

政務服務智能化 深圳市民享便利

網上能辦大小事 證件快遞送到家



■深圳市民切身享受到「互聯網+政務服務」改革帶來的便利。圖為深圳市行政服務大廳，前來辦事的市民大大減少。
香港文匯報記者李昌鴻 攝

香港文匯報訊（記者 李昌鴻 深圳報道）微信預約取號，交材料、填表格、簽字……以前需要跑幾個窗口甚至多個部門，現在不到10分鐘一個窗口全部解決，最後證件還可以選擇快遞送達家裡，真是方便多了！深圳市行政服務大廳依託前端一站式服務和後台大數據技術，讓市民切身享受到「互聯網+政務服務」改革所帶來的民生紅利。如此先進又便捷的智能化政務服務，讓部分到深圳辦事的港人驚歎，並紛紛表示十分羨慕。

數讀深圳市電子政務

- 1、全市1,618個市級政務服務事項中，已有973個事項進駐市行政綜合服務大廳；
- 2、深圳市行政服務大廳西廳常設窗口減至47個，一線窗口工作人員僅52人；
- 3、去年市出入境審批業務超過700萬例，僅需252名警力；
- 4、出租車換證審批無紙化，當日審批，當日發放電子證，年業務量逾3萬；
- 5、交通網約車業務申報、審批和出證等已全部實行電子化，年業務量逾4萬；
- 6、深圳交警推出互聯網交警服務平台，可辦理6大類共計165項業務，刷臉認證秒級註冊，實現一鍵處理交通違法；
- 7、網上辦理境內居民無犯罪證明，年業務量逾10萬。

製表：香港文匯報記者 李昌鴻

李克強總理在今年兩會的政府工作報告中強調，推行「互聯網+政務服務」，實施一站式服務等舉措。作為內地「最互聯網城市」，深圳在「互聯網+政務服務」方面遙遙領先，通過大力推廣網上申報、手機APP、微信等辦事方式，幫助市民辦理出入境、醫療等業務，切實提高了辦事效率，屢獲點讚。

窗口少效率高 企業市民皆受惠

香港文匯報記者日前看到，深圳市行政服務大廳的辦事市民不再大排長龍，偌大的服務大廳顯得有些空蕩。深圳市政務服務管理辦公室管理協調處副處長張衛清告訴記者，不是來辦事的人少了，而是「互聯網+政務」的成效顯現了。現在大部分事務都可以網上辦理，需要現場辦的都可以事先預約，提早在網上遞交部分審核材料。

據介紹，深圳近年來持續大力推進互聯網政務建設，先後出台「互聯網+政務服務」系列改革方案和政策文件，建立「一門一網」制度體系、推進全市政務服務事項規範進駐辦理、加快完善網上受理審批功能和強力推進業務系統對接等。全市1,618個市級政務服務事項中，已有973個事項進駐市行政綜合服務大廳，其餘事項亦按「應進必進」的要求全部進駐相關專業分廳或下沉至區以下行政綜合服務大廳。目

前，企業和市民辦理經濟發展類和社會民生類事項，只需在綜合窗口就可輕鬆實現統一收件和出件。

精簡一線人員 網上辦理逾五成

據悉，為了優化窗口人員配置，深圳去年撤銷了275處政務辦理點，市行政服務大廳僅設47個常設窗口，一線窗口工作人員精簡至52人。從事道路運輸的黃小姐表示：「現在不到10分鐘一個窗口全部解決，並且證照還可以選擇快遞送門。簡直方便極了！」

深圳實施「互聯網+政務」至今效果顯著。例如出租車換證審批，過往需要紙質申報、審批，10個工作日才能辦完，去年12月開始統一全程網上辦理，做到即辦、即審、即批，交通網約車業務申報、審批和出證等也已實現全程電子化。此外，對境內居民無犯罪證明、企業註冊登記以及交通違章處理及大部分交管事項等都已實現全流程網上辦理。

據了解，深圳市業務全流程網上辦理率已超過50%。下一步，深圳市政務辦將以市公共服務綜合信息系統為依託，積極推進全市政務服務申報、受理、審批、事項管理等的集成化運作，力爭早日實現行政審批服務事項「100%網上申報、100%網上審批」的目標。

港人亦誇讚 便捷又高效

香港文匯報訊（記者 李昌鴻 深圳報道）從事航空貨運的港商、東捷運通董事長黃鵬表示，深圳電子政務確實做得很好，現在其公司報稅都是網上處理，便捷高效，不再像以前要人工處理，所以經常大排長隊。公司還會定期收到新稅務政策的短信通知以及交稅提醒，交完稅也有短信回覆。

在深圳從事金融業務的港人林先生告訴香港文匯報記者，深圳的交通運輸業務電子化十分方便，他在網上購買深圳北至廣州南高鐵票，通過微信支付便可以購票，然後在火車站互聯網窗口取票，拿着回鄉證和車票，通過人臉識別和安檢後，便可順利坐上高鐵，整個過程相當快，較以往排隊買票、人工查驗要高效很多。



