

# 东莞市数字政府改革建设“十四五”规划

2022年4月



## 目 录

引言 .....	1
一、基础与形势 .....	3
(一) 现状基础 .....	3
(二) 存在问题 .....	7
(三) 面临形势 .....	10
(四) 编制依据 .....	12
二、总体要求 .....	13
(一) 指导思想 .....	13
(二) 基本原则 .....	13
(三) 发展目标 .....	14
三、整体布局 .....	17
(一) 规划布局 .....	17
(二) 业务架构 .....	19
(三) 技术架构 .....	22
(四) 数据架构 .....	24
四、夯实数字底座，提供领先、安全、稳定的基础设施 .....	26
(一) 增强稳定高效的政务云服务能力 .....	26
(二) 提升泛在智慧的政务网络支撑能力 .....	27
(三) 提升集约共享的数据中台能力 .....	29
(四) 完善丰富可靠的公共支撑能力 .....	32

五、深化政务服务“一网通办”，提供便民利企的数字服务	35
（一）进一步完善政务服务机制	36
（二）拓宽一体化政务服务渠道	38
（三）提供普惠均等的民生服务	40
（四）提供优质便利的涉企服务	45
六、推进市域治理“一网统管”，构建精准高效的数字治理	49
（一）加强体制机制和基础平台建设	49
（二）提高经济调节的精准科学能力	50
（三）强化市场监管的协同高效能力	51
（四）提升社会管理的智能精细能力	53
（五）完善公共服务管理的规范智慧能力	58
（六）增强生态环境保护的系统科学能力	59
七、推动政府运行“一网协同”，构筑整体联动的数字管理	62
（一）强化高效协同的行政效能	62
（二）赋能其他党政机关数字化发展	64
（三）推动政府资源和社会资源合作	65
八、探索数据要素市场化配置改革，激发经济社会发展新动能	66
（一）促进数据规范有序流通	66
（二）推动数据资源开发利用	67
（三）促进经济社会创新发展	68

九、持续完善安全、标准、运行体系建设，确保数字政府可持续发展 .....	69
（一）安全体系 .....	69
（二）标准体系 .....	71
（三）运行体系 .....	72
十、实施步骤 .....	74
（一）成果显现阶段（2021-2022年） .....	74
（二）创新突破阶段（2023-2024年） .....	75
（三）全面发展阶段（2025年） .....	75
十一、保障措施 .....	75
（一）健全政策制度 .....	75
（二）完善资金保障 .....	76
（三）强化人才支撑 .....	76
（四）加强监督考核 .....	76
（五）加大宣传推介 .....	77
附件 1 .....	78
附件 2 .....	80



## 引言

加快数字化发展、建设数字中国，是培育新发展动能，激发新发展活力，推进国家治理体系和治理能力现代化的必然选择。数字政府是数字中国体系的有机组成部分，是全面数字化发展的基础性、先导性工程，在促进数字经济、建设数字社会、完善数字生态中起到关键的引领作用。

广东省在全国率先部署数字政府改革建设工作，在提升政务服务能力和行政协同水平等方面取得了良好成效。2018年以来，在省委省政府统一部署下，我市大力统筹推进数字政府改革建设，按照“理机制、强基础、汇数据、扩应用、优服务”的工作思路，建立数字政府建设统筹管理机制，推进“云网数”数字基础设施建设，建成政务数据大脑，汇聚数据超三百亿条，不断丰富医疗、教育、社保、交通、应急、城管、监管等领域数字化应用，从服务理念、服务模式、服务质量等方面提升政务服务效能、优化营商环境，持续增强企业群众的满意度和获得感。在《中国城市数字治理报告（2020）》中，东莞数字治理指数位列全国第九；在2020年全国政务服务评选活动中，东莞市荣获“政务服务改革创新奖”“政务服务最佳实践奖”“政务服务服务创新奖”；在亚太智慧城市评选中，东莞市获得“2021中国领军智慧城市”称号，“一码通城”电子市民卡获智慧城市先锋榜优秀案例奖；东莞市民服务中心被评为广东省首届市级政

务服务标杆大厅。

为进一步明确“十四五”期间我市数字政府的总体要求、整体布局、主要任务、实施步骤和保障措施，依据国家、省相关战略部署和《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》（粤府〔2021〕44号）要求，编制本规划。本规划是“十四五”时期指导全市数字政府建设的纲领性文件，规划期限为2021-2025年。



## 一、基础与形势

### （一）现状基础

经过近三年的探索实践，我市在数字政府改革建设统筹管理机制、基础设施、公共支撑、政务服务、数字应用等方面取得明显成效。

#### 1. 数字政府建设管理机制基本确立

2019年以来，我市不断优化数字政府改革建设管理机制，充分发挥市数字政府改革建设工作领导小组的统筹协调作用，由市政务服务数据管理局、市发展改革局、市财政局按职责分工，牵头协同各部门全面推进数字政府项目建设管理工作，相继出台《东莞市财政投资电子政务项目建设管理办法（2019年修订）》《东莞市“数字政府”建设项目实施操作指引》《关于进一步优化数字政府项目建设管理流程的通知》《东莞市数字政府建设项目资产移交工作指引》等系列文件，基本理顺项目立项、实施、验收、运维等环节管理机制，初步构建起“市级统筹、部门协同、上下联动、共建共享”的工作运行机制。成立市数字政府改革建设专家委员会，为数字政府建设提供前瞻性、高水平的决策咨询和技术支撑。成立数字集团、数字政府生态联盟，为实现“政企合作、管运分离”的数字政府运营管理奠定基础。

#### 2. 基础设施和公共支撑平台初步建成

建成“云网数”数字基础设施和公共支撑平台，为解决网络互通难、数据共享难、业务协同难等问题提供基础支撑。截至2021年12月，通过租赁运营商云基础设施搭建了我市政务云服务平台，向全市政府部门提供229个计算节点、3.5PB存储、4128台虚拟服务器等基础服务资源，完成全市81个部门及25个镇街（园区）约950个业务系统迁移上云。建成全面覆盖市、镇街（园区）120余个副处级以上单位的电子政务网络平台，骨干节点实现双千兆线路连接，互联网出口总带宽达24G，持续推进各行业专网与电子政务外网并网工程。完成市政务数据大脑暨智慧城市运行中心（以下简称IOC）建设，初步构建了我市政务数据“一湖四平台”（精准数据湖、大数据基础支撑平台、大数据汇聚平台、大数据治理平台、大数据服务平台），汇聚了全市74个单位344个信息系统的354亿条数据，基本打通省、市数据共享交换平台，初步建成人口、法人、社会信用、电子证照四大基础信息库和38个应用主题库，开放60个部门632类政务数据资源。建成统一身份认证、电子证照、空天地一体化感知基础服务平台等公共支撑平台，支撑全市共性应用服务。

### **3. 一体化政务服务体系不断完善**

“十三五”时期，我市全面落实国家“互联网+政务服务”改革和省数字政府改革建设工作部署，建成覆盖市、镇街（园

区)、村(社区)的“1+35+596”政务服务体系,让市民和企业享受高效便捷的线上线下服务。截至2021年底,完成市一体化政务服务平台建设,对接联通全市各级各部门政务服务业务系统,梳理并上线政务服务事项共3000多项,网上可办率约为91.4%。推出“i莞家”城市综合服务平台,上线社保、医疗、交通等12大领域150余项服务事项,打造“电子市民卡”,实现以用户为中心的“一码通城”服务。“粤省事”东莞专版上线服务1100余项,实名注册人数超800万。“粤商通”东莞专版上线服务近500项,东莞企业注册数量超80万家。推出“免证办”服务事项1800余项,“容缺办理”事项270项。建成市民服务中心,进驻55个部门,部门内业务100%一窗受理。设置“湾区通办”专窗,首批上线“深莞通办”事项600余项、“穗莞通办”事项500余项。建成35个镇街(园区)政务服务中心,在596个村(社区)党群服务中心布设政务服务窗口。全市配置700余台莞家政务自助终端,可办理高频民生事项200余项,并与广州、佛山、江门、清远、惠州、梅州、武汉等多个地市自助服务平台对接,上线超500项便民服务。

#### 4. 各领域数字化应用亮点纷呈

我市各领域积极推进数字化转型,在便民利企、医疗卫生、市场监管、疫情防控、生态环保、社会治理等方面取得了阶段性成效。**便民利企方面**,打造“i莞家”、“企莞家”、“民生大

莞家”、“粤省事”东莞专版等服务品牌，扩容提质 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”），实现“一平台响应、多渠道服务”，进一步提升企业群众获得感。医疗卫生方面，市电子健康码深度融合市民卡，覆盖全市 42 家公立医院和 33 家社区卫生服务中心，实现预约挂号、就诊、检验、取药、缴费等全流程服务。市场监管方面，推出“一照通行”审批系统，支撑我市涉企审批服务改革试点工作，完成第一批事项“可选式”一照通行服务。疫情防控方面，建成“疫情地图”、“援企稳岗”、“跨境货车司机信息管理”、“莞 e 申报”、“全员健康档案管理”等“不见面、不接触、全在线”的信息化应用，助力我市打赢疫情防控战。生态环保方面，建成我国第一个将所有涉气数据汇聚一体的“生态监管与数据管理平台”，实现空气质量、气象、污染源、污染排放监控等数据共享共用。社会治理方面，建成雪亮工程视频联网共享服务平台，统一接入 19 万路视频，视频资源汇聚量在全省仅次于深圳、广州，赋能东莞治安防控、城市管理和民生服务领域深度应用。建成“智网工程”信息系统，支撑处置各类社会治理问题隐患逾 600 万宗，获评全国社会治理创新典范案例、全国政法智能化建设优秀创新案例等。

## 5. 统筹集约建设效益初步显现

我市在数字政府建设三年行动计划实施过程中，严格坚守统筹集约的建设原则，对项目进行大力的整合优化，涉及“云网数”等基础设施由市统一建设供各部门使用，涉及多个部门相似需求的实行共建、共享、共用，对建设依据不充分、建设内容重复、过度创新、效益不明显的需求进行整合剔除，严格管控项目投资规模，出台更加科学的软件开发费用测算规范，从严审核项目投资概算。经过近三年建设实践，我市数字政府项目统筹集约建设的意识和氛围初步形成，在项目投资总体匡算内，盘活资金约 13 亿元，重点支持我市参与粤港澳大湾区国际科创中心及综合性国家科学中心建设、政务服务优化和基层治理提升有关项目，集约节约建设效益初步显现。

## （二）存在问题

尽管我市数字政府改革建设已取得一定成效，但仍然面临一些亟待解决的问题，具体体现在以下几个方面：

### 1. 改革建设体制机制仍需完善

随着我市数字政府改革建设向纵深发展，一些与数字化改革不相适应的思想认识、体制机制等方面的问题逐渐凸显。一是仍有部分部门、镇街（园区）对数字政府集约节约建设理念落实不到位，对数字化转型缺乏清醒认识，解决跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据共享难、业务协同难等问题的主动性不高。二是镇街层级政务信息化建设统筹不足，市

级平台、应用及服务标准在镇街落地差异较大，基层政务服务水平和效能参差不齐，纵向贯通、横向联动的市镇协同工作机制尚未形成。三是数字政府业务涉及面广、需求变化快、流程合规要求高，导致项目统筹管理难度大、项目建设进度慢等问题较为突出。四是与数字政府项目建设配套的有关工作机制仍需完善，如 IOC 实体化运作、基层治理综合调度平台业务梳理、全市统一指挥调度体系日常运行机制等。

## 2. 政务服务和治理效能还有提升空间

“十三五”期间，虽然我市在市镇村三级服务体系方面做了一定工作，政务服务水平上了一个新台阶，但仍存在政务服务改革“一盘棋”效应不足、亮点品牌不多等问题。在一体化政务服务方面，存在市镇标准差异，一体化政务服务平台使用覆盖面不广，村（社区）党群服务中心存在整合不彻底、作用发挥不明显等问题。在政务服务方面，我市政务服务事项仍有 200 多项不能网上办理，500 多项不能实现全程网办，已实现网上办理的事项还部分存在网上发布的办事标准与审批部门实际执行的标准不一致等问题，导致群众办事体验感不佳。在市域治理方面，全市现代化治理体系尚未建立，在支撑风险监测预警、重大事件应对处置、应急指挥科学决策、城市精细化管理、基层末端执行力等方面还有大量工作要做。

## 3. 数字基础支撑能力仍存在短板

政务云服务架构不够灵活，缺乏统一资源弹性调度和有效应对业务高峰的能力，当前仍有 20% 政务信息系统尚未迁移上云，已上云系统普遍存在资源使用率低的现象，当前政务云的 PaaS 和 SaaS 服务能力不足，距离构建全市“可视、可管、可控”一朵云的要求还有差距。电子政务外网资源与业务发展不相适应，副处级以上单位尚未完全接入，部分镇街下属单位及村（社区）覆盖不足，仍有部分行业专网尚未并网，5G 及云网融合新技术还未广泛应用。数据分级分类管理深度不够，无法有效满足业务发展对数据的需求，存在形式化共享、碎片化整合现象，导致数据“汇而不聚、聚而不通、通而不用”，同时政务数据资源统筹开发利用效率不高，数据要素市场还未形成，数据价值潜能尚未有效激活。

#### **4. 安全保障体系亟待建立健全**

当前，我市数字政府建设尚未形成由内而外、有效应对各种风险威胁的安全保障体系。随着政务数据和公共数据融合的不断推进，数据采集、数据存储、数据交换等方面安全隐患突出，网络安全风险防控更加关注数据安全。市电子政务云平台缺少数据加密、数据库防护等数据安全服务能力，政务云数据安全保障措施有待加强。市电子政务外网终端安全威胁依旧严峻，亟需完善覆盖全市政务外网的终端安全管控基线。政务应用系统、政务大数据系统大部分未具备数据访问动态鉴权、数

据脱敏等数据安全保障能力，各类数据载体安全策略主要由开发人员自行配置，安全作业主要围绕运维人员经验开展，安全策略未经审计，容易产生安全漏洞风险。此外，安全管理权责边界不够清晰、安全机构协同联动不足，安全攻防演练仍需强化。

### （三）面临形势

“十四五”时期我国进入新发展阶段，以习近平同志为核心的党中央提出要加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，为谋划新发展提供了根本遵循。

