进行全方位信息公开，从而更好的回应群众关注。

（四）前景展望

目前，重大项目建设专栏已在江岸区政府门户网站成功推出，接下来，我们将进一步完善项目清单，将更多对经济社会发展、民生改善有直接、广泛和重要影响的投资项目在专栏中逐步公开，完善全区项目建设时间线，描绘出全区近年来完整的重大建设项目脉络。同时，进一步加强公开标准建设，提高公开的规范化水平，确保重大建设项目的常态化公开。通过重大建设项目专栏为窗口，更好地展现江岸区政务信息公开水平。

批准结果信息			
• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（生产建设... 2021-11-09	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（取水许可... 2021-11-09	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设用地... 2021-11-08
• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-09	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08
• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08	• 关于道家矶小学新建工程批准结果信息（建设工程... 2021-11-08
招标投标信息			
• 道家矶小学新建工程中标公示 2021-11-08	• 道家矶小学新建工程招标公告 2021-11-08		
征收土地信息			
• 关于道家矶小学新建工程项目征收土地信息（农土... 2021-11-10			
施工有关信息			
• 关于道家矶小学新建工程施工有关信息（施工管理... 2021-11-09	• 道家矶小学新建工程安全施工措施登记表 2021-11-08		
质量安全监督信息			
• 道家矶小学新建工程质量监督注册登记率 2021-11-08			
竣工有关信息			
• 道家矶小学新建工程（地下室）竣工验收备案表 2021-11-08	• 道家矶小学新建工程（宿舍楼）竣工验收备案表 2021-11-08	• 道家矶小学新建工程（2号教学楼）竣工验收备案表 2021-11-08	• 道家矶小学新建工程（1号教学楼及门房）竣工验收... 2021-11-08
• 道家矶小学新建工程（2号教学楼）竣工验收备案表 2021-11-08	• 道家矶小学新建工程（1号教学楼及门房）竣工验收... 2021-11-08		
• 关于道家矶小学新建工程施工信息（建设工程竣工... 2021-11-08			
b. 全生命周期展示。			

四、武汉市武昌区：强化数据整合共享 精准挖掘十大场景

（一）建设背景

今年4月6日，区委书记、区长余松调研全区信息化工作，结合省市“高效办成一件事”改革，明确提出“要面向全区所有对民服务和对企业服务的部门，推进智慧场景征集和建设”。

结合“我为群众办实事”实践活动，我们广泛深入开展调研活动，实地走访19家部门、书面调研58家部门，发现服务企业群众的堵点往往体现在一个流程、一次办事或是一次服务之中。因此，我们决定从这些“小切口”入手，运用大数据、人工智能等技术，打造一批“可推广、易复制、企业群众反映好”的智慧场景，通过小改变达到服务大民生的效果。

以问题为导向，我们组织了“十大智慧场景”征集活动，从全区征集到 72 个候选场景，其中提升民生服务能力类 24 个、优化营商环境类 19 个、提高行政效能类 14 个、推进基层社会智治类 15 个。经区政府常务会审议通过，2021 年 6 月我们携手各部门推出了首批“十大智慧场景”，在全区优化营商环境暨深化“放管服”改革工作会议上作了展示推广，湖北日报、湖北卫视、人民网等媒体作了集中报道，取得良好的社会效益。

（二）主要做法

《中共湖北省委关于制定全省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》中明确提出：围绕高效办成一件事，开展政务流程再造，推进“证照分离”改革全覆盖，促进政务服务标准化、规范化、便利化，深化政务公开。

近年来，武昌区依托大数据赋能，确定了网络覆盖“一网通”、应用支撑“一平台”、运行管理“一中心”，政务、民生、产业“三应用”、信息安全“一体系”的“智慧武昌”11131 总体架构，构建起“智慧武昌”建设的四梁八柱。

在政务数据治理方面，建成全区统一的数据资源池，纵向获取市级数据资源池的 19 家市级部门、横向获取 47 家区级部门的相关数据，梳理形成政务数据资源 374 项，累计入库数据 3.3 亿条，面向部门发布 265 项 3.27 亿条共享数据，面向公众发布 56 项 90 万条共享数据。

在政务云集约建设方面，打造统一政务云平台，承载全区 30 家部门 65 个系统平台的运行。参照楚天云取费标准，每年节约硬件购置经费 1357 万元。全市率先实现省、市、区、街道、社区政务外网、政务专网双网“五级联通”。468 条政务网线路延伸覆盖 3 个集中办公区、96 个院外办公地点、14 条街道和 141 个社区。

在系统平台整合方面，从无到有建设区级协同办公系统，横向到边、纵向到底，覆盖全区机关单位、街道、社区及企事业单位。目前实名认证用户 5629 人，日均在线超过 3800 余人；网上办事高度集成，全区 28 个部门依托区级协同办公系统建设了 65 个业务模块，实现“对内办公一个平台”。对外服务一个网站，建设政府网站站群，2018 年至 2020 年全国政府网站绩效评估中，武昌区政府门户网站连续三年保持区县级全国第三、全省第一。



图：武昌区智慧数据应用业务流程图

在视频资源汇聚方面，建设全区统一的视频共享平台，汇聚公安、教育、民政、市场监管等 32 家政府单位和社会单位视频 21438 路，向市级平台推送视频 13659 路，实现了视频资源的集中汇聚、分级授权和按需调用。

智慧场景建设坚持统分结合一是充分利用现有资源，不另起炉灶。一是智慧场景依托区级协同办公系统开发建设，不另起炉灶新建平台、系统和 App，充分利用现有的政务网、政务云、政务数据、高清视频等资源，通过数据关联比对解决突出问题。智慧场景产生的数据，统一汇聚到区数据共享交换平台，为后续挖掘新场景提供数据支撑。二是压实责任分工，处理好牵头负责与后台支撑的关系。建设单位负责建好、用好智慧场景，以企业、群众满意为标准，持续做好功能优化升级。我们负责提供云计算、数据资源、人工智能等技术支撑，保障智慧场景稳定运行。

（三）取得成效

我们打造的“十大智慧场景”包括房产证照真伪在线查验、企业政策奖励“云兑现”、视频智能化精准打击“黑车”、“地图找楼”招揽企业考察入驻、困难群众预警研判精准救助、高龄津贴精准发放、助残补贴精准发放、电子公文签批“一网协同”、政务信息系统应用效能评估、群众投诉智能化派单（见附件）。这批场景对进一步优化体制机制改革，切实提升群众和企业办事便利度，推进优化营商环境作出了有益探索。下面以三个典型场景为例，介绍取得成效：

