

强化基础支撑 拓展场景应用 用数字化政务服务推动城市智慧化升级

——2024年市行政审批和政务信息管理局工作综述

□本报记者 陈艳艳

我市数字政府政务云标准化发展案例入选2024年新型智慧城市发展全国典型实践50强案例、市县两级4000余件事项可掌上办理、全链路案例被中国通信工业协会物联网应用分会评为“2024智能交通典型案例”、《公共资源交易开启“数字见证”新时代》案例荣获第一届中国营商环境数字创新大赛三等奖……一个个喜人成绩的背后,是我市近年来加快数字政府建设,持续创新政务服务场景应用的生动写照。

2024年,市行政审批和政务信息管理局围绕服务发展、服务大局职能定位,以物联网感知示范城市建设为牵引,统筹推进数字政府建设,突出数字化引领、撬动、赋能作用,全面落实“高效办成一件事”改革目标,加快构建高效实用、安全可靠的“云、网、端、数”体系,创新政务服务场景应用,推动公共资源交易提质增效,持续优化营商环境,为经济社会高质量发展提供坚实保障。



市政务服务中心设立“高效办成一件事”专区



2024鹤壁市数字政府“一道墙”暨“护网2024”网络安全实战攻防演练启动会

加强云网墙建设

数字政府基础底座持续巩固

数字政府的重要特征是知识信息共享、机构在线协同和业务高效运转。看得见的政务运行,背后是海量看不见的数据流动,这需要强大的底层信息化平台有力支撑。

2024年,我市以加快电子政务外网、政务云建设和提高安全防护能力为重点,全面优化升级数字政府基础设施,形成经济社会智慧化运行支撑体系。强化顶层设计。印发《鹤壁市数字政府建设实施方案(2024—2026年)》,围绕建设数字政府履职能力、安全保障、制度规则、数据资源开放共享、公共平台支撑服务五大体系,统筹78项数字政府建设重点任务。强化云网墙建设。统筹电子政务外网管理,开展核心

网络IPv6升级改造,实现IPv4/IPv6双栈运行,市、县、乡三级全覆盖;全市高效使用“一朵云”,接入44家单位174个政务系统,常态化提升政务云使用效能,释放僵尸系统,优化核减云资源,年节约财政资金1000万元以上,数字政府政务云标准化发展案例入选2024年新型智慧城市发展全国典型实践50强案例。强化网络安全防护。依托态势感知平台抵御网络安全威胁181.55万次,封禁恶意IP地址160余个,对全市发送安全预警44次,修复安全漏洞3.3万个;高质量开展数字政府“一道墙”攻防演练,发现漏洞32个,一对一下达整改通知,持续提升政务信息基础设施安全防护水平。



鹤壁移动政务服务总门户“鹤立办”App

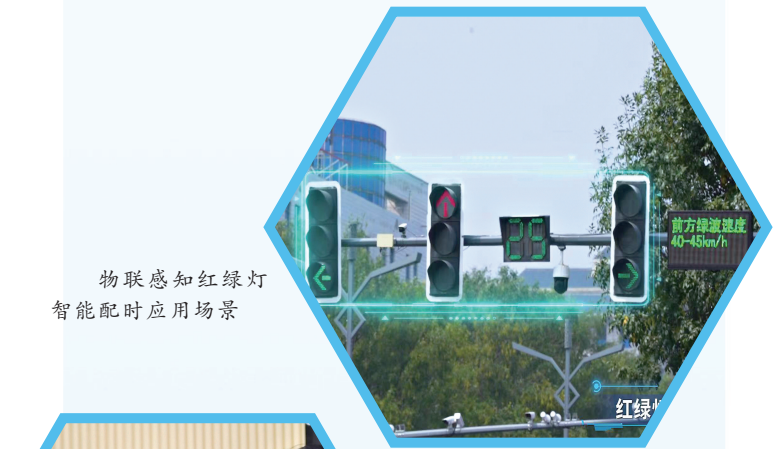
深化数据赋能

线上政务服务能力不断提升

办理新生儿出生医学证明、申请营业执照、不动产转移登记……自助办、视频办、掌上办,时间活、场景多、速度快,人们的办事体验更优,这都离不开数据赋能。

去年,市数据共享交换平台交换数据超501亿条,调用接口9486万次,政务数据中台发布身份证、社保、不动产等服务接口253个,为政务服务创新应用提供支撑。深入推进“高效办成一件事”。开展数据直达试点建设,初步实现省、市政务数据平台级联对接,向省级政务数据平台上报247个数据目录、277个数据资源,全力支撑“高效办成一件事”落地实施。通过工作专班推进,组织开展多轮市县“一件事”窗口工作人员培训,改造“一件事”专区等,推动全市17个“高效办成一件事”全部落地实

施,成功争取教育入学和残疾人服务2项“一件事”全省试点。创新推出政务服务“视频办”,运用视频通信、多屏联动等技术,建立覆盖市县乡三级政务服务场所的“视频办”座席服务体系,设立市县乡三级共94个业务座席,推动线下窗口向线上迁移,实现群众通过电脑或手机和窗口工作人员“面对面”交流,该做法受到中央纪委国家监委网站宣传报道。加快推进政务服务“掌上办”,上线鹤壁移动政务服务总门户“鹤立办”App,整合各级各部门分散建设的政务应用,推出“学、医、住、行”等五大主题服务,汇聚社保、不动产、公积金等22个部门153项高频政务服务事项,联通市一体化政务服务平台,市县两级4000余件事项可掌上办理。



