

潮州市“数字政府”建设总体规划
(2019-2021年)

目 录

一、概述.....	1
(一) 规划背景.....	1
(二) 规划范围.....	2
(三) 规划年限.....	2
(四) 规划依据.....	2
二、发展现状.....	5
(一) 现状及问题.....	5
1. 现状总结.....	5
2. 主要问题.....	6
(二) 机遇与挑战.....	9
1. 机遇.....	9
2. 挑战.....	10
三、总体思路及目标.....	11
(一) 指导思想.....	11
(二) 规划思路.....	11
(三) 建设原则.....	12
(四) 总体目标.....	13
四、总体架构.....	15
(一) 整体架构.....	15
(二) 业务架构.....	17
(三) 技术架构.....	20
(四) 数据架构.....	23
(五) 与“数字政府”相关体系建设的关系.....	24

五、主要建设任务	27
(一) 夯实“数字政府”基础支撑体系	27
1. 政务云	27
2. 政务网	28
3. 政务大脑	30
4. 一体化在线政务服务平台	34
(二) 创新“数字政府”区域特色发展	39
1. 凤泉湖高新区、潮州新区	39
2. 潮州港经济开发区	41
(三) 打造“数字政府”优质营商环境	42
1. 营商环境应用	42
2. 市场监管应用	45
(四) 提升“数字政府”惠民公共服务	46
1. 卫生健康应用	47
2. 教育保障应用	47
3. 人社保障应用	47
4. 就业保障应用	48
5. 退役军人应用	48
6. 社区服务应用	48
(五) 提高“数字政府”行政服务效能	49
1. 协同办公应用	49
2. 掌动潮州应用	50
(六) 营造“数字政府”绿色和谐环境	51
1. 生态环境应用	51
2. 城市治理应用	53

3. 应急联动应用	56
(七) 塑造“数字政府”智慧潮游品牌	58
1. “潮”文化应用	58
2. 智慧旅游应用	59
(八) 强化“数字政府”公共支撑平台	61
1. 省建公共支撑平台	61
2. 市建公共支撑平台	63
(九) 完善“数字政府”安全运维体系	65
1. 安全系统	65
2. 标准体系	69
3. 运行管理	70
六、实施路径	72
(一) 2019 年重点实施内容	72
(二) 2020 年重点实施内容	73
(三) 2021 年重点实施内容	75
七、保障体系	76
(一) 组织保障	76
(二) 机制保障	76
(三) 资金保障	76
(四) 人才保障	77
(五) 技术保障	77
八、改革呈现	78
(一) 潮州经验线上精准推送	78
(二) 潮州经验线下家喻户晓	78
(三) 潮州经验行业事实标准	78

潮州市“数字政府”建设总体规划

（2019-2021年）

为贯彻落实省委省政府关于“数字政府”改革建设的决策部署，加快推动我市“数字政府”改革建设，根据广东省人民政府印发的《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》（粤府〔2018〕105号）文件要求，结合我市实际情况，制定本规划。

一、概述

（一）规划背景

党的十九大报告指出，必须坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，提出了要建设“网络强国”、“数字中国”、“智慧社会”。“数字政府”是“数字中国”体系的有机组成部分，是推动“数字中国”建设、实现经济高质量发展、再创营商环境新优势的重要抓手和重要引擎。2018年2月，党的十九届三中全会审议通过了《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》和《深化党和国家机构改革方案》，提出实现国家治理体系和治理能力现代化的要求。2018年3月7日，习近平总书记参加十三届全国人大一次会议广东代表团审议时，提出广东要在构建推动经济高质量发展体制机制、建设现代化经济体系、形成全面开放新格局、营造共建共治共享社会治理格局方面走在全国前列。

近年来，广东省持续推进简政放权、放管结合、优化服务，不断提高政府效能，开展一系列实践探索。省政府印发《广东“数字政府”改革建设方案》（粤府〔2017〕133号）、《广

广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020年)》(粤府[2018]105号),率先在全国部署“数字政府”改革建设,指引广东省“数字政府”总体建设方向。目前广东省“数字政府”建设已经取得了显著成果,并确定了包括广州、深圳、肇庆、云浮、江门等在内的第一批试点城市,全省各地市也涌现出一批在全省甚至全国领跑的先进经验。

为落实广东省“数字政府”改革建设任务,潮州市成立了市“数字政府”改革建设工作领导小组,落实国家“互联网+政务服务”和广东省“数字政府”改革建设的决策部署,推动政务信息化建设体制改革,加快推进潮州市“数字政府”改革建设各项工作,努力实现后发赶超、弯道超车,全力增创潮州营商环境新优势,促进政府职能转变,提升政府治理体系和治理能力现代化水平,为潮州市全力打造沿海经济带上的特色精品城市增添新动能新优势。

(二) 规划范围

规划范围涵盖潮州市行政辖区全域,包括饶平县、潮安区、湘桥区、枫溪区三区一县,以及凤泉湖高新区、潮州新区、潮州港经济开发区等。规划重点内容涵盖政务服务体系完善、“数字政府”政务大脑打造、一体化在线政务服务平台服务能力提升、政务信息化应用建设等内容。

(三) 规划年限

本规划是潮州市“数字政府”建设的指导性文件,规划期为2019-2021年。

(四) 规划依据

1. 《国家信息化发展战略纲要》

2. 《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》
3. 《深化党和国家机构改革方案》
4. 《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》
5. 《关于推进基层整合审批服务执法力量的实施意见》
6. 《国务院关于印发“十三五”国家信息化规划的通知》
(国发〔2016〕73号)
7. 《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》(国办函〔2016〕108号)
8. 《国家发展改革委关于印发“十三五”国家政务信息化工程建设规划的通知》(发改高技〔2017〕1449号)
9. 《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》
(国办发〔2018〕45号)
10. 《国务院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》(国发〔2018〕27号)
11. 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2008)
12. 《广东省人民政府关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》(粤府〔2017〕133号)
13. 《广东省人民政府办公厅关于印发广东“数字政府”改革建设工作推进方案的通知》(粤府办〔2018〕9号)
14. 《广东省人民政府关于印发广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020年)》(粤府〔2018〕105号)
15. 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020年)实施方案的通知》(粤府办

〔2018〕48号)

16. 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”改革建设2019年工作要点的通知》(粤办函〔2019〕87号)

17. 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划(2019-2021年)的通知》(粤办函〔2019〕93号)

18. 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省政务数据治理专项规划(2019-2020年)的通知》(粤办函〔2019〕295号)

19. 《潮州市2019年政府工作报告》(2019年1月)

20. 《潮州市人民政府关于印发潮州市加快推进一体化在线政务服务平台建设工作方案的通知》(潮府〔2019〕9号)

21. 《潮州市人民政府办公室关于印发潮州市深入推进审批服务便民化工作实施方案的通知》(潮府办〔2019〕13号)

22. 《中共潮州市委办公室印发关于推动市委“1+5+2”工作部署落实的安排的安排的通知》(潮委办发电〔2019〕18号)

23. 《潮州市人民政府办公室关于印发潮州市政务信息化服务项目管理办法(试行)的通知》(潮府办函〔2019〕107号)

24. 《潮州市人民政府办公室关于印发潮州市“数字政府”改革建设2019年工作要点的通知》(潮府办函〔2019〕124号)

25. 《潮州市人民政府关于印发潮州市关于全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》(潮府函〔2019〕304号)

26. 《潮州市人民政府办公室关于印发潮州市压缩不动产登记办理时间实施方案的通知》(潮府办〔2019〕15号)

二、发展现状

（一）现状及问题

1. 现状总结

近年来，我市大力推进“数字政府”改革建设，全面夯实数据基础，拓展应用领域，不断深化“放管服”改革，提升经济实力，努力增创营商环境新优势。综合运用云计算、大数据等新技术手段，不断深化部门和行业政务信息化应用，开展协同办公平台应用试点，推进政府网站集约化建设，推出了一批独具特色的电子政务应用系统，全市电子政务建设和应用取得了一定进展。

在应用系统建设及数据资源管理方面，目前，我市 38 个市直单位现有政务信息系统 144 个，其中，国家垂直系统 23 个，省级垂直系统 48 个，市本级系统 73 个。各级部门在信息化建设和应用过程中，实现了初步的数据汇聚。目前，潮州市政务信息资源共享平台省市县纵向畅通，接入部门 32 个。我市还不断深化部门和行业政务信息化应用，开展协同办公平台应用试点，在部分跨部门的应用上取得了一定的成绩。

在基础设施建设方面，我市政务信息基础设施建设已经初具规模。我市按照全省政务云平台“1+N+M”的布局规划，建设广东省统一政务云平台潮州节点，一期云平台建设提供 3784 核 VCPU，18838G 内存及 547TB 存储，可为潮州市提供高效、安全、可按需使用的政务云资源。我市电子政务外网已基本完成市、县（区）、镇（街）三级网络全覆盖，核心总带宽容量达 20G，连接全市 100 多个市级单位、4 个县（区）、52 个镇（街），

为全市电子政务建设提供有力的网络支撑。

在政务服务建设方面，我市积极推广“粤省事”潮州专版应用，推进广东省一体化在线政务服务平台部署，进一步完善政务服务体系，加快政务服务向基层下沉。目前，全市已接入“粤省事”平台 491 项便民事项，涵盖出入境、户政、交通出行、社保等领域，包括居民身份证、社保卡、驾驶证等 58 种电子证照（凭证）的绑定和应用，实现出生医学证明、居住证等 96 种证件（证明）的网上申办；市级政务服务实体大厅 7 个，已进驻广东政务服务网的政务服务事项约 23698 项，其中“0 次跑动”事项 553 项，占比 2.33%，“一次跑动”事项 291 项，占比 1.23%；我市统一申办受理平台，已覆盖市、县（区）两级，共配置有 2500 多个事项流程和近 2000 个用户，为群众提供“一网、一门”集约化政务服务。此外，大力推进政府网站集约化建设，推动我市政府网站管理服务水平再上新台阶。

在经济发展方面，我市 2018 年以稳中求进为总基调，经济结构不断调整优化，经济发展水平快速提升。2018 年，全市实现生产总值（GDP）1067.28 亿元，增长 5.3%，其中人均 GDP 达 40219 元，增长 5.1%。工业生产稳中趋缓，服务业发展较快。其中，旅游业保持较快增长，全年实现旅游收入 306.4 亿元，增长 30.5%，接待海内外游客人数 2007.23 万人次，增长 30.8%。经济发展迎来快速发展阶段，为我市“数字政府”改革建设提供强有力的经济支撑。

2. 主要问题

（1）各单位信息化程度薄弱、建设水平存在差异。各部门

信息化配套设施不完善，个别部门没有信息系统支撑，依靠手工方式处理信息；各部门对信息化的了解和应用程度不同，政务信息系统的建设水平存在差异。本次调研共覆盖全市 38 个单位，市直及县（区）部门中，建设 4 个以上系统的部门 4 个，部门系统数最多的达 7 个，而有 19 个部门没有自建信息系统，占比 43.18%，信息化建设程度差异明显。

（2）重复、分散建设导致财政资金浪费。我市政务信息化项目投资审批和运维资金审批的跨部门联动协商机制不够成熟，缺乏统筹规划和资源整合，部门各自为政、分头建设，产生了大量单个的、小而全的信息系统。基础网络设施重复建设，大部分部门都有自己独立的网络设备、安全设备和机房系统，全市在运行的业务专网有 16 个、部门自建局域网有 9 个，且与电子政务外网之间相互封闭、互不相联，部分单位仍在使用自建 OA 系统，多个部门在“网格化”管理上存在网格标准划分不统一、内容交叉等问题，各自部署视频监控设备，这种分散化、重复式建设造成财政资金浪费严重、投资效益低下等问题。

（3）碎片化建设导致“信息孤岛”依然存在。各部门信息化建设各自为政，产生彼此独立的信息系统，大量数据以离散、毫无关联的方式沉淀在各部门系统中，并被视为部门自有资产，不愿意与其他部门共享，且由于垂直系统无法向各级部门开放共享数据，数据资源无法统一开发利用，数据应用和服务水平低，丰富的数据资源难以发挥利民、惠民、支撑政府决策的作用。

（4）企业和群众办事便捷度有待进一步提升。推动“一门

式、一网式”政务服务改革中，为企业和群众提供便捷服务还存在一定的差距。一是目前市级实体政务大厅设置在九楼，不方便企业群众进门办事，且大厅服务功能不完善，智能化程度不高，缺乏二十四小时自助服务，政务服务大厅与广东政务服务网没有充分融合。二是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。三是政务服务体系向基层延伸力度不足。

（5）电子政务的信息安全防护体系不健全。我市有些部门自建机房尚未通过安全等级保护三级，部分管理制度相对滞后，且存在入侵检测设备的安全设备规则库老旧、报警日志无人关注等问题。部分政务设备、基础应用软件、通用软件等采用了非自主可控技术，数据加密存储或加密传输手段实现比例较低，缺乏切实有效的数据防外泄手段，敏感数据得不到重点保护，缺少实质性的安全防护措施，存在一定的信息安全隐患。

（6）人才队伍专业化水平参差不齐。当前市直部门信息技术人员队伍年龄结构偏大、专业水平参差不齐等问题普遍存在，大多数人员难以承担系统架构设计、软件开发、网络安全等技术性很强的工作，远不能满足各部门对信息技术人才的需要，阻碍了各部门政务信息化高质量发展。

（7）县（区）、镇（街）信息化应用有待进一步加强。一是各县（区）、镇（街）对信息化建设有一定的了解，但重视程度不够，信息化诉求不高，缺少信息化宣传及教育培训。二是电子政务外网未完全覆盖到村（居），线路带宽远不能满足业务需求，缺乏信息系统支撑，较多业务信息传递尚依靠手工方式。三是政务服务一体机未完全覆盖到村（居），政务服务

事项办理未能实现数字化、电子化。四是部分镇（街）单位的无专门负责信息化人员，远不能满足各单位对信息技术人才的需要，导致信息化发展水平低、效率差。

（二）机遇与挑战

1. 机遇

广东省委十二届四次全会提出“一核一带一区”区域发展格局，打造粤东增长极和沿海经济带，“一核一带一区”的提出，对潮州来说是重要的机遇，我市将围绕打造沿海经济带上的特色精品城市这一发展定位，抢抓粤港澳大湾区建设战略机遇，突出做好“特”“精”“融”三篇文章，以特色化、差异化锻造高质量发展新优势，为广东实现“四个走在全国前列”作出潮州贡献。

一是深度参与沿海经济带建设。以潮州四大发展平台和特色产业园区为载体，推动形成以大平台吸引大项目、以大项目带动大发展的格局，进一步统筹陆海资源，用好岸线、海岛、滩涂资源，规划建设好沿海产业带、滨海城市带和滨海旅游带，深化闽粤赣十三市合作交流机制，打好原中央苏区县、闽粤经济合作区和国家首批农业对外开放合作试验区“三张牌”，加快建设疏港铁路、高速铁路和滨海旅游公路，着力推进益海嘉里、中天能源等一批百亿级重大项目落地建设，形成港产城“三位一体、联动发展”的沿海经济增长极。

