

蕉岭县数字政府改革建设 “十四五”规划

蕉岭县人民政府
二〇二二年五月

目 录

一、发展现状与形势	7
(一) 发展现状	7
(二) 发展环境	10
1. 新基建孕育新变革	11
2. 网络空间安全形势日益严峻	12
(三) 主要问题和挑战	12
1. 管理制度待进一步完善	12
2. 政务服务能力仍需强化	13
3. 数字共享和利用亟需提高	14
二、总体要求	14
(一) 指导思想	15
(二) 规划原则	15
1. 以人为本，服务为先	15
2. 总体规划，统筹推进	16
3. 突出重点，创新发展	16
4. 共享融合，智慧高效	17
(三) 发展目标	17

三、总体架构	19
(一) 整体架构	19
(二) 业务架构	21
1. 政务服务	21
2. 涉企营商服务	21
3. 公共服务	21
4. 社会治理	21
5. 数字乡村	22
6. 政府运行	22
四、建立优质高效的政务服务体系	22
(一) 推进政务服务实体大厅建设	22
(二) 推进信息系统对接，统筹各部门数据整合	23
(三) 推动政务服务机制优化	23
(四) 提升政务服务水平	24
五、营造公平透明的涉企营商环境	27
(一) 推进涉企政务服务流程优化	27
(二) 提升工程项目审批效率	28

(三) 提高不动产登记便利水平	29
(四) 加强知识产权保护水平	30
(五) 健全“信用蕉岭”体系	31
(六) 完善“互联网+监管”体系	31
六、强化优质便捷的公共服务体系.....	33
(一) 推进“智慧医疗”建设	34
(二) 加快“智慧教育”建设	35
(三) 推动“智慧交通”建设	35
(四) 推进“智慧人社”建设	36
(五) 加快“智慧民政”建设	36
(六) 加强“智慧文旅”建设	37
(七) 完善“智慧体育”建设	37
七、创新智慧协同的社会治理体系.....	39
(一) 建立共建共享的联动指挥体系	39
(二) 提高基层治理能力建设水平	40
(三) 提升公共安全治理能力	40

(四) 推进“智慧城管”体系建设	41
(五) 推进应急管理体系建设	42
(六) 健全智慧消防救援体系	42
(七) 加强“智慧司法”体系建设	43
(八) 提升生态环境资源治理水平	44
(九) 推动智慧自然资源建设	45
八、建设和谐美丽的数字乡村体系.....	47
(一) 加快乡村数字基础设施建设	48
(二) 提升乡村治理现代化水平	48
(三) 推动乡村文化网络建设	49
(四) 推进乡村数字经济发展	49
(五) 打造乡村智慧绿色环境	50
九、完善高效协同的政府运行体系.....	51
(一) 提升高效协同的行政办公能力	51
(二) 推动基层机关减负提质增效	52
(三) 完善“互联网+融媒体”传播能力	53

(四) 强化专业人才管理和技能培训机制	53
(五) 赋能其他党政机关数字化建设	54
十、保障措施	55
(一) 加强组织管理	55
(二) 完善政策保障	55
(三) 落实财政资金	55
(四) 加强人才队伍建设	56
(五) 强化目标考核	56
名词解释	57

蕉岭县数字政府改革建设“十四五”规划

为深入贯彻落实省、市关于数字政府改革建设的决策部署，根据《广东省人民政府关于印发广东省数字政府改革建设“十四五”规划的通知》（粤府办〔2021〕484号）、《广东省数字政府改革建设2021年工作要点》（粤办函〔2021〕44号）和《梅州市人民政府关于印发梅州市数字政府改革建设“十四五”规划的通知》（梅市府〔2021〕19号）等文件精神，以及《蕉岭县国民经济和社会发展规划第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》中数字政府改革建设的相关要求，加快推进蕉岭县数字政府改革建设，结合本县的现状情况，编制本规划。

一、发展现状与形势

（一）发展现状

“十三五”以来，在梅州市市委、市政府的正确领导下，蕉岭县县委、县政府高度重视数字政府的改革建设工作，进一步深化简政放权、放管结合、优化服务改革，稳步推进经济、民生等各领域政务服务信息化建设，全县政务信息化整体水平得到了较大的提升。

信息化基础平台建设初具成效。在梅州市数字政府改革建设工作领导小组成立并组建市、县（市、区）两级政务服务数据管理局的环境下，依托梅州市政务大数据管理中心、数字政府改革建设专家库和

政务信息化服务项目管理机制，我县组建成立了县政务服务数据管理局，为推进全县数字政府改革建设提供了管理和技术保障，实现了县、镇、村（居委会）三级政务网络全覆盖，新型基础设施不断得到完善，城乡主街道实现 5G 连续覆盖，自然村实现 4G 网络全覆盖。对全县主要信息系统设备集约管理，提升了运维和安全保障水平。

政务服务水平稳步推进。在政府机构和事业单位改革平稳有序推进“放管服”和行政审批制度改革扎实推进的基础上，全县数字政府建设效果显著。按照全省统一部署，全面启动政务服务事项实施清单梳理工作，梳理完成县级事项 1526 项、镇级事项 217 项；依申请事项 1351 项，可在线申办事项 978 项，“一网通办率”达 72.3%，其中：行政许可事项 571 项，可在线申办 568 项，行政许可事项网上可办率达 99.47%；“一次办”1201 项，“就近办”1342 项，“网上办”979 项，“马上办”1191 项。在全市率先完成县、镇、村退役军人服务体系建设。全县 8 个镇级公共服务中心和全县 107 个村（社区）全部建成完备、规范、高效的公共服务平台，实现了“进一扇门、找一个岗、办所办事”。县政务服务大厅窗口整合为“一门式”综合服务类、社保专项类、不动产登记类、公安专项类、登记注册类和经营许可类六大类综合窗口。推进 12345 政务服务便民热线扩容增效，对接市 12345 政务服务便民热线，实

行“市热线平台-县级平台-镇(街)承办部门”工单转派服务办理。一体化政务服务平台建设扎实推进,实现了事项规范、身份认证、数据共享、电子证照服务等线上线下功能全面同步启动。全面推广“粤省事”平台,截至2021年11月28日,本县户籍人口“粤省事”实名注册数量达到153168人。

营商环境优化效果显著。在全面深化商事制度改革、工程建设项目审批制度改革、企业投资管理体系完善等方面已初见成效。深入开展企业“五证合一”、个体工商户“两证整合”登记制度改革,稳步推进工程建设审批制度改革,实现全省二十四证“一窗办理”。因地制宜分别设立“企业开办”专项服务窗口,创建企业开办“无费市”,实现企业开办“零成本”。优化调整不动产登记一窗受理流程,率先在粤东西北地区实现乡镇不动产登记全覆盖,设立“工程建设项目专窗”受理县住房城乡建设局、县发展改革局等13个单位涉及工程建设的83个事项。推进“证照分离”改革全覆盖试点,推行“证照联办”改革,积极探索商事登记确认制试点,实现商事主体登记和经营项目审批相分离。大力推行“非接触式”办税缴费服务,日均电子办税率达95%;全面提升办税效率,新办企业发票申领时间缩短至30分钟;深化税银互动,帮助诚信企业获得金融支持,持续打造更加优质的营商环境。

基层社会治理亮点突出。以党建为引领，推行建设“世界寿乡·富美蕉岭”，在大力提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化的进程中，夯实“综合中心+网格化+信息化”基层社会治理平台。推动新技术与城乡社会治理深度融合，实现社情民意收集精准化、解决社会问题快速化、回应群众关切高效化、社会服务最大化，全面提升公众满意度。推动智慧城乡建设发展，推进综治信息系统、平安蕉岭、村村通广播项目等建设。积极践行共治、自治、法治、德治、善治“五治一体”的新时代梅州“枫桥经验”，探索出基层社会治理“山区模式”，如公安局利用无人机深入开展禁种铲毒工作、科技赋能“一键通”智慧养老新模式、打造手机综治E通和平安监控视频系统等综合信息化治理平台等。

政务协同办公逐步推广。初步建成政务协同办公平台，打通了统一申办受理平台、政务邮箱等系统，推行我县各镇、各部门使用政务协同办公平台进行内部办公，实现了线上办公集约化。全面开通“粤政易”平台公务员账号，为保障数据安全，减少使用即时通讯软件带来的数据安全风险，实现全县统一通讯录，覆盖县、镇、村（社区）三级。截至2021年11月30日，“粤政易”用户涵盖镇村和县直各单位共开通和激活人数为8131人，激活率100%，日活跃率60.71%。

（二）发展环境

“十四五”是衔接“两个一百年”奋斗目标的第一个五年规划时期，我国迈进高质量发展阶段，科技创新逐渐成为经济增长的引擎。数字化、5G、人工智能、物联网等正在推动第四次工业革命，社会进入基于信息网络的大创新、大变革时代，而广东省也正处在千载难逢的重要战略机遇期。广东省把数字政府改革建设作为推动经济高质量发展、再创广东营商环境新优势的着力点和突破口，以集约化、一体化建设模式降低行政成本，提高行政效率，以数据开放释放“数字红利”，提升政府治理体系和治理能力现代化水平。

