

网上填报，快递送货到门

上午11时刚过，这本该是政务服务窗口最忙碌的时候，而“科创通”成都创新创业服务平台前却一反常态，只有寥寥几人在办理业务。

自2014年起，成都市科技局将业务办理同互联网相结合，推出了由线下行政服务倒推出来的“政务逆向O2O”服务平台——“科创通”成都创新创业服务平台。

“科创通”里政策解读非常全面，让申请者一眼就能看懂，就明白该做什么。“科创通”成都创新创业服务平台工作人员介绍，有了这个平台，创业办事的流程简化了，办事方便了，创业者们的创业热情也就更高涨了。”

自2014年5月正式上线以来至今，该平台已汇聚创业服务机构561家、创业服务产品1746款、创新创业载体121家。

6月13日，四川维优科技有限责任公司财会人员黄女士，从快递员手中接过快递袋，拿到了自己当天在网上申领的企业增值税发票。这是成都市武侯区国税局推出“网上购票、快递送票”服务后，成功完成的第一单发票配送服务。

同样享受到便捷的还有陈红梅。“能够拿到这样的营业执照，以后我们企业办理登记、变更、备案业务只需在网上申请，很是便利。”在成都天府新区政务中心工商窗口，成都兴九久玖商贸有限公司的陈红梅领到了一张“特殊的”营业执照——电子营业执照。

陈红梅高兴地竖起大拇指：“以前我们企业更改经营范围，来去至少跑上3个工作日，才能拿到经营范围变更后的营业执照，现在从申请到拿到营业执照，只花了5个小时，而且都是在网上完成的。”

成都市工商局相关负责人介绍说，“全程网上登记管理系统”目前已集成了市场主体准入“名称核准、企业登记、发放执照”等三大网上工商注册登记服务功能，率先在中国西部实现了“所有登记事项、所有办理环节、所有主体类型”网上申请、网上受理、网上核准、网上公示的网络全覆盖。

“互联网+政务”的推行不仅方便了市民，对于政府工作人员来说，也更加省时高效了。同以前在办理大厅每天面对无数来访咨询市民情况相比，“互联网+政务”的推行优化了工作人员的工作环境，提高了办事效率，减少了出错次数，更避免了因疲惫、烦躁而产生纠纷。



图为“在成都”服务平台界面。 柴逸扉摄

服务全覆盖，农村安享“互联网+”

家住成都市新津县花桥镇的王女士近日下载了“公交e出行”APP。周六一早，她便兴高采烈地拿着手机来到公交站牌下，没等几分钟，她要乘坐的公交车就徐徐驶入了站区。

“以前我们农村区域坐公交很不方便，有时候大夏天的等半个多小时都坐不上车，简直要热到中暑；有时候刚跑到站牌这里，车就开走了，让人恼火。现在有了这个软件，点点手机就能知道车到哪了，再也不用大夏天地在站牌底下挨晒啦！”王女士说。

近日，成都市新津县交通局从群众需求入手，优化公交服务，将公共交通同互联网有机结合，利用网络方便市民生活。据了解，该县公交服务方面的提升还未止步，下一步将推行网上、微信购买客票，公交刷卡系统、公交一元通等举措都在逐步实施之中。

成都“互联网+政务”扩大到农村不仅体现在公共交通事业上，还体现在利用互联网打造特色小镇，帮助推广和销售特色农产品上。

过去，成都彭州市小鱼洞镇的村民常因自己养的鸡、种的笋、编的草鞋滞销而发愁，因为除了每年的旅游旺季能有游客零星买走一些之外，其余时候根本打不开销售渠道，再好的产品也只能落得个“自生自灭”的下场。俗话说“酒香不怕巷子深”，但实际情况是，“好酒也怕巷子深”。通过多次深度调研，小鱼洞镇政府意识到，信息不畅是导致产品滞销的重要因素。近期，小鱼洞镇农村电子商务公共服务中心正式开始