1. 强化数据共享，将存量数据转化为现实生产力

我们开展数据治理，不仅仅是“二传手”，更是各种工作难题的攻关人。面对政务窗口现场查验房产证件真伪难问题，我们主动上门摸清数据来源和工作需求，反复到市自然资源和规划局、市房管局、市政数局争取支持，引进了不动产权证、房源及购房合同等实时信息，打造了“房产证照真伪在线查验”场景。窗口工作人员可根据身份信息、证照编号或合同编号，一键查询当场辨识房产证件真伪，由事后核对转变为现场查验，杜绝企业登记提供虚假信息行为发生，维护合法企业与房东的正当权益。掌握了数据，工作就能占据主动。近两年，由我们负责的全市“一网通办”数据共享单项考核，连续两年保持全市第一。

2. 全程技术指导，用“获得感”持续优化营商环境

部门为企业当好“店小二”，增强企业的获得感；我们为部门当好“店小二”，增强部门的获得感。在“企业政策奖励‘云兑现’”场景建设中，我们全程指导建设单位编制方案，通过项目评审，提供云网资源，支持该场景高效建成运行。依托武昌移动办公App，区发改局、区科经局、区财政局等8家部门实现移动办理奖励兑现，真正做到企业申请“网上报”、政府部门“掌上批”、政策奖励“云兑现”。当我们看到首批企业顺利通过“云兑现”拿到奖励时，内心也与部门、企业一样收获着满满的获得感。

3. 技术驱动创新，提升智慧化管理服务水平

新技术正加速未来工作方式的变革，我们愿意当好创新引路人。面对武昌火车站非法营运屡禁不止、依靠人工低效排查困境，我们引进视频图像识别技术，联合区站区办打造了“视频智能化精准打击‘黑车’”场景，在车站主出入口部署车牌卡口摄像头，自动识别非法营运车辆，引导就近的执法人员快速处置、精准打击，使“黑车”管理由原来的被动式事后查证转变为主动式事前预防，维护旅客合法权益，营造城市良好形象。

（四）下一步打算

1. 进一步做强全区统一“数据资源湖”

整合归集部门已有的业务系统数据，新建业务系统要最大限度利用已有的资源集约化建设。积极对接武汉市城市大脑，争取垂管部门的数据回流，充实区级数据种类和量级。探索建设视频智能化、物联网等基础平台，汇聚部门已有的物联网资源，推动物联网感知技术在城市治理和服务领域的广泛应用。

2. 持续开展“十大智慧场景”建设

按照“成熟一批、推出一批、谋划一批、储备一批”的建设思路，我们正在与华为创新中心开展技术合作，充分发挥机器视觉、语言理解等人工智能技术优势，围绕社会治理、惠企利民、政务服务等领域，开展新场景、新应用的孵化研究，创造更多具有价值的智慧场景服务公众，计划“十四五”期间每年推出10个智慧场景，累计建设50个智慧场景。

3. 开展场景建设效能评估

为避免智慧场景建成后，出现资源闲置、运行无序、功能欠缺甚至是“建成即废弃”等问题，在严格全区电子政务项目统筹的基础上，对智慧场景运行成效实行监测评估，并与部门年度绩效考评和后续系统建设挂钩，形成评审、建设、验收、评估全过程监管。

五、长沙市芙蓉区：智慧集约 特色应用-让政府网站服务更具智能化”

（一）案例背景

为深入贯彻落实习近平总书记关于以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化的重要指示精神、习近平总书记关于运用互联网技术和信息化手段开展工作的重要指示，推进“数字政府”建设发展，芙蓉区政府围绕优化服务流程，创新服务方式，改善服务体验、推行公开透明服务等方面，对芙蓉区政府网站进行全面升级和改造，切实为群众提供更加便捷和人性化的政务服务。

（二）主要功能

芙蓉区政府门户网站推出“长者专区”“服务定制”“便民地图”“网站换肤”“热点推荐”“智能搜索”“智能问答”“用户空间”“政府查号台”“移动端自适应”“集约化建设”等多个个性化服务。

1. 长者专区

为充分满足年长者的信息获取需求，让老年人更好地享受政务服务便利，在浏览芙蓉区人民政府网站时能更便捷的浏览查询信息。我中心聚焦“简洁、易用”，打造长者专区专栏，长者专区在栏目规划上聚焦“常用”和“高频”，设置养老类办事服务与查询服务、网站重要栏目整合与最新要闻和最新公开三个版块。考虑到老年人实际操作的便捷性和感受度，在可感知性、可操作性、可理解性等方面优化功能设计与开发，遵循大字体、

大图标、高对比度的页面设计及布局方式，让长者模式更加贴合老年人的操作使用需求特性。



图：长者模式



图：长者专区

2. 服务定制

集成个人服务、法人服务、部门服务、专题服务、查询服务、便企服务、便民服务等类别。满足群众所需各类办事服务事项，群众可根据需求进行服务定制，选择某个服务后，将会集中显示相对应的服务事项，方便群众直接快速找到所需服务事项。



图：服务定制专区

3. 便民地图

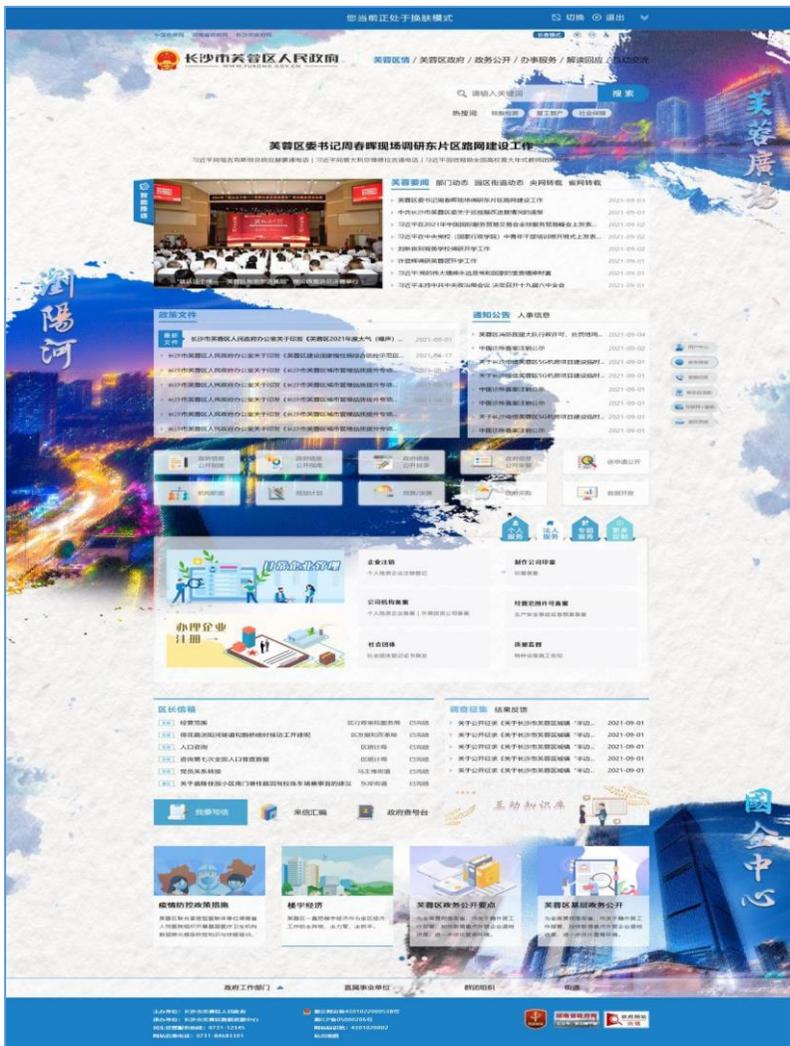
“便民地图”是基于 GIS 地理信息平台开发的便民地图服务模块，对行政区内各设施进行全面梳理和分类，以电子地图的形式在网站和移动终端显示。通过对设施进行关键字搜索，即可在地图上呈现设施名称、设施地址、交通距离、路线导航等信息。便民地图包含教育资源、交通管理、医疗卫生、政务服务、社会保障、文化体育、养老机构、旅游景点等 8 大类，为了提高广大民众的使用体验感，更好地方便服务民众，每类信息的页面均提供搜索功能。可满足市民查学校、找医院、寻菜场、游景区等信息需求。