基于“十四五”关于数字政府改革建设的大环境，我县数字政府改革建设的发展蓝图可塑性强，发展空间巨大，有利于集聚共识、集中精力、集结资源，全力推进改革建设，建设成更高层次的“世界寿乡·富美蕉岭”。

1. 新基建孕育新变革

以云计算、大数据、物联网、移动互联网为代表的新一代技术高速发展、交叉融合，应用创新突飞猛进，5G、人工智能、区块链等新一代技术正持续向数字经济、数字社会领域渗透。新基建作为信息化产业发展和创新的基石，服务于国家长远发展和“两个强国”建设，对政府的治理体系和治理能力提出了更高的要求。一方面，面对社会深度变革的客观现实，必须顺应新技术发展的趋势，充分

发挥新一代信息技术在数字政府改革建设中的作用；另一方面，以“新基建”为牵引，对创新驱动“十四五”数字经济发展、助力构建智慧型社会、提高经济社会发展质量具有重要意义。

2. 网络空间安全形势日益严峻

“十四五”数字政府改革建设中涉及到政务网、政务云、重要的政务信息系统与政务数据，必然导致网络安全防护难度的提升，使得数字政府建设面临更加复杂的形势和严峻挑战。作为国家安全战略，网络安全与国家安全、经济运行、社会秩序和公众利益息息相关，是国家信息安全防护的重要组成部分。全面提升网络与信息安全管理水平，是保障职能部门信息业务延续的关键，需正确处理安全和发展、开放和自主、管理和服务的关系，不断提高对网络规律的把握能力、对网络舆论的引导能力、对信息化发展的驾驭能力、对网络安全的保障能力，持续完善网络空间安全体系，为“平安蕉岭”建设保驾护航。

（三）主要问题和挑战

1. 管理制度待进一步完善

管理运营制度不够完善。我县数字政府改革建设主要由县政务服务数据管理局牵头负责，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，政务信息化发展中“重建设、轻应用、轻

管理、轻运维”现象比较普遍，大多仍以项目制进行建设，未实现系统全面迁移上云，亟须建立长效的管理运营机制；信息化统筹管理力度亟待加强，仍存在重视程度不够、资金投入不足、各部门协调难度大的现象；缺乏数字政府改革建设指导监督机制，现阶段仅限于省、市相关要求制定的制度和办法，缺少可量化的评价指标，难以对本县数字政府改革建设工作及成效进行全面的监督、指导和评估。受限于数字政府改革建设资金不足，业务系统上云等资金缺口仍然很大。

2. 政务服务能力仍需强化

在政务服务、营商环境、公共服务等方面服务资源呈现分散化，整合程度不高。在推动“一门式、一网式”政务服务改革中，政府服务一件事主题办、一门式改革仍然不够，为企业和群众提供便捷服务还存在一定的差距。在“粤省事”、“粤商通”平台、线上政务服务平台可办事项较少，政务服务大厅功能不完善，智能化程度不高，政务服务大厅与广东政务服务网没有充分融合。网上办事一体化服务水平不高，跨部门、跨层级业务难以协同。政务服务体系向基层延伸力度不够，群众办事仍然需到市、县政务服务大厅办理，不符合“就近办”要求。在社会治理领域，精细化、智能化的治理平台系统尚未建立，各类态势感知网络有待健全，风险监测预警能

力还需提升，支撑各部门开展共同治理、联合监管的数据共享程度仍需提高。

3. 数字共享和利用亟需提高

数据资源分散严重，共享利用需求迫切。各职能部门政务信息系统以国家和省垂直系统为主，产生彼此独立的信息系统，相关业务数据存放在国家和省级部门，数据资源无法统一开发利用，“信息孤岛”现象普遍存在，导致数据难以汇集共享，业务难以协同联动，丰富的数据资源难以发挥惠民利民、支撑政府决策的作用。各职能部门业务数据共享与交换仍以部门间协调为主，数据共享工作进展缓慢，职能部门间数据共享途径大多以公函申请、电话沟通等为主，难以保证数据安全隐私。基层工作人员工作负担重、效率低，对数字政府理念还未形成，对数据整理、数据说话的思维还未完全确立。基层部门业务系统众多，普遍存在一个业务办理、多个系统录入等现象，给基层工作人员带来严重负担。各职能部门业务涉及的数据采集、汇聚、清洗、更新标准仍不健全，普遍存在“数据打架”和数据更新缓慢等现象，数据治理仍然以自治为主，导致数据标准不一，质量规范不一，数据质量难以保障，难以充分发挥政务数据的潜在价值。

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，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，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，紧密围绕推动国家治理体系和治理能力现代化水平提高的总体要求，落实党中央、国务院深化“放管服”改革等工作部署。以“创新、协调、绿色、开放、共享、廉洁”六大发展理念为指引，认真落实广东省委“1+1+9”工作部署、省委省政府“一核一带一区”发展新格局要求和数字政府改革建设工作部署，紧扣梅州市市委“六争六补”、“123456”思路举措和县委创新实施“三三三五”发展战略，以数字政府建设改革创新引领“智慧城市”发展为主线，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，以优化政府管理、提升政务服务水平为重点，充分依托省、市数字政府改革建设成果，以新型信息技术为手段，以体制机制创新为保障，发挥数据赋能作用，提高政务管理效能、创新行政管理方式、优化政务服务体验，推动我县数字政府建设改革发展，推进政府治理体系和治理能力现代化，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）规划原则

1. 以人为本，服务为先

坚持以人民为中心的发展思想，树立以人民需求为导向的数字政府建设理念，推动从以政府权力职能为中心向以服务人民群众为中心转变。把满足人民对美好生活的向往作为数字政府改革建设的出发点和落脚点，紧紧围绕人民关心关注的政务、经济、民生等重要领域，让数字政府改革建设成果惠及全社会，切实提升人民的获得感、幸福感。

2. 总体规划，统筹推进

遵循数字政府改革建设“全省一盘棋”要求和梅州市数字政府改革建设“十四五”规划要求，在省、市数字政府改革建设的总体框架下，强化顶层设计，充分发挥在政务信息化发展方向、管理运行、标准体系等方面的统筹作用。推进信息化建设设施进一步整合，充分梳理县各部门业务需求，科学设置发展目标，合理制定主要任务，切实谋划重点工程，以整体性思维统筹推进蕉岭县数字政府改革建设。

3. 突出重点，创新发展

立足社会公众的迫切需求以及当前社会发展的主要矛盾，始终把提升政府运作效率和惠企利民服务水平，作为数字政府改革建设的着力点和出发点。充分应用 5G、大数据、人工智能、区块链等信息技术，以“新基建”为牵引，实现蕉岭县数字政府改革建设创新

发展。

4. 共享融合，智慧高效

统筹推进数字政府改革建设，大力推进政务数据资源整合共享，强化跨部门、跨层级、跨区域的信息资源整合共享和开发利用，通过技术融合、数据融合、业务融合，破除信息孤岛，提升政府部门间的业务协同效率，实现政务服务“一网通办”、县域治理“一网统管”、政府运行“一网协同”。

（三）发展目标

坚持以人民为中心，深入推进本县数字政府改革建设，不断提高政府服务和管理能力。全面推动政务服务、营商环境、乡村振兴、社会治理、公共服务、政府运行等领域数字化转型，推进政府治理体系和治理能力现代化，构建大数据驱动下的蕉岭县数字政府。

依托一体化政务服务平台，整合镇级原有事项纳入“一门式综合服务窗口”，实现群众办事“一窗通办”。推进政务服务标准化、规范化、便利化，加快推动“一件事一次办”改革、政务服务“四免”等工作，让数据多跑路、让群众少跑腿。加大“粤省事”“粤商通”“粤政易”推广应用力度，深化政务公开。

深化“放管服”改革、优化营商环境，深入开展企业“五证合一”、个体工商户“两证整合”登记制度改革，稳步推进工程建设

审批制度改革，逐步实行“一窗通办”。对标广州、深圳等先进地区，进一步深化营商环境综合改革，加快优化市场化法治化国际化营商环境。持续精简经营许可事项，压缩各类审批、登记、备案时限。推行网上办理，“最多跑一次”等促进投资和交易便利化。持续推进商事制度改革，将“证照分离”、“多证合一”、电子证照等改革工作落到实处，进一步降低市场准入门槛，激活市场主体活力。深化审批制度改革，推动工程建设“一网通办”，逐步实现全流程不见面审批。构建统一规范、权责明确、公正高效的市场监管体系，实行双随机抽查、告知承诺、“互联网+监管”等新模式。

推动公共服务领域“5G+”数字化改造，完善城市数字化管理平台 and 感知系统，打通社区末端、织密数据网格，整合卫生健康、公共安全、应急管理、交通运输等领域信息系统和数据资源，深化政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”，支撑城市健康高效运行和突发事件快速智能响应。

大力推进智慧人社、智慧交通、智慧医疗、智慧教育、智慧城管、智慧旅游、智慧电网、智慧水务等应用体系建设，实施一批政府示范应用项目和智慧应用示范试点，实现智慧应用广泛覆盖，不断提升应用质量和水平，推进城市基础设施智能化和公共服务智慧化。发挥智慧经济综合优势和集成优势，创新商业模式，打造一批

