

江门高新区（江海区）数字政府改革建设
“十四五”规划

2021年12月

目 录

引 言.....	1
一、 规划背景和现状.....	1
(一) 发展现状.....	1
(二) 存在问题.....	4
(三) 发展趋势.....	6
二、 总体要求与编制依据.....	7
(一) 指导思想.....	7
(二) 基本原则.....	8
(三) 主要目标.....	9
(四) 关系定位.....	13
(五) 编制依据.....	14
三、 总体架构.....	15
(一) 管理架构.....	15
(二) 业务架构.....	15
(三) 安全架构.....	16
四、 主要任务.....	16
(一) 数字惠民，深度开发便民服务应用.....	16
(二) 数字慧治，着力打造新型智慧城市.....	22
(三) 数字优政，全面构建协同高效政府.....	24
(四) 数字赋能，充分开发利用数据资源.....	26
(五) 数字强基，强化集约安全基础支撑.....	27
五、 保障措施.....	28
(一) 加强组织领导.....	28

（二）强化监督管理	29
（三）强化资金保障	29
（四）加强队伍建设	29
（五）筑牢安全防线	29
（六）加强宣传推广	30
附件 1：指标计算方法	31
附件 2：名词解释	34

引 言

“数字中国”建设是新时代国家信息化发展新战略。数字政府是“数字中国”建设的重要组成部分，是推动“数字中国”改革发展、社会经济高质量发展、再创营商环境新优势的重要抓手和重要引擎。

党的十九届四中全会提出推进数字政府建设，十九届五中全会审议通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确提出“加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平”。这是以习近平同志为核心的党中央在全球信息革命的背景下，为实现国家治理体系和治理能力现代化宏伟目标做出的重大战略决策。

“十四五”时期是“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期，是江海区贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神、践行中国特色社会主义“五位一体”的总体布局和落实“四个全面”战略部署的关键时期，也是江海区数字政府改革建设和新型智慧城市建设的重要时期。为进一步明确“十四五”期间江海区数字政府改革建设的目标、架构、任务、实施步骤和保障措施，更好指导全区开展数字政府改革建设工作，依据国家相关战略部署和《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》《江门市数字政府改革建设“十四五”规划》《中共江门高新区工委 中共江门市江海区委关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和

二〇三五年远景目标的建议》和《江门高新区（江海区）国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》等文件精神，结合江门市数字政府改革建设的相关要求，加快推进江海区“放管服”和数字政府改革建设，结合本区实际，编制本规划。规划基期为 2020 年，规划期限为 2021—2025 年。

一、规划背景和现状

(一) 发展现状

十三五规划以来，江海区认真贯彻习近平总书记对广东重要讲话和指示批示精神，紧紧围绕市委、市政府和区委、区政府重点工作部署，在区委、区政府的大力支持下，承担起本地数字政府改革建设主体责任，在市政务服务数据管理局的全力指导下，全力推动数字政府改革建设工作，在优化政务环境、营商环境上持续发力，进一步深化简政放权、放管结合、优化服务改革，提升政府治理能力和水平，有效推进“放管服”和数字政府改革，稳步推进经济社会各领域政务信息化建设，在“政务服务一网一门一窗式改革”、“政务信息化集约管理”等领域，全区政务信息化整体水平得到了较大的提升。

1. 建设新型智慧城市

江海区政务服务数据管理局积极配合推进市智慧城市综合运行管理平台的建设，推动平台在江海区的应用实施，实现江海区城市管理数字化、网络化、精细化和空间化，提升江海区的城市治理能力。目前，12345 监测调度中心分项目与智慧城管分项目已投入使用；智慧河长制管理平台已经上线运行；大数据与智慧应用分项目中的二标四实系统已在江海区推广应用。

2. 稳步推进数字政府改革建设

数字政府改革建设持续深化，在 2019 和 2020 年各县（市、区）数字政府考核中排名第一，“一次办、网上办、

马上办、就近办”基本实现 100%。据省、市对“进一张网，办所有事”的工作要求，江海区使用的江门市政务服务一体化系统平台已全面与广东省政务服务事项管理系统对接，并实现数据互通，信息共享。通过“线上发券+线下消费”等营销新模式为线上线下的商家带来“双赢”机遇，带来本地消费新的方式和体验，助推江海特色产品和品牌。

3. 强化网络安全建设

江海区加强政务网络建设，实现了区级所有部门的政务网络全覆盖；整合集约信息化设备，对全区主要信息系统设备集约管理，提升了运维和安全保障水平。通过向数字政府运营中心采购服务，实现江海区政务网络的管运分离，科学管理；通过统一部署应用瑞星杀毒平台，实现全区电脑设备的统一杀毒和统一升级；实现网络安全等级保护 2.0 改造；统一使用市提供的政务云平台，依托政务云平台提供安全、稳定的政务应用服务。

4. 政务服务成效亮点突出

江海区深入推进“放管服”改革工作，以“互联网+政务服务”为引领，审批程序进一步减少，办事流程进一步简化，便民措施进一步落实，进一步构建了“一门一网式”政务服务，完善了区、街道、村（社区）三级政务服务功能，基本形成了“1+3+62”三级公共服务体系。全面推进行政审批制度改革，逐项清理和规范了审批和执法事项清单。按一个标准优化了政务服务事项，全面完成广东省行政执法信息平台和广东省执法网络监督平台“两平台”部署工作，

