

“互联网+政务”既提升了城市运转效率,也提高了政府服务水平与市民满意度——

互联网助力公共服务创新

本报记者 陈 静

“互联网+”不仅在实现无灯工厂、提供O2O创新、推进精准农业,也在改变公众与政府机构之间的关系和相处模式。

在《积极推进“互联网+”行动的指导意见》中,益民服务被当做“互联网+”的重要组成部分提出。加快互联网与政府公共服务体系的深度融合,推动公共数据资源开放,促进公共服务创新供给和服务资源整合;加强政府与公众的沟通交流,提高政府公共管理、公共服务和公共政策制定的响应速度;提升政府科学决策能力和社会治理水平,促进政府职能转变和简政放权……这些都当做做创新政府网络化管理和监督的目标。

我国已具备“互联网+政务”的基础。从用户端看,截至2015年12月,中国网民规模达6.88亿,半数中国人已接入互联网,手机网民超九成。在政府机构方面,按照规划,中央部委和省级政府部门主要业务信息化覆盖率超过85%,地市级和县区级政府部门分别平均达到70%和50%以上。

中央网信办信息化发展局局长徐愈将互联网公共服务形容为“信息跑腿”,“作为智慧城市的有益探索和尝试,大大节省时间和人力成本,提升了整个城市运转效率,也提高了政府服务水平与市民的满意度”。但有能力建设只是第一步,更重要的是如何能把好事办好。

信息传播的“协同”

2015年12月发布的《关于第一次全国政府网站普查情况的通报》显示,截至2015年11月,各地区、各部门共开设政府网站84094个。其中,普查发现存在严重问题并关停上移的16049个,正在整改的1592个,问题则主要包括信息更新不及时、内容发布不准确、咨询信件长期不回复、服务不实用。

政府网站的不活跃,既来自于技术“短腿”和懈怠心理,也来自网民获得信息方式的变化,他们正在习惯于通过社交网络获得信息。和单纯运营网站相比,公共信息提供者们在微博和微信上则活跃得多。

数据显示,截至2015年9月30日,经过微博平台认证的政务微博达到150131个,其中政务机构微博112602个,政务人员微博37529个。在微信方面,截至2015年8月底,政务民生微信公众号同比新增4.3万个,达到83641个,31个省级行政区和334个地级行政区均开通了数量不等的微信公号,县乡级公号开通比例也达到了50%以上。

这些账号及时发布信息,也和网民进行着积极互动。市场研究机构清博大数据CEO郎清平告诉记者,拿微信公众号来说,2015年政务公众号的阅读数突破“10万+”成为常态。“排名第一的‘共产党员’公号发布2144篇文章,获得了13.7亿次阅读和177万个赞。”政务微信继续展现支撑移动电子政务发展的强大动能,促进了转变政府职能、民生需求集中释放。

清华大学新闻与传播学院教授沈

阳认为,2015年政务信息传播上最显著的特点是“轻悦化”,从选题开始就非常重视传播效果,比如会对政策进行大量的解读,“包括很多数据新闻、‘一图看懂’,深入浅出,非常生动,并且能激发网友的自我传播”。

不过,郎清平也认为,随着信息传播的多点开花,创新发布形式,促进跨平台联动,加强协同是未来政务信息传播的发展方向。“我们也尝试为政府机构解决信源录入、分发、扩散等全流程的服务。”腾讯政务产品总监赵亚楠透露,腾讯正在尝试一个新的平台,帮助公众账号可以一键建站,生产内容并且将这些内容分享到微信、移动新闻客户端和网站,同时监控内容传播的效果。

而在沈阳看来,协同还不不仅仅局限于单一部门的各个传播渠道。“比如可以通过社群或者联盟的方式,实现某系统的协同,甚至是横向协同,在信息传播上协同作战、联合发声。”

服务民生的“触角”

信息传播只是政府公共服务的一部分内容。公安部交通安全研究中心宣教室主任刘艳坦言:“拿交管部门来说,在春运期间,你通过微博微信和客户端发布交通流预判,这是你的信息服务;但你还要通过互联网和新媒体来开展便民服务,比如违法处理、快处快赔,这些会让公众特别感受到公共服务的‘智慧’和‘温度’。”

在微博端,2015年“@交通北京”成为首个上线微博和支付宝双平台服务的委办局。在它的微博平台上,可以实现包括小客车指标、出租车、备案停车场等5类查询功能和实时路况、公交地铁换乘、公共自行车等5类出行指南。随后上海、广州、深圳、杭州、武汉等地的多个政务微博,也开始添加包括查询、缴费等多项公共服务。

