# 深圳市宝安区：建设高效数字政府打造一流营商环境

深圳市宝安区深化数字政府建设,“十四五”规划在总体框架上与省市衔接，主动响应省市对“一网通办”“一网统管”“一网协同”部署安排，以数字资源能力化、数字能力资源化为源动力，驱动政府管理和政务服务的循环创新，推进治理体系不断完善。通过实施“可视化+”计划，依托数字政府平台，按照“1+3+9+N”建设思路，从技术导向向应用导向转变，打造精准智能、协同高效的服务型政府，面向市民、企业、政府部门，丰富数据场景应用，搭建1个可视化能力中台，建设3个服务系统，率先构建9个政务服务应用场景，探索N个更多领域的可视化应用，实现重点企业“诉求直达、政策直达、资源直达”的“亲清政企服务直达平台”，加快推动数字技术在社会生活、民生经济领域的融合应用，创新公共服务提供方式，构建国际一流营商环境。

创新政务“可视化”助推政务服务提质增效

宝安区在全市率先构建便民服务“可视化平台”，平台立足“泛在可及、数字普惠”，通过实施“可视化+”计划，向企业群众提供面对面专业化咨询导办、手把手在线辅办等特色服务。

咨询办事零距离，云端“面对面”辅导。办事人在任意时间和任意地点，只需打开手机，通过“宝安政务服务”微信公众号进入“政务服务可视化”窗口，即可进入宝安区政务服务云端视频中心进行业务咨询或办理。视频工作人员在线进行视频辅导，支持语音、文字和图片等多种形式的双向互动，通过屏幕共享、文件传递、实时文字对话等功能，通过视频“面对面”帮助办事群众解答办事指南、查看准备的办事资料等演示线上办事流程，借助政务服务统一知识库，手把手远程辅导办事群众办事的每一个环节，实现线上申报精准辅导，真正做到云端视频办，一次就搞定。

云端视频核验，企业信息确认不用跑。为实现企业法人、股东、经办人等成员提供远程视频实名核验、场地信息上传等服务，对企业申请信息确认业务进一步优化再造流程，依托政务可视化平台的身份认证、地理定位、视频交互、电子签名等功能，有效降低企业办事成本减少跑路次数，提升群众办事便利度和满意度。

云端中心联动，全区域一键连通。可视化平台实现区政务服务中心、10个街道便民服务中心、124个社区便民服务站、30个审批部门联动，任意双方或多方均可通过智能终端实现快速通讯录视频组网和文件共享，以协同办、一次办好，有效解决办事群众在家门口的社区办事和需要跨部门办理问题，真正实现百姓办事不用到处跑。政务服务事项“全市域通办”，提升便民化水平。申请人可在各级政务服务中心及便民服务点进行业务申请或材料提交。目前，宝安区开放通办预约点共135个，推出825项通办，全市域通办业务量居全市第一。还与省内外24个城市推出2869个异地通办事项，实现网上政务服务“跨域通办”，有效解决企业群众异地办事烦恼。以信息化技术为依托，累计实现“秒批”291项、“秒报秒批一体化”52项、“不见面审批”639项、“无感申报”345项，同时推广政务服务“免证办”，用证业务量超过42.56万件，用证次数超过187.6万次，实现电子证照材料有效调用、复用。

“数字化”流程再造构建一流营商环境

宝安区推动亲清政企服务直达平台，通过智慧手段强化企业服务，运用大数据、人工智能、移动互联网等新一代信息技术，构建政策精准推送、诉求一键直达、资源精确匹配的全方位服务体系，推动企业服务事项标准化、企业服务精准化，进一步提升企业办事效率、优化营商环境、提升服务水平，实现“让惠企政策像快递一样精准直达”。

打造“三个一”企业服务应用，促进政企面对面。平台构建“三个一”企业服务应用，为干部挂点服务11935家重点企业提供了技术支撑。在走访过程中，实现走访记录、代提诉求、一企一档、诉求流转、外迁预警等全闭环走访流程，企业满意度纳入全区企业服务工作绩效考评，避免诉求被简单化处理。

打造政策直达，惠企政策智能推送。平台建设政策数字化管理功能，全面梳理汇总全区17个产业部门342个惠企政策项目，解析政策的责任部门、行业分类、资助标准、申报条件等信息，以标准统一的表单展示政策申报流程和企业填报内容，让企业“一看就懂、一用就会”。通过对企业和政策特征进行精准识别适配，筛选出符合政策条件的企业名单，主动向企业推送政策，实现政策快速匹配，政策精准直达企业。企业在自主查询或收到推送消息后，可以在线一键申报，实现政策线上申报审批全流程。