实现了实施清单 100%覆盖。大力推进了“一窗办”和“一次办”综合改革，完成了工程建设项目、企业开办综合窗口统一设置，实现了商事登记业务“一日办结”。推进了“微信+智能化审批”服务，让老百姓真正体验到“零跑动”办事服务。全面完成了 3 个街道 62 个村社区的侨都之窗升级改造工作，“粤省事”、“粤商通”办事程序和“粤康码”使用程序进一步推广普及。探索推行 5G+智慧大厅建设和“政银通办”政务服务，实现市民在“政银通办”智能柜员机自助办理证照，真正实现服务群众“零见面”、“秒批”的“零跑路”和“一次办妥”便捷服务。大力推行 EMS 免费邮寄服务和“5+X”政务服务模式，实现全天候“不打烊”政务服务。破解“数字鸿沟”，大力推行电视办事和预约服务，让群众打开电视看服务事项、看办事条件、看办事流程，让中老年人不出门轻松能办事、轻松办成事，真正兑现服务群众“最后一公里”的承诺。实现网上中介购买服务，推动更多政府投资项目进入网上平台公开招标选取中介服务机构。设置了“江门·江海-港澳跨境通办专窗”，为港澳居民和企业提供 21 个部门共计 704 项事项优先办理，指引香港居民通过广东政务网、粤省事、人社自助机等途径办理 403 项“江门-港澳跨境通办政务服务专区”事项，为促进港澳企业发展提供便捷服务通道。推动 608 项高频事项实现无差别“市内通办”，打破办事户籍地限制。全面落实 12345 热线诉求保障，实现了区、街道、村（社区）三级政务办事大厅“好差评”评价覆盖，覆盖率 100%。

(二) 存在问题

1. “全区一盘棋”工作机制有待完善

目前江海区数字政府改革建设工作主要由区政务服务数据管理局负责，各部门在行政、业务、技术等层面的紧密结合格局还未能形成。全区层面还欠缺一整套数字政府改革建设指导监督机制，仅限于按照国家、省、市相关要求制定的制度和办法等，缺少可量化的要素、指标作为抓手，难以对数字政府改革建设工作及其成效进行全面监督、指导和评估。专业人才队伍力量不足的短板，与日益深化和拓展的数字政府建设技术支撑需求不相适应，各机关单位技术支撑力量不均衡，不利于全区“一盘棋”整体推进。

2. 改革成果获得感需进一步提高

在政务服务领域，对标先进地市，数字智能化基础支撑薄弱，政务服务便利度仍需进一步提升，政务服务精准度、事项标准化、流程优化再造、数据共享应用等方面仍比较薄弱，存量电子证照签发量不足。数据汇聚不完整、存量数据标准不统一，政务数据质量不高等问题仍然突出。政务大厅空间面积限制导致办公场地不足，窗口设置和后台审批区域难以充分满足日益增长的服务需要，加上服务大厅硬件基础设施目前仍然比较薄弱，信息化、智能化水平有待提高，这些都严重制约了江海区政务服务提档升级。

3. 各领域数字化管理能力仍需提升

个别部门对业务整合、流程再造、数据共享等缺乏足够认识，数字政府共建共治共享理念仍需强化。系统分散建设、

整合程度不高，没有从业务的视角，将涉及到的多个事项整合起来联办。在政府运行领域，协同办公平台推广部署需进一步加强，跨部门、跨层级的办文、办会、审批等高频行政活动未实现高度协同、上下联动，各地各部门之间的信息流转效率存在较大的提升空间。在政府治理领域，精细化、智能化的治理平台系统尚未完全建立，各类态势感知网络有待健全，风险监测预警能力仍需加强，支撑各部门开展共同治理、联合监管的数据共享程度仍不高。

4. 数据资源开发利用水平亟待提高

数据资源分散严重、共享需求迫切，各职能部门政务信息系统以国家和省垂直系统为主，相关业务数据存放在国家和省级部门，本地沉淀数据少，公共数据资源不完整，部门参与数据治理积极性不够，数据标准和应用价值不高，导致数据难以汇集共享，业务难以协同联动。

5. 基础设施智能化程度需进一步强化

全区层面基础设施资源的整合支撑能力还有待强化。政务外网带宽覆盖情况差异较大，存在网络延迟、网络不稳定等问题，需对重点单位、街道骨干节点网络进一步完善和提速。已建成的政务云、政务网等基础设施仅解决了基本的集约化建设部署需求，尚未结合人工智能、5G网络等新一代技术发展趋势提供数字化、智能化程度更高的支撑应用，未能充分发挥基础设施的有效价值。数据安全有待加强，未明确数源部门、政数部门、使用部门的安全责任边界，造成相关部门的数据安全压力大，数据共享积极性、主动性不足。

（三）发展趋势

“十四五”时期，国内外环境变化，信息技术革命持续演进及全球政府治理模式创新，将给数字政府带来重大机遇和挑战。

从国际看，全球处于科技革命和产业革命历史交汇期，各主要经济体均把加快信息技术创新、最大程度释放数字红利，作为应对后疫情时代增长不稳定性和不确定性、重塑全球竞争力的共同选择。

从国内看，数字政府是数字中国的重要组成部分，推进数字政府建设是党中央、国务院作出的重大战略部署，党的十九届四中全会明确要求“建立健全运用互联网、大数据、人工智能等技术手段进行行政管理的制度规则。推进数字政府建设，加强数据有序共享”。党的十九届五中全会明确提出“加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平”。面对新形势和新机遇，江海区以数字政府建设为着力点和突破口，深入推进“放管服”改革，促进政府职能转变，是提升政府治理体系和治理能力现代化水平，推动经济社会高质量发展的必要手段。