具备区域特色、省内领先的智慧应用模式。

到 2025 年，规划建设覆盖全县、惠及民生、服务产业、提升管理的智慧应用体系，初步形成以数据驱动的县域综合治理新模式。

三、总体架构

（一）整体架构

按照全省一盘棋的数字政府改革建设总体要求，在省、市数字政府改革建设管理体系框架下，对接梅州市数字政府平台，打造我县一体化高效的“整体政府”，建成上接市、下联村，横向到边、纵向到底全覆盖的数字政府，实现政府内部运作与对外服务一体化、线上线下深度融合，优化企业群众办事体验，提供高效优质的社会公共服务。

县政务服务数据管理局是县数字政府改革建设行政主管单位，整合优化我县电子政务机构和职能，加强纵向工作指导和横向工作协调力度，健全各级各部门的工作统筹协调机制，形成数字政府统筹协调管理体制和市、县整体协同联动机制，负责对接市政务服务数据管理局，规划建设、协调统筹和监督指导等工作。

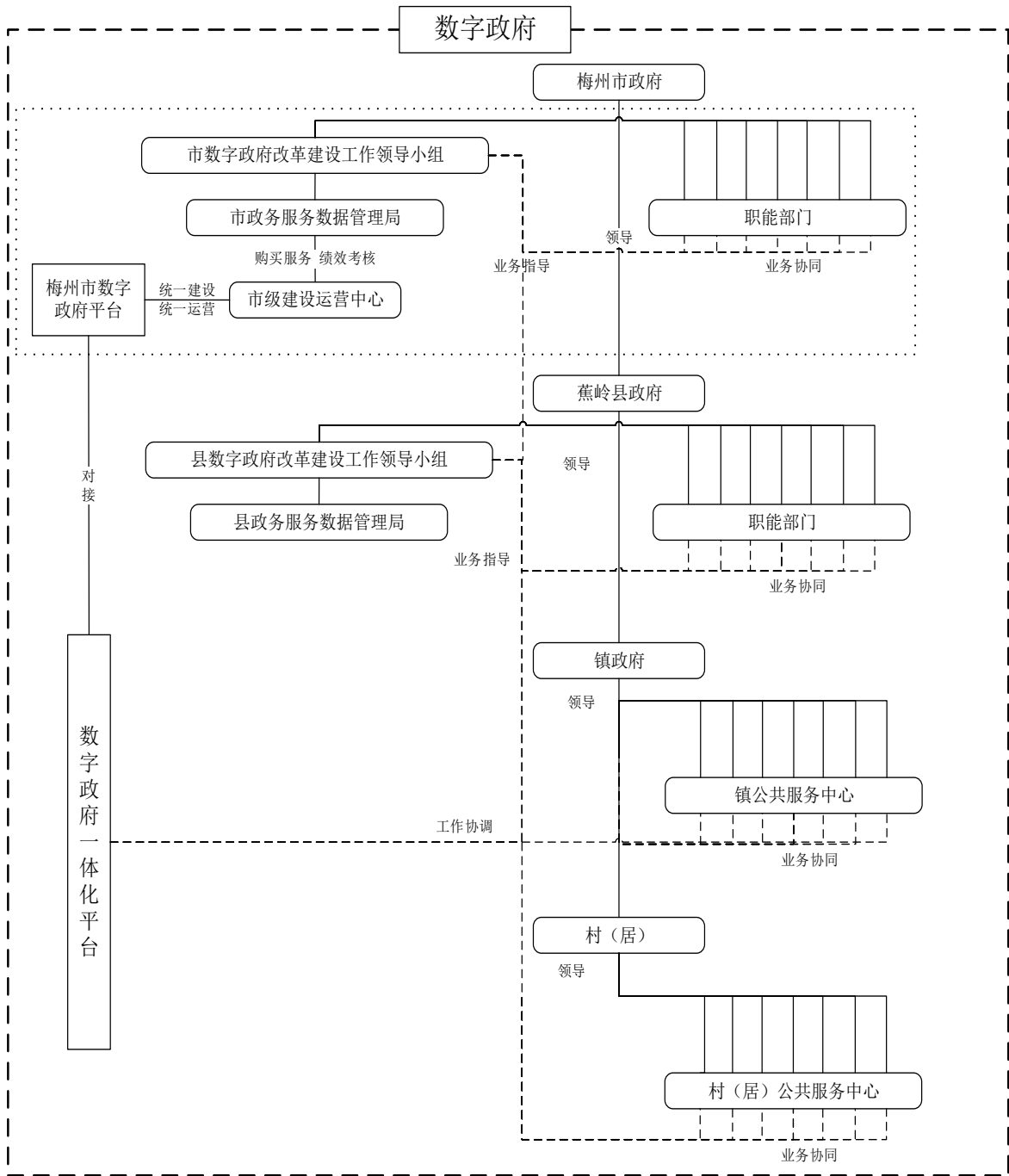


图 1 蕉岭县数字政府整体架构图

（二）业务架构

1. 政务服务

结合“放管服”改革要求，推进政务服务标准化、规范化、便利化，加快推动“一件事一次办”改革、政务服务“四免”等工作，让数据多跑路、让群众少跑腿。

2. 涉企营商服务

深化“放管服”改革、优化营商环境，深入开展企业“五证合一”、个体工商户“两证整合”登记制度改革，稳步推进工程建设审批制度改革，逐步实行“一窗通办”。企业服务由企业准营准入向全生命周期服务延伸，为企业和群众办事提供泛在式、融合式、主动式的办事体验，“一站式”企业综合服务能力全面提升。

3. 公共服务

形成高效便捷的数字化公共服务体系，推进智慧人社、智慧交通、智慧医疗、智慧教育、智慧城管、智慧旅游、智慧电网、智慧水务等应用体系建设，提升公共服务在线化、均等化、普惠化、便捷化水平。

4. 社会治理

围绕新形势下公安、城管、应急、消防、司法、生态环境和水务林业等部门需求，将开展县域社会治理现代化创建工作为抓手，

完善城市数字化管理平台 and 感知系统，努力构建社会治理体系，推动形成“一网统管”的工作体系，提升县域治理的科学化、智能化、精细化水平。

5. 数字乡村

深入贯彻落实乡村振兴战略，有效推进数字乡村建设，加快智慧化数字乡村转型、拉动全业务发展，加快乡村数字基础设施建设，利用新一代信息技术提升现代生态农业发展水平和乡村治理现代化水平，助力乡村全面振兴，全面实现农业强、农村美、农民富。

6. 政府运行

加强政府内部业务协同，提高协同办公能力，减少部门间办事的跑动次数，为基层公务人员减负增效。探索建设填表报数“一张表”创新应用，催化政务应用创新。完善“互联网+融媒体”传播能力，更好引导群众、服务群众。

四、建立优质高效的政务服务体系

政务信息化服务平台建设对推动智慧城市建设，健全数字化城市管理平台，提升城市运行智能化、城市管理精细化和民生服务便捷化水平起着至关重要的作用，拥有强大的政务信息化服务平台将会为蕉岭县建设宜居宜业之城提供有力支撑。

（一）推进政务服务实体大厅建设

以深化“互联网+政务服务”建设为抓手，坚持问题导向、需求导向、效果导向，聚焦企业群众办事创业的痛点难点，构建“指尖上、家门口、一体化”的工作体系，重塑政务服务实体大厅，打造政务服务典范大厅，全力打响“一网通办”政务服务品牌，加快推进蕉岭“智慧政府”建设。通过对服务数据的收集分析统计，形成智能化的政务生态链条，打造“会思考”的服务大厅，优化政务服务大厅办事体验。实现进驻事项的全面覆盖，“只进一扇门、能办所有事”；网络审批系统全面覆盖，与线下办事相结合；办事、工作流程化，实现“一次办成”；做到前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件。

（二）推进信息系统对接，统筹各部门数据整合

在纵向上，有条件地推动我县政务服务系统与各类国家、省平、市平台对接，有效利用各类数据，实现数据更全面、应用更广泛、共享更顺畅，为各类与政务服务相关的规划、管理、决策、服务提供有力的信息支撑。在横向上，突出本县各相关部门系统整合共享。逐步解决“各自为政、条块分割、烟囱林立”的信息孤岛现象。推进信息共享、业务协同，强调数据多跑路、群众少跑腿。

（三）推动政务服务机制优化

深化政务服务事项标准化工作，推动政务服务事项线上线下标

准深度融合，实现政务服务事项“应统尽统”，推进办事指南标准化，实现不同层级、不同区域间同一政务服务事项的办事指南基本要素内容保持统一，提升办事指南规范性和精准度。围绕深化“放管服”改革和政务能力对标提升行动，在“一站式、一窗式”服务模式基础上，对高频业务和“多头跑”“多次跑”事项，以“减、并”为原则推出政务服务套餐，立足办事群众和企业视角，将政府供给侧的“一个事项”调整为企业群众需求侧的“一件事”。通过构建“场景式”服务主题，将多部门的多个事项按照业务场景进行多维度重组，全面梳理事项办理条件、流程、时限、要点，群众在办理业务前，可通过办事指南先行查看哪些需求可以“捆绑审批”，减少重复环节、重复材料。推进政务服务“四免”优化。梳理“四免”优化负面清单，对负面清单之外的事项和要素实现应免尽免。深化政务服务“跨域通办”，加快推进政务服务“全县通办”“全市通办”“全省通办”“跨省通办”，实现政务服务在各层级无差别协同办理，全面提升政务服务水平。