从国际来看，数字化浪潮席卷全球，助推各行各业数字化转型升级。新冠肺炎疫情持续肆虐，国际形势和外部环境加速演变，全球治理体系发生深刻复杂变化，数字政府建设将成为衡量综合国力和国际竞争力的重要标志。世界各国正在大力推进数字政府建设，积极利用信息技术转变政府管理和服务方式，提高政府快速响应能力和公共服务能力。

从国内来看，创新驱动发展战略深入实施，5G、人工智能、高性能计算、量子计算等领域取得一批重大科技成果，为数字政府发展提供了数字转型、智能升级、融合创新的驱动力，“掌上办”“指尖办”成为政务服务标配，“一网通办”“异地可办”“跨省通办”渐成趋势。各地充分运用信息技术建设数字政府，浙江省通过打造“整体智治、唯实惟先”现代政府，让政府



服务方式从“碎片化”转变为“一体化”；上海市以“云网边端安”一体化数据资源服务平台为载体，形成全市“一网通办”“一网统管”互为表里、相辅相成、融合创新的发展格局；江苏省探索形成“网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面”的办事模式，走出简政之道；广东省以机构改革为突破口，创新推进政务信息化建设，全省政务服务能力和治理水平不断提升，一体化政务服务能力全国领先。

从我市来看，地理区位、行政架构、产业结构、人口结构等较为特殊，且处在迈上“双万”新起点的关键阶段，数字政府发展面临的环境、条件和内涵将发生深刻变化。**地理区位方面**，“双区”建设和“两个合作区”建设重大战略的深入实施，以及“一核一带一区”区域发展格局加快构建，为我市带来重大发展机遇。**行政架构方面**，市镇两级行政管理范围大、时间紧、任务重，服务标准和管理模式存在差异，市级建设成果还未完全延伸至镇街，政府效能有待进一步提升。**产业结构方面**，我市作为先进制造业基地，需要持续放大数字政府改革建设对产业发展的辐射带动作用，引领经济社会各领域的数字化智能化升级。**人口结构方面**，我市流动人口占比高、信息数据变化快、基层管理难度大，强化市镇一体化联动、赋能基层治理成为数字政府建设势在必行的任务。

挑战与机遇并存，立足东莞发展特色，我市应抢抓数字化

发展先机，持续深化数字政府改革建设，积极探索适合我市数字政府发展的路径，以新布局、新谋划、新技术、新模式促进政府数字化转型升级，助推经济社会高质量发展。

#### （四）编制依据

1. 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》（第十三届全国人民代表大会第四次会议通过）；

2. 《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）；

3. 《广东省人民政府关于加快数字化发展的意见》（粤府〔2021〕31号）；

4. 《广东省数字政府省域治理“一网统管”三年行动计划》（粤府办〔2021〕15号）；

5. 《广东省数据要素市场化配置改革行动方案》（粤府函〔2021〕151号）；

6. 《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》（粤府〔2021〕44号）；

7. 《东莞市国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》（东府〔2021〕35号）。

8. 党中央、国务院、省委省政府和市委市政府印发关于数字政府建设发展的其他文件。

## 二、总体要求

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深入贯彻习近平总书记关于建设网络强国、数字中国的重要论述以及对广东系列重要讲话和重要指示批示精神，认真落实省委“1+1+9”工作部署，深入推进数字政府改革建设，将数字技术广泛应用于政府管理与服务，提升政务服务效能，促进政府治理体系和治理能力现代化，为东莞增创科技创新和先进制造新优势、加快高质量发展提供有力支撑。

### （二）基本原则

**1. 坚持统筹规划。**在全省统一部署下，高标准统筹推进数字政府建设，以系统性思维加强总体规划，统一设计标准、统一审批标准、统一实施要求、统一验收规范，整合存量、筹划增量，增强政府数字化转型合力。

**2. 坚持集约共享。**从严集中管控项目投资，立足实际优化整合全市信息化共性应用需求，集约建设并共享复用数字化基础设施和公共支撑能力，强化数据按需有序共享，持续开展数据治理，有力支撑数字政府高效运行。

**3. 坚持协同共治。**各部门、镇街（园区）协同推进数字

政府建设，围绕数据、业务、服务和治理的协同，建立健全跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同工作机制，加强政企合作，充分利用市场化的资源配置效率和技术创新能力，推动“市镇村”三级联动。

**4. 坚持开放共赢。**支持政府内部资源与专家智库力量、社会优质资源的开放合作，政企联动、多方参与、市场化运作，规范公共数据开放应用，探索培育数据要素市场，挖掘社会数据资源价值，营造良好数字生态发展环境。

**5. 坚持安全发展。**坚持管理与技术并重的安全发展理念，严格落实国家有关信息安全管理和技术标准，按照成熟可信、自主可控的要求，以零信任体系加强安全风险防范建设，确保网络安全和信息化建设同步规划、同步建设、同步运行，全面保障网络、应用和数据的安全。

### （三）发展目标

以深入推进“放管服”改革、打造一流营商环境、建设人民满意的服务型政府为总体目标，夯实数字底座核心能力，深化“莞家”系列应用建设，推进数据要素市场化配置改革，提升与数字经济发展相适应的数字治理能力。到2025年，全面构建“公共服务泛在普惠、市域治理智慧科学、政府运行协同高效”的“数治莞家”运行新范式，助力东莞加快成为湾区政务服务引领者，打造具有全国影响力的城市数字治理体系和治理能力现

代化范例。

——数字底座提供有力支撑。打造统一规范、集约高效、安全可控的“云网数”数字基础设施。建成安全稳定、按需使用、弹性伸缩的政务云服务。实现政务网络全面覆盖，助力城市全域感知。市政务数据大脑向城市大脑升级，数据资源共享及支撑决策能力持续提升，实现城市运行状态“可感、可视、可管、可判”。公共支撑平台不断优化升级，赋能全市各级政府数字化创新发展。

——政务服务水平稳居全国前列。线上线下深度融合，泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系全面建成。政务服务标准化、规范化、便利化水平显著提升，高频政务服务事项基本实现“全城通办”“省内通办”“湾区通办”“跨省通办”。“莞家”系列品牌效应凸显，实现“一端服务、一屏智享、一码通城、一掌共治”。集约化办事、智慧化服务实现新的突破，群众获得感更有成色，幸福感更可持续。建成管理规范、服务最佳、湾区一流的营商环境新高地。

——市域治理现代化打造全国样板。率先在全国打造市、镇、村（社区）三级联动的市域治理“一网统管”体系，形成对全市整体状态的实时感知、全局分析和智能预警，实现“高效处置一件事”。城市治理机制运转通畅，基层治理更加科学化、精细化、精准化，市域治理现代化能力显著提升。

——政府运行效能迈上新台阶。政府办公实现无纸化、一体化、智能化，政府内部办事全面实现“零跑动”，全市集约化协同办公水平得到明显提升，行政效能持续改善。党政机关跨层级、跨地域、跨部门协同联动能力显著提高。政府资源与社会资源建立开放式的创新合作机制，形成资源叠加效应，政府运行“一网协同”水平持续提升。

——数据要素市场基本建立。形成数据汇聚完整有效、数据治理精准高效、数据管理规范精细、数据服务智慧便捷、数据流通安全有序的数据资源体系。数据要素市场规则和多样化数据开发利用机制基本建立，催生数字经济新产业、新业态、新模式，有效激活经济社会发展新动能。

表 1 东莞市数字政府改革建设“十四五”规划主要指标

序号	类别	主要指标	基期值	目标值
1	数字底座	政务系统服务器上云率(%)	国云云服务器上云率 70.3%，物理服务器上云率 80.8%	90
2		政务外网末端覆盖率(%)	100	100
3		数据汇聚率(%)	-	95
4		数据目录挂接率(%)	100	100
5		数据鲜活率(%)	-	90
6		应共享的数据需求满足率(%)	-	99
7		公共数据资源社会开放数据集(个)	500	750
8		电子证照用证率(%)	59.3	90

9	数字化履 职能力	一窗综合受理率(%)	100	100
10		政务服务事项全程网办率(%)	83.11	85
11		“最多跑一次”事项覆盖率(%)	99.88	100
12		高频服务事项“四免”比例(%)	65.1	100
13		高频服务事项“跨省通办”比例(%)	57.5	100
14		“一件事”主题集成服务数量(件)	61	200
15		政务服务好差评(分)	8	9.5
16		一体化政务服务平台可网办事项单点登录率(%)	100	100
17		全市统一移动城市综合服务平台用户数(万名)	11	200
18		莞家政务自助终端覆盖率(%)	100	100
19		社会管理示范应用数(个)	15	20
20		“一网统管”专题应用数量(个)	15	20

### 三、整体布局

我市数字政府改革建设将全面落实省关于政务服务“一网通办”、省域治理“一网统管”、政府运行“一网协同”的工作要求，积极与省数字政府一体化相关平台对接，打通数据通道，实现全市以及与其他地区的信息共享和业务协同。

#### (一) 规划布局

##### 1. 省市协同、服务湾区

**承接省数字政府改革建设。**根据省数字政府改革建设“十四五”规划部署，按照省市一体化要求，遵循统一的标准规

范，确保架构的完整性、一致性、互通性。依托市政务数据大脑和一体化政务服务平台，积极对接省相关平台、系统，实现省市级层面的信息共享和业务协同，为广东省数字政府改革建设贡献“东莞经验”。

**服务粤港澳大湾区建设。**我市数字政府建设将充分发挥东莞位居粤港澳大湾区核心轴的地缘优势，加强与大湾区其他地市业务协作，推动政务服务事项“湾区通办”，促进大湾区服务协同、治理协同和监管协同；不断增强我市在大湾区的承载力、吸引力、竞争力，促进大湾区数据流、资金流、人才流等汇入东莞，助力打造链接国内国际双循环的现代化枢纽城市。

## **2. 集约统筹、市镇联动**

**加强数字政府建设的集约统筹。**进一步加强市数字政府改革建设工作领导小组的整体统筹，开展全市数字政府建设顶层设计，统筹推进数字政府改革建设工作。市政务服务数据管理局负责全面推进数字政府改革建设，统筹各部门信息化项目管理，推动共性信息化需求集约建设和共享复用，指导各镇街（园区）开展数字政府建设与管理相关工作。各镇街（园区）承接市数字政府建设工作，制定本镇街（园区）数字政府建设规划，指定专班专人负责协调和落实数字政府建设工作任务。市、镇设立首席数据官（CDO），组织领导本行政区域内数据工作，对信息化建设和数据管理的重大事项进行决策。



**推进市镇联动的数字政府建设。**健全市镇联动的数字政府建设运行机制，强化统筹和试点示范带动。市级行业主管部门和市政务服务数据管理局对重点行业应用进行统筹规划，并支持各部门、镇街（园区）开展示范试点建设，形成一批可复制推广的特色业务应用。各部门、镇街（园区）充分依托市数字政府建设的“云网数”基础设施和公共支撑能力，按照省市统一架构，推进业务应用按需构建、敏捷部署和快速迭代，提升我市数字政府整体建设水平。

### **3. 管运分离、政企合作**

按照“管运分离”的总体要求，持续完善数字政府建设运营管理机制，构建“上下衔接、整体协同、高效运行”的数字政府统筹管理体系。在市政务服务数据管理局统筹指导下，各镇街（园区）开展本级数字政府建设、运营和运维等工作。充分发挥数字集团支撑数字政府建设运营的主体作用，全面承接数字政府项目建设，开展数字经济及其他相关领域项目拓展、产业培育、生态构建、投融资等业务。整合运用政府、科研院所、咨询机构和专家智库等多方资源，加强政产学研用合作，逐步构建数字政府建设开放创新生态，为我市数字经济发展提供有力支撑。

#### **（二）业务架构**

围绕政府“服务、治理、协同”，打造政府对内系统层级

间、对外社会主体间的数字化业务环境，加强与湾区和其他地区的业务协同发展，形成纵横贯通的整体数字政府业务体系。

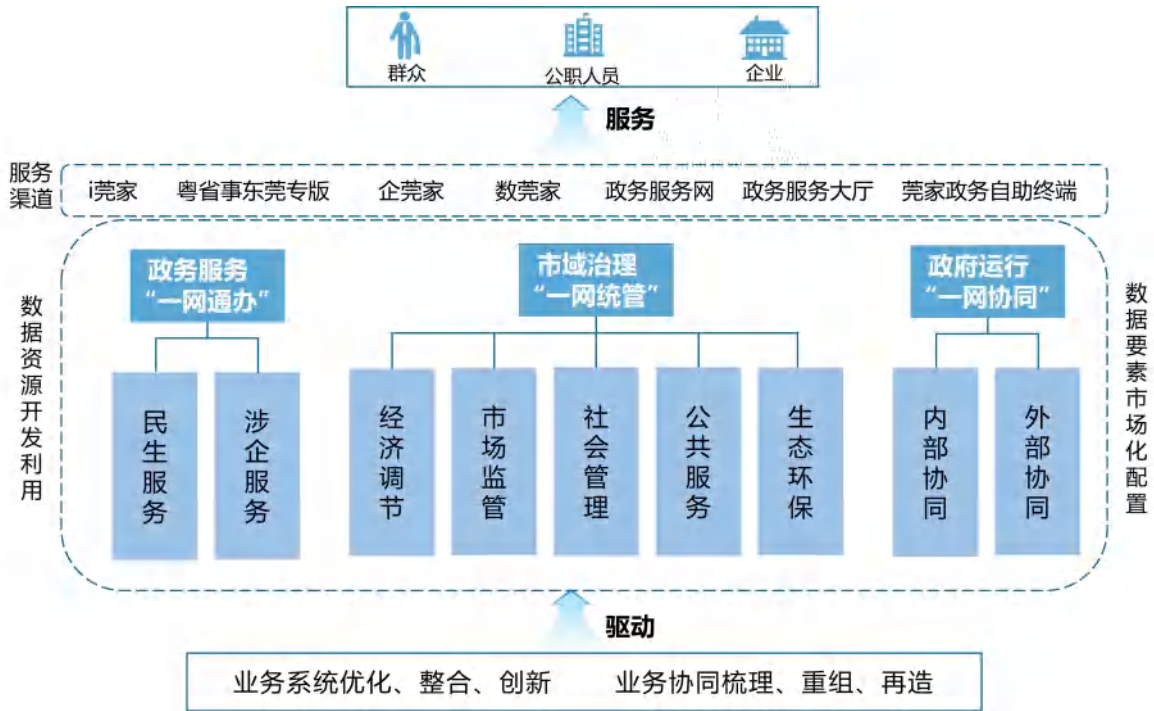


图 1 我市数字政府业务架构图

## 1. 政务服务“一网通办”

服务机制方面，通过完善政务服务规范、推进“四免”优化和“四个通办”、强化服务监督评估等措施，加快政务服务流程和方式的系统性重塑，推动全市政务服务提质增效。

平台渠道方面，融合线上与线下办事服务渠道，对一体化政务服务平台、市民服务中心、“莞家”系列、12345 热线、终端等进行优化，逐步打造“一网、一窗、一地、一码、一事、一次、一机、一号”的政务服务模式。

