汕头市“数字政府”专项规划（2019-2021年）

（征求意见稿）

汕头市政务服务数据管理局

二〇一九年八月

前 言

数字政府作为信息化时代政府的崭新组织形态和运行方式，以技术为支撑、数据为主体，通过组织流程再造和资源活化，实现全面感知、精准服务、高效管理和决策优化，是电子政务发展的新阶段，也是未来政府的主要特征。广东省率先在全国提出“数字政府”改革建设，创新性地提出了用“政务互联网思维”指导全省“数字政府”改革建设，并明确规划了2018年至2020年全省“数字政府”改革建设的愿景目标、总体架构、建设内容和行动路线等，为全省各地各部门开展“数字政府”改革建设指明了方向。基于政务大数据资源的全面创新应用是未来数字政府的发展趋势，汕头市将主动适应大数据时代发展新形势，积极构建以数据为驱动力的数字政府治理模式，扎实推进简政放权、放管结合、优化服务改革，实现营商环境的革命性再造，引领驱动全市经济社会创新发展。

当前，汕头市正处于城市转型的攻坚期、发展动力转换的关键期，新的增长动力尚未有效形成，各区域发展不平衡不充分，生态文明建设任务艰巨。通过深入分析研究，落实国家、广东省有关政策要求，结合本市建设实际情况，紧紧抓住新一代信息技术创新发展和“数字中国”建设的战略机遇，加快推进数字政府建设，已成为汕头市破解发展难题，实现创新、协调、绿色、开放、共享发展的必由之路。依据《国家信息化发展战略纲要》、《“十三五”国家信息化规划》、《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》、《汕头市电子政务研究和“十三五”规划》等文件精神，结合汕头市实际情况，制定本规划。

**目 录**

一、发展现状 1

（一）统筹协调工作机制基本建立 1

（二）信息基础设施建设持续完善 2

（三）政务协同办公水平显著提高 4

（四）政府公共服务应用稳步推进 5

（五）营商环境改革创新持续优化 9

（六）社会治理建设能力有所突破 12

二、存在问题 13

（一）集约化建设水平有待提高 13

（二）便民利企服务提升空间大 14

（三）社会治理数字化程度不足 14

三、发展趋势 15

（一）“数字中国”引领信息化发展新方向 15

（二）信息技术为城市发展提供新动能 15

（三）改善民生需求对政府提出新要求 16

（四）网络安全对技术发展带来新考验 16

四、总体要求 17

（一）指导思想 17

（二）基本原则 18

（三）发展目标 19

五、汕头市“数字政府”建设架构 21

（一）管理架构 21

（二）业务架构 23

（三）技术架构 25

（四）与其它系统关系 27

六、六大重点工程 28

（一）夯基础，提高信息技术水平 28

（二）聚数据，发挥政务数据价值 32

（三）强协同，加强政府集约管理 35

（四）优服务，提升公共服务水平 37

（五）提效率，加快优化营商环境 43

（六）精治理，推进和谐社会建设 46

七、实施步骤 51

（一）夯实基础年（2019年） 51

（二）亮点突出年（2020年） 52

（三）高效创新年（2021年） 53

八、实施保障 54

（一）组织保障 54

（二）机制保障 54

（三）资金保障 55

（四）人才保障 55

（五）技术保障 56

# 一、发展现状

汕头市政府高度重视电子政务发展，在电子政务建设和应用方面成效显著，先后荣获“首批国家信息消费试点城市”、“全国年度39个‘宽带中国’示范城市（城市群）之一”、“第五届中国智慧城市发展评估建设进步奖”、“互联网+公共服务”领先城市等多项荣誉称号，连续5届入选“中国城市信息化50强”；市政府门户网站连续多年获得“中国政府网站优秀奖”，并在中国政府网站新媒体传播力广东省地市政府网站2018年的评比中名列第三；2018年，汕头市被列入全省营商环境综合改革试点，率先创建营商环境建设示范城市，多领域的信息化建设为“数字政府”建设打下坚实基础。

## （一）统筹协调工作机制基本建立

2015年9月，汕头市出台《汕头经济特区电子政务建设管理办法》，通过立法手段进一步规范电子政务建设的规划、评审以及网络信息资源、业务应用和安全系统的建设管理等方面工作。2017年9月，正式出台《汕头市电子政务十三五规划》，进一步明确“十三五”期间我市电子政务发展的目标、主要任务、重点工程和保障措施，有力推动了全市电子政务建设工作。期间，我市引进了第三方技术咨询服务机构参与电子政务项目技术评审工作，扩充了电子政务专家库，建立健全电子政务专家库管理制度和电子政务技术咨询服务第三方机构管理制度，为提高我市电子政务建设的科学决策水平发挥了积极作用。2017年12月，市政府成立市“数字政府”改革建设工作领导小组，负责“数字政府”改革建设工作的组织领导、顶层设计和统筹协调。2019年1月，组建汕头市政务服务数据管理局为市政府工作部门，作为“数字政府”改革建设工作行政主管机构，统一负责政务服务管理、“互联网+政务服务”、政务数据管理、公共资源交易管理等“数字政府”改革工作。2019年3月，全市六区一县均组建了政务服务数据管理局，统一领导、上下衔接、统筹有力的全市信息化组织体系基本确立。2019年4月，我市“数字政府”运营中心，即数字广东网络建设有限公司汕头分公司成立，为“数字政府”改革建设工作提供技术支撑，创新了“数字政府”建设与运营模式。2019年7月，市政府常务会议审议通过《汕头市“数字政府”改革建设方案》，为我市“数字政府”改革建设指明方向，明确工作的目标和任务。

## （二）信息基础设施建设持续完善

**拓展政务外网建设发展。**“十二五”期间，我市制定《汕头市政务外网区县网络建设指南》，指导各区县完成政务外网向基层村居的覆盖建设。我市以“汕头政府在线”项目建设和政务服务网升级改造为契机，推动政务外网线路覆盖。截至2019年6月，政务外网线路覆盖至市直136个部门，470多家区直单位、6区1县，71个镇（镇街）和1086个村（社区），政务外网接入单位数目1700多个，实现“横向到边，纵向到底”的政务网络全覆盖。同时完成全市六区一县的电子政务专线建设，实现政务外网上联省、国家，下联区县、镇街、村居。

**建成市级电子政务云平台。**贯彻落实“数字政府”改革建设中“全省一片云”工作部署，完成省级政务云平台欠发达地市节点建设工作，于2017年建成汕头市政务云平台，实现“汕头政府在线”系统上云。为汕头市政务服务网、政府网站集约化平台、汕头市公共信用大数据系统和汕头市政务信息资源共享平台，共4个业务系统提供有效的公共基础设施支撑环境。

**促进数据互联互通。**2017年6月，建成全市统一的汕头市政务信息资源共享平台。截至2019年7月，实现市级平台32个部门949个数据表的归集，数据总量高达2.35亿条，成功对接市政务服务网、信用信息平台，以及市人社局、自然资源局、公积金等部门系统并实现数据交换，实现市直32个部门648条和区县187个部门2012条共享目录的发布，市直459条目录实现数据挂接，为各部门的数据共享提供平台支撑。

**加强网络信息安全管理。**做好关键基础设施和重要信息系统的安全保密、网络信息安全突发事件应急预案等网络安全制度的制订工作，先后制定了机房安全、网络安全、系统安全、应急管理、用户管理、外包服务管理和信息系统资产和档案管理等的管理制度和规范。定期组织安全应急演练，强化安全技术措施防护建设和数据安全防范工作，落实对全市性电子政务基础设施和重要信息系统的安全隐患排查工作，加强数据安全防护和全检查，做好数据安全防控。

## （三）政务协同办公水平显著提高

**推进“汕头政府在线”延伸建设。**2016年11月底，“汕头政府在线”完成竣工总验收并正式全面投入应用。2017年12月，“汕头政府在线（二期）”项目启动建设。通过二期项目建设，进一步深化协同办公系统的建设应用，实现党政“一张网”办公。汕头政府在线办公自动化系统的覆盖范围从政府部门的134个单位，扩大到8个党委部门单位、9个其他政府部门单位和7个区县党政办及576个区直、镇街道、村居单位，有效提高跨部门、跨层级的政务数据交换和办公业务协同，进一步推动党政机关之间的政务信息资源共享，提升党政机关办公效能和科学决策水平。截至2019年6月底，各单位累计登陆办公自动化系统约为200万人次，累计办文约77.6万件，公文交换约92.5万件。移动办公自2015年启用以来，累计移动办公约141.4万次。该系统已成为市级各单位内部办公不可或缺的工具，对优化办事流程、提高办事效率起到积极的作用，受到社会各界的一致好评。

**建设网站集约化平台。**2017年8月，我市根据《汕头市政府网站集约化建设工作方案》，重建市政府网站集群平台顶层架构，对现有的市直部门、区县政府、区县部门及镇（街道）网站及互联网业务系统整合、改造并迁移到市统一的技术平台上。2018年8月，我市根据国办和省府办的工作部署，利用市信息中心机房现有基础设施，依托电子政务云平台，构建全市统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维管理、资源共享利用的政务网站集约化平台，升级改版“汕头市人民政府门户网站”。截至2019年6月，在线运行的政府网站共10个，比2015年全国首次政府网站普查时的161个减少了93.79%，有效推进整体联动、高效惠民的网上政府建设。

