



揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市 “数字政府”改革建设实施方案 (2019—2021年)的通知

揭府办〔2019〕42号

各县（市、区）人民政府（管委会），市政府各部门：

《揭阳市“数字政府”改革建设实施方案（2019—2021年）》已经市政府六届44次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

揭阳市人民政府办公室

2019年9月23日

揭阳市“数字政府”改革建设实施方案 (2019—2021年)

根据《广东省人民政府关于印发广东省“数字政府”改革建设方案的通知》（粤府〔2017〕133号）、《广东省人



民政府关于印发广东省“数字政府”建设总体规划（2018—2020年）的通知》（粤府〔2018〕105号）和《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”建设总体规划（2018—2020年）实施方案的通知》（粤府办〔2018〕48号）精神，结合我市实际，制定本方案。

一、我市政务服务、政务信息化工作现状和存在问题

（一）现状

1. 政务服务体系全面建成

（1）顶层设计：市委办公室、市府办公室《关于印发〈关于加强我市政务服务体系建设的意见〉和〈揭阳市人民政府政务服务中心建设方案〉的通知》（揭委办发〔2012〕33号）提出：“打造粤东审批项目最少、环节最简、效率最高、费用最低、服务最优的政府办事机构，建立一个集中办理、依法办理、高效办理、阳光办理、温馨办理的综合政务服务平台”“全力打造行政审批、资源配置、公共服务、政务公开、效能监察‘五位一体’的综合性政务服务平台，构建市、县（市、区）、镇（街）、村（居）四级政务服务网络”。

（2）四大板块：实体服务大厅、网上智能服务、市民服务热线、公共资源交易。

（3）五级联动：省—市—县—镇—村五级联动服务平台。

2. 信息化统筹到位

（1）省内率先组建市电子政务管理办公室，统筹建设



管理全市电子政务。2011年，我市在整合原市信息产业局承担的政府政务信息网络建设和管理的职责基础上，组建了揭阳市电子政务管理办公室。主要承担指导、协调、管理全市电子政务工作，包括负责编制全市政务信息化建设规划并组织实施、政务信息资源共享推进、政府门户网站建设管理、市级电子政务网络平台的建设管理、协调全市电子政务网络资源的整合及共享等。

（2）市级政务机房、全省政务云揭阳节点已基本搭建起来，政务外网覆盖到镇（街）村（居）。2013年，我市按照国家标准要求在市机关办公大院2号楼建设了市级政务机房，目前各项系统运行正常、稳定。我市电子政务云平台获得省的支持建设，由省统一管理。目前省支持云平台已建成并通过验收，正常开展各项应用。在条件允许的情况下，我市新建设的政务信息化应用均可部署在该平台上，目前已部署的系统主要有：市政务信息资源共享平台、市电子证照系统、市信息安全协调工作系统、揭阳文明网、市商事主体经济数据动态分析服务平台和市市场监管信息平台等。

（3）全市统一申办受理平台、实体大厅和网上大厅覆盖到镇（街）村（居）。根据“一门式一网式”改革要求，我市在揭阳市行政审批平台的基础上建成了全市统一申办受理平台，作为实体大厅和网上大厅办事的唯一出入口，各县（市、区）也全面使用市统一申办受理平台，解决了业务系统重复建设、频繁对接，服务标准不统一，办事数据不同源、不共享、不同步的问题。全市10个县（市、区）、94个



镇（乡、街道）、1627个村（社区）均建成了公共服务中心和网上办事站（点）。

（4）全市统一设立“12345”市民服务热线电话，基本实现“一号对外”。我市统一设立“12345”市民服务热线电话，目前已整合62个单位、38条热线，统一受理各类咨询、投诉、举报、建议、求助等非应急民生事项。拓宽热线服务渠道，开通了12345微信、网页、手机APP等应用；完善热线平台服务体系至乡镇（街道）一级，搭建了市、县、镇三级平台。

（5）全市统一的公共资源电子化交易平台已经建成，并已开始网上中介服务超市交易业务。按照国家、省有关工作要求，我市在整合本市范围内各级政府及有关单位设立的公共资源交易系统基础上，按照国家规范构建全市统一的公共资源电子交易平台，主要包括：土地与矿业权网上交易系统、政府采购交易系统、产权交易系统、建设工程交易系统，市公共资源交易中心门户网站、办公系统、保证金管理系统。网上中介服务超市已上线运行。

（6）较好完成了全省统一部署的政务信息化建设工作。在省的统一部署下，目前，我市已按要求完成了政务服务网改造、政务服务事项“十统一”梳理、政府门户网站集约化改造和部分高频应用事项入驻“粤省事”微信小程序等工作。

（7）建成了四证联办系统和投资项目在线审批监管平台。2015年，我市推动了“四证合一”商事登记改革，将营



业执照、税务登记证（国、地税）、法人代码证合为一张营业执照。我市已于2017年建成了揭阳市投资项目在线审批平台，即将按省的统一部署投入使用。

（8）较早尝试采用“管运分离”模式进行系统建设和维护。我市统一申办受理平台和12345市民热线服务平台基本采用“管运分离”的运作模式，由原市政管办作为业主进行建设和运作管理，日常的维护工作外包给社会机构负责。