民生服务方面，聚焦教育、医疗、医保、人社、民政、公积金和文体旅游等领域，构建便民利民数字化应用，创新服务方式、优化服务流程、提升服务效能。

涉企服务方面，结合“放管服”改革和营商环境改革，完善涉企服务数字化应用，持续推进“一照通行”建设，推动高频服务事项“应上尽上”，提供优质便利的涉企服务。

## 2. 市域治理“一网统管”

经济调节方面，多维度实时监测全市经济运行态势，强化经济运行管理的科学性，加强投资项目审批业务协同联动，提高财政数字化管理能力，推动国资国企监管数字化、透明化，为经济政策制定提供量化依据，支撑我市经济运行质量和经济发展韧性的提高。

市场监管方面，推动市场监管协同，建立健全以信用为基础的新型监管模式，完善“互联网+监管”平台，强化新业态市场监管，推行包容审慎监管制度，不断提升市场综合监管和治理能力。

社会管理方面，充分整合利用政府和社会数据资源，强化跨层级、跨地域、跨系统、跨部门的业务协同、信息共享，提升城市管理、综合应急、消防救援、交通管理、警务应用、公共安全和基层治理的智慧化水平，促进乡村管理数字化发展。

公共服务管理方面，加强教育、卫健、民政等领域的数字

化管理，强化公共服务流程监管，提高相关行业治理透明度。

生态环境保护方面，建立覆盖全市自然资源、水务资源和生态环境等方面的应用，深化生态环境保护监管应用，提升生态文明治理能力和水平，促进美丽东莞建设。

### **3. 政府运行“一网协同”**

构建全市统一、协同高效的政务综合办公平台，推进移动互联网、人工智能等先进技术与政府办公的广泛应用，全面提升政务协同效率和政府运行效能。赋能其他党政机关数字化发展，推动党建引领民主法治建设。加强政府资源与社会资源的开放合作，实现互利共赢、协同发展。

### **4. 数据要素市场化配置改革**

加强数据流通管理，完善数据流通的体制机制、安全保障等管理制度和流程，依法合规推动数据要素流通，规范推进数据的开发利用，以推进数据要素市场化配置改革为突破口，加快培育数据要素市场，促进经济社会创新发展。

#### **（三）技术架构**

依托新一代信息通信技术，以数字基础设施和公共支撑为数字政府底座，围绕“一网通办”“一网统管”“一网协同”开展数字应用建设，构建底座弹性稳定、支撑敏捷有力、应用创新丰富、保障全面完善的数字政府技术架构。

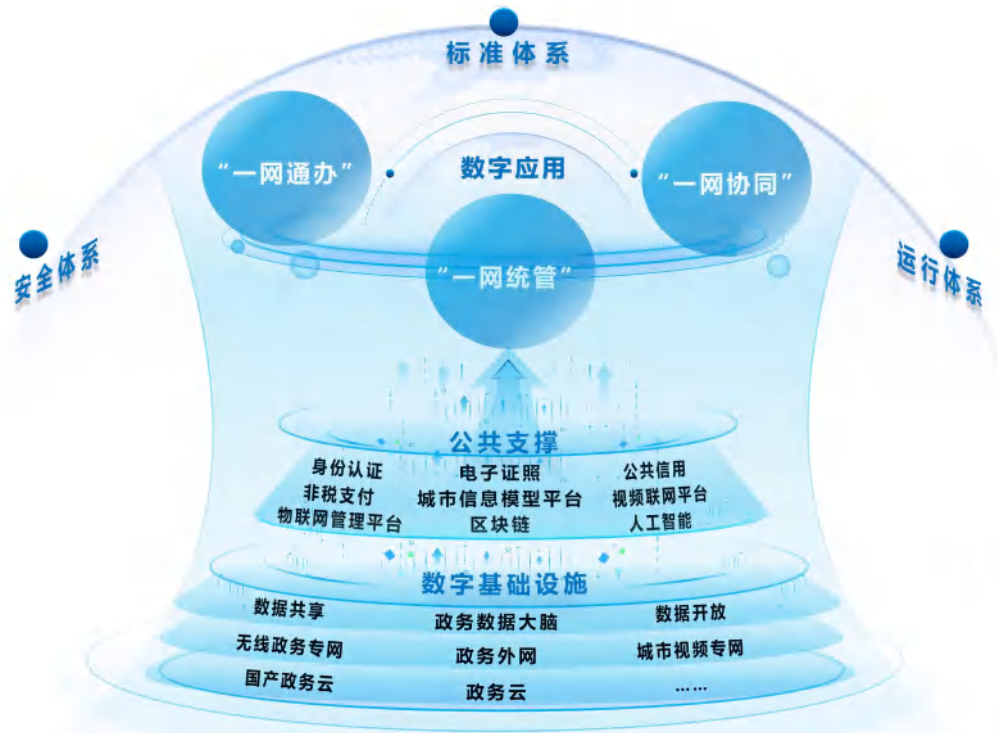


图 2 我市数字政府技术架构图

## 1 . 数字基础设施

夯实数字政府“云网数”等基础设施。构建功能完善的政务云，建立自主创新的国产化政务云，为数字政府提供按需使用、弹性伸缩和安全稳定的云资源服务。强化政务外网、无线政务专网和城市视频专网建设，为数字政府提供安全可靠的网络承载环境。升级完善市政务数据大脑（省政务大数据中心东莞节点），对数据资源进行全生命周期管理，为数字政府提供实时共享、精准有效、合规流通的数据交互能力。

## 2 . 公共支撑

完善身份认证、电子证照、公共信用、非税支付、城市信息模型平台（CIM）、视频联网平台、物联网管理平台、区块链和人工智能等公共支撑能力建设，支持通用能力共享复用，快速响应应用需求变化。

### 3. 安全、标准和运行

**安全体系。**从安全责任机制、安全管理措施、安全技术应用和安全监管能力等方面，完善“多维联动、立体防护”的网络信息安全体系，保障我市数字政府全方位持续可靠发展。

**标准体系。**构建全市涵盖政务云平台、政务网络、政务数据大脑、数据资源、公共支撑、数字应用、安全体系和运行体系等标准规范，提升标准服务能力，提高标准应用水平，有效规范我市数字政府建设。

**运行体系。**在机制、管理和平台等方面进行运行体系的探索创新，健全数据运营机制，建立高效、专业和整体的数字政府运行管理体系，构建开放合作的运营新生态。

#### （四）数据架构

以业务应用和服务需求为导向，按照数据资源共建共治共用要求，构建纵联国家、省、市和镇街（园区），横贯全市各部门、湾区及其他地区的一体化数据架构，实现数据资源全生命周期管理。

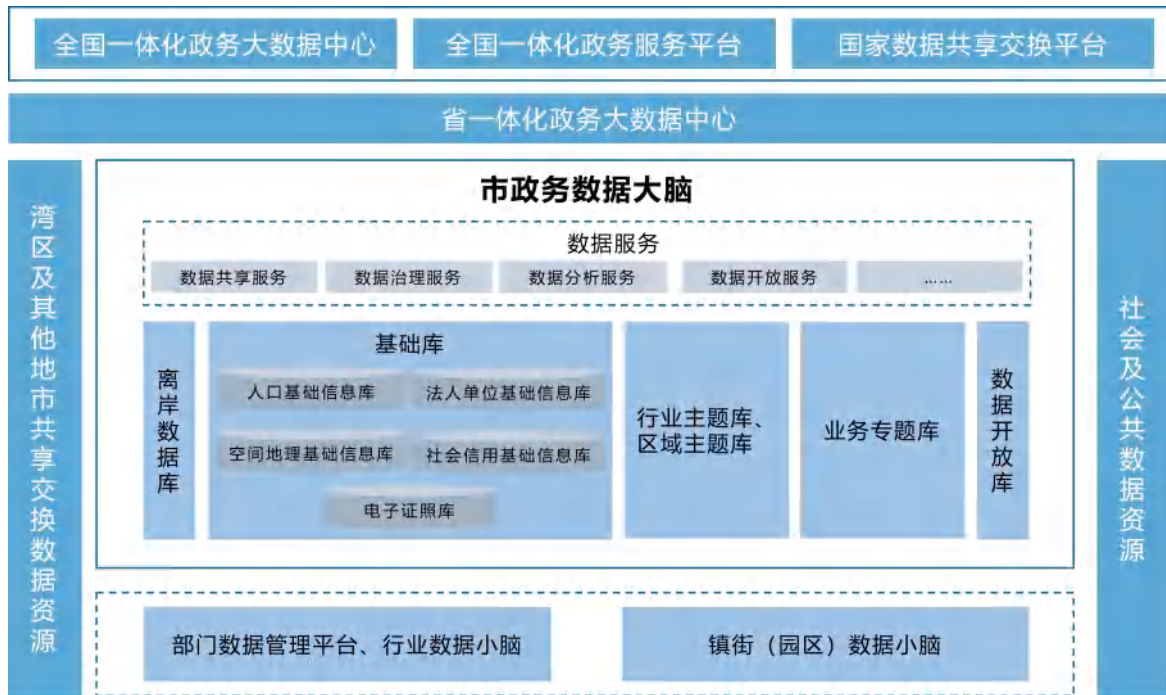


图 3 我市数字政府数据架构图

## 1 . 数据资源及数据库

数据资源包括本市行政区域内行政机关以及具有公共事务管理和公共服务职能的组织，在依法履行职责过程中产生的公共数据资源，以及社会数据资源。通过标准化处理，形成基础库、主题库、专题库、离岸数据库和数据开放库。

## 2 . 数据服务

市政务数据大脑为全市提供统一的数据汇聚、治理、查询、申请、审批、共享、开放、挖掘分析、开发利用等服务，集成各种工具和能力，全面支撑各部门、镇街（园区）的业务开展和应用创新。

### 3 . 数据流通

通过市政务数据大脑与省一体化政务大数据中心对接，实现我市与国家、省、湾区及其他地区之间的数据流通。打通市镇两级各类数据资源汇聚共享渠道，实现市政务数据大脑与各部门数据管理平台、行业数据小脑和镇街（园区）数据小脑的数据资源联通应用。

#### 四、夯实数字底座，提供领先、安全、稳定的基础设施

统筹建设技术适度领先、安全防护有力、运行持续稳定的“云网数”数字基础设施，大力推进云网融合、区块链、人工智能等新技术的应用，支撑数字政府稳定、持续、高效运行。

##### （一）增强稳定高效的政务云服务能力

**推动政务云资源整合、升级和扩容。**构建全市统一的政务云技术架构，综合利用多方云基础设施及算力资源，推进政务应用向国产政务云迁移，提升国产政务云服务能力，加快形成全市“一朵云”。开展人工智能算法和边缘计算算力建设，作为政务云的有效补充，满足更多业务场景的需求。持续推进政务云 IaaS、PaaS 服务能力升级扩容，探索政务云 SaaS 服务。

**提高政务云资源管控水平。**加强市云管平台对云资源的精细化管理，全面管控云资源申请、使用、撤销等环节。持续开展云服务质量评价，促进政务云服务质量提升。完善政务云管理制度，明确相关各方具体职责，优化政务云服务目录、服务



流程和服务资金结算办法，提高政务云管理效率和服务水平。

专栏 1 政务云强化重点项目

政务云提升工程。融合 AI、区块链、大数据和网络安全技术等，推进政务云网的全面融合，提供安全稳定、按需使用、弹性伸缩的云计算资源能力，持续提升政务云服务质量。建设统一的灾备管理系统，加强政务云异地容灾备份能力，提供架构统一、安全可控的灾备政务云服务。

政务系统迁云。通过国产政务云容器技术兼容、适配、纳管等方式，推动政务系统轻量化改造后迁移至国产政务云，打造在功能性、兼容性、易用性、可靠性、稳定性和安全性方面达到国家标准要求的全国产化云技术架构。

边缘计算。建设集内容、网络、存储、计算于一体的边缘计算资源池，集成开源的边缘计算模型，提升全市政法、公安、交通、城管和应急等业务智能处理能力。推进云计算向政务网络边缘侧分布式拓展，节约传输成本，降低响应时延，减轻云端压力，实现云边端协同发展。

(二) 提升泛在智慧的政务网络支撑能力

**加快政务外网升级改造。**推进全市政务部门非涉密业务专网与政务外网整合对接。持续推动骨干传输网提速扩容，进一步提升网络带宽，统一互联网出口管理，实现市域互联十万

兆、市镇互联万兆、百兆以上至村。全面推动政务外网 IPv6 改造，依托软件定义网络（SDN）、网络功能虚拟化（NFV）技术实现业务流量灵活调度，完善网络业务的负载均衡和备份功能，构建统一、高速、稳定、安全、弹性的政务外网。

**试点无线政务专网建设。**试点建设具有自主知识产权的国产化无线政务专网，为数字政府各领域提供更便捷、更安全的移动政务网络服务。

**推进城市视频专网建设。**依托骨干传输网和政务外网，建设城市视频专网。以城市视频专网为枢纽，推进各单位视频传输网的安全对接，确保视频在共享交换过程中的稳定、可靠，加快实现视频数据服务化。

#### 专栏 2 政务网络升级重点项目

政务外网升级改造。完成政务外网升级改造项目二期、三期建设，将部门分散隔离且条件成熟的业务专网，逐步整合至政务外网，实现全市政务业务“一网承载”。

无线政务专网试点建设。利用 5G 切片以及卫星通信技术，补充增强现有政务网络资源，提升政务外网无线服务能力。推进政务外网无线服务试点建设，全面覆盖我市重点区域。推动无线政务专网及时精确、泛在智能连接业务系统。建立无线政务专网统一用户管理平台，实现分级分类、可管可控的用户管理。

