

青岛将分散在各级各部门的“单个事项”“单个场景”通过数字化集成,每年推出12件政务服务“一件事”和12件城市运行“一个场景”改革事项——

“双12”改革:驱动城市治理转向“数治”“智治”

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍

独居老人家中,24小时内燃气用量低于0.01立方米,空巢独居老人智慧监护平台立即发起数据预警,值守人员迅速与老人家属联系,对老人的居家生活情况进行确认;登录“爱山东”青岛市场监管服务通应用,涉企服务“一触即达”……在青岛,越来越多的智慧化场景正逐渐渗透到市民工作生活的每一个角落。

数字化转型是城市发展的必由之路。让城市更具韧性、更有温度,推进城市治理体系和治理能力现代化,智慧城市建设是关键路径。党的二十届三中全会《决定》提出,推动形成超大特大城市智慧高效治理新体系。近年来,青岛围绕“高效办成一件事”工作要求,聚焦民生服务和城市运行的难点堵点,由市大数据局牵头,将分散在各级各部门的“单个事项”“单个场景”通过数字化集成,每年推出12件政务服务“一件事”和12件城市运行“一个场景”改革事项(简称“双12”改革),持续打造一批服务民生的标杆应用,驱动城市治理向“数治”“智治”转变。

青岛持续推进“一件事”“一个场景”改革

市发展改革委聚焦企业实际需求,创新开展“融资服务一件事”,打造青岛市企业融资服务平台,归集基本信息、经营信息、司法信息、监管信息4个维度270余类涉企数据,可授权调用数据超8亿条,为企业“画像”打下良好基础,降低金融机构尽调成本。

市科技局搭建了科创主体创新发展“一件事”服务平台,通过对全国170余家国家高新区、青岛市7900多家高新技术企业和9300多家科技型中小企业的精准“画像”,赋能科创企业培育。

市民政局创新推出“社会救助一件事”联办平台,打通省、市、县、乡四级救助网络,整合各类社会救助关联资源数据,实现了社会救助多部门联合救助的改革创新。

市人力资源社会保障局创新开展“社保参保一件事”改革。自2023年11月联办平台上线以来,累计完成跨部门业务办理社保152万笔、医保114万笔、公积金40万笔,联办业务经办量占经办总量的比例达70%。

在前期建设基础上,2023年,青岛又创新推出“城市管理一张网2.0”,结合城市运行中发现的新情况、新问题,对使用场景和数据库进行迭代升级,系统全面应用后,将实现城市管理“全场景整合、全数据共享、全行业统筹”。

市交通运输局基于综合交通大数据中心体系,创新打造“出行服务一张网”,建设以出行服务平台、出行信息播报为核心要素的立体式、多层次出行信息服务体系,为公众高品质出行提供数字化支撑。

市退役军人局通过业务整合、事项融合,将退役军人报到办理时间由以前的多天减少至不足20分钟,实现军人退役服务入口统一、办理标准统一、办事体验统一。

市医保局将分散在各领域的“单个事项”集成于“青岛市医保信息平台”,实现医疗费用报销相关事项“一次申报”“一网办理”“一次办结”。

市行政审批局将多部门相关联的“单事项”整合为企业群众视角的“一件事”,逐步建立健全覆盖企业全生命周期的企业开办、企业信息变更、企业注销“一件事一次办”集成服务体系。

“个人服务一件事”:实现全生命周期智慧守护

人是城市生活的主体。小到水、电、气、暖缴费过户,大到入学、就医、社保、养老,人们时时刻刻都在与城市的互动和交往之中。

围绕个人全生命周期的重点环节和高频事项,近年来,青岛高效推进20余项“个人服务一件事”服务事项,满足不同年龄、不同人群的政务服务需求。

幼有所育关系千家万户,普惠、优质、规范、安全的托育服务,是推动人口高质量发展的重要抓手,也是当前最现实、最紧迫的民生问题之一。

对“新手妈妈”张瑜来说,怎样为孩子挑选一个合适的托育机构,是当前她与家人面临的“首要问题”。“有没有营业执照、师资力量如何、园所环境好不好、收费多少,这些都是家长关心的问题。”张瑜说。在此之前,张瑜也从朋友和同事口中听说过,为了给孩子选择一家优质的托育机构,常常免不了“全家上阵”,一家人东奔西跑、四处打听。