「互联网+政务」推动成都政府治理现代化

丁琪 李梦迪 潘旭涛

暑期到来，想要港澳亲子游，在家用手机花3分钟就能办理港澳通行证签注，然后只需坐等快递上门。6月17日，“在成都”市民服务平台政务服务再次升级，“一站式”网上服务大厅为市民提供了足不出户、方便到家的便民服务。

今年3月，国务院总理李克强表示，要大力推行“互联网+政务服务”，实现部门间数据共享，让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵。作为“互联网+政务”的先行者，成都正在让市民“坐享”愈来愈多的城市服务。

6月16日，腾讯发布了《中国“互联网+”指数(2016)》报告，集中反映过去一年“互联网+”战略在全国的落地情况。在公布的2016中国“互联网+”十大城市中，成都位居前列，在中国西部地区高居首位。

成都成为“互联网+”发展先锋

丁琪

值得注意的是，此次发布的《中国“互联网+”指数(2016)》分为基础设施、智慧城市、创新创业、产业等多个维度，涵盖零售、金融、交通物流、医疗、教育、文化娱乐、旅游等十多个细分领域，而成都所有领域均跻身前十，成为为数不多实现“大满贯”的城市之一。

在“互联网+”的浪潮中，“互联网+政务”是成都市重点发展的方向之一。网络基础设施的建设，则提供了坚实的保障。

6月13日，《2015年成都市互联网发展状况报告》(以下简称《发展报告》)正式发布，该报告由成都市互联网信息办公室、成都市经济和信息化委员会委托中国互联网信息中心、成都市移动互联网协会联合编制。在《报告》中，成都政务新媒体综合影响力得分，排名全国第三。

据腾讯发布的《2015年微信政务民生白皮书》统计数据显示，截至2015年8月，成都市政务民生微信账号总量达1135个，其中服务号占比约26%。全国排名前10的城市中，多为中东部城市，仅成都一城处于西南地区。

《发展报告》显示，2015年成都互联网普及率达61.2%。截至2015年12月，成都市网民规模为883万人，较2014年增长41万人，年增长率为4.8%。成都市人均周上网时长在2015年为28.4小时，比2014年的27.9小时增长了0.5小时，高出全国平均水平约2.2小时。成都网民上网时长的增长，表明网民和互联网之间的黏性在不断增强。

2015年9月，成都建成了“全光网城市”，全市所有城区、农村乡镇及一类行政村实现100%光纤覆盖。全省光网用户平均上网带宽达到37.9M，全国第一。在固网宽带用户量上，成都为553万户，同比增长率26.3%，用户增长量和增长速度创近4年新高；农村宽带用户规模100.7万户，同比增长40.8%，呈更为快速的增长态势。带宽为100M及以上的固网宽带用户比例达21.4%，较2014年的1.2%提升20.2个百分点。如今，全市无论城市还是农村，人们足不出户就能享受世界一流的百兆宽带。

手机4G流量的快速发展也令人欣慰。截至2015年12月，成都4G基站数量已达到26340个，较2014年增长49.9%。4G用户总数达到792万户，占移动电话用户总数的比例由2014年的9.5%提升至35.2%。在手

承揽业务。土鸡蛋、跑山鸡、棕编鞋、春笋笋、老腊肉……各式各样的特色农产品纷纷亮相小鱼洞旅游微网站。这样一来，不仅帮助农民打开销售渠道，推广自己的产品，还能方便消费者选购，使大家足不出户便能买到自己心仪的特色农产品。

