

网上中国

全天服务，及时受理，按期办结

网上信访，解决百姓“急难愁盼”问题

本报记者 李贞

信访是“送上门来”的群众工作。近年来，网上信访工作越做越实，网站、手机APP、微信小程序等模式不断推广，为百姓反映问题拓宽了渠道。特别是新冠肺炎疫情防控期间，网上信访以全天候联系群众的优势，架起了一座解决百姓“急难愁盼”问题的线上桥梁。

指尖办，满意度更高

中共中央、国务院印发的《信访工作条例》日前正式施行。《信访工作条例》对“网上信访”提出相关要求。例如明确“各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访”“各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况”等。

近年来，全国信访系统顺应信息化时代发展和群众新期待，大力推进“互联网+信访”，着力打造畅通便捷、务实高效、规范有序、权威管用的信访渠道，实现了“让数据多跑路、群众少跑腿”。

2013年7月，国家信访局全面放开网上投诉受理内容。2015年1月，国家信访信息系统建成运行，纵向联通国家、省、市、县、乡五级，横向覆盖有权处理信访问题的责任部门，实现全国“一网通”。2016年7月、9月，国家信访局相继开通手机信访和微信信访，让网上信访向“掌上”延伸。“信访网上投，事项网上办，结果网上

评，问题网上督，形势网上判。”网上信访已成为群众信访重要渠道。目前，国家信访信息系统在全国四级近9万个单位间实现互联互通，信访事项平均办理时长由5年前的21.5天缩短至14.6天，群众满意度明显提升。同时，移动端信访已占国家信访局网上信访量七成以上。

国家信访局相关负责人指出，网上信访顺应了人民群众新期待，改变了传统信访工作方式，给信访工作带来了深刻变革、激发了新的创新活力，代表了信访工作发展方向和未来。“这要求我们做到网上察民意、网下解民忧，积极回应群众关切、及时解决群众诉求，真正把网上信访平台打造成‘网上群众之家’。”

不用跑，诉求解决快

网上信访畅通和拓宽了群众反映诉求的渠道，让百姓生活中遇到的难题有了便利的解决途径。

黑龙江省齐齐哈尔市克山县大力推广网上信访，并推行网上信访代理服务。如果百姓不会电脑操作或没有智能手机，可以通过



江苏省政府信访局工作人员在办理网上信访事项。

图片来源于网络

信访代理员实现代理信访投诉，由代理员线上接单、线下代办。

今年4月，克山县河北乡新安村一位村民反映，邻居家堆积的牛粪过多对周围居民生产生活造成影响。村代理员接到信息后第一时间赶赴现场，代表当地党委与养殖户取得联系，并委托清运公司帮助其清理粪污。“不用到处跑，问题就解决了。”当地村民表示，网上信访效率高、很便民。

据统计，今年初至5月中旬，克山县线

上解决各类信访事项150件，办结144件，排查上报信访矛盾隐患453条，重复访和越级访分别较去年同期下降了76%和52%。克山县信访局相关负责人表示：“全面推行网上信访代理工作以来，信访不受时间、空间、人数限制，信访成本低了，问题处理提速了，辖区信访秩序得到极大改善。”

在疫情防控期间，网上信访也发挥了巨大作用。福建省信访局开通“新冠肺炎疫情防控诉求与建议通道”后，福建省厦门市市

民连先生通过该平台求助，家中有孕妇即将生产，但赶到医院后发现，孕妇因健康码为橙色无法办理入院。孕妇已经上传了48小时内核酸检测结果，但是健康码迟迟未更新，急需帮助解决。收到这一信息后，福建省信访局即转省经济信息中心及厦门市有关单位办理，并持续跟踪联系省、市有关部门和思明区防疫指挥部。问题很快得到解决，孕妇顺利入院生产。

