数字政务让公共服务触手可及

经济日报·中国经济网记者 陈 静

> 当前，数字政务加快推动数字经济扩展到民生领域，给广大群众带来了更便利、触手可及的公共服务，成为数字城市、数字中国建设的新动能

“过去，建档立卡贫困户子女考上大学不能马上领到补贴，需要借钱交学费。现在我们打通了17个部门的数据，实现了录取同时自动发放补贴，这就是政府智慧服务的作用。”贵州省大数据发展管理局局长马宁宇介绍。

数字政务事关千家万户，成为第二届数字中国建设峰会热议话题。“数字政务加快推动数字经济扩展到公共服务、民生领域，成为数字中国建设新动能。”浪潮集团董事长孙丕恕说。

数字政务将带来哪些不一样的公共服务？智慧政府离我们有多远？

上图 5月6日，在第二届数字中国建设成果展上，观众在智慧城市综合治理沙盘前参观。
新华社记者 林善传摄

右图 5月6日，在第二届数字中国建设成果展上，观众体验基于5G技术的混合现实应用。
本报记者 陈 静摄

以人为本的新体验

5月6日，福建省经济信息中心与百度签署协议，“闽政通”智能小程序在百度APP上线。用户通过实名认证后，可以在网上办理社会保险、医疗保障、交通出行、出入境、职业资格等常用便民服务。

“去年，浙江住房公积金办理实现了零材料、零跑腿；在江西，80多种证照实现了电子化。支付宝去年一年为442个城市、5亿人次提供政务服务，每4个中国人中，就有1个在支付宝上办事。”蚂蚁金服总裁胡晓明说。

腾讯公司董事会主席马化腾告诉记者，作为全国首款集成政务服务的微信小程序，“粤省事”可以办理607项政务服务，实名用户超过1000万人，累计办理业务12118万笔。“通过互联网，我们打通了政务服务的‘最后一公里’。”

互联网巨头广泛涉足数字政务，体现出公共服务提供者的思维转变。数字广东网络建设有限公司CEO王新辉说，“过去哪怕是线上办理电子政务，也是各个司局各管一摊。现在数字政务正在从场景出发解决问题，更加以人为本，老百姓不需要知道后台是谁在提供服务”。

从电子政务到数字政务，公共服务转型升级带来了新体验。国家电子政务专家委员会主任王钦敏表示，“数字政务让公众参与度越来越高，公共服务开始具有渠道多元化、资源获取便捷化、满足需求个性化等新特征，政务服务正不断打破时间空间障碍”。

受益于数字政务的不仅仅是个人用户。广联达科技股份有限公司总裁袁正刚告诉经济日报记者，建筑业传统监管模式要么偏重于“查”，用大量人力物力查问题、查隐患；要么偏重于“罚”，随机抽查、严格处罚。“而数字监管可以实现全覆盖和全过程监管。比如，贵州‘住建云’项目一方面为企业提供了数据便民的创新服务，另一方面也实现了数据决策、智慧管理，这都是传统监管模式做不到的。”袁正刚说。

“一盘棋”的新思路

打开“粤省事”微信小程序，一项被称为“一键移车”的功能颇为亮眼。“过去，如果要让别人挪车非常麻烦，现在只要在‘粤省事’上输入车牌号，就会直接发信息到对方手机通知移车。这就是打通数据带来的创新服务。”王新辉说。

打通“数据孤岛”，一直是数字政务建设中遇到的瓶颈问题。中国电子学会副理事长徐晓兰告诉记者，“当数据成为资源和新的要素，如何能够更好地梳理、发挥数据的价值，就成为关键。其中，不仅有技术短板需要突破，比如数据汇聚、挖掘、分析，以及算法、算力、模型等；还有非技术方面的短板，比如数据确权、交易安全、利益分配等。这些短板不突破，数据流动与共享就会成为问题”。

要解决这个问题，“一盘棋”是关键。王新辉表示，广东已有55个部门、14350万数据实现了互联互通。今年全省一体化的数据中心建设是数字政府改革向纵深突破的重要支撑点，全省统一的数据标准马上就要发布，各地市以后就要按照标准去做。“如同修建高速公路一样，需要省市县镇村五级‘一盘棋’。”