3. 运作比较成熟

（1）政务服务水平较高。5年来，市政务服务中心实体大厅共受理政务服务事项428万宗（含公安交警、社会基金两个分中心），网上大厅共受理业务25万宗。12345市民服务热线话务量48万个，公共资源交易中心共完成各类交易项目2032宗。

（2）12345市民服务热线服务质量得到肯定。在北京零点与上海闻政共同发起的D3方评估平台监测中，2017年下半年，揭阳市12345市民服务热线在全国334个城市中综合排名第33位，服务水平第31位，荣获“骏马奖”；2018年下半年综合排名第6位、服务水平排名第25位，荣获“先锋奖”。

（3）政务外网网络覆盖到镇（街）、村（居）。我市电子政务外网系统按照“省—市—县（市、区）—镇（街）”的主架构进行建设，横向基本覆盖市直单位，纵向上连政务外网平台省级节点，下连10个县（市、区）政务外网平台区县级节点，并延伸覆盖至镇（街）、村（居）。

（4）建成全市统一申办受理平台。我市按照国家和省



规范标准建成全市统一的申办受理平台，截至2017年，榕城区、揭东区、普宁市、揭西县、惠来县、大南海石化工业区、产业园、空港经济区已全面使用市统一申办受理平台，实现全市政务大厅系统集约化一体化，有效解决了重复建设、服务标准不统一、数据不同源、不共享、不同步等问题。

（5）信息化人才优势明显。原市政管办下属事业单位——信息技术中心在编人员共6人，其中2个信息技术中级职称，3个网络工程中级职称，1个信息系统项目管理师高级职称。原市电子政务办共有8名人员具有中级职称，其中5名人员具有信息化专业相关的网络工程师资格证书。

（二）主要存在问题

1. 信息化系统建设分散，集约化程度低。目前，市直大部分单位信息化系统仍采取传统的自建模式，各单位根据自身业务需求或上级要求分别建设封闭的信息化系统，这些信息化系统分散孤立、集约化程度较低，甚至部分系统的功能相似度较高却未能统筹整合，造成硬件设施、软件系统、日常运维等重复投资情况比较严重。不同的系统产生了各自的数据库和操作系统以及独自开发的应用软件 and 用户界面，彼此完全独立，不仅造成资源的严重浪费，也会因自建数据库技术规范和数据标准不统一等原因对整合带来极大的阻碍。

2. 政务数据分散，整合程度和共享意愿低。分散建设的信息化系统形成了大量信息孤岛，造成数据资源由各单位分头控制、条块分割，大量数据以离散、毫无关联的方式沉淀



在各单位系统中，并被视为单位自有资产，不愿意与其他单位共享，数据资源无法统一开发利用，应用和服务水平低。各单位以自建信息化系统为重心逐级落实要求和推广采集数据，基层终端用户要同时落实多个单位的要求，重复录入数据。

3. 各单位信息中心小而散。由于传统自建系统模式需要部分单位配套建立内设信息化管理机构——信息中心，然而单位内部的信息中心人员一般编制数量少，专业化程度不高，甚至有的技术部门被边缘化，因此我市目前亟需打造一支管理集中化、技术专业化和市场化的高端精锐IT队伍。

4. 协同办公水平低。目前我市还未建设协同办公体系，部分单位通过自建或者租用的方式推行使用办公自动化系统，但仍局限于内部办公流程使用，对外仅开放收发文功能，部门间协同办公水平较低。

二、“数字政府”改革建设的基本思路

（一）指导思想

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻党的十九大精神，按照“三个定位、两个率先”和“四个坚持、三个支撑、两个走在前列”的要求，在全省“数字政府”改革建设的框架下，以人民为中心，以企业和群众需求为导向，以数据为驱动，以推动政府治理体系和治理能力现代化建设为目标，深化“放管服”改革，充分利用现代信息技术、智能技术，利用我市政务服务顶层设计科学、信息化



统筹到位、运作比较成熟的优势，加快推进“互联网+政务”建设，构建一体整合大平台、共享共用大数据、协同联动大系统，打造一体化高效运行的“整体政府”。对内逐步打通政府各部门的信息孤岛和政务藩篱，提高政府内部协同办公能力，切实提升政府行政效率；对外着力解决企业群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁问题，提供标准化、信息化、扁平化、透明化、均等化的政务服务，为企业群众办事创业提供最大便利，增强人民群众的获得感、幸福感。

（二）建设思维

一是服务思维。以用户需求为导向，转变审批意识为服务意识，着力营造“便民、高效、阳光、温馨”的政务服务环境，提高企业和群众办事的便利度。二是数据思维。以大数据为核心，统筹整合，共建共享，提高跨部门政务业务协同程度，让“数据多走路、群众少跑腿”。三是流量思维。以流量来判断网上办事大厅、手机APP乃至“数字政府”建设的成效，努力提高政务服务智能化和轻型化程度，让企业和群众办事触手可及。四是系统思维。按照“统筹、整合、共享、协同”的原则，着力建设标准化、信息化、扁平化、透明化、均等化的政务服务体系，高标准打造全市一体化、集约化、协同化的“数字政府”。

