

清远市数字政府“十四五”发展规划

(征求意见稿)

清远市政务服务数据管理局

2021年3月

引言

数字政府是实现国家治理体系和治理能力现代化的战略支撑，是优化营商环境、推动社会经济高质量发展、增强群众获得感和幸福感的重要抓手和引擎。党中央、国务院高度重视网络安全和信息化工作，党的十九大提出要加快推进信息化，建设“数字政府”与“智慧社会”；党的十九届三中全会做出了深化党和国家机构改革的决定，提出要充分利用信息化技术手段，提高政府机构的履职能力；党的十九届四中全会提出要推进数字政府建设，加强数据有序共享；党的十九届五中全会明确提出，要加强数字社会、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。建设数字政府已经上升为国家战略，数字政府发展进入全面提升阶段。

我市深入贯彻落实全省“一盘棋”的发展要求，把“数字政府”改革建设作为转变政府职能、优化营商环境、坚决打赢疫情防控攻坚战的着力点和突破口，坚持“数据上云、服务下沉”，不断深化部门和行业政务信息化应用，推出了一批独具特色的电子政务应用系统和服务事项，在“粤省事·清远”服务平台、连樟“全国 5G 第一村”及样板区示范点等建设上取得积极成效，一些工作实现后发赶超，一些指标全省领跑，有力支撑了全市经济社会高质量发展。

“十四五”时期是清远在全面建成小康社会的基础上，乘势而上开启全面建设社会主义现代化新征程的第一个五年，

是推动高质量发展、建设美好清远的关键时期。“十四五”期间，我市仍然要坚定不移的加强“数字政府”建设，在现有基础上推进“数字政府”改革建设向纵深方向发展，以此为“引擎”和“抓手”不断优化营商环境、推动社会经济高质量发展，不断提高政府治理和服务现代化水平，提升人民群众获得感幸福感和安全感，为清远打造成为融湾崛起排头兵、城乡融合示范市、生态发展新标杆、“双区”魅力后花园提供数字化支撑。

为进一步明确“十四五”期间我市“数字政府”的总体要求、总体设计、主要任务、实施步骤和保障措施等，指导全市各级政府部门推进“数字政府”改革建设工作，依据国家、省相关战略部署和《广东省数字政府“十四五”发展规划》要求，编制本规划。

目录

一、	发展现状与形势.....	1
(一)	发展现状.....	1
(二)	主要问题.....	5
(三)	面临形势.....	8
二、	总体要求.....	10
(一)	指导思想.....	10
(二)	规划思路.....	11
(三)	主要原则.....	12
(四)	发展目标.....	13
三、	总体设计.....	16
(一)	管理架构.....	16
1.	统一领导.....	16
2.	统筹管理.....	17
3.	专业运营.....	17
4.	智库支撑.....	17
(二)	业务架构.....	18
1.	惠民利企.....	18
2.	城市运营.....	19

3.	城乡融合.....	20
4.	党政办公.....	21
(三)	技术架构.....	21
1.	数字底座.....	22
2.	数字平台.....	22
3.	数字应用.....	23
4.	数字服务入口.....	23
5.	运行管理体系.....	23
6.	安全保障体系.....	24
7.	标准规范体系.....	24
(四)	省、市、区三级融通的建设模式.....	24
1.	与省“数字政府”建设的关系.....	24
2.	与县（市、区）“数字政府”建设的关系.....	25
3.	与市级部门的关系.....	26
四、	主要任务.....	27
(一)	加强集约建设，夯实数字底座.....	27
1.	夯实省政务云平台清远节点建设.....	27
2.	完善电子政务网络基础建设.....	28
(二)	推动数字赋能，打造数字平台.....	29

1.	完善数据能力中心建设.....	29
2.	推进业务能力中心建设.....	32
(三)	聚焦协同创新，创新数字应用.....	36
1.	提升政务服务能力.....	37
2.	驱动营商环境优化.....	43
3.	提升民生服务水平.....	49
4.	打造城市运行管理平台.....	55
5.	加强城市治理能力.....	57
6.	推进数字乡村建设.....	62
7.	推进区域协同发展.....	66
8.	提升政府行政效能.....	71
9.	优化党群与民主法治效能.....	73
(四)	夯实管理赋能，构建综合保障体系.....	75
1.	运行管理体系.....	75
2.	标准规范体系.....	76
3.	安全保障体系.....	77
五、	实施步骤.....	80
(一)	改革攻坚阶段（2021年）.....	80
(二)	示范突破阶段（2022-2023年）.....	81

(三)	深化应用阶段（2024-2025 年）	82
六、	保障措施.....	84
(一)	加强组织保障.....	84
(二)	完善机制保障.....	84
(三)	加大资金支持.....	84
(四)	强化人才支撑.....	85
(五)	完善技术保障.....	85
(六)	加强考核评估.....	86

一、 发展现状与形势

“十三五”时期，我市大力推进“数字政府”改革建设，不断深化“放管服”改革工作，全面夯实数据基础，拓展应用领域，推动营商环境进一步优化，为全市经济社会高质量发展做出了巨大贡献。在政务信息化建设方面，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，推出了一批独具特色的电子政务应用系统和服务事项，“数字政府”改革建设的一些工作实现后发赶超，一些指标全省领跑。

（一） 发展现状

近年来，我市全面推进“数字政府”改革建设和“放管服”改革工作，全面夯实政务信息基础设施，推进数据资源整合共享，持续提高行政效能，优化政务服务体系 and 营商环境，不断深化部门和行业政务信息化应用，全市政务信息化建设和应用取得了一定的进展。

1. 信息基础设施初具规模

我市以集约建设和资源整合共享为原则，推进政务云、政务网的建设与应用。政务云方面，我市充分利用新建成的省政务云平台清远云节点资源，推动全市各部门政务信息系统逐步迁移上云，目前省政务云清远节点已完成二期扩容，

截至 2020 年底，省政务云清远节点共发放资源 3252 核 vCPU、8249GB 内存、258TB 存储，实施 32 个部门 53 套信息系统迁移上云，本地业务系统上云率达 58.9%，超额完成任务。政务网方面，我市大力推进电子政务统一传输网络平台建设，目前市级电子政务外网已实现向上与省电子政务外网连接，向下覆盖下辖 8 个县（市、区）1200 个村（居），横向联通全市 740 个单位，网络覆盖率达 90%，为全市提供安全互通的政务办公环境和统一互联网出口服务。

2. 数据整合共享有序开展

我市已完成清远市共享信息与数据交换平台的建设及使用，主要负责网上办事过程信息归集推送，包括清远市全市办事过程信息推送到清远市电子监察、省政务服务网；省垂、国垂办事过程信息下发到清远市，市再分发到八个县（市、区），合计交换数据 18101073 条，交换服务 502 个，日均交换量 7168 条。当前，我市全面展开数据治理专项工作，部分部门已成立数据治理专项工作领导小组，并制定了数据治理专项工作方案，全面推进数据普查工作，梳理形成各业务数据清单，为数据整合共享奠定基础。同时，在政务大数据中心建设方面，我市已基于省市一体化要求，按照省统一标准规范完成政务大数据中心清远节点部署，目前政务大数据中心清远节点已注册 500 个目录，挂接 285 项数据，

并支撑了全市各部门 15 个数据共享需求，初步实现了跨地区、跨部门、跨层级的数据互认共享。

3. 政务服务体系持续完善

我市进一步深化“放管服”改革，承接、下放委托及调整取消省、市级权力事项 1565 项；全力推进政务服务一体化平台建设和应用，全市相关单位的政务服务事项已全部进驻广东政务服务网，全市依申请“最多跑一次”比率达 98.56%；梳理完成 100 个“一件事”导办式办事指南事项，支持在门户展示一件事导办指南，并实现 4 个“一件事”主题式在线办事；大力推广“粤省事”政务服务线上应用，全市“粤省事·清远”注册人数高达 236 万，注册用户率全省排名第四，并上线了少数民族特色服务专区，全市 744 个民生服务事项实现指尖办理；进一步推进基层“就近办”服务，部署 17 台政务服务一体机和 8 个“政务晓屋”到基层社区、乡村及园区，125 项政务服务事项进驻 136 台银行智慧柜员机，推进连樟样板区“数字乡村”建设；扩大和完善“广清跨城通办”功能，在广清两地政务大厅开设“广清跨城办理”专窗，部署 2 台异地服务终端机，实现 13 项政务服务事项广清跨城通办；全省首创“跨省通办”协同中台，实现与湖南永州、广西贺州共 315 项事项“跨省通办”；引进“政务晓屋”新型服务业态，实现清远、永州共 61 项事项可在“政务晓屋”跨省办理，与省内中山、番禺

等地实现省内通办。

4. 营商环境改革稳步推进

我市着力推进工程建设项目审批制度全流程改革，完成了审批事项的梳理和审批流程图的制定，将 135 项审批事项整合为 74 项，明确了实施部门、申办材料、承办时限以及改革措施等方面具体的要求，并依托政务服务平台建立工程建设项目审批管理系统，完成市和国家及省三级系统对接，同时也完成各县（市、区）政务服务系统与省、市两级工程建设项目审批管理系统互联互通，有效解决了以往各部门各环节单网独立办理，以及项目单位多次注册、多头申报、重复上传、多次提交的情况。顺利开通“清企通”平台，提供政策兑现一体化集成服务，实现政策兑现“一站式”办理，进一步助力企业复工复产、稳岗就业、健康发展。优化不动产登记业务，推行主题式“一件事”办事服务模式，设置不动产综合受理窗口，让群众只需要提交一套材料，只需要跑一次，就可以办理不动产交易、税务、登记等相关手续。进一步深化商事制度改革，提升企业开办便利度，通过整合企业开办各个环节，实现“一张表格、一次填报”和“一窗受理”的窗口综合服务。全面推进“双随机、一公开”监管改革，初步实现部门联合双随机一公开监管常态化，目前双随机抽查事项和抽查结果均 100%通过部门门户网站、国家信用信息公示系

统、市政府网站或信用清远向社会公布，接受社会监督。

5. 数字应用效能显著提升

深化智慧新警务建设应用，依托连樟村作为全国首个 5G 覆盖行政村的有利条件，按照“人过留名、车过留牌”的建设要求，在连樟村倾力打造了 5G+智感安防样板区。构建数字化城市管理体系，建设了覆盖清城、清新两区主要镇街的数字化城管系统，实现从发现问题，到派遣任务、解决问题和办结评价的执法闭环，全面提升了城市精细化管理水平。建成使用全省首个“智慧环保”平台，实时监控企业污染排放情况，实现紧急情况下遥控指挥功能，为环境突发应急指挥提供分析、决策作用。打造“互联网+文化旅游体育”应用，建设全国首创的区域文化、旅游、体育全信息展示和全功能服务的“一站式”公共服务云平台——“清远行”，实现了“一部手机玩转清远”，成为新时代互联网+文化旅游体育的“清远经验”。创新“城市运行一网统管”的管理模式，建设清城区社会综合治理云平台，打造县域城市管理示范，集成社会治安、城市管理、应急管理三大功能，为全区各单位、镇（街）、村（居）、派出所等基层工作人员提供多元化的技术支撑，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务。

（二） 主要问题

1. 基础支撑能力有待提升

信息基础设施建设较为薄弱，省政务云清远节点还需持续进行扩容升级，提升云服务效能，满足各业务部门政务信息化系统日益增长的需求；电子政务网的网络承载能力、覆盖范围和安全防护水平仍有待进一步加强，以满足各业务部门开展纵向到底的信息化业务。

2. 数据整合共享和开发利用水平有待提升

由于系统管理分散，部门间存在“数据壁垒”，各业务线条数据被视为部门自有资产，不愿意与其他部门共享，且国垂、省垂系统无法向市、区级部门开放共享数据，数据资源无法统一开发利用，丰富的数据资源难以发挥效用；同时，我市数据共享体系和机制尚不健全，政务大数据中心集成整合数据的广度、深度不足，数据汇聚归集时效性不高、质量参差不齐，数据应用价值挖掘不足。

3. 政务应用集约共享、协同创新不足

政务信息化建设中的“各自为政、条块分割”等碎片化现象仍然十分突出，由于系统建设标准不统一，国垂、省垂系统难联通，无法实现信息共享互认，导致基层数据多头采集、重复录入；跨领域跨部门应用场景不够丰富，城市综合管理、政务服务、市场监管、环境保护等业务协同效率仍需提升。运用大数据、人工智能等信息技术手段推动政府治理能力和服务能力创新的模式尚不完善、效果不明显，数字化应用智

慧化、创新化程度亟待提升。

4. 便民利企的政务服务体系尚存优化空间

受限于垂直线条的管理，省垂、国垂业务系统未能接入市一体化政务服务平台，“一网通办”能力有待提升，同时“一件事”主题式情景服务仍有待进一步拓展；电子证照应用虽已嵌入业务办理环节，但信息共享使用率不高，政府部门间证照共享和互认仍有待推进。

5. 项目管理制度和运营体系有待进一步优化完善

目前我市主要参照省级政务信息化服务项目管理办法，从宏观上对全市政务信息化项目建设起到指引性作用，但在具体的实施细节方面还需要进一步提升指导性，明确政务信息化项目建设流程以及各部门职责分工，推动政务信息化管理方式由线条化管理向整体化管理转变。各县(市、区)的政务信息化项目管理模式比较粗放，没有出台具有指导意义的政务信息化项目管理办法，统筹管理政务信息化项目的立项审批、建设管理和资金分配等工作，各自为政、重复建设的现象比较突出。“重建设、轻运营”现象广泛存在，即使部分部门意识到运营维护的重要性，但受限于技术、资金等条件，依然还是存在“运营难”的问题。