从省内看，广东省网上政务服务能力排名跃居全国第一，成为数字政府创新范本，广州、深圳等先进地市的数字政府改革持续走在全省甚至全国前列。

从全市看，作为全省数字政府综合改革工作试点城市，江门市备受省委省政府的高度关注和期待。江门市数字政府改革建设加快推进，取得了较大突破。

从全区看，作为江门市唯一的国家高新区，“双区”建设和“双城”联动利好叠加，将带来崭新的发展机遇，江海区将在江门建设珠江西岸新增长极和沿海经济带上的江海门户中担当更加重要的角色。江海区数字政府改革建设加快推进，取得了局部突破，但仍需奋力实现赶超，需在市数字政府工作部署下，在数字政府“江门模式”下，以高标准全面提升江海区政务服务能力和现代化治理水平，优化江海营商环境和政务环境。

当前，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。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，推进数字政府建设，加快新一代信息技术服务政府职能转变与民生改善，引领江海区经济发展、推进社会转型升级。

二、总体要求与编制依据

（一）指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，深入贯彻落实习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批

示精神，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，坚定不移贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，认真落实省委“1+1+9”工作部署、市委“1+1+5”工作举措和区委“1+1+12”工作举措，以奋力建设粤港澳大湾区西翼创新驱动发展示范区和高质量发展先行区的要求，建设高水平数字政府，以新型智慧城市建设为抓手，全面提升政府数据化水平，努力优化数字化环境和营商环境，为构建江海版“三区并进”区域发展新格局提供有力支撑。

(二) 基本原则

1. 坚持党的全面领导。始终坚持党的全面领导，不折不扣地落实党中央关于数字政府建设的决策部署，发挥党的领导制度体系的统领性作用，着眼长远、统筹全局，破除制约高质量发展的体制机制障碍，调动各级各部门积极性，凝聚强大力量，持续增强数字政府改革建设的动力和活力。

2. 坚持以人民为中心。以人民日益增长的美好生活需要为数字政府建设的出发点和落脚点，切实转变政府职能，深化简政放权，创新监督方式，持续改善营商环境，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率，建设人民满意的服务型政府。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，让数字政府建设成果惠及全社会，切实提升人民的幸福感、获得感。

3. 坚持统筹集约建设。强化全区数字政府建设的顶层设

计和分类指导，建设上接省市、下联街道、纵向贯通、横向协同的数字政府体系。统筹考虑各部门的政务信息化建设需求，优化资源配置，避免重复投资。

4. 坚持数据融合、驱动。深入实施创新驱动发展战略，发挥政府在推动人工智能、区块链、大数据等新一代信息技术创新发展应用中的引领作用，推进数据资源开放共享，充分挖掘数据资源的潜在价值，推进部门信息系统整合和数据汇聚，稳步推进公共数据的共建共享，实现边整合、边利用，促进优化重塑政府流程、提升各部门业务协同效能。

5. 坚持安全自主可控。强化安全意识和保障措施，构建完善可靠的网络信息安全保障体系，以安全保发展，以发展促安全，推动网络安全与信息化发展良性互动、互为支撑、协调共进，全面提升江海区网络信息安全保障能力与水平，确保江海区数字政府改革的稳定发展。落实国家、广东省、江门市相关信息安全和保密规定，打造安全、自主、可控的信息安全体系，提升安全防控能力。

（三）主要目标

“十四五”期间，要抢抓“双区驱动”机遇，加快政府数字化智能化转型，全面增强政府统筹能力、服务能力、治理能力、协同能力、安全能力和发展能力，构建起“数字化服务、数字化管理、数字化决策”为特征的政府治理机制和服务体系，到 2025 年，江海区将成为全市政府数字化转型和社会治理现代化示范区。

具体目标如下：

一一打造政务服务新样板。全面提升政务服务“一网通办”水平，强化服务“智能感知、主动办理”能力，提供更多精准化、智慧化、精细化的便捷服务，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。到 2025 年，建立全覆盖、全时空、全联动、全监督、全公开的“互联网+政务服务”体系，实现政务服务网上可办率达 100%，全区“最多跑一次”依申请政务服务事项和公共服务事项不低于 95%，政府服务能力得到显著提升。

一一创建社会治理新示范。配合江门市打造“一网感知、一网统管”新型智慧城市，推动社会治理体系治理能力现代化。到 2025 年，初步建成“城市大脑”和“数字孪生”城市，各职能部门政务信息系统、服务资源充分整合，建立党建引领、政府治理、社会调节、居民自治“四位一体”治理架构，有效调动社会力量参与政府治理积极性，全区各级政府的综合治理体系和治理能力现代化水平大幅提升。

一一建成政府协同新标杆。政务信息系统、服务资源共享共用水平显著提升，基层减负取得明显成效。至 2025 年底，实现区各街道、区直各部门全面使用市政务协同办公平台；指尖办公能力全区 100%覆盖；基本实现 80%政府内部办事不用跑，行政效能显著增强。

一一构建数据要素市场化配置新局面。推动数据资源开发利用，推动数字经济和实体经济深度融合，各级各部门“用数”便利度大幅提升，大数据辅助决策得到广泛应用。到 2025 年，依托江门市大数据融合创新平台，基本形成多元汇集、

集中开放的政务数据资源开放应用格局，民生保障服务相关领域的政府数据集中有序开放。

——**树立技术支撑水平新高度**。新一代信息技术融入数字政府政务云、政务网等基础设施，基础设施、数据、应用等安全防护水平全面提升，筑牢数字政府智能基础底座。至2025年底，配合江门市政务服务数据管理局建设弹性伸缩、资源自调的政务云，进一步扩大政务网络覆盖面，部门非涉密专网实现100%打通，基础设施实现精细化动态管理，基本建成可信、可靠、可控的信息安全体系，网络与信息自主可靠水平明显提升。