## （四）政府公共服务应用稳步推进

**推进“一门式一网式”改革。**在实体办事大厅优化上，逐步整合各部门分设窗口，2018年9月正式启动运行政府综合服务窗口，截至2019年6月，市级进驻单位42个，进驻政务服务事项1048个，共受理677200件办事事项，网上可办率达95.51%以上，打破部门界限，变多头受理为一口受理。2018年9月，汕头市政务服务网正式上线运行，截至2019年6月，市级平台已进驻53个单位，涵盖行政许可、公共服务等11大类7838个事项，全市行政审批事项网上全流程办理率达93.13%以上，上网办理率达38.62%以上，网上办结率达38.60%以上，84.28%以上网上申办事项到现场办理次数不超过1次，28.04%以上网上申办事项实现零次跑动，逐步实现行政审批事项全流程、全天候、全地域办理。

**拓宽公共服务渠道。**2017年9月开通市行政服务中心24小时便民自助区，打造轻松自由办事、便捷舒心体验的服务新模式。自助区配备17台目前全省最先进的自助终端设备，为群众提供3大警种4大类21项公安业务自助办理，分为交通违法处理、车管业务、出入境业务、户政业务四个自助办理区，全天候24小时向群众开放。截至2019年6月，公安、人社、国地税和供电等单位进驻各类自助办理终端35台，可查询和办理事项68项，有效解决群众办事不方便、办事排长龙等民生热点问题，实现全天候的政务服务。

**提升12345服务成效。**2013年12月31日，市政府12345服务热线平台正式上线。2017年，市政府12345服务热线以100%的接通率，与全国39个城市并列第一名，荣获“百分百热线奖”。2018年度第二、第三、第四季度，汕头市12345服务热线在全省的数据质量评判得分100分，全省第一名。2017年，制订《汕头市政府12345服务热线工作机制》，建立完善联动响应机制、协调会议机制、应急处理机制、考核考评机制等多项工作机制，推动热线各项工作有序高效运转。2018年，承接国家政务服务投诉与建议小程序、110与12345联动、广东省政务服务网咨询投诉等服务业务，不断完善12345服务热线平台的功能，拓宽群众诉求渠道。截至2019年6月，市12345政府服务热线受理诉求事项34104件，办结30823件，累计受理诉求事项145.73万件，累计办结145.38万件，累计办结率99.77%，及时有效地解决群众的各种诉求。同时市民可通过网络、微信、手机APP等方式进行咨询投诉，进一步畅通政府热线投诉渠道。

**开通“粤省事”汕头频道。**2019年4月，“粤省事”汕头频道上线运行，围绕高频民生应用建设“粤省事”移动政务平台，提供优质高效的政务服务环境，群众和企业办事创业的满意度和获得感不断增强。截至2019年7月底，“粤省事”汕头频道共上线450项政务服务事项，其中办理类278项，查询类172项。主要涉及公安、人社、税务、民政、自然资源、住建等部门，实现政务服务“一站式”、“零跑动”和“指尖办理”。

**加强政务服务规范。**2019年2月，我市发布《汕头市深入推进审批服务便民化工作方案》，围绕直接面向企业和群众的6类政务服务事项，推动审批服务的深层次变革，切实解决影响企业和群众办事创业的堵点痛点。根据我省“数字政府”改革工作部署，加快与省一体化在线政务服务平台对接，形成全市政务服务“一张网”，2019年3月，通过《汕头市加快推进一体化在线政务服务平台实施方案》的实施，加快推进我市一体化在线政务服务平台建设，提升政务服务水平。

**提升市民数字生活品质。**在教育领域上，重点建设“三通两平台（校校通、班班通、人人通、教育资源公共服务平台、教育管理公共服务平台）”网络和配套设施。在医疗领域上，汕头市中心医院于2009年率先在粤东地区启用“一卡通”健康卡，通过统一办卡信息，以身份证号为关联，实现各合作医院间患者就诊一号制及统一健康档案，促进县域内电子病历与电子健康档案，乡镇卫生院、村卫生站网络的互联互通。建设“掌上医院”项目，通过微信公众服务平台开展预约诊疗、医药费用支付“一卡通”等便民服务，为群众就诊进一步提供便利。搭建医联体云平台，实现总医院与各区县医疗机构之间的信息互联互通。采用统一沟通和远程会诊视频平台，实现了医联体内医院间信息的互联互通，跨院区的患者信息共享、医生协同工作、远程影像会诊等功能。在人社领域上，根据广东省“智慧人社”建设总体部署，按照省人社厅要求，制定汕头市“智慧人社”建设方案，涵盖一个支撑中心、两个智慧大厅、四个核心平台。2017年正式启动智慧人社大数据项目建设，2018年3月底完成第一期实施，构建“四融、四慧”的汕头“智慧人社”新体系，支撑实现“五态、五化”汕头“智慧人社”服务治理新模式。

**“一证通”助推基本公共文化服务均等化。**2015年建设汕头市公共图书馆一证通项目。通过一证通平台，为在网络环境下实现汕头市图书馆的共建共享、互联互通以及读者无障碍享受全市公共图书馆服务奠定技术和网路供给侧。推进基本公共文化服务均等化，实现城市“10分钟文化圈”和农村“十里文化圈”的目标。

**打造公共数字文化服务网络。**2018年5月开展“汕头文化云”公共数字文化服务平台项目建设，2017年通过“汕头文化云”公共数字文化服务平台成为我省公共数字文化项目建设的试点地市。围绕12个专题，整合全市公共文化数字资源，面向公众以及全市相关文化服务部门、场馆等打造全市数字文化服务平台。基于互联网+拓展网络端、微信端、手机APP全媒体服务渠道，建设全市共建共享、互联互通的公共数字文化服务网络，推动公共文化服务标准化、均等化、社会化、数字化，实现一站式公共文化服务。

## （五）营商环境改革创新持续优化

**提升开办企业便利度。**2018年2月，通过出台《汕头市打造法治化国际化便利化营商环境开办企业提速专项工作方案》，公布《开办企业流程一览表》等一系列措施，实现市级开办企业时间从原来的42天提速至5天内，推动区（县）审批时限提速。设立开办企业服务专区，实现企业一站式完成企业开办各流程办理。新开办企业银行开户正常情况下实现2.5个工作日办结，刻印章业务最快30分钟可以完成，减少现场排队等候的时间。

**深化不动产登记业务。**2019年6月，汕头市自然资源局、国家税务总局汕头市税务局印发《关于加强部门协作提升便民服务实施意见的通知》，通过拓展部门合作，简化业务流程，全面推动不动产登记交易、税收征缴“一窗受理、信息推送、并联审批”，实现不动产登记交易信息与税收信息互通共享，办事群众不动产登记只跑一次。截至2019年6月，汕头市实现不动产登记业务抵押登记3个工作日，其他登记5个工作日的办理时限。通过建立和完善市不动产登记部门和银行等金融机构业务互联互通平台，进一步拓展数据共享范围和应用，实现各大银行等金融网点抵押办理全覆盖、全市通办。

**建设项目提速增效明显。**2017年，开展重点项目代办服务工作部署，截至2019年6月，共正式受理审批代办制项目4宗，已办结3宗，正在顺利推进2宗，优化政务服务，便利企业办事。2018年，我市启动市行政服务中心建设项目并联审批专区，推动建设项目并联审批5个阶段的牵头单位的审批业务骨干进驻办公，并推动税务部门实时进驻房产交易中心。市政数局联合市发改局，加快推进建设项目并联审批系统建设以及联合审图室、资料室等设置工作，为建设项目的并联审批提供技术支撑等保障。2019年，编制《汕头市行政服务中心办理建设项目并联审批流程一览表》及《各阶段流程图》，进一步优化建设项目审批流程。

**建立公共资源交易载体。**2018年12月，完成市公共资源交易平台新场所的建设并正式对外服务，2019年上半年，市中心累计成交74宗，成交金额842436.14万元，增收121659万元，节支17133.49万元，增收节支合计138792.49万元。通过开展新的交易服务场所、设施标准化建设，不断拓展政银合作空间，推动双方合作实质化、具体化、多样化。

**建设“汕头市公共信用信息大数据系统”。**2018年12月，我市正式启动“汕头市公共信用信息大数据系统”项目，推进“信易批”建设，在市统一申办受理平台嵌入“红黑名单”信用查询功能，实现市直55个单位和各区县在事项审批过程中对全量红黑名单信息的实施访问。

**建设网上中介服务超市。**依托全省统一的网上中介服务超市平台，为全市行政管理工作中涉及中介服务的双方项目业主、中介服务机构提供购买、承接中介服务项目等服务。截至2019年7月，市编办已整理发布中介服务事项清单共650项，项目业主入驻10家，中介服务机构入驻申请50家，通过形式检查42家，退回修改8家，为企业和群众提供便捷、高效的服务。

**完善企业服务渠道。**落实畅通政企通APP、“汕头企业服务”微信公众号的宣传推广工作，定期向广大企业推送各项惠企政策和办事指南，提升政府服务企业的精准化和个性化服务水平。“汕头企业服务”微信公众号荣获“2015年政府网站政务微信卓越奖”、“广东汕头政务新媒体排行榜年度新锐奖”，并成为“南方号”入驻单位。