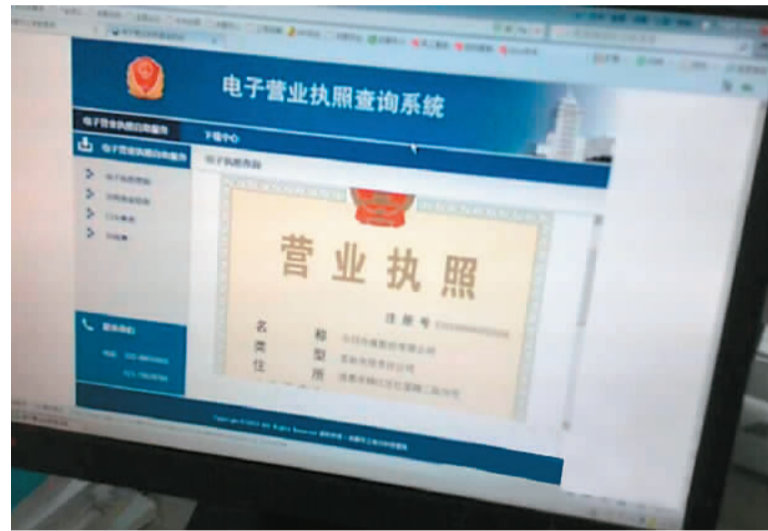
事无巨细，微博有问必答

“我现在没事就爱刷刷微博，上‘@成都服务’看看每天都有哪些新鲜事。小小一个微博账号，几乎涵盖了方方面面，真是方便又省事。”成都市民刘先生边刷微博边说道。

以往想要在微博平台咨询、办事、了解资讯，市民往往要先搜索某地或某部门的官方微博账号、添加关注。涉及的部门数量少还好，如果涉及的部门数量多，逐个搜索、逐一添加着实是一项“大工程”，浪费时间不说，效果也不好。

2013年，事情发生了转变。成都市推出“成都市政务微博服务群众办事大厅”，并同时开通“成都服务”官方账号。该微博已成为为网民提供办事咨询、举报投诉、建言献策、信息资讯等服务的网上工作平台。该平台聚合了成都市的所有政务微博，同时联动“@成都发布”，建立起“横向到边、纵向到底”的微博矩阵，逐步实现成都全市政务微博“一网覆盖”。

“有问必答”，是“@成都服务”对市民的承诺。笔者看到，在6月23日的一条微博下面，有人询问“迁户口如何办理”，“@成都服务”在一个小时内就给出了回复。



2015年5月，成都发出中国西部首份电子营业执照，图为营业执照卡。 朱虹摄

有网友投诉某公交司机服务有问题，“@成都服务”立刻“@呼叫了”“@成都公交”微博。在12小时内，该网友就收到了“@成都公交”的道歉和调查信息。对于不能立刻给出答案的问题，“@成都服务”在第一时间回复网友：“您的诉求已经转发到相关部门，请耐心等待。”待结果出来，再次回复网友。正如其承诺一样，“@成都服务”对市民的办事咨询和投诉建议，均有问必答，自身无法解决的也会帮忙提供反映渠道。

当然“@成都服务”也非一副冷冰冰的严肃面孔，网友“丁丁猫偷油渣”让“@成都服务”猜一猜天气，“@成都服务”幽默地说：“我猜会下雨，但是好担心猜太准了会不会威胁到气象君”。

“以前特别大的事我们去政府反映，现在有啥问题都可以直接在网上诉，不用怕人家不搭理，更不用来回跑就能知道结果。”青羊区刘女士说。

6月20日，在由人民日报社主办的“2016移动政务峰会”上，成都市获得2016移动政务影响力榜“十佳城市”奖项。人民网舆情监测室负责人表示，成都及时发布各类权威政务信息，充分利用新媒体的互动功能，及时与公众进行互动交流。特别是成都发布、微成都等政务新媒体，不断推出引人关注的新方式、新产品，“充分显示了成都在移动互联网时代中敢于创新，大胆探索的勇气和实力。”

一直关注成都移动政务建设的西南交通大学传播系主任蒋宁平把成都的创新实践称为“‘移动互联网+媒体+政务’的典范”，“既促进了政务信息的及时公开，方便广大市民，更有助于提升用户信任度”。



图为“科创通”成都创新创业服务平台界面。 柴逸扉摄

机网民规模达到811.4万人的情况下，成都市民对移动互联网接入流量的需求迅猛增长。

网络基础设施日渐完善，网民需求与日俱增，在这场“互联网+”的大潮中，成都市勇追潮头，跟进行前沿，为“互联网+”发展奠定了良好的生态环境。



图为成都市政务微博服务群众办事大厅。 资料图片