■港人林先生在網上購買內地高鐵票，表示整個過程都是網絡電子化，效率相當高。圖為深圳地鐵微信、支付寶購票機。

香港文匯報記者郭若溪 攝

24小時自助機 3分鐘出港澳簽

香港文匯報訊（記者 黃仰鵬 深圳報道）內地人赴港澳遊簽註越來越方便，目前深圳十個區都設有港澳通行證自助簽註機，近百個網點中多數是24小時服務，只需3分鐘就能完成個人遊簽註。廣東省內戶籍居民，則可在自助辦理時選擇「立等可取」功能，幾分鐘內即可在自助機上完成簽註。

深圳市民陳先生表示，以前辦證需要在工作日請假辦理，現在只需要帶上卡式港澳通行證和銀行卡，在24小時自助辦證區2至3分鐘就可以辦完。據悉，除出入境辦證大廳及行政服務大廳外，深圳多個社區的警務室、警務E站、戶政室和派出所都增設了港澳通行證自助簽註網點。

據了解，非廣東戶籍居民需要確認自己在網上成功申請簽註，同時沒有選擇郵遞服務，網上查詢結果為「證件正在製作中」，才可前往深圳的自助大廳辦理簽註。另外，「立等可取」的特權兩個月只限用一次，如果這兩個月內還需簽註，仍需要網上申請後再前往自助機。



■深圳十個區都設有港澳通行證自助簽註機，只需3分鐘就能完成個人遊簽註。
香港文匯報記者黃仰鵬 攝



■深圳交警星級用戶自助辦證業務，全過程不超過5分鐘。
香港文匯報記者郭若溪 攝

「刷臉」一鍵處理交通違法 認證秒級註冊

香港文匯報訊（記者 郭若溪 深圳報道）「不僅繳交罰單再也不用跑窗口，就連更換駕駛證也都能網上辦理，快遞送到了家。以前需要預約取號，提交材料、填寫表格、車管所排長隊，現在不到5分鐘手機裡填個表格就能全部解決，最後證件還可以選擇EMS送達家裡，真是方便多了。」對市民李小姐來說，深圳交警的星級用戶服務「一鍵辦事」極大地便捷了她的車主生活，省時又省力。

在微信錢包城市服務一欄，香港文匯報記者看到，該欄不僅可查詢與辦理深圳本地車主的交通違法，還可以繳納邊停車費，辦理機動車和駕駛證業務，辦理充值加油卡、粵通卡等，甚至可以購買地鐵票、汽車票，覆蓋了大量常用的生活服務。

「讓數據多跑腿，讓群眾少跑路」

據深圳交警介紹，為積極推進「互聯

網+交警服務」工作，「讓數據多跑腿，讓群眾少跑路」，深圳交警率先在2015年8月便實現了在線實名認證，推出了星級用戶服務平台1.0版本，並先後對其進行了6次優化。截至目前，在支付寶深圳交警「城市服務」頁面、深圳交警APP客戶端，以及深圳交警微信服務號上，都有深圳交警星級用戶服務，已有近342萬人註冊成為星級用戶。

深圳交警表示，該服務平台是全國首個可通過生物識別進行認證的移動互聯網交警服務平台，登陸該平台即可辦理6大類共計165項業務。用戶僅需通過「刷臉」技術即可完成在線用戶註冊，同時該平台推出了全國交警首個電子證件、電子保單、電子回執，升級掃碼繳費、一鍵辦理車駕管業務及處理交通違法等，民眾可享受24小時「不打烊」的網上交警服務。

掛號繳費「掃一掃」孕婦不為產檢愁

香港文匯報訊（記者 郭若溪 深圳報道）孕婦黃小姐九年前凌晨5點多起床，7點到醫院，站在已排到院外的隊伍中。一小時後，她才得以掛上產檢號。9年後的今天，懷二胎的她不再為產檢日早起發愁。在家中上網預約，按時抵達醫院，做完產檢便可回家。挺着大肚子排隊掛號的日子，一去不復返。如今在深圳就醫，預約掛號和微信繳費已不是新鮮事，過往耗時半天才做完的事，現在僅需1分鐘。

香港文匯報記者昨日在深圳市兒童醫院看到，繳費窗口的人大為減少，皆因「掃一掃」診斷書二維碼就能直接繳費；住院的患兒家長不僅可微信繳費，還可通過關注公號查看住院信息、繳納住院押金、住



■深圳市兒童醫院診斷書用二維碼就能直接繳費。圖為深圳市兒童醫院處方，可掃碼支付藥費。

網上圖片
院押金補交提醒以及查詢每日費用清單。「交費動動手指就完成了，比以前樓上樓下跑輕鬆多了，對於

帶着孩子看病的家長來說，省了不少事。」

市屬醫院預約掛號超八成

據了解，深圳是內地最早實現預約掛號的城市。截至2017年8月底，開通預約掛號服務的醫院有105家，包括所有公立醫院及部分社會辦醫療機構。全市公立醫院預約比（預約量/門診總量）的數據達51%，其中市屬醫院達到83%，市民逐步接受預約掛號模式。

深圳兩年率先在全國啟動醫療保險移動支付試點工作，市民可以通過手機完成醫保的門診掛號和繳費。截至去年9月底，有23家醫療機構已開通醫保線上支付。