

数字化履职协同平台

(阿里云)

一、背景

2022年6月23日国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》(国发〔2022〕14号),文中将构建协同高效的政府数字化履职能力体系作为数字政府建设的主要目标之一,提出了全面推进政府履职和政务运行数字化转型,统筹推进各行业各领域政务应用系统集约建设、互联互通、协同联动,创新行政管理和服务方式,全面提升政府履职效能的要求。围绕数字化履职能力体系构建,提出了经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环保、政务运行和政务公开7个方面任务。

数字政府建设是通过深化“放管服”改革,驱动政府从职能型向服务型转变的过程。从服务侧的要求来看,重点关注群众企业体验的持续提升,以及营商环境的持续优化。从供给侧的要求来看,重点需要建设数字化履职能力体系,不断提升政府的履职效能和协同效能。

随着数字政府的业务和服务在线化程度的持续加深,尤其在后疫情阶段,大量“24小时不打烊”业务场景出现,对政府所提供的业务和服务连续性提出了更高要求,也对传统的信息化系统建设运维模式带来了更大挑战,也对跨地域、跨部门、跨层级履职协同提出了更高的要求。

通过政府履职相关应用的平台化建设运营和一体化联动,有助于帮助各级政府实现高效数字化履职。阿里云数字化履职协同平台正是在此背景下推出,建设以任务协同为核心,以政策联动、指标体系联动、事项目录联动、资源联动和办公联动为基础,实现跨地域、跨部门、跨层级的复杂业务场景的智能化、数字化履职任务协同,构建数字化履职共同体,进一步增强企业群众服务体验,提升政务运行效能,达成加强数字政府建设的目标。

二、方案

构建有效的数字化履职协同平台能够更好的支撑政府构建高效的跨地域、跨部门和跨层级的任务协作能力,在建设敏捷、高效、智能的任务协同能力基础之上,与政府已有的政策体系、指标体系、事项目录、资源体系和办公体系进行有效的联动,推动实现协同高效的政府数字化履职能力体系落地。

(一) 框架设计



图：框架设计

数字化履职协同的框架设计以政务云为基础设施，充分联动已经建设的服务、监管、营商、政策等领域的数据支撑和应用支撑，打造数字化、全面化、智能化的数字化履职协同平台，以企业群众服务需求为导向，实现跨部门场景的深度融合，强化数字政府履职能力的改革创新。

总体框架中，数字化履职协同平台居中，向下连接原有业务系统、领域平台等，不侵入、不替代；向上支撑面向各类业务场景的快速编排、灵活调用及协调联动。

构建以任务协同为核心的数字化履职协同平台，通过任务的数字化执行和智能化调度，以及与政策、指标体系、事项目录、资源、办公的有机联动，减少过程环节的人员投入和协调成本，统筹推进政府运行方式、业务流程和服务模式的数字化智能化升级，整体提升改革效能和服务体验，一体化构建服务型政府改革创新复杂场景的底层大协同体系。

（二）主要内容

1. 一个协同

协同任务由任务依据、任务目标、任务内容、任务依赖、任务协调与反馈五个核心要素组成，通过数字化手段进行任务的规范化、标准化管理与联动应用。

面向复杂场景的履职协同，聚焦全息任务与各类业务的紧密衔接，重点推动任务的“两化”协同：

◆ **任务数字化**：通过场景、元数据驱动的任务模版、流程编排及可视化、调度，实现对任务的规范化构建、要素化拆解、集成化组装和联动化关联，推动任务与所属政策、分解指标、对应事项、依赖资源、办公流程的数字化联动。

◆ **任务智能化**：通过任务知识图谱、流知识图谱，分析、决策、运营、指标评估智能评价，支撑任务设定、任务安排、任务响应、任务执行、任务跟踪、任务预警、任务统计、任务考核、决策支持等全周期智能化管理。

在“两化”基础上，进一步建立任务的目标与关键成果管理模式，以改革创新为导向，实现数字化改革任务与专班及各层级分解任务的逐层关联互锁，明确并跟踪履职目标、关键成果的计划及完成情况。