（四）提升政务服务水平

不断拓宽政务服务在基层的广度和深度，在空间上不断推进政务智能终端向各镇、居委会和村的延伸；在服务内容上，不断拓展广度，探索事权下放，实现“家门口”办事。健全代办服务机制，

集中力量提供全程代办服务，持续加强部门间联系。强化窗口队伍建设，以提升窗口人员的履职能力和职业健康指数为目标，组织窗口工作人员开展履职能力培训，不断提升人员在落实首问责任制、一次性告知、服务礼仪等方面的水平，实现窗口服务标准化、规范化、优质化。完善服务评价体系，推进政务服务“好差评”工作，简化评价流程，提高群众评价积极性，加强对评价数据的综合分析，主动识别、精确化解堵点和难点问题。

专栏 1 政务服务体系建设工程

1. 全面推进“一次通办”。凡符合法定受理条件、申报材料齐全的政务服务事项，原则上要一次办结。在政务大厅加强数字化场景应用，推广“亮证办”“亮码办”“跨域通办”“自助办”等智慧政务方式，切实减少办事企业群众等候时间和跑动次数，实现进驻大厅政务服务事项即来即办每年不少于 10 项。

2. 提升基层政务服务“自助办”。面向全县 8 个镇级政务服务大厅部署电脑、打印机、高拍仪、扫描枪和综合政务服务一体机等办公硬件设备，全面提升基层政务硬件设施服务能力。全县所有村（社区）实现政务服务机自助机全覆盖，为基层群众提供所需的政务、公共和金融服务，实现基层群众办事“就近办”“自助办”。梳理优化高频基层政务服务事项，每年推动一批高频基层政务服务事项进驻“粤省事”“粤商通”、政务服务一体机等自

助终端，实现政务服务全面向基层延伸。

3. 强化实体大厅规范化建设。持续完善实体大厅“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的业务运转模式，在综合窗口对进驻事项实行无差别“一窗受理”。

4. 推进政务服务事项全流程网办。按照“应上尽上、全程在线”原则，在已有的网上办事事项清单基础上，每年梳理公布网上办事政务服务事项清单，逐步实现政务服务事项网上可办率提升至90%以上。重点优化面向营商环境、弱势群体、跨省通办等高频政务服务事项办理深度至全流程网办，并公布“全流程不见面审批政务服务事项清单”。

5. 开展基层群众“办事不出镇”。结合事权下放（委托）至镇级工作，按照“群众办件量大、事项关联性强”的原则，分三年梳理公布总共500项“全县统一标准的镇级可办理政务服务事项清单”。并依托梅州市一体化政务服务平台、政务一体机等，实现材料流转、数据汇聚等，推动基层群众“办事不出镇”。

6. 深化政务服务“好差评”工作。强化对窗口服务人员的服务礼仪及话术培训，在实体大厅、服务站（点）开展宣传，提升群众对政务服务“好差评”的主动评价率。

7. 健全政务服务效能监督体系。制定政务服务效能监督细化指标，明确工作目标、任务分工与职责、实施计划，对各项考核工作进行全程跟踪、管理和监督，形成定期成果汇报机制，对工作进展

情况及问题及时组织督导、评估、考核，保障各级政务服务优化工作有序开展，并实现政务服务效能监督全覆盖。

五、营造公平透明的涉企营商环境

以广东省数字政府十四五规划建设为契机，对标广州、深圳等先进地区，进一步深化营商环境综合改革，加快优化市场化法治化国际化营商环境。深化“放管服”改革，持续精简经营许可事项，压缩各类审批、登记、备案时限。推行网上办理，“最多跑一次”等促进投资和交易便利化。

持续推进商事制度改革，深化审批制度改革，构建统一规范、权责明确、公正高效的市场监管体系，实行双随机抽查、告知承诺、“互联网+监管”等新模式。依托数字政府一体化平台，整合镇级原有事项纳入“一门式综合服务窗口”，实现群众办事“一窗通办”。推进蕉岭县营商环境综合改革，大力营造我县法治化、便利化，激发市场主体活力，扶持并壮大县域内具备特色的实体、电商经济。

（一）推进涉企政务流程优化

围绕企业开办、运营、退出全流程，针对各环节的“痛点”、“堵点”和“难点”问题，以清单式、责任制形式为企业解决实际困难。强化统一申办受理系统、电子证照、网络核验和电子印章等支撑，优化“线上办”服务。加强“粤省事”、“粤商通”的推广应

用，拓展政务服务事项覆盖范围，持续推进“粤省事”、“粤商通”在县域企业间的应用培训工作，依托“粤商码”开展县级涉企政务服务“免证办”。

推动“粤商通”涉企服务事项全覆盖，健全“一企一码”的“粤商码”体系，在保证数据安全的前提下加强涉企数据的共享汇聚，打造企业电子名片。围绕企业运作的“人、财、物、市场”关键需求，在物流、资金流、人才流、市场供需对接等方面为中小企业赋能。吸引大型企业入驻“粤商通”提供市场服务，打造定制化服务专区。深化与省市级工会、工商联、贸促会等群团组织的资源整合，提供劳动关系协调、商会圈、海外商机拓展等特色服务。加强“粤商通”平台运营推广力度，提升用户黏性和活跃度，助力全县企业接入省统一的涉企移动政务服务平台。

继续推进“多证合一”、简化企业开办流程。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，进一步压缩企业开办时间，减并流程，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，减少企业开办时间。在全县推广“证照分离”，扎实推进“照后减证”。全面推行企业名称自主申报服务，优化企业设立登记、公章刻制、银行开户备案、申领发票等服务。

（二）提升工程项目审批效率

加快工程建设项目审批制度改革，持续优化工程建设项目审批事项流程。逐步实现“一张蓝图”统筹项目实施、“一个系统”实施统一管理、“一个窗口”提供综合服务、“一张表单”整合申报材料、“一套机制”规范审批运行。

大力推广并联审批，推行联合勘验、联合测绘、联合审图、联合验收以及区域评估。进一步清理压减审批事项和条件，推进工程建设项目分级分类管理。推出工程建设项目“一网通办”主题集成服务，推动工程项目审批项目“一网通办”。拓展异地代收代办，打破事项办理的属地化管理限制，深化“异地受理、无差别办理”服务。

（三）提高不动产登记便利水平

全面推进“互联网+不动产登记”，推动网上服务平台与县、镇级实体大厅融合发展，构建不动产登记“网上办”服务体系。健全全县不动产登记相关信息协同共享机制，强化不动产登记与纳税、金融等领域的衔接协同，实行不动产交易、纳税、登记统一受理、统一办结。

一是推动信息集成，按照“放管服”改革要求，以省级平台为基础，梳理数据供需关系，建立全县不动产登记相关信息的协同共享机制，切实保障数据共享的高效性和准确性，大幅压缩不动产登

记时间，扎实推进“互联网+不动产登记”服务，为企业、群众提供线上线下一体化办理体验，缩短一般登记、抵押登记等各种登记事项办理时间。

二是推动流程集成，全力推进不动产登记“一窗受理、并行办理”、优化流程、精简材料，重点解决办理环节多、流程不清晰、群众重复提交材料等问题，实现不动产登记办事流程精简优化到位，登记数据和相关信息质量显著提升。

（四）加强知识产权保护水平

加强地方特色文化、产品、重点企业、数字经济领域的知识产权保护，培育和发展相关知识产权交易市场，探索建立知识产权保护规则和快速保护维权体系，依法打击知识产权侵权行为。

完善知识产权数据管理和服务体系，扩展数据资源规模和渠道，强化数据管理和使用成效。对接国家、省市级知识产权大数据综合服务平台，提高知识产权创造、保护、管理和运用效率。推进商标数据加工及应用企业建设，加强重点商标预警监测保护，深化蕉岭县商标品牌建设。

对接知识产权维权援助公共服务平台、知识产权金融和运营综合服务平台、商标数据加工及应用中心等建设，加快建立全县重点产业专利辅助申报体系、知识产权数据服务和管理体系，有效提升

蕉岭县知识产权综合服务能力，打通知识产权创造、运用、保护、管理、服务全链条。健全数字政府知识产权保护制度，加强数字政府建设中创新成果的知识产权保护。

（五）健全“信用蕉岭”体系

加快社会信用体系建设，推进企业、自然人、社会组织、事业单位和政府机构五类主体信用智慧化监管。依托信用梅州网健全公共信用指标体系、信用综合监管责任体系、公共信用评价及信用联合奖惩体系三大体系，加强对食品、药品、婴幼儿用品、全县内特色产品等领域企业监管。

深化信用体系在若干重点领域创新应用，着眼于让信用好的中小微企业享受更多优惠服务，享受更便捷的办事审批通道等，实现“信用越好，享受的服务越好”。构建以信用为基础的新型监管机制，促进蕉岭县政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设全面协调发展。深化“红黑名单”在联合奖惩中的应用，让失信者寸步难行、守信者处处受益。