（三）建设模式

“数字政府”改革建设实行“3+3+3”模式，即依托省统一建设的政务云平台、政务大数据中心、公共支撑平台三大基础资源平台，通过“粤省事”微信小程序、广东政务服



务网、协同办公三大应用平台，为群众、企业、政府部门三大群体提供高效、便捷的服务。

（四）基础支撑

根据全省一盘棋的思路，我市“数字政府”改革建设的基础支撑平台由省按统一标准进行统一规划、统一建设、统一运营。我市在省的统一部署下组织开展应用，主要包括：

政务云，为“数字政府”提供有效的计算能力支撑。“数字政府”云平台按“1+N+M”的布局规划建设，即“1”个省级政务云平台、“N”个特色行业云平台、“M”个区域级和地市级政务云平台，为各类业务应用提供安全、稳定、可靠、按需使用、弹性伸缩的云计算资源能力。

大数据中心，为“数字政府”提供有力的数据支撑。大数据中心汇聚了各部门数据、地区数据、行业数据，形成政务大数据资源池，实现数据资源开放利用，通过数据治理提升数据质量和价值，提升数据管理水平。

政务网，为“数字政府”提供通畅的网络通信环境。按“同架构、广覆盖、高可靠、富能力”建设思路，电子政务网络覆盖省、市、县、镇、村五级，对接整合各部门业务专网，为“数字政府”提供统一、高速、稳定、安全、弹性的网络通道。

应用支撑平台，为“数字政府”提供必要的应用支撑。包括：省统一身份认证中心、可信电子证照系统、非税支付平台、社会信用公共平台、移动政务应用平台、数据共享平



台、地理信息公共平台、智能客服平台等。

（五）建设目标

“数字政府”改革建设是一项长期任务，根据省的工作部署要求，我市第一阶段（2019—2021年）主要目标任务是：

1. 企业开办时间再减一半，项目审批时间再砍一半，让企业和群众办事只进一扇门。

2. 压缩行政审批事项办理时间，市直单位行政许可事项承诺办理时限较法定办理时限压缩50%以上。

3. 力争做到高频事项“最多跑一趟”“只进一扇门”，实现80%高频服务事项掌上办。市县级政务服务事项网上可办率超过70%。

4. 通过省统一身份认证、证照库、非税支付，推进一次登录、全省通办、刷脸办事、扫码缴费，最终实现足不出户即可办事。

5. 消除现有各类信息孤岛，实现数据资源共建共享。

6. 降低政务信息系统开发运行成本和运维管理成本。

7. 打造和推广“数字政府”便捷政务服务，建立超过100个维度的自然人、法人数据“画像”，为企业群众主动提供个性化、智慧化的政务服务。

8. 推进全社会大数据开发利用，推动基于大数据分析应用的新业态蓬勃发展，实现以“数字政府”建设引领“数字揭阳”“智慧社会”发展。

三、“数字政府”改革建设任务



在省的统一框架和部署下，统筹推进我市“数字政府”改革建设工作，建立“管运分离”的管理架构，突破传统业务条线垂直运作、单位内循环模式，以系统对接、数据整合、应用集成和服务融合为目标，以服务对象为中心，以业务协同为主线，以数据共享交换为核心，构建“纵向到底、横向到边”的整体型“数字政府”业务体系，聚焦各地、各单位核心业务职能，不断推动业务创新和改革。

（一）推进政务信息化建设体制改革

1. 明确管理机构。市政务服务数据管理局作为我市“数字政府”改革建设工作的行政主管机构，负责贯彻执行国家、省关于电子政务工作的方针、政策，制定我市电子政务发展政策规划；对市级政务信息化项目建设实施集约化管理；对市财政资金建设的政务信息系统项目进行立项审批，加强宏观管理和协调；向省主管部门积极争取“数字政府”建设工作的资金、资源和技术支持；做好与市有关单位和各县（市、区）的沟通协调工作，指导县级政务服务数据管理机构做好县一级“数字政府”改革建设工作。

2. 坚持一体化管理和运作。按照集约化建设原则，全市统一应用省公共软硬件设施和支撑资源，原则上不再单独投资建设，由省统一规划、统一建设，现有业务应用和政务数据逐步完成向省公共支撑平台迁移，在省“数字政府”改革建设统一框架下开展地方政务应用和服务的管理及运维。县（市、区）原有政务云平台按统一规范与省统一的政务云平台对接，纳入省统筹管理，原则上不再扩容。