透明化，提升公信力

网上信访能够及时高效、公开透明地回应群众诉求，促进“阳光信访”新模式日趋完善。

广东省佛山市信访局推行初信初访“日清日结”工作机制，要求24小时以内完成转办。

“感谢信访部门快速有效处理民生问题，保障了孩子们的交通安全，化解了家长们的‘心头大事’！”佛山市南海区市民洪先生近日通过网上信访形式，建议在桂城街道某小学周边增设红绿灯，并在上学放学时间段进行交通管制，确保交通安全。

接到信访诉求后的第2天，佛山市信访部门就组织协调交警、教育、市政等部门及学校负责人，共同考察学校周边交通情况，排查交通安全隐患，探讨完善交通安全配套设施的方案。在相关单位采取整治措施后，信访工作人员还开展回访，陪同洪先生到学校周边查看情况。在听取工作人员的解释指引后，洪先生肯定了工作人员认真耐心的态度，给予信访部门及责任单位双满意的评价。

在山西省朔州市，已形成网上流转、网下办理、网上回复的网上信访事项办理流程，办理过程和结果可查询、可跟踪、可评价，增强了网上信访工作的透明度和公正性。目前，朔州市网上信访工作办结率平均达96.6%。

“为实现及时受理，按期办结，网上信访建立了一整套快速办结信访件的机制。”朔州市信访局相关负责人介绍，当地对重大疑难信访问题实行领导包案、限时办结，对一般信访问题直接转送有关机关处理，最长在60天内作出处理结果，办理情况通过网上及时反馈信访人，大大缩短了信访问题的处理周期，提高了解决问题的效率和效果。“此外，通过群众满意度评价，将网上信访办理工作置于群众监督之下，提高网上信访工作的公信力，在规范信访秩序和发挥监督中的成效和作用愈发明显。”该负责人说。

跨越空间距离，灵活多样交流

“云”上开会 屏上面对面

本报记者 王晶玥

实时连接多地员工、共享文件在线演示、签到发言快捷操作……得益于互联网技术的发展，视频会议快速普及，成为许多机构、企业日常运营的刚需。视频会议支持人们进行远距离实时信息交流、开展协同工作，让身处异地的人跨越空间距离，灵活多样地进行“面对面”式的交流，使远程沟通更方便快捷，有利于提高办公效率。

远程沟通节省时间

“从家到单位要1小时左右，现在往返的通勤时间省下来了。”家住北京西城区的王女士近日在家远程办公，她这样描述视频会议的优势，“有会议我可以随时参加，完全不耽误各项工作，特别方便。”

从事互联网行业的小李发现，视频会议赋予大家协调多项工作同时并进的可能，“一边参加视频会议，一边把其他工作事项的文件修改整理好，大大提高了效率”。与此同时，由于远程办公不再需要线下集聚，还方便了她与远在安徽合肥的分公司同事联络。“以前觉得这种工作形式有些奇怪，但自从单位开始实行视频会议制度，大家对于异地合作的接受度也就高了起来。”

视频会议的普及，让办公不再只有“坐在办公室里工作”一种场景和模式。在家里，使用腾讯会议、钉钉或Zoom APP便可参加一场视频会议；只要有一台笔记本电脑或一部手机，就可以在视频会议中对共享文档进行修改编辑……人们的工作时间得以灵活分配，工作效率也有所提高。

技术设备持续优化

视频会议的需求推动了数字技术加速创新，让不少问题得以改善。以视频会议画面卡顿、延迟为例，该问题曾令不少参加线上会议的远程办公者头痛。究其原因，一方面是网速较慢；另一方面，瞬间进入系统的用户数量过大，网络服务器负载增加，致使系统无法为所有用户带来流畅的使用体验。

工信部近日发布的数据显示，5G网络已覆盖全国所有地市一级和所有县城城区、87%的乡镇镇区，5G手机终端连接数超过5亿户。

5G基站的大规模建设为视频会议系统创造了较好的基础，有效加快了用户网速，也有助于其市场需求的扩大。

据艾媒咨询研究院分析，云计算、大数据等科技发展迅速，可以实现数据智能化处理，从而适应大规模的实时互动需要。

围绕企业对视频会议的需求，相关互联网平台纷纷给出解决方案。比如腾讯会议、飞书、钉钉等主要基于运营优势，快速发展用户；华为的一体化智能会议室解决方案，集成了视频会议、电子白板、无线投屏等功能。