（六）完善“互联网+监管”体系

加强市场监管标准化管理，深入推进“互联网+监管”，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，监管信息归集，投诉举报处理和协同监管响

应，为规范监管、精准监管、联合监管以及对“监管”的监管提供支撑。加强食品、药品、婴幼儿用品等安全信息归集，推动监管数据实时互通互认，围绕“测、报、防、查”市场监管全链条，全面保障人民食品药品、特种设备、工业产品等领域的安全。

推动政务服务“互联网+监督”全覆盖，加强评价数据的综合分析和应用，推动政务服务质量持续提升。推进全县各级市场监管部门数据的共享交换，为市场监管人员提供分析研判、科学预测、风险防范的数据支撑。研究利用新媒体充分调动公众主动参与到监督工作中的积极性，营造县镇两级政府监督、行业监督、民众监督、企业自律的良好局面。

专栏 2 涉企营商环境建设工程

1. 开展“无证明城市”创建工作。按照“法无规定一律取消”“法有规定无需提交”原则，对行政审批和公共服务事项进行全面梳理，确定清理范围，并组织审核论证，最终确定证明材料取消清单。通过数据共享、部门核查、部门代办、当事人承诺等方式，实现群众和企业在全县各级政府部门、公共服务单位（水、电、气、有线电视、银行、保险等）的办事项目无需提交证明材料。
2. 深化工程建设项目审批制度改革。通过流程优化、并联审批，逐年压减审批时限，实现工程建设“一网通办”、项目建设“拿地即开工”。

3. 深入推进企业开办全程网办。持续推动企业开办专项服务事项梳理优化、业务流程优化，和涉企证照“一套资料、一次采集、一表登记、一证集成”梳理优化。逐步提高市场主体使用广东政务服务网“企业开办专区”的积极性和主动性，2022年6月底前推动市场主体通过该专区实现企业开办“照”“章”“银”“税”全流程线上办理。

4. 推进不动产登记便利化。深入推进“互联网+不动产登记”工作，持续优化不动产登记流程，推进不动产登记“一窗受理”系统、房屋交易网签备案系统与市统一申办受理平台互联互通，实现二手房网签、不动产交易、缴税、登记一条龙集成。

5. 持续推动“一件事”主题服务。继续推动开办企业“一件事”证照联办主题服务改革，聚焦自然人、法人单位全生命周期，持续梳理“一件事”事项清单，提升以办事人为中心的全生命周期事项汇聚水平，不断推出“一件事”主题式服务。每年推出不少于5项主题集成服务，实现主题内事项一张表单填报、一套材料提交、一个流程办理、一口同步出证，做到“一件事一次办”，切实减少企业群众办事跑动次数。

六、强化优质便捷的公共服务体系

依托广东省和梅州市数字政府建设平台，创新公共服务提供方式和提升公共服务水平，进一步完备公共服务体系，加快推进医疗、

教育、交通、人社、民政、文旅、体育等在内的数字化民生工程建
设，推动公共服务平台建设和公共服务体系标准化、规范化、信息
化建设，推进公共服务在线化、普惠化、均等化、便捷化，建设符
合本县县情、覆盖城乡、更加完善的基本服务体系，为人民群众提
供方便快捷的社会公共服务。

（一）推进“智慧医疗”建设

健全全民健康信息服务体系，建设全民健康信息管理平台，全
面支持公共卫生、医疗服务、综合管理等业务应用。重点建设和持
续完善患者智慧服务、院内院间患者信息互联互通共享、医疗大数
据挖掘、医疗全流程闭环管理、移动医疗、家庭健康、重点专科信
息化、医学信息安全等。发展远程医疗服务，持续给予专业服务支
持，即推崇“服务引领、贯穿始终”的理念，提升基层医院信息化
水平。推广电子健康码应用，逐步取消医院就诊卡，实现“一码通
用”。健全全县重大疾病预防、传染病防控协作和医疗救治的网络
化服务体系，增强早期监测预警能力、快速检测能力、应急处置能
力、综合救治能力。推进“互联网+中医药”项目工程，为公众提
供个性化、多元化、高品质的中医药服务。

以信息化为手段支撑、引领卫生健康事业前行，深入推进“互
联网+医疗健康”发展完善区域全民健康信息平台及业务系统建设，

普及应用电子健康码，推广应用全民健康信息标准，加快远程医疗及“五个一”信息工程建设，全民健康信息互联互通，实现健康医疗数据资源共享、业务协同，健全职业病防治体系信息化建设。逐步建立信息互通与共享机制，推进 5G、物联网、人工智能等新技术在健康医疗领域应用，大力开展健康医疗大数据分析应用，加强网络安全防护。

（二）加快“智慧教育”建设

构建发展“互联网+”条件下的教育新模式，整合数字教育资源公共服务平台和系统，提升数字教育资源服务供给能力。实施智慧教育工程，包括“智慧课堂示范工程”、“教育管理信息化提升工程”等，建立优质数字教育资源共享和共享环境。扎实推进教育信息化基础设施建设，开展以学生为中心的智能化教学支持环境建设。探索信息时代灵活、智能的教育教学新环境与应用新模式，推进现代信息技术与中小学教育教学深度融合创新，推进优质教育资源在线辐射农村和边远地区学校，发展场景式、体验式学习和智能教育管理评价。

（三）推动“智慧交通”建设

推动县域内的高速公路服务区、主要高速公路路段实现 5G 覆盖。积极探索“大数据+综合执法”，优化完善非现场执法监控系统，

推进货运源头治超信息监管系统应用。推动重点营运车辆安装北斗兼容终端比率稳步提升，借力北斗地基增强系统，推动实现运输车辆车道级动态监控和监控终端时间同步，助力车辆违章监管和事故调查。积极探索城乡公交智慧站点建设，推广公路智能管理、交通信号联动、公交优先能行控制，优化群众出行候车体验。建设智慧停车场。积极探索将新能源、清洁能源的应用纳入智慧交通体系。

（四）推进“智慧人社”建设

建设“互联网+”公共就业创业服务平台，开展“互联网+”创业培训，推广更为灵活的线上线下相结合的授课方式。加强创业孵化基地等创业平台建设，大力组织创业活动，提高全县创业活力。建立全方位就业帮扶，健全公共就业服务和职业技能培训制度。进一步完善“蕉岭就业”微信公众号平台就业信息，打造就业创业一站式服务解决方案。探索推动以社会保障卡为载体的“一卡通”服务管理模式，推动社会保障卡线上线下应用融合，推进社保经办服务迈进更高效、更安全、更便捷、更优质的信息化新时代，全面提升人社数字化应用服务能力。

（五）加快“智慧民政”建设

建设民政综合信息平台，整合卫生健康、社保、医保等有关数据，提升全县民政机构工作效能和服务水平，实现智慧管理，精准

服务。建设智慧民政示范区。健全完善新型社会救助体系。推动社区感知设施和家庭终端联通，发展智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务，建立功能完善、规模适度、覆盖城乡、质量评价、远程监测、康养结合的养老服务体系。锚定公益普惠，提升基本殡葬、婚姻等公共服务均等化、便民化水平，推动特殊人群关爱在“补缺”基础上向适度普惠保障。

（六）加强“智慧文旅”建设

构建“一廊、一环、一心、五片区”全域旅游示范空间布局，持续完善景区监测设施和旅游大数据平台建设，聚焦智能化管理、精准营销、全领域用户引流等应用，改善旅游企业运营，提高旅游监管服务质量。打造智慧景区、智慧酒店和智慧旅游乡村，让游客消费更便捷，拉动旅游产业发展。拓展完善“一部手机游蕉岭”掌上应用，推出智慧旅游服务系列应用，发展沉浸式体验、虚拟展厅、高清直播等新型文旅服务，全面提升游客的入梅旅游体验。推进红色旅游，健全红色旅游基础设施，进行数据采集，完善红色基因库的建设。

（七）完善“智慧体育”建设

围绕全民健身计划的目标，有效整合全市各类体育资源，健全各类全民健身活动中心、健身广场、健身绿道等公共设施。加大力

度实施文体设施提升发展项目，积极推进公共文化均等化、标准化、社会化、数字化，不断完善公共文化设施网络，继续加强公共文化产品和服务供给。建立实施完善激励机制，进一步推进文体协管、文化志愿者队伍建设，打造一批素质高、业务精的基层文化干部和文艺骨干队伍。加强体育大数据分析服务，为体育主管部门、服务场馆经营决策者等提供精准的运营管理数据分析。

专栏 3 公共服务体系建设工程

1. 居家养老综合信息化服务项目：建设居家养老综合信息化服务中心+智能养老管理云平台，含老人档案管理系统、健康管理系统、工单管理系统、安全监护系统、护理服务模块、餐饮管理系统、志愿者管理模块、商品订购模块、GPS 定位系统、自动监测预警系统、远程智能医疗系统、一键呼叫系统等。
2. 大健康高科技产业集聚群建设项目。
3. 发展文创旅游项目：扶持、鼓励县民间艺术传承人与接受过现代艺术学科训练的设计师、音乐人、画家、剧作家建立合作关系，采用 3D、AR、VR 等现代技术的表现手法、时尚的呈现方式，重构传统文化艺术，推动当地民俗节庆与旅游业融合发展，为民俗保护延续提供资金支持。
4. 智慧交通信息化施工管控建设项目：建设智慧交通信息化施工管控云平台，含智慧工地、劳务人员管理、企业运营管理、远程