### （三）提升集约共享的数据中台能力

#### 1. 完善市政务数据大脑

**提升基础支撑能力。**完善市政务数据大脑基础支撑能力，加强数据共享、数据治理、数据管理、数据分析等公共支撑能力建设，为各部门、镇街（园区）数据应用提供产品化、标准化的统一能力支撑。提升市政务数据大脑用户体验，为各部门、镇街（园区）及相关开发者提供专业、易用、可信赖的平台产品和服务。加大对镇街（园区）数据小脑建设的支持力度，推进市政务数据大脑能力的完整复制下沉，实现市镇两级数据跨域高效流转。

**深化数据资源建设。**升级完善人口、法人、空间地理、社会信用和电子证照等基础信息库建设，打造标准化事件库、房屋库、统一地址库和城市部件库，为政府决策、城市管理、公共服务等提供统一的基础数据支撑。结合各部门业务及行业需求，健全教育、交通、医疗、人社、城市管理、市场监管、公共安全、生态环保、消防救援等主题库，为相关业务开展提供主题数据支撑。根据相关重点、热点专项工作要求，整合关联有关数据，持续完善包括“互联网+政务服务”、“互联网+监管”、疫情防控、应急管理、营商环境、产业大数据等专题库，为重要行业、重点领域等提供专题数据支撑。通过离岸数据库对接省级大数据中心按需下发的基础库数据、省级数据、

跨层级数据和跨地市级数据。依托数据开放库向社会开放政务公开数据信息，逐步实现公共数据资源的依法依规对外开放。

**推进数据治理专项工作。**健全数据治理责任分工机制。开展全市数据资源普查，摸清公共数据资源家底，梳理形成全市统一的系统清单、数据清单和需求清单。结合各部门、镇街（园区）政务数据规模，合理部署数据管理平台（数据小脑），提供标准的数据库架构和统一的数据治理、开发工具，支撑各部门数据的初步治理与开发。健全数据治理运营机制，加强数据治理考核评价，全面提升全市数据质量和鲜活度。

**提升数据服务能力。**建立数据服务统一门户，实现数据服务的一站式管理。统一全市数据资源图谱，深度挖掘数据与数据之间、数据与业务之间的关系密度，全盘映射我市公共数据资产。加强资源目录和数据需求管理，完善需求的申请、分析、审核、备案、反馈等功能。健全数源部门和使用部门的双向评价方式，保障公共数据服务质量。

**持续完善数据管理。**健全数据管理制度机制，强化数据资源规划，完善公共数据资源汇聚机制，制定公共数据汇聚评价考核制度，督促各部门、镇街（园区）、公共企事业单位落实数据普查、编目、汇聚责任。加强数据资源、数据产品和服务采购管理，规范政府和公共机构采购社会数据行为，实现财政资金投入建设共享复用。推进数据资源确权登记，对数据

的合法合规性进行审核，对数据生产加工主体、数据流通过程和应用等方面进行登记认证，加强数据产权保护。

## 2. 深化数据资源共享开放

完善数据共享协调机制，明确数据共享的供需对接、规范使用、争议处理、安全审计、监督考核和技术支撑等制度流程。提升多源异构数据共享交换能力，支撑政务数据与社会数据的深度融合。推动数据跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的有序共享，推进更多直接关系企业和群众办事、应用频次高的数据纳入共享范围。积极促进国家和省级数据回落到本地，加大向镇街（园区）回流力度，依法有序实现全市数据资源共享。开展数据共享监管，保障数据的准确性、及时性和安全性。充分利用市政务数据大脑的数据汇聚功能，引入社会化数据资源，对符合开放要求的公共信息资源进行脱敏处理。建立公共数据的开放工作机制和开放负面清单，依法合规对开放数据实行分级分类管理。不断拓宽数据开放服务范围和渠道，提升公共数据开放能力和水平。

### 专栏3 政务数据大脑升级重点项目

政务数据大脑升级改造工程。基于市政务数据大脑一期建设成果，完善数据汇聚共享交换机制，向上对接省政务大数据中心，向下联通镇街（园区）。夯实数据中枢基础支撑能力，提升数据治理

水平，整合共建高质量基础数据库，服务于各部门各行业业务应用。建立大数据分析平台和算法仓库，提升多源异构数据处理、分析能力。推动各镇街（园区）建设数据小脑，实现与市政务数据大脑无缝共享交换。

#### （四）完善丰富可靠的公共支撑能力

##### 1. 建立公共支撑服务“一张清单”

建立全市公共支撑服务“一张清单”，为各部门、镇街（园区）提供统一公共支撑服务。持续丰富公共支撑服务建设，强化技术工具、功能组件的快速调用和灵活配置，支撑各部门业务流程优化、应用创新。构建政务应用开放服务，为更多更好的共性支撑应用提供快速简易的上架流程和服务支持。

##### 2. 深化提升公共支撑服务能力

**加强统一身份认证系统建设。**充分结合我市本地化建设需求，持续完善市统一身份认证系统，对接并依托省可信身份认证中心，加快推动全市各级各类政务信息系统接入，实现自然人、法人和公职人员线上线下“一次认证、全网通行”。

**深化电子证照系统建设。**建立基于区块链的新一代高可信电子证照系统，为“多证合一”改革和电子证照信息互认共享提供技术保障。明确各类电子证照版式、照面要素、起始归集时间和更新频率，确保电子证照数据完整性、准确性和更新及时性。支持跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务应用场景

调用核验电子证照，实现电子证照互信互认。

**优化公共信用系统建设。**优化整合“信用·东莞”门户网站，多维度灵活统计分析信用数据，提供信用考核评价、信用风险监测和信用风险预警等服务。优化信用联合奖惩管理信息系统，深化信用红黑名单、信用查询、信用信息推送和典型信用案例等信用服务。建设社会信用档案管理系统，提高信用数据资源归集、整合、分析、脱敏和服务等全流程管理能力。建设社会信用业务管理系统，为信用监管、信用复核、信用授权和信用评估等业务管理提供系统支撑。加强全市信用数据归集，形成完整的社会信用数据集合。

**加强非税支付平台建设。**推进与省平台的对接和数据共享，加快与市一体化政务服务平台打通，深入推进非税缴费事项线上缴费，实现全市资金结算服务“无感支付”，助力政务服务“最多跑一次”。建立统一非税支付渠道，整合银行、支付宝、微信等多元支付渠道，统一全市政务服务缴费接口，提供安全、统一、便捷的网上支付渠道。推动与“i莞家”、“企莞家”等移动服务平台的对接，拓展“政银合作”应用场景，充分运用数据开放共享，实现企业和个人相关的补贴和奖励申请发放事项秒批、秒发。

**推动城市信息模型（CIM）平台建设。**基于空天地一体化感知基础服务平台，深度应用新型测绘、多尺度二三维一体

化、自动化建模、立体动态渲染、物联感知等技术，构建我市全域多维城市信息模型，全面承载我市城市空间规划、公共安全、城市运营、环境保护、应急管理、指挥调度、建筑建设监管等应用场景，推动我市向数字孪生城市发展。

**推进视频联网平台建设。**统筹推进城市视频联网平台建设和应用，推动重点行业、重点领域和重点公共区域的视频图像资源联网全覆盖。建设全市视频图像共享库，为各部门、镇街（园区）提供结构化图像服务，进一步支撑视频图像应用。持续优化视频联网共享服务能力，为全市提供各类公共视频统一的接入共享服务。

**推动物联网管理平台建设。**统筹建设物联网联接管理平台，提供终端接入、设备管理和数据服务等功能，实时感知城市运行状态。加强物联网信息管理，整合物联感知设备的建设、运行、管理和维护等数据，实现物联网设备和数据的集中统一管理。

**加强区块链基础服务平台建设。**搭建全市通用的区块链基础服务平台，统一提供区块链的底层技术能力和服务资源，支撑部门开展区块链政务应用建设。以“区块链+电子证照”、“区块链+电子病历”、“区块链+公共资源交易”等应用场景为试点，形成可复制推广经验，逐步推动可信数据共享开放、金融服务与监管、行政执法监管、重点业务追溯等应用场景的探索与建



设。强化区块链基础服务平台的长效运营服务，保障平台的高可用性、强拓展性和稳定性，支持区块链政务应用场景接入、节点拓展、链数据分析等，不断提升我市政务数据价值和数据安全。

**探索人工智能平台建设。**研究利用知识图谱、自然语言处理、光学字符识别、深度学习等关键技术，探索建设集成特征提取、模型训练、模型评价等基础能力的人工智能平台。加强场景化算法开发和模型管理，深度耦合业务应用和人工智能基础能力，围绕政务服务、公共安全、城市治理、交通出行、生态保护等重要领域，为各部门、镇街（园区）提供场景化的人工智能整体解决方案。

专栏 4 公共支撑重点项目

公共支撑服务平台。推进统一身份认证、电子证照、公共信用、非税支付、区块链等共性公共支撑平台的升级优化，统筹推动 CIM 平台、视频联网、物联网管理平台建设，探索人工智能平台建设，实现全市共享应用。

五、深化政务服务“一网通办”，提供便民利企的数字服务

以一体化政务服务平台、广东政务服务网、“i 莞家”、“企莞家”、莞家政务自助终端、12345 热线等为主要载体，打造

“一网、一窗、一地、一码、一事、一次、一机、一号”的政务服务模式，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。聚焦企业全生命周期服务，进一步畅通企业服务渠道，激发市场主体活力和发展内生动力，推动经济高质量发展。

### （一）进一步完善政务服务机制

**推进政务服务规范化。**规范政务服务事项标准，明确事项范围，实施事项清单管理，统一事项办事指南。推进审批工作全域规范化，实现市镇两级标准化收件、无差别受理。规范事项证明标准，公布统一的事项证明目录清单，明确依据、类型等核心要素，实行“清单之外无证明”，优先推出政务服务“免证办”事项。规范办事模式标准，围绕“一站式”“套餐式”主题服务，动态调整服务流程，规范窗口办事服务，提高政务服务“综合受理、一窗通办”比例，深化“一件事”服务，推动政务服务更加标准、规范和高效。

**推动政务服务“四个通办”。**强化数据共享和电子化应用，通过业务协同、线上线下融合等措施，推动服务事项全程网办、跨镇跨级办、自助终端办、银行网点办，大力推进“全城通办”。推动建立地市间业务协同机制，促进政务服务实现跨城融合通办、同标准办理，进一步拓展和深化政务服务“省内通办”。推动身份认证、电子证照等在粤港澳大湾区互认共享，建设“通办专窗”，实行异地代收代办、多地联办等模式，

推进政务服务“湾区通办”。利用新技术手段，推动业务流程优化与再造，升级不见面审批系统，解决跨省政务服务堵点卡点问题，优先推动不少于 1000 个便民利企高频事项“跨省通办”。

**推进政务服务“四免”优化。**优化行政审批流程，大力开展政务服务“四免”优化专项工作，推动电子证照、电子印章、数据校验、双向物流和容缺受理等应用尽用。优化升级网上审批系统，统筹利用全市政务服务审批资源，推进协同审批，提升行政审批效能和政务服务质量。深化审批便民化改革，聚焦改善民生和惠企利企，持续完善“即来即办”“代收代办”“不见面审批”“秒批”等工作机制，全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，优化政务服务事项办理的综合运行环境。

**强化政务服务监督评价。**加强服务团队建设，强化业务技能培训，健全服务流程标准，完善考核评估方式，促进政务服务能力提升。强化政务服务全流程监管，优化和推广“好差评”系统，简化评价流程，畅通线上线下评价渠道，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。规范政务服务社会第三方评估，强化政务服务经验复制推广，推动政务服务质量优化提升。

#### 专栏 5 政务服务机制优化重点项目

“一件事”主题服务。结合企业和群众办事实际需求，优化政

务服务事项配置，提供主题式、套餐式服务。推进更多“一件事”涉及事项通过“一张表单”“一套材料”高效便捷办理，强化“一件事”线上线下办理无差别服务，提升群众办事体验。

政务服务事项电子档案归档管理系统。依托一体化政务服务平台建设，推行档案单套制改革，实现“收件即启动归档”。盘活电子档案数字资产，反哺政务服务“四免”优化工作，赋能各部门协同审批和企业、群众查档服务。

## （二）拓宽一体化政务服务渠道

**全面提升一体化政务服务平台服务能力。**加快一体化政务服务平台与国家、省级平台全面对接融合，推动形成覆盖国家和省市镇村的一体化政务服务体系。强化一体化政务服务平台的全面深度应用，推进政务服务事项全面进驻、全程流转，持续放大平台集约建设效应，推动政务服务能力向基层延伸，实现政务服务水平“效能叠加”。完善一体化政务服务平台的企业和个人专属服务，充分运用大数据、人工智能等新技术，推出“免申即享”、智能审批等创新应用模式，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，不断提升政务服务智慧化精准化个性化水平。

**增强市民服务中心服务能力。**坚持以“办事人需求”为中心，以持续打造全省市级标杆大厅为目标，进一步推进政务服务标准化、窗口服务集成化、审批流程规范化、办事过程阳光

化、信息数据共享化、线上线下一体化，探索“VR+政务服务”，继续开展“减证便民”行动，推行审批服务集中办理，不断提升政务服务供给能力和水平，为广大市民打造“五星”级服务体验。

**提升政务服务指尖办水平。**持续优化“莞家”系列服务应用，发挥第三方平台渠道优势，拓展政务服务移动应用，提供优质便捷的全天候服务。完善“掌上办”“码上办”等业务模式，推动更多服务事项向小程序、微信公众号等移动端延伸，推进融合各行业、各部门业务的莞家政务自助终端应用，实现“所见即所得”。创新探索建设 AI 全程引导、移动智能审批等服务与管理能力，全面提升企业和群众沉浸式体验和数字获得感。

**打造政务服务总客服。**深入推行 12345 热线“九个一”工作机制，整合资源配置和优化服务流程，推动 12345 热线与“粤系列”、一体化政务服务平台、IOC、部门业务系统等平台服务紧密衔接，提高智能应答能力，选取一批成熟的高频政务服务事项，在全国率先开设 12345 热线线上办理窗口。建立政务服务投诉信息分析研判机制，确保企业、群众反映的问题和合理诉求得到及时响应、快速处置，助推高效服务型、响应型政府建设。