2. 五个联动

（1）政策联动

政策联动，建立在政策图谱之上，重点是实现场景-政策-任务的协同规则联动。在跨地域、跨层级、跨部门政策统一在线的基础上，针对政策预研、政策制定、政策宣贯、政策执行、政策评估、政策发展、政策终止等政策全生命周期的关键环节，引入数字化、智能化手段，将政策进行结构化分解与图谱化关联，建立一体化政策联动体系，推动政策信息“一网通查”、政策咨询“一网通答”、政策服务“一网通办”、政策推送“一网通达”、政策兑现“一网通验”、政策运行“一网通览”、政策推演“一网通算”，破解任务联动的政策落地“最后一公里”问题。

（2）指标体系联动

指标体系联动的关键是建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的指标管理机制，加快建立数字政府指标体系背后的分析预案和业务敏捷响应机制，并根据实际情况随时调整。通过合理的指标设定、指标分解、指标关联、指标派发、指标追踪、指标分析、指标调整、指标评价、权重调节，形成以指标为标准任务协同和优化体系。再通过宏观、中观、微观指标的跨层级、跨部门联动，促进指标达成从命令驱使“要我做”压力管理模式，到自主作为“我要做”的愿景管理模式转变，更好推动改革关键协同问题的解决。

（3）事项目录联动

事项目录联动以复杂场景需求为切入点，梳理场景所需的政府核心业务和公共服务的清单，层层细化拆解到最基本最具体的事项，并从内部运行、治理与服务三个维度加以标识形成所需联动的数据指标，实现复杂场景协同任务与事项目录的数字化联动。在此基础上，通过对各部门各事项元素的整合，关联分流处置流程，实现事项相关任务的分流转与跨领域协同，并提供相关的管控、协同联动等生命周期全流程的服务，进而保障“审-管-执-监-信-诉”全闭环管理等创新场景的真正落地。

（4）资源联动

资源联动重点做好3方面工作：一是建立统一数字资源目录标准，将相对离散的数字政府各类资源进行数字化整合，形成数字资源“总账本”；二是优化数字资源供需关系，将线下、分散的资源供需流程进行云上再造，简化环节、优化体验、疏通堵点，提高资源

响应效能；三是强化数字资源调度能力，通过统筹化基础能力、模块化共性技术、插拔化功能组件、封装化数据服务等方式，推动多跨共享，实现“一地创新、各地复用”。

（5）办公联动

复杂场景的履职协同，需要与各级政府已建设的办公体系进行联动和打通，实现履职协同的“组织在线、沟通在线、协同在线、业务在线、生态在线”，构建推动跨部门、跨层级的数字化协同连接，信息的互联互通。打通任务系统与办公平台，推动任务目标、进度、协作过程透明同步，跨团队围绕一个整体目标推动各分项目标达成，构建形成“全局一屏掌控、政令一键智达、执行一贯到底、服务一网通办、监督一览无余、知识一库通查”的政府数字化协同工作场景。

（三）应用场景

1. 一件事联办（以“出生一件事”为例）

“一件事联办”依据企业和群众实际需求，针对企业群众生命周期办事服务，卫健部门、公安部门、人社部门、医保部门等提供多部门联办、跨地区通办，事项关联等能力，解决群众企业办事不便利、不互通、牵头部门督促分散、各部门的审批任务的执行情况的数字化管理问题。将审批任务进行数字化拆解和智能化编排，结合智能化能力支持事项联动和办公联动，以“出生一件事”为例，为跨部门审批提供场景协同能力，通过事项联动和办公联动逐步构建一件事的协同数据模型，不断提升跨部门审批的协同效率，实现出生一件事“一次受理、一次办成”，提升“一件事”服务体验。

2. 联合监管（以餐馆综合监管为例）

围绕联合监管场景，以行业主管单位为牵头单位，以相关许可单位为协同单位，通过政策联动组建联合监管场景的小专班，并建立相关制度规则和保障措施；通过事项联动去构建协同监管的监管事项清单、实施清单和检查单；通过办公联动，建立协同监管的数字化线上会商机制，实现任务发起、任务确认、任务调度、任务执行的业务流程闭环；通过资源联动，实现现场检查、执法人员、检查物资设备等的高效应用；通过指标联动，实现从计划制定到任务发起，从现场检查到结果公示全流程数字化、可量化，构建效能评估体系，推动高效履职。从而建立跨地域、跨部门、跨层级、齐抓共管的协同监管格局。

