

# **关于对《区政协第六届第三次会议委员提案第 2023120 号关于把福田打造成全国数字化政府典范的建议》的情况答复**

尊敬的汪伟委员：

《深圳市福田区政协第六届第三次会议委员提案第 2023120 号关于把福田打造成全国数字化政府典范的建议》收悉。非常感谢委员对我区数字化政府建设工作的关心与支持，您所提出的建议对我局工作具有重要参考价值，我局高度重视，现结合我区实际工作答复如下：

## **一、工作落实情况**

### **(一) 针对“将政府内部公文处理及相关流转数字化”的建议**

目前福田区政府已自建智能 OA 系统，实现了政府内部公文处理流转数字化，系统从 2004 年使用至今，存储了大量的结构化和非结构化的数据，通过使用 RPA+OCR 等相关技术，实现了公文的全文智能检索、分类检索、在线预览、在线转换、公文关联等功能，能做到自动信息提取和自动录入部分字段等功能。根据工作部署，福田区将建议市一体化协同办公平台采用 RPA+OCR+IDP（智能文档处理）等技术手段，实现公文查找检索、

分类、撰写、对比、审查、纠错，以及信息提取与录入等功能，以大幅提升政府内部公文数字化作业效率。

此外，我区持续推动政府数字化能力建设，不断优化政府作业环节。一是建设了福田区政务服务人工智能应用试点项目、AI 中台项目，上线涵盖了 NLP、政务 OCR 识别、视频分析算法服务三大类 53 小类算法，已实现结合 AI 技术进行民情民意分析，构建出专报日报。随着大模型的推出，着手试点基于大模型的公文查找检索、分类、撰写、对比、审查、纠错能力；依托 AI 中台建设面向政务的语义解析、语音识别、图像识别、智能建模、知识问答等服务，在今年 7 月 7 日，联合华为在国内率先推出政务大模型——福田政务助手“小福”，并在华为 2023 全球开发者大会上现场发布并演示了招商引资、招才引智和城区治理相关场景。福田政务助手小福通过实时的互动问答，关联图片、视频、CIM 等多维度可视化信息，让企业和人才更直观、更全面、更深入地了解深圳、了解福田，精准匹配产业政策和人才服务，避免了以往政策分散、多部门对接、信息不对称等痛点问题，大大优化辖区营商环境，助经济社会高质量发展。

二是建设民意速办平台，运用 RPA 能力完成多个渠道的工单汇聚录入，以及使用 EI 算法分析实现重复工单判重(融合分析)、处理，涉及工单并案、并案办结答复、并案提醒等；通过事项精细化梳理，运用 EI 技术，实现“自动+智能+人工”的多元化分拨方式，提供一般办理、协同办理、群众参与等多种办理方式，

内置一套完善的工单处置流程，涉及拆单、办结、退回等多种业务场景，实现民意事件的智慧分拨和快速处置；运用智能外呼技术作为底座，支撑“智能+人工”回访、“智能+人工”外呼督办功能，支持群众参与类、协同办理类、网格员核查类多种评价场景，建立完善的绩效考核机制；通过 i 福田、短信等方式向市民反馈工单流转状态，办理信息和收集市民评价情况。平台通过自动分配、人员值班，确保工单 7\*24 小时的签收效率，热线工单经统计，福田区 2023 年的处置时长同比 2022 年缩短 49.28%。

## （二）针对“将政府服务企业或个人的互动作业环节数字化”的建议

福田区依托互联网 + 政务服务，强化系统优化、流程再造，升级办理模式，实现智能办事“无感化”。通过信息系统智能获取，自动填充，减少表单填写，实现智慧办事。为减轻企业办事负担，围绕企业高频办事清单，推动更多“英才荟”事项实现“无感化”办理。推出 273 项无感申办事项，开发量全市第一，覆盖企业、人才等高频事项。

## （三）针对“将政府审批、审查工作数字化”的建议

福田区以智能化为手段，以“惠企纾困”为出发点，不断优化审批渠道，打造“秒批秒报一体化”。依托广东政务服务网，提供表单“秒填”、证明材料“秒获取”、事项申请“秒报”、无人工干预“秒批”服务。推出 107 项秒批事项，全市率先实现租赁业务、招标备案等高频事项秒批，2022 年以来，“智能审批”

办理的业务量达 18 万件。真正为企业提供“零跑动、免接触，不见面审批”的高效便民服务。

#### （四）针对“适度免费开放政府的数字化能力”的建议

福田区不断提升办事效率，实现事项办理“免证化”。优化电子证照使用效能，扩展“免证办”事项范围，进一步精简用证范围，打造证照免提交数字化应用能力。截至目前，福田区本地签发电子证照约 370 万次，其中有效电子证照 121 万张，累计使用电子证照 115 万次，其中政府部门依职能用证 115 万次。证照开通率 100%，已使用电子证照事项” 490 项，事项用证率 86.7%。

## 二、下一步工作

以数字化转型为抓手，加快转变政府职能，不断深化数字政府建设，将福田打造为中国数字化政府的典范和标杆。一是继续推进政务大模型推进政务大模型的持续训练设施建设，深度利用归集的大量数据，增强大模型智能，在元宇宙会客厅、民意速办等场景中探索和创新，提升服务效率。二是持续提升智能办事水平。充分利用信息化技术手段，持续提升数据共享广度和深度。通过精简申报材料、规范审批流程、强化数据共享，新增无感申办事项 20 项，秒批事项 10 项。三是升政务服务主动性。积极探索机器人雇员等智能应用在政务服务中的嵌入，实现咨询导办智能问答、拓展智能审批运用范围、政务资源智能推送。

再次感谢委员对我们工作的指导！请继续关心支持我区发展！

(此页无正文)

福田区政务服务数据管理局

2023年10月7日