## （六）社会治理建设能力有所突破

**应急管理能力提高。**落实省委应急指挥中心建设要求，2018年4月启动汕头市委应急指挥中心(信息化)建设项目，充分整合、利用已有视频会议资源，实现远程、及时对突发事件进行调配和指挥。完成改造视频会议系统、应急指挥中心配套设备，建设“应急会务办公系统”和“人脸识别会议签到系统”，实现重要会场的人脸识别签到及作为信息推送等功能。

**数字城管建设逐步优化。**2018年10月，汕头“数字城管”平台开始试运营，将采集的数据信息分为51个不同的项目，并对项目进行所属部门确权定位，实现精准管理，避免部门间相互推脱责任。2019年7月向社会公开征求《汕头市数字化城市管理实施办法》（征求意见稿），该办法明确数字化城市管理信息系统的建设功能，通过系统的不断优化和完善，加快推动城市管理实现科学化、精细化、智能化。

**数字污染防治建设逐渐强化。**2019年6月，《汕头市运用大数据监管系统强化“散乱污”场所清理整治行动方案》，我市将运用大数据监管系统排查，加强动态监测清单管理，建立督导组进行定期抽查已升级改造的工业企业，详细了解企业升级改造后的生产情况和整治效果，并做好“回头看”工作，巩固整治效果，为打赢污染防治攻坚战奠定坚实基础。

**环境保护能力不断提升。**2018年7月，汕头市“互联网+河长制”综合管理平台项目启动，在广东省“互联网+河长制”信息系统的基础上，按照汕头市推行河长制工作实际需求，建设“1212”工程，通过对河流、环境等跨界信息资源整合，提供河流信息综合展现、河流实施监测监控、多部门联合执法、河长制考核等功能，实现河道保护“实时、精准、高效”的动态管理效果，发挥信息资源在河道保护管理和决策中的作用。

**推进公共安全体系建设。**2018年3月启动“雪亮工程”项目，同年6月成立了汕头市公共安全视频监控建设联网应用工作协调小组，并开展视频监控资源现状调研，进一步推进“雪亮工程”项目建设和建设方案细化完善工作。汕头公安局构建基于大数据架构的公安信息资源服务体系，以数据索引的形式搭建全市跨市共享应用数据专题库，全力支撑公安信息应用及跨市共享协作。此外，建立汕头市云建设，整合全市视频监控资源，利用人像比对、视频门禁、车辆识别、移动警务等技术，开展视频云+建设，建立人员要素数据库，服务社会治安管理需要。

# 二、存在问题

## （一）集约化建设水平有待提高

政务云建设规模不能满足全市信息系统建设需求，建设进度相对缓慢，尚不能满足各单位按需配置、及时供给的云资源服务。尽管建设了政务信息资源共享平台，但数据信息分散在各部门、各行业，各部门条块分割严重，在系统整合和信息联动方面未有效突破。信息安全保障缺乏持续的资金和技术人才，防范体系尚未完善，未形成统一的信息安全机制。

## （二）便民利企服务提升空间大

“互联网+”与政务服务创新应用虽已起步，但随着国家在政务服务领域各项政策及措施的明确，仍与国家、省要求的“互联网+政务服务”的要求存在一定距离，创新应用亟待深度整合。信息化在民生方面领域的广度、深度和创新力度不足，在基本公共服务设施、健康养老、教育等领域的数字化支撑能力不足。投资建设项目协调难度大，“并联审批”流程没有发挥作用，各职能部门相互交叉审批，职能范围关注的重点不同，导致审批流程不精简，审批时间压缩力度不足。

## （三）社会治理数字化程度不足

在社会治理的精细化、智能化、现代化等方面还存在一定差距，由于信息系统中的大量历史数据长期闲置，许多数据资源拥有单位公开和共享动力不足，加之缺少统一的大数据融合机制和平台，导致社会治理应用支撑能力不足，无法支撑全方位数据挖掘和分析应用，数据共享和开放价值难以体现。

# 三、发展趋势

## （一）“数字中国”引领信息化发展新方向

我国相继出台《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》、《国家信息化发展战略纲要》、《“十三五”国家信息化规划》等重大战略规划，各部委也相继出台了一系列重要的政策规划和指导意见，提出充分利用信息化技术手段，提高政府机构的履职能力。加快数字中国建设，已成为建设现代化强国的必经之路和重要抓手。未来，我市将在“数字中国”、广东省“数字政府”建设框架指导下，着力推进经济社会数字化、网络化、智慧化发展水平，提升政务服务创新能力和民生服务水平，用大数据、协同联动大系统，提升政务服务创新能力和民生服务水平，用大数据、协同联动大系统，提升政务服务创新能力和民生服务水平，高标准打造汕头“数字政府”，推动政府治理体系和治理能力现代化。

## （二）信息技术为城市发展提供新动能

以云计算、大数据、物联网、移动互联网等为代表的新一代信息技术高速发展、交叉融合，信息和通信技术领域创新空前活跃，新兴技术持续向经济、社会和公共管理领域渗透，新应用、新模式、新业态、新技术和新服务层出不穷，引领和催生各领域发展方式的革命性转变，实现对城市建设管理和经济社会发展形成的各种海量数据进行实时采集、传输、处理、整合和分析，为提升城市经济社会各领域智能化水平提供了有效的支撑。面对经济社会深度变革的客观现实，必须顺应互联网发展趋势，加快新一代信息技术服务政府职能转变与民生改善，将成为我市主动适应和引领经济发展新常态、推进经济社会转型升级的重要路径。

## （三）改善民生需求对政府提出新要求

改善和服务民生是当前我国各级政府的工作重点，就汕头市而言，当前面临“教育、医疗、养老等优质公共服务水平与人民群众期待还有较大差距”“生态环境保护压力依然较大，绿色生产生活方式尚未形成”等方面的问题。汕头市应加快提高市民福祉的便捷民生服务应用，提升政府行政履职效率，提高城市运行管理水平，发挥信息化对经济社会发展的引领作用，开展汕头市“数字政府”建设，不断缩小公共服务和社会保障与人民群众需求之间的差距，增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

## （四）网络安全对技术发展带来新考验

习近平总书记在2018年年4月召开的全国网络安全和信息化工作会议上指出：“没有网络安全就没有国家安全。”随着物联网、云计算、新一代信息技术以及大数据在各大城市领域的渗透和应用，汕头市已初步构筑形成存储和运作海量民生、政务、经济等数据的城市信息化系统，而这可能为汕头市“数字政府”设过程中带来一系列新型安全隐患：基础设施安全、终端接入安全、核心技术安全、民生领域信息安全和城市大数据安全等，尤其在涉及政务服务方面的数据安全问题，会随着汕头市“一门式一网式”的深度改革和服务扩增，面临更多的政务数据的安全问题。

# 四、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二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，按照省委省政府关于“数字政府”改革建设的要求，立足汕头市发展基础，坚持以人民为中心的发展思想，以数字化转型为契机，建设具有汕头特色的“数字政府”改革建设模式。明确以**“123456”**为专项规划思路，以营造一流营商环境为一个目标，以体制机制创新和数据治理为两个抓手，建设政务云平台、大数据平台、一体化在线政务服务平台三大平台，构建基础体系、数据体系、应用体系、保障体系四个体系，落实组织保障、机制保障、资金保障、人才保障、技术保障五个保障，实施信息基础设施、信息资源体系、协同办公、公共服务、营商环境、社会治理建设六大重点工程，形成“数据上浮、共享汇聚，服务下沉、按需高效”的“数字政府”新模式。积极推进法治政府、创新政府和服务型“数字政府”建设，全面提升政府治理体系和治理能力现代化水平，促进汕头经济社会的全面、协调、可持续发展，实现汕头市“数字政府”建设成效位居全省前列。

## （二）基本原则

### **1.顶层设计、总体规划**

建立强有力的领导协调机制，推进政务信息化建设体制改革，以数据为核心，加强“数字政府”顶层设计，实行统一工程规划、统一标准规范、统一需求管理、统一评价体系，构建服务规范、信息共享的业务协同机制和功能完整、体系开放的技术支撑机制。

### **2.整合资源、全面覆盖**

统筹整合各级政府部门现有政务信息资源，以及互联网企业和基础电信运营商数据中心资源、网络资源，着力打破政府信息孤岛，畅通政务数据整合渠道，实现政务信息资源共建共享，做到上接省、下联区县、横向市直单位全覆盖。

### **3.政企合作、共促发展**

运用大数据技术，强化政企合作，充分发挥市场主体作用，采用服务外包等创新建设运营模式，既强调政府在规划引导、业务协调、监督管理等方面的重要作用，又发挥互联网企业和基础电信运营商的技术优势，政企携手共促“数字政府”建设大发展。

### **4.简政放权、利企便民**

坚持以人民为中心，切实转变政府职能，将“数字政府”建设作为深化放管服改革的关键之举，清理规范政务许可服务事项，优化审批流程，推进政务服务全过程留痕、全流程公开，促进政府部门依法行政，让权力在阳光下高效运行，围绕营商环境、民生服务、集约化建设等重点任务推动政务创新应用，让人民充分享受汕头“数字政府”发展成果。

