



# 政务服务 跨入互联网+时代

- 提升施政效率
- 搭建沟通桥梁
- 破解民生“痛点”

## 互联网政务成热点

“我在这里要透露一个最新信息：两个星期后外交部将正式推出‘12308’微信版，今后大家除了可以继续拨打‘12308’领事保护热线，还可以通过它的微信公众平台进行实时咨询和求助。”在十二届全国人大五次会议的一次记者会上，外交部部长王毅宣布了这则消息。

“12308”领事保护热线，对于旅居海外或是经常出国的人来说并不陌生，它是外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心为中国公民提供24小时领事保护与服务的热线。无论身处世界哪个角落，中国公民在遭遇紧急情况时，均可第一时间拨打热线，向祖国寻求领事保护与协助。而“12308”微信版的开通，无疑给海外中国人寻求帮助带来更多便捷。在王毅看来，类似这样的新媒体运用使外交更接地气、更有人气，在外交部和社会公众之间架起了一座更为直接的互动桥梁。

无独有偶，国家工商总局也在两会期间发布了“12315”微信小程序，这是国家工商总局在“3·15国际消费者权益日”前夕，利用政务新媒体推行的惠民之举。记者了解到，微信用户只要搜索“12315”，即可访问“12315”小程序，并可选择“我要投诉”对消费者权益争议事件进行投诉，或选择“我要举报”对商家涉嫌违法违规经营的行为进行举报，一旦投诉或举报成功，就会生成案件编号。同时，消费者还能随时查看投诉或举报反馈进度，以及查询经营者基本信息及地理信息，了解消费者维权法规和维权知识。

在今年全国两会上，二维码小火了一把，不仅“登上”政府工作报告及最高法、最高检的“两高报告”，连在部长通道中都可以“扫码提问”。一个毫不起眼的二维码，却实实在在地提高了两会的沟通效率和服务水平，展现出互联网在政务服务中的独特价值。

如今，随着中国互联网政务的发展，不少民众发现，以往要跑断腿才能办好的事，现在坐在家打开手机就能完成。行政效率的提升折射出全国各级政府“让群众少跑腿，让信息多跑路”的理念和实践，也为“互联网+政务服务”的巨大发展前景写下注脚。

## 2 民生服务全面“触网”

“钦州微信报警服务平台”不仅提供方便的报警渠道，还可精准定位警情发生地；广州市国税局上线“广州国税速办税”，为纳税人提供安全高效的“场景式”电子办税模式；“西安交警权威路况”可提供实时路况查询服务，为市民出行带来方便……

近年，越来越多的民生类政务平台在微信上线，为民众提供各类便捷服务。尤其是在微信开通小程序功能后，民众在微信上通过简单搜索，就能找到各种本地网络政务服务平台。

“现在，越来越多的政务平台以小程序的形式在微信上出现，为市民提供了生活上的便捷。未来，小程序还将更多地被应用到各类政务民生服务场景中。”腾讯有关负责人向记者表示。

随着微信、微博、支付宝等平台的政务功能逐步开通，民众生活也正悄然发生着改变。依托政务微博，许多信息可以直达民众，互动沟通不再困难。而为交通违法行为罚款、缴纳水电费等过去需要费尽周折办理的许多事情，现在通过支付宝就可轻松解决。记者打开支付宝页面中的“城市服务”板块，就发现其中包含了“车主、医疗、政务、交通、综合”五大类，基本涵盖了生活中的各种问题，精准直击民众生活中的各个“痛点”。

互联网政务的方便快捷吸引着越来越多的民众使用。以移动互联网渗透率较高的浙江省为例，在浙江省搭建的全省统一公共支付平台上，已经有超过1000万人次在线办理公共款项缴纳业务，缴纳资金达27亿元。其中，通过支付宝完成缴费的，占到公共支付平台总交易笔数的80%。而在过去一年，全国已经有357个城市通过支付宝平台为市民提供各类政务和公共服务。

## 3 既要广度也要深度

3月6日，支付宝晒出了一份“互联网+政务服务”报告，并反映了各地政府服务公共服务的“触网”指数。其中，一、二线城市是推进“互联网+政务服务”的主体，排名前10的城市包括北京、上海、深圳等一线城市或新一线城市。而三、四线城市互联网政务使用人数的增长则令人震惊——去年230个地级市使用人次以10倍的速度环比增长，河南省济源市更是以110倍的环比增长位居榜首。

最新数据显示，中国网民规模达7.31亿。其中，手机网民6.95亿，增长率连续3年超过10%，一般民众对微信、微博、支付宝等软件的使用率也非常高，这意味着“互联网+政务服务”在中国全面落地的技术条件、群众基础已经具备。而三、四线城市使用互联网政务人数的高速增长则进一步体现了互联网政务的发展潜力。

专家表示，未来“互联网+政务服务”的发展将在广度和深度上同时发力。一方面，互联网政务平台应用范围将会更广，覆盖全国甚至海外；另一方面，在应用体验和效率提升方面进行深度优化。“除了更多服务触网，深度融合和打通依然是未来‘互联网+’的发展方向。”蚂蚁金服公共事业部总经理刘晓捷表示。

3月15日，在十二届全国人大五次会议记者会上，国务院总理李克强回应记者提问时说：“我们要通过‘互联网+政务服务’，让群众少跑腿、少烦心、多顺心。”总理的期许掷地有声，预示着中国政府服务的“互联网+”时代将加速朝人们走来。