图：便民地图

4. 网站换肤

芙蓉区政府门户网站为给广大用户提供更具有本地特色的网站浏览体验，通过动态切换网页样式的技术实现了“网站换肤”功能。该功能位于芙蓉区政府门户网站首页左上角，点击“换肤”小图标即可切换 3 种主页背景风格，每种背景里所展示的图片均为芙蓉区经典城市街景，更好地展示芙蓉区城市风貌；该功能切换自然流畅，用户点进去后即显示“目前正处于换肤模式”中，可根据个人喜好进行皮肤切换，亦可关闭换肤模式返回标准版网页。



图：网站换肤

5. 智能搜索

芙蓉区门户网站智能搜索热搜词提供了核酸检测、复工复产、社会保障、身份证办理四个词语，本站热门服务推荐提供了证照查询、养老保险查询、公积金个人账户信息查询等服务信息。以“身份证办理”为例，搜索后将提供办事服务直达信息，其中包括身份证办理的办事服务、与身份证有关的政策文件、与证件办理有关的互动交流咨询等内容，连接了网站办事服务、互动交流栏目，更方便、快捷地解决民众办事、咨询、建议等问题。



图：智能搜索

6. 智能问答

为广大用户提供更好的体验，通过自然语言处理等相关技术，建立智能问答系统，在线自动解答用户咨询。该系统根据识别用户提供的关键词或问题，提供给用户需要的信息，随时随地答疑解惑，使用户更为方便快捷的获取信息，大大提升网站用户体验。



图：智能问答

7. 用户空间

芙蓉区政府门户网站为给广大用户提供更好更人性化的网站浏览体验，以用户为中心打造了网站个人及企业专属主页，用户可在网站首页、办事服务、互动交流等页面进行注册并登录，登录后可进入个人用户空间，目前注册用户在互动交流、办事服务等栏目均已实现一号登录。



图：用户空间

8. 政府查号台

为了使群众更快捷、方便地查找芙蓉区政府各单位的联系方式，更快速地解决群众办事、咨询等问题，节约群众查找时间，特开设政府查号台的网页，只要输入关键字就能快速查找定位到群众所需的单位电话号码。



图：政府号台

9. 移动端自适应

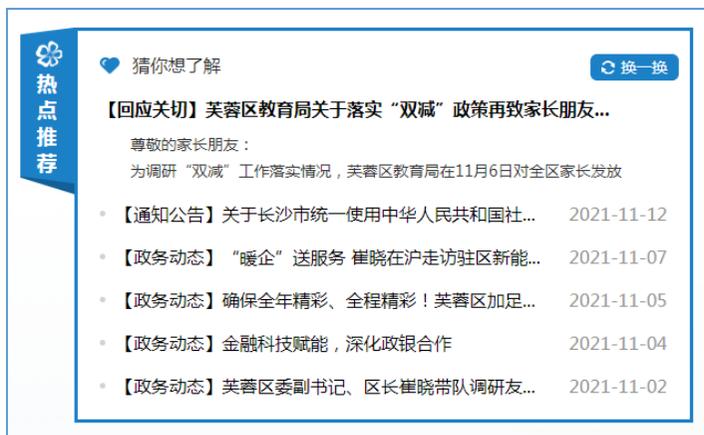
为避免在使用屏幕比电脑小的手机、平板等移动终端访问网站时，出现字体显示小、网页版面混乱、浏览体验差等问题。加强多渠道扩展，提升网站的用户浏览体验，我中心对现有 PC 端网站进行移动端自适应，其中包括调整各一级栏目、内容页和列表页等网页的移动端显示，在对 PC 端页面进行调整的同时对移动端自适应同步进行调整，保障 PC 端和移动端一致性、协调性、美观性。



图：移动端自适应功能

10. 热点推荐

根据群众浏览意向，让群众快速浏览到自己感兴趣的信息，在网站首页主动推荐比较受广大群众关注、欢迎的新闻、热点信息、民生信息等，包含芙蓉区的政务动态、通知公告、回应关切、人事信息、招考录用、民生领域等多种类型信息。



图：热点推荐功能

11. 集约化建设

围绕推动公开、互动、服务融合发展，推动更多政务服务事项网上办、一次办、掌上办、一网通查、一网通办，全面推行政府网站集约化建设，芙蓉区政府以“湖南省互联网+政务服务一体化平台”为支撑，深化放管服改革，全面推行“一件事一次办”、“跨省通办”、“长株潭跨域通办”。



(三) 建设成效

1. 利用“多元化”的展现方式提高用户浏览体验

在政府网站标准网页的基础上，引入长者专区模式，年长者可根据自身需求点击查

看个性化页面，在浏览专区时可获得有效的引导提示，快速获取所需内容；网站采用最新的 HTML5 技术，支持 PC、手机等终端自动适配，首页制作“背景换肤”功能，风格以深蓝、白色系为主，以城区特色景点为底，用户可根据自身审美喜好切换芙蓉区城区景点图，整体给人以优质、大气、简洁的观感。同时结合芙蓉区实际，整合政务公开、数据发布、便民便企、长沙市政务服务旗舰店等数据资源，全面分析居民、企业的需求，形成热点信息推荐、个性化栏目定制等功能，将群众最想了解的政策信息、最想关注的便民资讯、最热门的办事服务放在网站首页显著位置，有效提升网站服务的智能化。