在微信端,微信城市服务自2014年12月在广州率先上线以来,已上线了14个省72个城市,拥有超过3000项服务。拿四川安徽微信公众平台来说,微信预约立案、微信约见法官、远程送达、视频接访、庭审网络直播、支付宝支付诉讼费……“指尖诉讼”大大降低了公众的办事成本。

技术创新甚至在直接提升政务处理的效率。广东省人大信息中心主任黄铁兵表示,在刚刚结束的广东省两会上,一款叫做“蓝信”的手机APP为代表委员们提供着大数据服务,“比如输入‘农村生活垃圾处理’,就可以查询到之前各次会议上,其他代表委员提交的与此有关的建议,以及包括《广东省城乡生活垃圾管理条例》在内的各种相关文件,帮助代表委员们的每个建议都能‘有的放矢’”。

基于移动互联网的电子政务被称为城市运行管理最前端的“触角”,专家们表示,通过服务创新,它拓宽了已有服务的触达渠道,创新了诸多紧贴民生需求的便民服务,实现了与用户的快速连接,也通过位置服务、移动支付、大数据等手段帮助政府更加便捷地触达公众、采集数据和提供服务。

我国已具备“互联网+政务”的基础

随着受众获取信息方式的变化,互联网政务在微博、微信上表现得更活跃



创新多着力 提升“政”能量

徐 晋

互联网政务近年来获得极大发展,各级政府设立的政务新媒体数量呈现加速增长态势,载体从传统的网页转变为“两微一端”等多元发力,组织形态从单个部门单打独斗向联合办公的媒体矩阵升级,服务领域更几乎涵盖群众生活的方方面面。

难能可贵的是,互联网政务折射出政府心态的积极转变。互联网所倡导的平等、分享精神也极大改善了政府部门的工作方式,比如强化了主动服务意识、形象更加亲民“接地气”、提升应对突发事件和危机处理能力等等,实现了更高效、便捷、公开、透明地为人民群众服务,这体现出国家治理体系和治理能力现代化的进步,值得点赞。

透视互联网政务发布的信息,无论是答疑解惑、点对点解决具体问题,还是回应关切引导舆论等,其实质都是借助新手段提供新服务。因此,提升服务水平是互联网政务的生命线。在传播形态日新月异的情形下,互联网政务还需主动在创新服务上多着力、着巧力,传播更多“政”能量。

未来,互联网政务要发展得更好,应

该从两方面着力。首先,需要占据技术制高点,及时更新技术手段。随着移动互联网的发展,指尖上的“舆论场”成为常态。互联网政务要做好与民众的沟通,就必须主动跟踪了解百姓的传播偏好,及时发现和妥善回应民意的关切。网民活跃在哪里,政务就应该在哪里。

其次,需要强化用户意识,走好互联网的群众路线。互联网政务与传统政务的根本区别,就是可以通过大数据全面感知用户的多样化需求,并在此基础上作出有针对性的响应。

在分众传播时代,舆论分层成为重要趋势,不同阶层、不同媒介之间形成不同的话语场。山东居民肯定对湖南法院发布的信息不感兴趣。因此,互联网政务必须更精准地定位和覆盖有效用户。而同一用户的需求也是多样化,例如农民工遭遇欠薪时需要法律援助,平时如果生了大病则要了解医疗信息。如何感知到并有针对性地回应好这些需求,互联网政务还需要在大数据方面多下点功夫。

青岛创建“互联网+行政审批”服务方式——

网上审批激发经济活力

本报记者 刘 成

目前,山东省青岛市正在全面推行“互联网+行政审批”服务方式,构建标准明晰、流程规范、服务高效、全程监督的网上审批体系,形成“实体大厅+网上大厅”双重集中统一的行政审批模式,激发了经济活力。

青岛首先确定了网络化服务程度4个标准评级,在此基础上,着力打破数据壁垒,依托电子政务信息资源平台,实现了工商、公安、人社、规划等10多个部门业务系统的数据共享和互联互通,包括法人、企业基础信息资源,以及批文、证照信息等。同时完善了网上身份认证机制,建立了全市统一的网上政务服务用户身份认证中心。

青岛还着力优化审批流程。在内部建立了流程标准化制度,形成预审、受理、审查、办结、查询5个环节。在外部精简流程环节,将申请人的办事流程简化为注册和申请2个环节。通过开通证照快递服务功能,全面实现行政审批和政务服务事项“一条龙”服务。