表1 江门高新区（江海区）数字政府改革建设“十四五”主要公共指标

序号	类别	主要指标	现状值	中期规划值	目标规划值
1	数字化 履职能力	全程网办率（%）	72	85	95
2		★“零跑动”事项覆盖率（%）	99.5	99.8	100
3		★一窗综合受理率（%）	100	100	100
4		高频服务事项“四免”比例（%）	70	90	100
5		★“一件事”主题集成服务数量（件）	60	80	100
6		★政务服务一体机镇街覆盖率（%）	100	100	100
7		★高频服务事项“跨省通办”	45	90	100

序号	类别	主要指标	现状值	中期规划值	目标规划值
		比例 (%)			
8		★政务服务“好差评”(分)	9.9	9.9	9.9
9		★粤省事日活跃用户数(万名)	0.3	0.5	0.7
10		★粤商通日活跃用户数(万名)	0.1	0.2	0.3
11		★粤政易日活跃用户数(万名)	0.25	0.3	0.35
12		★“一网统管”行业覆盖率(%)	-	80	100
13		★视频终端接入数量(万路)	0.1	0.3	0.6
14		★感知终端接入数量(万路)	-	0.5	1
15	数字化驱动能力	★应共享的数据需求满足率(%)	94	99	100
16		数字化智能化应用场景(个)	-	15	20
17		★公共数据资源社会开放数据集(个)	32	50	75
18		★政务外网接入率(%)	80	90	90
19	数字化支撑能力	★电子证照用证率(%)	20	60	80
20		★政府部门电子印章覆盖率(%)	95	100	100
21		★一体化政务服务平台可网	98.5	100	100

序号	类别	主要指标	现状值	中期规划值	目标规划值
		办事项单点登录率(%)			

注：本规划列举的是数字政府主要公共指标，行业指标分别在各行业相关专项规划中明确，指标计算方法见附件。★为省数字政府规划指标。

(四) 关系定位

1. 与江门市数字政府的关系

江海区在省、市数字政府改革建设统一框架下，承担本地数字政府建设主体责任，在市政务服务数据管理局的指导下，牵头推进本地数字政府领导机制建设，做好与本地各部门的分工协作，做好上下贯通、与市数字政府建设保持同频，推动数字政府各项改革建设任务落地。负责本地政务信息化项目建设实施集约化管理，统筹全区信息化建设管理工作。按照省、市、区规划、标准规范和总体框架进行集约化建设，实现基础资源共建共用、数据资源共治共享，支持本区在全市统一框架下，探索建设本地区特色业务应用系统。

2. 与各街道、区直各部门的关系

区政务服务数据管理局与街道、区直各部门是“统”与“分”的关系。区政务服务数据管理局负责全区数字政府改革建设相关工作推进和部门间协调，指导各地政务服务机构及其管理机构开展工作。在全区统一框架体系下，街道、区直各部门在各自业务职能范围内开展数字政府改革建设工作。

（五）编制依据

国家有关政策文件。《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《信息安全等级保护管理办法》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《国家信息化发展战略纲要》《促进大数据发展行动纲要》《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》《关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》《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》等。

广东省有关政策文件。《广东省计算机信息系统安全保护条例》《广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020 年)》《广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020 年)实施方案》《广东省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》《广东省数字政府改革建设 2021 年工作要点》《广东省数字政府省域治理“一网统管”三年行动计划》《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》等。

江门市有关政策文件。《江门市“数字政府”建设总体规划(2019-2021 年)》《江门市数字政府领域区块链应用行动计划》《江门市新型智慧城市建设行动方案(2021-2023 年)》《江门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》《江门市“数字政府”改革建设 2021 年工作要点》等。

三、总体架构

(一) 管理架构

以“管运分离”为原则，在市数字政府改革建设管理体系框架下，构建“统一领导、上下衔接、运作高效、统筹推进”的江门市江海区数字政府管理体系。设立区级数字政府改革建设工作领导小组和首席数据官（CDO），负责区层面的设计、规划建设、协调统筹和监督指导等工作，负责本行政区域内公共数据管理工作的组织领导，对信息化建设工作中的重大事项进行决策，协调解决相关重大问题。区政务服务数据管理局作为区数字政府改革建设行政主管机构，负责顶层设计、规划建设、协调统筹和监督指导等工作，负责公共类项目具体实施和部门协调工作，统筹全区政务信息化服务项目管理。各街道、各部门在省、市、区管理框架下进行本行政区域内数字政府工作的组织和安排。

(二) 业务架构

面向公众、企业、政府工作人员等数字政府的主要用户群体，按照业务协同、系统整合的原则，围绕政府“服务、治理、管理”的核心业务职能，按照大系统、大平台的理念，突破传统业务条线垂直运作、单部门内循环模式，形成以数据驱动业务协同的新模式，构建江海区纵向贯通、横向协同、内外联通的服务型数字政府业务体系。

1. 政府服务

面向公众、企业，以深化“放管服”改革为总体要求，

通过深化主题服务、推动“跨域通办”、强化服务监督等措施，开展政府服务流程和方式的系统性重塑，实现政府服务普惠化、均等化、泛在化和智慧化。

2. 智慧城市

围绕新形势下城市管理、综合治理、应急联动等业务发展的需求，推动相关部门社会治理业务和数据资源的有效整合和深化应用，运用网格化、移动端等载体和工具，提升协同治理的效率，打造多元共治、精准高效的社会治理新模式。

统筹构建“观管用结合、平急重一体”的城市运行管理体系。集约建设应急、消防、水利、城管、住建、环保、警务、市场监管“感知一张图、管理一张网”，实现城市运行管理“一屏观天下、一网管全城”。推进社会治理智能化深度应用，全面提升社区安全、自治和便民服务能力。