在芙蓉区委、区政府领导的高度重视下，芙蓉区政府门户网站在平台应用、技术保障等方面积极创新实践，取得了较好的成效。一是深入推进政府网站集约化工作。芙蓉区数据资源中心高度重视长沙市政府网站集约化相关工作，积极配合市数据资源管理局进行区县网站数据摸排、技术交底等工作，率先于 2020 年 3 月完成全区 62 个单位的信息集约化迁移，实现与省平台统一信息资源库、统一智能问答、统一智能检索的技术对接工作，并按上级要求完成 IPv6 改造；二是高度重视政府网站技术应用，为丰富网站互动交流途径、推进政府数据共享与大数据应用，我中心依托于长沙市集约化管理平台开发了互动知识库、数据发布、数据开放、移动端创新专题等轻量级应用，通过一系列应用开发促进网站政务服务功能的优化升级。

2. 以满足群众需求作为建设出发点，深化“互联网+政务服务”改革，全力提升“互联网+政务服务”能力。

对网站所有行政许可、行政备案事项重新规范梳理，完善标准化的办事指南，围绕群众的人生成长周期，涉及卫生、娱乐、食品、投资、医疗、药品、教育、养老、体育等多个领域事项梳理出 237 项“一件事一次办”，实现“一件事”一次告知、一次表单、一次联办、一次办好。全区截至 2021 年 11 月 10 日累计一件事总办件量 583750 件。在芙蓉区委、区政府领导的高度重视下，芙蓉区政府门户网站在平台应用、技术保障等方面积极创新实践，取得了较好的成效。一是深入推进政府网站集约化工作。芙蓉区数据资源中心高度重视长沙市政府网站集约化相关工作，积极配合市数据资源管理局进行区县网站数据摸排、技术交底等工作，率先于 2020 年 3 月完成全区 62 个单位的信息集约化迁移，实现与省平台统一信息资源库、统一智能问答、统一智能检索的技术对接工作，并按上级要求完成 IPv6 改造；二是高度重视政府网站技术应用，为丰富网站互动交流途径、推进政府数据共享与大数据应用，我中心依托于长沙市集约化管理平台开发了互动知识库、数据发布、数据开放、移动端创新专题等轻量级应用，通过一系列应用开发促进网站政务服务功能的优化升级。

六、深圳市罗湖区：“反向办”政务服务新模式——从“人找服务”到“服务找人”

深圳市罗湖区坚持深化“放管服”改革，以创新技术赋能服务升级，创新打造“反向办”服务模式，以“互联网+大数据+人工智能”全面驱动，通过线上“反向办”服务平台、

“一站式”场景服务和大数据资源整合运用，精准定位“应享未享”服务人群，线下整合全区政务服务资源提供上门服务，加强对重点关注人群的精准公开和贴心服务，为群众提供全方位、全渠道、全周期、全流程政务服务，实现从“人找服务”到“服务找人”，全面破解为民服务中“政策过期不候、福利享受不全”等难题。

（一）案例背景

深圳市罗湖作为改革开放的先行区，始终坚持把加快转变政府职能，推进治理能力现代化，打造服务型政府作为高质量建设“湾区枢纽、万象罗湖”的重要抓手。近年来，罗湖在持续深化“放管服”改革、提升政务服务水平、优化营商环境等方面推出了一系列便民利民措施，切实提升了企业和群众的幸福感和满意度，但还有可继续优化的空间。

1. 政策信息未能直达重点关注人群

近年来，区政府门户网站持续强化政策发布解读，创新政策解读形式，通过数字化、图表图解、视频动漫等方式有效增强惠民政策的发布、解读效果。但对于老年人、文化程度较低人群等重点关注人群的政策直达服务仍有缺失，信息不对称导致部分政策精准落地难，服务成效不达预期。

2. 服务事项分布零散影响全面掌握

办事服务事项分散在不同职能部门，且部分事项申报办理具有时效性，信息公开未能连成一个整体，不符合企业和个人“全生命周期”的办事服务一站式公开理念，影响服务信息全面获取。

3. 智能创新服务全运用存在困难

据调研数据显示，全国超 60% 的老年人不上网，上网的老年人大部分不擅长使用智能手机，无法享受“秒批秒报”“一件事一次办”等“网上办”“掌上办”智能创新便民服务。

（二）做法模式

1. 创新大数据治理，赋能精准服务

一是修订《深圳市罗湖区政务公开工作暂行规定》及其配套文件，制定《深圳市罗湖区政务数据管理办法》，建立健全精准公开、大数据创新应用机制，筑牢区政府门户网站、大数据平台政务数据资源融通、应用融通、服务融通的制度保障。

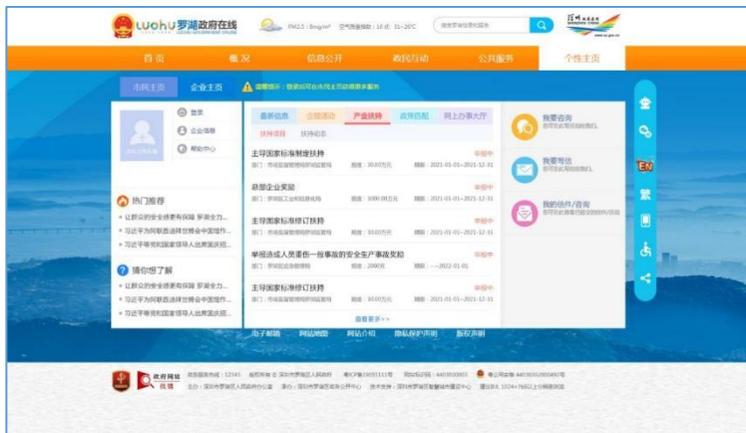
二是依托区大数据中心，全面整合 38 个部门 40 亿条数据资源，构建企业和群众的用户多维画像，为开展“反向办”提供服务对象数据。“群众画像”通过打通全员人口数据、网格采集、i 深圳申报和区政府门户网站“个性主页”注册用户等数据源，自动分析比对，分类群众生命周期各阶段及超 10 类重点关爱人群。“企业画像”通过归集企业行业、工商登记、社保、信用等核心指标数据，自动分类初创企业、小微企业、规模企业等重点扶持企业。



图：“反向办”服务一体化平台

二是街道社区“一次尽办”政策服务。依托“反向办”服务一体化平台，接入“块数据”智能底板，融合“入块上图”基层治理要素，挖掘“社区+楼栋+房屋”维度的家庭可享政策，支持街道、社区在平台可视化辖区家庭分布和需求，为同步做好信息采集、政策宣讲和服务上门等工作提供有力抓手，做到“一次上门，多方联动，全面共享”。

