关于加大宣传推广力度提高数字化应用使用率的建议

陆冬过

**一、理由**

早在2000年，时任福建省省长的习近平同志提出以创新的理念，跳出原有地理空间局限，全新定义信息化与数字化的内涵与外延、应用的领域与方式，全面进行数字建设，开创了中国数字化改革的先河。2015年8月国务院发布《促进大数据发展行动纲要》，以大数据技术为支撑，进行大变革、大转型、大融合和大创新，标志着中国数字化改革的正式启动。2021年农历新年上班第一天，浙江省委召开全省数字化改革大会，全面部署我省数字化改革工作，省委书记袁家军在会上强调，要加快建设数字浙江，推进全省改革发展各项工作在新起点上实现新突破，通过数字化改革，“让百姓少跑腿、数据多跑路”。我市在2021年4月6日召开全市推进数字化改革大会，各领域数字化工作快速推进，取得了显著的成绩。特别是随着打造“掌上办事之省”建设目标，“浙里办”APP导入了更多的民生办事接口，打破了信息孤岛，加快了数据共享，丰富和挖掘了群众的办事场景，围绕群众企业最关心、最常办的事项，推动“公积金查询”“教育缴费”等800余项便民应用；推出“常态化疫情防控”“人社服务”等40余个专题服务，汇聚跨部门、跨层级的便民惠企应用，支持“一站办”；推出包括驾驶证、行驶证、健康医保卡、婚姻登记证、学位证等在内的290余种电子证照，使民众充分享受“无纸化”便利服务。

与此同时，这些接口、集成、场景的应用一直在动态更新，数量繁多，如果没有一个好的宣传推广，人民群众很难适应，如果没有有效的应用机制，很难使数字化改革成果发挥作用。比如，不久前有个楼盘交房，业主选择了中介代理办理产权证，需要业主提交《首套房证明》。中介电话告知业主“需要本人到三北大街777号行政服务中心，携带结婚证、夫妻双方身份证原件、户口本取号排队，打印《首套房证明》，然后再把证明送到代办公司”，业主开车到达行政服务中心门口后，发现停车场外排着长长的队伍，什么时候能进服务中心都不知道，抱着试试看的心态打开了“浙里办”APP，搜索关键字“首套房证明”，在“办事”标签项下有一个“不动产权属证明网上查询”，点“在线办理”之后，阅读完“用户须知”，点击“进入办事”，人脸验证之后，简单填写了申请表格，查询之后马上出现了“权属证明”的电子版，可以选择下载到手机，前后不到两分钟。业主咨询代办人员这个电子稿能不能用，代办人员咨询了相关部门之后，答复可以使用。然后告知，只要将家庭成员的“权属证明”电子版通过微信发给他，把结婚证、夫妻双方身份证原件、户口本拍照后发给他即可办理，由于“权属证明”需要彩色打印，要额外收取3元/张的打印费。因为这位业主出于无奈地尝试“浙里办”查询功能，为自己节省了大量的时间，也节约了公共行政服务资源。

这件小事例可以看出，我们的数字化应用的使用率、知晓率并不高，数字化应用的推广机制尚不成熟，连专业的代办机构都不清楚数字化证明文件的便利，而且，电子文本还需要打印再扫描，重新变成图片格式的电子文件，在办理流程中，结婚证、身份证、户口本等并未做到数据采集共享共用、无纸化。

因此，需要加强数字化应用的宣传、推广，建立健全数字化应用机制很有必要。

二、建议、办法和要求

（一）由行政审批服务中心主抓落实，建立健全数字化应用机制，排出计划表、确定时间节点，确立基于全数字化审批服务的比例目标，将审批数字化改革推向深入。

（二）推广安装“浙里办”APP。可以层层分解任务，引导居民群众下载安装“浙里办”APP并进行实名注册、推广使用健康码等常用应用，建立群众使用习惯。

（三）现场指导业务办理。针对部分居民群众对掌上办理业务不了解、不会操作等情况，通过发放宣传册、示范实际操作等方式为群众普及常用业务。如城乡居民医疗保险参保、社保查询、公积金查询、交通违法缴款和生活缴费等的使用方法，让居民群众切身感受到“浙里办”APP所带来的便利。

（四）通过有计划、有目的的宣传造势，持续通过传统电视、报刊，微信公众号、短视频创作等多渠道、多形式宣传“浙里办”、数字化改革带来的便利，吸引更多的人尝试应用。