（三）安全架构

依据江门市数字政府的安全架构，统筹全区数字政府的发展和安全管理，统一安全管理机制，以安全技术体系为支撑，以安全管理和安全监管为保障，打造覆盖“事前、事中、事后”的安全全周期防护，构建“安全可信，合规可控”的数字政府安全立体纵深防御体系。

四、主要任务

（一）数字惠民，深度开发便民服务应用

1. 优化政务服务渠道

（1）提升综合窗口服务能力。设置开办企业“一窗通

取”专窗，实现申请人可到“一窗通取”专窗一次性领取纸质营业执照、印章、发票和税控设备。升级商事登记综合窗口，为企业开办全流程“一窗通办”。设置工程建设项目审批事项无差别服务“市内通办”专窗。全面优化供水、排水、供电、燃气、广播电视、通信等市政公用服务报装接入流程，推行“一站式”集中服务、主动服务。

(2) 推进政务服务“全流程网办”。依托“粤省事”“粤商通”“江门易办事”，进一步加强网上申办服务，深化“网办”深度，实现政务便民服务“一次办、网上办、马上办、就近办”四个 100%。整合“一网一门一窗”办事渠道，完善综合窗口分类建设，继续深化“一窗通办”工作改革，持续完善工程建设项目审批管理平台功能，推进全流程在线审批，逐步推进“并联审批、联合验收”工作，提升网上审批服务便利度。通过优化审批流程、审批时限，实现“一次录入、一表填报”全面提升办事效能。

2. 深化便民服务应用

(1) 推动数字医疗建设。依托数字政府智慧大脑，统筹整合医疗卫生、社会保障、食品药品监管、民政等相关领域信息化资源，配合江门市建设完善以“三医联动”为核心的江门市区域医疗一体化平台，建成重点公共医疗业务平台。

(2) 推动数字教育建设。依托数字政府智慧大脑，推进“粤教云”公共服务平台应用，配合江门市建设资源整合、互联互通的优质教育资源共享平台，配合建设教育大数据应

用中心。

(3) 推动数字人社建设。整合、优化、完善人力资源和社会保障服务平台，推进社会保障卡深度应用。

(4) 推动数字社区建设。配合江门市建设城乡一体的智慧社区统一平台，完善社区一体化养老综合服务体系。

(5) 推动公共文化服务数字化建设。配合江门市完善江门公共文化云平台和全民健身信息服务网，促进基层文化体育资源整合利用。

(6) 推进数字旅游建设。配合江门市建设集共享、营销、发布、调度、指挥、决策于一体的旅游服务平台。

(7) 推进数字农业建设。依托数字政府智慧大脑，大力发展“互联网+”现代农业，推动农业与新技术产业的相互融合，加快农业转型升级，推进乡村振兴建设。

(8) 推进数字人才服务建设。配合江门市加快市人才服务网建设应用，实现人才服务事项一门受理、一网办理、一站服务。

3. 完善政务服务标准

(1) 持续推进事项标准化。按照一个标准，继续深化开展政务服务事项标准化专项工作，统筹区、街道、村（社区）三级按照统一规范，编制全区政务服务实施目录清单，完善政务服务目录体系。组织职能部门梳理、公布各级办理事项的指南清单，进一步规范格式统一的办事指南、办理流程，全面推进更多政务服务事项实现“一次办”和“零跑动”服务。

(2) 大力推行政务服务“湾区通”工程和跨区域通办。

构建“跨省通办、跨城通办、市内通办、跨境通办”四位一体的跨域通办政务服务新模式，全力提升“跨境通办”政务服务覆盖面，大力开展政务服务跨区域通办，推进更多涉湾区和跨地域事项提供一站式咨询服务和一窗集中办理服务，全面提升一网通办能力，支撑更多政务服务事项实现无差别化“零跑动”和“跨域通办”（含全市通办、跨省通办、湾区通办），打造“标准规范、异地收件、远程办理、协同联动”的“跨域通办”政务服务模式。配合市实现更多批次高频政务服务事项“跨境通办、湾区通办、跨省通办、跨城通办”，努力建设粤港澳大湾区“跨境通办”江海样板。

(3) 加快实现“一次办成一件事”流程再造。

开展“一件事”主题集成服务，以高频民生事项和涉企事项为重点，梳理“一件事”事项清单，再造审批业务流程，实现“一套材料、一张表单、一次申请、一窗受理、一网通办、一次办结”。开展政务服务事项“四免”优化专项工作，对政务服务事项逐一全流程全要素梳理，建立“一次办成一件事”职能精细化政务服务模式。

(4) 加强电子证照推广应用。

全面推进电子证照应用，实现已签发电子证照使用电子印章率达 100%，推动电子证照、电子印章、电子签名、数据共享、网络实名核验等“应用尽用”。

(5) 提升基层政务服务水平。

进一步探索事权下放，推动有条件的街道、村（社区）实行集成政府办事机构“一

站式”服务。推进街道、村（社区）政务服务中心标准化建设，统一街道、村（社区）服务中心的名称，规范街道中心窗口的设置，街道服务中心统一设立综合服务窗口，进一步提升群众办事便利度。推广江门市统一申办受理平台，提升区、街道两级“一门式”政务服务能力，实现“一门”在基层、服务在网上，并延伸覆盖到村（社区）。

4. 提升政务服务体验

（1）全面推广“智能秒批”服务。推行政务服务事项“零见面”“秒批”办理，拓展政务服务“自助办、掌上办”指尖计划，普及粤省事、粤商通、江门易办事等“指尖平台”应用。深入推进办理政务服务事项免带免交纸质证照。加快探索推进“政银通办”服务模式，全面提升“政银通办”服务专区覆盖率，通过将银行智能柜员机与江门市政务服务一体化平台、“侨都之窗”政务服务自助平台对接，使政务服务事项入驻银行智能柜员机，为企业、群众打造身边的“微型政务服务大厅”，打通政务服务“最后一公里”。