3. 整合优化市直单位政务信息化资源。一是全面整合市直各单位信息技术机构。根据省的统一部署，参照省直单位做法，对市直各单位现有的信息中心等信息技术机构进行改革，有关行政管理职能回归机关，负责本单位的应用需求提出、项目评估、实施配合、项目验收等职责。各单位信息化系统建设、开发、运行维护等工作纳入市“数字政府”统筹安排。二是整合市直单位现有机房和IT资产。按照省关于机房设施、基础云平台迁移整合的工作要求，根据我市实际情况，逐步减少各单位机房设施，部分需要保留本地数据和备份数据、有特殊要求需在本地机房部署系统的，原则上可保留原机房，其他机房随单位业务系统迁移逐步撤销。充分统筹利用系统迁云完成后的闲置设施，凡可重复利用的软硬件资源不再重复采购。三是推动市直单位政务信息化系统迁移上云。按省的统一部署，根据难易程度，按照“成熟一个迁移一个”原则，逐步推动市直各单位非涉密政务信息化系统（含各类业务系统、管理系统和办公系统）整体迁移到统一政务云平台，实现数据汇聚和资源共享。业务专业性强、安全要求高、数据信息量大、需要内部管理运维的系统，应开放接口实现数据共享，逐步实现纳管、迁移和升级到统一政务云平台。原则上，市直单位政务信息化系统未按要求迁移上云或与市一体化平台共享数据的，市财政不给予经费保障。各单位拟新建的政务信息化系统，必须按要求部署在统一的政务云平台，否则不予立项审批。

4. 完善市财政资金投资的政务信息化项目立项审批机



制。市级财政性资金建设的政务信息化项目实施前需向市政务服务数据管理局申报审核。政务信息化项目按规定需申报立项的，由市政务服务数据管理局负责立项审批。除涉及新建土建工程的项目外，政务信息化项目原则上不再进行节能评估、规划选址、用地预审、环境影响评价等审批手续。项目涉及非信息化建设内容的，须在项目建设方案中将信息化部分和非信息化的建设内容及投资概算分开计列，其中非信息化建设内容按有关规定执行。

5. 加强县（市、区）政务信息化能力建设。一是优化政务服务机构设置。指导各县（市、区）原则上根据省级“数字政府”模式，依托其政务服务机构建设政府电子政务管理平台，承担“数字政府”改革建设规划和标准制定、政务需求梳理提供、监督管理等职能，配套完善规划、项目、资金、评价管理等工作机制。在市政务服务数据管理局统筹下，加强县级政务信息化工作力量和协调能力，构建统一领导、上下衔接、统筹有力的全市政务信息化组织体系。二是强化数据交换共享。加强市、县两级政务信息资源共享平台的互联互通，推进各层级政府数据对接，构建跨层级的数据应用格局。建立完善以汇聚数据为基础的层级政府间数据共享应用机制，大力推进通过政务信息资源共享平台获取共享数据，促进业务协同和流程优化，减少数据重复采集，减轻群众和基层信息负担。逐步推进县级平台向市级平台整合迁移。

6. 建立“管运分离”建设运营模式。参照省“数字政



府”改革建设模式，实行“管运分离”，坚持政府主导，通过政策引导、规范监督、购买服务、绩效考核等措施加强对“数字政府”改革建设的统筹协调和组织推进。加强与“数字广东”网络建设有限公司合作，推动“数字广东”网络建设有限公司在揭阳设立办事机构或分公司，提供现场运维和技术保障等服务，为“数字政府”各项建设任务落实提供支撑。

（二）推动六大管理能力应用

1. 协同办公应用。以大系统理念，采取“省统一设计建设、部门一体化使用”的方式，依托协同办公平台，推动实现全市范围非涉密公文及各种文件传输互通，推进政府内部业务流程整合优化、扁平高效，建立移动政务应用体系，推行扁平、透明、移动、智能的办公方式，实现一体化的公文处理、业务审批、机关事务处理，提高政府行政效率、降低行政成本。

2. 经济调节应用。创新经济调节方式，充分整合和利用政府、社会数据资源，以跨地区、跨部门、跨层级信息共享与业务协同，提高全市宏观经济各领域的监测分析、目标设定、政策制定与评估能力，强化经济预测、预警能力，综合运用大数据、云计算等技术手段，增强宏观调控前瞻性、针对性、协同性。

3. 市场监管应用。加快揭阳市市场监管信息平台建设和应用，推动市场监管相关数据的集中汇聚、公开发布，形成市场监管部门跨层级、跨部门、跨区域联合监管机制，实行



政府负责、部门协作、行业规范、公众参与和司法保障相结合的市场主体监管新模式，建立准入宽松便捷、风险主动发现、执法跨界联动的多元共治市场监管体系，实现统一协作的市场监管格局，构建良好的营商环境。

4. 社会治理应用。适应新形势下推进政府治理体系和治理能力现代化要求，加强政企合作，加快公共服务领域数据集中和共享，深化社会治理数据资源应用，促进社会协同治理，提升社会治理智能化水平，创新立体化的治理机制，提升社会风险预测、预警、预防、应急指挥调度能力，形成智能感知、快速反应、精准指挥、科学决策的现代化社会治理体系。

5. 公共服务应用。有效发挥信息化在促进公共资源优化配置中的作用，促进信息化创新成果与公共服务深度融合，加快推进智慧健康养老、智慧教育、智慧社区、智慧旅游、精准脱贫等建设，形成线上线下协同、服务监管统筹的移动化、整体化服务能力，推进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化。

6. 环境保护应用。以技术监测、数据感知推进生态环境保护管理体系创新，充分利用大数据、物联网等技术，建设智能、开放的环境保护信息化体系，推进生态环境保护管理创新，构建政府主导、企业主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系，为生态文明建设提供强有力的技术支撑。