物联网感知红绿灯智能配时应用场景



市行政服务中心打造“有事找云飞”帮办代办服务品牌



建成全市“一网九平台”交易体系,实现招、投、开、评、定全流程在线办理



群众通过“视频办”办理政务服务事项

本版图片由市行政审批和政务信息管理局提供

强化服务规范

线下政务服务更加好办易办

标准化、规范化是便利化的基础,只有实现标准化、规范化,才能推动线下政务服务更加好办易办,让群众和企业办事更省心、顺心、舒心。

2024年,针对企业和群众办事多元化、个性化、便捷化的服务需求,我市全力推进政务服务规范化、标准化、便利化建设,提升企业群众体验感,推动政务服务从“可办能办”向“好办易办”转变。全面优化窗口服务。发布《政务服务“一件事一次办”工作规范》《政务服务事项“有诉即办”服务规范》两项市级地方标准,明确窗口岗位职责、统一受理标准,规范服务流程;组织全市261名窗口工作人员参加行政办事员职业技能等级认定考试,通过率

100%;组建“党员陪办”服务队,累计提供服务1000余次,开展“利企大讲堂”活动,服务企业100余家,帮助解决疑难问题300余个。持续延伸服务触角。通过全流程体验、走访群众等方式,梳理发布全市容缺受理事项69件、告知承诺事项60件,印发《鹤壁市2024年高频政务服务事项下沉清单》,其中下沉区县60项,乡镇(街道)28项,村(社区)12项。提升12345热线质效,常态化开展市直部门接听12345热线活动,加强对热线数据的分析研判,全年办理工单159021件,按时办结率99.74%,回访满意率98.34%,组织市直单位负责人接听群众来电144场,接听、回访工单688件。

拓展场景应用

智慧城市服务全面升级

习近平总书记强调:“运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新,从数字化到智能化再到智慧化,让城市更聪明一些、更智慧一些,是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路,前景广阔。”

去年,我市智慧城市发展迎来新蓝图,以物联网感知示范城市建设为契机,建设智能中枢、数据中枢、感知中心等11个共性支撑平台,整合融通数字城管、自然灾害监测预警、时空大数据等20余个系统,汇聚视频监控、城市感知等海量数据,建成17个应用场景。在城市出行方面,打造全路网、红绿灯智能配时、绿波通行、停车引导等场景,将“人看灯”转变为“灯看车”,实现了“车畅于路、人悦其行”,机动车行程时间下降19.43%、平均速度提升27%,群众出行更顺畅、停车更便捷。在城市治理

方面,打造“门前四包”、渣土车监测、无人机巡检等场景,建立数据感知、事件分析、分类推送、高效处置、落实反馈的闭环管理机制,实现城市管理精准化、信息管理智慧化、服务管理人性化。在城市安全方面,打造消防通道保畅、人群密集监测等场景,接入全市2.5万路视频数据,通过前端摄像机和后端AI算法,对小区、医院、学校、商场等重点场所全天候监控,有力保障群众生命财产安全。在城市服务方面,打造智慧照明、信息发布屏、Wi-Fi、应急广播等场景,增强群众获得感、幸福感。依托物联网感知平台申报的“空地全域感知数据融合赋能城市治理”项目,荣获2024年“数据要素×”大赛河南分赛城市治理赛道优秀奖,全链路案例被中国通信工业协会物联网应用分会评为“2024智能交通典型案例”。



鹤壁城市运行中心“一屏统管”

全周期强监管

公共资源交易更加阳光透明

公共资源交易一头连着政府,一头连着市场,其公正性和透明度直接关系到市场的公平竞争和资源的优化配置。2024年,市行政审批和政务信息管理局从项目全生命周期着手,优化系统功能建设,强化综合监管,促进公平公正交易,全力推进公共资源交易工作持续健康发展。

完善制度建设,印发《公共资源交易大数据分析系统应用管理办法》《公共资源交易复评工作规程》等6项制度措施,开展招标投标领域政策措施清理规范,清理废止文件30个,维护公平竞争市场秩序。强化综合监管,扎实开展严厉打击招标投标领域腐败行动,联合行业监管部门开展“双随机、一公开”检查、政府采购领域“四类”违法违规行为检查、评标专家专项清理行动等,共检查项目151个,发现问题48个,均已督促整改完成;加强重点问题整改,以交易平台数据为基础,充分利用大数据分析,联合监管部门对重点项目的进场资料、开评标流程等

开展联合检查3次,共检查重点项目278个,发现问题53个,均已督促整改到位。完善平台功能,建设政府采购信用评价系统,上线新工程清单评价系统、招投标大数据数据分析系统,建立每日数据监测机制,完善中介服务超市联合惩戒功能,及时推送交易领域信用信息,实现惩戒信息互通,提升公共资源交易全流程电子化水平。全年提供交易见证服务491次,联合开展远程异地评标206场,对评审专家评价考核132宗,《公共资源交易开启“数字见证”新时代》案例荣获第一届中国营商环境数字创新大赛三等奖。

下一步,市行政审批和政务信息管理局将按照市委、市政府工作安排,聚焦数字政府建设主线,全面落实“高效办成一件事”,全面加强政务服务中心规范化建设,建立健全云、网、数、端、安一体化支撑体系,有效净化公共资源交易环境,用数字赋能社会治理方式变革推动行政审批和政务信息管理事业高质量发展。