（2）大力探索 5G+智慧大厅建设。加快实现办事智能化填单，智能导办服务，打造智慧型政务服务大厅，充分应用智慧化信息技术媒介，简化和优化服务引导程序，深化政务服务模式，整合数据资源应用，以群众办事跑一次，减少群众办事等候时间为目标，通过叫号系统改造，智慧导办系统模型构建并展示办事场景，为群众办事提供科学化、可视化、可量化的办事指引。

（3）有效破解老年人服务“数字鸿沟”。重点关注使用

智能技术存在困难的老年群体，坚持线上服务与线下渠道结合，有效解决“数字鸿沟”，推动服务实现普惠均等。通过积极深入推进政务门户专区在有线数字电视上线，精准定位老年人服务对象，精简服务流程，精挑老年人普遍关注和高频服务的事项，有效解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

（4）精准梳理堵点问题深化“放管服”改革。扎实开展“放管服”疏堵行动，运用多渠道广范围调查征集江海区企业群众办事堵点痛点问题并形成清单，实行问题清单动态管理和整改情况定期通报，倒逼部门服务效能提升。

（5）持续完善政务服务“好差评”制度。全面实施政务服务“好差评”制度，进一步完善村（社区）“好差评”系统建设，推动区、街道、村（社区）三级政务大厅实现“好差评”覆盖率 100%。将政务服务事项和相关服务全部纳入“好差评”评价范围，实现企业群众对政务服务的办事指南、办事流程、服务人员等全流程评价，全过程跟踪实现每一个评价都能做到及时跟进、处理、反馈，形成全评价闭环管理，提升评价数量和差评整改率，不断促进提升政务服务质量。

（6）提升政府服务热线。建立区级考核机制、联席会议、通报制度等，做好全区 12345 政府服务热线的统筹协调指导工作。加强日常监管，及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题，严格落实江海区政府服务热线各项考核指标要求，加强重点渠道事项监督办理，包括人民网区委书记留言板事项、区人民政府政务信息网等平台互动交流留言事项办理，严格执行热线工单限时办结制，保障热线便捷畅通、

高效运行，不断提升群众诉求办理满意度。

5. 加强涉企服务应用

(1) 提升企业开办便利度。进一步压减企业开办成本。深化开办企业“一天办结”改革，拓展“一网通办”的服务范围和深度，深化“一窗通办”服务，巩固“一天办结”成果，优化企业开办服务，通过业务梳理、流程再造以及系统对接，实现一窗受理开办企业5个环节业务。企业开办时间继续压缩在一个工作日内，申请人通过“广东省企业开办一网通办平台”成功办理企业开办全部事项。

(2) 推动工程项目审批提速。以“全流程、全覆盖”为目标，推进工程项目审批数据实时共享，推进工程建设项目审批管理系统与各类审批信息系统的互联互通，实现联审联办进一步压缩审批时限。健全工程建设项目业务协同审批功能，推动工程建设项目审批项目“一网通办”。

(3) 推进商事主体全程电子化智能化建设。深化商事制度改革，深入推进“多证合一”“证照分离”改革。配合上级部门开发商事主体全程电子化智能化系统并全面推广应用，做好本级部门的数据对接与共享工作。

(二) 数字慧治，着力打造新型智慧城市

1. 推进“一网统管”城市大脑建设

(1) 加强统筹谋划智慧城市和“一网统管”建设。落实全市统一的数字政府改革和智慧城市建设总体要求，以“一网统管”为核心，以“城市大脑”为支撑，推进智慧应急、智慧消防、智慧水利、智慧城管、智慧环保、智慧住建、

智慧交通创新工程项目建设。打造江海区扁平高效、快速响应、综合协调的“一网统管”核心平台。整合智能感知网络数据，集约建设应急、消防、水利、城管、交通、环保、市场监管感知“一张图”，着力推动智慧城市建设，实现城市运行管理“一屏观天下、一网管全城”。

(2) 探索构建“数字孪生”实时模型。配合江门市建设全域“数字孪生”城市信息平台，探索建设全域“数字孪生”城市，汇聚整合江海区三维建模与三维基础地理信息数据，数字化模拟城市全要素资源，为“城市大脑”提供可视化、精细化地理空间信息管理模型，实现实体城市向数字空间的全息投影，增强城市治理灵敏感知、快速分析、迅捷处置能力，提升综合治理水平和服务能力。

2. 推进社会治理智慧化建设

(1) 创新基层治理方式。以新型智慧城市建设为契机，依托江门市城市综合调度运行平台，构建一体化平安网格管理体系，完善网格事件上报、处置、智能分拨流程，实现网格事件的快速响应与协同联动。

(2) 推进智慧警务建设。根据江门市智慧警务建设统一规划，推动新技术与警务机制深度融合，建成一整套可感知、可防控、敏捷高效的新警务机制体系，推进新时代公共安全治理智能化、现代化。

(3) 建立社会信用体系建设联合奖惩机制。根据《广东省信用信息归集规范》，实现信用信息全量归集。将信用信息查询和联合奖惩措施应用作为必要环节嵌入到政务服

务事项、集中到事后监管等业务流程中，确保应查必查、奖惩到位。

（三）数字优政，全面构建协同高效政府

1. 推进建设一体化协同办公平台

（1）提升行政工作协同水平。以协同联动能力建设为重心，强化以数据为核心的管理模式创新，提升政府综合行政管理能力。推进跨层级、跨部门的协同应用，推动政府决策智慧系统、审批协同和监管协同。全面推进政府服务数字化进程，加快业务协同流程再造和主题式多场景业务应用建设，创新政府服务办事模式。配合江门市完善推广江门市政务协同办公平台，增强政府部门办公集约、移动、协同能力，实现办公自动化系统互联互通，非涉密公文及各种文件传输互通。