6. 信息化建设经费统筹力度不够，导致财政资金浪费

我市政务信息化建设缺乏统筹规划和资源整合，政务信

息化项目建设投资审批和运维资金审批的跨部门联动协商机制尚不成熟，政务信息化建设资金来源渠道较多，部门各自为政、分头建设的情况还是存在，产生了大量业务单一、规模较小的信息系统，运行维护也自成体系，这种分散化、重复式的建设直接造成财政资金浪费严重，投资效益低下等问题。

7. 信息化专业技术人才难以满足需求

当前全市信息化编制数量少，专业水平参差不齐等问题普遍存在，人才需求结构性矛盾较为凸显。同时网络安全、人工智能和大数据等新型专业技术人才缺乏，人员配备难以适应日新月异的信息技术发展，影响了各部门政务信息化发展水平。

（三） 面临形势

“十四五”时期（2021-2025年），是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，也是清远市推动高质量发展、建设美好清远的关键时期。

从外部发展环境看，随着以国内大循环为主体，国内国际双循环相互促进新发展格局的确立，作为粤港澳大湾区拓展内地市场的“桥头堡”，我市“离大湾区最近、发展空间最大、

生态条件最好”的优势日益凸显。随着新发展格局加快构建，广清一体化高质量发展全面推进，“双区驱动效应”和“双城联动效应”充分释放，“一核一带一区”区域发展格局持续深化，生态发展政策红利进一步彰显，国家城乡融合发展试验区广清接合片区建设有序推进，为我市发展带来重大机遇。

从内部发展形势看，我市深入学习贯彻习近平总书记视察广东、视察清远重要讲话精神，坚持稳中求进工作总基调，深入贯彻新发展理念，扎实推进乡村振兴和广清一体化，全力融入粤港澳大湾区，全面展开“数字政府”改革建设和“放管服”改革工作，持续提高行政效能，优化政务服务体系 and 营商环境，开展了一系列业务创新应用，全市数字政府建设和应用取得了新进展、新突破，有力支撑了全市经济社会高质量发展。

在客观分析发展机遇的同时，也必须清晰认识到当前在政府运行管理、城市公共服务、城乡治理水平、营商环境等方面仍存在发展不平衡不充分的问题，亟需在原有基础上推进数字政府改革建设向纵深方向发展，以此为引擎和“抓手”不断优化营商环境、推动社会经济高质量发展，不断提高政府治理和服务现代化水平，提升人民群众获得感幸福感和安全感，为清远打造成为融湾崛起排头兵、城乡融合示范市、生态发展新标杆、“双区”魅力后花园提供数字化支撑。

二、 总体要求

（一） 指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会和省委十二届十二次全会精神，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，深入贯彻习近平总书记对广东系列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，坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，坚持深化改革开放，坚持系统观念，坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，高标准推进我市“数字政府”改革建设，推进信息资源整合和深度开发，建立数据和平台驱动的政务信息化发展新模式，推动政府服务能力和行政效能再上新台阶，为实现政府治理体系和治理能力现代化提供有力支撑，奋力建设融湾崛起排头兵、城乡融合示范市、生态发展新标杆、“双区”魅力后花园，力争在新一轮大发展中抢占先机。

（二）规划思路

清远市数字政府“十四五”规划将以广东省“数字政府”改革建设为基础，结合清远市实际情况，以“数据要素”整合为核心，牵引基础设施整合、业务能力整合、业务应用整合，建设清远市数字政府新基建、新中枢、新形象，切实破解清远市数字政府建设难题，打造清远的数字政府新蓝图。

“十四五”期间，清远市数字政府改革建设新蓝图将包含以下“六个拼图”：

——**建设数字底座新基建**，破解基础支撑能力不足难题。围绕“云网”，采用全市统筹建设、部门按需使用和对接的模式，政务云提供各部门信息化建设所需的计算资源和存储资源，政务网尤其是政务外网作为承载非涉密业务的枢纽网络。

——**建设数字平台新中枢**，破解数据整合共享、应用集约开发不足的难题。围绕数据共享、能力共享，采用省市统建、部门按需调用的模式，清远市打造数据能力中心，提供全市数据资源采集、汇聚、治理、共享、开放、交易等服务；打造业务能力中心，集约化建设上层业务应用所需的公共能力。

——**建设惠民利企新形象**，破解政府服务便捷性、均衡性不足的难题。重点围绕政务服务、营商环境、民生服务三

个方面，实现政府服务提质增效。

——**建设城市运营新形象**，破解政府“重建设、轻运营”难题。重点围绕城市治理和运行管理，实现城市运营协同联动。

——**建设城乡融合新形象**，破解城乡二元结构难题。重点推进全市数字乡村发展和乡村振兴工作，深入推进广清一体化，高质量建设广清接合片区，创新绿色发展北部地区，以“数字”赋能城乡一体化融合发展。

——**建设党政办公新形象**，破解党政办公效能效率不足的难题。重点围绕政府行政效能、党群民主法治，实现政府内部运行效能提升。

（三） 主要原则

1. 全面统筹，协同推进

统筹规划全市“数字政府”建设，在广东省“数字政府”总体技术框架下，结合我市实际，以整体思维深化政务信息化体制机制改革，协同推动政府业务流程及管理机制优化，有序推进“数字政府”信息化项目建设，科学合理规划，避免重复建设。

2. 整合资源，提升效能

统筹整合政务信息化资源，着力打破政府信息孤岛，实现政务信息资源共建共享，优化信息系统设计，逐渐强化“政

务中台”，实现“能力”共享，解决各部门信息化建设“条块分割”的问题，切实减轻基层工作人员的负担，提升政府行政效能。

3. 创新驱动，惠民利企

坚持以提升群众的幸福感和获得感为第一要务，深化“放管服”改革，推进简政放权，坚持理念创新、制度创新、业务创新、流程创新、技术创新和模式创新，建设并推广各项创新应用及服务，疏解群众办事堵点，优化营商环境，让“数字政府”建设成果真正惠民利企。

4. 机制保障，安全可靠

建立与发展水平相协调的运营和安全保障机制，强化运行管理、安全管理、标准规范等体系建设，实现机制保障工作与“数字政府”建设同步规划、同步建设、同步运行，为“数字政府”稳定运行提供服务和支撑。

（四）发展目标

以“优服、兴企、惠民、精治、善政”为宗旨，以政府履职过程中的各类问题和群众需求为导向，推动“数字政府”改革建设向纵深发展，重塑政务流程、重塑资源配置，持续推进数据治理，构建大数据驱动的政务服务新机制、新平台、新渠道，全面提升政务服务效能、营造良好营商环境、创新社会治理模式、提升民生服务水平，为全市经济社会高质量

发展提供有力支撑。

到 2025 年，清远“数字政府”建设取得显著成效，初步形成数字底座“一体赋能”、数字平台“一体运行”、惠民利企“一网通办”、城市运营“一网统管”、城乡融合“一体发展”、党政办公“一网协同”的数字政府发展新格局。

——**数字底座“一体赋能”**。夯实政务云、政务网等数字化基础设施，实现全市业务“一朵云”承载、“一张网”覆盖，为“数字政府”运行提供统一、安全、稳定的基础设施能力。

——**数字平台“一体运行”**。建立数据能力中心，充分发挥政务大数据中心效能，实现跨层级、跨部门数据资源汇聚、治理、服务、流通、应用等全过程管理，打造全市数据资源汇聚整合服务的公共支撑枢纽。建立业务能力中心，依托省公共支撑服务及市自建共性平台服务，为各类应用提供公共支撑能力，支撑政务应用智能化、协同化发展。

——**惠民利企“一网通办”**。在政务服务方面，基于清远市一体化政务服务平台，进一步拓展政务服务应用的广度和深度，推进政务服务“四免”优化，拓展“粤省事”“粤商通”服务事项，实现高频服务事项 100%“指尖办”，基层高频服务事项 100%“四免”“零跑动”。进一步拓展“广清跨城通办”、“全省通办”和“跨省通办”服务，铸造清远跨区域通办政务服务品牌。在营商环境方面，增强行政审批和商事服务水平，落实

“企业开办全程网办”、“一门式”政策兑现、工程建设项目审批改革等工作，全面实施“双随机、一公开”监管，深入推进“互联网+监管”，强化信用监管。在民生服务方面，以人民为中心，优化服务供给，打造公平普惠的民生服务体系。

——**城市运营“一网统管”**。形成全市政务信息高度融合、指挥有力、平战结合的城市运行管理中枢，对城市运行态势进行立体化、可视化展示，为各部门智能指挥调度及分析研判提供数据支撑。推进信息技术与城市治理业务深度融合，完善环境治理、应急管理、社会治理等治理体系，保障城市高效有序运行。

——**城乡融合“一体发展”**。全面落实国家乡村振兴战略，推进数字乡村建设，以数字赋能乡村治理现代化，以信息化发展激发乡村振兴内生动力。深化广清一体化发展，实现广清产业协同、营商环境一体化发展、民生领域深度合作、生态环境共建共治发展。挖掘区域特色，实现广清接合片区高质量发展，北部生态发展区创新绿色发展。

——**党政办公“一网协同”**。聚焦政府行政办公效能提升、党建民主法治数字化发展，推进政府机关内部协同办公能力提升，深入推进基层便民减负工作开展，提升政府行政效能；推进党群数字化服务能力提升，优化人大政协数字化履职能力，促进司法机关应用创新，实现党建引领，民主法

治建设深入发展。

三、 总体设计

(一) 管理架构

按照全省一盘棋的“数字政府”改革建设总体要求，借鉴省“统一领导、统筹管理、专业运营、智库支撑”的“数字政府”改革建设管理模式，打造我市一体化高效的“数字政府”管理架构，规范建设模式、管理体制和运营机制，切实保障我市“数字政府”建设工作的推进。

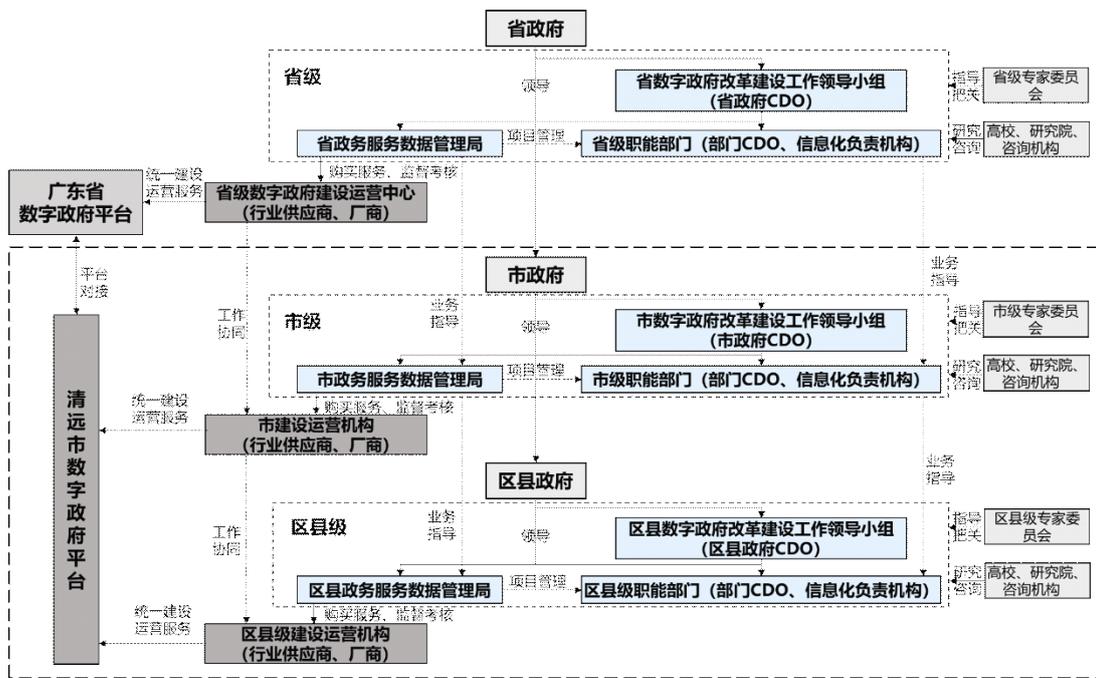


图 1.清远市“数字政府”管理架构图

1. 统一领导

在市政府的统一领导下，构建“一把手”管理体系，设立市区两级的“数字政府”改革建设工作领导小组和首席数据官（以下简称 CDO），加强“数字政府”建设的宏观指导、统筹

规划、跨部门协调和统一部署的力度，对“数字政府”建设工作中的重大事项进行决策，协调解决相关重大问题。

2. 统筹管理

市、县（市、区）两级政务服务数据管理局，作为本级数字政府改革建设工作和公共数据管理的行政主管机构，统筹管理“数字政府”建设的具体工作。市直各部门按照“数字政府”管理体制设立本部门 CDO 或信息化负责机构，在同级政务服务数据管理局的统筹下，参与“数字政府”建设，承担各自部门数据治理、业务系统、特色应用开发等建设任务。

3. 专业运营

构建“政企合作、管运分离”的建设运营模式，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，鼓励社会主体共同参与“数字政府”项目建设。完善监管机制和绩效考核制度，提升我市“数字政府”建设和运营的服务保障能力。

4. 智库支撑

设立专家委员会，引入高校、研究院和咨询机构等智库力量，为政府决策提供智力支持，为清远市“数字政府”建设工作进行指导把关，提高本级“数字政府”改革的规划、设计和建设管理水平。