互联网+行政审批的实施,首先使审批效率大幅提升。网上审批系统运行后,行政审批事项办结时限比法定时限提速50%以上。其中,依托网上审批平

台开发建成的企业注册联合办理系统,提高了企业注册效率,平均办理时间由大厅启用时对外承诺的18个工作日缩短至实际仅需1.39个工作日,居全国领先水平。

项目审批速度也大大提高。依托网上审批平台的建设项目网上联合办理业务实施以来,政府投资房屋建筑工程项目审批时限压缩为92个工作日,社会投资房屋建筑工程项目审批时限压缩为69个工作日,工业、服务业项目审批时限压缩为8个工作日,大幅度提升了审批效率。

审批过程更加透明。“互联网+行政审批”将审批事项内容(涉密内容除外)全部公开,企业和群众可随时查阅。审批人员通过网上审批系统对申请事项公开、透明办理,审批过程中申请人可实时了解审批进度,真正做到了“阳光政务”。

群众办事更加方便。网上验证、预约、申请等,保证了提交信息的真实性,让“随时随地”“实体大厅变虚拟空间”成为现实。申请人可不受地域限制,用手机提交申请、了解事项办理信息,审批人员也可异地查阅申请人申报事项、知悉办理需求,及时办理。

专利正成为互联网公司生存和发展的核心竞争力——

用专利武装,才会拥有未来

本报记者 李万祥

互联网专利比拼哪家强?日前,国家知识产权局发布2015年企业发明专利申请受理量排名榜。记者注意到,榜单前十强企业中,主要业务或拓展方向与互联网直接相关的公司就有6家,分别为中兴、欧珀、360、格力、小米、华为。此次国家知识产权局发布的发明专利排行,折射出了当前互联网公司之间的专利大战。

我国互联网正从模式、流量等宏观层面上“肉搏”过渡到以技术、功能等基础层面的竞争,而专利正成为互联网公司生存及发展的核心竞争力。根据国家知识产权局公开的数据显示,6大互联网公司(腾讯、360、阿里巴巴、百度、小米科技、金山)历年已公开专利总量接近2万件。其中,腾讯、360和百度以累积公开专利申请7926件、4287件和3288件领跑全行业,3家累积授权发明专利已分别达到2056件、471件和388件。

360公司总法律顾问傅彤接受记者采访时表示,2013年以来,360已累计申请专利7600多件,发明专利占比近九成。截至2015年,该公司累计授权专利总数突破1000件,已成为互联网领域知识产权数量增长最快的企业。

“互联网专利时代已经来临,用专利武装才会拥有未来。360之所以能够顺利实

现企业专利申请的弯道超车,凭借的正是其一直以来对创新的重视和不断的投入。”傅彤表示。

据介绍,360公司在巩固传统核心业务的同时顺应物联网的发展趋势,将安全软件领域的突出优势与手机、儿童手环、家庭摄像头、安全路由器等智能硬件相结合,构筑无线互联网领域的生态系统,这些努力最终直接体现在专利数量的迅猛增长上。

对于互联网企业而言,一项好的发明意味着庞大的用户基数,从而滋生利润空间。在排名榜中,6家互联网相关企业的主要业务或拓展方向无不在移动互联网领域,而一直在互联网领军企业的腾讯却首次被挤出十强,充分表明移动互联网正变成互联网相关企业专利博弈的前哨。

目前,“互联网+”新业态下的知识产权保护问题日益突出。很多互联网产品设计是基于双边市场的设计,发明的内容也是基于双边的市场,这就产生侵权主体如何认定的问题。对此,专家建议,要以《专利法》修改为契机,对上述问题进行回应。比如,缩短专利审查时间、增强审查工作透明度,同时适当放宽创造性判断标准,将用户体验等纳入创造性考虑因素,以保护更新速度快、创造性高度一般的微创新产品。

指尖新经济

中国云服务市场增速连续几年在65%左右,政府、企业等购买云服务的热情高涨——

云服务加速构建行业发展生态圈

本报记者 杨国民

近年来,随着云计算市场风生水起,各家云计算企业不仅纷纷发布自己的战略,并且不约而同地将联手合作伙伴提上日程。日前,以“云腾无界 智赢未来”为主题的浪潮云服务合作伙伴战略发布暨云智联大会在济南召开。会上浪潮发布“云腾计划”,将在3年内发展1000+云拓展合作伙伴、1000+云渠道合作伙伴、1000+云方案合作伙伴,以开放、共享、平等、共赢为原则,打造云服务生态圈,推进我国云计算、大数据产业发展。