在国家层面，“一盘棋”的数字政务一体化建设同样也在快速推进。国务院办公厅电子政务办公室主任卢向东介绍，“我们构建起统一身份认证、统一电子证照等7个统一的服务体系，同时首次实现了各地区、各部门政务服务平台之间的用户信任传递和全国电子证照跨地区在线评价，以及地方数据需求集中受理服务，未来还将持续推进政务平台一体化、政务服务一体化、综合保障一体化三个一体化功能建设”。

多管齐下的新模式

“目前，全国35%的法院实现了网络送达，14个省市法院试点跨地区服务。2018年，杭州互联网法院共受理互联网案件10068件，全部在线开庭，平均用时36分钟……”最高人民法院副院长张述元告诉记者，数字化技术创新了司法服务模式，“我们汇集了1.7亿多个案件信息的司法大数据管理服务平台，现在已经是全世界最大的审判资源库。基于这些资源，我们针对社会关注热点开展大数据研究，提供专项分析报告，目前已完成了诸如信用卡风险等600多项专题报告，为社会治理提供了依据”。

数字政务不仅便民，也帮助政府形成新的“智慧大脑”，这仍需要“多管齐下”的模式创新。

在技术方面，加强数据安全保护成为重点。北京大学软件研究所副所长黄罡表示，正在探索使用区块链新技术实现数据全生命周期管控，“区块链可追溯，不可篡改，能让数据从生产到消费，不管在哪个环节，所有状态都是可信可管可控的”。

孙丕恕表示，政府数据同样需要运营，“以此推动政府数据汇聚、共享与运用，实现数字资源的增量开发。浪潮正为全国100多个地区提供数据授权运营服务；山东、天津、内蒙古等地已先后授权浪潮运营健康医疗大数据”。

王钦敏表示，创新数字政务，“一方面要健全数据资源管理的法律法规体系，为电子政务数据开放利用提供保障；另一方面也要培育一批连接政府数据资源与公众数据内容服务的‘经纪人组织’，吸引社会力量和资本，参与数字政务应用推进，开发新的公共服务”。

榕城漫笔

数字经济影响城市未来竞争格局

熊 丽

古老街区遇上数字中国，将发生怎样的蝶变？作为第二届数字中国建设峰会预热活动，“有福之州·对话未来”5月5日在福州三坊七巷举行，各界人士齐聚一堂，畅想未来。

在三坊七巷充满未来感的智慧街区场景中，人们可以体验刷脸支付、智慧餐厅、无感停车等智慧应用场景，通过AR合影、云3D试衣镜感受高科技带来的美好生活。

城市让生活更美好，数字经济让城市更美好。一方面，数字经济有助于城市优化资源配置、创新增长方式、培育发展新动能；另一方面，大数据、云计算、物联网等信息技术的应用，有助于打破“信息孤岛”，提升政府决策科学化、城市管理精细化以及公共服务便利化水平，提升人民群众获得感、幸福感和安全感。

以福州为例，2018年福州数字经济规模突破2800亿元，占地区生产总值的36%。在民生领域，国家健康医疗大数据（福州）服务平台覆盖人群达711万，汇聚数据超200亿条，通过“大数据+医疗”，提升了基层诊疗水平，有效解决了医疗资源分布不均的问题，实现了“数据多跑路，群众少跑腿”，成为医疗惠民的有效支撑。

万物互联时代，数据资源已经和资本、劳动力、技术、土地等传统要素一样，成为战略性资源，甚至被称为“要素的要素”。数字经济深刻影响城市发展。运用好大数据资源，建设现代数字城市，蕴藏着创新供给和扩大需求的巨大潜力，对经济社会高质量发展具有重要意义。

国家发展改革委近期公布的《2019年新型城镇化建设重点任务》明确提出，要优化提升新型智慧城市建设评价工作，指导地级以上城市整合建成数字化城市管理平台，增强城市管理综合统筹能力，提高城市科学化、精细化、智能化管理水平。

数字城市建设为未来城市竞争格局提供了新的观察视角。随着数字经济发展，西部城市也可以与东部城市站在同一起跑线上。这就要求各地抓住契机，跨越数字鸿沟，通过发展数字经济，加快产业升级步伐。