**拓展基层政务服务渠道。**依托一体化政务服务平台，搭建“线上+线下”便民服务桥梁。充分利用政务服务中心、党群服务

中心、智能终端设备等多渠道，推动更多政务服务事项“就近办”，打造10分钟政务服务圈。推动村（社区）党群服务中心建设“标准化”综合服务窗口，加快落实莞家政务自助终端在村（社区）全覆盖，开发远程视频咨询办事功能，不断丰富可办理事项，全面整合提升村（社区）惠民服务能力。

#### 专栏6 政务服务渠道优化重点项目

升级一体化政务服务平台。落实“一平台多终端”建设方针，构建模块化、高可靠、高性能、高可用的平台架构，提升平台快速响应、精准供给、融合服务和统一运营运维管理能力，促进政务内部资源复用和业务协同。

“莞家”系列服务应用。持续升级“i莞家”，构建以政务服务为主体、以公共服务和便民服务为补充的移动端服务超市。完善“多卡合一”电子市民卡，不断拓展业务覆盖领域和服务事项，实现“一码通城”。创新东莞特色服务，推进“粤省事”东莞专版在公共服务和社会管理中的应用，开展定制化服务，增强用户粘性和获得感。

政务服务自助终端推广。加快莞家政务自助终端投放镇街（园区）、村（社区）党群服务中心和工业园区，将国省市垂政务服务延伸至镇街（园区）、村（社区）和工业园区，打通政务服务“最后100米”。

### （三）提供普惠均等的民生服务

**推进教育教学智慧化。**加强教育信息系统整合共享，建设全市统一的智慧校园应用，完善政府履行教育职责评价、招生入学、师生安全、学生发展画像、教育质量监测、学生综合素质评价等教育数据应用服务。建立优质数字教育资源共建共享机制。优化教育线上服务窗口，为各单位和学生、教职工、家长、管理者等角色提供教育智能化服务。加快5G、AR、大数据、人工智能等技术在教育教学中的应用，升级莞易学平台，整合市级已有相关教学平台，构建更加灵活、丰富、便捷的在线学习平台，支持各类机构开设课程门户，实现全市在线课程共建、共享、共用，全面覆盖基础教育、职业教育、继续教育、素质教育、终身教育等学习场景。充分发挥莞式慕课效能，深化信息技术与课堂教学的融合创新，组建线上教学和研训共同体，探索名师精准帮扶和资源共享途径，扩大优质教育资源覆盖面。

**提升医疗卫生数字服务。**建设全民健康信息平台，推进电子病历、居民健康档案和全员人口数据库的融合共享，助力实现便民服务、疾病预测和科学决策。推动检验检查结果互联互通互认，基于卫生健康云建设区域影像云和云胶片，探索区块链融合应用，拓展卫生健康云行业特色云服务。

**推进医保便民惠民应用。**加快医保业务信息化建设，推进国家和省级医疗保障信息平台本地化应用，加强与其他委办局

数据的互通共享，实现医保业务办理标准化、监督管理智能化和决策分析精准化。全面推广医保电子凭证，扩展业务办理、就医备案和信息查询等方面应用。深化异地就医即时结算应用，完善二次救助和门诊异地就医等直接医保结算。探索互联网医院和医药电商在线医保结算，实现医保“一站式”全面即时结算服务。

**加强人社数字保障服务。**完善智慧就业创业应用，依托就业创业综合服务平台开展数据比对匹配，有机结合就业创业现状及政策，研究探索各项补贴智能审核，优化相关业务办理流程，为办事人提供主动、精准的政策解读和审批服务。建设市人才综合服务系统，打造人才信息管理、服务管理和工作管理等功能。升级人才入户“秒批 2.0”应用，整合人才资源，持续扩大人才数据应用范围，及时掌握人才动态，为各层次人才提供精准智能服务。

**增强民政公共服务能力。**不断完善民政信息化标准规范体系，依托市民政局数据资源中心，提高民政数据资源质量和共享效率，形成“一次采集、多次使用”数据应用模式。有效整合利用民政信息系统和数据资源，打造民政综合业务应用平台。拓展民政重点领域应用，积极探索“互联网+”在社会救助、养老服务、儿童福利、社区服务、婚姻登记、区划地名、殡葬服务、志愿服务、社会组织等领域的推广，进一步落实民政服务



精准化。优化业务流程，强化业务协同，推动更多政务服务事项“一网通办”、“跨省通办”、“就近可办”，打通民政服务“最后一公里”，切实发挥民政在社会建设中的兜底性、基础性作用。

**提高公积金业务服务能力。**推进公积金业务全程网办，加强相关业务系统与全市一体化政务服务平台、粤港澳大湾区住房公积金信息共享平台的对接，深度嵌入我市政务服务统一入口、政务服务网、粤省事、粤商通等，逐步推动公积金业务“湾区通办”，实现公积金数据共享互认与业务协同办理。

**优化文体旅游品质服务。**完善公共文化设施软件配套，加强“文化莞家”、东莞数字图书馆等建设，丰富多元数字化媒体应用，加快优质公共文化服务资源的智慧化共享复用。创新公共文化传播方式，通过线下演出线上直播相结合，延伸“数字文化”服务触角。建立全民健身信息服务应用，推广数字感知等设备在公共体育设施上的搭载，优化公共体育设施资源配置，加大全民体质监测覆盖面，实现健康运动数字化发展。加强对历史文化、非物质文化遗产等的数字化展示宣传，深入挖掘红色旅游资源，弘扬悠久厚重莞荔文化，利用“云浏览”“云看展”等方式实现“云旅游”。

专栏 7 民生服务重点项目

智慧教育。建设“一中心两平台”，即教育大数据中心、莞教通大平台和莞易学云学堂，全面支撑教育治理、教育服务和教育教学智慧化应用。建设智慧校园市级平台，加强智慧校园统筹集约建设，打造一批智慧校园示范校，整体提升全市智慧校园应用水平。深化中小学生学习社会大课堂建设和中小学生学习综合素质提升工程，落实中小学生学习素质评价体系，促进学生全面发展。

智慧卫健。建设全民健康信息平台，推进大数据应用，整合健康医疗信息资源，加快实现健康大数据互联互通和协同共享。加强电子证照、电子签章等应用，助力便民惠民服务。大力发展“互联网+健康医疗”，重点覆盖医疗、护理、中医药、药学和医养结合等智慧便民服务。加快社区卫生、疾病控制、医卫协同、监督管理、妇幼保健、血液管理、精神卫生、卫生应急和院前医疗急救协同调度等应用建设，全面提升公共卫生服务能力。

智慧医保。加快上线国家医保信息平台，发展“互联网+医保”。完善基本医保跨省和省内异地就医直接结算，优化异地转诊，强化参保地与就医地协作能力，减少群众“跑腿”、“垫资”。

智慧人社。创新第三代社保卡建设，提升社保卡服务支撑能力，开展人社信息化便民服务创新提升行动，推动社保卡应用场景拓宽升级，实现民生服务内容更加丰富，多卡融合、一卡通用。

智慧民政。打造“民生大莞家”品牌项目，创新社区治理和民生服务模式，及时、妥善地回应与解决民生热点难点和群众“小急难”问

题，充分调动社会各方资源，精准帮扶信息弱势群体。建立民政数据中心，整合共享全市民政业务数据，构建市镇两级民政领域数据应用与共享交换中心。

**智慧养老。**整合各类养老服务数据资源，完善覆盖全市居家老年人信息库，构建集信息收集、资源共享、供需互动、综合监管为一体的智慧养老综合服务平台。加快互联网、大数据、人工智能等技术在养老服务领域的深度应用，助力构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。推动信息服务适老化改造优化，加强适老化数字服务供给。支持社区、机构开展老龄群体数字技能培训，保留必要的线下办事服务渠道。

**智慧文化。**建立“云上”图书馆、文化馆、美术馆、博物馆和在线院线等，推动公共文化服务均等化、智能化、品质化发展。

#### （四）提供优质便利的涉企服务

**完善涉企服务数字化应用。**升级完善企业公共服务平台“企莞家”，畅通重点企业诉求直达通道。重点打造“政策一站享、诉求一站办、融资一站申”等应用，形成统一的对企服务官方入口。有效整合政府部门、银行和第三方机构的企业数据，完善企业数据画像，提升对企服务精准度。围绕企业开办、变更、备案和注销等环节，拓展企业登记全流程电子化应用，优化跨境商事登记“银证通”服务。全面推行“证照分离”改革，对事项清单实行动态管理，提升涉企经营许可全流程网上

办理能力，推动“照后减证”，实现按需组合“一次申办”、智能导引“一表申请”、并联审批“一键分办”、证照信息“一码展示”。深入推进“一照通行”涉企行政审批服务改革，推动所有高频涉企审批事项纳入“一照通行”平台办理。建立完善12345热线涉企服务机制，加强涉企数据分析，设立企业服务专席，为企业提供专业化、标准化服务。

**强化金融普惠服务与监管。**加快推动“互联网+政银合作”，充分发挥“政务+金融”大数据优势，进一步提升普惠金融服务水平。强化企业征信快速研判能力，搭建专项信用积分和公共信用积分模型，完善小微企业、民营企业、科创企业等重点扶持企业的信贷流程和信用评价模型，营造效率更高、成本更低的全程线上办理融资贷款环境。建设金融监管应用，强化对小额贷款公司、融资担保公司、典当行等日常融资贷款办理全程智能监管。

**搭建招商投资创新应用。**建立产业融合发展应用，整合产业大数据，构建产业空间地图、产业发展动态地图等，开发全市产业承载空间、产业数据、创新要素、招商项目等大数据分析功能，提升产业服务市场动态感知能力，助力实现产业空间资源的科学统筹。建立全市智慧投资应用，提供招商动态数据监控和分析支撑，加强招商全生命周期跟踪管理。

**完善工程建设项目管理。**深化工程建设项目在线审批应

用，实现从立项到验收全流程在线审批。优化市政设施接入在线审批应用，建设水电气报装等业务功能，提升市政设施服务便利度。加快工程智慧监管建设，重点围绕工程质量、工程安全和工地管理等，加强远程动态监控与自动监测预警，提升工程建设管理信息化水平。

**深化“互联网+不动产”改革。**加强全市不动产登记相关信息协同共享，深入推进不动产业务“一窗通办”“一次交件”“并联审批”。建立不动产业务创新技术应用，完善不动产业务“虚拟窗口”。推进“区块链+不动产登记”，助力跨区域“区块链+不动产登记”场景应用，形成领跑全国的标杆案例。建立集项目开发、预售、开售和合同签订等于一体的不动产全生命周期管理应用，完善不动产权籍调查和商品房交易智慧化应用，提升房地产市场监管水平。

**提升公共资源交易管理。**完善公共资源交易中心一体化平台，加快电子营业执照、电子担保保函、电子档案技术在公共资源交易领域的应用，促进公共资源交易全流程电子化、网络化和智能化。加强与数据资源、市场监管、公安等部门的信息系统互联互通和资源共享，全面汇集各类交易信息，实现“用数据决策”、“用数据监管”、“用数据服务”。

**促进跨境贸易便利化。**升级跨境贸易电子商务公共服务系统，推动电子口岸建设，开展口岸通关信息可视化应用，加强

物流智能化管理，实行通关放行全流程智能化，完善“单一窗口”应用，提升贸易通关便利化水平。

**建设营商环境评估应用。**建立优化营商环境数据模型，加强数据分析，强化指标评价，实现营商环境智能评估常态化，持续提升我市营商环境评价的系统性和客观性。

#### 专栏 8 涉企服务重点项目

“区块链+不动产登记”应用。完善区块链基础服务平台，开展“区块链+不动产登记”示范应用场景试点，推动链上不动产登记业务涉及的交易、登记、缴税、公积金、金融等数据交互共享，形成链上不动产登记库。扩展不动产登记“秒批”业务情景，支撑全市不动产全域智能登记和全流程办理。

“区块链+公共资源交易”应用。加快公共资源交易“一张网”建设，推动区块链技术在公共资源交易领域落地应用和创新，打造阳光高效的交易平台，形成对招投标过程数据可见可溯、不可篡改的安全应用，实现交易全流程溯源和监督管理。

持续完善“企莞家”。结合业务实际需求和工作要求，建设集业务管理、数据管理、对企服务、运行分析等多功能于一体的智能化平台。充分运用大数据、AI等新技术，推进涉企数据资源的汇聚与共享，智能分析企业发展状况，并聚焦企业痛点难点问题，持续整合资源、优化业务流程，创新政府内部办公协同模式，建立线上交流、对

接及业务办理渠道，精准服务企业，优化企业用户体验，提升涉企服务水平。

智慧投资。建设产业大数据、招商管理等支撑系统，加强对招商项目全生命周期跟踪管理，搭建投资供需对接新模式，由以往招商“被动服务”转变为“主动出击”，实现政府招商、企业投资双向精准匹配，助力全市招商引资高效开展，提升招商引资工作实效。

## 六、推进市域治理“一网统管”，构建精准高效的数字治理

围绕政府履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等方面职能，加强市域治理“一网统管”体制机制建设，建立横向覆盖、纵向联通的“治莞家”基础平台，提高城市治理现代化水平。

### （一）加强体制机制和基础平台建设

#### 1. 建立健全“一网统管”体制机制

成立市镇两级“一网统管”专责工作小组，统筹开展“一网统管”顶层设计、基础平台建设、公共支撑能力提升和标准规范制定等工作。依托市IOC、镇街（园区）综合指挥中心、村（社区）联动工作站，构建市级统筹、分级管理、上通下达的城市运行管理三级联动机制。建立“三清单”管理机制，梳理形成事项清单、职责清单和场景清单，并将“三清单”融入“治莞家”基础平台。制定全市“一网统管”工作评价考核体系，强化监

督落实，鼓励各部门、镇街（园区）积极开发创新应用。

## 2. 加快市、镇两级基础平台建设

统筹推进市镇两级“治莞家”基础平台建设，向上对接省“粤治慧”平台，实现省、市、镇三级平台贯通。打造全市“一网统管”专题应用统一入口，支持各部门、镇街（园区）不少于20个专题应用的统一接入、统一展示；构建全市统一调度中心，提供“平时高效协同、战时统一调度、全流程闭环监管”能力；集成各类公共支撑能力，支撑各部门、镇街（园区）快速构建场景应用。