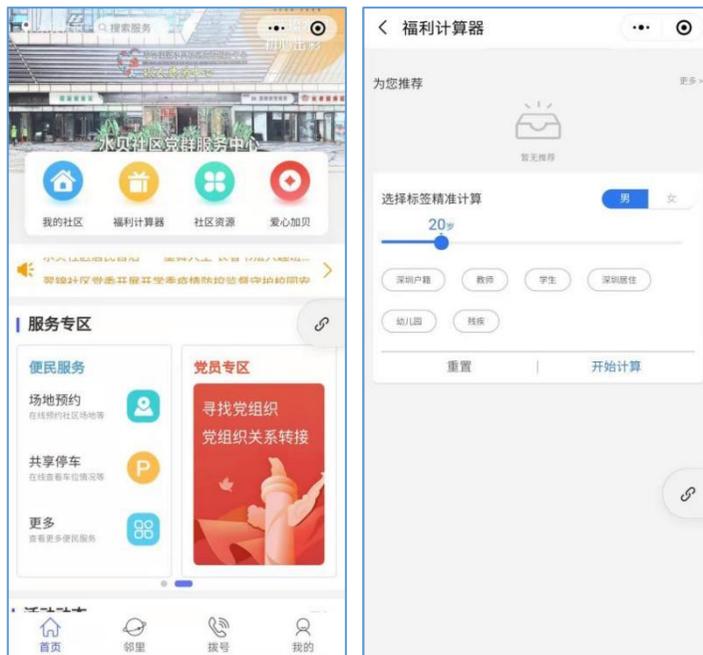
三是企业群众“一屏尽享”个性服务。“反向办”服务一体化平台接入区政府门户网站用户空间、政企服务平台和智慧社区“微社区”平台，打造政策和福利计算器，提供企业侧和群众侧“双入口”，全面覆盖 PC 端和 App、小程序等移动端渠道，实现“反向办”服务深入触达企业群众。企业群众可多渠道登录，通过输入企业名称或简单选择标签，一键自动获取专属的可享政策和办理指引，并将办理进度实时主动推送给企业群众，做到“一次办理，全程免忧”，提升企业群众对平台的认可度和使用黏性。



图：政府门户网站企业主页



图：政策计算器功能



图：福利计算器

3. 探索 AI 技术应用，拓展智能服务

创新打造 AI 智能语音机器人，在做好定期自动电话回访事项办理情况，通过智能问询、智能识别、智能分析、智能分拨，快速掌握“应享未享”服务人员需求和办事难点，及时做好有需要人群的上门帮办服务、有疑问人群的政策解答和时效提醒服务，同时针对群众在服务中遇到的难点问题，进一步优化政务服务工作。截至目前，共开展超 1.5 万

次 AI 智能服务，主动定位超 2000 名需上门服务群体，确保服务落细落实。

4. 集成线下多元力量，实现闭环服务

联合 10 个街道党工委、81 个社区党委和近 30 个机关、“两新”党组织，组建政务服务党员先锋队，建立“反向办”服务线下保障体系，确保“反向办”服务底板加速构筑、服务范围稳步扩大、服务质量持续优化。政务服务党员先锋队结合 AI 智能分析结果，为老年人、残疾人等特殊人群提供线下上门帮办和现场导办服务，并做好定期跟踪回访，切实解决不善使用创新智能服务的难题，提升特殊人群办事体验感，形成“反向办”服务全闭环。

（三）成效意义

1. 基层治理效率显著提升

街道社区可依托“反向办”一体化服务平台，一屏掌握群众诉求做到“底数清”，高效完成政策宣传、答疑和办理做到“服务准”，减少人员排查、登记、比对等多环节耗时做到“提效率”，共为超 2000 名特殊人群提供精准上门帮办导办服务，提升基层治理效率超 70%。

2. 惠民惠企政策落地效果显著向好

“反向办”服务开展后，重点福利政策申办率、覆盖率和落地效果均有显著提升。如，全区高龄津贴办理率由 75% 提升到近 90%；享受老年人免费体检福利的人数同比增长超 70%，享受“两癌”免费筛查人数同比增长近 60%。

3. 群众获得感幸福感显著增强

目前，辖区超 50 万人次获得“反向办”涉及卫健、民政等相关惠民服务；5726 名创业者获得“创业大礼包”办理指引，533 家辖区规模企业获得产业转型升级专项资金政策办理提醒。收到短信提醒的群众中，有近 5 万人已通过短信指引快速完成业务办理、享受政策福利。

七、深圳市坪山区：以分级分类和隐私保护助推政务数据开放共享

（一）案例背景

在深圳经济特区建立 40 周年之际，中央印发了《深圳建设中国特色社会主义先行示范区综合改革试点实施方案（2020—2025 年）》（以下简称“《实施方案》”），明确提出要加快培育数据要素市场，建立数据隐私保护制度，试点推进政府数据开放共享。2021 年 7 月 6 日，深圳正式发布国内数据领域首部基础性、综合性立法《深圳经济特区数据条例》（以下简称《条例》），对政务数据管理提出了更新更高更具体的要求：安全规范、有序共享、高效流动。

为破解政务数据开放共享中长期存在的分级分类标准不一、共享不畅、开放不足等难点，深圳市坪山区作为全国首批智慧城市试点区先行先试，基于阳光透明、高效惠民的网上政府理念，于 2019 年 9 月起，与深圳市政务服务数据管理局联合开展政务数据分级

分类工作，积极推进数据开放共享。作为深圳唯一试点区，坪山区紧随《实施方案》和《条例》的脚步，先后于2020年10月印发了《坪山区政务数据分级分类管理办法》、2021年5月印发了《坪山区政务数据共享管理办法（试行）》，并配套出台了《坪山区CPO（首席隐私官）制度》《坪山区信息系统用户权限管理办法（修订）》及相关指引，为政务数据开放共享提供了可落地可执行的规范性“操作指南”，具有“接轨国际、促进共享”“统筹考虑、系统推进”“立足实际、操作性强”等三大特点。在此期间，完成区智慧管理指挥平台、时空云平台、政务服务平台、大数据平台等关键信息系统的政务数据分级分类工作，对22390个字段逐一进行分级分类，对系统权限进行升级改造，为坪山区建立健全政务数据共享协调机制，加快推进数据有序共享奠定了坚实的基础。