（2）推广移动办公应用。基于高新区（江海区）办公自动化系统进行优化改造，逐步构建江海区智慧政务协同平台，将移动端平板电脑（E人E本、华为等品牌）推广应用至全区各部门领导，进一步提高全区整体政务办公的信息化水平和办事效率，在符合文件审批规范的基础上，对审批流程进行重造，制定出符合规范且便捷、高效的审批流程，提高使用流畅度和安全性，打破时间、空间限制，随时随地实现手写签批，能同步对接办公自动化系统电脑端，实现无纸化办公，方便审批，节约时间、节约成本。推动高新区（江海区）办公自动化系统与“粤政易”互联互通，加大“粤政易”推广应用力度，实现全区覆盖，形成有线无线相结合的

移动办公模式，实现省、市、县（区）“掌上协同联动”。

2. 推进办文办会办事高效化

推动办公自动化系统优化升级、流程再造。围绕全区政务协同事务“一表式呈批、一网式办理、一站式服务、一体化审批”的目标，对高新区（江海区）办公自动化系统进行优化改造，拓展协同办公平台办文办会办事能力，新增“一文直办”、“财政资金”一表直批、“项目准入”一次直批、“工作落实”等应用功能，在移动端增加集成审批业务，进一步简化文件审批流程，按照“主动删繁就简、压减冗余程序，着力优化组合、提高工作效率，全流程闭环管理、创新工作机制”的要求，解决政府内部部门之间办事多次跑、多头跑、流程繁琐、流程耗时长、缺乏流程监管的难点、堵点问题，通过流程再造实现政府侧跨部门的政务协同，力争“少跑、快跑、并跑”高效协同，提质增效。

3. 加强党群多方协同透明化

（1）提升党建数字化能力。以党务工作、党建管理、组织生活、教育学习、党群服务等业务应用为核心，配合江门市构建党建工作全覆盖的一体化智慧党建平台，丰富党务工作方式，丰富党员教育学习内容，活跃党的组织生活，加强党员的管理与服务，提升党建工作的管理水平，提高党务工作效率，推进党建工作的规范化、标准化，全面提升江海区党建工作的效率和科学化水平。

（2）提升行政执法数字化能力。汇聚融合执法、司法、守法、普法、民主监督等系统数据，协助业务主管部门建设

“互联网+法治”信息平台，提升执法规范化、司法协同化、法援精准化、监督多元化水平。配合完善智慧立法系统，智能辅助重点领域立法。配合建立行政执法监督信息系统，助力执法规范化建设，增强行政执法透明度，有效提升行政执法公信力。

(3) 提升法律援助数字化能力。按照市级业务主管部门的统一规划，构建以案件为主线的公安机关、检察机关、审判机关、司法行政机关协同办案平台，依法实现司法案件全程透明，全面提高司法公信和司法公正水平。全面开展“互联网+法律服务”，推广智慧公证、智慧法援、智慧调解等诉调对接新应用模式，形成覆盖区、街道、村（社区）三级连接、普惠均等、便捷优质、智能精准的现代公共法律服务体系。

(4) 提升信访处置数字化能力。提升信访处置能力，基于全省一体化信访平台，加强信访大数据应用水平，实现信访举报渠道、信访举报网络、重要案件网络远程会商、信访举报管理、信访态势预判等的数字化。

(四) 数字赋能，充分开发利用数据资源

1. 创新数据资源服务方式

推进政务大数据共享应用。依托广东省政务大数据中心江门节点平台，梳理重点领域大数据应用场景，做好信息系统重点对接和数据共享开放工作，促进跨部门、跨地域、跨层级、跨系统的数据交换与共享，归集全区关键政务数据，完善人口、法人、地理空间数据库，推进全区大数据综合管

理与开发利用，为政府施政、社会治理、市场监管提供有效数据支撑。

2. 推动数据资源开发利用

推进公共数据资源有序开放。依托“开放江门”平台，进一步优化开放目录，实现信用、交通、医疗、社保、教育、科技、环境、安监、金融、统计等领域政府数据开放。促进社会公众开放数据资源，营造全社会广泛参与和开发利用公共信息资源的良好氛围。

（五）数字强基，强化集约安全基础支撑

1. 推进集约安全机制建设

深入推进政务信息化“管运分离”机制建设。加强与数字江门网络建设有限公司对接，与数字江门网络建设有限公司协同做好江海区政务机房和信息系统建设运维工作，稳步推进政务机房和信息系统（非涉密系统）接管及上云。梳理并整合区政府各部门已建、在建政务信息系统和基础设施，制定政务系统接管和迁移上云计划，按照“轻重缓急”原则，在江门市的统一指导下，逐步迁移到江门市统一建设的“政务云”平台。

2. 实施网络安全强基建设

（1）推动电子政务外网 IPv6 改造。推动电子政务外网 IPv6 改造，完善 IPv6 骨干网互联互通，IPv6 互联网出入口扩容，提供 IPv6 访问通道，实现政务网络的全面升级。

（2）强化网络安全管理。配合江门市建设统一网络信息安全管理平台和信息安全态势感知平台。实现统一运行监

控、统一安全策略下发、统一应急处置，构建起“全网监控、全方位防护、全时应急”安全防线；对数字政府信息安全进行全网感知，实现关键基础设施的整体安全态势分析、预测，推动信息安全工作全面统筹。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，定期开展风险评估和检测，及时通报、整改问题，化解安全风险。