随着数字化、网络化技术融入政务服务和行业发展,青岛

探索建立智慧托育综合服务监管平台,以“托育机构服务一件事”回应“幼有所育”的内生需求和社会关切。

如今,家长已经可以通过“青岛市托育服务平台”或相关微信公众号等多种渠道,迅速查看机构相关信息,同时在线预约机构探园和试听,灵活办理入托手续等,让送托变得更加方便、可靠、安心。

社保参保关系着职工的切身利益。2023年,市人力资源社会保障局创新开展“社保参保一件事”改革,将分散在各部门办理的养老、医疗、失业、工伤、公积金、就业等领域的“单个事项”集成成为“一件事”,吸纳30余项相关服务事项实行联办,整体办理环节从43个减少至19个,所需办事时间压缩了50%至70%。自2023年11月联办平台上线以来,累计完成跨部门业务办理社保152万笔、医保114万笔、公积金40万笔,联办业务经办量占经办总量的比例达70%。

此外,围绕义务教育、人才服务、就业创业、健康养老等全周期发展和生活需要,青岛也相应建立了一体化平台,找准政

务服务改革创新的发力点和着力点,延伸公共服务半径。

市医保局将分散在各领域的“单个事项”集成于“青岛市医保信息平台”,实现医疗费用报销相关事项“一次申报”“一网办理”“一次办结”。

市退役军人局通过业务整合、事项融合,将退役军人报到办理时间由以前的多天减少至不足20分钟,实现军人退役服务入口统一、办理标准统一、办事体验统一。

市民政局创新推出“社会救助一件事”联办平台,打通省、市、县、乡四级救助网络,整合各类社会救助关联资源数据,实现了社会救助多部门联合救助的改革创新。

20余项“一件事”,串联起市民人生中每一个发展阶段,从幼有所育、学有所教到老有所得、病有所医、老有所养,在人与城市的双向互动、良性循环中,一个“事事以人为本,人人各得其所”的智慧城市,正在不断展示幸福生活的崭新图景。

“企业服务一件事”:数字化赋能企业高质量发展

企业注销的流程规范便捷,能够让企业减少注销过程中因误操作等人为问题带来的一系列风险。为此,市行政审批局通过网络专线实现各系统间数据信息共享和流程互联互通,打造线上“企业注销一件事服务专区”,提供注销公告发布、清算组备案、简易注销、一般注销等“一揽子”功能,营业执照、税务、企业印章、社保、医保、公积金、海关、银行账户等各注销业务数据共享、同步指引,企业注销“一网通办”,办理结果“一端获取”。同时,推出“自动销户”服务,运用数智化手段系统校验不涉及“四险一金”资金清退的企业,无需企业申请,系统自动办理社保、医保、公积金账户和电子印章的销户服务,实现企业注销流程最优化、材料最简化、成本最小化。

企业高质量发展,离不开高质量的金融服务。市发展改革委聚焦企业实际需求,创新开展“融资服务一件事”,打造青岛市企业融资服务平台(简称“青融通”),归集基本信息、经营信息、司法信息、监管信息4个维度270余类涉企数据,可授权调用数据超8亿条,为企业“画像”打下良好基础,降低金融机构尽调成本。

日前,一家主营婴幼儿食品的小微企业因订单增多向某银行青岛分行提出1000万元贷款申请。然而,由于企业成立

时间较短、厂房为租赁,销售收入不高,无法提供合格抵押物。银行通过“青融通”平台查询企业关键财务数据和经营信息后认为,企业虽然经营年限短,资产少,但用工人数稳定,资产负债率在合理范围且缴税及时,在没有任何抵押物的情况下决定给予该企业1000万元纯信用贷款,及时缓解了企业的资金压力。

创新是第一动力。为助力全市科技创新工作高效发展,市科技局搭建了科创主体创新发展“一件事”服务平台,通过对全市科创资源整合和业务流程再造,破除科技创新领域的信息孤岛和信息化应用碎片化格局,创建“数字漏斗”筛选模型,通过对全国170余家国家高新区、青岛市7900多家高新技术企业和9300多家科技型中小企业的精准“画像”,赋能科创企业培育。

