

桂城政务服务“一网通办”智能大厅、智慧城市运行中心和无人机指挥调度中心揭牌 打造政务服务标杆 完善升级“城市大脑”

1月3日，新年的第一个工作日清晨，迎着朝阳，桂城街道党工委副书记陆文勇带队到政数办、行政服务中心开展调研，并为政务服务“一网通办”智能大厅、智慧城市运行中心和无人机指挥调度中心揭牌，吹响新年第一声奋进号角。

新的一年，桂城街道将依托新揭牌的平台阵地，按照“好用比好看更重要”的方向不断完善系统功能，建设成熟的无人机系统；同时将继续推进政务服务化繁为简，努力将桂城政务服务模式打造成企业和群众满意的服务标杆。

持续改革创新 打造高质量政务服务品牌

当天，改造一新的桂城街道政务服务“一网通办”智能大厅启用。记者在新的智能大厅内看到，这里设有网办辅导区、企业服务室、工程建设项目联合审批和验收办公室、国际人才服务室等，还配置了支持“智能办”“远程办”“网上办”三种政务服务事项办理模式，实现线上可办事项超1000多项的“智能柜台”。

目前，全区可网办事项超2000项，占总事项的93%，其中全程网办事项超1000项，近300个高频全程网办事项已进驻申报辅导区。中心抽调业务骨干组建网办申报辅导队伍，为群众提供办事辅导服务。另外，中心组建了一支帮办代办服务队伍，主要为重点企业、重点项目、人才及所有工程项目提供免费的一对一代办服务。目前，已为安齿生物、希荻微电子、启明光大等超过100家企业提供“贴身式”代办服务，涉及投资金额100多万元，助力项目早落地早投产。

桂城行政服务中心全体员工通过转作风、强服务、提效能，对标先进，全面推进政务服务大厅标准化、规范化建设，把中心政务服务整体水平推上新台阶。

中心还通过推动网办申报和辅导、推动政务服务“不打烊”、创新推出政务“云客服”咨询服务等进行智慧化升级；通过成立企业代办服务中心、“益晒你”企业服务中心、联合区级力量组建代办服务

队伍、开设“疑难事项”等特色窗口、推行办理结果包邮服务、延长全街道各社区公共服务中心下午对外服务时间等，实现便利化服务；通过持续深化相对集中审批改革、工程建设审批制度改革、大力实施“一件事一次办”改革，以及率先实现开办企业“一次过”来推行集约化改革，不断满足企业群众的办事需求。

桂城行政服务中心以简政放权、创新服务模式为抓手，开展企业开办联办改革，将以往企业从设立到开业所需的多项手续压缩至1个环节，为更多市场主体汇聚桂城提供便利。此项改革获评2022年南海政务服务最佳案例。此外，桂城在全市率先推出“云客服”政务咨询服务，以微信公众号“南海桂城”为接入点，为企业群众提供业务解答、内容审阅、资料传输等线上即问即答服务，填补了电话咨询的功能缺口。现已累计服务企业和群众超1.2万人次，进一步提升政务咨询便利度。

2022年，中心累计接待办事群众约100万人次，办理业务超65万件，各社区行政服务中心共办理业务50万件，总业务量约占全区总数的三分之一，连续多年位居全区第一。2022年，中心与南海区行政服务中心联合参选，获评“广东省标杆政务服务中心”；智运平台受理工单量为全区第一，办理效能位居前列，桂城政务服务品牌效应更加凸显。

升级“城市大脑” 持续推进“数字政府”建设

南海区第十四届党代会议第二次会议提出，要推动“空天地”一体化治理体系扩面提效。

在区“赋能基层”的大背景下，桂城街道的“无人机服务平台”，早已为南海区构建“天上看、空中拍、地上巡”的“空天地”一体化治理体系作出积极探索。

无人机一期项目通过无人机飞行巡查获取图片、视频数据，结合三维GIS、实时监控、影像识别等技术，为森林防火、环保监测、违建巡查、应急处置等提供技术支撑。

1月3日，桂城无人机指挥调度中心同期揭幕启用。调度中心内，工作人员现场指挥，调动无人机依次演示佛山水道河道巡查、智慧公园、智慧校园等应用场景，期间无人机先后飞过三洲水闸排污口、冠顺气站、二洲河堤改造等节点。随着工作人员的操作指令，相关场所的画面和相应数据实时回传、清晰地出现在显示屏上。无人机二期项目将扩展服

务范围至桂城全域，建设8个无人机机库，增加9个AI识别算法和多个部门业务场景无人机服务等内容。

无人机项目是桂城打造“城市大脑”的重要一环。2022年，桂城街道“城市大脑”一期通过项目验收，汇聚起桂城经济、教育、市政等部门提供的基础数据。随后，桂城迅速启动二期工程建设，进一步整合各类数据资源、物联设备、监控视频等信息，持续完善升级“城市大脑”。