## 3. 推动“数字孪生城市”建设

以建筑信息模型（BIM）、地理信息系统（GIS）、物联网（IoT）等技术应用为基础，加快建设自主可控的城市信息模型平台，在城市体检、城市安全、智慧交通、智能市政基础设施等方面建设一批东莞特色的城市运行管理“CIM+”应用，增强城市治理灵敏感知、快速分析、迅捷处置能力。

### （二）提高经济调节的精准科学能力

**强化经济运行管理。**充分融合发改、工信、商务、投促、科技、税务、社保、统计、市场监督管理等相关部门的数据，搭建经济运行动态分析应用，科学预测全市经济发展趋势，为我市经济稳定运行和高质量发展提供数字化支撑。

**推进智慧发改建设。**加强业务数据汇聚整合，建设专项业



务数据资源库，支撑人口、经济、信用等领域的总览分析及走势预测等智慧应用。完善投资项目审批业务全程电子化，提升业务协同效能，强化全过程留痕监管，打造一体联动、高效运转的“智慧发改”。

**提高财政数字化管理能力。**完善数字财政系统支撑，加强与省、市和镇街（园区）相关系统对接，实现市镇两级预算管理一体化。升级各镇街（园区）财政管理系统，推进与全市统一身份认证系统对接，保障“数字财政”安全运营。建立健全项目库管理制度和支出标准体系，加强预决算信息公开，提升财政管理透明化水平。

**提高审计监督智能化水平。**依托市政务数据大脑，促进各部门、各行业、各领域审计数据的汇聚和治理，深化大数据审计应用，促进审计提质增效。

**推进国资监管数字化。**加快国有资产监督管理系统推广使用，加强“三重一大”决策运行、产权交易、投资并购和大额资金支出等监管应用建设，推动形成上下联动的信息化监管格局。建立监管数据汇集共享机制，开展国资国企数据智能采集、高效整合和深化应用，支撑监管部门科学决策。

### （三）强化市场监管的协同高效能力

**推动监管协同智慧发展。**强化行业主管部门与综合监管部门间的协同联动，促进监管标准互通、违法线索互联、处理结

果互认。完善信用监管机制，全面打造以智慧监管为牵引、信用监管为基础、协同监管为手段的现代化市场监管体系。整合市场监管数据，建立市场主体全景画像，构建企业信息查询、数据统计分析、信用分级监管等场景应用。强化大数据风险监测应用，搭建风险预警模型，重点建设企业年报、食品安全、消费维权等市场监管主题，实现对市场主体的精准监管。

**加强网络交易等新业态市场监管。**建立健全网络商品质量抽检信息、网络案件线索和电子取证共享机制，整合网络监管信息，构建电子商务统一监管体系。健全对新业态的包容审慎监管制度，分类实行相应监管规则 and 标准，加强和规范事中事后监管。

**完善“互联网+监管”体系。**建立市“互联网+监管”平台与省平台的数据自动推送和智能对账机制。优化“互联网+监管”平台，整合日常监管、“双随机、一公开”监管、信用监管和投诉举报等能力。强化事中事后监管，推动监管全覆盖、常态化发展。围绕行政检查、行政处罚和行政强制等方面，开展合法性、合规性监管，拓展监管风险感知、预警和处置等创新应用场景，提升监管效能。加强监管信息公示，加快完成与国家投诉举报和 12345 热线等系统对接，向社会公开相关信息，接受群众监督，形成内部监管、外部监督的“大监督”格局。

**提升市场主体保护能力。**加强知识产权保护，推进大数

据、人工智能和区块链等新技术运用，强化侵权纠纷检验鉴定的数据分析，优化商标注册、专利申请等数字化审批服务，完善知识产权公益援助和维权援助在线应用，实现知识产权快速确权、快速审查、快速维权。加强中小投资者权益保护，促进市场主体权益平等保护。

专栏9 市场监管重点项目

智慧监管。在食品安全溯源、特种设备安全监管、冷链食品监管、综合企业风险监测、登记注册管理等领域，以“一标、一照、一码、一号、一库、一网、一图”为目标持续推进智慧监管建设。全面优化投诉举报处理的业务流程，形成风险协同监管机制，围绕重点监管企业、产品、特定行为，构建风险研判模型，对生产经营进行风险分析，向相关部门智能推送风险信息，全程跟踪风险处置过程。

(四) 提升社会管理的智能精细能力

1. 拓展城市管理数字应用

围绕小微执法、市容环卫、市政公用、燃气热电、园林绿化等城市管理各方面，构建行业运行平台、综合业务管控平台和公众服务平台，筑牢城市管理基础底座，持续推进城市管理数据汇聚、治理、共享和应用，增强城市管理统筹协调能力，提升城市精细化管理水平。

2. 加强城市应急综合管理

构建城市风险“一张图”，强化城市风险管理，提升城市安全生产和自然灾害的风险监测预警、应急处置能力，着力防范重大安全风险。构建应急指挥“一张网”，加强应急指挥综合业务和专项业务的联合应用，打造“统一指挥、专常兼备、反应灵敏、上下联动、平战结合”的应急管理体系，助力城市安全环境跨越式发展。

### 3. 打造智慧消防救援体系

加强智慧消防建设，对接省消防救援总队大数据平台，完成东莞本地“消防一张图”建设，围绕火灾防控、应急救援、队伍管理、政务服务、应急通信五大主题域，开展消防主题应用建设，打造消防救援统一门户，建成一整套可感知、可防控、敏捷高效的智慧消防救援体系。

### 4. 提升城市交通智能水平

**构建融合监测与指挥能力。**拓宽综合交通监测覆盖面，提升交通监测能力，强化多交通方式联动预警，实现综合联动融合监测。加强交通勤务一体化管理，提升交通情报综合研判水平，形成新一代指挥协同联动能力，实现跨行业、跨部门协同联动融合指挥。

**构建融合决策与服务能力。**构建多层次交通一体化模型，打通“感知-推演-管控-服务-感知”的闭环数据流，提升大规模复合交通网络智慧决策能力。整合发布全市交通出行信息资源，

集成全市交通运输业务系统，构建全链条出行服务应用，提升智慧停车、智慧公交等交通出行服务体验。

### **5. 深入推进智慧警务应用**

深入推进“科技护城墙”建设，构建一体化的情报指挥应用，加大公安视频图像数据应用，推进全警全域大数据应用，提升“四智”系统实战应用效能。加强各类公安业务云化部署，促进公安行业应用国产化，保障高效可信的智慧警务应用。强化公安信息化项目全流程监管，提升公安信息化建设管理水平。加强警务数据应用，深入融合社会化数据和公安业务数据，探索开发多警种业务的5G警务创新应用，数字化预防打击违法犯罪，实现社会治安环境和谐稳定。

### **6. 增强公共安全视频支撑能力**

持续深化“雪亮工程”建设，实现重点公共区域视频监控全覆盖。汇聚共享、深度挖掘海量视频资源，基于市空天地一体化感知基础服务平台构建城市安全态势“一张图”，为领导感知风险、研判决策、协同指挥提供支撑。建设基于AI技术的视频解析中心，向各行业监管部门提供算法解析服务。建设视频综合应用系统，提供视频基础调阅和人、车大数据检索服务，提升社会治理和公共安全风险预警研判能力。强化视频安全运营运维，完善视频相关标准规范，构建运营运维能力中心，保障视频全时可用和全程可控。

## 7. 持续提升基层治理能力

加快构建市镇村三级纵向贯通、各业务部门横向协同的综合指挥调度体系，提升指令传达和基层末梢执行力。围绕“人、地、事、物、组织”等基层治理要素，全面梳理智网工程、应急管理、城市管理、社会治安、生态环境监管等数据，推进基层治理数据融合和精准共享，为基层自主创新提供数据支撑。鼓励有条件的镇街（园区）结合本地实际探索创新基层试点应用，不断丰富拓展基层治理“一人一档”、“一事一档”、“一场一档”、“任务导调”等精细化应用场景，以点带面推动全市基层治理能力提升。

## 8. 推进乡村数字化治理

加强新一代信息技术深度融合应用，完善以绿色生态为导向的科技农业建设。开展动物疫病预防控制管理应用，为动物疫病防控、检疫监管和检验检测等全链条提供信息化管控。完善农村“三资”监管，建立集体资产登记、保管、使用和处置等电子台账，对农村集体资产交易、建设工程招投标和审计等重点环节实行数字化监管，拓展“东莞村财”APP线上缴租等服务，加强集体资产交易监管。

专栏 10 社会管理重点项目
----------------

智慧城管。加快城市管理领域数据资源整合和深度开发，加大
-----------------------------

AI 技术对城市管理指挥调度和案件分拨处置的应用，实现城市管理全局分析和智能处置。围绕市政公用设施、园林绿化、市容环卫、燃气热力和综合执法等方面，持续开发城市管理专项业务场景应用，建设符合本地实际的快速发现问题、高效解决问题、全方位分析问题和智能化预警问题的智慧城管大平台。

**智慧应急。**建设全市统一应急指挥调度平台、应急管理信息化综合应用平台和基于应急大数据的辅助决策系统，构建应急信息上传下达、综合汇聚、协同会商、专题研判、模拟推演、指挥调度和信息发布等数字化能力，实现市镇村三级应急管理业务的协同联动。加强应急资源管理、风险隐患管理、安全生产监督管理等应用建设，推动应急管理智能化、现代化、精准化发展。

**智慧交通。**加强人、车、路、企、环境等交通要素感知，打造多元数据融合处理、业务基础能力共享共用的数字交通底座。搭建跨地区、跨部门、跨行业的一体化综合智慧交通监管平台，提升道路交通管控能力、行业监管效率。强化多部门协同应急处理，提升交通管控服务能力，提高路网通行效率，保障道路交通安全。

**公安信息化建设。**持续推进市“科技护城墙”项目，各镇街（园区）按照市制定的总体建设规划、标准规范，开展高清视频、“慧眼”视频、人脸识别、车辆卡口、公交站台视频监控等建设，通过市镇“两级投入、共同建设”，筑牢我市城市安全屏障。

**基层治理智慧化建设。**建设基层治理综合调度平台，支撑基层

治理事件派发、流转、督办统一调度，打通基层治理“神经末梢”。推进试点专题建设，加快“风险地图”“要素管理”“任务导调”等功能模块开发。聚焦基层矛盾纠纷主动排查化解和快速响应处置，探索建立多维度数据分析模型，实现城市运行态势实时监测、异常风险智能预警以及三级直连指挥协同。

### （五）完善公共服务管理的规范智慧能力

#### 1．推进教育管理规范化智慧化

完善我市教育数据标准规范，提升教育数据接口服务，向上对接市政务数据大脑和省部级教育系统，向下支撑智慧校园建设，全面整合教育大数据，支撑学位供给、教师专业发展、教育管理、教育评价等应用。加强教育信息化应用管理，制定教育应用市场准入规则，实现应用的标准化建设和插拔式管理，解决教育信息化平台规模化与个性化应用建设问题。

#### 2．提升卫生健康智慧管理能力

探索规划全市统一数据标准、统一技术规范、统一身份认证和统一云化部署的医院信息平台，推动医院信息系统集约化建设。加快推进全市医疗机构向智慧医疗、智慧管理新模式转变。深化公共卫生等重大突发事件应急处置数字能力，探索利用新兴信息技术提升疫情监测分析、病毒溯源、防控救治、资源调配等公共卫生管理能力。

#### 3．推动民政行业管理智慧化



汇聚分析民政服务机构信息、服务对象信息和服务内容等数据，实现对养老、儿童、慈善和社会工作等业务的统筹管理。

专栏 11 公共服务管理重点项目

智慧校园。依托东莞市“智慧教育”建设成果，遵循“市、镇、校”三级架构，统建智慧校园通用平台，在校园日常管理、教学育人评价、校园服务、校园基础环境等方面支撑学校新型教学模式改革。在全市范围内培育和遴选智慧校园示范校，覆盖幼儿园、中小学、中职各阶段各类型学校，打造智慧校园标杆。

(六) 增强生态环境保护的系统科学能力

1. 持续推进自然资源信息化建设

建设全域全要素自然资源三维时空数据库，形成自然资源和空间地理数据一张底图。推动动态感知、区块链、知识图谱、数字孪生、AI等新信息技术应用创新，构建支撑自然资源数字化发展环境，全面提升山水林田湖草等自然资源要素的调查监测、自然管理、审批监管以及时空数据管控能力，辅助自然资源智慧治理。

2. 深化水务资源智慧应用

推进水安全应用。加强水旱灾害防御调度、水务工程安全评价、水安全执法与监管等应用建设，利用大数据技术开发预

警预报仿真模型，精准分析和科学研判水旱灾害风险，为水旱灾害防御提供决策支撑。

**优化水资源应用。**完善防洪防水联合调度和城市排水应用建设，整合全市供水水质监测信息和供水管网检测信息，实现水态势“一张图”全掌握。利用供水信息对防洪和供水形势进行综合分析，建立数学模型，监测内涝覆盖范围，实现排水防洪信息化和自动化。

**推动水生态应用。**建设流域综合管理应用，建立流域厂网河生态补水联合调度模型，为流域生态补水调度提供全面、精细服务。完善海绵城市管理应用，整合全市雨水、地下水、污水和管网等涉水资源信息，助力建设海绵城市。

**促进水管理应用。**升级水库智慧化管理应用，建设水库智能监控，确保全天候、全方位、全时段掌控水库数据，及时发现安全隐患，实现水库日常及应急工作的有效管理。

### **3. 提升生态环境数字应用**

**健全生态环境监测应用。**建立统一实时的在线环境监测应用，加强水、大气、土壤、噪声、海洋、辐射和气象等生态环境要素监测，利用新兴信息技术和新型监测手段，提升生态环境全要素立体监测能力，全面掌握我市生态环境要素变化。

**深化污染防治监管应用。**重点围绕水、大气、土壤、固体废物等污染对象建设监管应用，拓展联合会商、考核评价等应

用功能，形成实时监控报警、科学预警预报、快速应急响应的监管全链条，实现全市污染防治精细化监管。

**拓展大数据智能化应用。**依托大数据、区块链等技术，建设环保项目智能审批、环保社情民意智能感知、环保热点案件智能跟踪、污染源排放智能研判、环境质量模拟推演、“区块链+排污权交易”等智能分析应用，实现“数智融合”的智慧生态管理。

#### 专栏 12 生态环境保护重点项目

**智慧自然资源。**搭建自然资源数据管理平台，推进自然资源数据汇聚、治理、共享和应用。建立自然资源全过程一体化业务整合与协同管理系统，强化国土空间规划、耕地保护、生态修复、自然资源资产管理、矿产资源管理、海洋管理、测绘与地理信息管理、执法督察等业务应用支撑。建设自然资源监管应用平台，构建自然资源资产、规划配置、管制利用、环境保护修复等业务数据模型。基于底板数据及时更新、业务规则自动判断、业务过程自动评价、趋势情况及时预警等功能应用，实现自然资源全方位监管和服务。