### **5.强化安全、保障有力**

牢牢把握网络安全和信息化作为一体之两翼、驱动之双轮的辩证关系，坚持做到“同步规划、同步建设、同步运行、定期评估”。加强信息安全保障，搭建信息安全防护体系，健全信息安全监管机制，完善标准规范与法规体系，增强数据安全预警和溯源能力，稳步推进“数字政府”建设持续健康发展。

## （三）发展目标

到2021年底，完全落实省“数字政府”建设工作部署，建立完善的“数字政府”建设体制机制、政企合作、管理分离的管理模式，推动部门业务专网整合对接到政务外网，构建统一的政务云平台、大数据平台和一体化在线政务服务平台，建成完善的数据资源体系，数据治理工作取得一定成效。加快推进政府管理、政务服务、公共服务、社会治理等应用建设，推进安全可靠的产品应用推广，推动“数字政府”网络安全体系建设工作，实现整体、协同、移动、创新、集约、共享、可持续的服务型政府建设。

——推进政务信息化建设体制改革，构建“管运分离”的“数字政府”建设管理新体制。

——推进政务信息系统整合，破除“信息孤岛”，打造统一安全的政务云平台、数据资源整合和大数据平台、一体化在线政务服务平台，在省的框架体系下，构建市级统筹、整体联动、部门协同、一网通办的“互联网+政务服务”体系，实现互联网和政务服务深度融合。

——建成上接省、下联区县、横向到边、纵向到底全覆盖的“数字政府”，以制度创新+技术创新推动我市“放管服”改革向纵深发展。

——建成全市一体化的政府管理服务体系，实现全市各区各部门接入“汕头政府在线”，落实行政审批事项标准化建设，落实“互联网+监管”平台建设，推进跨部门、跨层级应急协同联动应用建设。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。

——加快网上政务服务能力建设，深化“数字政府”改革建设，加快推进一体化在线政务服务平台建设，推进政务服务事项标准化，促进网上办事“三率一数”稳步提升。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。

——提高群众办事满意度，压缩行政审批事项办理时间，市直部门行政许可事项承诺办理时限较法定办理时限压缩50%以上，政务信息化建设项目立项审批时限压缩70%以上。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%。

——进一步优化营商环境，实现让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。

——推进安全可靠技术与标准建设，为汕头市政务外网、政务云、业务系统、数据资源等提供安全和标准管理的保障。

# 五、汕头市“数字政府”建设架构

汕头市“数字政府”总体架构包括管理架构、业务架构、技术架构。其中，管理架构体现省、市、区县、镇街、村居五个层级纵向结构体系，体现“管运分离”的建设运营模式，通过构建“数字政府”组织管理长效机制，保证“数字政府”改革的可持续发展；业务架构对接“放管服”改革要求，通过机构整合、业务融合，建立政府内部运作和对外服务一体化的运行模式，构建“纵向到底、横向到边”的服务型“数字政府”业务体系；技术架构采用分层设计，遵循系统工程的要求，打造政务云平台、大数据平台、一体化在线政务服务平台，分层级建设，总体与省“数字政府”相关系统和平台对接。

## （一）管理架构

按照“管运分离”的总体原则，在管理机制、运行机制、建设运维等方面进行探索创新，在全省“数字政府”改革建设组织管理体系框架下，构建“统一领导、上下衔接、运作高效、整体推进”的全市“数字政府”管理体系。

**1.组建市“数字政府”管理机构。**

根据机构改革要求，已组建汕头市政务服务数据管理局，为市政府工作部门，作为“数字政府”改革建设工作行政主管机构，统一负责政务服务管理、“互联网+政务服务”、政务数据管理、公共资源交易管理等“数字政府”改革工作。

**2.成立“数字政府”运营中心。**

成立“数字政府”运营中心，即数字广东网络建设有限公司汕头分公司，推进“数字政府”建设与运营模式创新，提供“数字政府”改革建设工作技术支撑。

**3.成立市“数字政府”改革建设工作领导小组。**

市政府成立市“数字政府”改革建设工作领导小组，负责改革建设工作的组织领导、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。在领导小组框架内完善市电子政务专家库，作为“数字政府”改革的咨询机构，由相关行业和领域的技术专家组成，提供技术层面的设计、咨询、论证、指导和评估等服务。

**4.强化区（县）机构设置。**

指导各区县原则上根据省、市“数字政府”改革模式，改革优化本地政务服务机构设置。在省、市政务服务数据管理局统筹下，加强各级信息化协调能力和工作能力，构建统一领导、上下衔接、统筹有力的全市信息化组织管理体系。

## 业务架构（二）业务架构

图 1 业务架构图

突破传统业务条线垂直运作、单部门内循环模式，以数据整合、应用集成和服务融合为目标，以服务对象为中心，以业务系统为主线，以数据共享交换为核心，构建“纵向到底、横向到边”的服务型“数字政府”业务体系，聚焦各地各部门核心业务职能，不断推动业务创新和改革。

按照省“数字政府”业务应用的统筹建设要求，结合汕头市本地特色和基础，明确提出六大主要业务领域，分别是信息基础设施、信息资源体系、协同办公、公共服务、营商环境、社会治理。

**1.信息基础设施领域**

建立集约化信息基础设施支撑体系，强化政务网络和平台承载能力、数据存储和运算能力，促进“数字政府”建设。

**2.信息资源体系领域**

以业务应用为导向，推进政务信息资源共享与开放，集中开展数据治理专项攻关，深化数据治理，打造一站式数据资源服务体验，支撑各区县、各部门大数据应用。

**3.协同办公领域**

深化协同办公应用建设，加快对接省协同办公平台，提升横向协同、纵向互通的平台建设水平，提高政府机关内部办公效率和对外服务效能，强化决策支撑应用建设。

**4.公共服务领域**

优化整合各级各部门服务内容，推进一体化在线政务服务平台建设，推动网上办事的便民应用，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民生领域服务深度融合，整合政府网站，推进集约化建设工作，形成线上线下协同、服务到位的移动化、普惠化、人性化服务能力。

**5.营商环境领域**

以业务协同为主线，聚焦部门核心业务职能，不断推动业务创新和改革，优化营商环境、便利企业办事、激发市场活力和社会创造力。

**6.社会治理领域**

适应新形势下推进政府治理体系和治理能力现代化的要求，加快建设市场监管应用，促进社会协同治理，提升社会治理数字化水平，推进多方共治社会治理应用和环境保护应用，构建社会治理新格局。

## （三）技术架构

****图 2 技术架构图

汕头市“数字政府”技术架构为“四横三纵”的分层架构模型，“四横”分别是应用层、应用支撑层、数据服务层、基础设施层，“三纵”分别是安全体系、标准体系和运行管理。基础设施层统一规划、统一标准、统一建设、统一运营，实现政务云资源集约、共享；建设全市统一的大数据中心，实现共性数据的汇聚、共享；应用支撑层和应用层为政府服务开展基础性共用应用支撑和各类政务应用系统，实现系统互联互通、数据共享。

**1.应用层**

对应业务架构的规划，分为协同办公应用、公共服务应用、营商环境应用和社会治理应用。

**2.应用支撑层**

为各类政务应用，特别是政务服务和办公协同类应用提供支撑的系统，由全省统建的公用模块及汕头自建的公用模块构成。全省统建的公用模块包括统一身份认证中心、电子证照系统、统一电子印章平台等内容，自建公用模块系统包括数据共享平台。

**3.数据服务层**

统筹建设全市统一的大数据中心，包括各部门的专业应用系统相关的基础数据库，在基础数据库之上建设主题库，面向业务建立专题库，以及政务数据资源目录、元数据管理和数据服务内容，提升数据质量和价值，构建全市共建共享的大数据资源体系。

**4.基础设施层**

在充分利用现有资源的基础上，按照省的统一标准，规划建设全市统一的政务云、政务网络。建设汕头市统一的政务云平台，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；建设省、市、区县、镇街、村居五级全覆盖的统一电子政务外网，对接整合各部门业务专网，实现统一、高速、稳定、安全、弹性的网络通信环境。

**5.安全体系**

从管理机制、保障策略、技术支撑等方面构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，加强数据安全保护，切实保障“数字政府”信息基础设施、平台和应用系统平稳高效安全运行。

**6.标准体系**

推广“数字政府”标准规范体系，指导各区各部门开展政务信息化规范建设运营，实现标准统一、互联互通、数据共享、业务协同。

**7.运行管理**

完善对信息基础设施、平台和应用系统运行维护以及相关的服务流程管理、维护服务评价，加强系统建设和应用的绩效考核、投资效益评估、运营改善等，形成分级管理、责任明确、保障有力的“数字政府”运行管理体系。

## （四）与其它系统关系

汕头市在“数字政府”总体技术框架下，按照省“数字政府”标准规范，实现市平台与省平台的互联互通、数据共享。基础设施方面，由省统一购买政务云服务进行建设，按统一规范与省级政务云平台对接，纳入省统筹管理。应用平台方面，按照全省统一规划，依托省政务服务集约化平台，打通国家和省政务服务平台，形成全市统一的网上政务服务入口，本地本部门办事过程数据需在2小时内上传至省政务信息资源共享平台。拓展“粤省事”地市移动服务应用，组织梳理更多粤省事上线服务事项。