二是抢抓粤港澳大湾区建设机遇。充分发挥高铁站、高速公路和港口等叠加形成的交通枢纽优势，深度融入大湾区综合交通体系，加大对接拓展延伸力度；深化与粤港澳大湾区先进

制造业、能源资源等行业合作，吸引高端经济要素集聚；深化与大湾区研发机构产学研联动，加快推进三环先进材料生产基地项目，建设国际领先的高端电子材料基地；探索优化招商产业链上下游互补机制，组织参与粤港经济技术贸易合作交流会等活动，在大湾区建设中享受到更多的红利。

三是坚持走特色化差异化发展路子。立足潮州产业优势和发展基础，做好“特”字文章，以陶瓷、食品、不锈钢等传统支柱产业为重点，着力打造工业互联网平台，拓展“智能+”，实现传统产业的转型升级，大力实施“文化+”战略，把深厚的文化底蕴转化为发展的新优势，做大做强经济块头。做好“精”字文章，把精细文化、精品意识注入到产业发展、城市建设中，建设精品城市，营造精美环境，打造精致文化，提高城市美誉度和吸引力。做好“融”字文章，积极融入“一带一路”、粤港澳大湾区，重点推进梅汕客专、港口码头等重大交通项目建设，加强汕潮揭城市群分工合作，探索跨省经济合作新机制，形成区域竞争与合作的新优势、新动力。

2. 挑战

虽然多个维度为潮州提供了机遇，但对照广东省关于“数字政府”改革建设最新部署要求，潮州发展面临不少困难和挑战。潮州作为粤东欠发达地区，经济发展与发达地市相比还存在一定差距，信息化建设基础较为薄弱，社会治理能力有待加强，营商环境仍需改善。

三、总体思路及目标

（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、四中全会精神，深入贯彻习近平总书记视察广东重要讲话精神，把握粤港澳大湾区建设重大战略机遇，立足广东省委十二届四次全会提出的“一核一带一区”发展新格局，全力打造沿海经济带上的特色精品城市，以建设数字中国、智慧社会为导向，立足我市经济社会发展需要，把中央决策部署和省委“1+1+9”落到实处，推动市委“1+5+2”工作部署取得实效，以改革的思路 and 创新的举措，建立大数据驱动的政务信息化服务新模式，推进信息资源整合和深度开发，促进政务信息共享共用和业务流程协同再造，高标准打造我市“数字政府”，推进政府治理体系和治理能力现代化。

（二）规划思路

在广东省“数字政府”建设总体规划的总体架构下，潮州市“数字政府”建设将按照一条主线、一个核心、一种思维、三套体系（即：“1+1+1+3”）的总体规划思路，打造“数字政府”政务大脑、创新“网购式”政务服务体验，结合潮州市各区县定位，引入区域发展规划思路，“一区一策”量身提供政务服务，开创我市“数字政府”建设新模式，创新“数字政府”建设新“潮”流，以高标准全面提升我市政务服务能力和现代化治理水平。

一条主线：以构建“020 政务服务”作为我市“数字政府”建设的主线。按照统一标准建设“020”政务服务中心，逐步构

建线上线下无缝衔接“互联网+政务服务”体系，为群众提供“一网式、一门式”的政务服务，提升群众办事体验，进政务服务中心如“逛超市”，上政务服务网如“逛淘宝”，为群众提供一站式的政务服务。

一个核心：以政务大数据为核心。构建一个会思考、可进化的“政务大脑”，推动信息资源共享开放，让业务生产数据、数据反哺业务，让数据帮助政府思考、决策和运营，并逐步向“城市大脑”演变，引领未来潮州市“数字城市”的建设。

一种思维：创新政务服务新思维。引入区域发展规划思路，“一区一策”量身提供政务服务，开创我市“数字政府”建设新模式，创新政务服务新思维。建设“数字政府”整体化运行新模式，以政府行政运作过程中的各类问题和需求为导向，按需实现信息的高效共享和跨部门的无缝协同，提高政府的整体运行效率，构建纵向贯通、横向协同的“数字政府”。

三套体系：基于“互联网+政务服务”标准规范和广东省“数字政府”相关标准规范建设潮州市“数字政府”标准规范体系；按照“统一领导、统一标准、统一规划、统一实施”的原则，建设完善“多维联动、立体防护”的网络信息安全体系；以集约化、一体化建设思想，开展政务信息化建设、管理和运营，构建“政企合作、管运分离”的“数字政府”建设运营体系。

（三）建设原则

1. 系统性。推进潮州“数字政府”建设，需全面审视相互关联的结构、层次、要素、功能、环节，统筹构建上下贯通、左右联动、内外衔接、前后有序、统分结合的系统集成改革格

局，推进政府自身改革以及外部环境的全方位系统性变革。

2. **整体性**。按照全省一盘棋的规划思路，建设上接省、下联县（区）、横向到边、纵向到底全覆盖的“数字政府”，以人民需求和结果导向为本，进行资源整合和联动协同，加快建设平台一体化、服务一体化、保障一体化，推动业务协同和集成服务，促进行政办事效率的整体性提升，优化企业群众办事体验，推进“整体政府”建设。

3. **协同性**。健全各级各部门的工作协同机制，通过技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨部门的数据共享、信息服务和流程再造，充分发挥政府、市场主体、社会组织和公众的各自优势和协同共治的作用，建立政企合作机制，促进跨领域、跨行业的对话互动，打造我市一体化高效运作的“数字政府”。

4. **开放性**。推动数据共享开放，促进政务数据、企业数据和社会数据的融合，通过推进数据开放、优化资源配置，不断拓宽数据开放的范围领域和提升数据开放的深度质量，有效推动我市数字经济、城市治理数字化的发展。

（四）总体目标

创新政务服务新思维，建设“数字政府”整体化运行新模式，以政府行政运作过程中的各类问题和需求为导向，按需实现信息的高效共享和跨部门的无缝协同，提高政府的整体运行效率。通过“数字政府”的建设，增创营商环境新优势，为潮州市全面深化改革推进、实现高质量发展提供动力支撑和基础支撑。

潮州市“数字政府”改革建设计划3年内投入2-3亿元，到2021年底，我市“数字政府”建设成效全面显现，全市基本形成统筹协调、合力推进的新局面，建成基础信息资源有效共享、政府决策科学精准、政府工作协同高效、城市管理精细智能、生态环境绿色惠民、市场环境公平开放、居民生活优质便捷、产业经济协调发展的新格局。构建“三个一”基础设施平台，即一朵政务云承载、一张政务网连接、一个政务大脑汇聚，建成上接省、下联县（区）、横向到边、纵向到底全覆盖的“数字政府”。

——让企业开办时间再减70%、项目审批时间再砍70%，让企业和群众办事只进一扇门。

——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70%以上。

——力争做到高频事项“最多跑一趟”“只进一扇门”，实现90%高频服务事项掌上办。市级政务服务事项网上可办率达到100%，县级政务服务事项网上可办率超过80%，实现基层办事提交证明量降低90%。

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

——推进政务信息系统整合共享，消除现有各类信息孤岛，实现数据资源共建共享，形成“大系统共建、大平台共用、大数据共享”电子政务新格局。

四、总体架构

参照广东省“数字政府”架构的要求，潮州市“数字政府”架构包括整体架构、技术架构、业务架构以及数据架构。整体架构体现在“统一管理、统一运营、整体协作”的运营模式上，其中以市政务服务数据管理局统一管理和“数字政府”建设运营中心统一运营为核心内容，通过政企合作，促进我市“整体推进、管运分离”的“数字政府”改革建设发展；业务架构按照国家 and 省深化机构改革和“放管服”改革要求，突出具有我市特点的十大业务应用，加强机构整合、业务融合，构建全方位、多领域、有特色的服务型“数字政府”业务体系；技术架构采用分层设计，以集约化、一体化建设和运行为原则，遵循系统工程的要求，包括业务应用层、应用支撑层、数据服务层、信息基础设施层，以及安全、标准和运行管理体系；数据架构以消除“信息孤岛”为目的，实现数据资源共享开放利用，构建我市“数字政府”政务大脑，提升政务数据治理能力，为“数字政府”建设提供强有力的数据支撑。

（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，借鉴省“管运分离”的管理架构，在管理体制、运行机制、建设运维模式等方面探索创新，打造我市一体化高效运行的“整体政府”，建成上接省、下联县（区）、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，从技术革新到业务创新、从管理创新到体制机制改革，成体系促进“整体政府”建设。

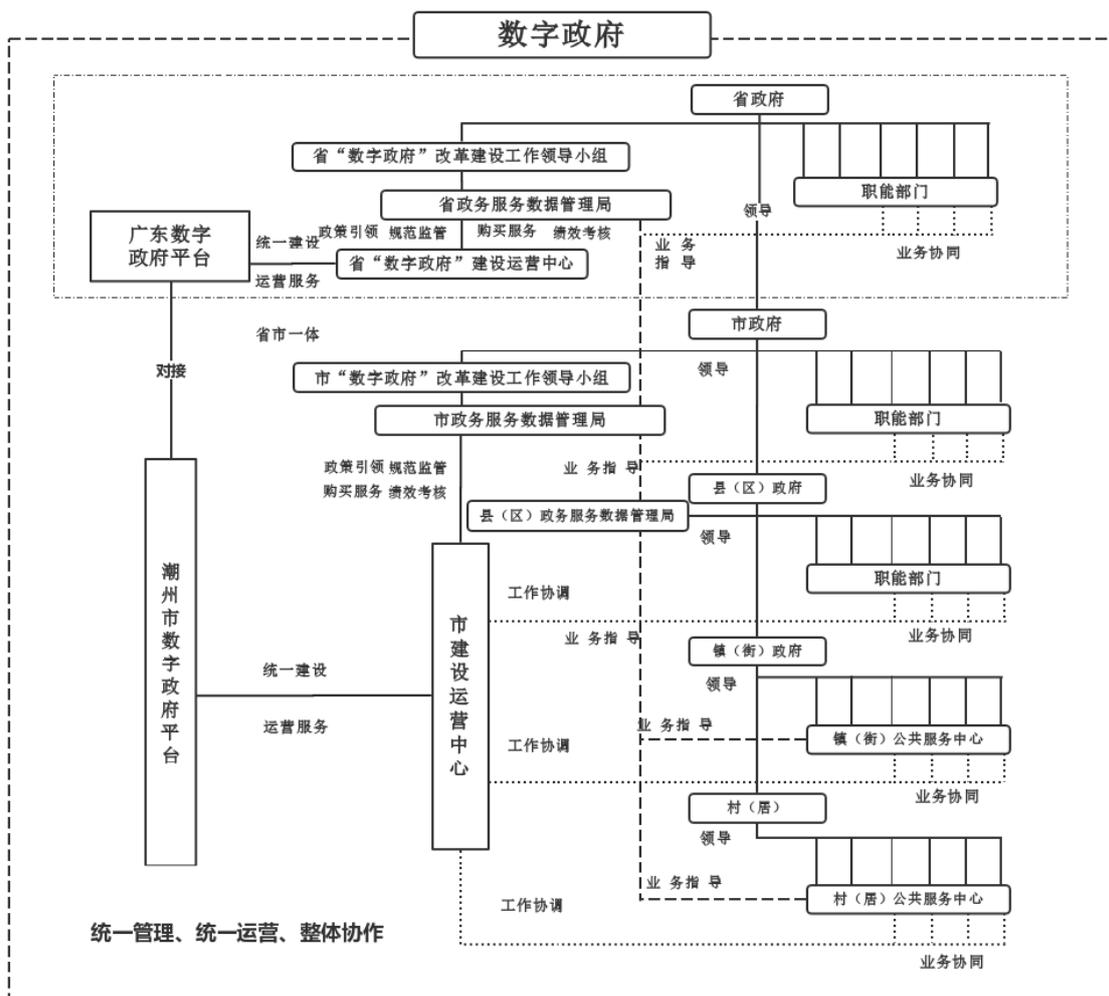


图 1 潮州市“数字政府”整体架构

1. 强化市政务服务数据管理局机构职能。根据省级“数字政府”改革建设模式，积极整合优化我市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”市级统筹建设管理体制和市、县（区）整体协同联动机制。切实落实我市政务服务数据管理局统筹管理职能，统筹部门政务信息化需求、业务创新、信息资源规划等工作，提高政务信息化发展能力，整体促进各部门职能优化，将工作重心向强化业务创新转移。

2. 构建“政府主导、政企合作、社会参与、法治保障”的共建共享“数字政府”改革新格局。坚持政府主导，通过政策引导、规范监管、购买服务、绩效考核等加强对我市“数字政府”建设的统筹协调和组织推进。充分发挥优秀骨干企业的技术、渠道优势和专业运营服务能力，共同参与“数字政府”项目建设，提升政府整体服务水平，向社会充分释放改革红利，鼓励社会主体广泛参与“数字政府”创新应用建设。完善相关法规、规章及配套政策、制度，推进我市“数字政府”改革建设。

3. 创新型“政企合作、管运分离”的建设运营模式。以集约化、一体化建设思想，由市统筹管理公共软硬件设施并整合支撑资源，原则上不再单独投资建设，由市统一规划、统一建设，现有业务应用和政务数据逐步完成向公共支撑平台迁移，开展我市政务信息化建设、管理和运营。优化资源配置，减少重复投资，促进信息资源高效循环利用，提升信息基础设施的运行效率和服务能力。

4. 健全驱动我市电子政务发展的动力机制。以“数字政府”改革为推动力，将我市“数字政府”改革建设工作纳入各级各部门政府绩效考核体系，加强监督考察，正确处理好政府、市场和社会的关系，防止单一落后，共同培育和提升“数字政府”改革建设的内生动力。

（二）业务架构

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，以业务协同为主线，以数据共享交换为核心，聚焦各级各部门核心的业务职能，结合我市本地特色，以民生保障应用、营商环境应用、协同办公应用、掌动潮州应用、生态环境应用、

城市治理应用、“潮”文化应用、智慧旅游应用、市场监管应用、应急联动应用等十大业务应用为切入点，构建我市全方位、多领域、有特色、可持续的服务型“数字政府”业务体系。



图2 潮州市“数字政府”业务架构

1. 民生保障应用。我市“数字政府”建设需坚持以人民为中心的发展理念，着力提升社会保障水平，优化公共服务供给，加快推动教育、健康、社区、社保等信息化建设，真正做到普惠于民，实现民生保障服务公平普惠、便捷高效。

2. 营商环境应用。围绕企业开办、运营、退出全流程、各环节的“痛点”、“堵点”和“难点”问题，创新便民利企审

批服务方式，深化行政审批中介服务改革，进一步强化市场监管，健全信用体系，为企业公平营商创造条件，构建良好的营商环境。

3. 协同办公应用。建立协同高效的政务应用体系，实现政府智能办公、移动办公与业务协同，提升政府行政效能，为推进“转职能、转方式、转作风”的改革要求提供支撑。

4. 掌动潮州应用。推进“指尖计划”不断拓展，推动更多政务服务事项在移动端办理。建立政务微信，实现行政办公移动化，支撑公务人员远程办公、协同审批，营造多元化的协同办公环境，推进“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”平台应用，为群众、企业提供多项高频事项移动服务，为政府工作人员提供了掌上审核和移动办公，极大提高企业、群众和政府工作人员的办事效率。