自2023年平台上线试运行以来,已注册用户14000余个,入库科技专家4000余位,服务科研单位及科技型企业5000余家,实现项目申报12332项。同时,平台持续强化数据决策支撑,助力高新区及科创企业发展。建设国家高新区“一园一档”智慧管理板块,根据科技部标准化评价指标体系,助推青岛市高新技术企业数量逐年较快增长。

“城市运行‘一个场景’”:让城市运行的每一步都有“数”

城市管理是一项复杂的系统工程,是构建高品质城市形态、实现高质量发展的重要支撑,更是满足人民群众对美好生活需要的直接体现。

一流的城市要有一流的治理。自2021年起,青岛坚持将打造“城市运行‘一个场景’”作为每年“双12”改革的“必答题”,聚焦构建城市一体化规划、建设、运行、治理新模式,打造城市管理、应急管理、经济运行、交通出行等多领域、系统性、一体化服务场景,城市韧性和整体性进一步提升。

在市交通运输公共服务中心,覆盖全市民航、铁路、公路等交通领域的交通运行一体化应用平台正实时“观察”着青岛北站、胶东机场等交通枢纽及全市公路重点路段的交通运行情况,中心副主任兼正高级工程师高鹏通过平台采集到的数据,与中心工作人员一同分析全市交通运输运行情况。

随着社会经济不断发展,交通出行已成为衡量城市发展水平和居民生活质量的重要指标。市交通运输局基于综合交通大数据中心体系,创新打造“出行服务一张网”,建设以出行服务平台、出行信息播报为核心要素的立体式、多层次出行信息服务体系,为公众高品质出行提供数字化支撑。

正值航班降落较为密集的时段,胶东机场迎来了客流“小高峰”。“我们将数据推送至机场运行指挥中心后,由他们根据实际情况,协调巡游出租车、公交车所在公司向机场附近增加运力,为旅客提供高质量的出行服务。”高鹏说。

城市是一个不断发展变化的生命体、有机体,需要不断推动城市治理手段、管理模式、管理理念创新,以数字化为基底,为城市构筑“会思考”的“智慧大脑”。

2021年,青岛首次提出构建“城市管理一张网”,建设指挥协调、行业应用等7大系统,打造了涵盖城市运行、管理、执法、服务等方面的24个特色场景,由城管局牵头建设部署“1个市中心、21个市直单位、10个区(市)中心、32个社会企业、612个基层作业单位”联动一体的指挥调度体系,涵盖供热燃气、环卫市容、城管执法等5个运行类场景和15个城市管理类场景,每月60余万件城管问题闭环处置,处置率达到99%以上。

2023年,在前期建设基础上,青岛又创新推出“城市管理一张网2.0”,结合城市运行中发现的新情况、新问题,对使用场景和数据库进行迭代升级,系统全面应用后,将实现城市管

理“全场景整合、全数据共享、全行业统筹”。

与此同时,青岛实现“社会治理一张网”向“2.0”版本的迭代,在青岛市社会治理网格化智慧工作平台的基础上,进一步完善网格画像指标,整合党建引领、维稳安保、食品安全、护路护线、税务宣传等相关系统,将各项工作落到末级网格,建立“上面千条线,基层一张网”的新型工作格局,实现市域社会治理的“最优蓝图”。

城市数字化转型,是数字时代城市全要素、全过程的转型。推动政务服务和城市治理数字化改革的过程,不仅是强调以数字生产力赋能城市发展,更是推动适应数字生产力的相关组织、流程、机制等生产关系优化调整的过程。

以“双12”改革为契机,当前全市各部门单位正持续推动城市各领域全方位的蝶变升级,不断优化城市公共产品和服务的供给规模和效率,促进城市各类公共资源合理配置,让更多、更广泛的市民切实享受到城市发展成果。“下一步,我们还将持续深化数字化转型,以数字化手段让城市服务更加高效、便捷、普惠,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。”市大数据局党组书记、局长张艳说。

