**大数据时代的智慧政务专题片**

主持人出镜1：

今年十三届全国人大一次会议开幕会上，国务院总理李克强在作政府工作报告时强调，要深化“放管服”改革，深入推进“互联网+政务服务”，使更多事项在网上办理，必须到现场办的也要力争做到“只进一扇门”、“最多跑一次”的要求。

那如何运用互联网、大数据、云计算等信息技术实现政务服务的标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化，创新公共服务的供给方式和服务模式，让群众享受更加高效、优质、便捷的服务呢？下面我们就来看看这方面的例子。

解说词1：

在日常生活中，你也许见过扫地机器人、自动售货机器人、或者手机语音机器人，但如果在政府的办事大厅也有机器人为你服务，会不会立刻提高你的体验度呢。重庆市九龙坡区行政服务中心就引进了13台智能服务机器人，为群众带来更加便捷多元的政务服务体验。

这13台智能服务机器人主要具备迎宾、导引、互动咨询三大功能，根据其放置地点不同其功能也有所不同。配置在各楼层咨询台处的类人型机器人主要承担迎宾问好、业务咨询、窗口指引、文化宣贯的作用；而固定在区工商等10个试点窗口单位的桌面型机器人则专门提供业务咨询、业务导引、业务流程查询等服务。

九龙坡区行政服务中心机器人项目负责人 任顺兵介绍：

“群众办理业务主要存在‘在哪办’和‘怎么办’的问题，当办事群众走进中心，第一眼就会看见放置在前台咨询处的类人型机器人，便可向机器人咨询在哪办理相关业务，机器人就会根据群众所咨询业务的关键字进行检索并及时反馈出对应业务的办事窗口位置；待群众根据指引到达相应业务窗口后，便可以向窗口前台的桌面型机器人咨询具体业务办理流程、申请材料示范文本或者与该业务相关联的其他注意事项。这就解决了‘怎么办’的问题。另外，我们还为机器人制定了一天的工作任务时间表，让机器人可以像工作人员一样，为群众服好务、办好事。”

据悉，九龙坡区行政服务中心下一步将对机器人进行优化升级，会新增预约取号、材料初审、个人身份认证、企业社会信用代码识别等功能，让 “互联网+政务服务”更加完善。

解说词2：

除了加快线下“办事”服务的智能化建设，线上政务服务也是我市“互联网+政务服务”建设的重点领域。目前，网上办事大厅已全新改版，摇身变成“政务服务超市”，只需进入一个页面，所有政策信息一览无余；市国税局推出了车辆购置税网上办理业务；重庆交巡警官方微信公众号也有了新动作，自从2013年4月正式上线以来，除常规交通安全宣传外，还以“政务连接器”为定位，重点开发了一系列线上服务功能。一是信息查询，将交通违法查询、实时路况查询、网点查询整合，实现一键查询；二是自助办理。开通违法处理、补换证业务、规费缴纳等40余项业务功能。三是警民互动。通过微信实时沟通功能，实现在线咨询答疑、搜集意见建议等服务。

受惠市民A采访：

“我觉得这个公众号的违法查询及处理功能很方便，我可以一键处理绑定车辆的违法，并进行在线缴费，节约了不少时间。

而且可以通过微信轻松办理各项车管业务，如六年免检、补换领驾驶证、行驶证、号牌、检验合格标志、延期业务、预约业务等。不用反复跑腿也不用排队，大大方便了我们车主。”

受惠市民B采访：

“我的驾照在记分周期内第一次被记满分，本来以为要参加实体学习班进行培训，没想到还可以选择参加微信上的网络满分教育，不用再参加现场教育。节约了很多成本。”

受惠市民C采访：

“我很喜欢这个公众号的在线举报功能，对于路上乱停乱放的车辆只需要进行拍照片或视频上传，就可以实现举报，交巡警对于举报的反馈和处理也非常及时，对于城市交通的整顿效率有很大提高。”

除了大受市民们的青睐，重庆交巡警官方微信公众号还获得了不少殊荣。获评全国微警务“亲民服务奖”；获得“公安系统政务新媒体综合影响力奖”；获得国家网信办评选的“政务新媒体优秀微信公众号”；获得全国公安交警“十大微信”。

作为交通安全的宣传窗口和服务群众的网络平台，重庆交巡警官方微信将智慧政务发挥了的实效，也让老百姓们得到了实惠。

主持人出镜2：

为顺应“互联网+政务服务”高速发展的新形势，政务新媒体已经成为网上政务的重要一环，是解决政务公开、舆论引导和提升国家治理能力的一把金钥匙。在这种趋势下，重庆的政务新媒体建设也呈现出“百家争鸣”、“百花齐放”的良好态势。