（三）提升三大服务能力应用

1. 政务服务应用。进一步推进“一门式一网式”改革，



提升各级政务服务中心服务水平、完善广东政务服务网揭阳分厅功能，精简审批环节、压缩办理时限、优化用户体验，力争实现高频事项“最多跑一次”“只进一扇门”。推动线上线下服务融合，实现政务服务“马上办”“掌上办”“就近办”“一窗办”，建立多元化的政务服务模式。通过省统一身份认证、可信电子证照库、非税支付等，实现全省通办、刷脸办事、扫码缴费，最终实现足不出户即可办事，提升群众获得感和满意度。

2. 决策保障应用。建立健全大数据辅助科学决策机制，通过有效整合政府数据和互联网企业、基础电信运营商等社会第三方数据，为各级政府综合决策提供科学、全面、准确、及时的信息支撑，适应新形势下政府治理体系和治理能力现代化的要求。

3. 跨域协作应用。在省的统一部署下，以数字协同融入粤港澳大湾区发展，以信息化和数字化为驱动，抓住粤港澳大湾区发展的良好机遇，优化揭阳营商环境，实现跨越发展。

四、“数字政府”改革建设内容

（一）优化营商环境

1. 推进投资项目和工程建设项目统一服务、在线监管。在省的统一部署下，推进投资项目库建设，加快揭阳市投资项目在线审批监管平台应用，推动投资项目审批事项“一窗受理、并联审批”，实行联合审图、多规合一，推广承诺制信任审批和“容缺受理”，切实提高项目审批效率。逐步做



到“一张表单、一套材料”完成多个事项的申办和办理，为投资者提供最大便利。

2. 推进“多证合一”和“企业开办”主题服务应用。在省的统一部署下，推进“多证合一”备案信息申报系统和“开办企业一窗受理”系统应用，创新商事登记模式，简化企业开办流程，实现企业注册、刻章、申领发票、备案信息补充采集等业务“一窗通办、并行办理”，优化银行开户环节，将企业开办时间压缩为3个工作日以内。

3. 优化不动产登记业务。以推动二手房交易登记“一窗受理、并联办理”工作机制为抓手，以交易登记信息化系统为支撑，进一步优化不动产登记业务，整合办事流程，简化材料要求，提高办事效率，压缩办理时限，确保不动产一般登记5个工作日、抵押登记业务3个工作日内办结，二手房交易登记业务全流程在5个工作日内办结。

4. 推进公共资源交易规范化管理。建立健全公共资源交易管理机制，规范公共资源交易服务事项，加快公共资源交易信息化平台与行政监督部门管理的电子政务系统联通互认，持续提高全市公共资源交易全流程电子化水平。推进全市公共资源交易全过程数据整合共享和信息公开，深化公共资源交易大数据分析。逐步推动全市社会中介机构代理的政府采购项目纳入市公共资源交易电子平台进行交易，形成规则统一，公开透明，服务高效，监督规范的公共资源交易平台体系。

5. 推进中介服务规范管理。明确行业主管部门、中介超



市管理机构和运营机构职责、规范和公布中介服务事项，强化中介机构管理，完善中介服务超市运作，推动中介机构进驻中介超市，建立健全中介服务超市监管机制，逐步形成统一规范、开放竞争、健康有序的中介服务市场。各单位使用财政性资金购买相关中介服务的，必须通过中介超市选取中介服务机构。

6. 持续疏解各类商事服务堵点。结合国家、省企业事业单位和群众办事创业堵点痛点问题疏解工作，聚焦商事服务领域办事堵点，针对市场主体在办事过程中营业执照、清税证明、社会团体法人登记证等材料重复提交的问题，推广电子证照应用。加强事项办理证明材料、填报数据的精简、复用和共享，支撑便捷办事应用。

7. 推进人才服务优化。加强人才服务事项梳理，推动办事流程优化。配合省加快人才网建设应用，实现人才服务事项一门受理、一网办理、一站服务。接入“粤省事”人才服务专区应用，为高层次人才提供实现在线申报、受理、审批的贴身服务。

8. 优化科技创新业务综合管理。通过系统整合和数据共享，实现高新技术企业认定、新型研发机构评审、企业研发补助资金核定、科技金融服务、科技项目审批等业务的全流程、一体化管理。

9. 推进涉企政策精准推送和企业咨询、诉求在线服务。依托各级政府门户网站和企业专属网页，实时发布、主动推送与适用企业相匹配的涉企政策，为广大企业提供找得到、



看得懂、用得起的政策信息服务。

10. 扩展营商环境主题服务应用。推进市场监管应用，开展跨境贸易、纳税、获得电力等主题服务，强化知识产权保护。

（二）提升民生服务水平

1. 公安类堵点疏解。通过梳理优化服务事项、签发电子证照、共享应用人口信息、复用身份证明材料等方式，重点解决户口迁移、登记、注销不方便等问题，以及办理身份证和居住证反复提交证明、车辆违章异地办理难等堵点问题。

2. 民政类堵点疏解。通过电子证照应用，加强对身份证明材料的共享，解决婚姻登记以及高龄老人津贴领取不方便等堵点问题。

3. 社保类堵点疏解。梳理优化社保民生服务事项，通过电子证照应用、数据共享等方式，解决异地就医、生存认证、职业资格认定、社保转移和补缴服务、领取养老保险和生育保险程序繁琐等堵点问题。