市级各部门按照本规划和总体技术框架要求，承担本部门的政务信息系统建设需求编制工作，充分参与本部门业务应用系统的建设过程，确保开发系统满足业务应用需求。各区县“数字政府”原则上按照省、市统一规划、总体技术框架和标准规范进行统筹集约化建设，实现市、区（县）系统一体化、数据资源共建共用，与省平台互联互通、数据共享。

# 六、六大重点工程

## （一）夯基础，提高信息技术水平

### **1.目标**

按照《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》中关于政务云、政务网的总体规划与部署，建设市政务云平台，集约化建设我市电子政务外网、非涉密网互联网等网络，同时不断提升我市政务平台支撑和运行保障能力，逐步迁移已建成或部署新建系统上云管理，实现省市政务云集约建设、资源共享、信息互通、安全可靠，形成我市上联至省、下通至社区，省市五级联通的政务网络服务体系。

### **2.建设内容**

**（1）政务网**

1、按照国家、省的统一规范和部署，按照统筹规划、分级管理、资源共享、安全可靠的原则，完善政务外网的建设。组织开展政务外网应用，推进市级政务外网IPv6改造。在网络宽带方面，结合业务需求，加快推进纵向电子政务外网实现万兆到市、千兆到县、百兆到镇。

2、按需动态优化政务外网互联网出口架构，在“数字政府”政务云平台所在机房新建互联网出口，提高政务云互联网服务能力；按需扩容现有互联网出口，加强安全监管，同时提升政务云互联网区服务能力，构建统一、安全、可靠、灵活的云政务能力输出边界。

3、有分散隔离的非涉密业务专网的市直部门，按统一规范，通过网络割接、合并等方式，将业务专网整合对接到政务外网，推动整合现有视音频专网，充分利用线路资源，减少重复建设，为数据共享及大数据平台提供网络支撑。政府部门原则上不得新建、自建专用业务网络，已有非涉密专用业务网络要逐步迁移到政务外网，实现省、市、区（县）、镇街和村居（社区）五级全覆盖，不断完善横向到边、纵向到底、“全市一张网”的政务外网建设

**（2）政务云**

1、打造统一安全的市政务云平台。按照省的部署，充分利用现有资源，结合地市基础情况，建设并完善政务云平台，采用国产自主安全可控的云平台技术，建设汕头市“数字政府”政务云平台地市节点，以“按需服务、按需付费”的原则为市级各部门提供包括网络资源、存储空间、支撑软件等基础设施服务，实现市级各部门基础设施共建共用、信息系统集中部署、数据资源汇聚共享、业务应用有效协同，为政务大数据开发利用夯实基础，为政府管理和公共服务提供有力支撑，提高政府治理能力和公共服务水平。

2、推动市直部门非涉密政务信息系统迁移上云。政务云平台成熟运作后，整合市直各部门已建、在建非涉密政务信息系统，按成熟一家、迁移一家的原则开展系统迁移上云工作，实现资源汇聚和数据汇聚。拟建非涉密政务信息系统统一纳入云平台资源管理，各部门通过互联网和政务外网自建系统的原则上不能购买硬件设备。

3、按照省统筹建设工作部署，建设市安全运营平台，在政务云平台基础安全服务和增值安全服务之上实现一体化安全运营服务。市政务云平台安全运行状况、安全策略、审计数据进行统一收集、集中监控、集中分析、集中管理，实现全市统一安全事件预警、全市安全状况集中监控、风险处置高效协同、安全数据集中展示，提升全市政务云安全运营水平。

**（3）应用支撑**

1、统一身份认证

按照国家和省的统一规范，推进广东政务服务网汕头分厅与省统一身份认证平台对接。应用统一身份认证服务解决企业和群众办事在不同地区和部门平台重复注册验证等问题，实现“一次注册、全网通行”、“一次认证、全网通办”。

2、统一电子印章

按照国家、省电子印章技术规范，实现全市统一的电子印章用章服务。按照国家和省的工作部署，推广使用统一电子印章制章服务制发电子印章，按照国家、省政务服务领域电子印章管理办法，规范电子印章全流程管理，实现权威、规范、可信的电子印章用章服务。

3、统一电子证照

按照国家和省的统一规范，将我市电子证照系统与省政务服务平台电子证照共享服务系统对接。按照统一电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，实现电子证照互信互认，切实解决企业和群众办事提交材料、证明多等问题，实现证照证件“一地发证、全网互信互认”。

**（4）运行保障**

1、网络安全体系建设

贯彻实施《广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019-2021年）》有关要求。加强电子政务设施和政务系统网络安全保障队伍建设，落实安全管理主体责任，建立健全安全管理和保密审查制度。定期开展风险评估和压力测试，及时通报、整改问题，化解安全风险。严格落实电子政务信息安全责任制，按照国家省信息安全相关标准规范，探索建设市电子政务信息安全联合工作平台。

2、标准规范体系建设

根据省“数字政府”标准体系总体框架，遵循总体标准、基础设施标准、业务标准、数据标准、应用标准、安全标准和管理标准七个子体系的要求，结合我市“数字政府”改革实情，因地制宜地推广运用相关标准，为数据共享和服务共用等奠定基础，保证省市标准体系统一，确保我市“数字政府”改革建设工作有序推进。

3、运行保障体系建设

建立运维管理体系。基于“管运分离”的改革建设模式，明确“数字政府”运营中心为“数字政府”的运维管理单位，将部门信息化人员从分散的运维工作中解放出来，通过政企合作，加强技术队伍建设，为云平台、网络、数据和应用系统等软硬件提供统一运维。制定运维统一标准规范，建设运维管理一体化平台，实现运维集中统一管理。加强运营分析和优化管理。完善我市“数字政府”运营管理中心，聚焦业务，参考省运行评价指标对政务服务进行量化，按部门、按类别、按事项对应用系统进行统计分析，发掘服务过程中的薄弱环节。突出实效，统筹运行分析、绩效评价和优化改进全过程，实现运营集中统一管理。

## （二）聚数据，发挥政务数据价值

### **1.目标**

以业务应用为导向，集中开展数据治理专项攻关，建设市大数据平台，完成与省政务大数据平台对接，基本实现对全市统一数据资源目录规范管理，实现省市两级政务信息资源共享平台对接联通，建立面向全市的市政务大数据中心门户，逐步完善基础信息库和主题库内容，打造一站式数据资源服务体验。推进我市政务数据治理，加快数据共享开放机制建设完善，有效支撑各区县、各部门大数据应用。

### **2.建设内容**

**（1）全面推进大数据中心建设**

以业务应用为导向，集中开展数据治理专项攻关，建设完善市一体化大数据中心，基本实现对全市统一数据资源目录规范管理和信息化项目管理，实现省市两级政务信息资源共享平台对接联通。

**（2）推进市政务信息资源共享平台应用**

按照省的统一规范，完善政务信息资源共享目录，优化政务信息资源共享体系。以市政务信息资源共享平台为中心，推动政务信息系统统一接入，全面归集各部门产生的政务服务数据，推动政务服务数据的共享交换。按照“谁主管，谁提供，谁负责”的原则，保障数据供给，提高数据质量。除特殊情况外，市直部门政务信息系统不按要求与市政务信息资源平台共享数据的，市财政不予保障经费。

**（3）完善四大公共基础信息库**

按照相应接口规范和信息安全管理要求，围绕优化营商环境，整合各行业各部门有关基础信息，完善人口、法人单位、自然资源和空间地理、社会信用信息库等公共基础信息库建设，为政务应用提供权威规范的人口、法人单位、多维度空间地理、社会信用信息等基础数据支撑。

**（4）推进政府数据进一步开放**

建设数据开放和管理体系，明确数据开放管理和实施主体责任，加强政务数据开放标准化，推进信用、交通、医疗、卫生、就业、社保等各类数据资源集中和统一向社会开放。依托“开放广东”政府数据统一开放平台，围绕社会治理和民生服务重点领域，向社会开放公共数据资源，制定政府数据共享开放目录，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。

**（5）开展数据治理**

建立数据治理机制以市政务信息资源共享目录为基础，结合“三定”职能和数据确权制度，落实“一数一源”。各部门按照数据质量管理制度和标准规范，落实数据质量维护责任。基于政务数据管理，组织数据提供部门、需求部门及行业专家共同制定数据标准，确保统一数据在各类政务应用中名称、类型、编码、单位、范围等要素一致；对各类数据资源涉及的元数据进行系统分析，逐步实现元数据标准化。通过开展数据共享交换绩效评价，在制度上促进市直部门共享数据鲜活更新。对各部门现存的政务服务数据资源进行统一采集，并按照统一标准清晰、整合、比对，形成有效数据，促进数据质量提升。建设数据治理平台，实现数据资源产生、采集、存储、交换、加工、整合、使用、反馈等环节的管理。落实统一数据标准和采集规范，从数据资源产生源头抓数据质量，规范管理数据资源采集；通过数据共享平台支撑政务大数据的存储和交换，形成物理可分布、逻辑可集中的数据资源存储分布格局。

## （三）强协同，加强政府集约管理

### **1.目标**

深化协同办公建设应用，加快对接省协同办公平台，提高政府机关内部办公效率和对外服务效能。加强“汕头政府在线”项目在全市各级党政机关应用推广，推动党政“一张网”办公，提升党政机关办公效能和科学决策水平。推进政府网站集约化建设，提升政府网站服务能力。