5. 生态环境应用。结合省“互联网+环保”建设部署，充分利用技术监测、数据感知等技术，建设开放、智能的生态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、企业、社会和公众等多方共治的生态环境治理体系，进一步改善人民的居住生活环境和营造良性的企业发展环境，促进我市产业群发展和生态环境的可持续发展。

6. 城市治理应用。适应新形势下我市城市治理体系和治理能力现代化发展的要求，加快公共服务领域数据集中和共享，依托我市“政务大脑”，深化数据资源应用，推进我市数字化、网格化城市管理体系，构建我市城市治理“一张图”，加强政企合作，促进社会协同治理，提升社会治理智能化水平，构建我市精准高效、多方协同的城市治理新模式。

7. **智慧旅游应用**。充分发挥我市旅游资源优势，结合现代化信息技术手段，依托我市“政务大脑”，整合多元化的旅游数据资源，完善旅游公共服务，打造一部手机游潮州，健全旅游市场监管和旅游信用体系，营造旅游产业公平营商环境，进一步提升游客体验度和政府旅游业主管部门的管理服务水平，推动潮州旅游产业的转型升级。

8. **“潮”文化应用**。结合“政府主导、多方参与、智慧建设”的理念，依托我市“政务大脑”，不断推进公共文化信息基础设施建设，充分利用数字资源，促进产业融合发展，培育新型文化业态，活化潮州传统文化产业，凸显“潮”文化品牌，促进文化的共享与开放，实现潮州从文化资源大市向文化经济强市转变。

9. **市场监管应用**。依托“数字政府”统一协作的市场监管应用，对各部门监管业务系统进行统筹整合，形成多维度、深层次的监管信息数据，并加以分析利用。推动监管事项全覆盖，形成监管过程可共享、可分析、可预警的健全监管体系，为我市营造一个公平、良好的营商环境打下坚实的基础。

10. **应急联动应用**。通过物联终端感知、大数据智能分析预警等技术手段，依托我市“政务大脑”，实现跨区域、跨部门、跨警种之间统一指挥，形成快速反应、统一应急、联合行动的应急指挥管理体系。综合我市各级各部门应急类数据资源和各类应急指挥中心，形成统一、共享、高效、全方位的应急指挥体系，为城市的公共安全提供强有力的保障。

（三）技术架构

参照广东省“数字政府”技术架构，以集约化、一体化为原则，我市“数字政府”技术架构分有“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、标准和运行管理。



图3 潮州市“数字政府”技术架构

1.应用层。对应业务架构的划分，结合我市本地特色，应用层包括民生保障、营商环境、协同办公、掌动潮州、生态环境、城市治理、“潮”文化、智慧旅游、市场监管、应急联动等应用。

2.应用支撑层。对接省统一建设的应用支撑平台，包括统一身份认证中心、统一电子印章服务、非税支付平台、智能客服平台等。

3.数据服务层。在省政务大数据中心的统一架构下，充分利用省统建的基础信息库，构建我市“政务大脑”，包括各级各部门的主题库、面向业务的专题库，以及我市政务数据资源目录等数据服务内容，为“数字政府”建设提供强有力的数据

支撑。

4. 基础设施层。

政务云。按照广东省“数字政府”地市政务云平台的“1+N+M”总体架构要求，统一云平台框架和标准规范体系，建设广东省统一政务云平台潮州节点，提供全市信息化基础支撑能力，为我市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。

政务网。在省电子政务外网统筹建设的要求下，全面建成市、县（区）、镇（街）、村（居）四级全覆盖的统一电子政务外网，对接整合各部门业务专网，构建统一、高速、稳定、安全、弹性的网络通信环境。

政务大脑。对接省政务大数据中心，通过大数据汇集治理实现数据信息资源的统一归集，构建政务大数据资源池、数据治理以及政务大数据分析平台等基础平台，持续利用大数据技术开展数据交互融合与挖掘分析，为“数字政府”决策提供实时智能的数据支撑服务，构建一个会思考、可进化的“数字政府”政务大脑。

5. 安全。参照广东省“数字政府”安全防护体系，从管理机制、保障策略、技术支撑等方面切入，加强我市“数字政府”的数据、网络、业务应用等安全的防护能力，保障我市“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。

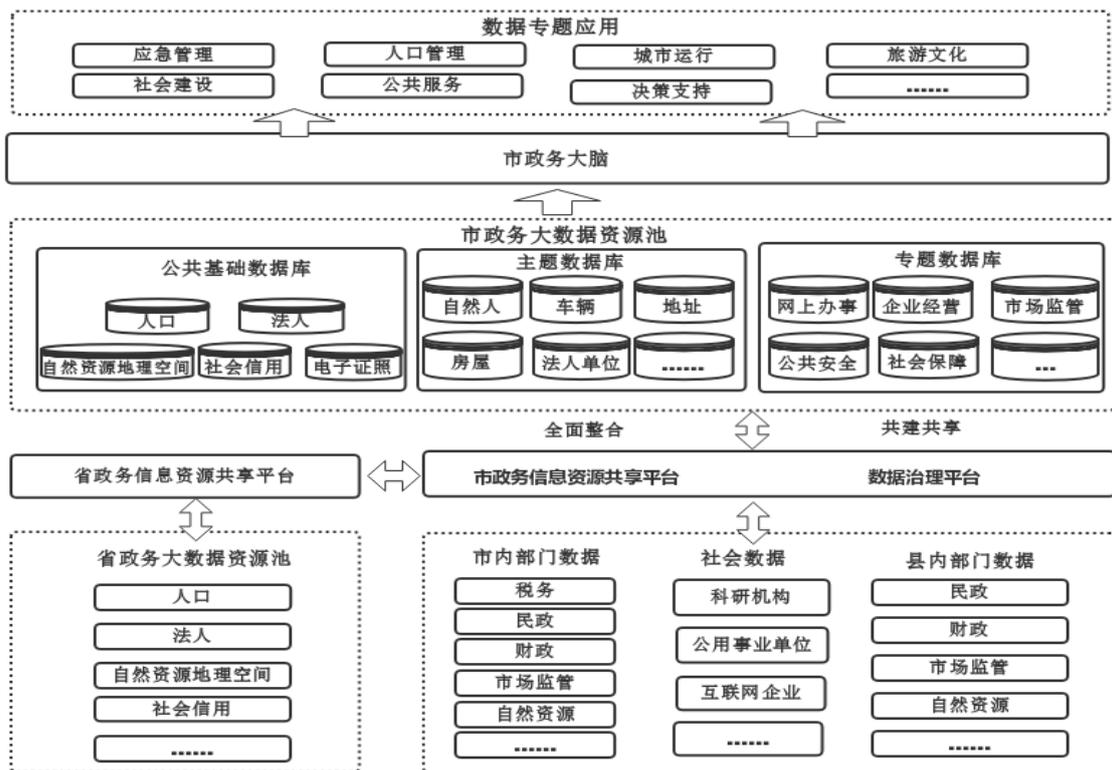
6. 标准。依托广东省“数字政府”标准规范体系，切实开展我市各级各部门的政务信息化规范建设运营工作，实现标准统一、互联互通、数据共享、业务协同。

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）数据架构

参照省政务大数据平台架构，采用数据汇聚、共享分析等技术手段，构建我市结构合理、质量可靠、开放共享的政务数据架构，逐步完善基础数据库、主题数据库和专题数据库，建设政务大数据分析平台，大力提高我市政务数据分析能力和推进数据资源开放共享运用，为“数字政府”建设提供强有力的数据支撑。



1. 推动部门数据共享，促进数据资源开放利用。遵循“共享为原则，不共享为例外”，消除信息孤岛，统筹建设完善潮

州市政务信息资源共享平台，建立健全政务数据资源安全运营、管理、监督三方工作机制，确保我市政务数据资源安全，加强对政务数据资源质量、共享交换程度、应用支撑能力、数据资源利用率等政务数据资源的监督考核力度，纵向对接省政务信息资源共享平台，横向拓展各部门、各县（区）数据共享应用，全面提升我市数据资源共享开放利用。

2. 全面整合数据资源，开展政务数据治理。全面梳理我市各类政府信息平台和信息系统，整合分散的数据中心，通过潮州市政务信息资源共享平台，统筹部门政务数据资源和社会数据资源，对接省政务大数据资源池，完善我市五大类公共基础数据库，梳理我市主题和专题信息资源，建设“X”类主题数据库和专题数据库，统一数据规范和定义，构建业务、技术模型，解决政务数据不可知、不可控、不可取、不可联等问题，构建我市整体合一、大而全的政务大数据资源池。

3. 建设市政务大脑，推进数据专题应用。利用政务大数据资源池提供的基础数据进行汇聚整合和关联分析，按需统筹建设包括城市治理、公共服务、生态环境、旅游服务等领域专项大数据分析可视化展示应用，一体化、集约化建设我市政务大数据分析平台，推动改进我市政府管理和公共治理方式，借助政务大数据分析平台实现政府负面清单、权力清单和责任清单的透明化管理，整理出应急管理、人口管理、城市运行、旅游文化等专题数据库，通过专题数据库的应用全面提升政府决策和风险防范能力，促进我市简政放权、依法行政，全面提升政府治理能力。

（五）与“数字政府”相关体系建设的关系

理清“数字政府”改革建设的关系定位，是我市“数字政

府”改革建设工作开展的重要抓手。

1. 与省“数字政府”建设的关系

在广东省“数字政府”总体技术框架下，按照广东省“数字政府”标准规范，我市“数字政府”平台需与省平台实现互联互通、数据共享。

（1）在基础设施方面，按照全省一盘棋“数字政府”改革建设要求，以购买云服务的方式构建广东省统一政务云平台潮州节点，统一规划、统一建设，原则上不再单独投资建设；健全我市各级各部门电子政务外网建设，纵向对接省电子政务外网，实现省、市、县（区）、镇（街）、村（居）五级全覆盖；依托省政务大数据中心，建设我市“政务大脑”，推动全市政务数据统筹管理。

（2）在应用平台方面，按照省统一规划，全面使用省统一建设的八大应用支撑平台，作为我市“数字政府”公共支撑平台，统一组织现有业务向公共支撑平台对接，并开展本地政务信息化建设、管理与运营。

（3）依托省政务服务集约化平台，形成全市统一的“互联网+政务服务”入口。

（4）按照省统一部署要求，进一步梳理完善政务服务实施清单，提升政务服务事项网上可办率，精简办事材料，优化办事流程。

（5）对接省一体化政务服务咨询投诉平台，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、评价并及时反馈。

（6）对接全省统一的协同办公平台和政务微信平台，实现跨地区、跨部门、跨层级信息共享和办公协同。

(7) 拓展“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”地市移动服务应用。梳理高频服务事项，推动潮州特色民生服务事项入驻，按统一规范接入“粤省事”平台，并确保提供及时、可靠服务；推进“粤商通”平台应用，实现涉企政务服务“一站式”、“免证办”、“营商通”；通过“粤政易”协同办公平台，实现政府工作人员掌上审核、移动办公。

2. 与县（区）“数字政府”建设的关系

各县（区）“数字政府”建设按照省、市统一规划、统筹集约化建设，推进市、县（区）系统一体化、数据资源共建共用，实现“数字政府”平台互联互通、数据共享。

(1) 在基础设施方面，各县（区）政府原则上不再单独建设，新建应用系统统一部署到全市统一的政务云平台，已有系统逐步向政务云迁移，健全县（区）、镇（街）、村（居）三级电子政务外网覆盖，负责组织将本地系统和数据迁移到全市统一的政务云平台和数据中心。

(2) 在应用平台方面，各县（区）沿用全市统一建设的应用，实现本区域公文流转、数据共享和协同办公等，原则上不再单独建设。

3. 与市级部门的关系

市级各部门按照我市“数字政府”建设总体规划要求，结合部门业务发展需要，承担本部门的政务信息系统建设需求编制工作，参与本部门业务应用系统的建设过程，确保开发的系统满足业务需求；各部门新建的非涉密系统原则上需部署在全市统一政务云平台，已建的非涉密系统逐步迁移到政务云；各部门系统需按照规范与“数字政府”的公共支撑平台对接，快速构建、快速部署，并在应用中按需快速迭代。

五、主要建设任务

（一）夯实“数字政府”基础支撑体系

1. 政务云

（1）目标。按照集约建设的原则，潮州市政务云平台按照全省政务云平台“1+N+M”的布局规划建设，结合潮州市政府部门的业务特点，统一规划，以购买云服务的方式构建广东省统一政务云平台潮州节点，为潮州市提供高效、安全、可按需使用的政务云平台。在技术上支持与第三方云平台对接，实现资源整合、管运分离、数据融合、业务贯通，改变以往部门系统分割、烟囱林立、业务隔离、资源分散的局面。

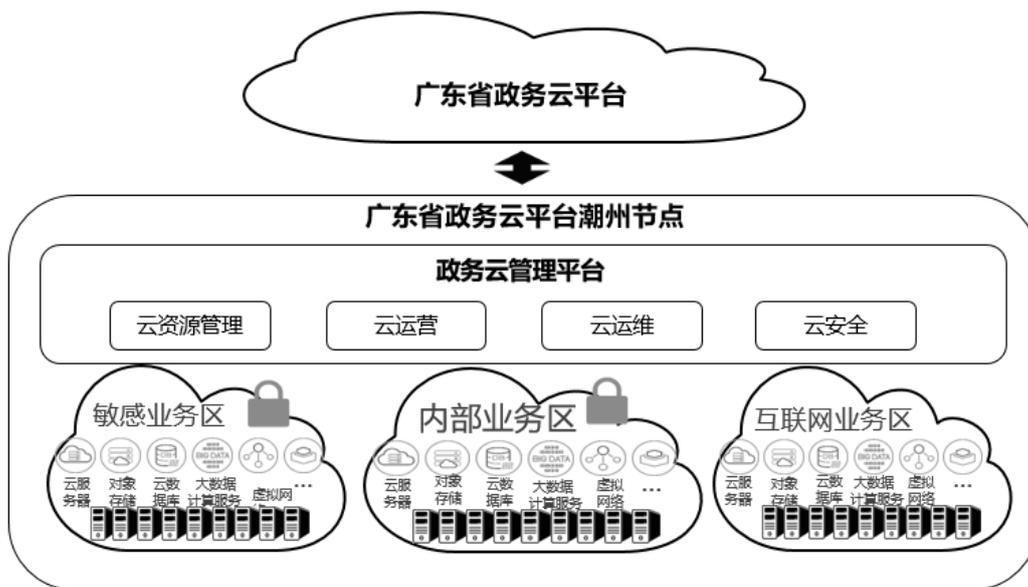


图 5 潮州市“数字政府”政务云架构

（2）建设内容。

1) 建设统一安全的广东省政务云平台潮州节点

统一的基础设施服务。通过虚拟化平台和分布式数据中心管理平台，形成逻辑统一的资源池，并通过分布式云数据中心

统一管理平台为潮州市各单位提供统一的基础设施服务，并纳入省级政务云平台统一管理。

统一的云资源运营管理平台。建设一套逻辑上统一的云资源运营管理平台，统一管理和调度所有数据中心的计算、存储、网络等资源，实现对资源使用情况的实时监控、综合分析、快速部署、动态扩展，同时纳入省级政务云平台的统一监控管理。