稽核、质量管理（隐蔽工程、搅拌站数据监测隧道监控测量、预应力监测、温湿度数据采集等系统）。

5. 智慧公路建设项目：建设智慧公路综合管理云平台、桥梁传感监测系统、视频监控系統、后端平台系统、通信电路等。

6. 县城智慧化停车场项目。

七、创新智慧协同的社会治理体系

依据《梅州市推进市域社会治理现代化三年（2020-2022年）行动方案》，加快推进市域社会治理现代化工作，探索打造具有蕉岭特色、苏区特点、时代特征的社会治理新模式，围绕新形势下公安、城管、应急、消防、司法、生态环境和水务林业等部门需求，开展市域社会治理现代化创建工作为抓手，努力构建社会治理体系，推动形成“一网统管”的工作体系，提升市域治理的科学化、智能化、精细化水平。

（一）建立共建共享的联动指挥体系

统筹建设蕉岭城市大脑，强化顶层设计，整合视频监控、地理信息、社区信息、人口信息，整合公安、城管、市场监管、生态环境、卫健、消防等部门网格数据，逐步实现部门数据共享和流程互通，加强动态感知、联动指挥、辅助决策等支撑能力建设，实现公安、城管、应急和司法等部门高效协同联动，县、镇、村三级联动，行业覆盖率达到100%，推动社会治理重心下移、力量下沉、保障

下倾，实现市域治理全方位、数字化、可视化、智能化、“一张图”管理城市。统筹推进省、市级社会综合治理云平台的应用，与省、市级“一网统管”基础平台（“粤治慧”）、各行业业务系统和县级城市运行管理平台互联互通，形成省、市、县联动的“一网统管”工作体系，提升市域治理科学化、精细化、智能化水平。

（二）提高基层治理能力建设水平

加强统筹、推进蕉岭县基层社会治理、社会治安防控、应急管理、消防救援和生态环境保护等领域的信息化应用建设，提高县域治理智能化、精细化水平。强化、优化基层党组织建设，健全社区组织，形成高效互动的社区组织体系；优化治理结构，加快构建基层提高基层治理能力建设，加强平安蕉岭、和谐社区建设和基层治理等方面信息的互通共享，建立健全基层社会治理网络，完善“综治中心+网格化+信息化”平台，推动社会治理重心下移，联动县、镇、网格、群众，实现社区管理全面感知、高效协同。

（三）提升公共安全治理能力

继续加强推进平安蕉岭建设，提升“平安蕉岭”视频监控系统在机房环境、网络安全、运行维护、应用扩展等方面工作。推动新技术与警务机制深度融合，积极探索智慧警务新模式，加强公安视频、图像、数据的建设与应用，全面推进视频监控体系建设与应用

工作，建立公安视频监控体系“生态圈”。研究实现对人、地、事、物、组织的数字化管理，构筑以数据为关键要素的治安防控模式，建设具有大数据特征的警务应用新生态。创新指挥决策、反恐维稳、打击犯罪、治安防控、队伍管理等警务应用，推进新时代公共安全治理、警务工作数字化、信息化、智能化、现代化。

（四）推进“智慧城管”体系建设

深入推进“智慧城管”建设，构建体系完善、业务场景完整、智能化程度高的城市管理模式，扩大城市管理可视、可控范围，提高应用的智能化程度、增强市民互动参与程度、优化城管体制与运行机制，实现城市治理“快”、“精”、“准”。加强城市基础设施智慧化管理与监控服务，以创新、协调、绿色、开放、共享的发展思路，运用信息化、智能化、大数据、云计算等科技手段，以机制创新、监管创新、服务创新等理念，提高城市精细化管理服务水平，推动实现城市治理体系和治理能力现代化。以城市管理业务应用需求为导向，依托市智慧城管服务平台，推动城市管理由“管理”向“治理”、向“服务”转变，建设统一的城市管理数据分析决策平台，挖掘数据潜在价值，对城市管理指标以及各类专题进行智能分析和预警，实现对城市管理的有效决策支持和提前预警，提升城市治理能力和治理水平、公众服务能力的现代化。

（五）推进应急管理体系建设

推进“智慧应急”建设，围绕全域感知、融合指挥、应急通信网络体系、短临预警、数据智能等方向持续攻关，建设生产安全、自然灾害、生态环境、城市安全、应急处置现场等感知网络及自然灾害大数据平台，建立突发应急事件环境监测处置指挥调度平台，实现各类应急通信网络在全县覆盖，按需接入。健全全域覆盖的自然灾害监测预警体系，提高监测预警能力、监管执法能力、辅助指挥决策能力、救援实战能力和社会动员能力，增强对多灾种、灾害链及综合承载体的风险预防能力。打造应急指挥“一张网”，支撑横向到边、纵向到底的跨部门、跨地域、跨层级的融合应急指挥，推进应急管理现代化。

搭建城市安全运行监测物联网，保障“城市生命线”安全稳定运行。整合自然资源、住建水利、气象、交通、消防等部门现有监测数据，建设统一的应急数据库，实现数据共建共享共用。构建应急指挥信息网、卫星通信网、无线通信网、感知网络于一体的应急防控网络体系。建设覆盖应急指挥和综合研判的应急管理系统，以满足县应急管理工作在全过程管理业务、常态业务、非常态业务和综合保障业务的各项需求，提升应急管理智慧化水平。

（六）健全智慧消防救援体系

构建消防感知网络、应急通信网络、消防云平台三大信息化基础设施，为防火监督管理和灭火救援提供信息支撑，提高社会化消防监督与管理水平，增强消防灭火救援能力，打造社会安全管理、消防监督管理、灭火救援指挥、社会公共服务、队伍内容管理五大消防救援主题应用，提供多样化的公众服务。推进全县消防救援指挥中心改造和应急通信装备升级，提升专职消防队和微型消防站指挥调度的科技水平。

围绕火灾防控、应急救援、队伍管理、政务服务、应急通信五大主题应用域，构建全业务覆盖的“智慧消防”新生态。以消防实战指挥系统为核心，围绕灾情预警、力量调配、作战智慧、战勤保障等战力关键要素，建立健全快速反应、智能辅助、科学决策、高效运行的实战指挥体系。加强消防物联网设施、设备建设和应用，推行以远程监管、移动监管、预警防控为特征的新型消防监管模式，提高社会化消防监督与管理水平，增强消防灭火救援能力。

（七）加强“智慧司法”体系建设

全面深化“数字法治、智慧司法”建设，强化信息技术与司法行政业务工作的深度融合，持续健全完善行政立法、行政执法、刑事执行和公共法律服务等业务领域应用。推进“智慧司法”建设，整合司法部门各类数据，提升数据流转速度，缩短业务办理时间，实现线上

无纸化办理审批。加快建设统一的行政执法信息平台 and 行政执法监督网络平台，升级改造公证办证管理系统，实现执法程序网上流转、执法信息自动采集、执法活动网上监督和执法情况网上查询，促进严格、规范、公正、文明执法。传统公证向电子公证安全、稳步推进，形成“大平台共享、大系统共治、大数据慧治”的司法行政信息化新发展格局，有效提升司法行政管理能力和服务水平。

（八）提升生态环境资源治理水平

提升智能生态环境感知监测。推动天地一体化生态环境感知监测，推广无人机、无人船、卫星导航和生态传感器等监测技术在生态环境要素调查领域的运用，建立全天候、多层次的生态监测网。加强生态环境感知数据应用，实现对污染源、散乱污染企业、医疗废物以及固体废物等污染物（源）的精细化管理，实现环境综合监测监控一体化。加快建设“无废城市”，推进垃圾处理设施智能化升级改造和智能医疗废物处理设施建设，推广再生资源“互联网+回收”等智能回收模式，全面提升生态环境保护水平。

强化生态资源优化利用。推进生态资源、数据资源体系建设，实现山水林田湖草生命共同体的一体化，实现“一张图”管理、分析和决策。加强生态环境、自然资源、水务、林业和气象等部门信息的集约共享。推进林业资源管理数字化水平，定期采集和更新

林业信息资源，加强林业信息资源和数据的共享，提高林业资源的优化利用、管理水平和决策能力。全面推动“互联网+水利”工程建设，推进水利综合监测应用和水灾害防御应用、水资源管理应用建设，全面构建智慧水利综合服务体系。

加强生态环境综合监管。完善环境信息网络平台和信息数据平台，建设污染源综合管理系统，实现污染源、医疗废物以及固体废物等污染物（源）的精细化管理。建设环境监测监控平台，全面整合环境保护数据资源，实现环境综合监测监控一体，建设“互联网+生态保护”工程。建立资源环境承载能力动态监测网络，完善污染物排放在线监测系统，优化监测站点布局，提高对大气、水、土壤、生态、核与辐射等各类环境要素及污染源全面感知和实时监控能力，实现对环境质量和重点污染企业排放的动态实时监控。强化预警平台建设，引入遥感监测技术，为环境管理提供实时、全面、准确的环境质量状况及动态趋势分析。全面加强污染防治和环境保护，实现污染源、散乱污染企业、医疗废弃物以及固体废物等污染物（源）的精细化管理，完善污染源监管“一档”，通过污染源环境质量数据等综合分析，协助执法人员精准执法。