(3) 筑牢信创工程网络安全基础。以等保 2.0 的标准，建立健全信创工程网络安全体系，明确网络安全工作职责，提高网络安全保障能力，落实信创工程网络安全责任制，明确职责分工，指导和监督维护人员建立健全访问控制、变更管理、风险管理、数据备份等系统日常运维工作机制，落实网络安全自查、问题整改、应急处置、重点保障等工作。建立健全网络安全应急联动处置机制，加强重要系统及关键信息基础设施的网络安全应急管理。

五、保障措施

(一) 加强组织领导

在区委、区政府统筹领导下，根据广东省、江门市数字政府改革模式，按照责任分工加大工作实施力度，确保各项工作任务落实到位。江门市江海区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，明确建设目标、工作任务和实施计划，统筹推进江海区数字政府建设工作。领导小组由区政府主要领导任组长，区有关分管领导任副组长，区各有关单位主要负责同志为小组成员。领导小组办公室设在区政务服务数据管理局，承担领

导小组日常工作。

(二) 强化监督管理

将数字政府改革建设工作列入区政府重要议事日程。对在改革建设工作推进过程中未按要求完成相应工作任务或实施进度明显滞后的，予以通报批评。通过“以评促建，以评促改”，持续优化数字政府建设发展环境。

(三) 强化资金保障

加大数字政府建设资金保障力度，规范政务信息化项目经费预算编制和资金使用管理，加强数字政府建设资金管理。参照《江门市政务信息化服务项目管理暂行办法（暂行）》文件精神，执行政务信息化项目立项、资金审核程序和机制，加强财政资金使用绩效评估。

(四) 加强队伍建设

加强数字政府人才队伍建设，培养一支既具备信息技术又精通政府工作的复合型人才队伍，为数字政府建设夯实人力资源基础。将数字政府改革建设列入领导干部和政府机关工作人员学习培训内容，全面提升全区领导干部数字政府意识和信息化手段开展工作的能力。

(五) 筑牢安全防线

在数字政府政务网络、信息系统建设以及政务信息资源整合利用过程中，健全保密管理制度，完善信息安全防护措施。加强涉密信息系统集成及外包服务安全和保密管理，加

强重要系统和关键环节的安全监控，提升信息安全支撑保障水平和风险防范能力。开展安全保密宣传教育，推动安全与应用协调发展。

(六) 加强宣传推广

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对数字政府改革建设工作进行宣传、报道、传播，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。

附件 1：指标计算方法

序号	类别	主要指标	指标计算方法
1	数字化履职能力	全程网办率 (%)	省市县三级依申请政务服务事项实现网上全流程办理事项数/依申请政务服务事项总数×100%
2		“零跑动”事项覆盖率	省市县三级“零跑动”事项数/许可事项总数×100%
3		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%
4		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%
5		“一件事”主题集成服务数量 (件)	数据统计
6		政务服务一体机镇街覆盖率 (%)	已投放政务服务一体机的镇街数量/全市镇街总数×100%
7		高频服务事项“跨省通办”比	纳入高频事项清单里

序号	类别	主要指标	指标计算方法
		例 (%)	已实现跨省通办事项/ 清单总数×100%
8		政务服务“好差评”(分)	数据统计
9		粤省事日活跃用户数(万名)	数据统计
10		粤商通日活跃用户数(万名)	数据统计
11		粤政易日活跃用户数(万名)	数据统计
12		“一网统管”行业覆盖率(%)	“一网统管”覆盖政府 行业数/政府行业总数 ×100%
13		视频终端接入数量(万路)	数据统计
14		感知终端接入数量(万路)	数据统计
15	数字化驱动能力	应共享的数据需求满足率(%)	数据统计
16		数字化智能化应用场景(个)	数据统计
17		公共数据资源社会开放数据集 (个)	数据统计
18		政务外网接入率(%)	财政预算单位接入数 量/财政预算单位总数 ×100%
19	数字化支撑能力	电子证照用证率(%)	使用电子证照行政许 可的事项数/行政许可 事项数×100%
20		政府部门电子印章覆盖率(%)	已制发电子印章的部 门数/部门总数×100%

序号	类别	主要指标	指标计算方法
21		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 可单点的事项数/事项 总数×100%

附件 2：名词解释

1.“三区并进”：指积极推进都市核心区、大广海湾区、生态发展区建设。

2.“指尖办”：指依托“粤系列”平台、“江门易办事”APP，提供在手机上在线办事、信息查询等功能的政务办事渠道。

3.“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。

4.“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。

5.“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。

6.“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。

7.“跨域通办”：依托全国一体化政务服务平台突破户籍地、学校所在地、企业注册地、不动产登记地等地域限制，实现政务服务线上线下跨区域办理。

8.“一网通办”：依托一体化在线政务服务平台，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。

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.“一网统管”：“一网”是指数字政府一体化的云、网、大数据中心、公共支撑平台和感知体系等，“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“一网感知态势、一网纵观全局、一网决策指挥、一网协同共治”。

11.“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。

12.“数字鸿沟”：Digital Divide，即不同地区、不同部门、不同群体之间所存在的数据差距。

13.“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。

14.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。

15.公共数据：本省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。

16.5G: 5th generation wireless systems 的缩写，即第五代移动通信技术。

17.“IT” “CT” “DT”: IT是指 Information Technology，即信息技术；CT是指 Communication Technology，即通信技术；DT是指 Data Technology，即数据处理技术。

18.“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。

19.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。