### **2.建设内容**

**（1）深化协同办公平台建设**

遵循省政府关于全省各地市统一使用省协同办公平台电子公文交换系统进行非涉密、非敏感电子公文交换收发以及统一使用政务微信、不再使用普通话微信和QQ等其他形式进行公务交流的工作要求，加快与省协同办公的对接，优化协同办公应用，实现生活手机进行办公和审批，推动省、市、区（县）、镇街、村居五级公文交换和党政机关的业务协同。

**（2）深化政府网站集约化建设**

按照全省政府网站集约化要求，加快推进我市政府网站集约化建设工作，分批次完成各区县、各部门政府网站的迁移整合，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。开展政务服务事项目录管理系统应用，强化效能监督。同时，不断挖掘和梳理公众的共性需求，以此导向，积极拓展完善政府网站移动端、自助端和政务微博、微信公众号等新平台的建设和应用，为群众提供“一站式、全天候、零距离”的政务服务，全面提升政务网站开展政务公开、解读政策、回应关切、引导舆情的能力和水平，将政府网站打造成全面的信息公开平台、权威的政策发布解读和舆论引导平台、反映快速的社会公众监督平台、优质高效的便民服务平台。

**（3）推进公务用车和办公用房规范管理**

推进市直各部门公务用车申请、审批、调度、车辆日常保养加油等统一纳入市公务用车管理平台管理，市直各部门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。

**（4）加快推进决策支撑应用建设**

积极引导和支持政府各部门基于市政务云平台，开展行业大数据挖掘分析应用，鼓励社会力量对政务数据和社会各领域大数据进行挖掘分析，为政府部门提供大数据决策分析服务。

落实省对于打造全省通用的空间地理公共支撑和综合应用平台“粤政图”的工作要求，完善“数字汕头地理空间框架平台”建设，提供地图产品、地图工具、个性制图模板和及时、高精度的遥感影像服务，实现空间地理数据管理“仓库化”，平台应用“超市化”。推动“数字汕头地理空间框架平台”在区域空间生态环境评价、水政执法、应急智慧、河湖监管等工作中的运用，充分发挥空间地理信息支撑政府决策作用，强化空间地理信息支撑决策能力。

## （四）优服务，提升公共服务水平

### **1.目标**

按照“以人为本、需求导向”原则，以市民和企业的满意度为驱动力，优化整合各级各部门服务内容，加快推进一体化在线政务服务平台建设，推进政务服务事项标准化，推动网上办事的便民应用，并统筹谋划建设“粤省事”汕头频道。加快推动政务服务、教育、医疗、养老、社保、交通等建设，建成“互联网＋政务服务”体系和便捷创新的民生服务体系，实现民生服务均等化、普惠化、便捷化。

### **2.建设内容**

**（1）加快推进一体化在线政务服务平台建设**

1、推进一体化在线政务服务平台建设

将省网上办事大厅汕头分厅改造升级为“广东政务服务网汕头分厅”，形成全市统一的“互联网+政务服务”入口，打造精准创新的一体化网上政务服务平台。探索优化政务服务网服务站点，推进市统一用户中心数据归集，逐步实现与省政务服务平台数据资源中心对接。

2、推进政务服务事项标准化

推进政务服务事项标准化、规范化建设。健全行政权力事项权责清单，实现基本要素在市、区县、镇街三级统一。编制完善公共服务事项指导目录，逐步实现与群众日常生产生活密切相关的公共服务在省、市、区县、镇街、村居五级全覆盖。按照全省政务服务事项实施清单“十统一”标准化梳理工作部署，加快编制市县行政权力事项和公共服务事项实施清单；开展政务服务事项目录管理系统应用，按省统一规范统筹组织做好我市统一申办受理平台、审批系统（包括市、区（县）部门自建业务系统）的改造和对接；建立健全政务服务事项动态管理机制，按国家、省统一标准规范，实现统一事项库与国家、省政务服务平台事项库对接，及时上报政务服务事项数据。

3、优化政务服务流程

推进“减证便民”行动。按照“应上尽上、全程在线”的原则，全市各级政务服务事项逐步纳入省一体化在线政务服务平台办理。逐步推进事项实现申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理。进一步压缩办理环节、精简办事材料、缩短办理时限，推动凡是没有法律法规依据的证明一律取消，实现企业和群众办事“最多跑一次”。

4、融合线上线下服务

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。优化提升政务服务大厅“一站式”功能，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。推进政务服务一体机基层覆盖，让政务服务覆盖基层群众身边的“最后一公里”。

5.建设完善企业专属网页和市民个人网页

建设企业专属网页和市民个人网页系统，推进系统与省主厅、统一申办受理平台、电子证照等系统的对接，实现从“人找信息”到“信息集成”的转变，为用户提供个性化的网上办事服务、信息订阅服务、专项应用服务和信息查询服务。重点围绕招商引资、立项审批、税务服务、通过贸易等涉企事项以及婚姻登记、医疗卫生等民生事项，增强政务服务的主动性、便捷性和智慧化水平。

6、探索开展智能审批

探索在“广东政务服务网汕头分厅”上根据预先制定好的审批许可规则及标准自动进行评判、自动给出审批结果，取代传统的人工审批模式，全天24小时提供即时“秒批”服务，为群众办理众多事项实现“零跑腿”。

7、加强咨询投诉系统应用。

推进省一体化在线政务服务平台专业咨询投诉系统应用，实现咨询投诉服务协同处理。对事项上线、政务办件、证照共享、结果送达等事项服务，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈，形成上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务咨询投诉体系。

8、加强评价监督

推动效能监督系统应用，按省规范要求升级优化效能监督系统功能，完善系统指标要素和规则库等。建立完善效能监督评价考核办法和指标体系，实现对政务服务网、统一申办系统、事项目录管理系统、电子证照系统等使用效能的监督。健全监管制度和办事监督机制，通过效能监督系统开展实时评估考核，实现网上政务服务状况的实时榜单管理。

**（2）建设“粤省事”汕头频道**

按照省的工作部署，全面推广“粤省事”汕头频道办事平台，实现“粤省事”便民服务项目达到省下达的指标要求，基本覆盖群众日常所需的高频服务领域。推动特色服务进驻，加大对水、电、煤气、天气、交通等公共服务的集成。以公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，梳理各系统高频便民服务事项，按适宜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”平台。梳理涉及个体工商户等服务事项，按适宜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”平台。梳理公积金、人力资源社会保障服务、车辆管理、违法处理、驾驶证办理等高频服务事项，按适宜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”平台。

**（3）加快民生服务领域信息化建设**

1、加快医疗卫生服务建设

建立公共卫生、医疗服务、医疗保障、药品供应、计划生育和综合管理业务的信息交换机制。建设市级区域医疗卫生信息平台（二期），将全市所有二级及以上医院纳入信息平台联网范围，全市各级医疗卫生机构信息互联互通。建设和完善公共服务、健康管理、公共卫生、医疗服务、医疗保障、药物管理、综合管理等应用信息系统，实现全民健康信息的业务协同和共享，形成覆盖全人口、全生命周期的全民健康信息服务体系。加快完善医疗健康信息便民措施，推行“一码通用”、“一网联通”、“一键诊疗”、“一站会诊”、“一体服务”工作。结合全市公共服务体系建设，深化医疗卫生服务内容，丰富医疗卫生服务渠道。推动医疗、医保、医药数据互联互通、实时共享，完善全省统一参保、征缴、药品集中采购等数据源采集机制，实现对医院全民健康档案库、电子病历库、药品库、医用耗材库以及定点药店“进销存”等数据源全口径采集。逐步建成标准统一、数据汇集、规范协同的一体化医疗保障信息化支撑体系，促进医疗保障信息共享共用和业务流程优化协同。

2、完善“智慧人社”服务平台建设

以信息网络和数据资源为纽带，以“互联网+”为动力，以“高效经办、智能服务、精确监管、科学决策”为取向，完善“人力资源市场网络、人事人才服务网络、社保服务网络、劳动关系网络、政务服务生态网络”五大服务网络融合一体的“智慧人社”信息系统体系。完善人力资源产业园信息化项目，围绕提供齐全的政府公共服务和全产业链的人力资源服务产品，构筑集“产业集聚、市场培育、企业孵化、服务拓展”等功能于一体的综合性人力资源服务产业园，着力打造人才高地、创新基地、市场福地、孵化基地。

3、建设“智慧校园”

利用物联网和移动互联等技术改变学生、教师、学校、企业的交互方式，实现各技校间、技校与厅相关处室单位信息互联互通、业务协同。汇聚整合学生信息、教学资源、合作企业、就业岗位、实习岗位等相关细细，形成数据融通的“智慧校园”大数据平台。推行“网上技工教育”，开展“互联网+课堂”行动。推出微课、翻转课堂等教学模式，达到技工院校课程与信息技术的深度融合。

4、提升退役军人工作信息化水平

构建退役军人综合业务管理系统，推动建立省市区镇村五级全覆盖的退役军人服务保障管理平台。推进全市退役军人数据库建设，实现“一人一档”。加快退役军人就业创业平台建设，提升服务退役军人就业创业能力和水平。