（二）业务架构

以数据整合、服务融合、应用集成为目标，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，聚焦各部门核心业务职能，结合我市特色，构建全方位、多领域的“数字政府”业务体系，实现“一网通办”推进惠民利企服务提质、“一网统管”推进城市运营协同联动、“一体发展”推进城乡融合数字赋能、“一网协同”推进党政办公协同高效。

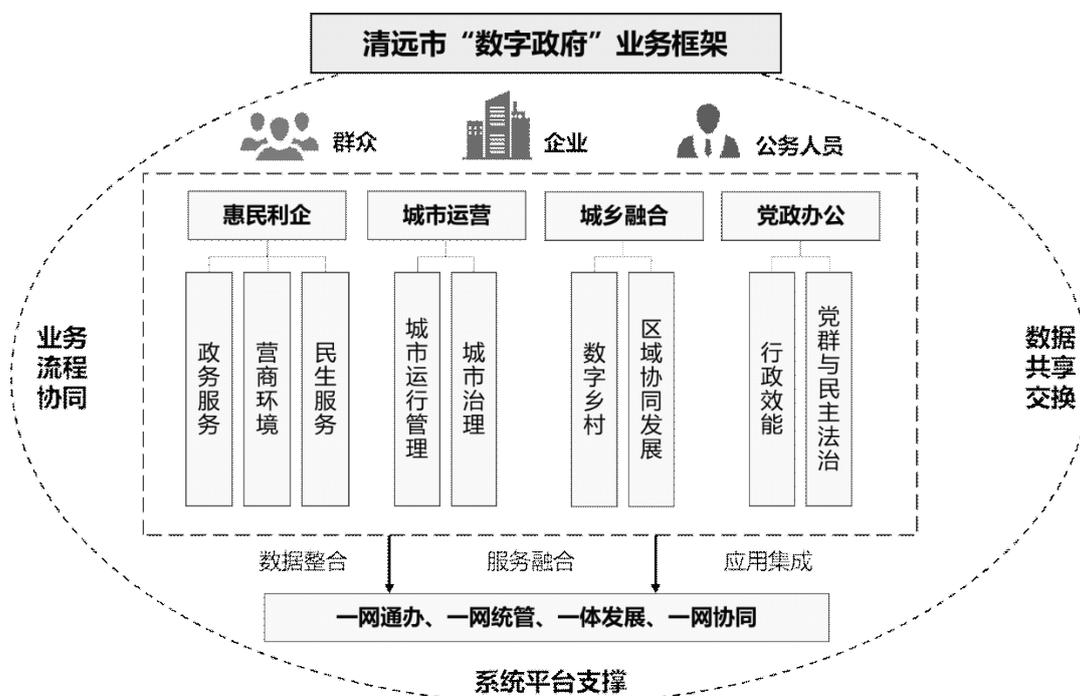


图 2.清远的“数字政府”业务架构图

1. 惠民利企

（1）政务服务

深化一体化政务服务体系建设，完善粤系列清远专版移

动政务服务平台；以“一件事”主题式服务、“四免”优化、基层就近办和好差评机制为重点，打造高效高质的政务服务；深入推进全市通办、全省通办和跨省通办，拓展通办事项、丰富通办手段，打造清远跨域通办品牌；推进一站式园区政务服务，高质量建设市民服务中心，不断提升群众、企业获得感。

(2) 营商环境

紧贴企业经营需求，深化流程再造减环节、全程网办减时间、政策普惠减成本、改造升级优服务，推进行政审批和商事服务改革，完善多元便利的融资环境，建立透明高效的交易平台，构建智能规范的知识产权体系，提升贸易通关智能化水平，强化市场监管，全力优化营商环境。

(3) 民生服务

坚持“以人民为中心”，利用 5G、大数据、人工智能等新技术，创新服务手段，丰富服务供给，构建覆盖教育、健康、文旅、交通、人社等民生重点服务领域的多层次、高质量的服务体系。

2. 城市运营

(1) 城市运行管理

动态汇聚城市运行管理数据，集成接入各级部门业务系

统，建设一体联动的城市运行管理平台，构建市、区一体化联动的城市运行管理体系。

(2) 城市治理

围绕环境治理、应急管理、社会治理等治理领域，构建跨领域、跨部门的协同治理机制，创新治理手段，促进实现政府治理能力现代化，为城市高效有序运作提供有力的保障。

3. 城乡融合

(1) 数字乡村

深入实施乡村振兴和数字乡村发展战略，着力发挥信息化在推动乡村治理数字化、乡村经济数字化中的作用，整体带动和提升农业农村现代化发展,为乡村经济社会发展提供强大动力。

(2) 区域协同发展

以广清一体化为主抓手，推进广清两地在产业协同、营商环境、民生服务和生态保护等方面实现协同发展。深入挖掘我市内生动力，推动广清接合片区以及北部生态发展区协同创新发展。

4. 党政办公

(1) 行政效能

以“粤政易”协同办公平台为基础，推进政府机关内部数字化进程。深入推进基层减负工作，激发基层活力，提高工作效率。加强财政、审计等业务数字化建设，提升各级政府综合行政管理能力。

(2) 党群与民主法治

完善各级党委、人大、政协和司法机关等单位信息化建设，强化新技术应用，提高党群数字化服务能力，优化人大政协数字化履职能力，促进司法机关应用创新。

(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，构建“四横三纵”的分层技术架构模型，“四横”分别为数字服务入口、数字应用、数字平台和数字底座，“三纵”分别为运行管理体系、安全保障体系和标准规范体系。

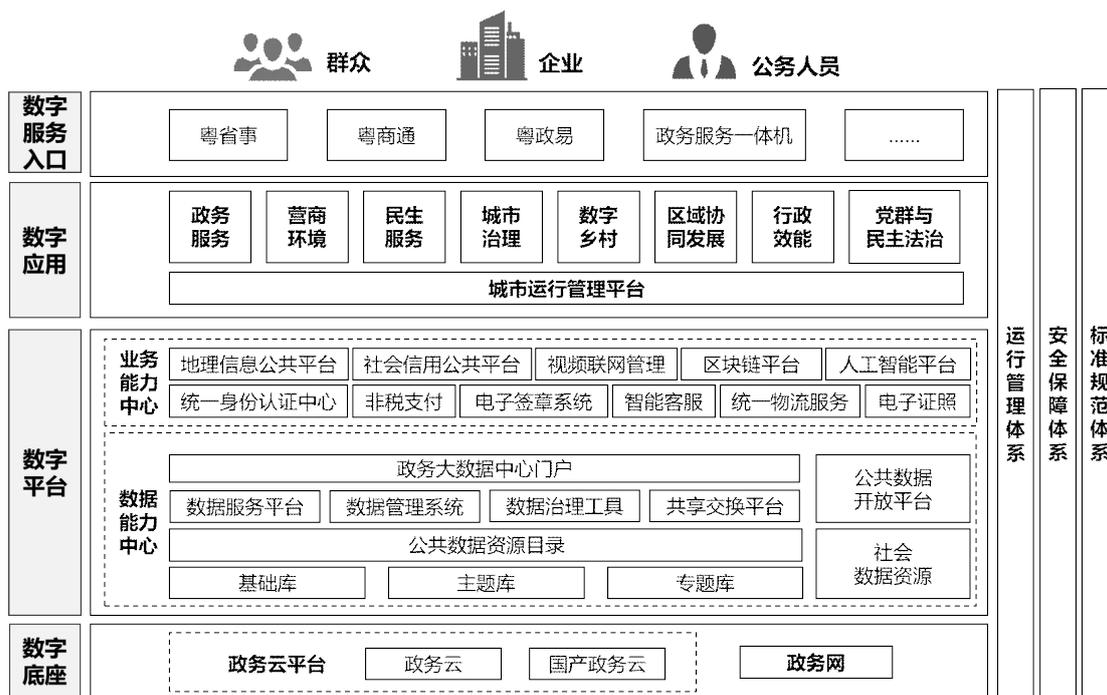


图 3.清远市“数字政府”技术架构图

1. 数字底座

按照集约化建设的原则，提供统一的政务云、政务网基础支撑服务资源。政务云为各类业务应用提供安全、稳定、可靠、按需使用、弹性伸缩的云计算资源能力。政务网提供统一、高速、稳定、安全的网络通信环境。

2. 数字平台

数字平台通过整合数据服务和应用支撑服务，为数字应用提供统一的能力支撑，主要由数据能力中心和业务能力中心两部分组成。数据能力中心由数据资源库、数据中台组成，其中，数据资源库包括基础库、主题库、专题库及社会资源库；数据中台包括政务大数据中心、公共数据开放平台，政

务大数据中心由大数据中心门户、数据服务平台、数据管理系统、数据治理工具和共享交换平台组成，实现数据的归集、共享和交换。业务能力中心通过对接省统一建设的应用支撑服务，并统筹规划建设市级公共支撑平台，为数字应用提供统一身份认证、非税支付、电子签章/签名、智能客服、统一物流服务、地理信息、电子证照、社会信用、视频联网管理、区块链、人工智能等平台支撑服务，支撑数字应用协同开发和快速部署。

3. 数字应用

对应业务架构的划分，结合我市本地实际需求和特色，建设包括政务服务、营商环境、民生服务、城市治理、数字乡村、区域协同发展、行政效能、党群与民主法治及城市运行管理平台等数字应用。

4. 数字服务入口

面向群众、企业和公务人员三大类服务对象，提供集约化、便捷化的数字服务入口，打造“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”等“粤”系列线上服务应用，部署以政务一体机为代表的线下服务终端。

5. 运行管理体系

在管理体制、运行机制和建设运营模式等方面探索创

新，建立高效、规范的数字政府运行管理体系，构建开放合作的运营新生态，保障数字政府协同推进、多元共营、长效稳定发展。

6. 安全保障体系

参照广东省“数字政府”安全防护体系，构建涵盖安全监管、安全技术、安全运营和安全管理内容的网络安全保障体系，贯穿政务应用、公共支撑平台、政务大数据中心和基础设施规划、建设、运营、管理全过程，为我市“数字政府”平稳高效运行保驾护航。

7. 标准规范体系

依托广东省“数字政府”标准规范体系，并以国家、地方相关标准和行业标准为指导，切实开展我市政务信息化标准规范建设，有效规范我市数字政府建设。

（四）省、市、区三级融通的建设模式

按照全省一盘棋的建设思路，构建省、市、区三级融通的建设模式，省、市两级强化基础能力支撑，省、市、县三级共同开展应用创新，实现数据全面共享、应用全面协同。

1. 与省“数字政府”建设的关系

数字底座方面，电子政务外网由省统一规划建设纵向联通“省-市-县-乡”四级的广域骨干网，政务云平台由省按

“1+N+M”节点布局规划，市统筹清远节点建设。

数据能力中心方面，政务大数据中心由省统一规划布局，市统筹清远节点建设，并与省政务大数据中心进行对接；业务能力中心方面，统一身份认证中心、非税支付平台、电子签章/签名系统、智能客服平台和统一物流服务平台由省统筹建设，市接入使用，电子证照系统和社会信用公共平台按照省市共建的原则，实现市级平台与省平台的对接，地理信息公共平台、视频联网管理平台、区块链平台、人工智能平台由市统筹建设。

数字应用方面，在充分利用国垂、省垂应用系统的基础上，市级各部门开发特色应用系统，避免相似功能应用系统重复建设。

2. 与县（市、区）“数字政府”建设的关系

各县（市、区）“数字政府”需按照全市一体化的原则进行统筹建设，推进全市“数字政府”平台互联互通、数据共建共享。

各县（市、区）统筹各自区域内电子政务外网城域网建设，政务云平台、政务大数据中心由市统筹建设，原则上各县（市、区）不再新建政务云平台和政务大数据中心，已建平台按照统一标准规范接入市级平台。各县（市、区）要充分利用省级、市级支撑平台以及国垂、省垂、市级应用系统，

公共类政务信息化项目应经县（市、区）政务服务数据管理部门审批，统一部署到市政务云平台。鼓励县（市、区）政府部门探索建设本地特色业务应用，形成成功案例在全市复制推广。

3. 与市级部门的关系

市政务服务数据管理局统筹建设电子政务外网市级城域网、政务云平台清远节点、政务大数据中心清远节点等共性基础设施资源和应用支撑平台，满足各部门对网络资源、计算存储、数据共享等方面的需求。市级各部门负责各自局域网建设、应用系统建设及内容维护，新建应用系统统一部署在政务云平台，按照实际需求与省、市应用支撑平台实现对接，已建应用系统逐步迁移到政务云平台。

四、 主要任务

(一) 加强集约建设，夯实数字底座

集约化推进我市政务云平台、电子政务网等信息基础设施完善升级，为全市各类政务创新应用和服务提供有力支撑。

1. 夯实省政务云平台清远节点建设

(1) 省政务云平台清远节点

加强现有政务云能力。加大省政务云平台清远节点的建设力度，持续增强政务云服务能力，推进计算、存储等资源扩容，加强政务云 PaaS 服务能力，提供“按需分配，弹性伸缩”的基础软硬件云服务，进一步提高资源利用率。

推进政务信息系统迁移上云。结合省政务云平台清远节点的建设进度，制订切实可行的迁移上云实施计划和方案，分批分期，逐步实现我市各部门业务系统整体迁移至政务云平台清远节点，实现政务信息基础设施共建共用、信息系统集中部署、数据资源汇聚共享、业务应用有效协同。