（九）推动智慧自然资源建设

持续推进自然资源发展与科技创新融合，加快推进自然资源数

据资源体系建设，确保数据更全面、应用更广泛、共享更顺畅，全面支撑山水林田湖草生命共同体的一体化，实现“一张图”管理、分析和决策。推进山水林田湖草生态保护和修复监管数据的整合和应用，支撑调整重构国土空间规划。推进林业资源管理数字化水平，加强林业信息资源和数据共享，推动管理水平和决策能力提高，保障森林生态的健康稳定发展。

推动自然资源卫星应用中心及三维基础地理信息数据项目建设，形成基于三维空间的自然资源数据一体化展示和分析能力，为自然资源精细化三维空间一体化管理、科学化决策、现代化规划和立体化应用提供有力的基础数据和技术支持。

专栏 4 社会治理体系建设工程

1. 智慧水务建设项目：在线监测及预警模块、在线水质检测模块、应急联动协同智慧系统、遥感数据处理系统等。
2. 智慧燃气综合监测建设项目：建设蕉岭县智慧燃气综合监测云平台，含管廊管网监测模块、燃气站监测模块、天然气储运监测模块、燃气调压监测模块等。
3. 智慧社区项目：建设云平台服务器（政府管理平台+物业服务平台+业主 APP 客户端）、智慧慧眼模块（视频、人脸抓拍、人脸布控、车辆识别、人脸门禁、测温）、社区消防模块（烟感检测、燃气报警、智能门磁）、物业管理服务模块（物业管理、政务服务、

充电桩等)。

4. 社会治安视频监控系统项目：社会治安视频结构化改造、视频新建、治安卡口建设、人脸识别高清探头、终端采集点建设；智慧安防区建设。

5. 城区智慧城管建设提升改造工程：对城区主次干道的约 3000 盏路灯升级为智慧灯杆、智慧城管建设。

6. 供水管网建设与供水智慧化项目。供水管网建设包括新建管网铺设与老旧管网改造，总长度约 50 千米；供水智慧化包括：供水管网运行智能化管理系统 1 套、水质在线监测系统 1 套和水表智能化系统 1 套。

7. 智慧环保建设和环境监管能力建设项目。实施大气监测监管管理平台、监控值守平台、通讯链路及购置一批环境监测设备用于提升环境执法能力。

八、建设和谐美丽的数字乡村体系

为了进一步深入贯彻落实《数字乡村发展战略纲要》精神，以及大力实施乡村振兴战略，有效推进数字乡村建设，加快智慧化数字乡村转型、拉动全业务发展。深入实施产业提升战略，按照梅州市构建“5311”绿色产业体系，加快乡村数字基础设施建设，利用新一代信息技术提升现代生态农业发展水平和乡村治理现代化水平，助力乡村全面振兴，全面实现农业强、农村美、农民富。

（一）加快乡村数字基础设施建设

大幅提升乡村网络设施水平，加强基础设施共建共享，加快农村宽带通信网、移动互联网、数字电视网和下一代互联网发展。推动乡村数据资源建设，筹建“三农”数据库和农业农村大数据决策信息服务平台，加强数据获取、分析、应用能力建设，为科学决策提供精准数据支撑。加强乡村智能设备建设，打造智慧应用场景，加大对智能装备购置和数字化解决方案的扶持力度，充分发挥大数据、人工智能、区块链等现代信息技术在防灾减灾、疫病防控、精准作业、产销对接、质量安全监管等方面的作用。

（二）提升乡村治理现代化水平

依托美丽乡村建设，利用“互联网+”思维，提升乡村公共服务、社会治理等数字化智能化水平，大力推动乡村建设和规划管理信息化。利用“互联网+”建设完善农村基层党建信息平台，筑牢乡村基础党建堡垒。搭建“互联网+”线上线下相结合宣传服务平台，推动党务、村务、财务网上公开，增强村民与村委会的信息互动。推动县、镇、村三级纵向管理平台建设，强化全县网格化管理，深化平安乡村建设。依托全国或全省一体化在线政务服务平台，加快推广“最多跑一次”、“不见面审批”等改革模式，推动政务服务网上办、马上办、少跑快办，提高群众办事便捷程度。

（三）推动乡村文化网络建设

推动“互联网+乡村文化”建设，打造农村网络文化阵地，利用互联网宣传中国特色社会主义文化和社会主义思想道德。推动农村数字图书馆、数字影院等建设，提升乡村人居环境。推进历史文化名镇、名村和传统村落的数据采集以及入库，保护和传承农村优秀传统特色文化。围绕非遗保护与传承的主题，通过“互联网+”创新传播，创新文化IP内涵，打造乡村文化品牌。

（四）推进乡村数字经济发展

推进农业数字化转型，加快推广云计算、大数据、物联网、人工智能等新一代信息技术在农业全产业链的全面深度融合应用，打造科技农业、智慧农业、品牌农业。打造县镇村三级电商服务体系，深化电子商务进农村综合示范，培育农村电商产品品牌。加强农村数字普惠金融生态建设，为“三农”提供更好的服务。推动互联网与特色农业深度融合，发展文化创意农业、智慧认养农业、休闲旅游农业等新业态，促进游憩休闲、健康养生、创意民宿等新产业发展，激活乡村农业经济，规范有序发展乡村共享经济。

大力实施推进数字农业农村发展项目，进一步集聚信息技术和人才资源要素，加快农业生产、乡村治理与信息技术的深度融合，推动一批“一村一品、一村多品、多村一品”建云上云，培育一批

数字农业示范龙头企业、数字农民专业合作社、数字农业农村新农民和示范应用场景。通过信息化手段，积极推动我县农产品与大湾区等发达地区的“农超对接”，大力发展连锁经营、直供直销和网上交易。建立完善适应农产品网络销售的供应链体系、运营服务体系和支撑保障体系，拓宽优质农产品销售渠道，促进农产品产销顺畅衔接、优质优价，带动农业转型升级、提质增效。整合农林业信息资源，建立我县农林业大数据平台，构建以智能生产、监测预警、市场监管和公共服务为重点的农林业信息服务体系。

（五）打造乡村智慧绿色环境

推广农业绿色生产方式，完善农业生产经营监测能力，依托全国、全省兽药、农药等工业投入品电子追溯监管体系，推动化肥农药减量使用。加大农村物联网建设力度，强化土壤墒情监测，促进农田节水。提升乡村生态保护水平，利用全国农村生态系统监测平台，加强对全县8个镇的生态脆弱及敏感区实施信息化重点监测管理，全面提升美丽乡村建设水平。倡导乡村绿色生活方式，加大乡村垃圾及污水处理设施建设，加大对农村饮用水源地、污染物的网络监测，推进乡村智能路灯、平安监控等建设，提升乡村宜居环境。

专栏 5 数字乡村体系建设工程
1. 推进数字农业农村发展项目：内容主要是发展数字农业农村，加快数字技术与农业农村体系融合，提升数字化管理服务水平。

2. 智慧农业建设项目：建设智慧农业服务云平台，含物联网监测平台、大数据分析系统、无人机应用系统。
3. 智慧环保建设和环境监管能力建设项目：实施大气监测监管管理平台、监控值守平台、通讯链路及购置一批环境监测设备用于提升环境执法能力。

九、完善高效协同的政府运行体系

以县级政府以下各级领导干部和工作人员为主线，全面推进政府机关内部数字化进程，充分利用办公自动化系统，整合和利用政府、社会数据资源，提高各级党政机关跨层级、跨部门、跨系统、跨业务的协同联动能力。

（一）提升高效协同的行政办公能力

完善政务协同办公能力。根据梅州市数字政府建设的统一部署，逐步对接市级协同办公平台，对多部门提供多主题功能的综合性服务应用，实现各类业务系统的互联互通，消除数据孤岛问题，拓展协同办公平台办文、办会、办事能力，集成各部门个性化需求服务。推动县、镇、村（居）三级非涉密公文交换体系，普及移动端公文流传。推动部门内部非涉密公文全程电子化流转，实现电子公文交换系统在全县各地各部门全面普及应用。推动电子印章管理和使用，对非涉密公文实现各地各部门拟文、发文、收文、审定、签发、盖章全面电子化，实现公文办结实时归档及电子档案在线移交，不断

提高公文处理效率。推动县政务系统和梅州市政务系统办公平台、省级办公平台的互联互通。

（二）推动基层机关减负提质增效

促进“指尖”办公高效“零延时”。依托以“粤政易”为核心的政府协同办公平台和梅州市政务云平台，围绕办文、办会、办事等日常办公需求，强化利用“粤政易”平台 OCR 文字识别、语音识别、文字转译、在线文档、手写签批等通用服务供给，推进移动办公、公文交换、事务管理便捷化，提高“指尖”办公水平，扎实推进基层办公减负。

推动部门办事“零跑动”。升级部门内部业务协同流程，面向部门间办事项，不断精简材料、优化流程，编制办事指南，全面梳理、逐步推出和动态管理本部门机关内部办事“零跑动”清单，推动机关内部非涉密“零跑动”事项全程网上办理。加强财务、人事等机关内部办事系统整合共享，依托“粤政易”和政务云平台，实现高频办事项全程网上办理。