**智慧水务。**完善水要素智能感知网络，扩大江河湖泊水系、水利工程设施、水利管理活动的监测感知范围。持续优化水务大数据中心，加强涉水信息资源的汇聚、治理、管理、配置和共享共用。建设流域水环境长效管控系统，结合卫星遥感、无人机应用，助力精准治污。建设河湖长与河湖健康管理系统，全面普及并落实河长

制。建设厂网河一体化排水管控系统，支持对污水厂、排水户、管网、排口等要素关联分析和智能运行管理。建设供水运行监管系统，强化供水各环节的实时监管及预警。建设重要水工程防洪调度一体化平台，提升防洪联合调度及灾前风险评判和预警能力。

智慧环保。建立全要素生态环境监测网络，提升大气环境、水环境、土壤环境、固体废物管理等在线监测能力。探索运用遥感监测、黑烟车抓拍、车载诊断系统远程在线等新型监控手段，加强涉气污染源、涉水污染源、移动污染源管控，推进“散乱污”企业的治理。深化生态环境“一张图”应用，实现用数据支撑生态环境管理科学决策。完善市固体废物管理信息平台，实现固体废物从产生到处置全过程的精细化管理。建立固体废物市场化交易平台，推动固体废物信息共享，加快“无废城市”建设。

## 七、推动政府运行“一网协同”，构筑整体联动的数字管理

全面推进政府内部管理数字化，赋能市内各级党政机关数字化发展，推动政府资源与社会资源合作，提高跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同联动能力，实现政府行政效能和管理能力“双提升”。

### （一）强化高效协同的行政效能

#### 1. 持续完善协同办公应用

推进市政务综合应用办公平台与省电子公文交换系统、粤

政易的一站式接入，实现省、市、镇三级政府部门非涉密公文交换互联互通。完善“数莞家”应用，集中呈现各类权威统计数据，实现经济民生一图总览。探索“云端”办公、全息视频会议等新型办公应用场景建设，创新数字化协同办公方式。

## 2. 推动内部办事“零跑动”

建立健全跨层级、跨地域、跨部门的信息共享和业务协同机制，推进各级各类报表简化合并、在线报送数据“一张表”，实现政府机关内部办事“少填、少报、快办”。依托市政务综合办公平台和移动办公应用，推动政府机关内部非涉密“零跑动”事项全程网上办理。

## 3. 加强区域协同创新

持续深化全省协同、湾区协同，融入深圳中国特色社会主义先行示范区建设。探索创新区域合作机制、合作模式，加强数据共享、平台互联、业务协同等方面协作，支持各类应用协同拓展，推进政务服务、民生服务、营商服务等服务协同，推动公共交通、社会治安和应急管理等领域治理协同，促进生态监管、市场监管等监管协同，实现区域协同效能的持续提升。

### 专栏 13 协同办公建设重点项目

政务综合应用办公平台。围绕全市统一的“办文、办事、办会”等核心管理业务，完善电子公文管理、行政事务管理、无纸化办会和移动办公等功能，实现政府机关内部跨层级、跨部门的协同办公。

智慧统计平台。全面推进统计信息化工作，以统计数据为核心，开展数据分析可视化建设，实时监测分析我市经济运行情况，为市委市政府科学决策提供支撑。

## （二）赋能其他党政机关数字化发展

### 1. 赋能“数字党建”建设

深化智慧党校建设，整体提升党校教学培训、教学管理和校园管理的信息化水平。完善集教育、管理、服务和展示于一体的开放式、多功能党群服务中心。加强市、镇党群服务中心党建工作协同联动，通过数字化手段开展党的理论知识学习与宣传教育，真正实现党的政策理论“飞入寻常百姓家”。

### 2. 赋能“数字人大”建设

加强与统计、发改、财政、税务、社保和国资等部门的协同，整合经济发展、财政税收、社会保险和国有资产等数据，规范监督数据来源和更新，为人大决策提供数据支撑。优化东莞人大网及微信公众号等服务模式，为人民群众依法参政议政提供便利。

### 3. 赋能“数字政协”建设

开展民主党派、社情民意和统战领域的大数据分析，分析研判政治、经济、文化和社会重要问题，提高政治协商和民主监督的数字化能力。开发“i莞家”政协专区，升级东莞政协网，加强政协委员与社会公众互动。

#### **4. 赋能“数字法治”发展**

促进司法数据应用，整合人民调解、法律援助、法律咨询和社区矫正等方面的业务数据，开展大数据联动分析，挖掘法治数据价值，围绕纠纷预防、矛盾化解、风险评估和隐患排查等工作开发数据服务，持续丰富“数字法治”应用场景，不断提高矛盾纠纷多元化解能力，助力社会和谐稳定发展。

##### **(三) 推动政府资源和社会资源合作**

#### **1. 引导互联网和金融资源参与数字政府建设**

完善政银合作机制，鼓励和支持本土金融机构参与政务信息化建设，通过投入技术、人员和资金等方式，推动“i莞家”升级改造、莞家政务自助终端金融功能融合、STM自助设备政务服务功能融合等建设，创新打造“互联网+政务服务+金融服务”便民服务体系。结合教育、医疗等行业对金融服务的需求，推动“银校合作”“银医合作”，实现优势互补、互利共赢。

#### **2. 加强政府资源与水电气等公共资源联动**

推进水电气等行业主管部门信息在数字政府和政务服务建设相关平台的共享，拓宽企业群众供电供水供气业务查询渠道，合力推动政务服务与水电气服务线上线下一门集中、一窗通办，高效指导督促供水供电供气企业提高优质服务意识，结合政府规划开展配电配水配气规划，提升公共资源服务和管理水平。

## 八、探索数据要素市场化配置改革，激发经济社会发展新动能

以推进数据要素市场化配置改革为突破口，规范数据有序流通，推进数据资源开发利用，加快培育数据要素市场，助力我市经济社会高质量发展。

### （一）促进数据规范有序流通

#### 1. 建立健全数据流通规则

加快数据要素市场运行机制建设。构建符合国家法律法规要求的数据分级体系，探索权责清晰的数据市场化流通制度，研究推动数据要素市场化配置相关的数据准入、数据管理、数据使用、信息披露、数据监管、安全审查等规则制定，采取有效措施保护商业秘密、个人隐私和国家规定的重要数据。在不破坏数据主体权益前提下，探索数据定价评估机制，激发数据流转活力。加强数据流通事前事中事后、线上线下一体化监管，明确数据流通监管主体和职责分工，建立违规行为投诉举报查处和风险防范处置等机制，推动跨层级、跨地域、跨部门的协同监管。充分运用区块链、安全多方计算等新信息技术支撑数据的溯源与确权保护，全面监管数据流通行为与过程，营造安全可信、管理可控、全程追溯、健康可持续的数据流通环境，实现数据流通状态可察、权限可控、权益可保、安全可溯。



## 2. 依法依规开展数据流通

积极参与构建数据要素流通顺畅的数字大湾区，提升我市数据跨区域流通能力，促进我市数字贸易便利化，创新数字经济发展新业态。探索建立多元化的行业数据交流合作机制，引入互联网电商企业、银行系统等社会化力量，推动各类数据资源融合应用，激活社会数据资源价值潜能。推进建立数据专区，探索融合结果、多方安全计算、有序分级开放等数据安全流通模式。试验引入数据经纪人模式，为数据要素市场化流通提供优质服务。

### （二）推动数据资源开发利用

#### 1. 建立数据资源开发利用机制

建立市政务数据大脑对市场主体的数据服务规则和流程，创新公共数据开发运营模式和授权运营机制，选取市场主体需求急迫的典型应用场景先行先试，探索数据所有权、使用权分离，在资源管理、技术支撑、安全保障等方面形成可复制、可推广的经验，推动公共数据资源开发利用规范化、制度化。

#### 2. 提高数据资源开发利用水平

推进公共数据开发利用，探索利用行业和监管数据建设面向公共卫生、自然灾害等重大突发事件处置的“数据靶场”，开展“数据演习”，为研判决策和指挥调度提供数据支撑。根据市场主体对公共数据的应用需求，选取产业服务、经济运行、城

市治理等典型业务场景推进公共数据与社会数据融合创新应用。鼓励掌握数据的自然人、法人和非法人组织与政府开展数据开发利用合作，提高社会数据开发利用水平。支持数据流通应用科学技术攻关，引导高校、科研机构和市场主体开展公共数据分析挖掘、数据可视化、数据安全与隐私保护等技术研究，探索数据融合应用可行模式，化解数据要素流通面临的困难，强化数据安全监管支撑，助力数据要素市场健康、快速发展。

### （三）促进经济社会创新发展

#### 1. 服务数字经济高质量发展

立足粤港澳大湾区建设和“双万”新起点的关键阶段，持续推进数据要素市场化配置改革，促进数据要素价值释放，增强数字经济发展活力。推动数字技术在数字基础设施建设中应用，不断赋能数字经济发展。大力推进涉企审批服务改革，简化优化企业开办、项目审批的流程，降低数字经济市场主体的制度性交易成本，有效维护数字经济市场秩序；联合企业、院校和科研机构等建立大数据创新应用联盟，依托可开放数据资源，全面提升数据创新服务，加快培育数据产业，促进数字经济产业集群创新发展，逐步构建开放合作、互利共赢的数字生态，助力打造数字经济高质量发展试验区、制造业数字化转型示范城市。

## 2. 赋能数字社会高水平发展

推动各行业和各类企业的数据资源互通、数据开发能力共享，以提高数据供给质量为主要抓手，充分挖掘数据资源的社会价值，促进数据资源需求侧高水平应用，赋能数字社会创新发展。探索构建交通、水务、能源、健康、餐饮、公共安全等领域的社会化数据应用场景，依法依规促进数据高效共享和有序开发利用，充分发挥数据要素的倍增效益，促进数字社会建设水平提升，推动社会更加和谐有序，助力打造大湾区和谐善治新高地。

九、持续完善安全、标准、运行体系建设，确保数字政府可持续发展

按照“同步规划、同步建设、同步运行”原则，建设责任明晰、管理科学、技术自主、监管有力的数字政府安全体系。遵循国家、省数字政府建设的标准规范，建立符合我市实际的数字政府建设和服务标准体系。从机制、管理、平台等方面，加快完善数字政府运行体系。

### （一）安全体系

**完善安全机制建设。**建立网络安全信息共享、预警、联动、处置机制。健全关键信息基础设施、政务信息系统安全保护责任机制。优化网络、系统安全监测预警和信息通报制度，提升各相关人员网络安全意识，及时掌握关键信息基础设施、

政务信息系统的运行状况和安全风险。优化网络信息安全应急指挥协调机制，强化落实网络信息安全事件应急响应责任，切实提高网络信息安全应急保障能力。

**优化安全管理措施。**持续开展数字政府安全管理制度评价，加强对各单位安全管理制度落地执行情况的监督管理。制定数字政府安全应急预案，结合数字政府安全威胁发展态势，定期进行数字政府安全渗透测试、攻防演练、检测分析等，提高数字政府安全响应和应急处置能力。强化整体性安全监管，加强对参与数字政府建设人员的背景调查和安全保密管理，建立行之有效、及时响应的合规管理机制。

**加强安全技术应用。**采用安全可信的安全技术和产品，构建符合等级保护的安全防护能力，保障数字政府安全稳定发展。探索结合5G、物联网、区块链、人工智能、隐私计算等技术，构建安全监测、防护、测试验证的安全防护能力，解决数据共享开放中的隐私保护问题。研究提升多中心、多因子、跨平台的密码应用水平，建立国产密码资源池，强化数字政府整体安全防护能力。

**健全安全监管能力。**引入第三方安全服务机构，开展数字政府安全运营工作落实情况的监督、评价和审计。建立覆盖数据全生命周期的数据安全防护框架，对分级分类后的数据进行加密、脱敏等，基于零信任技术架构路线对数据活动进行精细

化动态访问保护，保障数据安全和个人隐私安全。完善互联网内容监管，加强网络舆情监控，营造天朗气清的网络生态。

专栏 14 安全保障能力强化重点项目

政务网络安全。加快政务外网核心网络安全设备的国产化替代进程，建立安全可控的网络安全软硬件防护体系。加大政务外网用户准入系统与终端安全管理系统的推广范围，建立全市电子政务外网终端安全防护基线。完善网络安全监测、通报预警、应急响应与处置机制，提升网络安全态势感知、事件分析以及快速恢复能力。

政务数据安全。对政务数据进行分类分级管理，基于数据动态访问鉴权、数据透明加解密、数据流转溯源等技术，建立覆盖政务数据全生命周期的数据安全保障体系。探索通过同态加密、联邦学习、多方安全计算等技术，创建政务数据安全共享技术框架，实现数据“可用不可见”。

政务应用安全。加快市级政务应用系统等级保护建设。开展市级重点政务应用系统国产化密码改造，建立自主可控的应用安全防护体系。

(二) 标准体系

**完善“云网数”数字基础设施标准。**健全政务云服务标准，研究推进国产化政务云在数据库建设、大数据处理等方面应用的标准化。完善政务外网、无线政务专网和城市视频专网相融合的电子政务网络结构标准。制定政务数据大脑业务协同、数

据共享的服务支撑标准。建立覆盖数据全生命周期的数据治理标准体系。更新迭代统一的全市公共数据资源目录体系标准。研究适用我市的公共数据开放等数据资产管理标准。探索建设安全、规范、可信的数据流通标准。

**建立公共支撑标准。**完善社会公共信用服务标准。探索区块链技术和人工智能算法的政务应用标准，实现数字政府通用业务技术和服务能力标准化。

**优化运行管理标准。**探索建立全面覆盖、各司其责、分级维护的数字政府建设运营管理标准。建立运维服务水平度量标准。统筹制定第三方专业运营服务流程标准，实现数字政府标准化运营管理。

### （三）运行体系

#### 1. 提高整体运营能力

**优化数字政府运营机制。**优化数字政府运营组织架构，明确相关各方权责，强化数字政府运营协调机制。建立运营指标和评价体系，强化事中和事后监管，保障数字政府建设运营服务的高效开展。建立数据资产运营机制，健全数据运营规则，强化授权场景、授权范围和运营安全的监督管理，提升公共数据运营能力，释放公共数据资源价值。