云平台安全保障。基于统一数据标准体系，面向服务化提供多租户灾备运维服务及运营管理，集中管控容灾备份系统资源和策略，为云平台提供全市统一的业务应用本地备份部署、备份恢复、容灾演练和灾备切换，实现业务数据的一致性、完整性和可恢复性目标。

2) 推进政务信息系统迁移上云

整合市直部门现有机房和 IT 资产。根据广东省统一政务云平台潮州节点建设、系统迁移等实施进度，逐步减少机房设备，部分需要保留本地数据和备份数据的、有特殊要求需在本地机房部署系统的，原则上可保留原机房；部分进行评估后改造为网络汇聚节点机房，以完善我市城域网网络架构和覆盖；其他机房随部门业务系统迁移逐步撤销。

制订切实可行的迁移上云实施计划和方案。根据难易程度，成熟一个迁移一个，成熟一个建设一个，先易后难，分类别、分阶段推进，逐步实现各部门业务系统整体迁移到广东省统一政务云平台潮州节点，实现资源汇聚和数据汇聚。

2. 政务网

(1) 目标。根据国家和省对电子政务网络的规范要求和展导向，结合我市实际情况，充分利用现有资源，按“同架构、

广覆盖、高可靠、富能力”的建设思路，升级改造潮州市电子政务外网，建设市级统一互联网出口，并提高网络带宽，实现市、县（区）、镇（街）、村（居）四级全覆盖，建成横向到边、纵向到底的电子政务外网“全市一张网”。

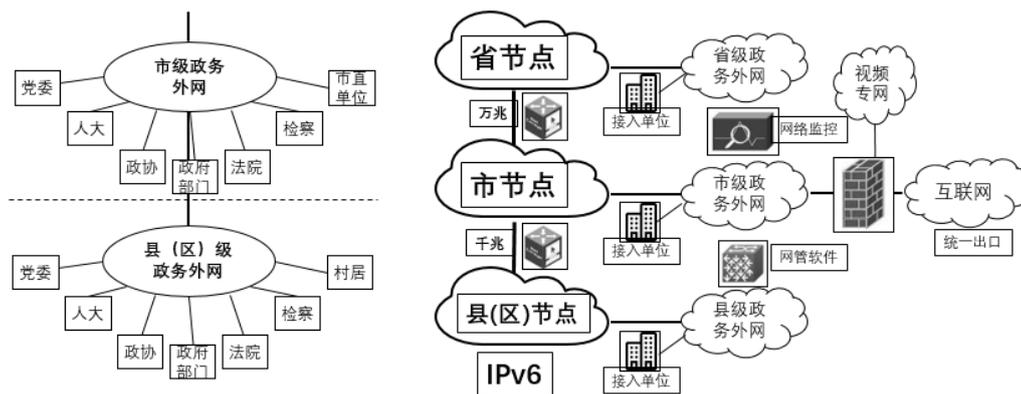


图6 潮州市“数字政府”政务网架构

(2) 建设内容。

1) 完善我市电子政务内外网建设

建设完善电子政务外网骨干网。升级改造主备双链路、双核心、高可靠的电子政务外网骨干网，逐步推进市、县（区）、镇（街）、村（居）四级纵向电子政务外网骨干网建设，横向按需延伸至各政府部门，实现千兆到县（区）、百兆到镇（街）和村（居）的电子政务外网体系。

加强电子政务外网安全保障。电子政务外网互联网出口应统一规划、统筹建设，建成电子政务外网逻辑隔离域、数据备份系统，并部署防火墙、访问控制、入侵检测、病毒防护和内容审计等安全系统或设备，在此基础上结合潮州电子政务外网的安全现状，从安全技术管理、安全运营管理、安全运维管理

三个方面开展安全建设，打造运营平台化、管理一体化、态势可感知、事件可预警、事故可追溯、安全可闭环的电子政务外网安全体系。

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 安全访问通道，升级改造 DNS 域名系统、CDN 内容分发网络。

建设与改善电子政务内网相关基础设施。优化内网网络环境，提高安全管控手段，按需拓展政务内网覆盖范围。

2) 各业务专网与电子政务外网和内网的对接

推进部门非涉密业务专网与电子政务外网对接。对于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、业务迁移等方式，将业务专网整合对接到电子政务外网。

推动涉密信息系统向政务内网迁移。按照涉密信息系统分级保护技术要求和管理规范，逐步推进涉密信息系统向政务内网迁移工作。

3) 整合全市视频专网

构建全市一张视频专网。整合二三类视频监控点，不断推进视频专网和各单位及所管辖单位视频、公共视频互联互通，通过联网整合，统一汇聚形成视频共享平台，实现二类、三类视频资源的互通共享，最终形成全市一张视频专网。

3. 政务大脑

(1) 目标。以数据资源的整合共享和深度应用为突破口，以云计算、大数据、物联网、人工智能、5G、区块链等新一代信息技术的创新应用为引领，以提升人民群众的获得感幸福感安全感为出发点，主攻政务管理、城市治理、营商环境、群众

服务中的“痛点”，集约建设，深度应用，构建我市会思考、可进化的“政务大脑”，打造一批基于“政务大脑”的本地特色应用，持续推进在交通、城管、经济、环保、文旅等领域的综合应用，逐步向“城市大脑”演变，引领未来潮州市“数字城市”的建设。

(2)规划思路。在充分利用现有信息基础设施、数据资源、应用系统前提下，对接省政务大数据中心，通过大数据汇集治理实现数据信息资源的统一归集，建设政务大数据资源池、数据治理以及政务大数据分析平台等基础平台，持续利用大数据分析技术开展数据交互融合与挖掘应用，构建一个会思考、可进化的“数字政府”政务大脑。

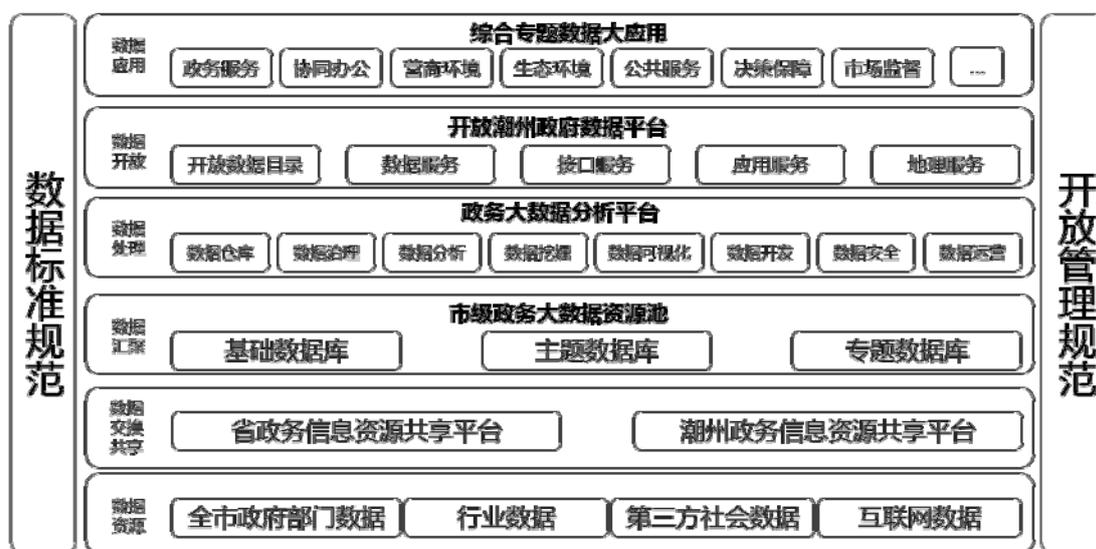


图7 潮州市“数字政府”政务大脑架构

(3) 建设内容。

1)完善政务数据采集机制。充分依托电子政务外网和潮州市政务信息资源共享平台，促进全市各部门数据资源库及业务信息系统的统一对接，对相关数据信息按统一标准进行分类采

集汇总，明确信息系统可采集数据、可共享开放数据的范围，不断拓展政务数据的采集渠道，采用网络抓取、文本挖掘、自愿提供、传感采集等方式，引导企业、科研机构、社会组织等单位主动开放数据，推动行业数据、第三方社会数据有序汇聚。

2) 扩大政务数据资源交换共享。完善潮州市政务信息资源共享平台，加快推进全市政务信息资源目录和信息共享目录的梳理，统筹全市各业务系统按统一规范接入潮州政务信息资源共享平台，加快实现与省级共享平台全面对接，提升信息资源共享交换，打造数据共享、业务协同的政务服务体系。

3) 建设市级政务大数据资源池。通过潮州政务信息资源共享平台，采集、汇聚、整合各部门基础数据，与省政务大数据资源池对接联通，完善五大类公共基础数据库建设，加强数据动态更新，建成潮州政务大数据资源池，整合各部门专用数据库，对接融合科研机构、公用事业单位、互联网企业等的社会数据，梳理主题信息资源，建设各类主题数据库，为政务服务应用、生态环境保护、城市治理精细化、智慧旅游、应急指挥等提供大数据辅助决策支持。

4) 开展数据治理。一是建立数据治理机制，以省政务数据资源目录为基础，完善我市政务数据标准，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体系和标准规范，落实数据质量维护责任。通过开展数据共享交换绩效评价，在制度上促进各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，并按照统一标准清洗、整合、比对，形成有效数据，促进政务数据资源质量提升。二是建设数据治理平台。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。三是数据使用和反馈。基于依职能按需共享的原则管理数据使用，建立数据使用反馈机制，打通数据产生采集环节，形成数据资源流通全程闭环管理。

5) **建设政务大数据分析平台。**依托省政务大数据分析应用平台的数据分析能力，建设包括政务服务、决策保障、市场监管、城市治理、公共服务、生态环境等领域专项大数据分析可视化展示应用，促进政务大数据资源深度开发利用，提升全市各领域大数据分析应用水平。政务大数据资源池为各部门利用数据进行决策分析提供数据基础，各部门不再自建大规模数据仓库，只需开发算法模型，在数据分析平台中加载算法，获取分析结果。

6) **促进公共数据资源开放利用。**按照“开放广东”政府数据统一开放平台技术规范，建立数据开放标准，规范数据格式，制订信息资源管理办法，落实信息资源安全管理制度和保密审查制度，通过开放数据访问接口，向社会开放公共数据资源，完成可开放数据编目、挂接等工作，保障数据及时更新，实现数据资源以可再利用的数据集形式开放，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。

7) **开展数据大应用，构建“数字政府”政务大脑。**依托我市“政务大脑”平台，借助“政务大脑”智能算法和数据治理能力，开展数据交互融合与挖掘应用，深化政务数据开发利用，

强化数据治理应用，建设政务服务数据可视化应用，持续推进数字城市各领域的综合应用，实现对政务服务大数据可视化、城市运行状态整体感知、全局分析和智能处置、公共资源高效调配等，实现一个会思考、可进化的“数字政府”政务大脑，引领我市未来数字城市的发展。

4. 一体化在线政务服务平台

（1）目标。构建新一代智慧实体政务服务大厅，促进实体政务服务大厅和广东政务服务网线上线下服务融合，实现政务服务“马上办”“掌上办”“就近办”“一窗办”，推动政务服务向基层延伸，最终实现足不出户即可办事，提升群众获得感和满意度；积极推动区块链、人工智能、大数据和物联网等前沿信息技术的深度融合和创新应用，建成覆盖全市的整体联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”体系。

主动吸收互联网经验，做好“两端”工作，在前端要提高用户体验，做到“像逛淘宝一样逛衙门”。在后端要以人民为中心，围绕“连接、在线、数据和智能”，让政府的公共数据鲜活起来，实现数据资产化、服务化和价值化，推动政府数字化转型。

（2）建设内容。

1）深化推进“一门式、一网式”政府服务模式建设

构建智慧实体政务服务大厅。建设市级全新、独立的政务服务大厅，把足够的物理空间合理设置为功能分区、设施设备和标识，做到服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离，将政务服务窗口设置在首层，实现二十四小时智能自助服务，方便群众办理政务服务事项。制定我市政务服务大厅

建设与运行管理规范、服务规范,建立政务服务大厅标准规范体系。加快实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理”业务运作模式,在政务服务大厅实现工程建设项目审批、不动产登记和企业开办等服务的“一窗受理”。推动线下服务事项全面进驻政务服务大厅,优化提升政务服务大厅综合服务功能,创新服务模式。整合优化审批服务机构和职责,推进一类事项由一个部门统筹、一个部门的政务服务事项向一个内设机构集中。依托智能客服平台,实现凡要到现场办理的事项可预约,并在预约时向群众提供清晰的指引,力争做到“只跑一次”“一次办成”。

推行审批服务“四办”。推行“马上办”,在实体政务大厅大力推行马上办理、当场办结、立等可取,减少现场等候时间。推行“网上办”,推动全市各级政务服务事项纳入网上政务服务平台办理。推行“就近办”,各县(区)、镇(街)要依托政务服务平台和基层公共服务平台,推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸,实现就近能办。推行“一次办”,凡符合法定受理条件、申报材料齐全的事项,原则上要一次办结,实现政务服务事项“最多跑一次”。各级各部门对照“四办”标准和要求,根据自身实际确定具体事项,公布“四办”事项目录,实现“四办”事项在各级各部门全覆盖。

推进政务服务事项标准化、规范化建设。建立健全行政权力事项市级通用目录,实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在省、市、县(区)、镇(街)四级统一。编制完善公共服务事项指导目录,逐步实现教育、医疗、住房、社保

等与群众日常生活密切相关的公共服务在市、县（区）、镇（街）、村（居）四级全覆盖。建立健全审批服务与监管协调机制，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任。按照全省政务服务事项标准化梳理工作部署，加快编制市、县（区）行政权力事项和公共服务事项实施清单，完善事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素。

建立完善标准运行评价机制。根据省的统一部署，推动广东政务服务网效能监督系统应用，实现市、县（区）、镇（街）三级全覆盖。对各级各部门政务服务事项实施情况进行实时监测，及时将异常情况对社会公告，利用效能监督系统数据进行统计分析，探索建立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，逐步实现即时性评价。建立政务服务“好差评”机制，落实政务服务“好差评”相关制度要求，政务大厅服务窗口设置“好差评”装置，政务服务一体机开通“好差评”功能，引导办事企业和群众进行评价，统一归集评价数据，实现政务服务绩效企业和群众来评判。

持续开展“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加快纳入省一体化在线政务服务平台办理，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；取消奇葩证明、循环证明、重复证明，推动凡是法律法规依据的证明一律取消；实行证明事项清单管理制度，确需保留实施的证明事项，对外公布清单，严格实行清单管理。

“一件事”主题服务事项。梳理我要开办药房、我要办理出入境证件、我要加装电梯等高频服务事项，编制“主题式”

服务事项清单，实现“关联事项、一表申请、一链办理”，全面梳理事项全流程办理涉及部门、流程和时限，减少企业和群众办理事项的时间，为办事企业和群众提供更方便、更快捷、更高效的政务服务。

文化主题类服务。围绕潮州传统文化，梳理我要申报文化产业示范园区、我要申报非物质文化遗产项目、我要申请文化企业融资服务、我要认定潮州老字号等文化“一件事”主题式服务事项，极大便利文化主题类办事流程，营造良好的文化发展趋势，推进文化产业与相关产业融合发展，促进潮州非物质文化遗产的保护和传承。