完善政务云运营管理机制。进一步加强政务云精细化管理，从资源申请、使用、撤销等环节进行全面管控，提升资源利用率和使用效率。

(2) 可信国产政务云

按照省国产政务云平台的推进思路和计划，遵循集约建设的原则，搭建清远可信国产政务云，采用全国产化的操作系统、数据库系统、中间件系统、服务器等软硬件，实现从芯、云、端自主可控，为全市提供可信国产政务云服务。分批次逐步推进政务信息系统适配开发、改造迁移至可信国产政务云，保障政务信息系统运行可靠、运行高效。

2. 完善电子政务网络基础建设

加强政务外网服务能力，持续推进电子政务外网的升级改造，打造主备双链路、双核心、高可靠的电子政务外网骨干网络。拓宽电子政务外网服务范围，按照应接尽接的原则，加快推进电子政务外网覆盖，逐步推进各部门非涉密业务专网与电子政务外网的对接。进一步提升网络覆盖范围和带宽，实现不低于千兆到县（市、区）、百兆到镇（街）、五十兆到村（居）的电子政务外网体系。推进全市电子政务外网IPv6改造，推进骨干网和城域网IPv6互联互通，推进IPv6互联网出口扩容，完善电子政务外网IPv6应用支撑能力。提升政务外网对视频数据支撑能力，采用网络切片技术划分视频业务平面，为视频业务提供网络隔离通道，实现对视频业务的保障能力。强化电子政务外网运行保障能力，构建全市

统一的网络安全态势感知平台，实现全网资源信息、安全动态实时监控以及可视化展现。

(二) 推动数字赋能，打造数字平台

以数据整合和业务整合为突破口，打造全市统一的数字平台，为数字创新应用提供统一的能力支撑。

1. 完善数据能力中心建设

(1) 强化政务大数据中心清远节点建设

基于省市一体化要求，推进政务大数据中心清远节点建设，实现省、市数据互联互通，支撑政务数据资源跨部门、跨层级、跨地区高效、便捷、安全共享。依托现有政务信息资源共享平台基础框架，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政务信息资源共享平台，并实现与省级共享平台全面对接，打造数据共享、业务协同的政务服务体系。推进数据服务平台建设，整理跨层级、跨地区、跨部门的数据服务和数据应用，统一管理及对外提供各类数据服务，支持部门提供办事服务和开展监管治理，支持依职能获取和使用数据服务。建设政务大数据中心门户，提供统一的数据管理和服务入口，打造一站式数据资源服务体验。

(2) 完善政务大数据资源库建设

在现有政务服务数据库的框架及数据基础上，持续扩大部门覆盖面，扩展数据来源，依托共享平台数据交换共享渠道，通过数据目录建设、数据清洗、转换、入库、整理等方式，完善现有各类数据库。推进与省政务大数据资源池对接联通，持续完善自然人信息基础库、法人单位信息基础库、空间地理信息基础库、社会信用库和电子证照库等基础库的建设。在完善基础库的基础上，围绕部门业务主线和经济社会发展的主题领域，推进主题库和专题库的建设，为政务服务应用、营商环境优化、城市精细化治理、民生服务应用等提供大数据辅助决策支持。

(3) 推进数据治理专项工作

推进全市政务数据资源清单化梳理。全面开展全市政务数据资源普查工作，围绕业务梳理各部门政务信息系统及相应数据资源，形成各级部门政务服务事项目录清单、数据需求目录清单、数据资源目录清单、数据共享目录清单、数据服务目录清单以及共享负面清单，通过对全市数据资源的梳理，掌握数据资源分布及使用需求，明确部门数据资源的现状和特点。

推进全市政务数据规范化管理。以“应用导向”、“需求导

向”为理念，加强政务数据标准体系及相关规范建设，实现数据采集、组织、分类、保存、发布与使用各环节的标准化、规范化和责任化，为实现“一数之源”和数据的互联互通提供保障。制定政务数据资源管理绩效考评体系，对各部门政务数据资源的目录编制、资源共享和更新维护情况进行评估。

(4) 推动数据资源共享开放

持续深化数据资源共享。建立政务大数据编目、挂接、汇聚、保障数据安全的流程、责任机制和高效的数据共享协调机制，支撑政务数据跨区域、跨层级、跨部门、跨系统、跨业务互认共享，推进更多直接关系企业和群众办事、应用频次高的数据纳入共享范围，依法有序实现全市数据资源共享。加强与省数据共享交换平台的对接互通，推动与相关兄弟地市的数据共享，为“全省通办”提供有力支撑。

推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。

(5) 试点依法合规的数据交易流通

建立数据要素交易流通体系。依托广东省数据要素交易流通机制和体系，复制大湾区数据交易先进经验，建立清远市数据要素交易流通体系，保护数据主体权益，推进数据资产化管理，促进数据交易市场建设，推动数据要素与大湾区交互流动。

建立数据交易流通监管体系。健全数据交易监管机制，明确数据交易监管主体，制定数据交易各环节的监管制度，应用省数据流通监管平台，实现数据资源流通全程可视、状态可察、权益可管、权限可控、流动追溯，保障数据资源的充分开发和有序利用。

2. 推进业务能力中心建设

依托省建及市建公共支撑平台，为我市“数字政府”建设提供共性的应用支撑服务，实现政务应用的协同开发和快速部署。

(1) 统一身份认证中心

按照省统一建设要求，推进清远市各政务信息系统按照省统一规范与省统一身份认证中心对接，充分利用省统一身份认证服务，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”，满足自然人、法人、公务人员访问政务服务业务系统及党政机关工作人员访问政务办公系统的安全认证需求。

(2) 非税支付平台

按照省的统一规范，推动市县各级各部门非税缴费事项使用财政非税收入管理系统进行收费，并与省统一非税支付平台对接，实现线上线下缴费一体化，同时，提供微信、支付宝、银联等支付入口，满足非税支付中市民的不同偏好需求。

(3) 电子签章系统

应用省电子签章系统的能力，按照省统一规范推进相关政务信息系统与省电子签章系统对接，并支持各市直单位管理和应用电子签章，建立规范、统一、权威的电子签章服务，满足政府办公和政务服务过程中的电子签章应用需求。

(4) 智能客服平台

依托省统一智能客服平台，推进智能客服与政务服务网、“粤省事·清远”、“粤商通·清远”的服务接入，推行7×24小时在线智能政务服务，结合智能知识库，实现自动或半自动知识抽取，不断提升在线咨询服务能力。推进智能客服与12345政府服务热线平台的服务接入，基于语音识别、语义

分析，实现对市民诉求的智能分析、智能应答，缓解人工服务压力，提升服务效率。

(5) 统一物流服务平台

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、主动提醒等功能。

(6) 电子证照系统

基于省统筹部署建设的欠发达地区电子证照系统，推进省市电子证照互认互信，完善全市统一电子证照库，推动各部门、各层级证照信息数据互联互通、充分共享，实现电子证照“一次生成、多方复用、一库管理、安全可信、互认共享”。推动政务服务业务系统与电子证照系统的对接，推进各部门电子证照应用服务，避免重复提交材料和循环证明，实现政务服务效能提升和营商环境优化。

(7) 地理信息公共平台

优化完善数字清远地理空间框架，打造全市统一的地理信息公共平台，并将平台定位为省“粤政图”的市级节点，持续推动全省地理信息资源共建共享。强化基础地理信息数据

资源采集和整合能力，推动多源、异构地理空间数据的流通、共享以及互操作。以应用为核心，以整合资源为手段，以共建共享为重点，为清远市城市管理、应急保障、经济建设、科学决策、公共管理等提供优质的地理信息服务，满足清远市各级政府部门和社会公众日益增长的地理信息需求。

(8) 社会信用公共平台

在当前我市信用信息共享平台已有的建设基础上，根据国家平台一体化建设的有关要求，升级信用清远网为全国信用信息共享平台（广东清远），并将其打造为清远市地方信用信息共享交换总枢纽和信用服务中心，加强各类信用信息的归集、公示、共享和应用。构建跨地区、跨部门、跨领域的社会信用信息联动机制，实现与省社会信用公共平台的互联互通，并依托全市统一的社会信用公共平台，满足全市各级政府部门对信用信息的各种使用需求，为政府部门开展联合奖惩、政策制定、行政审批等提供必要的支撑。

(9) 视频联网管理平台

搭建统一的视频联网管理平台，提供视频图像数据采集整合、价值信息提取、数据结构化处理及存储应用等内容服务，满足全市视频资源统一接入、统一管理、统一调阅、共建共享，支撑我市视频数据资源统筹应用，提升我市社会治

理、应急指挥、环境保护等城市管理综合能力。

(10) 区块链平台

探索建设区块链基础服务平台，夯实算力、基础软硬件等支撑，提供“柔性重组、即插即用、按需服务”的能力承托，实现自主可控、灵活扩展的区块链基础服务。推进共性基础应用链建设，提供全市范围内“人、证、数”的可信区块链数据服务，降低技术使用成本和应用开发门槛，实现区块链基础能力支撑。

(11) 人工智能平台

探索建设人工智能平台，研究利用知识图谱、NLP 自然语言、OCR 文字识别、符号规则与神经网络融合的混合人工智能算法等关键技术，集成 AI 深度学习、模型训练、算法编排等基础能力。构建 AI 深度学习库，为洞察分析提供标准学习内容支撑。加强场景化算法和模型管理，解耦业务应用和 AI 基础服务，围绕政务服务、营商环境、城市治理、民生服务等重要领域，提供智能算法和智能模型，为各部门、各县（市、区）提供基础 AI 服务。

(三) 聚焦协同创新，创新数字应用

充分运用新一代信息技术，以“一网通办”提升政务服务能力，优化营商环境，拓展民生服务；以“一网统管”深化城

市运行管理，加强城市精细化治理；以“一体发展”推进数字乡村战略落地，深化区域协同发展；以“一网协同”推动政府行政效能和党群民主法治数字化。

1. 提升政务服务能力

以政务服务事项标准化为基础，以“一指触达”、“三个通办”、“三项优化”、“两个创新”、“三个一流”、“一站式服务”作为清远市政务服务的发展目标和任务，强化全市政务服务一体化统筹运营能力，逐步打造具有清远特色的政务服务品牌。

(1) 升级“一指触达”，擦亮粤系列清远专属品牌

巩固现有成果，进一步完善和拓展“粤省事·清远”移动服务平台，优化提升已进驻事项的“指尖办”服务体验；进一步深入推进交通、民政、人社、医疗、教育、水电气等重点领域民生服务事项梳理工作，稳步推动更多高频民生服务事项进驻；进一步加强推广宣传，提升用户数及访问率。

突出区域特色，继续融入本地生态旅游文化特色服务，探索打造一批具有清远本地特色的服务专栏，打造清远的城市名片，同时加强宣传和推广工作，提升城市知名度和好评度；继续深入挖掘市民群众的办事难点、痛点和堵点，探索在“粤省事·清远”移动服务平台上实现本地化的创新应用。

探索突破提升，大力推动市场监管、税务、海关、人社、科技创新、公共资源交易、用能报装、金融等领域企业热点服务事项入驻“粤商通”平台，同时整合清远市各产业园的线上服务资源，探索打造产业园专属服务专区，提升产业园政务服务品质，助推本地产业经济高质量发展。

(2) 深化“三个通办”，打造协同一体的服务体系

深化完善“一网通办”服务，全面优化升级一体化政务服务平台，加强与省一体化政务服务平台对接，依托现有广东省政务服务网清远市分站点，持续完善并推广全流程网办服务，与“粤”系列移动服务平台数据互通，互为补充，打造清远市线上政务服务总入口，深化“一网通办”服务。

持续推广“一件事通办”服务，继续做好一件事主题服务梳理，以群众和企业的实际需求为导向，进一步提炼和完善“一件事”主题服务，做好高频、热点主题服务场景的细分和梳理，研究并推动建立更多“一件事”主题服务场景。完善“一件事”主题服务的前后端信息化支撑，以“粤”系列移动服务平台、政务服务网、一体化政务服务平台等为基础，实现对“一件事”主题服务的网上办理、窗口受理、分发审批、结果归集的全链条支撑，争取实现“一件事一次办”。

全面落实“跨域通办”服务，实现“全市通办”、“全省通办”、“跨省通办”的目标。进一步加强全市政务服务事项标准

化梳理，推进全市范围无差别受理、同标准办理，打破属地化管理模式，深化“全市通办”；进一步拓展广清跨城通办的广度和深度，持续梳理广清两地企业及个人办理频率高、关注度高、需求量大的事项，促进广清政务服务互联互通，加快“广清一体化”发展进程，并积极总结服务经验，推进与省内其他兄弟地市开展跨城通办服务，实现“全省通办”；进一步深化与广西贺州、湖南永州的“跨省通办”服务，探索推进与更多经贸往来密切、人员交流频繁的城市合作开展跨城通办服务，打造“跨省通办”品牌。

(3) 推进“三项优化”，确保政务服务高效高质普惠

优化“四免”服务，推动审批优化提速。全面开展政务服务“四免”优化专项工作，对“四免”优化工作底数进行梳理，结合本地业务和信息化实际，形成“四免”优化事项清单。推进清远市一体化政务服务平台的“四免”优化改造工作，提升政务大数据中心对事项申办的数据支撑能力，拓展电子印章、电子证照等应用支撑平台在网上办事中的应用，让企业和群众实现少填信息、少报材料、少跑现场、少带证件，压缩办理时间的“四少一快”服务体验，提升政务服务质量和优化群众办事体验。