4. 教育类堵点疏解。推动学籍学历、健康成长信息的共享应用，通过电子证照应用、数据共享方式，解决高中阶段、义务教育阶段学生转学难，学籍、就读证明及高中阶段、义务教育阶段在籍学生健康成长信息共享难等堵点问题。

5. 卫生健康类堵点疏解。通过电子证照应用、数据共享等方式，推动出生医学证明、生育服务证、死亡医学证明等共享应用。



6. 自然资源类堵点疏解。梳理优化房屋交易登记相关服务事项，推动电子证照共享应用，解决开具购房证明、房屋交易备案等办事场景重复提交资料问题。

7. 持续疏解各类民生服务堵点。结合国家、省企业事业单位和群众办事创业堵点痛点问题疏解工作，创新政务服务方式，优化办事流程，推进“减证便民”，开发智能服务终端，持续疏解各类民生服务堵点问题，提升我省民生服务水平。

（三）推进政务服务事项标准化

1. 完善政务服务事项动态管理机制。理顺全市行政权力事项管理与政务服务实施管理机制，推进政务服务事项实施目录清单管理在省的框架下一体运作、无缝衔接。

2. 规范政务服务事项实施清单要素。按照国家和省的相关标准规范，结合各级政府部门实施政务服务事项的具体要求，制定政务服务事项实施清单填写指引。

3. 完善行政权力事项实施目录和公共服务事项指导目录。落实政务服务事项实施清单“十统一”标准化梳理要求，市、县（市、区）各单位在省直对口部门指导下梳理编制本系统行政权力事项实施目录和公共服务事项指导目录。

4. 完善全省政务服务事项实施清单。按照政务服务事项实施清单梳理规范、行政权力事项实施目录和公共服务事项指导目录，梳理和发布政务服务事项实施清单。

5. 推进政务服务事项优化。落实国家和省有关文件要求，围绕直接面向企业和群众、依申请办理的行政许可、行



政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决和公共服务等6类政务服务事项，进一步提升政务服务事项网上可办率，精简办事材料，优化办事流程。2019年底前，市县级政务服务事项网上可办率不低于70%，企业和群众到政府办事提供的材料减少60%以上。2020年底前，除经本级政府批准的事项外，市县级政务服务事项实现100%网上可办、100%“最多跑一次”。

（四）推进“互联网+政务服务”一体化便捷服务

1. 提升政府网站集约化水平。按照省的统一部署，在进一步提升我市政府网站集约化水平的基础上，逐步将我市政府网站向省政府网站集约化平台上迁移整合，实现统一标准规范、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管。

2. 推进政务服务网集约化建设和应用。市、各县（市、区）不再保留自建的网上分厅或窗口，统一依托省政务服务网开通服务站点，做好内容保障，推动线上“一网通办”实现统一标准规范、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管。推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等信息在政务服务平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。按照省统一用户中心数据归集标准规范，做好各级各单位相关系统（特别是自建业务系统）的数据对接，在办事过程信息（申请、受理、办事环节、特殊程序、办结信息、材料信息等）、电子证照目录信息等内容产生2小时内，把对应的数据提供至省政务信息资源共享平台。



3. 推进政务服务统一申办受理。各地、各单位统一使用全市统一申办受理平台受理业务，推进政务服务事项线上线下“一个流水号”办理，推动更多事项网上办理，提高事项在线办理成熟度，提升企业群众“一网通办”办事体验。有自建业务系统的单位要按统一规范做好自建业务系统与全市统一申办受理平台的对接改造工作。

4. 推动线上线下深度融合。依托全省一体化在线政务服务平台，推进政务服务事项进驻综合性实体政务大厅“应进必进”、“一窗”分类受理，做到线上线下一套服务标准、一个办理平台。对政务服务大厅“一站式”功能进行优化提升，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。归集、关联与企业和群众相关的电子证照、申请材料、事项办理等政务服务信息并形成相应目录清单，提高办事材料线上线下共享复用水平。

5. 推进政务服务事项目录统一管理。将事项目录管理系统管理范围拓展至行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决和其他类行政权力事项，推进政务服务一个事项库、一个管理系统，实现政务服务事项规范化、标准化、动态化、阳光化管理，推动不同渠道政务服务事项目录数据同源发布、同步更新。推进同一事项无差别受理、同标准办理。

6. 拓展智能服务方式。一是加快建设“粤省事”揭阳版。在全省统一推广的事项目录基础上，进一步梳理我市涉及民生和个体户的高频服务事项，按方便手机办理的要求优



化业务办理流程，按统一规范接入“粤省事”揭阳版，突出揭阳特色，为群众、个体户提供及时、可靠的“指尖服务”。二是建设智慧服务大厅。在完善各级政务服务中心24小时自助服务区基础上，加快向省申请一体化智能服务终端，建设各级智慧服务大厅，提供智能、便捷的政务服务。