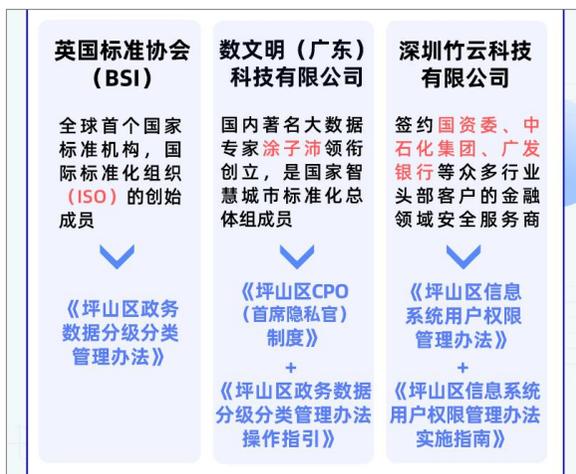


图：坪山区政务数据分级分类相关制度

（二）主要做法

1. 接轨国际，促进共享

坪山积极对标欧盟《通用数据保护条例》（以下简称 GDPR），借鉴其在隐私保护方面的先进做法。主动邀请研究 GDPR 个人信息保护原则并编制 ISO27701 国际隐私保护标准的英国标准协会 (BSI)、大数据专家涂子沛创立的数文明公司，合作制定分级分类和隐私保护相关制度。



图：对标欧盟制定坪山区的分级分类和隐私保护相关制度

坪山区广泛吸收全国各地的实践经验，主要参考国家及贵州省、北京市、上海市等地的先进做法，针对既有实践中理论性过强、可操作性偏弱、配套不足等问题进行了完善，在此基础上确定政务数据分级分类、开放共享的标准，制定隐私数据保护、数据申请审批流程的规范等。此外，还与长期为银行提供信息系统安全管理的科技公司合作，借鉴金融业安全保护经验，制定信息系统安全权限管理办法。



图：吸收全国各地的实践经验完善坪山区的分级分类和隐私保护相关制度

2. 统筹考虑，系统推进

不同于其他省市只针对数据共享开放环节进行管理，坪山印发的系列制度实现了对政务数据的全周期管理，规范数据从收集、处理到共享、开放、使用的全流程。



图：政务数据全周期安全管理

其中，以《坪山区政务数据分级分类管理办法》和《坪山区政务数据共享管理办法（试行）》为指导性文件，并在其基础上，配套制定了《坪山区政务数据分级分类管理办法操作指引》《坪山区CPO（首席隐私官）制度》《坪山区信息系统用户权限管理办法（修订）》《坪山区信息系统用户权限管理办法实施指南（修订）》，这一系列制度紧密联系，形成对政务数据的闭环管理，共同促进数据安全、有序、高效地共享开放。



图：六份制度及办法

3. 立足实际，操作性强

部分省份将政务数据简单分为三个级别，但坪山依据政务数据在泄露或被非法处理后对个人、组织、公共秩序、国家安全等可能造成的危害程度，将政务数据分为五个级别。在数据分类方面，部分省市仅仅将政务数据粗粒度地分为三个大类、11 个小类，坪山以数据描述的主体或对象分类，将政务数据分为关于个人的数据、关于组织的数据，以及除个人、组织以外的数据三个大类，再细分出 7 个二级分类、52 个三级分类。这一分级分类规则基本涵盖了绝大多数政务数据类型，是各部门数据分级分类的“操作指南”。



图：数据开放共享提供“操作指南”

此外，坪山区还将政务数据处理类型细分为原始数据、脱敏数据、统计数据，一一映射开放共享的不同类型和条件，在技术手段上辅以精细化管理，保障数据流通的安全性。



图：数据开放共享映射关系

（三）取得成效

坪山启动政务数据全周期管理探索实践，对于社会公众、市场主体、政府自身而言都有重要意义。政务数据的分级分类，可以有效推进跨部门数据资源共享协同，更好解决社会治理和民生服务痛点、堵点、难点，未来个人、企业办理业务更简便快捷。

系列制度印发后，为了让社会公众、市场主体、政府机构等理解坪山区政务数据分级分类试点改革工作，促进政府数据开放共享，并借助此项改革工作，享受办事便利。坪山区政务服务数据管理局通过坪山区人民政府网站建设了“深圳市坪山区政务数据分级分类试点改革工作”专题，专题内容丰富，涵盖视频访谈、文字实录、图解政策、媒体报道等内容，同时还通过“创新坪山”微信公众号推出系列解读推文、政策有奖问答 H5、微信朋友圈广告、腾讯新闻、本地新闻网以及行政服务大厅电子屏等线上线下多渠道同步解读。



图：《深圳市坪山区政务数据分级分类试点改革工作》的解读



图：多渠道宣传解读信息

下一步，坪山区将在规范化管理数据共享应用的基础上，逐步将全区各单位业务数据接入大数据中心，新增接入13个业务系统的数据资源，助力提升政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”的治理水平。未来，坪山区还将在实践中不断推进数据分级分类与隐私保护制度改革试点工作，进一步完善相关实施细则和操作指引，助力加快数据要素市场的培育，激发更深层次创新活力，持续为经济社会发展注入新动能，为公共管理和服务水平的提升提供优质的数据支撑。

八、佛山市禅城区：免申即享、无感申办，打造智慧政务新模式——禅城区智慧政务无感服务

（一）案例背景

禅城区智慧政务无感服务以大数据分析应用为支撑，在政务信息数据共享互认互用的基础上建立个人、企业数据空间，通过自动调取用户数据信息，融入业务情形匹配算法，打造服务智能立体感知体系，实现对企业群众办事需求的精准预判、即时感知、定向推送和智能审批，变传统的“依申请办事”为无感的“政府主动办”。推出至今，受到人民日报等多家媒体关注，吸引了国家民政部政策研究中心等国家部委、省部门的参观交流。



图：无感服务一体机

（二）主要做法

1. 以数强基，探索应用新模式

一是充分利用现有数据资源。依托禅城区现有自然人库、法人库等数据载体，对接公安、民政、卫健等部门信息，调用电子证照共享互认互用，人脸认证绑定身份，自动检索数据空间，融入业务情形的匹配算法，实现无感办事。二是汇聚应用端数据完善平台。通过各类无感服务应用，实时收集发放津贴、办理证件等信息，进一步完善共享数据，实现平台与应用端数据双向对接，为政务服务、社会服务提供最鲜活的数据化应用案例。三是推进无感服务模式多样化。按照数据共享互用深入层次，分为无感办结、无感申办（一、二级）三类，无感办结即实现对办事需求的精准预判、即时感知、定向推送、智能审批、免申即享；无感申办（一、二级）即通过对主动推送的办事需求进行人脸认证、授权确认或补充系统数据以外的自有材料信息，系统即可按业务规则进行自动化比对，实现自动办理。

2. 以数增智，主动服务再提速

一是建模对碰数据，做到精准预判。通过实时匹配市民个人信息和政策，筛查出符合申领条件的市民，精准匹配。二是数据高效运转，做到即时感知。系统随时调阅全区户口迁入、迁出、死亡等数据，核查每月新增、核减名单，避免重发、多发、漏发等问题。同时，系统自动核查银行发放结果，无需人工层层倒查追溯。三是转变服务模式，做到免申