旅游主题类服务。梳理涉及旅游的“一件事”主题服务事项，包括我要开旅行社、我要开客栈、我要办理导游资格证、我要评定旅游景区等级、我要申报旅游专项奖励金等，构建潮州旅游“一件事”主题式服务事项，推动旅游服务事项“一件事”一次办，推动潮州旅游服务快速发展，引导智慧旅游城市建设。

2) 推进“互联网+政务服务”

优化政务服务网服务站点。依托广东政务服务网，开通本地本部门政务服务网服务站点，做好部门相关信息的检查及内容保障。组织本市、县（区）、镇（街）、村（居）开展政务服务网服务站点个性化服务专栏配置和内容迁移，做好分级管理和内容保障，梳理和录入办事常见问题等办事知识。

加快线上线下一体化服务融合。充分发挥实体政务服务大厅的基础作用，加快功能升级，推进与政务服务平台深度融合，推进政务服务事项线上线下“一个流水号”办理，整合业务系

统，统筹服务资源，统一服务标准，推进事项目录信息的应用，形成线上线下渠道政务服务事项目录数据同源发布、同步更新，推进同一事项无差别受理、同标准办理。

提升“互联网+政务服务”水平。全面清理整合各部门政务信息系统，分批分阶段做好系统的接管工作；完善政务信息资源共享交换体系，推动我市政务信息系统统一接入省数据共享交换平台，促进各类政务信息联通共用；探索开展智能审批，建设统一的政务咨询投诉举报平台，以审批智能化、服务自助化、办事移动化为重点，把实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、服务热线等结合起来，实现线上线下功能互补、融合发展。

拓展“粤省事”移动服务应用。梳理医保门诊选点、车辆管理、交通违法罚款缴纳、驾驶证办理等高频服务事项和电子证照用证需求，推动潮州特色民生服务事项入驻和多种电子证照应用服务，按方便手机办理的要求优化业务办理流程，按统一规范接入“粤省事”平台，并确保提供及时、可靠服务。

推进“粤商通”移动服务应用。梳理涉企的高频服务事项，将涉及企业的政务服务和信息服务集成到“粤商通”平台，实现涉企政务服务“一站式”、“免证办”、“营商通”。

推进“粤政易”平台应用。通过“粤政易”协同办公平台，实现政府工作人员掌上审核、移动办公。

3) 推动政务服务向基层延伸

推进基层减负便民专项工作。围绕群众办事“三少一快”、基层干部“减负提效”，开展基层服务事项梳理优化、审批便利化改革，深化电子证照、数据共享服务的应用，推行基层证

明网上开具服务，把大数据服务支撑能力延伸到基层，让数据跑路代替群众和基层干部跑腿。除涉密事项外，所有便民服务事项要全部下沉，降低基层办事提交证明量，努力做到村民日常办事不出村。

推进政务服务一体机基层覆盖。在全市政务服务大厅部署政务服务一体机，在每个县（区）不少于10个镇（街道）或行政村（居委会）党群服务中心等基层场所部署政务服务一体机，提高基层服务入驻事项，让政务服务覆盖基层群众身边的“最后一公里”。

深入推进镇（街）集成服务改革工作。理顺政务服务架构，全面推行镇（街）大综合受理模式，除个别特殊业务外，所有进驻事项在任何综合办件窗口均可以办理。进一步完善镇（街）综合受理系统功能，争取突破系统对接障碍，实现与部门系统的互联互通，减少二次录入问题。

（二）创新“数字政府”区域特色发展

以“因地制宜，一区一策”的区域规划思路，按照潮州市区划，除了三区一县“数字政府”改革建设全面铺开之外，在凤泉湖高新区、潮州新区和潮州港经济开发区，根据其战略布局，针对不同区域实施不同政策，推动各区域“数字政府”改革建设，让企业和群众更能体会到“贴身的”政务服务。

1. 凤泉湖高新区、潮州新区

凤泉湖高新区将重点培育新能源、高端装备制造等15个新兴产业集群，争取用5至10年时间发展成为国家级新兴产业示范园。

潮州新区的规划建设，要考虑“港城联动”模式，充分利

用潮州“依山临江滨海”的山水自然优势，引导新区组团集聚、绿色隔离、网络发展，形成主导产业突出、环境各具特色、功能紧密关联的“两城两园两区”总体发展格局。

（1）目标。在凤泉湖高新区和潮州新区都主要是以园区企业服务需求为导向，以深化行政审批制度改革为突破口，深入开展“一事通办”改革，建立健全园区政务服务体系，强化和提升园区政务服务能力，努力实现“园区事园区办，园区办事不出园区”，不断优化营商环境，服务园区经济社会发展。

（2）建设内容。

1) 构建智慧实体政务服务大厅分厅。按照园区的发展规划建设政务服务中心，把足够的物理空间合理设置为功能分区、设施设备和标识，做到服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离，并在大厅划出单独区域部署政务服务一体机，为园区企业和群众提供“24小时不打烊”的优质政务服务。

2) 打造具有鲜明特色的园区政务服务平台。按照园区产业发展规划，引导园区优化整合企业设立、投资项目审批、工程建设、金融财税、企业孵化、货物进出口等方面的资源，着力打造特色鲜明的园区政务服务平台。鼓励各级各部门在依法依规前提下，选择与园区企业密切相关、办理频次高、改革后效果明显的政务服务事项，通过直接下放或委托的方式，将行政权力下放给园区，将审批服务前移。除对当地造成重大影响的事项外，涉及园区企业所有的行政审批事项都应集中在政务服务中心审批办结，重点是市场监管、税务、海关以及投资建设审批与服务等事项，杜绝服务窗口和单位“两头受理”，导致出现企业跑两头的现象。

3)强化政务服务方式创新,提升园区企业满意度。通过“政务大脑”开展政务服务分析,预判公众办事需求,变被动服务为主动服务,逐步实现由“政府端菜”到“群众点菜”的套餐式服务转变。畅通政企沟通渠道,多召开咨询会,组织相关部门开展政策性文件解读,对重点项目采取容缺受理、承诺制、上门办理、全程代办等服务方式,推行服务代办专班服务机制,全力保障重点项目在行政审批领域快速推进,最大程度上利企便民,切实优化营商环境。

4)推行“双向对接”,打通政府服务企业的“最后一公里”。改变过去企业声音难传递、扶持政策难落地等问题,依托园区政务服务平台推动政府服务进园区进企业,搭建政府和企业直接对话的渠道,政府可以更清楚地了解企业诉求,企业也可以更好地提出自身诉求,实现企业诉求与产业政策的精准对接。

2. 潮州港经济开发区

(1)目标。潮州港经济开发区的发展要把握好粤港澳大湾区战略机遇,充分依托潮州港的优势,加大潮州港与广州港合作力度,依托港口现有条件和产业基础,大力发展临港产业,发展化工、能源及船舶制造等港口制造业和物流、贸易等港口服务业。港区联动发展,依托港口优势,带动港口物流产业、港口服务业等临港产业的集聚与发展,使其成为港区联动发展的示范区。

(2)建设内容。

1)建设口岸公共信息服务平台。整合口岸管理部门的管理资源,组成一站式口岸服务模式,口岸各部门应用项目可以实现动态加载和扩展,体现共建共管和共享。一方面公共服务门

户为公众与企业等提供电子口岸公共服务；另一方面为政府职能部门（含管理机构）通口岸业务处理服务。

2)建设金融服务平台，助推国际贸易便利化。基于中国（广东）国际贸易单一窗口平台，积极推进金融机构为进出口企业提供线上办理金融业务的渠道，实现了一站式办理通关、物流、支付、外汇、退税、融资等业务。

（三）打造“数字政府”优质营商环境

1. 营商环境应用

（1）目标。围绕企业开办、运营、退出全流程、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，进一步加强市场监管，健全信用体系，为企业公平营商创造条件，提供覆盖企业生命周期更便捷、更高效的服务，大力营造我市国际化、法治化、便利化营商环境，激发微观主体活力，扶持壮大实体经济。

（2）建设内容。

1)优化不动产登记。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，建立全市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，实现一般登记3个工作日内、抵押登记1个工作日内办结。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。

2) **推进工程建设项目审批管理。**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。

3) **推进公共资源交易规范化管理。**建立健全公共资源交易管理机制，规范公共资源交易服务事项，加快公共资源交易信息化平台与行政监督部门管理系统联通互认，提高全市公共资源交易全流程电子化水平，探索发展远程电子监督，实现交易全过程见证监督、部门监督、社会监督，打造阳光下的交易服务，推进公共资源交易全过程数据整合共享和信息公开，深化公共资源交易大数据应用分析。

4) **推进“多证合一”和“企业开办”。**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。

5) **推进开办企业便利化。**在全市推广“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。

6) **推进中介服务事项规范管理。**梳理编制中介服务事项清单，对市直部门在行政管理工作涉及的各类中介服务事项进行梳理，规范各级中介服务事项，建立全市中介服务事项库，实行统一编码。推动中介服务机构分批进驻超市，对中介服务超市有关业务流程不断进行完善与优化，不断提高中介服务超市的服务效率与质量。

7) **破解中小微企业贷款难题。**发挥中小微企业贷款风险补偿基金、中征应收账款融资服务平台等的积极作用，促成银行和企业的“无缝对接”，加快推进广东省中小企业融资平台的对接应用，为中小微企业提供贷款服务。

8) **推进人才服务。**以服务人才、服务企业为目标，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、一网办理、一站服务；建设人才服务专区，为我市高层次人才提供贴身服务；合理配置人力资源，充分发挥人才服务平台在人才资源配置中的主导作用，为我市经济和社会的全面、协调、和谐发展提供强有力人才保证和支撑。

9) **加强市场综合监管应用。**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。加强食品安全信息归集，推动监管数据实时互通互认，实现覆盖农田到餐桌的全程监管。

10) **大力推广“信用+”应用。**汇聚各渠道信用数据，依托全省信用信息库，推广试点“信用+”应用，加强对食品、药品、婴幼儿用品等领域企业监管。推广“信易贷”应用，为缓解守信中小微企业融资难，融资贵问题，着眼于让信用好的中小微企业享受更优惠的贷款利率，享受更便捷的贷款审批通道等，实现“信用越好，贷款越容易”。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。

11) **完善文化、旅游产业的惠企政策。**进一步优化我市文

化、旅游产业环境，促进文化、旅游产业快速发展，不断改善营商环境，促进实体经济向高质量发展。在文化产业和企业发展方面给予财政补助，降低企业成本，引导陶瓷、食品、婚纱、木雕等传统产业转型升级，大力发展文创产业，推进中国工艺美术之都博览园、潮州文化金融街等项目，提升中山路工艺美术一条街，推动木雕、麦秆画等传统工艺工业化、产业化、规模化，促进文商旅深度融合。在旅游发展方面，设立旅游发展专项资金，鼓励引客入潮，扶持旅游产业新业态发展，从加大旅游资源开发、培育壮大旅游企业、完善配套加大宣传、加强人才队伍建设等四个方面，对旅游产业发展进行扶持，使市场活力与社会创造力得到显著激发与释放。

12) 企业运行智能分析应用。汇聚相关领域基础数据，依托“政务大脑”绘制企业画像，及时准确分析企业经营需求和经营态势，为产业高速发展、企业转型升级提供精细化分析支持。

13) 扩展主题服务应用。推进市场监管应用，开展跨境贸易、纳税等营商环境主题服务，强化知识产权保护。

14) 推进应用粤企政策通。按照省的统一部署，依托省级跨部门涉企政策“一站式”信息发布平台，实现我市涉企政策“一站式”网上发布，为企业提供“一站式”政策贴身服务

2. 市场监管应用

(1) 目标。联通各地、各部门监管业务系统，汇聚整合来自多渠道的市场主体准入、生产、行为等多维数据信息，加强分析利用，推动监管事项全覆盖、监管过程全记录和监管数据

可共享、可分析、可预警，加强事中事后监管，推行市场监管领域“双随机、一公开”监管常态化，不断提升监管能力和水平。

（2）建设内容。

1) 建设市场监管信息平台。建成“1+5”市场监管信息平台，连通省直部门及各地级以上市现有综合监管平台。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，将认领企业信息率纳入绩效考核范围。

2) 完善“互联网+监管”消防执法机制。运用物联网和大数据技术，全时段、可视化监测消防安全状况，实时化、智能化评估消防安全风险，实现差异化精准监管。将消防监督执法信息全部纳入消防监督管理信息系统，实现消防监督执法所有环节网上流转、全程留痕、闭环管理。通过系统监测执法数据，及时预警超越权限执法、审批超期、处罚轻畸重等风险。开展网上执法巡查，考核评价执法质量，及时发现和纠正执法中存在的问题。

3) 推进“双随机、一公开”监管。基于省级建设的统一监管平台，将具备行政执法职能的相关部门全部纳入该平台。按照全省统一随机抽查事项清单，完善检查对象名录库和执法检查人员名录库，通过双随机抽查、联合抽查等方式，科学实施抽查检查，将抽查检查结果归集至监管平台并向社会公开，为开展协同监管和联合惩戒创造条件。

（四）提升“数字政府”惠民公共服务

坚持以人民为中心的发展理念，着力提升社会保障水平，优化公共服务供给，加快推动卫生健康、教育、人社和就业保障等信息化建设，实现民生保障服务公平普惠、便捷高效。

1. 卫生健康应用

大力发展“互联网+医疗健康”，完善多层次医疗保障体系建设，推动医疗、医保、医药数据互联互通、实时共享，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。依托省标准统一、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，提高医疗保险待遇，落实异地联网结算，实现基本医保和大病保险“一站式”实时结算。

2. 教育保障应用

结合“互联网+教育”，推进数字教育资源公共服务体系应用，扩大优质教育资源覆盖面，推进我市“一师一优课、一课一名师”活动工作；通过教育大数据分析应用，积极将教育大数据服务于教师与学生的知识学习、合作交流、个性化能力分析等；统筹强化教育资源供给，加快推进幼儿园和中小学规划建设，扎实推进校园及周边安全基础建设，完善风险防控体系、安全管理制度、落实安全管理责任机制，营造安全管理联动氛围，加强安全防护教育，办好人民满意的教育。

3. 人社保障应用

推进“智慧人社”建设。完善全市“智慧经办、精确监管、科学决策、个性化服务”的人社信息系统，全面夯实潮州市人社业务信息资源库建设，建设融决策、监管、指挥、服务、展

示等功能于一体，集成人社领域各业务要素，上连省厅、下接县（区）和镇（街）的综合性信息平台，实现各项业务领域之间更全面的互联与协作，为推动人力资源社会保障事业全面、协调、可持续发展提供有力、有效的信息化支撑。

加快拓展社保卡应用。推动社保卡服务向市、县（区）、镇（街）和村（居）延伸，做好线下社保卡应用升级及发放第三代社保卡，实现政府公共服务“一卡通”。

4. 就业保障应用

建立覆盖全市农村的招用工平台，着力破解“招工难”问题，通过“潮州人社”微信小程序、手机APP、网站等形式打造“不打烊”的在线人力资源市场，为高校毕业生提供全方位的职位信息，建立劳务对接和人才培养长效机制，推动人力资源需求与供给信息有效对接互补，积极拓展多元化就业渠道，促进我市就业。