优化“好差评”服务，严控政务服务品质。进一步推广和完善“好差评”机制，推动各级实体政务服务大厅、服务点、

自助服务终端和 12345 政府服务热线平台等按统一规范与省“好差评”系统对接，积极引导办事企业和群众通过线上线下渠道进行评价，评价数据按统一标准归集到“好差评”系统，并通过政务服务网效能监督栏目向社会公开评价结果，将“好差评”作为检验政务服务品质的重要标准，保障评价率、满意率“双率”提升。畅通政务服务咨询投诉渠道，充分利用 12345 政府服务热线平台，为市民提供反映和解决社会热点难点便捷高效的诉求渠道，探索融入在线智能客服，为市民提供全天候、智能化的精准服务，此外严格执行效能监察，探索建立热线疑难事项协调督办工作机制，推动政务服务工作效率新提升。

优化“基层就近办”服务，打通“最后一公里”。推进政务服务一体机、“政务晓屋”基层覆盖，提高基层服务入驻事项比率，简化终端操作，方便基层群众及老弱群体进行事项办理。深入推进简政放权，加大行政权力事项下放力度，尽量将高频服务事项下放到街（镇）级。充分利用各级政务服务大厅、基层服务窗口、社区服务点、政务服务一体机、自助办事终端等，编织基层政务服务的“就近办”服务网络，结合基层帮办代办等服务，逐步实现基层政务服务的“就近办理”，让群众办事“少跑”、“不跑”，让数字政府改革成果真正惠及广大基层群众、老弱群体。

(4) 探索“两个创新”，实现数字政府改革弯道超车

探索运用人工智能技术实现智能化服务。将 AI 技术应用于政务服务的咨询、引导、办事、审批等环节，打造 AI 政务服务智能助手，为办事群众提供全流程智能化引导和服务；探索构建 AI 智能审批应用，利用计算机视觉处理、自然语言识别等技术自动处理办件审核要点，针对业务量大，流程及要素相对简单的业务实现自动化、批量化办理。

探索运用大数据分析技术实现精准式服务。基于全市人口、法人及政务服务业务数据进行大数据挖掘，分析用户群体特征及服务偏好，探索构建自然人及企业的用户画像，并实现基于用户画像的精准式、主动式服务应用，如应办业务定期提醒、关联服务精准推荐和政策精准推送等。

(5) 争创“三个一流”，打造高质量市民服务中心

建设一流服务环境。深入推进“三集中三到位”的政务服务改革，整合各职能部门服务大厅入驻市民服务中心。合理规划功能区，做到服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离，同时结合空间布局，在大厅内部醒目位置设置导向标识、服务标语、安全标志等标志标识，为办事群众提供引导和提示，设置自助服务终端、电脑、复印打印机等相关服务设施以方便服务对象办事。探索引入 5G、人工智能、

AR/VR 等技术，全力打造以“政务晓屋”为代表的智慧政务服务新模式。

争取一流服务效率。实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的综合服务模式，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”。合理设置综合窗口，并根据办事主题、业务量等对综合窗口进行主题式分类，划分服务专区；根据政务服务领域实际需求，针对专业性较强的政务服务事项合理设置专业窗口。全面推行预约服务，并在预约时向群众提供清晰的导航指引，提高办事效率、减少等候时间。

实现一流服务评价。建立完善的监督和评价机制，推广政务服务“好差评”服务，在服务窗口设置“好差评”评价器及二维码，畅通评价渠道，鼓励办事群众对各部门及窗口人员服务进行评价、指导和监督，同时引入第三方评估机制，督促窗口单位提升政务服务能力，为企业和群众提供高质量的政务服务。

(6) 推进“一站式服务”，助力产业园区高质量发展

打造一站式的园区政务服务平台。以广清经济特别合作区，广州（清远）产业转移工业园、广州花都（清新）产业转移工业园、广清经济特别合作区广德（英德）产业园、广州白云（英德）产业转移工业园、连州产业转移工业园、佛

园产业转移工业园为服务主体，强化和提升园区政务服务能力，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，打造一站式园区政务服务平台，采用线上线下一体化服务模式，实现“园区事、园区办结”，为园区企业提供一流的营商环境，助力园区经济社会发展。

2. 驱动营商环境优化

全面推进我市优化营商环境的工作部署，提供覆盖企业生命周期更便捷、更高效的服务，进一步加强市场监管，推进构建优质高效、公平公正的营商环境。

(1) 深化商事登记制度改革

推行企业开办“一站式服务”。建设清远企业开办智能服务平台，整合对接工商、公安、税务、银行等涉企部门的业务系统，深化流程再造减环节，全程网办减时间，将企业开办程序压减为商事登记、公章刻制、申领发票 3 个程序，并实现各环节事项的一站式办理，提升企业开办时效。

优化企业注销程序。落实企业简易注销登记改革，推广企业注销网上服务专区，优化注销流程，推行企业简易注销登记服务，为企业退出市场提供更加便利化服务。

深化推进“多证合一”“证照分离”改革。加快“多证合一”改革，将更多涉企证照事项进一步整合到营业执照上，实现一次申领、同步办理。在全市范围内有序推开“证照分离”改革，将涉企经营许可事项按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式分类推进改革，进一步破解“准入不准营”问题。与此同时，深化放管结合，进一步强化事中事后监管，明确审批与监管的职责分工，营造便利健康的营商环境。

(2) 推进工程建设项目审批制度改革

优化工程建设项目审批事项流程，完善并推广“一张蓝图”统筹项目实施、“一个窗口”提供综合服务、“一张表单”整合申报材料、“一套机制”规范审批运行的全市工程建设项目审批和管理体系。建立工程建设项目审批管理系统，覆盖各部门、各镇（街），围绕项目立项到竣工验收全生命周期管理，实现统一受理、并联审批、实时流转、跟踪督办、信息共享。优化市政公用设施报装接入审批服务，精简水电气报装程序，推动市政公用服务单位全部进驻政务服务大厅，并推动市政公用服务开展“互联网+线上办理”，提升市政设施服务便利度。

(3) 推进互联网+不动产登记

持续完善清远市不动产登记信息管理基础平台，以信息平台建设推进清远市不动产统一登记工作，支撑各级不动产登记业务全流程网上运行，统一监管，实现面向金融、税务、民政、公安等部门提供完备、准确的信息共享服务，面向市民群众提供便捷、高效的登记业务办理服务和依法信息查询服务。推进不动产登记位置、基本信息的网上主动公开，并基于政务大数据中心实现对不动产登记信息的综合应用分析，反映不动产发展趋势，为宏观分析决策提供客观、准确的数据支撑。

(4) 深化完善政策兑现服务体系

推进各部门将扶持企业、引进人才、服务民生等政策文件，按照政务服务事项形式梳理，实行网上公布政策事项清单、办事指南，市、县政务服务中心建立政策兑现窗口的“线上+线下”一窗办理服务模式。以“粤商通”清远专区为基础，打造涉企政策综合服务平台，推进“清企通”企业服务平台与“粤商通”清远专区的功能融合，构建集政策发布、政策兑现、政策监管、政策评估于一体的“一站式”政策兑现服务体系。基于大数据、人工智能技术对各政策服务对象进行分析梳理，实现惠企政策和涉企服务的精准主动推送，切实让企业

享受到政策红利。

(5) 改善提升企业融资环境

加强金融监管，实现金融监管环节中涉中小企业的市场监管、司法、水电气、社保、税务等信用信息及时归集和共享，并基于大数据分析技术构建“企业信用画像”，在银行贷款与企业融资之间搭建信用桥梁。加强融资平台建设，积极对接广东省中小企业融资平台，打通金融机构、市场主体、政府部门三方信息互通渠道，线上对企业融资进行智能化匹配，破解中小企业“融资难、融资贵、融资慢”和信息不对称问题。

(6) 推进公共资源交易规范化管理

进一步提升公共资源交易服务水平，建立健全的公共资源交易管理机制，规范公共资源交易服务事项，推进全市公共资源交易全流程电子化。完善公共资源交易监管体系，推动公共资源交易平台与各行业主管部门、纪委监委、审计部门的监管系统联通互认，着力推进公共资源交易法制化、规范化、透明化。

(7) 提升贸易通关智能化水平

全面优化口岸通关流程，进一步完善“单一窗口”功能，持续推动电子口岸建设，实现口岸通关信息可视化应用，推

进实现通关放行全流程无纸化、智能化，提高口岸监管执法和物流作业效率，提升贸易便利度。

(8) 建立智能规范的知识产权体系

依托广东省知识产权体系，完善清远市知识产权数据管理和服务体系，扩展知识产权数据资源规模和渠道，强化数据资源管理和使用成效。探索建立知识产权市场化运营平台，提供知识产权管理在线服务，运用新技术手段，加强对自主品牌和新业态新领域创新成果知识产权保护。

(9) 推动市场监管机制创新

推进全市监管事项梳理工作。从权责清单出发，推动全市各部门梳理本部门监管事项目录，明确监管事项名称、监管方式、监管依据和要求等。紧紧围绕我市商事制度改革、宽进严管的要求，优化部门监管流程，推动监管事项全覆盖。

建设市场“大监管”信息平台。基于政务大数据平台，建立全市市场监管专题数据库，推动企业监管、环境治理、食品药品安全、消费安全、安全生产等领域数据汇聚，联通各级各部门监管业务系统，对接省综合监管平台，以“互联网+督查”、“互联网+监管”、“粤监管”、行政执法“两平台”为核心，构建我市多元共治的市场“大监管”信息平台。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。

推行“双随机、一公开”监管。基于省建设的“双随机、一公开”综合监管平台，将具备行政执法职能的各级部门全部纳入该平台，实现部门内部双随机抽查以及部门联合双随机抽查功能。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。

强化重点行业市场监管。一是在食品药品产品安全监管方面，推进“互联网+食品”监管，利用省农产品质量和食品安全信息化服务平台及“质量广东”信息系统，完善重要食品质量追溯体系；加快推进药品智慧监管，优化药品、医疗器械、化妆品三大监管业务平台。二是在网络和广告市场监管方面，持续深化网络市场治理工作，建立健全网络商品质量抽检信息共享、网络案件线索共享和电子取证共享机制，完善电子商务经营行为监测平台建设，以电子商务经营行为监测为主线，整合网络监管信息，构建电子商务统一监管体系；加强广告市场监管，构建市、区两级支撑配合的广告监管平台，完善广告市场监管数据库，实现对广播、电视、报刊、

重点互联网平台广告的实时监测和智能监测。

加强中介服务事项的监管。充分发挥中介超市的功能和作用，引导更多涉企经营的中介事项进入中介超市，以公平公正公开为原则，对中介事项的承诺时间和收费标准进行规范和监管。

推进信用监管。优化升级全市统一的公共信用信息服务平台，充分利用政务大数据中心，形成全市公共信用信息归集、共享、应用、评价、监管闭环体系。推进“信用+大数据”精准监管，构建以信用为核心的监管制度，探索开展公共信用综合评价，支撑行业部门开展信用分级分类监管。

3. 提升民生服务水平

坚持以人民为中心的发展理念，加快推动教育、民政、人社、住建、交通、文旅体、医疗健康、医保、退役军人服务等信息化应用建设，优化服务供给，打造公平普惠的民生服务体系。

(1) 推进“数字教育”发展

加强“数字校园”建设。加快实现各级各类学校宽带网络的全面覆盖，无线校园和智能设备应用逐步普及，形成智能泛在、安全可靠、覆盖校园的学习、教学、教研和教学管理需要的信息化基础支撑环境，促进“优质资源班班通”和“网络

学习空间人人通”实现提质增效。

推进“互联网+教育”。推进信息技术与教育教学全过程业务应用深度融合，实现教学改进、优化管理、提升绩效。推进教育大数据分析应用，推动教育管理精准化和教学智慧化。建立区域教育资源均衡配置机制，完善教育资源库，搭建教育资源共享平台，缩小区域、城乡、校际差距，缓解教育数字鸿沟问题，实现公平而有质量的教育。

(2) 推进“数字民政”发展

完善民政信息化建设。构建纵向打通部、省、市、县、镇五级，横向连接各个政府部门和金融机构的综合性信息系统网络，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务数据共享共用，为开展扶贫、救助、慈善、养老等业务提供数据支撑。

推动民政服务提质增效。围绕民政领域“大救助、大养老、大儿童保障、大慈善、大社会治理”五大工作体系，推进“智慧民政”建设，对养老、儿童福利、慈善、殡葬、城乡社区以及资金监管等应用系统进行整合升级，全面提升民政信息化应用和服务水平。推动区划地名工作与互联网深度融合，建设区划地名管理信息系统，进一步提升区划地名管理服务的能力和水平，遏制不规范地名产生。推进“智慧社区”建设，充分整合社区、社会组织、社会工作专业人才三方资

源，实现“三社”协同、联动，促进社区治理体系和治理能力现代化。

(3) 推进“数字人社”发展

推进人社信息化建设。整合就业创业、社会保险、劳动力流动等信息资源，推进各部门数据共享，提升数据时效性，建立健全一体化劳动保障服务体系，加强人力资源和社会保障服务信息化建设。以省集中式社保系统为基础，创新清远市社保业务服务需求，实现社保大数据在居民买房购车、医疗保险、出入境等政务服务的基础支撑。

建立智慧就业平台。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，打造公共就业服务新引擎。

加强技能人才培养。构建上下一体的人社“大培训”平台，开展职业技能培训和数字化终身教育，积极推进“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”培训平台的建设，形成品牌效应。