即享。依托无感服务应用，打通系统共享，定向主动推送民生服务电子券；优化业务流程，创新智慧化、信息化民生服务“无感办事”模式。

3. 以数提质，提升服务新体验

一是变被动服务为主动服务。有效解决原办理模式下申请人因信息获取延迟、未主动申办而错过申办时间的问题，保障政务和社会服务的公平性。二是变纸质审批为无纸化办理。通过结构化数据合成档案、认可上传电子图片效力等途径解决以往需携带各类材料到窗口办的麻烦。三是变人工审核为智能审核。提高审批质量、服务效能，让财政资金精准兑现，规范部门的审批行为，减轻部门审批的人手压力。

（三）取得成效

目前，无感服务共推出 23 个事项，按无感津贴、无感证件、无感电子券、无感主题一件事四类主题，分类呈现应用场景。化业务流程，创新智慧化、信息化民生服务“无感办事”模式。

1. 无感津贴，秒批秒付

通过自动比对核验公安、民政、卫健等数据，主动筛选符合申请条件的区内户籍老人名单，在户籍老人年满 70 周岁前 1 个月推送预告消息，运用政务大数据自动填充申报表等材料信息，上传银行账户即可完成秒批秒付，津贴直接划拨至老人银行账户。截至 10 月 26 日共发放秒付 1,338 人次，秒付金额 41,490 元，年龄段自动升档 2,153 人次。

2. 无感证件，免申即享

通过自动比对核验公安、流管等数据，主动筛选符合条件的老人名单并推送至各村（居）核对确认，自动推送新增制证需求至制证机构，完成后分发至各村（居）通知老人领取，实现“免申即享”。截至 10 月 26 日，已发放 10,782 人次。

3. 无感民生电子券，智能推送

通过调取公安、民政、卫健等数据，自动比对核验申领条件，定向主动推送；优化业务流程，创新智慧化、信息化“无感办事”模式，分阶段探索实现优生优育、婴幼儿保育、叶酸、两癌筛查等电子券在线申领和消费，截至 10 月 26 日，领取人数达 24,743。

4. 无感主题一件事，集成免跑

通过数据比对智能通知新生儿父母，在粤省事申请出生一件事业务，联办公安出生入户和社保医保入户，父母刷脸办事，EMS 全程跑腿，把分散在各部门的事项集成为“一件事”，截至 10 月 26 日，完成 809 人次。



图：无感服务小程序页面

九、佛山市顺德区：“i 顺德” App

（一）案例介绍

企业线上提交办事需求，一小时内工作人员快速上门指导、收件；缴纳物业费、学杂费、培训费、水费、电费、教育费等，足不出户在家一键搞定；周边停车位信息动动手指即可一目了然，减少路上来回折腾；遇到问题、困难，马上向区委书记、区长反映，件件有回音，事事有着落……现在，各种各样的生活服务、指尖办事都能在“i 顺德”实现！

“i 顺德” App 是顺德区政务服务数据管理局创新打造推出的全区统一的城市级政务服务平台，它融合了全区各大政务服务 App 和智慧顺德项目中的民生服务版块，为政府、企业和市民构建了一个交流和互动的平台。“i 顺德”自 2019 年 9 月上线运行至今已逐渐成为顺德人日常生活中的高频词。它通过技术融合、业务融合、数据融合汇聚整合大量与市民生产生活相关的便民服务，打造企业市民的掌上办事“百科全书”。“i 顺德”，爱顺德，该平台在开发设计中处处体现“i”的小心思，让更多市民感受到了来自城市的爱和温度。来了，就是顺德人；来了，就用“i 顺德”。

市民生活轻松“一点”，一个 App 全“搞掂”。为了让市民智享更多高频城市服务，“i 顺德” App 设立了五大功能板块，累计 168 个应用模块，超 701 个功能事项，内容涵盖新闻资讯、办事服务、政务信息、生活综合服务 etc 栏目，全维度囊括了顺德衣食住行各方

面。“i 顺德”上线 2 年，注册用户数已达 86.8 万，为企业市民提供服务超过 1303 万次，真正实现“一号走遍顺德”。



图：“指尖办”平台、生活缴费项目

（二）主要功能

1. “指尖办”不断扩容，办事“易如反掌”

以前不少市民经常满头大汗跑到办事大厅办事，为了彻底解决市民“人在证途”频遇“办证多办事难”的困窘，“i 顺德”App 加强分散在各类平台的政务服务事项的汇集整合，共上线 601 项指尖办服务事项，业务涵盖公安、司法、民政人社、卫生健康、经济促进、农业农村局等部门，涉及社会补贴、交管出行、公证证明、医疗卫生、工程代办、公证类遗嘱预审等与群众工作生活紧密相关的政务事项，将政务服务覆盖到惠及民生的各个角落，实现政务服务由“实体大厅”向“掌上大厅”迁移，从“办事窗口”向“手机窗口”延伸。从“跑断腿”到“窗口办”再到“指尖办”，如今只要“i 顺德”在手，市民可随时随地在指尖上办理业务。

2. 全面扩充 App 服务领域，实现一网通办

“i 顺德”App 利用大平台集纳优势，不断整合企业市民密切相关的服务事项，陆续推出缴费专区、交通专区、健康专区、教育专区及生活综合专区等主题式服务专区。如交通出行栏目对接了实时公交、停车指引、大良智泊等便民出行服务，群众可通过 App 方便查询公交车路线，路边泊位以及支付路边停车费用等，同时联合银行合力打造物业费、学杂费、培训费、党费、水费、电费、教育费等生活缴费项目，支持支付宝、微信及银联卡三种支付方式的非税缴费项目，让市民体验到智慧城市带来的出行便利。“i 顺德”App 还整合包括顺德就业通平台、顺德博物馆、顺德区信用服务应用、城市更新导税典、省平台“i 志愿”系统等，极大扩大了与市民日常生活相关的应用范围，让市民“一机在手、

生活无忧”。



图：“特色服务“上新”、24小时企业服务平台

3. 特色服务“上新”，助力顺德掌上战“疫”

2020年年初，疫情的到来让人们猝不及防。“i 顺德”App 迅速行动，以“大数据+防疫”实时推动特色服务“上新”，交出了科技抗“疫”的漂亮答卷。在疫情防控中，第一时间建立防控数据共享机制，快速上线了“顺德区防疫大数据治理创新平台”，实时采集各类师生、企业、员工、社区等疫情数据，提供惠企便民服务，包括政务审批、抗疫贷款、口罩预约、行程查询、疫情信息、用工补贴等服务应用，形成疫情防控下的惠企便民服务体系。清明期间为实现错峰祭扫，上线顺德区祭扫预约平台，为超4万市民提供线上预约服务，预约入园的总人数达38.2万。急民众之所急，解民众之所忧，“i 顺德”创新服务永远在路上。