5. 退役军人应用

在完善市、县（区）、镇（街）、村（居）四级退役军人服务体系建设基础上，按照省退役军人事务厅的部署，推进我市退役军人数据库建设，推动建立四级退役军人服务保障管理平台。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。

6. 社区服务应用

建设涵盖物业、养老、健康、商业、金融、教育、交通、旅游、政务和家政的潮州智慧社区平台，通过加强社区基础服务设施和便民服务终端的智能化建设，结合“政务大脑”，整合应急、公安、消防、气象、交通、城管等社会治理信息资源，

完善社区综合治理机制，充实政策公告公示功能，打通政务服务“最后一公里”，开发特色社区小微应用，更加全面地满足社区不同的服务需求，提升人们对信息化的感知和对政府服务的满意度。

（五）提高“数字政府”行政服务效能

1. 协同办公应用

（1）目标。建立协同高效的政务应用体系，实现移动办公、协同审批，推动扁平、透明、移动、智能的办公方式，提高跨部门政务业务协同效率、降低行政成本，提高政府行政效能。

（2）建设内容。

1) 办公自动化系统。按照省协同办公平台规范改造现有办公自动化系统，对接应用支撑平台、政务微信平台 and 移动办公终端，实现省、市、县（区）各级政府办公自动化系统互联互通，实现一体化的公文处理、业务审批、机关事务处理。

2) 电子督查系统。建设集督查和绩效信息采集、分析、管理、监督、运用为一体的“督考合一”综合信息管理服务平台，建立全程监控和流程控制机制，提升政府督查工作效率，形成“大督查”工作格局。

3) 协同办公的应用支撑层。建立公文流转总线，制定公文交换标准规范，通过电子印章，实现跨部门、跨系统公文流转；通过移动政务应用平台，支撑移动办公应用。

4) 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。

2. 掌动潮州应用

(1) 目标。充分发挥移动互联网、云计算以及大数据在城市领域的推动作用，通过便携的终端上网设备，满足政府日常行政办公和业务需求，全面提升了政府的运作效能，推进“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”平台应用，促进移动互联网与政务服务的深度融合，为企业、群众提供多项高频事项移动服务，为政府工作人员提供了掌上审核和移动办公，极大提高企业、群众的办事效率，推进城市发展的便捷化、移动化。

(2) 建设内容。

1) 推动政务微信应用。对接省政务微信平台 and 移动办公终端，推动政务微信应用，围绕政府部门“办文、办会、办事”等核心管理工作，创新政府管理方式，提升政府运行效能，着力打造“阳光、高效、创新、服务”型政府组织，提供便捷的、高效的政务服务能力。

2) 推进“粤省事”平台应用。推进“指尖计划”，全力建设具有潮州市特色的“粤省事”便民服务平台。一是通过政府网站、广东政务服务网、微信公众号等平台广泛宣传“粤省事”平台的功能作用，提高公众对“粤省事”的认知度和参与度。二是在政务民生相关的服务事项基础上，打造具有本地化特色的服务事项，涵盖居民生活服务、医疗保障、旅游住宿、美食等服务事项，实现指尖动动，即可在“粤省事”平台上通办所有上线民生服务。

3) 推进“粤商通”平台应用。打造“一站式”涉企移动服务平台，为企业提供服务办理、政策推送、政企互动、企业中

心等移动化服务功能，实现涉企政务服务“一站式”、“免证办”、“营商通”。一是解决企业反复跑窗口，反复提交材料等问题，极大提高企业办事效率，实现涉企服务移动端随时办理、随时查询，手机随身、证照随行。二是集中提供覆盖各行业涉企政策及解读文件，支持企业随时按需查询，并通过智能分析、大数据关联，为企业提供定制政策推送和实时提醒。三是解决中小企业的贷款难问题，在中国人民银行的征信基础上，充分结合政务大数据能力，实现跨层级、跨部门、跨地域的信用信息互联互通，解决中小企业因信用信息数据缺失而导致的贷款难题，优化金融机构与企业信息对接的机制。

4) 推进“粤政易”平台应用。政府工作人员通过“粤政易”协同办公平台，实现与政务服务网和对企、对民两个移动端业务受理办理的无缝衔接，真正实现了掌上审核、移动办公。

（六）营造“数字政府”绿色和谐环境

1. 生态环境应用

（1）目标。以大数据、物联网为核心技术，以精准治污和改善环境质量为重点，以创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念为引领，着力推进环境治理体系和治理能力现代化，完善环保市场体系，确保政府履责，落实企业主体责任，鼓励人民参与，形成政府、企业、社会共治的现代化治理体系，进一步改善人民的居住生活环境和营造企业的良性发展环境，促进产业群发展，推动我市生态环境的可持续发展。

（2）建设内容。

1) 环境监测预警一体化系统建设。在现有环境监测的基础上，建设涵盖大气、水、土壤、噪声、辐射、生态等多要素的

全市环境监测预警一体化系统。收集、汇总、分析环境监测结果，统计环境污染状况和发展趋势，实现环境质量在线监测、污染源在线监控、风险源在线管理、突发环境事件预警等功能，提高我市环境综合管理水平。建设完善主要河流水质监测微型站系统，对我市枫江、韩江、黄冈河、内洋南总干渠及内洋西总干渠等重点河流进行监控，全面掌握我市水环境质量，为水资源管理提供有力的保障。

2) 环境综合管理协同系统。以污染源管理为主线，建设集审批管理、现场执法、行政处罚、排污管理、环保政务、固废管理等业务的一体化管理系统，实现主动推送、预警提醒、智能判断等精细化管理功能，提升市环境保护信息化服务水平。

3) 环境数据共享开放应用。汇集生态环境质量、污染源排放、环境执法、环评管理、自然生态等数据，整合至我市“政务大脑”，实现数据统一存取，信息共融共通，为各级环境管理部门、公众和社会组织提供环境数据共享，实现环境保护信息的统一监管、统一应用。

4) 环保公开服务应用。全面推进生态环境信息公开、通过网站、公众号等多门户、全方位发布社会关心的环保数据，确保公众畅通获取环境信息。建立完善公众参与环境管理的有效渠道和合理机制，鼓励公众监督政府环保工作、企业排污行为，支撑生态环境部门实现更加有效的管理和执法。

5) 创新“互联网+河长”管理模式。完善潮州市河长制信息化平台、河长云 APP、潮州市河长制微信公众号，完成河长制用户及业务数据共享通道建设，实现化整为零，分担广东省智慧河长平台压力，提高工作效率。

6) 完善环境移动执法平台。着力解决监管责任不到位、监管区域不全面的问题，提升我市环境执法监管效能，实现环境监管网格化、全覆盖管理、移动执法终端设备和执法业务管理平台的互联互通，为执法监察工作提供数据支撑。

2. 城市治理应用

(1) 目标。坚持“以人为本、科学精细、专业智能”的城市发展理念，进一步完善我市城市治理体系，构建城市治理“一张图”，促进我市城市规划管理信息化、基础设施智能化、公共服务便捷化、产业发展现代化和社会治理科学精细化，提高我市城市管理水平，营造良好的人居环境及营商环境，促进我市经济文化水平快速增长。

(2) 建设内容。

1) 推进数字城管应用。全面推进我市数字城管应用平台建设，提供跨层级、区域联动的调度处置功能，建设全市一体化城市运营指挥中心，构建“一级监督、两级指挥、属地管理”的系统运行模式，推动基础数据资源的共享开放，逐步推进覆盖全市、县（区）的数字城管建设，实现城市管理的多级联动、敏捷反应和运转高效有序，推进城市管理数字化、精细化、智慧化。

2) 建立协同共治的网格管理。科学划分全市网格单元，将城市管理、社会管理和公共服务事项纳入网格化管理，建设全市统一的网格化综合管理平台。组建社会管理网格基层队伍，实施常态化、精细化、制度化管理，强化基层问题解决力度，实现网格内“人、地、事、物、组织”等全要素信息的管理，形成“一格一员、一员多能，一岗多责”的工作机制，实现全

市服务管理对象全覆盖，大幅度提升城市治理能力。推进党建引领基层治理，加强党对基层治理的全面领导，夯实基层治理的地基，是推进国家治理体系和治理能力现代化的全局性、基础性工作。

3) **创新智慧新警务应用。**整合我市公安各线条现有业务系统数据资源，着力打造“移动化”指尖警务新模式，建设集警务管理、网警信息管理、治安管理、交通管理、社区管理等业务于一体的智慧警务管理系统；推进智慧新指挥建设，打通省、市、县（区）三级指挥体系，构建扁平化、移动化的新型智慧体系；对接省公安厅大数据中心、警务云以及视频云等平台，积极推进大数据技术在管控、侦查、防控、交管和民生等方面的应用，提升公安工作的智能化、专业化、社会化、法治化水平，提高城市公共安全管理管理的整体水平。

4) **加强智能交通应用。**整合全市交通现有的信息系统平台，完善新型“电子警察”、“城市交通大脑”、“互联网+信号灯”等建设，建成“高效、安全、环保、舒适、文明”的智慧交通系统，为出行者提供全方位的交通信息服务和便利、快捷、安全、智能的交通运输服务，为交通管理部门和相关企业提供及时、准确和全面的信息化决策支持服务，提高城市交通运输系统的管理水平和运行效率。

5) **加强智慧消防应用。**健全一体化的智慧消防应用体系，建设全市统一的消防远程监控系统，对重点消防单位、企业、学校、医院、旅游景点、娱乐场所等进行实时监控，实现报警自动化、接警智能化、处警预案化，建设全市统一的消防指挥中心，推动实现火灾风险预测精准化、火灾防控智能化、作战

指挥科学化，提升全市消防力量的精准调度以及消防部队快速反应和作战能力。

6) **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。

7) **加强智慧司法应用。**依托“数字政府”政务大脑开展“数字法治、智慧司法”的建设，通过数据应用重塑、优化业务流程和工作模式，推动司法系统履职能力的持续升级。

8) **加强网络舆情监控应用。**通过加强对网页、论坛、博客、网络评论等数据的自动抓取、自动分类聚类、主题检测以及专题聚焦等，实时对媒体报道和公众舆论信息进行汇聚和统计分析，使政府能够随时了解社会公众的声音，生成舆情监测专报，为领导全面掌握群众思想动态，做出正确舆论引导，提供分析依据。

9) **加强经济运行监测应用。**基于市“政务大脑”，建设全市统一的经济和社会发 展主题数据资源库和经济运行监测应用，对宏观经济运行的波动性现象进行监测和预报，实现经济运行监测、宏观景气指数、经济动态参考等功能，综合判断经济运行的状态，预测未来经济趋势，为宏观经济管理部门提供调控依据。

10) **推进视频共享平台建设。**以“雪亮工程”项目建设为契机，通过搭建安全视频交换系统，整合我市公共安全监控资源、公安视频交换共享平台等，完善重点区域的视频监控覆盖，构建全市统一的视频共享平台，为各警种、各部门、各基层实

战单位提供一个资源共享、能力开放、安全可控的多元化视频资源服务平台。

11) 引入市场机制，创新城市治理方式。积极吸引社会力量和社会资本参与城市建设管理，鼓励通过政企合作等方式，推进我市市政基础设施、市政公用事业、公共交通、便民服务设施等的市场化建设运营，推行市政维护、环卫保洁、园林绿化管养作业、公共交通等由政府向社会购买服务模式。综合运用规划引导、市场运作、商户自治等方式，营造我市良好的营商大环境，促创业、带就业、助发展、促和谐。

3. 应急联动应用

(1) 目标。为深入贯彻习近平总书记关于应急管理、防灾减灾救灾、安全生产的重要论述精神，结合潮州市应急管理信息化建设工作实际情况，通过汇聚监测、预测、预警等感知信息，实现应急指挥信息网上下贯通，建成应急管理综合应用平台和应急指挥“一张图”，形成统一、共享、高效的应急指挥管理体系，实现应急管理全面感知、动态监测、智能预警、扁平指挥、快速处置，助推现代应急管理体系构建。

(2) 建设内容。

1) 强化应急管理。优化应急预案的编制、修订、演练工作，完善全市应急预案体系。通过动态督查、抽检、集中培训等形式逐步完善景区、酒店、旅行社等涉旅单位的各类应急预案，在加强预案管理的基础上重点抓好应急预案综合应急演练和景区应急救援队伍建设，积极开展跨部门、跨行业、跨区域的综合应急演练，不断提高应急救援队伍覆盖面，提升全市应急管理水平。

2) 加强应急通信网络保障能力。推动市、县(区)两级应急指挥信息网建设。纵向指挥信息外网骨干网建设,需满足与国家、省应急指挥信息网对接的相关要求,同时打通与县(区)、镇(街)等下属应急管理部门的网络连接;横向接入市公安局、市林业局、市气象局等市级应急成员单位。形成省、市、县(区)、镇(街)四级双核心、双链路的网络架构,为应急救援指挥提供统一高效的通信保障。

3) 建设统一的应急管理综合应用平台。对安全监管、地震、消防救援、水旱灾害防治、三防等转隶单位的已建系统整合接入和数据共享,在保证信息安全的前提下,逐步接入公安、森林防火、自然资源、交通运输、水利、气象等外单位的相关信息系统。建成应急管理综合应用平台和应急管理数据库,通过统一用户和权限管理实现单点登录。未来全市应急管理部门所有新建系统必须集成到统一的应急管理综合应用平台,实现应急管理体系互联互通和应急资源信息共享。

4) 构建综合应急管理指挥体系。以现有卫星遥感、航拍等空间地理信息为基础,整合交通、水利、地理、人口、气象、危险源信息等数据,统筹建设、管理和更新应急指挥“一张图”信息资源库,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联合指挥、调度、救援的综合响应和处置水平。

5) 推动感知网络建设,完善风险监测预警服务体系。围绕高危行业领域,利用物联网、航空遥感、视频识别、移动互联网等技术统筹推动本地感知网络建设,加快接入自然资源、水利、气象、林草、地震等部门的灾害风险监测监控信息,统一

汇聚、建设全域覆盖的感知网络，提高应急管理工作中在线实时监测、动态分析、预测预警等方面的能力。

（七）塑造“数字政府”智慧潮游品牌

1. “潮”文化应用

（1）目标。围绕提升潮州公共文化服务水平，依托我市“政务大脑”，不断推进公共文化信息基础设施建设，充分利用数字资源，运用丰富多样的艺术形式进行当代表达，展示潮州传统文化，促进文化的共享与开放，活化潮州传统文化产业，凸显“潮”文化品牌。强化产业融合，推进文化产业与相关产业融合发展，打造完整的文化产业链条，实现潮州从文化资源大市向文化经济强市转变。