(4) 推进“数字住建”发展

加快推进清远市建设工程质量安全全过程监测平台建设，提高对全市建筑工程质量安全监管。推进“互联网+住房公积金”建设应用，不断提升服务效能。推广使用住房租赁监管服务平台，稳步推进房屋租赁网签备案。归集全市住房保

障、农村危房改造信息，基于地理公共信息平台打造全市一张图，实现基于地理信息的住房保障、危房改造在线管理。

(5) 推进“数字交通”发展

推动交通基础设施全要素、全周期数字化，布局重要节点的全方位交通感知网络，加强交通各要素的实时监控，为交通拥堵治理、综合运输保障、应急协同指挥、交通决策支持等各项业务的展开提供有力支撑，实现交通行业智慧化、精细化、协同化的管理。提升交通安全治理能力，加快构建“两客一危一重”道路运输车辆的动态监督管理系统和治超监控指挥系统等平台，坚决遏制重特大安全事故发生，确保实现事故和死亡人数双降的整治目标。

(6) 推进“数字文旅体”发展

积极推进全域旅游信息化平台建设。全面提升我市旅游管理、服务和营销的智慧化水平，促进资源共享，满足游客智能化、品质化、个性化的文化体育旅游需求，助力打造全域旅游“清远样板”，实现智慧化管理与服务。

建设旅游大数据中心和全市旅游综合指挥调度中心。不断完善市级旅游大数据平台，深化旅游大数据应用。推动建设清远市网吧监控平台，加强对互联网上网服务营业场所、歌舞娱乐场所、重点景区以及市体育馆进行视频监控管理及

指挥调度。

做好新媒体矩阵营销。以我市旅游“闲情山水、亲情温泉、激情漂流、奇情溶洞、热情民族、浓情美食”六大品牌为宣传重点，使“清远文体旅游”新媒体矩阵成为区域内具有高传播性和高影响力的新媒体平台。

着力推进智慧景区和智慧公共服务体系建设。在旅游咨询服务点配套建设智慧旅游服务系统，全面铺开免费无线网络，提高互联网应用和智慧化建设水平。

(7) 推进“数字医疗健康”发展

深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务。大力开展市级全民健康信息综合管理平台建设，促进和规范全市医疗卫生机构信息互联互通、信息共享和业务协同，实现全市健康医疗大数据互联互通，为开放共享、深度挖掘和广泛应用奠定基础，实现医疗卫生机构“一网联通”。建设居民电子健康码，以电子健康码作为医疗健康服务的主要标识，一人一码，一次认证，实现医疗健康服务“一码通用”。加快发展“互联网+医疗健康”，与线下依托的实体医疗机构之间实现数据共享和业务协同，提供线上线下无缝衔接的“一体服务”。大力建设智慧医院，优化再造服务流程，实现看病就医“一键诊疗”。持续完善远程医疗服务体系建设，扩大远程医疗平台覆盖范围，推进远程服务应用，实现远程医疗“一站会诊”。

提升公共卫生服务能力。完善疾病控制、监督管理、妇幼保健、血液管理、精神卫生、院前急救和 120 指挥调度、社区卫生和医卫协同等应用建设，全面提升公共卫生服务能力。建设平战结合的重大疫情防控救治体系，切实提高应对突发重大公共卫生事件的能力和水平的重要部署。

(8) 推进“数字医保”发展

深入拓展医保智能化服务。持续推进“互联网+医疗保障”建设，构建全方位、立体化、多渠道的医保公共服务体系，实现医保各类业务查询与经办的“一站到达、一站受理、一站办结”。构建标准统一、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，实现跨省异地就医联网结算全覆盖。运用信息技术强化医保基金监管，维护医保基金安全，提高基金监管效能，确保医疗保障资金合理使用、安全可控。

提供便捷、优质的线上医保服务。实现清远市医保业务进驻国家医保服务平台，为百姓提供参保缴费、信息查询、待遇申请、业务经办、医保电子凭证、移动就诊购药、医疗保障处方下载、异地就医和转移接续等多种便捷、优质的线上医保服务，增强人民群众医疗保障获得感。

(9) 推进“数字退役军人服务”发展

持续完善市、县（区）、镇（街）、村（居）四级退役军人服务体系建设，按照省退役军人事务厅的部署，构建“互联网+退役军人服务”模式，为退役军人提供就业安置、优抚褒扬、权益维护等服务。构建退役军人综合业务一体化平台，推进全市退役军人数据库建设，为退役军人提供信息管理、权益咨询、信访接待等本地化精细化服务，促进退役军人事务工作的科学开展。加快退役军人就业创业平台建设，加强就业帮扶，促进供需有效对接，同时构建学历教育与技能培训相结合的教育培训体系，提升退役军人就业创业能力和水平。

4. 打造城市运行管理平台

动态汇聚城市运行管理关键数据，强化城市运行管理关联系统的协同执行能力，构建一体化联动的城市运行管理平台，实现对城市运行状态的全面感知、态势展现和预测预警，为城市日常管理、应急指挥和辅助决策提供支撑，实现市区联动、部门联动。

(1) 构建市、区一体化联动的城市运行管理体系

从加强城市运行管理的角度出发，探索在市民服务中心建设清远市城市运行管理平台，推进城市运行态势监测、协

同指挥和辅助决策等应用，打造“三个中心”为一体的城市运行管理中枢，实现“一屏统管”城市精细化治理。并探索建立市、区两级城市运行管理机制，以清远市城市运行管理平台为“纽带”，支持有条件的县（市、区）建设区级运行管理中心，形成上下贯通、左右衔接、统一高效的城市运行管理体系，实现跨层级、跨部门、跨业务的协同管理与服务，提升城市运行管理现代化水平。同时探索将清远市城市运行管理平台打造为“粤智汇”（广东大脑）的地市节点，支撑全省数字政府决策和指挥中枢的建设。

(2) 构建城市运行态势监测体系

推进城市运行管理相关服务与数据的融合集成，整合全市政务信息资源和公共服务机构、互联网、运营商等社会信息资源，接入各部门运行管理相关业务系统，构建城市运行态势监测平台，对全市政务服务、经济运行、交通态势、治安防控、应急管理等业务线条进行全面监测，实现综合态势呈现、基本信息查询和事件监测预警，为掌握城市整体运行状况提供依据。

(3) 构建城市运行协同指挥体系

将城市运行管理平台作为城市运行事件分拨和运行指挥的“中枢神经”，构建城市运行协同指挥平台，推动与各区、

各行业指挥调度平台的衔接互动，实现指挥决策指令快速下达和智能联动执行，基于事件处置实现跨部门协作及高效运转，形成快速响应、联勤联动的协同管理体系。

(4) 构建城市运行辅助决策体系

依托政务大数据中心，构建城市运行决策辅助平台，通过大数据手段，研发分析决策模型体系，加强疫情防控、经济运行、社会治理、交通出行等各专题领域数据的分析决策。将数据价值应用到政府日常分析和重大决策工作当中，为各层级决策者提供数据化、可视化、集成化的决策指挥支持，提高政府科学决策水平。

5. 加强城市治理能力

通过创新管理理念和提升技术手段，不断加强和完善政府环境治理、应急管理、社会治理等领域的管理抓手和能力水平，积极探索创新管理手段，为城市高效有序运作提供有力的保障。

(1) 推进环境治理体系智慧化

完善生态环境监测网络。在现有生态环境监测的基础上，进一步完善覆盖大气、水、土壤、噪声、生态等多要素的生态环境监测网络建设，并按照国家和省的工作要求进行颗粒物和挥发性有机物组分监测、水质监测、土壤环境监测

等工作；加强农村环境质量监测与评价，推进农村黑臭水体等监测工作；加强生态环境遥感监测与应用，推进自然保护区人类活动遥感监测。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、污染源在线监测、风险隐患分析、突发环境事件预报预警等功能，提高我市环境综合管理水平。

深化生态环境保护智慧化管理。围绕管理、考评和监察执法等业务主线，整合行政审批、环境监测执法、在线监控、环境应急管理及应急指挥等功能，融合地理信息系统、物联网、卫星遥感以及无人机航拍等技术，建设“智慧环保”平台。推进环保大数据综合应用，构建智慧化环境监管体系，纳入监管企业、在线监控企业、监测点位（在线监控企业、水体监测点、空气监测点、土壤监测点），实现不同生态环境要素的“一张图”管理，实时监控企业污染排放情况，实现紧急情况下遥控指挥功能，为环境突发应急指挥提供分析和决策能力支撑。

(2) 推进应急指挥管理现代化

加强应急通信网络保障能力。推进建设稳定可靠的指挥信息网、天地联动的卫星通信网、高效灵活的移动通信网，形成“全面融合、天地一体、全程贯通、韧性抗毁、随遇接入、按需服务”的应急通信网络，补齐短板，实现多种通信手段的

融合，解决非常态下应急通信“看不见，听不到”的问题，为应急救援指挥提供统一高效的通信保障。

推动感知网络建设，完善风险监测预警服务体系。围绕安全生产、消防安全、自然灾害、城市安全、现场救援等领域的监测预警和应急处置动态数据采集汇聚的需要，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、林业、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，提高应急管理工作在线实时监测、动态分析、预测预警等方面的能力。

建设统一的应急管理综合应用平台。在保证信息安全的前提下，逐步推进与公安、森林防火、自然资源、交通运输、水利、气象等相关单位业务系统的整合接入，实现应急管理体系互联互通和应急资源信息共享。依托市“数字政府”建设，开展应急管理信息资源规划，构建数据“全域覆盖、分级汇聚、纵向联通、统一管控”的大数据体系，结合人工智能和大数据分析挖掘技术进行智能辅助决策分析，对安全生产、自然灾害形势进行综合研判，有效提升应急管理业务数据支撑能力。

构建综合应急管理指挥体系。整合交通、消防、水系、地理、人口、气象等数据，纵向联通省市县镇村各层级，横

向打通市各有关部门，统筹建设应急指挥“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指挥、调度、救援的综合响应和处置水平，实现多场景、各层级、各部门间的融合指挥。

建设一流水平应急指挥中心。充分利用“数字政府”建设成果，及各局委办已建、在建的应急指挥中心，立足承担市委、市政府应对重大事故灾害总指挥部任务，建设一流水平的应急指挥中心。统一应急指挥中心建设标准，推动全市各级应急指挥中心标准化、科学化、规范化建设，实现融合贯通的应急指挥。

(3) 推进社会治理科学精细化

推动基层社会治理精细化发展。以“雪亮工程”建设为基础，打造全市统一的视频联网管理平台以及“雪亮工程综治云平台”，综合利用大数据、人工智能等现代技术，统筹推进公共安全视频监控建设、联网、应用、管理等工作，不断完善市级综合指挥体系，提升社会治理效能。以综治网格为基础，通过视频联网管理平台资源共享，整合公安、城管、市场监管、生态环境、卫健、消防等部门网格，建立统一的社会治理“全要素网格”，提高网格管理规范化、精细化水平，推动社会治理重心下移、力量下沉、保障下倾，全力推进政

府治理体系和治理能力现代化。

完善立体化社会治安防控体系。持续推动“平安清远”建设，推进现代科技与公安业务深度融合，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。构建和完善公安智慧调度平台及大数据资源体系，实现公安领域以及其他部门数据横纵贯穿，加快推进大数据智能化建设应用，创新指挥决策、反恐维稳、打击犯罪、治安防控、民生警务、队伍管理等警务机制，均衡全市警务智能化水平，建成一整套可感知、可防控、敏捷高效的新警务机制体系。着力打造“移动化”指尖警务新模式，大力推动移动警务推广应用，提升全市公安民警现场警务执法工作效能。

打造敏捷化智慧消防救援体系。构建“全面感知、精准研判、智能调度、实时展示”的全过程新一代智能接处警和智能指挥体系，以物联网、互联网、大数据等新技术，实现城市火灾风险预测预警预报，搭建纵向贯通、横向集成、高度共享、整体联动的消防业务应用平台、基础支撑平台、信息安全保障平台，实现对“火患、火情、火警、火灾、车辆、设施、人员”等要素的精细化管理和控制，为消防工作提供有力的技术支撑。

加强网络舆情监控应用。持续完善清远市舆情研判监控

指挥中心平台，加强对网页、微博、微信、论坛、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。

打造“共建共治共享”的城市管理新格局。深化完善视频智能分析、物联网、云计算、移动 5G 等新一代信息技术在城市管理各领域的应用，在“数字城管”的基础上进行拓展与升华，利用视频联网管理平台，实现视频资源共建共享，推动建设市、区两级清远市“智慧城管”信息管理系统，包含“智慧环卫”、“智慧燃气”、“智慧余泥”、“智慧市政”、“智慧视频分析”、“智慧执法”等智能管理板块，精心打造一个“智能化”的数据管理中心，有效破解城市快速发展，城市空间不断拓展，所面临城市管理的各种难题。

6. 推进数字乡村建设

深入实施乡村振兴和数字乡村发展战略，着力发挥信息化在推动城乡服务均等化、乡村治理现代化、乡村经济数字化中的作用，整体带动和提升农业农村现代化发展，为乡村经济社会发展提供强大动力。