“城市大脑”项目主要包含全域监控、智慧公园、智慧教育、智慧环保、产业经济、志愿者服务、人才服务、智慧无人机等8个专题。其中，全域监控部分将在城市大脑二期项目验收完成后，建成超7000路监控视频，与8个无人机机库相互补充，形成“天地一张网”，将更好地通过智能化、信息化赋能各部门业务，为各部门解决实际业务问题，提高社会治理的精细化水平和智能化水平。



调研组参观无人机服务平台。

数读 桂城政务服务

- 1 桂城行政服务中心总面积约**5900**平方米，设有**5**个办事大厅、**99**个综合窗口，进驻部门为**26**个，进驻事项达**1100**多项。
- 2 2022年，桂城行政服务中心累计接待办事群众约**100**万人次，办理业务超**65**万件，各社区行政服务中心共办理业务**50**万件，总业务量约占全区总数的三分之一，连续多年位居全区第一。
- 3 2022年，实现集中审批的事项共**737**项，占进驻事项**63.7%**；即办事项数由**185**项增至**510**项，即办率达**44.2%**；对外窗口由**140**个缩减至**99**个，压减率为**29%**。
- 4 2022年，共受理工程建设项目业务超**2500**件，业务量位居全区镇街第一，占全区镇街业务近三成，开展联合验收项目**22**个，验收面积达**15.7**万平方米。
- 5 2022年，共受理不动产登记业务约**5.4**万宗，其中线上申报约**2.7**万宗，网办申请同比增加**1.9**万宗，网办率近**50%**。

- 6 桂城在全街道各社区、大型小区、商场、写字楼等场所铺设自助服务网点超**100**个，投放各类政务自助终端**160**台，投放总量和投放密度均位列全市第一，实现可办理企民密切相关业务超**1100**项，着力打造“15分钟办事圈”，实现政务服务“不打烊”。2022年，通过自助终端办理业务数量高达**65**万件，居全市镇街之首，服务群众超**80**万人次。
- 7 2022年，政务“云客服”累计服务企业群众超**1.2**万人次，为企业群众提供业务解答、内容审阅、资料传输等线上即问即答服务，填补了电话咨询的功能缺口，有效减少企业群众跑动次数。
- 8 2022年，中心全年提供免费包邮服务近**3**万件，事项包邮率达到**90%**。
- 9 无人机服务一期平台自2022年4月验收后，截至目前，已完成飞行任务**792**宗，飞行架次近**3715**次，累计飞行时长近**1300**小时，累计飞行里程超**3.2**万公里。
- 10 2022年，智运平台共受理工单**9.5**万宗，同比增长**111.5%**，位列全市镇街之首，在一季度及上半年的“一网统管”智慧城市运行管理绩效排名上，均排名全区镇街第一。

制图/张韦奇



改造一新的桂城街道政务服务“一网通办”智能大厅。

为群众办实事 推动城乡社会治理“一网统管”

与无人机指挥调度中心同时揭幕亮相的，还有桂城智慧城市运行中心。

工单分拨、签收、审核、督办、反馈……在桂城智运中心，工作人员坐在一排排工位前，有条不紊地对接和完成工单处理流程，确保群众反馈的问题“件件有着落、事事有回音”。

“小区燃气管道一直不通，希望相关部门能介入调解，让开发商安装好燃气管道。”此前，桂城智运中心收到一名市民反映，称其购买了某小区房屋，开发商于2022年6月底交楼，但燃气管道一直不通，且与开发商协商无果。

收到市民的诉求后，桂城智运中心快速将工单分拨给相关部门进行核查跟进，并与区级相关部门联动协调，实时跟进、督促项目进展。期间，桂城智运中心联动区智运中心先后组织召开两次区、街道两级协调会议，促成开发商与施工单位等各方达成一致意见。

从市民提出诉求，到施工单位向燃气公司提交完整的竣工资料，燃气公司对小区相关楼栋完成天然气通气，相关部门用不到两周时间就解决了市民诉求，获得市民肯定。这正是部门切实解决群众身边各类急难愁盼问题的真实写照。

一条热线，一头牵着市民的心声与期盼，一头牵着职能部门为民排忧解难、为群众办实事的真心和热忱。过去一年，在桂城智运中心的高效运行下，桂城非警务、非紧急的城市运行事件均通过桂城智慧城市运行平台快速分拨流转至对应职能部门和社区，实现全流程留痕操作，权责明确，节省案件流转办理时间，办理效能得到大幅提升。2022年，桂城智运平台共受理工单9.5万宗，同比增长111.5%，位列全市镇街之首，在一季度及上半年的“一网统管”智慧城市运行管理绩效排名中，均排名全区镇街第一，多个案例被各级媒体选登报道或被评为“市长直通车”月报满意案例工单。

为加快推动城乡社会治理“一网统管”，桂城智运中心通过建立健全考核评价机制、督办会商制度、优化工单办理流程等机制，加强巡查整改、推进城乡融合大数据治理平台试点工作、做好社会治理网格化工作改革等，为社会治理提质增效、松绑赋能。

新的一年，桂城智运中心将继续以“数字政府”建设为抓手，进一步抓实智运平台工单处置工作，提高工单办理效能、回复质量，通过回访深入了解市民诉求，并及时回应，真正做到为群众办实事。