7. 强化效能监督。拓展监督深度广度，依据全市统一申办受理平台，将行政许可、公共服务等政务服务情况全部纳入监督范围。提高数据支撑能力，健全相关监督管理规则制度，实现对省政务服务网、统一申办受理平台、事项目录管理系统、电子证照系统等使用效能的评估、监督和考核。

（五）提升12345市民服务热线服务水平

推动12345市民服务热线与一体化在线政务服务平台深度融合，建设政务服务平台专业咨询投诉系统，对事项上线、政务办件、证照共享、结果送达等事项服务开展监督、评价、投诉并及时反馈。健全“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”工作机制，构建全市上下覆盖、部门联动、标准统一、利企便民的12345服务体系，实现群众诉求件件有落实、事事有回应。一是对接政务大数据平台，提供便捷咨询服务。采取“一号一档”数据管理模式，从政务大数据平台中提取相关信息，快捷地为市民服务。热线系统以市民的手机号码为要素，对该号码涉及的业务，如12345咨询投诉、网上办事大厅办理过或正在办理中等业务，实行数据打包化管理，便于快速答复市民。二是延伸热线服务体系至镇（街）。在热线服务体系现有市、县两



级平台的基础上，将热线平台全面扩展至镇（街），构建市、县、镇（街）三级平台，缩短各类热线业务的上传下达时间，提高热线办事效率。三是提升热线系统智能化水平。逐步改造提升热线系统，大力提升智能化水平，减少人工工作量；探索建立热线系统数据模块化管理。对接“开放广东”政府数据统一开放平台，将“开放广东”数据开放平台纳入热线知识库。

（六）推动政府内部协同运作

1. 提升政府部门办公一体化水平。按成熟一个、对接一个的原则，逐步将自建办公自动化系统按照统一规范接入省统一建设的协同办公平台，推动电子公文规范应用，增强各单位集约办公、移动办公和协同办公能力。组织应用非涉密电子公文交换系统，推进非涉密公文无纸化交换，逐步实现政务数据资源跨地区、跨部门、跨层级信息共享，切实提高政府行政效率。

2. 推进公务用车和办公用房规范管理。推进各地各单位公务用车申请、审批、调度、车辆日常保养加油等统一纳入省统一的公务用车管理平台管理，按要求对纳入平台管理的公务车辆安装车载卫星定位终端。各地各单位对终端使用负主体责任，确保终端正常运作，定位数据和轨迹信息及时上传，做好平台数据初始化及填报。推动办公用房管理信息系统建设，逐步实现政府机关土地房屋的全生命周期管理。

3. 推动电子督查应用。推进集督查和绩效信息采集、分析、管理、监督、运用为一体的“督考合一”综合信息管理



服务平台应用，提升政府督查工作效率，形成“大督查”工作格局。提炼分析督查数据，为督查决策提供支持。

（七）加强业务应用支撑

1. 推动电子证照服务应用。按省统一规范统筹组织统一申办受理平台、审批系统（包括各单位自建业务系统）与省集约化电子证照系统对接，推动各地各单位依托省电子证照系统开展电子证照制证、用证服务应用，实现电子证照互信互认。结合群众办事百项堵点疏解行动、优化营商环境等工作，重点围绕企业群众办事反映突出的证件证明材料多、重复提交等问题，梳理本单位高频证照，推动业务办结时同步签发电子证照。在相关政务服务事项受理、审批等环节开展电子证照应用。

2. 推动统一身份认证服务应用。完善刷脸、扫码、数字证书等登录方式，优化简化注册与实名核验等流程规范。融合公安部门个人身份核验能力，结合市场监管部门电子营业执照提升法人身份核验能力，推动各地各单位依托省统一身份认证服务开展法人和自然人身份认证服务应用，统筹组织统一申办受理平台、审批系统（包括各单位自建业务系统）与省统一身份认证平台对接，解决企业群众办事在不同地区平台和部门业务系统重复注册验证等问题，实现“一次认证，全省通行”。

3. 推动标准化统一服务应用。围绕政务服务和协同办公涉及的申请材料、审批结果、印刷物递送等需求，组织开展统一物流服务应用，推动企业群众少跑腿。围绕政务服务和



协同办公涉及的办件结果电子证照盖章与验章、公文盖章与验章等需求，组织开展电子印章服务应用。围绕政务服务和协同办公涉及费用支付的业务需求，组织开展网上支付服务应用。

（八）推动一体化政务大数据共享应用

1. 推进政务信息资源共享平台应用。按照“横向到边、纵向到底”全覆盖原则和“省市两级平台、三级管理”架构，统筹组织本地区各级业务系统按统一规范接入市政务信息资源共享平台，与省政务信息共享平台实现对接，依托各级共享平台实现政务信息资源跨部门、跨层级、跨区域共享交换。政务部门之间不得新建共享交换通道；已建共享交换通道的，应当进行整合。

2. 分类实施政务数据资源共享。市直各单位要在市政务服务数据管理局统筹下，根据《广东省人民政府办公厅关于印发〈广东省政务数据资源共享管理办法（试行）〉的通知》（粤府办〔2018〕50号）要求，组织制定本单位政务信息资源目录，按照“共享为原则，不共享为例外”的原则，分类推动政务信息资源跨部门、跨地区、跨层级统筹共享：属无条件共享类的，要主动提供给所有单位共享使用；属有条件共享类的，应按共享要求和条件提供给相关单位共享使用；属不予共享类的，需提供有关法律、法规和规章依据，否则不得拒绝其他单位提出的共享要求。任何单位不得以内部管理要求为由拒绝共享。