5、完善“网上12345”平台

按照省的统一规范，按照“一号对外、渠道联动、分类处置”的要求，强化市12345投诉举报平台应用实现群众诉求件件有落实、事事有回应。建设智能客服系统，实现市民在微信、网站、手机APP咨询问题时，以菜单选择方式与市民互动、自动接单市民咨询问题，实现节省人工工作量，提高服务效率。提高12345热线互联网应用水平，多渠道多形式推广热线的互联网应用，在热线网站、公众号、微博等定期推送有关政策法规、热线动态等，拓展群众反映诉求的渠道。加强与相关部门的对接联动，完善应急响应机制，不断提高工单办理质量和群众满意度。按省“两建办”工作要求，实现与省数据研判中心数据对接。完善热线标准，继续推进建立指标评估体系，完善相关标准，抓好规范化治理。完善知识库，提升服务效率。强化知识库绩效评估，提高各成员单位知识库更新率。

6、开展群众办事百项堵点疏解行动

重点围绕办事证件证明材料，着力疏解公安类、民政类、社保类、教育类、卫生健康类、国土类堵点，通过数据共享、电子证照应用、流程优化等方式，让百姓少跑腿、数据多跑路，切实提升群众获得感。

7、鼓励探索更多便利化举措

深入推进居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金等便民服务事项互联互通、在线可查、异地可办。推行网上全天候在线申请。推广容缺后补、绿色通道、首席服务官和数字化审图、告知承诺、快递送达等便利化措施，推行预约办理、同城通办、异地代办、跨层联办、智能导办、一对一专办等多种服务方式，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，切实解决企业和群众反映突出的排号等号、耗时长、来回跑等问题。对面向自然人的量大面广事项，可利用银行、邮政等网点实现服务端口前移。在交通不便、居住分散、留守老人多的农村地区，积极开展代缴代办代理等便民服务，在村庄普遍建立网上服务站点，加快完善乡村便民服务体系。

## （五）提效率，加快优化营商环境

### **1.目标**

加强企业服务，以业务协同为主线，聚焦部门核心业务职能，不断推动业务创新和改革，进一步压缩企业开办、不动产登记、投资项目审批时限，加快公共资源交易规范化管理，拓展营商环境主题办理，进一步优化营商环境、便利企业办事、激发市场活力和社会创造力。

### **2.建设内容**

**（1）深化商事制度改革**

落实国家、省的统一部署，按照“四个走在全国前列”和“推进营商环境革命性再造”要求，推动新一轮商事制度改革，构建以强化事中事后监管为支撑，覆盖企业准入、准营、退出全生命周期的“1+3”商事制度改革新模式，重塑营商环境新优势，构建推动经济高质量发展的体制机制。

**（2）推进“多证合一”和“企业开办”主题服务应用**

按照省的统一部署，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，实现企业注册、刻章、申领发票、备案信息补充采集等一站式服务，不断提升开办企业便利度，推动企业开办时间压减至3个工作日内。

**（3）优化不动产登记业务**

梳理涉及不动产登记事项清单，实行不动产交易、办税、登记统一受理、统一办结，优化办事流程，明晰数据需求清单及来源单位。全面开展不动产登记“一窗受理、集成服务”，推进“互联网+不动产登记”，为企业群众提供线上线下一体化办理体验。

**（4）推进投资项目和工程建设项目统一服务、在线监管**

推进投资项目库和投资项目在线审批监管平台建设和应用，推动投资项目审批事项在一个平台办理，实现项目一门受理、一网办理、一站服务。优化工程建设项目审批事项流程，推动项目审批制度“一窗受理”，按照“一窗受理”的要求，整合分散设立的保障服务窗口，为用户提供“一站式”服务，实现用户报装“最多跑一次”。建设并完善工程建设项目申办受理并联审批系统，实行对工程建设项目审批的统一管理，推动工程建设领域行政许可类事项办理时限再提速。开展承诺制改革，实施区域评价，探索对国家鼓励类企业投资项目不再审批。在工程建设项目领域推行建设、消防、人防施工图联合审查。推广承诺制信任审批和“容缺受理”。推进重点项目行政审批代办制工作，结合政务服务大厅综合窗口并联审批改革，联合促进行政审批提速增效。进一步加强市、区（县）联动，跟进代办项目进展，助推项目落地投产。依托省建设工程检测监管服务平台，加强对建设工程检测机构、人员、设备及检测活动的监管,为检测行业提供检测机构和检测从业人员等信息查询服务，方便检测机构在全省范围内开展检测业务。依托“粤省事”移动政务服务平台、省政务服务网、政务服务一体机，推动市政公用服务开展“互联网+线上办理”。

**（5）推进公共资源交易规范化管理**

按照省的工作部署，完善公共资源交易平台建设，继续规范高效推进政府采购、土地与矿业权交易、产权交易、建设工程招投标等四个板块业务工作，推动各区县分中心纳入市统一平台，实现省、市、区（县）互联互通、共享使用，提高我市公共资源交易全流程电子化水平，推进我市公共资源交易全过程数据整合、共享和公开，深化公共资源交易大数据分析。

**（6）推进中介服务规范管理**

按照省的部署，配合建设全省统一的网上中介服务超市，与省和其他地级市相关系统实现互联互通、数据共享，并大力推动中介服务机构进驻全省性网上中介服务超市平台，为各类业主向中介服务机构购买中介服务提供“公平、公开、公正”的交易平台。及时规范和公布中介服务事项，建立健全中介服务超市监管机制，在完成市网上中介服务超市与省网上中介服务超市数据联调对接的基础上，逐步形成统一规范、开放竞争、健康有序的中介服务市场。

**（7）推进人才服务优化**

加快省人才网建设应用，加强人才服务事项梳理，推动办事流程优化。加快市高层次人才服务专厅建设应用，实现人才服务事项一门受理、一站服务。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。

**（8）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。推进粤企政策通建设，为广大企业提供政策分布解读、精准推送、咨询反馈和政策评估等服务。

## （六）精治理，推进和谐社会建设

### **1.目标**

围绕社会治理的精细化、智慧化、数字化的发展需求，以全市汇聚的社会治理大数据为支撑，创新立体化的治理机制，构建共建共治共享社会治理格局。重点推进社会治理、市场监管、环境保护等方面的创新应用，构建跨部门联动，形成覆盖广、多层次、高质量的城市治理体系，提升城市管理数字化、服务人性化、应急快速化、决策科学化水平，使整个城市治理更加细致细腻。

### **2.建设内容**

**（1）加快推进共建共治社会治理应用建设**

1、加快建设智慧新警务

结合公安实战需求，以大数据智能化建设应用为牵引，强化四大智慧赋能工程建设，为“8+N”创新警务应用提供更有力支持。全力攻坚克难，开拓创新，不断强化“8+N”创新警务应用建设纵深发展，包括建设视频云工程、云网端工程、智慧新防控、智慧新出入境、大数据工程、警务云工程、智慧新指挥、智慧新管控、智慧新侦查、智慧新交管、智慧新监管、智慧新民生、智慧新警队、智慧新督察、智慧新警卫、智慧新法治等。力争在体系构建、实战应用、警务创新等方面打造一批示范亮点，打造智慧新警务汕头样本。

2、建设应急管理指挥系统

整合交通、水系、地理、人口、气象等数据，统筹建设应急指挥“一张图”信息资源库，建设应急管理智慧系统，实现应急指挥中心应急指挥、综合性的日常会议、工作报告等功能。提升对各类灾害、事故的主动监测预警能力，构建扁平化的综合应急管理指挥体系，提高应急灾害或事故状态下指挥、调度、救援的综合响应和处置水平。

3、完善数字城管平台

完善数字城管平台，利用物联网技术，实现地下管网、道路设施、桥涵设施、照明设施、垃圾处理设施等市政设施的自动监控和智能化管理，促进遥感、地理信息系统和全球定位系统等信息技术在城市管理中的应用实现6个区的各镇和南澳县政府所在地推进，实现市域范围的全覆盖。

4、建设智慧交通管理体系

以“提前预知、实施感知、智能管理和精准服务”为目标，建设智慧交通管理体系，包含汕头城市交通全域感知体系、汕头城市交通拥堵治理体系、汕头城市交通信号优化体系、汕头城市静态交通优化体系、汕头城市交通大脑9大中枢、“情指勤督宣”一体化指挥体系、汕头市“互联网+智慧交通”服务体系、汕头市城市道路交通设施建设管理运营机制、汕头市智慧交通大数据标准体系、汕头市智慧交通安全保障体系、汕头市智慧交通信息共享开放机制、汕头市智慧交通创新应用机制、汕头市智慧交管联创生态圈等。实现交通监管、执法、指挥等信息化、高效化、智能化，打造快捷、智慧、贴心的交通运输管理和服务体系。

5、建设智慧水务项目

以建设“智慧水利”、“智慧三防”为目标，推进市智慧水务试点项目建设，包括建设三防智慧系统、重大水情监控系统及水资源监控能力建设等项目，提高水资源优化配置和水利工程的科学管理水平。

6、加快气象灾害防御重点单位服务

根据《广东省气象灾害防御重点单位气象安全管理办法》的具体要求，加强对气象灾害防御重点单位的管理，避免、减轻气象灾害造成的损失，结合重点单位易造成影响的气象灾害种类，通过专业气象信息显示屏、“风雨雷”在线预警平台、气象灾害风险预警与气象安全风险防控综合服务等方式向气象灾害重点防御单位提供专业气象预报预警服务。