3. 政策发布及兑付（以产业扶持政策兑付为例）

通常一个城市有将近20个左右的部门会制定发布相应的政策，为实现履职的数字化、全面化和智能化，组织发改部门、经信部门、科技部门、政务服务部门、财政部门等组成专班，实现政策制定、政策推送、政策兑付、政策效能评估等15个任务的统一支撑。在任务协同推进过程中，政策联动完成国家、本省、本市的纵向和各部门横向两个层面的整体联动以实现政策的采集、比对、优化和调整；事项目录联动实现政策推送、企业遴选、企业申报联动；办公联动实现政策制定、兑付的内部办公流程与外部企业申报、内部审批

CSTC中国评测

的业务联动；资源联动实现政策发布和兑付全生命周期过程的数据资源、人力资源、资金资源等的统筹利用；指标联动实现政策运营效果、兑付效果和企业群众服务体验效果的量化评估和关联分析。

4. 咨询投诉（以健康防疫联动应用为例）

归集咨询、投诉、建议的场景入口，将工单对应的协同履职工作拆解成数字化任务，逐步实现数字化任务智能化分派、便捷化办理处置和全息化评估闭环，以及过程中无感化沉淀新知识反哺应用场景，建设无时无刻、无处不在、无所不能的咨询投诉建议平台，打造“一处办、马上办、透明办、全能办、精准办”的服务体验和科学高效的协同履职体验。

以投诉健康宝错误弹窗为例，把咨询投诉建议工单拆成数字化任务，用数字化平台完成任务流的编排，结合智能化能力分派到各部门，将原有分散的任务执行过程通过办公联动、事项目录联动和指标联动高效的协同起来，面向跨部门协作的牵头部门展示任务协同的真实情况，协助决策者甄别协同和改革过程中的堵点和卡点，持续优化协同效率和任务工单的完成率。

5. 履职协同效能评估

履职协同效能评估聚焦任务协同，通过五个领域的有机联动为改革专班一号位呈现出改革任务全貌，并在数字孪生任务图中动态呈现改革任务的实时进展，汇聚复杂多跨场景任务执行结果进行仿真推演，支撑全链路决策优化，形成以效能评估为驱动的改革目标到全息任务的闭环执行和持续优化，实现履职协同更高效、更清晰、更透明、更客观、更精准和更创新。

履职协同评估场景通过政策联动构建起宏观改革目标到微观执行任务的拆解和数字化认领链路，实现政策到改革任务一张图的可视化呈现；通过事项目录联动建立复杂多跨场景之间的全链路评估关系，通过数字化关联呈现、过程仿真推演，打通事项目录之间的评估维度；通过指标联动建立起全覆盖、可衡量和能追溯的客观评价体系；通过资源联动实现全息任务执行过程中对于资源使用的削峰填谷，保障任务良好顺利执行；通过办公联动实现多向信息流动，促进提升内外部沟通效率，面向复杂多跨场景完成效能评估工作的计划、发布、执行和改进的闭环。

三、主要特点

（一）数字化

以促进领域改革目标达成成为目标，面向特定领域的复杂场景落地，以部门或专班履职协同为抓手，在对具体改革任务进行标准化定义、原子化拆解、场景化编排、数字化追踪、可视化调度的基础上，构建面向履职协同的目标与关键成果管理体系，并与政策、指

CSTC中国评测

标体系、事项目录、资源和办公等领域相关系统实现互联互通，精准提升对应改革任务相关单位、人员的履职协同效能。

（二）全面化

以保障全面整体深化改革为目标，在单个领域复杂场景实现数字化履职协同的基础上，以部门群或专班群履职协同为重点，进一步扩展跨场景交叉联动的综合调度能力，强化跨专班分析调度、协同会商、跟踪督导、工作联络及信息通报等应用，深化与政策、指标体系、事项目录、资源和办公等领域相关系统的自动化联动（数据联动、应用联动等），减少低水平协调，实现高质量协同。

（三）智能化

在数字化履职协同数据以及业务模型的基础上，逐步用可固化的“数据+算法”代替人工的判断和履职，系统能够自动结合真实业务环境的变化进行场景运行的调节，并能够基于大量的模型自动化发现履职协同有关任务和资源的错配、漏配、多配等异常情况和潜在影响，并持续智能推演最优的调整方案辅助决策并逐步过渡到智能决策，实现基于任务协同的方案推荐、自动派发、动态提醒、堵（卡）点定位、风险识别、决策智能等端到端应用，实现履职协同的自动化和智能化。