高频使用减少开支

网络这一边是生产企业，网络另一边是供应商、经销商，疫情防控背景下的特色“云上会议”，将产供销三方连为一体。近日，陕汽

淮南专用汽车有限公司组织召开2022年供应商经销商大会，搭建交流沟通平台，加强各区域供应商、经销商的合作力度。在线点名、一键呼叫未入会与与会者，与会者手工排序等需求，全场静音、举手发言、锁定会议、邀请和取消共享等功能，让会议有序地召开。

视频会议减少企业的差旅和开支，协助高效远程办公。如今，视频会议使用场景逐渐多元化，政府、金融、教育、医疗等行业在不同场景都在使用视频会议完成工作。目前，中国视频会议频繁应用于远程员工培训、远程产品演示、远程项目管理等场景。为顺应数字化转型的趋势，作为重要的数字化基础设施，视频会议在技术和市场的双重推动下迎来广阔发展空间。

随着新兴技术的发展，视频会议将融合5G、云计算、大数据、物联网、人工智能等多种技术，视频会议将进入智能协作时代，为用户带来了更好体验。4K超高清是视频会议升级换代的主流方向。不仅能够带来更细腻的人物细节画面，还能大幅提升图文共享和业务协作的体验。例如，江苏省医保局、南京浦口区区政府已为其原有视频会议系统进行4K高清升级。全线升级后，不仅画面更细腻，图文共享和业务协作的体验均得到提升。内蒙古自治区检察机关采用高仿真远程视频会议系统，实现了自治区各级检察院之间的互联互通，满足案件会商、远程提讯、业务培训等需求。



一家互联网企业的员工正在进行视频会议。

图片来源于网络



智能互动 沉浸体验

首届江西文化产业博览交易会日前在江西省上饶市广丰会展中心举行。展会将新媒体技术与现代展陈艺术相结合，打造了一个可观看、可聆听、可互动、可交易的多元艺术空间，通过人工智能、沉浸式体验、VR（虚拟现实）互动等方式，展示数字出版、数字视听、动漫IP、电子竞技等数字文化业态。图为展会上的智能教育互动机器人。

张海岩摄（人民图片）

贵州企业综合服务平台上线

本报电（记者黄娟）贵州省企业综合服务平台“贵商易”近日正式上线。该平台围绕“政策找企业不准、企业找政策不易”等痛点问题，以企业经营发展中面临的拓展市场难、招聘人才难、融资贵、融资难等实际需求为重点，精准便捷提供找政策、找政府、找市场、找服务、找人才、找资金等“六找”服务，实现政策“一键申请、一站办理、在线兑现”，推动各项助企纾困政策、资金、项目精准直达市场主体。

据介绍，该平台将围绕绘制企业精准画像、支撑制定精准政策、搭建全省统一服务体系三个方面，形成市场主体库，通过企业数据分析，支撑全省近400万市场主体精准画像绘制，实现政策企业双向匹配，从而达到政策应知尽知、应晓尽晓、应免尽免、应帮尽帮。

目前“贵商易”平台已解读省级培育壮大市场主体行动、工业企业纾困解

难、促进服务业领域困难行业恢复发展等政策文件，梳理省级政策102条。该平台可找到每条政策所匹配的具体企业，可通过短信等主动告知企业，让政策精准找到企业。

与此同时，该平台不仅提供企业政务办事和在线投诉建议等功能，建立企业便捷投诉反馈通道，实现企业反馈可查、可看、可评，还通过贵州省政务服务网上建设政策兑现专区搭建对企服务统一平台，使企业通过“贵商易”平台便捷办理政策申报事项，实现进一扇门、办全省事。

据悉，贵州还将围绕企业全生命周期、全方位需求持续推进“贵商易”平台建设和推广应用，为企业提供智能化、便捷化、精准化服务，确保各项政策直达基层、直接惠及市场主体。