“‘云腾计划’的发布是浪潮云计算战略的又一重大布局,合作伙伴将会是浪潮云服务布局过程中的重要力量。作为中国政务云领导者,未来浪潮将把合作伙伴视作浪潮的一部分,优势互补,共同为客户提供最佳产品和方案,积极打造中国云生态,在全国树立中国的云品牌,输出中国的云能力。”浪潮集团高级副总裁王洪涛表示。

据Gartner数据统计,2015年全球云服务突破1800亿美元,预计2017年将达到2442亿美元,未来几年将保持15%以上的增长率。而《中国公有云白皮书》数据显示,中国云服务市场增速连续几年在65%左右,2015年预计达到2175.7亿元,越来越多的企业和厂商正在进行转型,将会进一步拉动云服务市场的快速发展。

2015年2月,国务院发布《国务院关于促进云计算创新发展培育信息产业新业态的意见》,大力推动云计算产业发展,鼓励购买云服务。区域政府、行业部委、大型企业购买云服务热情高涨,并积极探索通过购买云服务拉动云计算、大数据产业发展,并涌现出了重庆政务云、国家质检云等典型案例。

“当前云服务国内政策环境已渐成熟,开始进入落地阶段。区域政府、行业部委、大型企业在云服务市场份额中占据主导地位,这也是浪潮云的主攻方向。”浪潮集团副总裁、浪潮云服务CEO王方表示。

基于在安全云、行业云、服务云、中国云四方面的能力,浪潮宣布将投资100亿元,通过打造全国云计算中心布局、整合全球资源加大技术创新,打造完善的生态环境三个举措,实现服务200个区域政府、40个行业部委、200家大型企业的阶段性目标。

“云服务的竞争等同于云生态的竞争。云服务模式下数据中心、平台、业务应用高度集中,统一管理、统一服务;在业务上云、数据整合、应用创新的每个环节上,都需要借助生态的力量进行支撑,单一厂商的力量不足以支撑云服务业务的发展。”王方说。他表示,云服务商应联合软件开发及系统集成商共同推动业务落地、应用上云,全方位满足客户的要求,实现共赢发展。

智能孵化器助力硬件创业

本报记者 袁 勇

眼下,智能硬件领域正吸引着众多创业者,被认为是下一个“万亿市场”。但与纯粹的互联网项目相比,硬件产品由于环节繁琐,开发流程漫长,试错周期长、成本高,一度成为创业成功率最低的领域。据权威人士估算,能够成功获得A轮融资的硬件创业项目不足30%,而能支撑到C轮融资的项目仅占7%左右——大多数用户热捧的产品都因为研发、生产、供应链以及可靠性等方面出现不可预料的陷阱而纷纷夭折。

导致问题出现的一个重要原因,就是国内现有的孵化器虽然数量众多,但是功能单一,远不能满足创业项目的需求,而投资者们对智能硬件项目了解不多,也无法解决硬件创业者们的真实痛点。

近日,洪泰智能硬件孵化器A+Labs、海淀创业园在北京联合发布新一代孵化器发展战略,正式启动了“基金+孵化空间+生产线+实验室+研发团队”的五一全新孵化模式。

洪泰A+Labs孵化模式所瞄准的问题是当下国内孵化器功能单一对智能硬件领域创业项目所造成的限制。洪泰A+Labs除了免费提供给智能硬件创业者使用的数万平米孵化空间外,还引进了高标准的电学专业实验室、通信实验室和可靠性测试实验室,并在国内建立了多条敏捷生产线。“生产线以及其所代表的服务,将会给智能硬件创业者提供一种陪伴式服务。我们要和创业者一同成长。”洪泰基金创始合伙人俞敏洪说。

总部位于硅谷的TuringSense是一家运动传感可穿戴设备公司,也是A+Labs孵化模式的首批受益者。该公司创始人兼CEO何利民说:“这种服务解除了我们对生产制造和产品质量把控方面的担忧,不需要挨个跑工厂、找模块,可以投入更多精力到研发中。”



日前,全国首个互联网医疗区域手术中心“微医集团(杭州)手术中心”在浙江杭州正式投入使用。患者可“点名医”来家门口手术,并通过微医集团的“大数据平台”进行后期的复诊等环节。图为在微医集团杭州手术中心,医护人员为患者测量血压。新华社发

本版编辑 朱 洁