**（2）加快推进统一协作市场监管应用建设**

1、加快社会信用体系建设

按照国家、省统一的信息标准、技术规范和安全等级，遵循统一规范、分级负责、一数一源的原则，建成市公共信用信息管理系统。开展公共信用信息共享、开放及应用，建立以信用承诺、信息公示为特点的新型监管机制，加快推广信用信息在行政管理领域的应用，推动政务信用信息与社会信用信息互动融合。

2、建设全市统一的市场监管信息平台

依托法人库、人口库、空间地理信息库等基础数据库，建成统一、规范、共享、联动的“1+5”市场监管信息平台（“1”是指市场监管信息总平台，“5”是指市场准入系统、市场行为监管系统、消费维权投诉与经济违法行为监管系统、食品药品安全监管系统、质量监管系统），连通市直部门及各区县现有综合监管平台，为证照衔接、监管联动、执法系统提供支撑。推动实现各市场监管职能部门、涉企行政审批部门、行业主管部门之间的信息实时传递、无障碍交换、统一归集公示。建立信息对接、认领、反馈的通报制度，将各审批部门认领企业信息率纳入绩效考核范围。

3、实现“双随机、一公开”监管全覆盖

建立健全“一单两库一细则”，实施随机抽查事项公开、程序公开、结果公开，推行跨部门联合抽查。每年各级政府开展跨部门联合抽查次数达到该年度总抽查次数10%以上。

4、深入推进综合行政执法体制改革

统筹配置行政处罚职能和执法资源，相对集中行政处罚权。推进严格公正规范文明执法。推动落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核三项制度。进一步创新政府监管模式。积极探索开展智慧监管、包容审慎监管，提高监管的公平性、规范性、简约性。

5、深入推进“互联网+监管”

加快推进“互联网+监管”系统建设，推送市区县镇三级市场监管业务一体化，实现与省“互联网+监管”系统联通对接和数据共享。编制监管事项目录清单，汇聚各类监管数据，建立监管数据中心，实现行业监管事项清单梳理完成率达100%，监管信息归集率达100%，投诉举报处理率达100%，协同监管响应率达100%，为实现规范监管、精准监管、联合监管、对“监管”的监管提供支撑。

6、进一步创新政府监管模式

积极探索开展智慧监管、包容审慎监管等，提高监管的公平性、规范性、简约性。

**（3）加快推进多方共治环境保护应用建设**

1、建设立体化环境监测体系

利用卫星遥感、无人机、无人船、物联网等新技术，探索建立天地人一体化遥感监测体系，整合环境质量、污染源等环境数据，逐步建成环境大数据分析决策支持平台、生态环境监测物联网集成与综合管理平台，实现各类环境要素监测结果质量可控。

2、创新“互联网+河长”管理模式

共享整合河湖信息资源，推进河长制应用支撑服务和河湖数据服务平台建设，重点推进各职能部门现有资源整合，建设河湖数据库，建立统一应用支撑服务和互联网+河长制河湖信息查询、考核管理等模块，实现河道乱采、乱堆、乱占、乱建行为的识别，河湖健康与河长履职的分析与监管响应时间低于5秒。

# 七、实施步骤

## （一）夯实基础年（2019年）

完善一系列配套的制度设计，理顺管运分离、购买服务模式下，市政务服务数据管理局、各市直单位，以及“数字政府”建设运营中心各方的责任边界，梳理政务信息化项目,管理的相关流程。

制定市一体化在线政务服务平台工作方案和审批服务便民化工作方案。积极推进省市级政务云平台试点建设，打造统一安全的市政务云平台，推动政务外网统一建设，推动市直部门非涉密政务信息系统迁移上云，构建集约化、一体化政务信息系统运行新模式。

完善市政务信息资源共享平台，统筹规划构建全市一体化政务大数据中心，开展部门间数据共享应用。

加强业务应用支撑，逐步推动统一身份认证服务应用、电子证照服务应用和电子印章服务应用。

推进政务服务事项标准化规范化，开展全市政务服务事项实施清单标准化梳理，进一步规范事项名称、办事流程、申办材料等办事要件。

加快推进市一体化在线政务服务平台建设和应用，推进“互联网+政务服务”一体化便捷服务，优化完善我市政务服务网、“粤省事”、办公自动化系统等应用水平。

## （二）亮点突出年（2020年）

完善汕头市政务大数据标准体系,升级改造市政务信息资源共享平台，与省级共享平台对接，实现省市信息资源共享，逐步开展各个专题领域的大数据应用。

实现政务服务效能监督系统省、市、区（县）、镇（街）、村居五级全覆盖，建立健全政务服务标准运行评价机制和指标体系，对政务服务效能进行评价。

进一步开展民生服务应用，开展群众办事百项堵点疏解行动，重点围绕办事证件证明材料，通过数据共享、电子证照应用、流程优化等方式，让百姓少跑腿、数据多跑路，切实提升群众获得感。

加快协同办公、营商环境、社会治理等应用建设，并同步推动其他各部门在全市“数字政府”技术架构下的信息化建设,提升全市政务信息化水平。

推动安全可靠技术、产品更广泛应用，原则上新建系统要进行安全可靠适配，对已建设系统逐步进行安全可靠适配替代，形成涉及面广、具有安全可靠技术的多层应用。通过扩大不同层次应用场景,提高安全可靠的技术水平。

## （三）高效创新年（2021年）

不断深化完善各领域应用，确保在投资项目和工程建设项目在线服务监管、企业开办、不动产登记业务优化、公共资源交易规范化管理、中介服务规范管理、人才服务优化、科技创新业务综合管理优化等方面取得新突破，逐渐扩展相关营商环境主题服务应用。总结建设运行的经验，形成一系列可向更大范围内复制推广的政务信息化产品，通过“数字政府”改革建设的带动，推动我市推动经济高质量发展，再创营商环境汕头新优势。

# 八、实施保障

## （一）组织保障

出台保障“数字政府”改革建设工作的相关管理细则。在汕头市“数字政府”改革建设工作领导小组统筹领导下，市政务服务数据管理局负责提出“数字政府”建设总体框架和要求，各区县和市直各职能部门承担“数字政府”建设主体责任，建立主要领导负责制，研究制定与“数字政府”改革建设相适应的配套制度和业务流程，加强组织协调，建立统一领导、上下贯通、协同推进、执行有力的全市一盘棋工作机制，推动“数字政府”各项改革建设任务落实。建立汕头市“数字政府”建设督查评估机制，将相关工作任务列入重点督查事项，充分发挥督查评估的导向作用，形成工作推进的良性循环。建立完善与“数字政府”建设相适应的配套制度和流程，加强各区县、各部门协同联动的综合协调机制，保障全市“数字政府”建设顺利进行。

## （二）机制保障

出台保障“数字政府”改革统筹建设工作的管理办法，统筹市级政务信息化建设各类资金，加大“数字政府”建设资金支持力度。“数字政府”运营服务、技术外包等相关费用，按程序报批后纳入预算。财政部门要统筹解决“数字政府”建设相关费用，加大资金支持力度，加强“数字政府”建设资金管理。各区县“数字政府”建设改革相关费用由当地政府统筹解决。市直各有关部门要积极支持市数字政府建设运营中心，包括申请各项资质、业务对接等工作。将“数字政府”改革建设工作列入市政府重点督查事项，对在改革建设推进过程中未按方案要求完成工作或实施进度明显滞后的，给予通报批评。将“数字政府”改革列入年度绩效考核，建设管理督查评估机制，加强考核结果运用，强化激励和问责，提升我市“数字政府”建设质量和应用效益。

## （三）资金保障

统筹市级政务信息化建设各类资金，加大“数字政府”建设资金支持力度，没有纳入“数字政府”专项规划的项目，原则上财政不予安排资金。“数字政府”运营服务、技术外包等相关费用，按程序报批后纳入预算。财政部门要统筹解决“数字政府”建设相关费用，加大资金支持力度，加强“数字政府”建设资金管理。各区（县）“数字政府”建设改革相关费用由当地政府统筹解决。

## （四）人才保障

加强“数字政府”建设人才队伍建设，积极开展各类专项培训活动，培养既精通政府业务，又善于使用信息化手段开展工作的综合型人才。将“数字政府”改革建设纳入领导干部和公务员学习培训内容，建立普及性与针对性相结合的培训机制，提高“数字政府”建设的意识和素养。强化互联网宣传，提升公众参与度，充分利用电视、广播、报刊、互联网等各类媒体，广泛宣传“数字政府”建设、服务新理念、新做法，加强对“数字政府”建设的舆论引导，不断提升“数字政府”的公众认知度和社会应用水平，吸引高水平人才参与“数字政府”建设。

## （五）技术保障

确保提供“数字政府”运行所需的网络环境、云平台资源等运行环境保障、网络安全技术保障和技术支撑，满业务政务应用需求。营造良好的发展环境，为“数字政府”建设、运营提供长期稳定的服务和支撑。在“数字政府”改革建设中，在重视网络安全合规性要求的同时做好管理和技术的保障，落实好我市在“数字政府”网络安全体系建设的工作。