进一步来说，数字城市由谁建？怎么建？数字城市建设需求多样、技术复杂，这需要包括政府、企业、高校、科研院所等社会各方共同参与，广泛开展联合创新。

参观者在第二届数字中国建设成果展上了解全景摄影技术。 新华社记者 魏培全摄

“e福州”APP上线一年累计注册用户150万——

轻轻一扫 畅行福州

本报记者 薛志伟

特写

5月6日，福州海峡会展中心，第二届数字中国建设成果展现场人山人海，入口处却秩序井然，参展嘉宾和观展观众既不需要门票，也不需要证件，“刷脸”就可进入展馆，其中奥妙就在“e福州”APP。

在成果展观众入口处，市民李小芸打开手机“e福州”APP，输入入场身份码，系统人脸识别后，发送自然人身份二维码。李小芸走到闸机前，“嘀”的一声，一秒钟就实现了扫脸入场。

“除了扫脸入场，用这个APP还可以预约体验无人车、领取峰会小礼品、获取电子观展纪念证，真是非常轻松的观展体验。”李小芸高兴地说。

这款为福州市民生活带来极大便利的APP，是由福州市政府主导建设的福州新型智慧城市系统的统一入口和平台。在去年首届数字中国建设峰会成果展上，2000平方米的“数字福州”体验场馆携交通出行、教育缴费、看病就医、政务服务、社区服务、公园景点、图书借阅、不动产交易等九大场景的应用体验让“e福州”甫一亮相就迎来“高光时刻”。峰会后，这一APP不断“解锁”新技能，“一码通行”版图不断扩大，电影娱乐购票、驾校学车、快递服务等一系列市民“用得上、用得勤”的贴心服务陆续上线。

“以前出门办事要带老年卡、公交卡、社保卡、银行卡以及身份证，现在出门一张卡不用带，一个APP全部解决，真是太方便了。”在福州市东街口地铁站，年过六旬的市民张福生说，“最方便的是坐公交和地铁都不用买票，只要APP轻轻一扫，即可秒过闸机。”

据介绍，“e福州”汇聚福州各类公共服务、政务服务、社会服务等资源。目前，福州市6区6县350多条线路4700多辆公交、地铁一号线21个站点、地铁2号线22个站点、1000余个公共停车泊位均可使用“e福州”扫码，全市43个市属学校可用“e福州”缴纳学费、住宿费，209家市区医院可通过“e福州”线上预约挂号、缴纳诊费、查询检查报告等。

因此，上线仅1年时间，“e福州”APP累计注册用户数突破150万，日活跃用户“15万+”，在全国政务便民类APP中位居前列。

“可以说，高频政务服务和应用的整合是‘e福州’用户活跃度高的根本原因。”国家信息中心副研究员王威说。

目前，“e福州”APP已横向融合全市40多个委、办、局，纵向整合6区6县近60项便民、公共服务，并与全市15个核心业务平台实现认证对接。福州市大数据委相关负责人介绍，企业和个人可通过“e福州”APP查询、办理2059项审批服务事项，进度可全程在线跟踪，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”。

“e福州”建设方北京思源政通科技集团有限公司董事长张亮表示，针对数字化城市治理中存在的分散建设、信息孤岛、为民服务导向不足三大问题，思源政通提供了“数字城市整体解决方案”，打造了数字化时代城市软件基础设施。

峰会声音

泉州半导体高新区管委会副主任蔡映辉：

努力攻克“缺芯少屏”难题

“缺芯少屏”一直是我国半导体产业的痛点。目前，我国已经在面板领域打破了国外封锁。但是，在芯片领域至今没有获得真正突破。我国芯片企业都在全力攻坚，尽管还无法掌握5纳米、7纳米相关技术，但已基本掌握28纳米相关技术。

未来科技发展有几大前沿领域，包括工业互联网、5G、物联网、生物制药等。其中，半导体产业是未来发展互联网、5G以及人工智能等各项技术的基础，地位十分重要。泉州南安芯谷定位于研发化合物半导体的专业化园区，希望能在产业化方面实现突破，以带动广大下游行业发展。 文/薛志伟

本版编辑 王薇薇 杜 铭 美 编 高 妍