(1) 提升城乡服务均等化水平

完善乡村新一代信息基础设施，推动乡村信息服务供给和基础设施数字化转型。完善乡村政务服务体系，推进政务服务一体机基层覆盖，实现各类基层服务事项入驻，让政务服务覆盖乡村基层群众“最后一公里”。深化“互联网+政务服务”，升级一体化政务服务平台，提高行政村政务服务事项网上可办率，提升“一网通办”服务能力。拓展移动政务服务，优化完善“粤省事”平台服务能力，推动农业农村特色服务入驻，拓展“粤省事”高频便民移动服务应用领域。推进信息进村入户工程，按照“有场所、有人员、有设备、有宽带、有网页、有持续运营能力”的六有标准，全面完成益农信息社建设工作，以“政府+运营商+服务商”三位一体推进机制，完善提升益农公共服务平台各项服务功能。以农村居民需求为导向，大力发展乡村“互联网+公共服务”，提高乡村教育、医疗、社保、生态、文化等领域信息化水平，深化信息惠民服务。

(2) 推进乡村治理能力现代化

推动“互联网+党建”。加快推进农村基层党建信息化覆盖，推进基层党员教育、管理方式创新，推动党务、村务、财务网上公开，畅通社情民意，以数字党建引领数字乡村发展。

提升乡村基层治理能力。推进法治乡村建设，拓展利用移动端开展司法服务的新形式，实现法治宣传、法律服务、法律事务办理“掌上学”、“掌上问”、“掌上办”；探索“互联网+人民调解”新模式，推广智能移动调解系统，创新调解方式方法，提升人民调解工作效率。加强平安乡村建设，全面铺开网格化管理工作，推广“综治中心+网格化+信息化”管理新模式，增加“雪亮工程”在农村地区的覆盖广度，最大限度延伸联网节点，完善乡村治安防控体系。

提升乡村政务管理能力。完善“三资”监管机制，建设“三资”智慧监管系统，集成管理、监督、公开和大数据分析等功能，将监管范围由单纯的农村财务管理拓展到对农村集体资金、资产和资源的全方位管理，实现农村“三资”高效、透明管理。推进农村宅基地数字化管理，探索建立农村宅基地用地和建房规划许可审批管理等信息系统，构建农村宅基地数据库，提升乡村建设与规划管理的信息化水平。

(3) 发展农村数字经济

夯实数字农业基础。依托清远市现代农业产业园综合管理服务平台，整合对接全市涉农平台系统，汇集地理信息遥感数据、气象数据、农业墒情、农技服务（清远农宝）、农业产业、测土配方等数据，推动建立全市“一图、一库、一网、一平台”应用格局，逐步实现数据精准采集、预警、分析、决

策辅助和共用共享，全面提升农业农村大数据服务能力和应用水平。

推进农业数字化转型。强化科技创新供给，加快推进大数据、物联网、人工智能在农业生产经营管理中的运用，促进新一代信息技术与种业、畜牧业、渔业全面深度融合应用，推进农业机械化与信息化深度融合，加强农机智能化作业及管理服务，建设一批大田作业、设施控制的智慧农机装备示范基地。以省级现代农业产业园和“一村一品、一镇一业”建设为重点，打造岭南现代农业产业体系，推进在市内建成1-2个省级5G智慧农业产业园区。

创新农村流通服务体系。实施“互联网+”农产品出村进城工程，加快推进信息化技术在农业产业链全过程的广泛应用，依托广东农产品“保供、稳价、安心”线上平台，促进农产品产销高效对接，探索大宗农产品远程交易新模式。深化电子商务进农村综合示范，完善农村电商公共服务体系，持续助力农村产品上行。完善广东政务服务网、“粤省事”与电商平台连接通道，同时打造“广东清远农家”微信公众号等新媒体平台集群，实现多平台融合线上宣传、销售，推进“菜篮子”“车尾箱”工程对接，畅通农产品营销渠道。

加强农产品质量管控。探索利用区块链技术，建设清远市农产品质量安全监管追溯平台，率先将“三品一标”企业、

农业龙头企业及农业部门支持建设的各类示范基地纳入平台管理，推进农产品质量安全追溯应用，强化蔬菜、水果、畜禽、禽蛋、养殖水产品可追溯，构建“来源可查、去向可追、责任可究”追溯制度机制。

(4) 培育新型数字农民

建设和推广“清远农宝”APP 以及广东清远市农业科教云平台，鼓励技术专家在线为农民解决农业生产难题以及销售信息。积极推进高素质农民培育项目，对家庭农场主、种养大户、创业青年农民等进行农业新理念、新技术和新应用培训，提升数字化技能操作及管理能力。培育新一代“短视频+网红”人才，融合农产品直播带货模式，传播优秀农村传统文化，助力乡村振兴战略的实施。

7. 推进区域协同发展

在推进广清一体化全方位高质量发展方面，紧扣“一体化”和“高质量”两个关键，实现广清协同发展；在挖掘我市内生动力方面，探索按照“因地制宜、一区一策”的发展思路，推动各县（市、区）协同创新发展。

(1) 深化广清一体化高质量发展

加强广清产业协同发展。推进广清两市优势互补，积极探索“总部+基地”、“总装+配套”、“研发+制造”等合作共建新

模式，推动产业共建向产业链融合深化，打造协同发展的产业集群。聚焦科技创新转化，建立广清“研发-设计-孵化-加速-产业化”全链条科技创新与转化平台，推动产业绿色化、智能化转型升级。探索建立广清科技资源共享平台，有序推动广州科技基础设施、专业技术服务平台、科技信息资源和大型科学仪器设备面向清远开放共享，逐步对接粤港澳大湾区的科技资源共享体系。基于广清空港现代物流产业新城，打造集交易、金融、物流、信息服务功能于一体的综合交易中心与采购中心，形成辐射湾区的供应链服务枢纽，探索构建跨区域的“大通关”协作机制，实现广清两地电子口岸互联互通。

加强广清营商环境一体化建设。以广清经济特别合作区为试点，推广广州在营商环境改革中的好经验好做法，优化和完善营商环境指标体系和评价标准。深化一体化政务服务环境建设，大力拓展“广清通办”事项范围，实现更多政务服务事项异地办理。探索建立广清金融信息共享及信用互认机制，建设“广清信用”网络共享平台，实现两地金融监管、信息共享与服务网络共建，形成跨区域的市场综合监管与服务体系。

深化民生领域合作。完善广清两市医疗合作模式，推进医疗服务、疾病预防控制、突发公共卫生事件应对等方面的

合作与交流，探索建立两地医疗信息互通机制，逐步推行电子病历共享、同等级医疗机构检查检验结果互认，支撑远程诊疗业务发展，将广州优质医疗资源疏解到清远；同时，推进两地共享传染病监测、疫情报告等数据，健全重大疾病和传染病防控协作体系。建立广清两地社会保险对接机制，逐步实现参保人员信息互联共享、基本医疗保险定点医疗机构互认、参保人异地就医基本医疗保险服务协管、医疗费用直接结算。深化就业和人才合作，加强两市劳务对接，鼓励广清企业与各类职业学校开展校企合作，共同搭建技能人才数据库，推动就业服务协作，推动两市公共就业服务信息平台互联，形成人才信息共享机制。

推进生态环境共建共治发展。建立生态环境广清协同保护机制，推进广清环保监控信息互联互通，加强北江流域生态保护和跨区域水环境综合整治。推进广清共建区域大气环境管理平台，建设区域大气环境质量预报系统，建立环境空气监测、重大大气污染事件联合调查评估等机制，实现大气污染联防联控，推动广清生态保护和环境整治一体化。

(2) 推进广清接合片区清远片区高质量建设

推动大数据产业创新发展，培育数字经济发展新动能。努力将资源优势转化为产业优势，大力发展大数据产业，引进知名互联网企业来我市投资建设云计算数据中心，吸引湾

区互联网、云计算及大数据企业在清远集聚发展。深化行业数据共享与开放，加快推动数据资源在教育、交通、医疗、商业等重点领域的开放共享和融合应用，培育数字经济新业态新模式，助力我市实现高质量跨越式发展。

推进智慧园区建设，赋能园区高质量发展。推进广清接合片区清远片区内各园区的基础设施和智能化平台改造升级，鼓励有条件的园区开展5G+工业互联网创新应用试点，推进园区产业智能化，培育智慧园区试点示范。打造智慧园区运营管理平台，形成集运行监测、项目管理、土地管理、招商引资、环境监测、安全监管、协同办公等功能为一体的智慧园区管理和服务平台体系。推进园区智能运营中心与城市运行管理平台的对接，实现统一指挥、实时调度、上下联动。

以智慧城市为抓手，推进新型城镇化发展。探索大数据赋能城市精细化治理，基于政务大数据中心，整合政府监管、防控、治理等数据，加强政务数据的挖掘应用，辅助城市治理和行政决策。探索在县（市、区）打造区级城市运行管理中心，集成城市管理、治安防控、应急管理三大业务功能，实现跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服 务，并积极与市级城市运行管理平台进行对接，逐步打造跨部门、跨层级联动的“城市运行一网统管”的管理模式。探索搭建县（市、

区) 级的城市信息模型 (CIM) 平台, 为城市规划、建筑建设监管和城市运营管理等应用场景提供支撑, 建立智慧城市功能体系。

高标准推进“省职教城”建设, 实现产教城融合发展。完善治安防控体系建设, 依托大数据融合应用, 强化“省职教城”区域监测预警, 打造智感安防“示范区”, 实现各类安全隐患及时预警, 快速处置。科学构建智能交通体系, 立足于“省职教城”整体交通管理, 由微观到宏观进行点、线、面的精细化管理, 创造安全、顺畅、有序、智能的道路交通环境。搭建互联网+现代学徒制信息管理平台, 通过大数据分析建立科学合理的人才能力培养模型, 推进教育机制创新, 增强职业教育对社会发展的人才支撑力。建设产学研结合平台, 推动职业院校面向行业企业开展技术研发、成果转化、新技术推广等服务, 实现“省职教城”建设与城市建设共享共赢。

(3) 推动北部地区创新绿色发展

创新发展生态与民族特色旅游。以北部少数民族地区为重点, 深入挖掘壮瑶族民族文化内涵, 将民族文化、农耕文化与乡村旅游深度融合, 打造具有清远特色的农村文化旅游景点。优化旅游公共服务体系, 完善旅游信息服务基础设施, 探索融入 VR/AR 等新媒体技术, 创新展现形式, 充分展示北部地区民族风情、乡村特色和生态环境, 实现景区内容升

级，打造一批现代化乡村旅游示范区。

探索发展智慧森林康养。以连山国家森林康养基地为重点，推进智慧森林康养建设，打造具有清远特色的森林康养产业体系。以 5G 建设为依托，在已有的旅游信息化基础上，对系统进行拓展升级，为森林康养智慧化提供技术支持和基础。探索建立森林康养大数据平台和精准网络营销体系，准确把握市场需求，通过大数据营销平台扩展潜在消费群体，并积极打造森林康养数字营销矩阵，完善森林康养咨询服务平台体系，打造清远智慧森林康养品牌。

8. 提升政府行政效能

推进政府机关内部政务应用整合，构建协同高效的协同办公体系，深入推进基层便民减负工作、提升财政、审计等业务数字化管理水平，实现政府行政效能的提升。

(1) 推进协同办公应用

全面推广“粤政易”协同办公平台，提高用户使用率和激活率，切实提升电子办公效率和协作效能。规范全市各部门自建非涉密公文系统使用标准，全面接入“粤政易”协同办公平台，推进省协同办公平台对接应用，增强政府部门办公集约、移动、协同能力，逐步实现跨地区、跨部门、跨层级信息共享和办公协同。优化完善现有平台功能和性能，并在现

有在线通讯、协作办公、视频会议等功能基础上，不断拓宽系统应用场景。

(2) 推动基层工作减负增效

全面推进基层服务事项梳理工作，规范基层服务事项、优化基层事项办理流程，为进一步开展基层服务事项网上办理提供事项基础。推进基层证明标准化管理和办理，优化基层证明开具流程，推广基层证明网上开具服务。全面梳理基层报表，为基层工作做减法，简化、合并报表内容，以“一张表”的形式完成基层工作上报。深化系统对接和数据共享工作，实现同一事项多个系统一次录入受理信息，减少重复录入信息工作，提升基层工作人员办事效率。

(3) 提升财政管理数字化水平

加强数字财政一体化系统建设，覆盖财政整个业务流程，提高财政管理的精细化和信息化水平。积极践行“大财政、大预算、大资产”管理理念，按照省统一财政核心业务标准规范和技术标准，整合现有财政业务系统，尤其是农村财务系统、农村三资系统，进一步优化市、区两级财政业务流程，配合推进全省财政核心业务“横向到边、纵向到底”管理，构建涵盖核算、项目库、预算、执行等功能的数字财政系统，实现对财政资金的全流程管理和动态监控，强化财政收支分

析预测，提高财政管理的精细化和数字化水平。

(4) 强化审计管理智能化水平

积极对接“金审三期”工程建设，推进国家、省、市审计机关的互联互通，实现清远审计数据资源与全省数据资源集中管理、共享和上下贯通。推进大数据审计平台建设，建立健全审计数据归集机制，丰富审计数据资源。推进审计数据与审计业务的深度融合，实现数字化审计综合分析，结合专业化大数据审计需求，构建清远数字化审计综合分析模块，围绕审计项目开展综合查询、统计分析和比对业务，建立审计数据分析模型补建、校验和纠偏机制，提高分析的时效性和精准度。

9. 优化党群与民主法治效能

强化各级党委、人大、政协和司法机关等单位的信息化应用支撑，提高党群数字化服务能力，优化人大政协数字化履职能力，推动司法应用创新，提升政府履职效能。

(1) 推进“智慧党建”创新应用

全面推广应用“广东党建云”平台，创新党建工作模式，提高党建工作质效。推进“广东党建云”激活认证工作，强化“广东党建云”平台管理使用，实现日常党务工作全覆盖。采用“线上+线下”相结合方式，强化和创新“三会一课”活动内容