（2）建设内容。

1) 打造数字化公共文化服务。一是加强数字图书馆、数字文化馆、数字档案馆、数字博物馆等公共文化信息基础设施建设，依托本土特色文化元素，开发整合具有潮州鲜明特点的数字文化产品，拓展公共文化设施服务时间、空间和业务内容，开展远程文化交流，让群众可以随时随地地享受公共文化服务，推动潮州传统文化项目线上线下推广和发展，打造社会全面参与、具有地方特色、覆盖城乡的数字化公共文化服务体系。二是实施国家文化共享工程，建设基于“潮”文化的信息资源共享平台。通过整合基层公共文化资源，结合潮州非物质文化遗产资源，将全市各层级文化资源汇聚到“潮”文化信息资源共享平台，极大地方便群众享受海量数字化资源和高品质公共文化服务，包括共享知识服务、非遗展示、文化传播、虚拟场馆、交流互动等公共文化应用。全市的公共文化服务内容都集中在

资源共享平台上，推动文化的资源共享与开发利用，有利于构建一体化的公共文化服务体系，为潮州非物质文化遗产的保护和传承提供数字资源保障。

2) 活化潮州传统文化产业。一是以潮州特色传统文化为切入点，创新文化资源载体。通过VR/AR、4K等新兴技术，以光学、电子等新兴媒介为表现形式，结合动漫创作、网络剧、微电影等新兴文艺产业，活化潮州传统文化产业，让潮绣、木雕、陶瓷等千年特色文化产品迸发出新时代优势。二是推进文化产业与现代服务业、制造业、实体经济融合发展。大力发展文化旅游，充分利用潮州作为国家历史文化名城优势，以湘子桥、牌坊街、潮州西湖等本土文化精髓为依托，推进文化与旅游融合，规划设计推出一批专题研学旅游线路，引导游客在文化旅游中感知潮州文化。推动休闲生活与传统文化融合发展，培育符合现代人需求的传统休闲文化。推动“潮”文化在电子商务、社交网络的应用，搭建传统文化项目线上线下推广、展示、销售平台，与虚拟现实购物、社交电商、“粉丝”经济等营销新模式相结合，将“潮”文化元素更好融入陶瓷、服装、不锈钢、食品等潮州特色产业，实现传统制造业从“卖资源”到“卖文化”的转型，促进文化产业“软实力”成为经济“硬支撑”。

2. 智慧旅游应用

(1) 目标。围绕创建“国家全域旅游示范区”为目标，以“智慧旅游”为主题，引导潮州智慧旅游城市建设，依托我市“政务大脑”，整合多元化的旅游数据资源，完善旅游公共服务，打造一部手机游潮州，健全旅游市场监管和旅游信用体系，实现旅游产业公平营商环境，推动潮州旅游产业的转型升级。

（2）建设内容。

1) 完善旅游公共服务体系。完善旅游景区信息通信基础设施建设，推进物联网技术应用，将文物古迹、旅游购物店、民宿等物联成网，实现对旅游产业链全面实时感测；采集旅游数据资源，整合政府部门数据和 OTA 平台等社会第三方数据，形成统一的旅游基础资源大数据，借助我市“政务大脑”智能算法和数据治理能力，开展数据交互融合与挖掘应用，为智慧旅游提供决策支持；完善旅游信息服务体系，构建潮州市智慧旅游营销体系，提升旅游的管理和服务水平，促进潮州旅游品牌知名度的扩散，推广潮州旅游文化。

2) 打造一部手机游潮州。建设“潮州旅游”微信公众号或 APP，让游客体验“一部手机游潮州”，完成食、宿、行、游、购、娱、养等全方位智能服务，游客可通过便携式的移动终端设备实时查询景点、交通、住宿、娱乐、购物等，根据游客的查询信息，帮助游客规划个性化旅游行程，提升旅游的舒适度和满意度。充分利用移动互联网技术，获得游客实时地理位置信息，进行实时的监测和跟踪，为游客带来更好的旅游安全保障。

3) 健全旅游市场监管体系。强化政府领导责任，建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制，统筹旅游市场秩序整治工作；依托我市“政务大脑”建立旅游监管大数据分析平台，汇聚各类行业数据，实现对旅游市场的实时数据分析；进一步规范旅游市场秩序，严肃查处旅游行业经营者不执行政府定价、不按规定明码标价、欺诈宰客等违法行为，切实保护消费者合法权益，大力营造诚信经营、

公平竞争、文明有序的旅游市场环境。

4)健全潮州旅游信用体系。围绕多元共治旅游市场监管体系，健全旅游信用体系。依托潮州市公共信用信息管理平台，汇聚旅游经营者和从业人员失信行为记录、不文明行为记录等相关信用信息数据，推进旅游“红黑名单”在联合奖惩中的应用，进一步营造公平竞争的旅游市场环境和法治化、便利化的旅游营商环境。

（八）强化“数字政府”公共支撑平台

充分利用省“数字政府”改革建设成果，整合省建及市建公共支撑平台，为我市“数字政府”改革建设提供共性的核心应用支撑能力，实现应用系统的协同开发和快速部署，同时针对不同领域的应用系统，提供个性化的专项应用支撑能力。

1. 省建公共支撑平台

（1）统一身份认证中心

依托省可信身份认证中心，潮州市各部门按照省统一规范实现自建系统与省统一身份认证平台对接，实现单点登录，并推动已建系统账号迁移至省统一认证账号库，实现“一次注册，全网通行”、“一次认证、全网通办”。

（2）统一电子印章服务

按照省统一规范与省统一电子印章平台对接，建立规范、可信、易用的统一电子印章服务，满足电子证照签发、政府办公和政务服务过程中的电子签章应用需求。加快电子印章在电子证照签发过程中的应用，推动业务办理全流程电子化，提升办事效率，推进电子证照更换电子印章试点工作，推进电子印章服务在全市的应用，为电子证照、电子文书、电子公文等“保

驾护航”。

（3）非税支付平台

通过省非税支付平台，支撑我市非税支付业务，各部门推进涉及缴费事项的业务系统按照省统一规范与统一支付平台对接，形成统一的网上非税支付渠道，实现线上线下缴费一体化，非税缴费“一站通”服务。梳理我市现有非税缴款事项，规范网上非税缴费流程，推动相关事项分批进驻网上非税支付平台，让办事人足不出户轻松缴费。

（4）移动政务应用平台

依托省移动政务应用支撑平台和提供的标准接口，实现移动端应用快速开发和部署，同时支撑移动政务应用开发，实现办公移动化和行政管理移动化，支撑公务人员在移动端实现移动办公和业务协同。

（5）智能客服平台

对接省统一智能客服平台，与广东政务服务网对接接口。推行我市网上办事智能在线咨询服务，建立公众参与机制，鼓励引导群众分享办事经验，推进各政务服务页面或 APP 接入在线客服插件，接入微信或短信平台，实现服务结果主动提醒。借助智能机器人，在我市政务服务网及实体办事大厅进行信息收集、办事咨询等，推进 7×24 小时在线智能政务服务，结合省智能知识库，实现自动或半自动知识抽取，不断提升问题解决能力。对接我市“12345”投诉举报平台，支撑我市投诉咨询信息统一视图，综合分析用户诉求，发现热点问题，提供更全面、精准的服务。

（6）统一预约平台

对接省统一的预约平台，对需要到现场办理的政务服务事项，提供统一的预约服务，以防止群众扎堆排队等候等现象出现。在预约平台接入时，提供基本的验证技术和手段，防止恶性预约。在预约时，可公布实体办事大厅的地点、空余时段、预约率等信息。在导航平台上提供预约入口，引导群众网上办事。

（7）统一物流服务

按照省统一规范推进各部门有关业务系统与省统一物流服务平台对接，实现线上线下办事统一物流入口、物流信息在线查询，减少企业群众办事跑动次数，统一我市的物流任务、地址和递送结果跟踪管理，实现地址一次录入，多点共享，订单统一调度，智能分派。支持网银、微信支付等方式在线支付物流费用。实时获取物流状态和轨迹，实现全程跟进，通过实时跟踪及短信/微信推送能力，在上门取件或派送等关键环节，提前主动通知用户。

（8）统一“好差评”平台

潮州市政务服务实体大厅要按照省统一规范引导办事群众参与政务服务“好差评”，畅通群众服务评价渠道。潮州市“12345”投诉举报平台按照《广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）》（粤办函〔2019〕274号）规范要求，将热线电话评价结果接入省政务服务“好差评”系统，提升政务服务水平和质量。

2. 市建公共支撑平台

（1）统一电子证照系统

升级完善全市统一电子证照系统，按照国家统一规范，提高电子证照的可信度和通用性，支持证照可信等级管理，实现

全市存量证照的采集和复用。与省统一电子证照系统对接，实现电子证照全省互认互信。与微信公众平台对接，支持“微信证照”等移动证照服务，在微信上提交电子证照，方便办事人提交办事材料，从电子证照提取信息自动填充在线申办表格，提升办事体验。推进各部门电子证照签发与应用工作，扩展个人和企业电子证照应用，确保已达到可用状态的电子证照在重点应用和专项应用中的事项应用必用。支撑“减证便民”行动，推动常用基层证明实现异地网上开证明。深化“多证合一”改革，依托省工商行政管理业务信息系统，实现电子营业执照签发同步向市电子证照系统推送，支撑涉企事项办理时在线实时查验企业电子证照，扩展“一照一码”“企业开办”营业执照电子证照的应用。支撑中介服务电子证照应用，与市网上中介服务超市对接，减少项目业主跑腿，强化中介服务监管。

（2）社会信用公共平台

完善政府、社会共同参与的跨地区、跨部门、跨领域的社会信用信息联动机制，完善我市完整、真实、动态更新的信用档案及社会信用信息库。实现与省社会信用公共平台的互联互通，并依托该平台，完善我市社会信用公共平台，健全旅游信用体系建设，强化事中事后监管，完善潮州信用体系。

（3）数据共享平台

依托省政务大数据中心门户系统，完善我市政务信息资源共享平台，建立依职能按需共享的信息共享机制，推进各县（区）的接入与应用，建设全市统一的应用支持系统，统一应用省政务信息资源目录系统，并加强与省政务信息资源共享平台对接力度，完善我市数据库、文件、消息等批量交换，形成覆盖全市、县（区）统筹利用、统一接入的全市政务信息资源共享

平台，构建市、县（区）“一级平台、两级管理”的政务信息资源共享体系。

（4）地理信息公共平台

完善潮州市地理信息公共服务平台建设，实现与省级地理信息公共平台互通互联，保障基础地理信息数据的鲜活，提供认证、地图应用、地理编码、数据接口、数据发布、服务注册和二次开发服务等功能，支撑全市“一张图”的时空数据展现、空间定位、数据时空分析等多层次的需求，为全市政府部门和社会公众提供统一、集成的地理信息应用与服务。

（九）完善“数字政府”安全运维体系

1. 安全系统

（1）目标。参照广东省“数字政府”安全防护体系，严格落实党委（党组）网络安全工作责任制和国家计算机信息系统安全等级保护、涉密信息系统分级保护、党政部门云计算服务网络安全管理等制度要求，按照“统一领导、统一标准、统一规划、统一实施”的原则，建设完善“多维联动、立体防护”的网络信息安全体系，增强安全管理、安全保障、安全运营等立体防护能力，加强安全责任管理和监督，为我市政务系统、政务云、政务网、政务数据、业务终端等提供全方位安全保障。

（2）建设内容。

1) 升级完善基础设施建设与服务

一是在政务云方面，推动我市政务云平台获得信息系统安全等级保护、可信云服务安全认证，严格落实省统一建设政务云平台的运营管理标准，增加云平台安全设备的准接入管理，细化安全控制策略，加强对云平台运维管理的考察与监督，严格把关各单位上云业务系统的安全审查工作。

二是在电子政务外网方面，加强政务外网启用 3A（身份认证、授权认证、审计认证）统一安全管理，对政务外网的设备和应用的账号、登录、授权和审计进行集中管控。随着《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》发布，我市需进一步优化网络架构，加强网络核心层、接入层等安全防护设备建设，统一规划设计、统一建设，构建全市安全的“一张网”。

三是在政务数据安全方面，政务或公共数据开放单位要落实信息系统安全等级保护、涉密信息系统分级保护及风险评估制度，通过第三方测评机构开展信息安全风险评估和安全测评，提升数据安全防护能力，加强政务数据在备份、测试、恢复、应急演练等方面的管理，从而降低数据被滥用或泄密的风险。

2) 健全安全运营管理机制

一是建立网络安全管理工作机制。市政务服务数据管理局组织市直单位、“数字政府”建设运营中心与市委网信办、市委机要和保密局、市公安局等部门建立常态化工作联动机制，依托第三方安全技术机构，加强日常监测预警和联合应急演练，确保我市信息安全工作协同共治。

二是建立“边界明确、权责清晰”的网络安全管理责任制。界定市委网信办、市委机要和保密局、市政务服务数据管理局、市公安局等部门的工作边界，加强信息基础设施安全保护，通过绩效考核，落实我市信息基础设施安全保障主体责任。市委网信办、市委机要和保密局、市政务服务数据管理局、市公安局等部门在各自职责范围内负责相关网络安全保护和监督管理工作。市政务服务数据管理局负责指导监督“数字政府”建设运营中心提供网络安全保障服务，建立专业人才队伍，提供日常安全保障、监测预警和应急响应技术支撑。市直各部门负责

制定、落实本部门网络安全管理规范的具体细则和应急响应预案，承担本部门主管的业务系统及接入系统的网络终端、政务网站安全主体责任，指导督促安全支撑团队做好日常安全工作。

三是建立“标准合规、责任明晰”的网络安全保密机制。严格按照国家、省的安全保密相关法律法规标准要求推进“数字政府”建设，落实安全保密措施，充分落实省“数字政府”信息安全管理的相关规定。明确安全保密主体责任，加强对参与设计、建设及运营人员的安全保密工作，确保所有人员严格遵守国家、省的保密法律、法规以及各部门的安全保密相关规章制度，保障“数字政府”从建设到运营全方位的信息安全。

四是建立“专项督查、自我监管”的安全检查机制。落实省“数字政府”安全监查机制，组织定期开展网络安全专项督查，检查安全措施和整改措施落实情况，组织有资质的机构对我市“数字政府”建设运营单位进行安全策略、系统建设、运维管理等多个层面的安全审计。各级各部门充分落实岗位安全管理制度，确保政务应用使用安全落实到位。完善网络安全多级多部门自我监管制度，监督我市“数字政府”建设运营单位落实企业安全保密监管责任。

3) 优化安全保障防护策略

一是建立网络安全事件应急处理体系。建立“数字政府”网络安全应急指挥中心，制订突发事件应急响应预案，定期组织我市网络安全应急培训并开展应急演练，不断完善预案，规范应急处理流程，明确市政务服务数据管理局、市直各单位、

“数字政府”建设运营中心在网络安全、系统运维、公共服务等方面突发事件的应急分工及工作流程，保障我市“数字政府”健康持续发展，组建信息安全保障团队，配备网络、系统、应

用、信息、设备、云平台等六大领域的专业人才负责日常安全保障和应急响应。

二是建立网络安全预警防护体系。结合网络安全态势感知、异常流量监测等安全保障技术，加强我市重点电子政务互联网出口网络安全监测，构建我市网络安全预警防护体系。准确把握网络安全风险规律、提升安全风险管控能力，提高我市“数字政府”信息安全主动防御安全保障能力。

三是严格落实信息安全技术网络安全等级保护基本要求。排查我市各级各部门重点业务系统信息安全等级保护建设情况，严格落实国家、省政务系统信息安全等级保护制度要求，加强我市重点领域的信息安全保护。