4. “24小时”贴心管家，企业服务综合平台成试点

为推动企业服务的数字化转型，依托“i 顺德”App 推动建设的24小时企业服务平台，将企业服务从被动变为主动、从线下变为线上、从笼统性变为精准性，全方位击破企业服务难题。该平台集企业诉求响应、审批服务、扶持政策申请、融资服务于一体，为企业提供一站式便利服务。目前平台已收录企业扶持政策2743个，2021年上半年，平台受理企业诉求工单月均551宗，是2020年月均受理量的3.2倍。第一时间掌握企业需求，第一时间跟进服务，真正做到真情呵护企业家、真心服务企业。

5. “区委书记热线区长直通车”，直通民心解民忧

办证、办事遇到了难题？想为顺德的发展建言献策？企业和群众诉求可“一键”直通区委书记、区长。“i 顺德”App 通过用好民生大数据，设立全时全域7×24小时服务中国软件评测中心

的“区委书记热线区长直通车”，从“被动受理”转为“主动出击”，实现“接诉即办”“直报批办”“未诉先办”，做到“服务不打烊、工作不停歇”，凝心聚力解决群众和企业困难事、烦心事、揪心事，把实事办到群众心坎上，切实提高企业和群众的获得感幸福感。

（三）下一步进展

作为政务服务最集约的平台，“i 顺德”将继续以群众、企业服务为导向，以业务需求为驱动，将“人找服务”变为“服务找人”，实现更贴心更快捷的政务服务体系。下一步，“i 顺德”将继续升级指尖办事平台，拓宽事项上线范围，优化服务质量；扩充城市服务领域，建设面向全区各级所有政府部门的统一政务信息发布平台；积极开展宣传工作，全方位推广，达到“人人都上 i 顺德”的效果；全面强化后方保障，加强用户体验收集及处理，及时处理日常群众在使用“i 顺德”App 遇到的问题，优化各项服务功能。

用心用情用功为群众提供高效优质的政务服务，用科技赋能城市服务，用智慧带来顺德温度，“i 顺德”继续坚持不懈，擦亮“顺德政务服务”新品牌。

十、成都市青白江区：“青松办”智慧政务平台 助力企业群众“青”松办成事

（一）基本情况

“青松办”智慧政务平台在四川省政务服务平台和成都市“蓉易办”平台总体框架下，叠加青白江特色功能，努力构建集智能搜索、智能审批、智能管理于一体的在线政务服务平台，打造营商环境“青”松办品牌。“青松办”智慧政务平台重点围绕政务服务标准化、信息化、智能化，从“高效、便捷、易用”三个方面提升用户体验，平台包括 1 中台（1 个应用中台）、2 终端（PC 端和微信端），集成政务地图、政策百科、网上办事等 43 个功能，目前共归集各类政务服务事项、惠企政策等数据 4468 条。平台上接成都市“蓉易办”平台，中联青白江区数据共享平台，下延伸至镇（街道）和村（社区），初步构建起上下贯通、横向联通、全域覆盖的三级在线政务服务体系。

（二）特色功能

平台除了排队叫号、在线预约、工位管理等基本功能外，重点聚焦企业群众新需求和政务服务新要求，创新推出政务地图、政策百科、在线预审、网上办事、主题服务、办事指南、网上评价、智能填表、智能管理、大数据分析等十大智慧政务场景应用，主要呈现 5 个方面特色。一是网上政务全域覆盖。设立全省首个微信版电子政务地图，将全区所有政务服务网点纳入电子政务管理，通过关注“青白江服务”微信公众号，可实时查看每个

服务网点的办理事项、等待人数、等待时间等，还可以智能推荐距离最近、等待时间最短的网点，同时配备有网点导航功能。二是惠企政策精准推送。新增惠企政策在线申报功能，归集涉审政策、惠企政策共 443 条，企业信息名录 194 条，逐步实现惠企政策一站汇聚、在线查询、在线申报。分别对惠企政策和企业进行画像，区内重点企业通过输入企业名称即可与相应惠企政策匹配，实现精准推送。三是审批服务在线办理。设置网上办事矩阵和网上办事攻略功能模块，链接四川省政务服务网、成都“蓉易办”及企业全生命周期和民生事项政务等网站，形成网上办事服务矩阵。采取短视频、PPT 等形式对网上办事流程进行全程指导，实现一机在手，随时可办。四是主题服务量身定制。以企业群众办好一件事为标准，新增主题式套餐服务功能，企业群众可在线咨询、在线申报、在线查看办事进度，审批部门实行网上并联审批、共享审批信息，实行一份指南、一次申报、一套材料、一个流程、一窗出证。五是企业开办阅读式无感审批。青白江区全国首创企业开办阅读式无感审批模式，按照智慧表单“极简”定制、申请材料“智能”生成、“免填”表单口头申报，实现线下办理的智慧化、自助化，构建起“功能互补、融合发展、无差别体验”的线上线下完整服务体系。2021 年 10 月 15 日，发出首张采用阅读式“无感”审批模式办理的营业执照。

（三）社会效益

平台升级完成后，获得人民日报、国务院办公厅政务公开工作交流杂志等国家级官媒宣传报道，为企业群众带来了更加便利高效的服务体验。



图：媒体宣传

一是服务更精准。坚持主动服务、靠前服务，为企业群众提供精准事前引导和远程在线指导，实现办事指南一码查、排队情况时时看、远程指导一对一。群众满意度显著改善，主动好评率由 56.01% 增长至 97.99%，有效提高了为群众服务的水平和质量。二是办事更便捷。提供网上大厅、实体大厅、自助终端等多种办事渠道供企业群众自主选择。企业群众也可在区、镇（街道）、村（社区）任一政务服务机构办理相关业务，实现就近可办、多点可办、少跑快办，群众线下办事平均等待时间由 6 分钟减少至 3 分钟，缩减一半。三是审批更高效。审批表单自动生成、一表多用，可以减少文字录入，减少重复工作，提高服务效率，完成包括企业开办阅读式无感审批在内的 76 个单一事项表单和 81 个主题式事项表单建设。审批事项可在线查询、在线申报、在线预审、在线办理，实现全程网办，减少企业办事成本。四是信息更公开。在移动终端、实体大厅、服务网站等渠道同源发布涉审涉企政策、审批服务事项办事指南，全面公开审批服务标准、流程、时限等内容，营造公开、透明、可预期的办事环境，平台月均使用量由 19764 增长至 47339，增长率 139.5%。