和形式，在线开展各种组织生活，动员全体党员参与到“广东党建云”平台的学习教育工作中。探索党建创新，打造“数字党建体验仓”“党建超市”等创新应用，丰富党员和群众生活新体验。

(2) 提升“智慧人大”信息化水平

发挥信息化的带动和融合作用，加强信息化基础设施和信息安全保障体系建设，进一步提高市人大系统的信息化水平。全面推进网站网页建设，建立公众账号，增强人大机关、人大代表与人民群众的交流互动，为代表联系人民群众、人民群众依法参政议政提供线上线下融合的一站式服务。依托我市“数字政府”建设，大力推进会议系统、履职信息系统和决策支持系统建设等，完善代表议案建议办理系统，保障人大代表知情知政，为代表依法履职提供信息化支撑。

(3) 提升“智慧政协”信息化水平

依托市“数字政府”改革建设机遇，大力推动政协信息化建设，提升委员履职服务保障水平，推进政协工作提质增效。推广使用省级“数字政协”平台，建言资政、社会互动、新闻发布、工作交流和办公自动化提供信息化支撑手段。依托市统一协同办公平台，促进各政协网站数据互联互通，推动机关办公、委员履职管理和社情民意信息管理等应用整合，实

现政协工作协同高效运转，优化政协参政议政信息化保障能力。

(4) 强化“智慧公检法司”信息化能力

以法治清远建设为总体目标，强化公共安全、检察、审判、司法行政等领域信息化基础支撑，切实提升法治工作服务社会效能。深化智慧法院、智慧检务、智慧司法等现有业务系统应用，实现跨部门案件数据共享，构建以案件为主线的公安机关、检察机关、审判机关、司法行政机关各司其职的行为留痕机制，实现过程公开阳光化，全面提高法治机关信息化建设水平。深入推进“互联网+公共法律服务”，升级完善广东法律服务网，提升公共法律服务能力和水平，实施全面普法，促进全民守法，增强全民法治观念。

(四) 夯实管理赋能，构建综合保障体系

1. 运行管理体系

统筹管理，优化“数字政府”管理运行组织体系。强化“数字政府”改革建设工作领导小组对数字政府建设的领导力度，建立常态化的联席会议制度，加强跨部门的决策和协作。完善政务信息化项目管理办法，进一步细化明确市、区政务服务数据管理局与各职能部门数字政府建设的分工和责任边界。落实首席数据官（CDO）责任制，加强对各区、各部门

信息化规划建设引导，进一步整合政务数据资源，推进政务信息化项目全生命周期监督和效能评价工作。

分级建设，优化“数字政府”管理运行机制。建立规划在前，分类协同建设运营的“数字政府”运行模式，制定市“数字政府”建设规划，指导各区、各部门开展项目建设需求分析、编制年度计划，破除条块分割的管理模式，从根本上解决信息孤岛、重复建设、投资重点不突出等问题。在总体技术架构下，市数字政府平台由市政务服务数据管理局统一规划部署，按照统分结合的原则支撑市、区两级应用开发和运行保障，并与省平台全面对接；鼓励县（市、区）政府部门探索建设本地特色业务应用，形成成功案例在全市复制推广。

建立“政企合作、管运分离”的共建共治共享体系。坚持政府主导，通过政策引导、市场采购、信用管理等举措加强“数字政府”建设的统筹协调和组织推进，充分发挥专家委员会等专家智库、第三方服务机构、社会群体、专业人才的技术优势、渠道优势、咨询服务和专业运营优势，为“数字政府”建设运营提供长期稳定的服务支撑，充分实现共建共治共享。

2. 标准规范体系

建立标准规范工作机制。参照广东省“数字政府”标准规范工作思路，成立标准化专项工作小组，推进我市“数字政府”

标准规范制订、修编和应用实施工作。广泛吸纳各级政府部门、行业协会、优秀企事业单位、科研机构和学术团体，发挥行业专家在学术和技术上的支撑作用，推进建立适应“数字政府”改革建设发展需要的标准规范体系。

建设本地化标准规范体系。以国家、地方相关标准和行业标准为指导，对标广东省“数字政府”建设相关标准，按照补充性、衔接性、选择性、特色与创新性的原则，结合本地实际建设需求，有针对性地开展我市“数字政府”标准体系建设，体现和突出我市“数字政府”建设特点，做好与省级相关标准的对接。

3. 安全保障体系

建立安全管理工作机制。建立边界明确、权责清晰的信息安全责任制，明确和落实基础设施、系统和数据的安全保障主体责任。建立关键信息基础设施安全保护机制，加强关键信息基础设施安全保护。加强对设计、建设及运营人员的安全保密管理，确保所有人员严格遵守国家保密法律、法规和各部门安全保密相关规章制度，履行保密义务，保障“数字政府”从建设到运营全方位的信息安全。落实安全监察机制，定期组织开展安全专项督查工作，检查安全措施和整改措施落实情况，组织有资质的第三方机构对我市“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。同时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。

强化安全防范能力。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、管理安全等方面的运营优势，利用互联网企业在平台安全、数据安全和应用安全方面的技术能力，共同建立政务云立体安全防护体系。推动政务云平台获得信息系统安全等级保护、可信云服务等安全认证。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，定期开展信息安全风险评估和安全测评。完善外部单位至云平台以及云平台不同业务之间的安全隔离，着力探索无线政务专网、国产政务云、区块链基础平台等新型基础设施安全防护体系建设，持续检验和提升我市信息基础设施的安全防范能力。

加强数据安全和隐私保护。提升数据安全防护能力，推进政务或公共数据开放单位落实数据安全监管职责，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。建立敏感数据保护体系，依托数据泄露防护技术，实现数据安全预警和溯源。探索通过结合区块链等技术，解决数据共享中的隐私保护问题。完善数据产权保护，加大对数字技术专利、数字版权、数字内容

产品及个人隐私等的保护力度。

完善密码保障体系建设。使用符合国家密码管理有关法律法规和标准规范的国产密码基础设施，规范、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。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，新建网络和信息系系统采用国产密码进行保护，已建网络和信息系系统逐步开展密码国产化改造。

提升安全运营与监测能力。借助数字政府省市一体化安全运营平台，强化全市政务网络安全的协调联动。结合攻击视角、威胁情报和安全风险工单管理，完善安全监测模型，利用大数据分析、自动化编排等技术，加强集中化、自动化、智能化的安全运营能力，全面提升全市安全威胁风险的检测能力和应急响应处置能力。

强化安全管理和处置能力。建立信息安全事件应急处理体系，制订突发事件应急响应预案、网络安全应急响应计划、灾难恢复策略、恢复预案，定期组织网络安全应急培训并开展应急演练不断完善预案，保障“数字政府”健康持续发展。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，加强电子政务互联网出口网络安全监测，构建网络安全预警防护体系。

五、 实施步骤

按照“一年谋突破、三年见成效、五年大提升”的路径，统筹推进“十四五”期间全市数字政府改革建设工作，全力支持清远打造成为融湾崛起排头兵、城乡融合示范市、生态发展新标杆、“双区”魅力后花园。

（一） 改革攻坚阶段（2021年）

继续以整体性、系统性思维，全面推进我市“数字政府”建设。在体制机制建设上，充分发挥机制保障作用，为“数字政府”建设保驾护航；在业务应用和技术体系建设方面，夯基础、建平台、亮示范，取得阶段性成果。

——**体制机制建设方面**。发挥“数字政府”改革建设工作领导小组的领导职能，建立常态化的联席会议制度，加强跨部门的决策和协作。研究出台政务信息化项目管理办法，细化明确市、区政务服务数据管理局与各职能部门数字政府建设的分工和责任边界。制定“数字政府”建设规划，指导各区、各部门开展政务信息化规划工作。建立安全管理机制，明确和落实基础设施、系统和数据的安全保障主体责任，加强对设计、建设及运营人员的安全保密管理。

——**基础支撑能力建设方面**。夯实省政务云平台清远节点建设，推进计算、存储等资源扩容，并逐步推进部分部门

业务系统的迁移上云工作。推进电子政务外网扩容改造，升级电子政务外网骨干网，为“数字政府”夯实基础网络通道。依托现有政务信息资源共享平台基础框架，推进政务大数据中心清远节点建设。

——**数据要素价值发掘方面**。依托现有政务信息资源共享平台基础框架，推进政务大数据中心清远节点建设，并全面开展数据治理专项工作，完成全市政务信息系统和数据的普查工作，在现有政务服务数据库的框架及数据基础上，持续扩大部门覆盖面，扩展数据来源，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。

——**业务应用创新方面**。全面对接省“数字政府”统筹建设的要求，开展我市各类业务应用系统与省统筹建设的公共支撑平台的对接。以专题任务的形式，开展政务服务、营商环境优化、社会治理、乡村振兴等应用建设，率先推出一批具有清远本地特色的应用系统，并在试点应用中不断迭代升级。

（二）示范突破阶段（2022-2023年）

以“强基础、汇数据、促应用”为抓手，围绕数据治理和服务能力创新，在全市“数字政府”技术架构指导下，深入推进“数字政府”建设。

——**体制机制建设方面**。进一步完善我市“数字政府”相

关的技术、管理标准规范，提高我市“数字政府”信息安全保障能力和水平。

——**基础支撑能力建设方面**。根据业务发展情况，推进政务云升级扩容，实现全市政务信息系统集中部署、数据资源汇聚共享。进一步拓宽电子政务外网服务范围，提升政务外网业务支撑能力，并按照应接尽接的原则，完成各部门非涉密业务专网的整合工作。

——**数据要素价值发掘方面**。在完善基础库的基础上，围绕部门业务主线和经济社会发展的重点领域，推进主题库和专题库的建设，为政务服务应用、营商环境优化、城市精细化治理、民生服务应用等提供大数据辅助决策支持。

——**业务应用创新方面**。在基础设施和平台支撑能力稳步提升的基础上，进一步扩大数字服务应用范围，以“数字政府”技术架构为指引，推进民生服务、协同办公、营商环境、社会治理和生态保护等应用建设，提升全市政务信息化水平。

（三） 深化应用阶段（2024-2025 年）

进一步扩大和深化改革成果，推动“数字政府”改革建设向纵深发展，全面提升政务服务效能，创新社会治理模式、营造良好营商环境、提升民生服务水平，为全市经济社会高质量发展提供动力支撑和基础支撑。

——**体制机制建设方面**。构建完备的“数字政府”相关的技术、管理标准规范。持续优化运营管理模式和机制，推进“数字政府”建设可持续发展。

——**基础支撑能力建设方面**。全市信息基础设施集约化布局完成，建成“一云纳管、一网联通”的信息化基础支撑体系，形成“立体防护、自主可控”的安全保障体系，为各区各部门的业务应用提供有力的基础支撑。

——**数据要素价值发掘方面**。实现公共数据资源全面汇聚共享和有序开放。数据价值得到进一步释放，为全市经济和社会发展提供有力支撑。

——**业务应用创新方面**。不断深化完善各领域应用，形成运行规范、协同联动的一体化政务服务体系，城市精细化管理和精准服务迈上新台阶，营商环境改革持续深化，基层减负效果明显，城乡融合发展成果显著，公共资源和社会资源高效调配。

六、 保障措施

(一) 加强组织保障

按照全市“一盘棋”原则，构建职责明确、统筹推进的“数字政府”建设工作格局，统筹推动信息化建设；各县（市、区）、各部门要高度凝聚数字政府发展共识，指定专人专班落实我市数字政府建设工作，加强沟通协调与联动作战，制定工作推进方案，细化目标与任务，确保各项工作落实到位，形成市、区统一部署、责任明确、分工合理的全市数字政府建设管理组织体系。

(二) 完善机制保障

规范政务信息化项目管理，进一步完善清远市政务信息化项目管理办法，规范政务信息化项目立项、采购、实施和监督管理。制定市“数字政府”建设规划，指导市各部门、各区开展项目建设需求分析、编制年度计划，作为项目立项审批的前提条件、验收评估的重要依据，破除条块分割的管理模式，从根本上解决信息孤岛、重复建设、投资重点不突出等问题。

(三) 加大资金支持

加大“数字政府”建设资金支持力度，统筹全市各级各部门政务信息化建设和运营服务资金，优先保障重点领域和重

大项目的投入，强化对资金使用过程的动态监控。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。引导社会力量参与数字政府建设，加大数字政府建设向社会购买服务的力度，发挥企业动能和市场机制推动作用，提升数字政府建设活力。

（四） 强化人才支撑

制定适应我市数字政府建设的人才引进战略，增强对高端创新型人才的吸引力和凝聚力，引进国内外优质人才参与数字政府改革建设，全面提高我市数字政府人才综合素质。加大“数字政府”建设培训力度，培养既精通政府业务又具备互联网思维，善于运用信息化手段开展工作的复合型领导干部和专业技术人才。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，为清远市“数字政府”建设提供有效支撑。

（五） 完善技术保障

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。设立专家委员会，引入高校、研究院和咨询机构等智库力量，发挥行业专家在学术和技术上的支撑作用，为“数

字政府”建设提供专家决策咨询服务。

（六） 加强考核评估

统筹做好数字政府建设的监督管理，加强数字政府建设的跟踪分析和监督检查，按年度对各县（市、区）、各部门数字政府建设工作进行考核评价，对工作落实不力的予以通报。建立健全绩效考核体系和表彰奖励机制，加强正向激励，督促各县（市、区）、各部门主动担当作为，确保数字政府建设的顺利推进。