打造诉求直达，企业诉求全程网办。平台将金融服务、产业空间、人才服务等10大类147项服务进行标准化处理。通过制定标准化诉求申请表单和诉求处理流程，实现企业诉求自动分拨、快速响应，形成诉求提出、受理、处置、反馈与评价的服务闭环。企业提交诉求后，形成标准化工单分拨给责任单位限时处理，企业可以在线跟踪评价，实现诉求处理全流程可见可查。

打造空间撮合，产业空间智能筛选。平台整合全区空间资源，收录了全区1896个重点园区，将园区租金、配套设施、周边环境等信息数字化录入，助力产业空间精准匹配企业需求。企业可以按照街道、租金、面积、楼栋类型等条件筛选查找，一键咨询园区负责人，同时可向政府发布空间诉求，寻找生产或办公“宝地”，实现资源轻松对接、空间需求精准匹配。

深化“智能化”改革构建智能交互体验

宝安区民生诉求服务平台在全市率先实现AI七个场景运用，有效压缩办理时限，明确责任单位接件后24小时内联系处置，简单诉求当天办结，正常诉求一周内办结。今年以来，@宝安—民意速办平台共接收受理各类群众诉求17.94万件，区平均办理时长4.06天，整体按时办结率100%，群众满意率99.72%。通过AI智能精准调试与深化应用，全区民生诉求工单分拨精准度提高至93%，推动全区民生诉求事项平均分拨办理时间由原来的4.21个工作日压缩至2.4个工作日，诉求数据分析时长由26个人2小时降至1个人10秒钟。

智能辅助分拨，打造更“聪明”的城市。宝安区作为深圳市人口大区、产业大区、民生大区，日均受理民生诉求数量多，人工分拨工作量大且效率低，为此宝安区开发了智能分拨算法，通过AI进行智能分析和分类，精准识别诉求关键信息，智能匹配责权单位，快速、精准地分拨至最终处置单位、人员。AI提取诉求内容中的关键词、诉求地址等关键信息后，快速精准计算出处置部门，期间耗时为分钟级，大大提升了分拨效率和分拨准确率。

敏感事件识别，进行数据分级分类治理。为处理每天近1000条诉求工单，宝安区开发了敏感事件识别算法，能够快速识别出敏感诉求，及时制定行之有效的解决措施，防止恶性事件发生。算法基于宝安区敏感词词库，对数据进行分析和挖掘，识别系统能识别敏感词汇和情感倾向，发现突发事件和负面信息。敏感事件识别算法准确识别到失火、强拆等敏感诉求，及时向区领导、相关责任部门发送预警信息，督促相关责任人尽快受理处置。群体诉求识别。宝安区开发了群体诉求算法，可以对诉求工单进行快速识别群体诉求，通过诉求主题、诉求主体的抽取、文本相似度检测，自动分析和分类民生诉求中的群体性诉求、呼声和需求，及时向区领导、相关责任部门发送预警信息，督促相关责任人尽快受理处置，以防止群体事件时态升级。

反复诉求识别。宝安区开发了反复诉求识别算法，能够快速识别市民多渠道上报的反复诉求，通过诉求主题、诉求主体的抽取、文本相似度检测，识别海量诉求数据中的反复性和重复性诉求，对该类诉求事件进行并案处理，处理结果统一反馈，减少基层人员重复工作，提高工作效率。

热点诉求识别。宝安区开发了热点诉求识别算法，通过分析事件内容文本数据，自动提取关键词、主题、情感，精准识别公众关注度高、具有突发性等热点事件。平台可以自动识别出婚育登记、违规经营、劳资纠纷等市民群众关注度高的诉求，针对此类诉求事件，平台将提醒工作人员尽快处置，提高热点问题处置的时效性，防止同类事件热度持续上升。

地址自动匹配，轻松解决数据对接问题。可通过语音识别算法对录音或实时语音进行处理，将声音识别为可编辑的文本信息，再通过预训练语言模型对文本信息进行分句、分词以及词性标注，识别其中地址类命名实体，与标准地址进行匹配后自动填充诉求地址。

智能填表。宝安区开发了智能填表算法，根据市民填写的诉求内容自动填充事项类别、主题类别等信息，减少市民填写诉求信息时的困惑和焦虑，同时大幅度提高信息的准确度，为诉求分拨、处置及分析提供信息支撑。

中国改革报2023-10-20