**壮大数字政府运营队伍。**充实本地核心运营团队力量，及时掌握数字政府运营情况，为数字政府运营提供长期稳定的服

务和支撑，全面提升数字政府整体运营效能。

**构建数字政府运营平台。**建立统一运营门户，规范运营管理入口。开展精准用户运营，优化用户体验、提高办事效率。重点加强数据、平台和应用的运营，提升资源使用率。聚焦数据共享开放、公共支撑等通用服务的运营，持续识别、沉淀可复用的服务能力，助力实现数据共享、业务协同。

## 2. 提升专业运维水平

**健全数字政府运维机制。**基于全市统一运维规范，建立市、镇两级政府分级维护机制，鼓励各镇街（园区）探索本地化运维模式，实现市、镇两级数字政府整体协同运维。

**规范数字政府常态运维管理。**加强运维日常管理，重点强化基础设施管理、日常巡检管理和处理故障管理，合理配置运维资源，保障系统正常运行。强化运维服务评估，开展运维差距分析和运维优化分析，不断提升运维服务水平。

**构建数字政府智能运维平台。**强化监控与预警，开展故障分类预处理、实施工单进度全程管理，提升全面监测和集中告警等管理能力，形成管理集中、除障快速、监控全面的数字化运维，满足各部门全天候运维需求。

## 3. 推进生态运行模式

全面提升数字集团运营能力，以国资力量为主体，引导社会资源参与数字政府建设，构建自主与合作共存的市场化运行

方式，突破政府在资金、机制、技术和人才等方面的瓶颈。吸引更多优秀创新企业、专业院校和科研机构参与，充分发挥专业领域、技术力量和咨询专家等方面的资源优势，形成我市数字政府建设专业研发机构和高端智库。

## 十、实施步骤

遵循省市数字政府统一标准规范，按照“市镇一体、以统为主、统分结合”的实施要求，采用整体协同、分类推进、分步实施的行动策略，统筹规划、高位推进数字政府改革建设，不断提升政府数字化、智能化、智慧化履职水平。

### （一）成果显现阶段（2021-2022年）

巩固提升“云网数”以及身份认证、电子证照、视频联网、城市信息模型和区块链基础服务平台等数字底座支撑能力。深入推进“一网通办”，不断完善政务服务机制和拓宽政务服务渠道，深化“莞家”系列应用建设，推进“一件事”主题服务，完善12345热线服务，深入推进教育、医疗卫生、医保、人社、民政、公积金和文体旅游等领域的数字化应用，完善涉企服务，持续优化营商环境。建设市、镇两级“治莞家”基础平台，丰富城管、应急、消防、交通、警务、公共安全、基层治理等社会管理应用。建设统一政务综合办公平台，推动政府内部办事“零跑动”，赋能其他党政机关数字化发展。建立完善数据流通规则，推进公共数据与社会数据融合应用。开展数字政府安全



体系建设，建立健全数据资源、业务应用标准规范，加强运维统一管理，优化数字政府运营机制。

### （二）创新突破阶段（2023-2024年）

推动数字底座支撑能力全市高效共享复用。深化民生服务和涉企服务的数字化创新应用，不断提升便民利企的政务服务水平。持续完善经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的治理能力，形成一批市镇两级“一网统管”特色创新应用。推动全市协同的行政效能提升以及政府资源与社会资源的创新合作。初步实现数据流通的畅通高效，推动经济社会创新发展。持续完善安全、标准、运行等体系建设，保障数字政府改革建设工作取得突破性进展。

### （三）全面发展阶段（2025年）

政务服务“一网通办”、市域治理“一网统管”、政府运行“一网协同”的“三网”深度融合，形成服务管理、决策指挥一体化格局。数字底座全面赋能数字政府建设，数据流通依法合规安全开展，全市各领域示范性、特色数字应用百花齐放，数字政府有力引领数字经济、数字社会发展。

## 十一、保障措施

### （一）健全政策制度

建立健全数字政府项目管理、公共数据管理、公共数据开放管理等相关政策和制度。结合业务发展需求，及时修订有关

政策法规和标准规范，确保政策适用性和有效性，为我市数字政府发展营造良好的政策环境。

### （二）完善资金保障

建立财政资金、国企资本、社会资本等多元化资金投入机制，完善资金分级投入管理，提升资金审核的科学性、合理性，优先保障重点领域和重大项目的建设和运营，强化对资金使用过程的动态监控。引导社会力量参与数字政府建设，逐步加大数字政府建设向社会购买服务力度，充分发挥企业动能和市场机制推动作用，切实增强数字政府建设活力。

### （三）强化人才支撑

面向数字政府改革建设干部队伍，开展普及性与针对性相结合的数字化能力和业务培训。制定适应我市数字政府建设的人才引进战略，引进国内外优质人才参与数字政府建设。鼓励高校、研究机构和国内优势企业在莞设立技术研发机构，充分发挥市数字政府建设工作专家委员会智力支持作用，为我市数字政府建设运营共谋良策。

### （四）加强监督考核

统筹做好数字政府建设运营的监督管理，强化规划任务实施的跟踪分析和监督检查。建立健全绩效考核体系和表彰奖励机制，落实评估督查制度，对工作落实不力的单位予以通报，督促各部门、镇街（园区）主动担当作为，确保数字政府建设

各项工作顺利推进。

（五）加大宣传推介

加大数字政府宣传推广力度，利用新媒体、展会、论坛和创意大赛等各种形式，重点加强对数字政府建设新进展、新成效的宣传推广，积极引导企业和群众使用数字政府提供的各类数字化优质服务，充分调动全社会参与数字政府发展的积极性，全面提升对数字政府的认知度和参与度。

附件 1

东莞市数字政府改革建设“十四五”指标说明

序号	主要指标	指标说明
1	政务系统服务器上云率 (%)	市级部门已迁移上云的系统服务器数量/市级部门应上云系统服务器数量*100%。
2	政务外网末端覆盖率 (%)	政务外网村(社区)覆盖数量/村(社区)总数*100%。
3	数据汇聚率 (%)	各部门完成汇聚的系统数量/所有系统数量总和*100%。
4	数据目录挂接率 (%)	市政务数据大脑累计挂接目录数/市级层面目录数*100%。
5	数据鲜活率 (%)	规定时间节点更新的共享数据目录量/当期共享数据目录总量。
6	应共享的数据需求满足率 (%)	部门确认的数据共享需求满足情况的数量/部门数据共享需求总数量*100%。
7	公共数据资源社会开放数据集(个)	数据统计。
8	电子证照用证率 (%)	使用电子证照的事项数/行政许可事项数*100%。
9	一窗综合受理率 (%)	依申请政务服务事项纳入综合窗口办理的事项数/依申请政务服务事项总数*100%。
10	政务服务事项全程网办率 (%)	政务服务事项全程网办事项数/政务服务事项总数*100%。
11	“最多跑一次”事项覆盖率 (%)	市镇两级到现场办理次数小于等于一次的许可事项数/许可事项总数*100%。

12	高频服务事项“四免”比例(%)	实现“四免”的高频服务事项数/高频服务事项总数*100%。
13	高频服务事项“跨省通办”比例(%)	纳入高频事项清单里已实现跨省通办事项/清单总数*100%。
14	“一件事”主题集成服务数量(件)	数据统计。
15	政务服务好差评(分)	数据统计。
16	一体化政务服务平台可网办事项单点登录率(%)	一体化政务服务平台可单点登录的事项数/事项总数*100%。
17	全市统一移动城市综合服务平台用户数(万名)	数据统计。
18	莞家政务自助终端覆盖率(%)	已投放莞家政务自助终端的村(社区)数量/全市村(社区)总数*100%。
19	社会管理示范应用数(个)	数据统计。主要包括城管、应急、交通、公安等行业的示范性应用数量。
20	“一网统管”专题应用数量(个)	数据统计。主要包括经济运行监测、基层治理、城市体检、疫情防控等专题应用。

## 附件 2

### 名词解释

1.“**一网通办**”：依托一体化政务服务平台，通过规范网上办事标准、优化网上办事流程、搭建统一的互联网政务服务总门户、整合政府服务数据资源、完善配套制度等措施，推行政务服务事项网上办理，推动企业群众办事线上只登录一次即可全网通办。

2.“**一件事**”：通过多服务、多部门、多地区的系统、数据、人员相互协同，以申请人视角提供跨部门、跨层级、跨地区的“一件事”主题集成服务。

3.“**四免**”：政府部门核发材料原则上免提交，业务表单数据原则上免填写，可用电子印章的免用实物印章，可用电子签名的免用手写签名。

4.“**零跑动**”：由各级各部门提供的依申请办理的行政权力和公共服务事项中，在符合法定受理条件的前提下，企业和群众通过网上或自助终端等方式，无需跑腿即可办理业务。

5.“**秒批**”：基于申请材料结构化、业务流程标准化、审批要素指标化的系统无人工干预自动审批。

6.“**一网、一窗、一地、一码、一事、一次、一机、一号**”：一网是指政务服务统一网上入口；一窗是指一个政务服务事项办理综合窗口；一地是指“全城通办”，在东莞市任何一

个地方办理全市的政务服务业务；一码是指公民身份证号码和企业的社会信用代码；一事是“一件事”；一次是企业 and 群众办理政务服务事项最多跑一次即可办结；一机是指莞家政务自助终端；一号是指12345热线。

**7.“政银合作”**：政府与银行开展合作，共同推进政务服务全程电子化办理，为企业开办提供银行网点“一站式”服务，方便企业、群众就近办理相关政务服务和审批业务。

**8.数字集团**：即东莞市数字经济发展集团有限公司，成立于2021年8月10日，主要从事数字政府项目建设、运维和运营，开展数字经济及其他相关领域项目拓展、产业培育、生态构建、投融资等业务，是东莞市属国有独资企业，是东莞市政府推动数字经济发展的一个重要平台。

**9.政务服务“好差评”**：对各级政务服务机构、各类政务服务平台开展“好差评”，以“评”为手段推动政府进一步改善政务服务。

**10.“证照分离”**：市场监管部门颁发的营业执照和各相关行业主管部门颁发的经营许可证分离，实现“先照后证”，加强综合监管，降低准入成本。

**11.“一网统管”**：“一网”是指数字政府一体化的云、网、市政务数据大脑和公共支撑平台等，“统管”是指充分依托“一网”的基础能力，围绕经济调节、市场监管、社会管理、公共服务

和生态环境保护等政府五大职能，优化管理体系和管理流程，构建横向到边、纵向到底、全闭环的数字化治理模式，实现市域范围“一网纵观全局、一网决策指挥、一网协同共治”。

**12.“双随机、一公开”：**在监管过程中随机抽取检查对象，随机选派执法检查人员，抽查情况及查处结果及时向社会公开。

**13.“一网协同”：**依托全市统一政务综合应用办公平台，实现政府机关办文、办会、办事跨部门、跨层级、实时化业务协同联动。

**14.“政企合作、管运分离”：**创新政府管理、企业运营的政务信息化建设模式，在政府统筹指导下，由企业主体负责数字政府建设运营，政府和企业共促数字政府建设发展。

**15.“互联网+”：**依托互联网信息技术实现互联网与传统业务的联合，以优化业务流程、更新业务体系、重构业务模式等途径来完成转型和升级。

**16.政务数据：**政务部门在履行职责过程中制作或获取的，以一定形式记录、保存的文字、数字、图表、图像、音频、视频、电子证照、电子档案等各类结构化和非结构化数据资源。

**17.公共数据：**本市行政区域内行政机关以及具有公共事务管理和公共服务职能的组织，在依法履行职责过程中制作或者获取的，以电子或者非电子形式对信息的记录。



**18.数据普查：**围绕政府治理和公共服务需求，摸清政务信息系统和公共数据资源底数，建立完善全市统一的政务信息系统清单、公共数据资源清单和需求清单。

**19.数据经纪人：**开展数据交易行为，促成交易的相关组织人员。

**20.5G：**是5th generation wireless systems的缩写，即第五代移动通信技术。

**21.IaaS、PaaS、SaaS：**IaaS（基础架构即服务）、PaaS（平台即服务）和SaaS（软件即服务）三种云服务模型。

**22.边缘计算：**在靠近物或数据源头的一侧，采用网络、计算、存储、应用核心能力为一体的开放平台，就近提供最近端服务。

**23.城市信息模型（CIM）：**以建筑信息模型（BIM）、地理信息系统（GIS）、物联网（IoT）等技术为基础，整合城市地上地下、室内室外、历史现状未来多维多尺度信息模型数据和城市感知数据，构建起三维数字空间的城市信息有机综合体。

**24.数字孪生城市：**与物理城市世界相互对应、相互映射、协同交互的网络虚拟城市。

**25.安全多方计算、同态加密：**在无可信第三方的情况下，基于密码学的多种技术纯软件实现的隐私计算，可通过同

态加密直接构造安全多方计算协议。同态加密（HE，Homomorphic Encryption）是指对密文计算后的结果再解密和直接对明文计算的结果一致的加密算法。

**26.零信任体系：**建立在不信任网络内部和外部的任何人、设备、系统的前提下，构建的基于身份的，先认证、再授权的安全防护体系。

**27.VR：**是Virtual Reality的缩写，指虚拟现实技术，是一种可以创建和体验虚拟世界的计算机仿真系统，它利用计算机生成一种模拟环境，使用户沉浸到该环境中。

**28.API：**是Application Programming Interface的缩写，指应用程序接口，是一些预先定义的接口，或指软件系统不同组成部分衔接的约定。用来提供应用程序与开发人员基于某软件或硬件得以访问的一组例程，而又无需访问源码，或理解内部工作机制的细节。

**29.IPv6：**是Internet Protocol Version 6的缩写，指互联网协议第6版，是互联网工程任务组（IETF）设计的用于替代IPv4的下一代IP协议。

**30.SDN：**是Software Defined Network的缩写，一种新型网络创新架构，可通过软件编程的形式定义和控制网络，具有控制平面和转发平面分离及开放性可编程的特点。