据《人民日报》(海外版)

## 新知

### 一天中何时效率最高?



一天的事情总是做不完?可能是你没安排好日程表。美国雪城大学研究人员发现,喜欢早起的人和“夜猫子”在同一时间做事效率不一样,所以应根据自身生物钟,把最难搞定的事情放在自己效率最高的时间段去做。英国《每日邮报》刊载研究结果,教你如何在正确时间做正确的事,提高效率。

喜欢早起者适合清晨6点起床,8点前完成健身、查看邮件和通勤事项,然后列出当天日程安排,10点前完成最难的任务,因为这段时间大脑最清醒,思维最敏捷。10点时可以喝杯咖啡小憩一下,随后完成跟领导、同事和客户的沟通交流。明确下午的日程安排后就可以去享用午餐了。下午开开会、吃零食、做做体力活。傍晚5点下班。晚上6点是喜欢早起者大脑不怎么清醒但更具创造性的时刻,适合“开脑洞”,搞点创意。6点半,可以吃晚饭。9点半,可以就寝。

“夜猫子”则完全不同。早晨7点起床,傍晚才适合去完成当天最难的任务,健身也适合安排在晚上。晚饭可以在晚上8点半吃,上床睡觉也可以拖至夜间11点半。

(据人民网)

### 饮酒有助男性社交

美国研究人员发现,男性在饮酒之后更容易打破沉默成为朋友,而女性即使在清醒状态也能轻松交友。

美国匹兹堡大学研究人员分析720名成年男女饮酒社交的录像。结果发现,在未饮酒的清醒状态下,成群女性比男性更健谈。饮酒之后,男性更容易打破令人尴尬的沉默,彼此交谈并结交为朋友,成群男性与女性同样健谈。

科学家认为,这可能因为男性通常不善于表达感情,而在酒精作用下却勇于表达。

(据新华网)

## 生活VVC

### 你有“手机幻觉”吗?



你是否有过这样的经历:明明听见自己的手机铃声或者消息提示,拿出手机却发现根本没人给你打电话或发信息?如果答案是肯定的,那就表明你出现了“手机幻觉”。不少手机使用者都有过类似经历。

美国密歇根大学研究人员发起一项有750名在校大学生参与的网上调查。结果发现,八成大学生出现过“手机幻觉”。研究人员认为,这显示人们对手机的依赖程度日渐提高。

英国《每日邮报》报道,研究还发现,手机依赖程度越高的人,日常越可能玩手机缓解紧张情绪,让自己感觉好受。至于玩手机或过度使用其他电子产品是否真的会让人上瘾,临床工作者和研究人员仍在争论之中。

### 食物掉在地上其实还能吃

食物掉在地上,到底还能不能吃?英国阿斯顿大学研究人员说,吃掉在家中地板上的食物致病的可能性微乎其微,饼干、巧克力等食物掉在地上半小时后再捡起来吃也没问题。

研究人员测试不同食物掉在地毯、油毡和瓷砖上3到30秒后的细菌数。结果显示,三明治、薯片、面包片、饼干和巧克力这样“硬质”的食物,就算掉在地上半小时再吃也不会沾染多少细菌,但糖果、薯条、甜甜圈、抹了黄油的面包片这样又湿又黏的食物掉到地上后就应立刻捡起来。

研究人员说,吃掉在家中地板上的食物致病的可能性微乎其微。他们检查了40个家庭和公寓厨房、餐厅、起居室的地板后发现,学生公寓的地板更脏些,但有细菌很少,大部分细菌来自人体皮肤。

(本组稿件均据新华社)

## 科普之窗

## 看天下

### 鼻子长啥样 关键看气候

对自己的鼻子形状不满意?不要怪父母,怪气候吧。

美国宾夕法尼亚州立大学一项新研究认为,人类鼻子的形状至少部分是由当地气候长期塑造而形成的。大体上,温湿地区的人鼻子较宽,而干冷地区的人鼻子较窄。

借助3D面部成像技术,研究人员分析了数百名东亚、南亚、北欧与西非裔人士鼻子的大小与形状,包括鼻孔宽度、鼻孔间距、鼻子高度与鼻梁长度等。

分析结果显示,鼻孔宽度的演化与被称为基因漂流的随机过程无关,特定环境下的自然选择发挥了关键作用。简言之,温度与湿度可能决定了鼻孔宽度。研究人员解释,鼻子的一个功能是调节吸入的空气,让空气在进入肺部之前变得更温暖、湿润,帮助我们预防感染。窄鼻子在干冷地区较为常见,是因为在吸入同样量的空气时,与鼻腔接触的空气量更大,可以更加有效地加热、加湿吸入的空气,增加生存优势。

但研究人员也指出,鼻子演化历史较为复杂,可能也有其他因素发挥作用,如对鼻子大小的择偶偏好。

(据新华社)



### 动漫

3月18日,在加拿大多伦多,参展者(右)在动漫博览会上介绍一款《星球大战》动漫人物面具。



### 狗展

3月18日,在俄罗斯莫斯科举行的亚欧狗展上,参展选手展示自己的西施犬。



### “立蛋”

3月20日,山东省烟台市芝罘区快乐起航幼儿园的小朋友在参加春分“立蛋”比赛。

(本组图片均由新华社发)