比如重庆市政府新闻办建立了官方新媒体账号“重庆发布”，重庆市人民政府打造了手机新闻客户端“重庆市政府”，市级政务新媒体建设如火如荼，区级政务新媒体建设也不甘落后，作为拥有一支政务新媒体矩阵队伍的南岸区，他们又是如何推进政务新媒体发展的呢？

解说词3：

近年来，南岸区积极发展“两微一端”等移动新媒体建设，努力打造群众关注度高、信任度高、满意度高的政务新媒体集群。目前，全区已形成以区级机关、各街镇（社区）、事业单位的政务新媒体矩阵，共有微信公众号71个、微博38个、手机报2份、手机客户端4个。

南岸融全媒体中心 新媒体部责任编辑 高成燕说：

“‘南岸政务’微信公众号和官方微博、南岸手机报和智慧南岸手机客户端是代表我们区委区政府的权威新媒体。我们通过权威信息发布、特色栏目设置、互动传播活动，共聚集了粉丝超过60万，平均每日发布信息30余条，向市民提供区内主要工作、重大政策、重要活动、重点建设等权威资讯服务。覆盖更广泛的受众群体，形成同频共振的传播声势，共同提升政务媒体群的影响力、引导力和公信力，让南岸大事尽在‘掌握’”。

采访南岸区市民：

“我每天早上都要看这个智慧南岸app，我们区的一些有关政策、民生的大事，还有一些便民信息、新闻趣闻，都可以在上面看到。而且上面还有很多志愿者活动，我就报名参加过服务弹子石老街的活动，既为社会贡献了力量又锻炼了身体，一举两得。”

南岸区政务新媒体建设不仅获得了市民的青睐，也得到了行业内的认可。在去年重庆政务新媒体大会上，中共重庆市南岸区委宣传部获得了重庆“最具影响力头条号矩阵”大奖。而今日头条南岸政务头条号，也获得了重庆“最具区域影响力政务头条号”大奖。

主持人出镜3：

看来政务新媒体的确为广大市民带来不少便利。同样，大数据的驱动，必然要求政务信息实现高度共享。为更好推动政务信息系统整合共享，国务院办公厅印发了《政务信息系统整合共享实施方案》，围绕政府治理和公共服务的紧迫需要，以最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵为目标，提出了加快推进政务信息系统整合共享、促进国务院部门和地方政府信息系统互联互通的重点任务和实施路径。下面我们就来看看我市政务信息资源共享平台的建设情况。

解说词4：

我市的政务信息资源共享平台，于2017年9月在全国率先与国家共享平台在线对接。目前，53个市级部门信息资源已接入平台，汇集政务信息资源1607类，81个市级部门（单位）和区县通过市共享平台累计调用数据1.3亿次、14.85亿条，构建起国家—市—区县三级共享体系，深入推进跨部门全域协同应用，解决群众反映最强烈的各项堵点问题，全面支撑“证照分离”数据交换工作，优化我市行政审批、提升政府监管效能。

重庆市地理信息中心信息技术所 高级工程师 梁均军介绍到：

“我市在基础数据库建设上也加快了步伐。据统计，自然人数据库已整合21个部门、78项信息事项、共10亿余条有效信息；法人数据库已归集全市302.62万户法人基础信息和相关涉企信息，实现法人信息、工商业务与地理空间数据的深度融合。

为规范全市共享，我市出台了我市出台的第一部关于大数据的地方规章《重庆市政务信息资源共享开放管理办法》。另外，我市还编制了《重庆市政务信息资源分类与编码标准》，成果得到国家相关部委的高度肯定，并列入2018年重庆市地方标准制定发布计划。”

目前，市共享平台已在全市“放管服”改革、互联网+政务服务工作中成效显著，可以预期在未来将发挥更大作用。

结束语：

在新时代背景下，“互联网+政务”已成为政府治理现代化的最重要、最有力的推手，大数据已成为驱动政务服务发展的源动力。政务服务智能化、自动化、信息化，是时代发展的大趋势，也是实现政府创新型、便捷化服务的重要路径。期待未来逐步实现政务服务从“人工”到“智能”再到“人与智能协同”的工作模式，进一步推动政务服务能力提档升级，共创政府公共服务和社会治理的美好明天。