4) 强化提升安全技术支撑

一是完善基于物理、网络、平台、数据、应用、管理的六层立体安全防护体系。充分发挥基础电信运营商在物理安全、网络安全、管理安全、数据安全等方面的运营优势，利用互联网企业在平台安全、数据安全、应用安全方面的技术能力及优秀企业的技术优势，共同建立政务云立体安全防护体系。

二是推动国产自主产品在重要领域的应用。积极采用国产安全技术和产品，保障“数字政府”建设安全自主可控。使用符合规范的国产密码基础设施，完善和深化国产密码在政务云平台等政务服务系统的应用，保障“数字政府”网络安全、数据安全自主可控。提升密码基础支撑能力，建立健全密码应用安全性评估审查制度。在系统规划、建设和运行阶段，开展国产商用密码应用安全性评估工作，新建网络和信息系統采用国产密码进行保护，已建网络和信息系統逐步开展密码国产化改造。

2. 标准体系

(1) 目标。依托省“数字政府”标准化工作机制，建立我市务实有效的“数字政府”标准化工作机制，对“数字政府”标准制订实现统筹规划和协调管理。在机制保障下，充分体现和突出我市“数字政府”建设的特点，建立并不断完善我市规范化、流程化、程序化的“数字政府”标准体系，为我市规划实施落地提供重要保证。

(2) 建设内容。

1) 建立标准化工作机制。依托省统筹的“数字政府”标准化工作机制，成立协调推进组，推进我市“数字政府”标准化工作，协调处理标准制订、修订和应用实施过程中的重大问题推动我市“数字政府”标准化工作的落实；成立总体组，制订标准体系框架，协调“数字政府”相关标准的技术内容和技术归口；成立专家库，建立专家决策咨询机制，提升我市“数字政府”改革建设工作的科学水平，更好发挥行业专家在学术和技术上的支撑作用，推进我市“数字政府”改革建设工作。

2) 建立“数字政府”标准体系。依托省电子政务标准体系框架，紧密衔接潮州市“数字政府”总体框架，突出建设具有我市特点的标准体系框架。标准体系分为七个子体系构成：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、管理标准。其中，总体标准包括总体框架、通用术语、标准化工作指南等子标准。基础设施标准包括政务云、政务网和政务大脑等子标准。业务标准包括业务库、业务流程和规则、数据产生规则、业务事项目录、业务功能目录、业务数据目录等子标准。数据标准包括信息分类编码、数据资源语义描述、数据资源目录体系、数据质量管理、数据交换共享、数据开放、

数据隐私保护、大数据开发利用等子标准。应用标准包括十二大公共应用支撑标准、应用开发共性组件标准、应用系统平台接口标准、应用系统技术要求标准等子标准。安全标准包括物理安全、数据安全、网络平台安全、应用系统安全、管理安全、运营安全等子标准。管理标准包括软件开发管理、项目管理、运维管理等子标准。

3. 运行管理

(1) 运维管理

1) 目标。以“管运分离”为原则，推行政企深度合作，发挥专业的运维团队技术优势，建立统一的运维标准体系、运维管理平台和运维管理中心，同时制订运维标准规范和完善运维保障机制，为政府已建、在建、拟建的信息化系统长期、稳定、高效运行保驾护航。

2) 建设内容。

制定运维服务标准规范。设置统一对外服务台，提供统一运维响应，提供解决方案、系统管理、数据融合、容灾备份等专业化的技术服务，负责网络安全、技术支持、系统培训、系统运维、数据统计等日常工作，能满足部门7×24小时保障需求，从而保障系统稳定运行。

完善运维保障机制。合理调整运维保障策略，深化安全服务响应机制，构建规范化、流程化、知识化、智能化、协同化的运维保障机制。

建立一体化运维管理平台。对接虚拟化资源池、物理机资源池、大数据资源池、网络资源池，通过自助服务、服务自动化编排、智能分析等构建高效、快捷的自动化管理和高效智能的云数据中心统一管理能力，实现各类设备和资源自动化运维

管理。

建立运维管理中心。集管理、监控、指挥于一体，通过智能运维监控系统与可视化交互系统相结合，基于组态、控制数据可视化等技术，提供对数据中心的可视化实时运维、监控、管理服务。

（2）运营管理

1) 目标。建设“数字政府”运营管理中心，全面及时掌握“数字政府”建设和运行情况，为保障“数字政府”整体稳定、协同、持续、高效运行提供有力支撑。

2) 建设内容。

建设“数字政府”运营绩效管理平台。提供评价指标设置、管理、发布、自动化评估数据采集等功能，定期获取各平台、各部门系统数据，通过监督考核、公众评价、第三方评估等方式，实现政务效能监督和考核评价，利用科学的量化指标，对各块业务开展情况和运行效能按部门、按类别、按事项等进行考核评估和结果展现，实现以评促进、以评促改。

建立政务业务管理平台。实现统一的政务目录管理和权责清单管理。建立政务事项与权责清单、电子证照、信息共享、中介服务的关系模型。从权责清单出发，统一组织各部门梳理政务服务事项实施目录、电子证照目录和信息共享目录，并通过政务业务管理平台实现统一的权责清单和政务服务事项目录管理，驱动部门业务应用深化、服务事项进驻政务服务平台、监管事项入网格以及部门间的信息共享和业务协同。

六、实施路径

(一) 2019 年重点实施内容

1. **基础平台建设方面。**政务云方面，采购政务云相关服务，整合市直部门现有机房和 IT 资产，建设广东省政务云平台潮州节点，并逐步推进部分部门业务系统的迁移上云工作；政务大脑方面，完善政务数据采集机制，完善人口库、法人库、自然资源和空间地理、社会信用等五大基础数据库建设，制定数据管理和服务规范。

2. **政务服务方面。**推进市直部门各业务系统按统一规范接入潮州市政务信息资源共享平台，按照“开放广东”政府数据统一开放平台技术规范，推进公共数据资源开放利用；建立政务服务“好差评”机制，推行审批服务“四办”；加快政务服务向基层下沉，大力推进基层减负便民专项工作，推进政务服务一体机基层覆盖，拓宽“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”地市移动服务应用，提高“一网通办”服务能力和基层窗口服务水平。

3. **营商环境方面。**完善文化、旅游产业的惠企政策，进一步优化我市文化、旅游产业环境，促进文化、旅游产业快速发展；推进“中小融”平台应用，缓解中小微企业融资难、融资贵等问题，推动传统企业产业优化升级和金融机构科技创新发展，努力破解中小微企业贷款难题；推进“互联网+监管”；大力推广“信用+”应用；大幅压缩不动产登记时间；进一步压缩工程项目审批时限。

4. 重点业务应用方面。加快推动卫生健康、教育、人社和就业保障等信息化建设，提高退役军人工作信息化水平，促进医疗保障信息共享协同；完善公共文化服务单位的基础设施建设；健全生态环境监测体系，创新“互联网+河长”管理模式，对各类环境要素进行统一管理；建设市场监管预警系统，打通监管部门数据通道，建立常态化监管数据归集共享机制；推进数字城管应用，构建综合应急管理指挥体系，建设应急物联感知网络和应急管理综合应用平台，为全市应急指挥“一张图”提供基础保障；加快推进跨部门跨层级办公协同，强化安全管理保障，完善制度标准建设，提高建设运营支撑能力。

（二）2020年重点实施内容

1. 基础平台建设方面。政务网方面，升级电子政务外网骨干网和电子政务外网扩容改造，建设市级统一互联网出口，推动电子政务外网纵向骨干网按统一标准完成“省-市-县（区）-镇（街）-村（居）”全覆盖，推动全市各级政府部门横向电子政务外网按需覆盖，在政务网建设的基础上，逐步整合隔离的各类政务专网，搭建电子政务强逻辑隔离网络平面，整合二三类视频监控点，不断推进视频专网和各单位及所管辖单位视频、公共视频互联互通；政务云方面，加快推动各部门业务系统的迁移上云工作；政务大脑方面，不断拓展政府数据的采集渠道，推动行业数据、第三方社会数据有序汇聚；开展数据治理工作；继续完善五大基础库建设，开展多个主题数据库、专题数据库建设，继续推进县（区）部门各业务系统按统一规范接入潮州

市政务信息资源共享平台，基于大数据的科学决策、社会治理、风险防控，推进数字城市各领域应用。

2. 政务服务方面。构建智慧实体政务服务大厅与分厅，持续打造具有鲜明特色的凤泉湖高新区和潮州新区政务服务平台，强化政务服务方式创新，提升园区企业满意度，推行“双向对接”，打通政府服务企业的“最后一公里”；持续推进公共数据资源开放利用；全市范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，基本实现全市政务服务“一网通办”；进一步推进潮州特色民生服务事项入驻“粤省事”平台；经济运行、公共服务、市场监管、城市治理等领域的数字化应用取得成效，政务系统纵向、横向协同治理的机制基本形成。

3. 营商环境方面。挖掘本地特色产业；充分推进“粤商通”平台应用，提升企业办事便利度；建设金融服务平台，建设覆盖政务、商务、物流发展基本需求的口岸公共信息服务平台；加快市高层次人才服务专厅建设应用；完善市场综合监管应用，提高部门协同监管能力；加强食品安全监管，推动监管数据实时互通互认，进一步开展营商环境治理工作。

4. 重点业务应用方面。完善生态环境监测体系，通过分析环保数据，为城市管理者提供辅助决策；完善市场监管预警系统，预警潜在市场风险，完善市场事前事中事后监管，市场监管领域“双随机、一公开”监管常态化；完善物联感知网络和应急管理综合应用平台建设，全市初步形成较为完备的应急管理信息化体系。

（三）2021年重点实施内容

1. **基础平台建设方面。**政务网方面，完成电子政务外网扩容改造，实现一类、二类、三类视频监控资源的互通共享，最终形成全市一张视频专网；政务大脑方面，完成全市各类主题库、专题库的建设，依托大数据分析技术，开展深层次数据挖掘分析，强化数据治理应用，建设政务服务数据可视化应用，持续推进数字城市各领域的综合应用，构建一个会思考、可进化的“数字政府”政务大脑。

2. **政务服务方面。**公共数据依法依规全面共享、有序开放；深度应用“互联网+政务服务”，实现信息孤岛重点全打通、数据资源全共享、网上办事全覆盖、指尖办事实现核心业务全覆盖、降低基层办事提交证明量，形成政务系统一体化协同，基层政务服务基本实现全覆盖。

3. **营商环境方面。**推进企业运行智能分析应用，及时准确分析企业经营需求和经营态势。

4. **重点业务应用方面。**不断完善全市基础设施，推进智慧水务、智慧司法、智慧交通和智慧新警务等应用，全面提升城市治理和公共服务水平，“潮”文化、智慧旅游繁荣发展，文化、旅游产业成为潮州振兴发展重要支撑；“数字政府”建设取得显著成效，基本形成“市场监管多元共治、城市治理高效有序、数据开放共融共享、生态环境绿色惠民、应急管理协同联动”的新城市体系。

七、保障体系

（一）组织保障

切实发挥好我市“数字政府”改革建设工作领导小组牵头协调作用，加强宏观指导，及时研究解决工作推进中的重大问题，推动工作高效开展。统筹规划、统一部署、协调推进，不断提高“数字政府”改革建设工作水平。各级各部门要高度重视“数字政府”改革建设工作，建立主要领导负责制，加强政务信息化工作力量的协调，构建统一领导、上下衔接、统筹有力的全市政务信息化组织体系，充分落实我市“数字政府”改革建设工作，保障全市“数字政府”改革建设顺利推进。

（二）机制保障

以技术和制度创新整体促进我市“数字政府”建设。加快完善我市信息化工程建设项目管理相关规定，制订完善的“数字政府”全过程工程质量管理要求和重点工程项目绩效评估指标体系，全面加强“数字政府”工程建设项目的全流程管理，持续优化“数字政府”建设发展环境，提升“数字政府”建设质量和应用效益。在业务流程再造、事中事后监管、数据共享和电子材料应用等方面建立制订配套政策。充分落实我市关于电子政务建设、运营管理、网络安全保障、数据产权保护等相关标准及政策法规，重点推进网上办事、电子证照、中介服务、实名认证、信息共享等方面落地并推广应用，以统一的标准促进技术融合、业务融合、数据融合，推动系统互联、业务协同、信息共享、集约建设。

（三）资金保障

加大“数字政府”建设资金支持力度，统筹我市各级各部门政务信息化建设各类资金，将“数字政府”建设项目纳入政府财政预算。研究制订“数字政府”建设资金管理办法，规范政务信息化服务项目经费预算编制和资金使用管理。

（四）人才保障

营造良好的学习实践环境，加强我市“数字政府”人才队伍建设，积极培养既精通政府业务又能运用互联网技术和信息化手段开展工作的复合型人才。将“数字政府”建设列入领导干部和各级各部门政府机关工作人员学习培训内容，建立普及性与针对性相结合的培训机制，提高“数字政府”建设意识和素质。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我市“数字政府”建设。

（五）技术保障

一是要确保“广东省统一政务云平台潮州节点”运行所需的网络环境、云平台资源等运行环境保障和技术支撑，满足业务政务应用需求；二是要打造我市“数字政府”生态圈，营造良好的发展环境，有效整合产业链上各个方面的力量，吸纳优秀企业共同参与“数字政府”建设，为“数字政府”建设、运营提供长期稳定的服务和支撑；三是在“数字政府”改革建设中，重视电子政务创新成果的知识产权保护，确保我市在“数字政府”改革建设中的技术优势。

八、改革呈现

全方位塑造潮州市“数字政府”品牌。线上，通过新媒体将我市经验进行精准推广；线下，通过全媒体宣传和行业互动交流进行传播。建立品牌运营专班，制定品牌推广方案，将品牌精准推送给政府机关工作人员、企业负责人、群众等不同目标群体，打造具有全国影响力的“数字政府”和“放管服”改革的“潮州样本”。

（一）潮州经验线上精准推送

利用微信、微博、手机客户端等多种渠道，精准推送“数字政府”建设品牌。面向广大企业、群众，将高频事项及与企业群众关系密切事项的在线办理信息，按事项的办事渠道、办理方式及便捷性内容通过多种渠道精准推送，提高企业群众对“数字政府”改革的知晓度和参与度。通过多种渠道，定期开展政务服务满意度测评、办事痛点、堵点调研，增强企业群众对政务服务的获得感和满意度。

（二）潮州经验线下家喻户晓

基层宣传方面，在各级政务服务大厅和村（居）党群服务中心因地制宜进行宣传，提高企业和群众的认知度。行业宣传方面，向上级主管部门、权威的行业组织机构申请在我市召开“数字政府”改革与“放管服”改革的工作现场会，宣传推广“数字政府”改革的成功经验。

（三）潮州经验行业事实标准

在新一代政务信息技术的引领下，各大通信企业与互联网企业定位和服务内容正在不断演进，从关注产品技术到服务并

重，从客户应用到云端生态建设，成为引领信息技术创新发展风向标，对“数字政府”建设具有一定的借鉴意义。我市可与各大通信企业及互联网企业保持全方位交流与互动，充分利用信息技术最新实践成果，将潮州市“数字政府”品牌作为最佳实践案例进行推广，成为全国“数字政府”改革的事实标准。