3. 完善四大公共基础信息库。以公安人口数据为基础，



进一步整合司法行政、卫生健康等部门数据，构建统一的人口基础信息库，为政务应用提供权威规范的人口基础数据支撑。围绕优化营商环境，实现统一社会信用代码全覆盖，以市场监管、机构编制、民政、司法行政等部门汇集的法人单位数据为基础，以税务、统计、公安等部门数据为扩展，建立法人单位基础信息库，为政务应用提供法人单位基础信息支撑。以省地理信息公共服务平台为基础进行升级改造，汇聚交通运输、水利、生态环境、气象等部门的地图数据，建立完善覆盖卫星遥感影像、电子地图等信息的自然资源和空间地理基础信息库，为政务应用提供多维度空间地理基础信息支撑。以省公共信用信息平台数据为基础，整合各行业部门行政许可、行政处罚、联合激励和惩戒名单等信息，充实完善自然人、企业、事业单位、政府机构、社会组织等五类信用主体的社会信用信息，为政务应用提供社会信用信息支撑。

4. 推进政务大数据分析应用。依托全省一体化统筹规划的政务大数据分析应用平台的数据分析能力和专业化数据分析服务，促进政务大数据资源深度开发利用，提升各领域大数据分析应用水平。

5. 推进政府数据进一步开放。基于政务信息资源目录体系，建立政务数据资源“负面清单”管理模式，由政府向社会公布数据开放目录负面清单，明确不开放的范围，“负面清单”之外的数据全部向社会开放。各单位充分依托省、市政务信息资源共享平台，依托“开放广东”政府数据统一开



放平台，围绕企业监管、质量安全、节能消耗、财税金融、交通运输、社保就业、环境保护、科技创新等社会治理和民生服务重点领域，向社会开放公共数据资源，完成可开放数据编目、挂接等工作，保障数据及时更新，稳步推进数据资源以原始性、可机器读取、可社会化再利用的数据集形式开放。

（九）提升基础设施集约化水平

1. 推进统一政务云平台应用。按照集约化建设原则，在省统筹下组织开展政务云平台建设和服务应用，并纳入省级政务云平台统一管理。我市原有政务云平台按统一规范与省级政务云平台对接，纳入省统筹管理。

2. 推进政务信息系统接管和迁移上云。按照省“数字政府”改革建设工作推进方案要求，统筹组织各地各单位非涉密政务信息系统逐步迁移至统一政务云平台。

3. 推进统一政务外网应用。按省统一规范，统筹组织政务外网骨干网建设，推动各地各单位接入政务外网骨干网，实现市、县、镇、村基本全覆盖，建成横向到边、纵向到底政务外网“全市一张网”。深化政务外网应用，根据省的一部署推进政务外网IPv6改造。

4. 建设统一安全保障体系。完善安全管理和安全技术保障体系，坚持安全自主可控，落实国家密码政策，构建全方位、多层级、一致性的防护体系，切实保障“数字政府”政务云平台及各地各单位政务信息系统平稳、高效、安全运行。



五、保障措施

（一）加强组织领导

成立以市政府主要领导为组长，分管领导为副组长，各相关职能部门主要领导为成员的市“数字政府”改革建设领导小组，负责改革建设工作组织领导、顶层设计和统筹协调。领导小组办公室设在市政务服务数据管理局，承担领导小组日常工作。

（二）做好资金保障

各地要做好“数字政府”改革建设资金统筹，将“数字政府”改革建设涉及的相关费用纳入财政预算，加强“数字政府”改革建设资金管理，加大建设资金支持力度，确保完成各项建设任务。

（三）强化监督考核

将“数字政府”改革建设工作纳入全市各级政府和单位绩效考核体系，按照“放管服”改革和服务型政府建设要求，建立推动“数字政府”改革建设工作的考核机制和考核指标，作为科学评价各地各单位“数字政府”改革建设成果、运营情况、投资效益的主要依据。

（四）加强培训交流

加强“数字政府”人才队伍建设，完善考核和激励机制，积极培养既精通政府业务又能运用互联网技术和信息化手段开展工作的综合型人才。将“数字政府”改革建设列入领导干部和各级政府机关工作人员学习培训内容，建立普及性与针对性相结合的培训机制。建立学习交流机制，推广



“数字政府”建设成功经验。

（五）加大宣传推广

拓宽宣传渠道，创新宣传方式，通过政府网站、传统媒体和新媒体等渠道强化“数字政府”改革建设宣传力度，调动公众、企业、社会组织等多元力量参与“数字政府”改革建设工作。充分发挥新闻媒体在政务服务推送、政策解读回应方面的优势，提高“数字政府”的认知度和使用率，增强群众获得感。

附件：揭阳市“数字政府”改革建设任务分工表

（附件略，详情请登录揭阳市人民政府门户网站
www.jieyang.gov.cn政务公开-市人民政府公报栏目查阅）