催化政务应用创新。探索建设填表报数“一张表”创新应用，推进各级各类报表简约合并，形成本级要求下级上报数据“一张表”，避免基层部门“一个业务，两套系统”重复填报问题，解决各地各部门报表重复交叉的问题。依托梅州市数字政府平台建设资

源，推动政府和社会公共数据资源共享，推行在线报送数据“一张表”方式，减少基层重复填报的报表和台账，为基层工作人员减负提质增效。

（三）完善“互联网+融媒体”传播能力

扎实抓好县级融媒体中心建设，更好引导群众、服务群众。不断提高线上和线下活动的相互配合，提高受众的参与度和媒体曝光率、权威性。推行互动式新媒体模式，利用大数据平台将政务、民生、经济、党建等内容更清晰呈现，形成更加系统的主动型媒体。在“基本完成融合，做好新闻宣传主业”的 1.0 版本和“做好新闻宣传+互动式服务”的 2.0 版本的基础上，努力提升“打造新闻宣传+大数据服务”的 3.0 版本，丰富表达方式，全力做好“新闻+”文章，为政府搭建政务平台，为用户搭建服务平台，为行业搭建商务平台，最终形成全媒体智慧平台。

（四）强化专业人才管理和技能培训机制

坚持应用为导向，构建起深度联合的数字政府人才培养培训体系，努力解决数字人才供需不匹配等问题，推进适应新技术创新发展和应用的人事制度、薪酬制度、人才评价机制改革，鼓励数字人才有序流动。加快复合型数字人才队伍建设。在公务员队伍和企事业单位招聘中加大数字化、信息化人才比重。加大公务员数字技能

培训力度，提高软件编程、大数据分析、数据安全等数字技能培训规模，将数字技能水平纳入公务员培训和考核体系。构建终身学习数字化平台体系，开发一批大规模在线开放课程平台，方便公务员、技术人员随时随地学习，定期对工作人员进行数字能力培训，帮助掌握和更新相关知识和技术。同时，多形式吸纳兼具公共管理能力和大数据运用能力的专业人才，培养后备力量，形成多层次、梯队型数字政府专业人才队伍，为数字政府建设夯实人才基础。

（五）赋能其他党政机关数字化建设

依托梅州市政务平台和省市一体化大数据中心，推进人大开展信息化建设，加强立法、监督、代表履职等议题化应用建设，提升人大代表依法履职能力。支持政协数字化建设，打造集建言资政、社会互动、新闻发布、工作交流和办公自动化等功能于一体的平台，增强网络议政、远程协商实效，加强政协数据汇聚和共享。推进群团机关部门数字化建设，提升信息化资源整合和共享能力，提高群团部门工作效率和数字能力。

专栏 6 政府运行体系建设工程

1. 政务大数据服务管理平台项目：建设各单位政务管理和服子模块、汇聚全县视频监控子模块、全流程政务移动 OA 办公子模块、会议系统全覆盖子模块等。
2. 强化电子印章应用。实现政府部门电子印章覆盖率达 100%，对

电子证照归档文件加盖符合国家有关规定要求的电子印章。

3. 全面推广应用“粤政易”。整合县政府的 OA 系统，对接“粤政易”，实现非涉密公文通过“粤政易”在线审批办理，逐步形成市、县、镇、村四级联通的“掌上政府”。

4. 定期开展数字化培训。为提高工作人员数字化水平，每年定期开展数字能力培训，帮助掌握和更新相关知识和技术。

十、保障措施

（一）加强组织管理

发挥县数字政府改革建设领导小组的作用，加强宏观指导，统筹规划、统一部署、协调推进。各镇、各单位要高度重视数字政府建设工作，按照任务分工，制订贯彻落实数字政府建设的工作方案，明确目标任务和进度计划，全力推动各项工作落到实处。

（二）完善政策保障

建立健全管理相关政策和制度，探索免审项目制度、黑名单项目制度。制定数字政府建设项目权责清单，加强对数字政府改革建设的监督和管理。建立健全数字政府宣传、培训等制度，面向政府人员、企业和群众进行宣传推广，对政府人员统一进行使用培训，引导企业和群众使用信息化手段办理各类事项。

（三）落实财政资金

将数字政府建设项目纳入县财政专项预算，加大数字政府建设

资金支持力度。统筹规划各部门建设资金，集约建设新的政务信息系统，避免重复建设，降低投资成本。探索建立政府投资为引导、引入社会资金，引导企业参与数字政府建设，探索政府与企业共建的投融资模式，开创合力共赢新格局。

（四）加强队伍建设

建立形成与数字政府改革发展相适应的人才队伍。加大信息化培训力度，全面提升运用信息技术分析问题、解决问题的能力。鼓励高校、科研院所和相关单位参与到数字政府改革建设中，更好发挥智库作用和人才优势，为蕉岭县新型智慧城市建设和数字政府建设提供有效支撑。

（五）强化目标考核

统筹做好数字政府建设的监督管理，加强数字政府建设项目的进度、质量的跟踪分析和监督检查，按年度对各部门数字政府建设工作进行评价，对工作落实不力的予以通报。加大督促检查力度，建立动态通报、容错纠错机制，加强正向激励，督促各级各部门“比学赶超”。

附件：

名词解释

1. **依申请事项**：行政主体只有在行政相对人申请的条件下方能作出，没有相对人的申请，行政主体便不能主动作出行政行为。包括行政许可、行政确认、行政奖励、行政裁决、行政给付、其他权力（申请类）和公共服务（办理类）等7大类。
2. **“一次办”**：一次告知、一次表单、一次联办、一次办好，线上一次登录、一网通办，线下只进一扇门、最多跑一次。
3. **“一门式”**：从跑多个部门，走多个流程简化为在一个中心或窗口，简化流程，简洁办事。
4. **“五证合一”**：营业执照、组织机构代码证、税务登记证、社会保险登记证和统计登记证。
5. **“两证整合”**：个体工商户营业执照和税务登记证。
6. **“证照联办”**：联结营业执照和许可证件，市场主体办理准入准营只需“前往一个窗口，进行一次咨询，提交一份材料”，进一步降低市场准入制度性成本。
7. **税银互动**：税务、银保监部门和银行业金融机构合作，帮助企业将纳税信用转化为融资信用，缓解企业融资难题的活动。
8. **“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。

9. **“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。

10. **“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。

11. **“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。

12. **“一网、一窗、一次、一机、一码、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；一次是企业群众办理政务服务事项最多跑一次即可办结；一机是指政务服务一体机；一码是指公民身份证号码和企业的社会信用代码；一号是指 12345 政务服务便民热线。

13. **“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。

14. **“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”服务，方便企业、群众就近办理相关政务服务和审批业务。

15. **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。

16. **“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。

17. **“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，实现省域范围“一网感知态势、一网纵观全局、一网决策指挥、一网协同共治”。

18. **“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。

19. **“一网协同”**：依托统一的横向到边、纵向到底的省市县镇村五级移动政务门户，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。

20. **“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。
21. **数据壁垒（信息孤岛）**：不同地区、不同部门、不同群体之间所存在的数据无法共享。
22. **“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。
23. **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。
24. **公共数据**：本县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。
25. **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，建立完善全省统一的政务信息系统清单、公共数据资源清单和需求清单。
26. **“数据饥渴”**：由于数据需求结构和供给结构不平衡导致的不断增长的数据需求与数据供给能力不足的差距。

27. **“数据打架”**: 由于各职能部门的业务系统存在不同的数据标准、技术标准和服务标准, 数据更新不同步而造成不同业务系统的数据存在差异。

28. **5G**: 5th generation wireless systems 的缩写, 即第五代移动通信技术。

29. **新基建**: 新型基础设施建设, 主要包括 5G 基站建设、特高压、城际高速铁路和城市轨道交通、新能源汽车充电桩、大数据中心、人工智能 (AI)、工业互联网七大领域。

30. **“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。

31. **“最多跑一次”**: 通过“一窗受理、集成服务、一次办结”的服务模式创新, 让企业和群众到政府办事实现“最多跑一次”的行政目标。

32. **“一张图”**: 国土资源“一张图”工程, 是遥感、土地利用现状、基本农田、遥感监测、土地变更调查以及基础地理等多源信息的集合, 与国土资源的计划、审批、供应、补充、开发、执法等行政监管系统叠加, 共同构建统一的综合监管平台。

33. **IP**: intellectual property, 原意为知识产权, 伴随着新媒体

的崛起，文化 IP 已经成为一种文化产品之间的连接融合，有着高辨识度、自带流量、强变现穿透能力、长变现周期的文化符号。

34. **农超对接**：农户和商家签订意向性协议书，由农户向超市、菜市场和便民店直供农产品的新型流通方式，主要是为优质农产品进入超市搭建平台。

35. **元数据**：又称中介数据、中继数据，描述数据的数据，主要是描述数据属性的信息，用来支持如指示存储位置、历史数据、资源查找、文件记录等功能。

36. **H5**：一种新媒体语境下的新型传播方式，一个大部分基于第五代超文本标记语言的网络传播方案，技术合集生产出的 web 移动端互动界面。