

东莞市政务服务数据管理局

东政数函〔2021〕53号

关于对东莞市十六届人大六次会议代表建议 第20210142号提案办理答复的函

尊敬的吴焯光代表：

您好！您提出的东莞市十六届人大六次会议代表建议第20210142号《关于全面推进“数字政府”改革建设的建议》提案收悉。根据市政府《关于做好2020年市政协提案办理工作的通知》精神，收到提案后，我局高度重视，第一时间作出响应，结合会办单位意见，现将办理结果答复如下：

一、关于“政务项目要有专业的维护团队”的建议

我市将组建东莞市数字经济发展集团有限公司（暂命名），结合我市数字政府改革建设实际，承接数字政府项目系统运维、运营等业务。公司围绕成为数字政府项目的运维商、数据要素资产的运营商、数字经济产业的投资商，通过从事数字政府项目建设、运维及运营等，提升城市治理及公共服务水平；打造良好的数字生态体系，保障国有资本有效利用、高效运营和安全增值；夯实大数据产业、工业互联网、人工智能等数字产业基础，服务

我市制造业转型升级和经济结构调整。

二、关于“数字政府也要保障老年群体的使用体验”的建议

我局推广不见面审批服务，让老年人办事“一次不跑”。目前，市民服务中心超 700 项业务可通过快递寄递方式办理，全程由政府付费，办事人零跑动，为行动不便的老年人提供不见面办事服务。

（一）提供人工查询服务。针对部分老年人不会使用智能手机自行出示粤康码的情况，我局改造市民服务中心入口闸道，升级核验系统，推出“一证通行”服务系统，老年人无需使用智能手机，刷身份证即可完成出入登记及粤康码核验。同时，提供人工查询服务，由工作人员现场协助，通过国家政务服务平台小程序的“老幼健康码助查询”功能或系统后台，帮助老年人进行核验。

（二）新增实体卡验证方式。考虑到老年人不便使用粤康码，在市民中心入口闸道新增实体卡验证方式，办事人刷身份证后进行人证匹配，即可进入市民中心，方便老人通行。

（三）设置绿色通道免预约、帮激活。对于无法使用智能手机或因特殊情况无法成功预约的老年人，各级政务服务大厅设置“绿色通道”，现场为老年人激活加号，让老年人享受“免预约”服务。目前，市民服务中心通过绿色通道现场为老年人激活预约号达 679 人次，获得前来预约办事老年人的一致好评。

（四）保留传统现金支付。针对老年人电子支付费用的困难，市民服务中心保留传统选项“现金支付”，让老年人面对面无忧支付。

（五）积极引导各智能化办事渠道配备适老化服务。如自助终端机提供语音操作提示，加上工作人员现场协助操作，进一步改善老年人办事体验；参照广东省政务服务网的大字版、无障碍阅读功能，开发上线“莞家政务”微信公众号一键预约及大字版阅读等。

（六）配备协办专员和服务老年人的物资和设施。市民服务中心配备“敬老服务专员”，为老年人提供现场咨询和引导，在日常办理过程中，若遇到老年人不会填写资料、不会通过电子渠道进行身份核验的情况，在符合法律法规的要求下，由服务专员给予代办服务；在办事人同意的前提下，由服务专员给予表格填写、资料准备、协助身份核验等一条龙协办服务。在政务服务场所配备服务老年人的物资和设施。包括轮椅、老花镜、日常药物等；设置无障碍厕所和通道；安装了助力扶手，还贴有紧急电话提示；遇到行动不便或坐着轮椅前来办理业务的老年人，由服务专员提供一对一的业务办理服务。

三、关于“注重信息安全的保障”的建议

我市在 2011 年就已建设市政务云平台，按照我市数字政府改革建设有关要求，2019 年下半年通过购买云服务商的政务云

服务，建设我市 1+N 政务云平台。2020 年上半年政务云平台通过验收后，我市开始全面推进全市部署在旧政务云上的政务信息系统迁移新政务云。为构建集约安全的政务云平台，我市要求政务云主管部门、镇街（园区）电子政务管理单位和行业云行政主管部门、政务云使用单位、云服务商等各施其责、形成工作合力，同时要求云服务商要做好政务云日常运行维护工作，保障政务云 7×24 小时不间断运行，实行备份及恢复等，并组织应急演练，以保障政务云运行稳定。

四、关于“加强政务系统的统筹安排”的建议

我局认真落实省委省政府关于推进数字政府建设的工作部署和要求，按照市委市政府全面深化改革总体要求，秉持整体、协同、集约、共享的原则，强化与市各有关部门的协同配合，实施以华为公司为总承包商的政企合作建设模式，以系统性、整体性思维全面推进数字政府建设。我市数字政府数字底座已形成支撑能力，配套政策制度体系不断完善，政务服务效能大幅提升，推动解决各部门政务信息化建设长期存在的各自为政、重复建设、信息孤岛等问题取得明显成效。

（一）基础设施。我市“数字政府”建设提出打造“云数网”于一体的政府“数字底座”，用于支撑全市数字化转型。我市已建成政务云平台，并对各单位开放使用。今年以来，我局继续推进政务数据大脑暨 IOC 项目建设，项目已完成一湖四平台（即

数据湖、大数据基础平台、大数据汇聚平台、大数据治理平台、大数据服务平台)、数据分析应用、数据标准等内容的建设工作，已完全具备数据采集接入、汇聚、治理及支撑应用等服务能力。启动实施“东莞市骨干传输网建设项目”、“东莞市政务外网升级改造项目”、“东莞市电子政务外网信息安全体系建设项目(一期)”项目。我市“数字政府”“数字底座”初具雏形，将为我市以信息化手段提升政府治理体系和治理能力现代化提供坚实的基础支撑。

(二)重大民生服务项目。重点保障了教育扩容提质千日攻坚、民生工程、拓空间、蓝天保卫战、品质交通等市委市政府重点工作。在教育领域，按照我市“慧教育”和教育大会战的工作目标，启动了“校车安全管理平台”、“义务教育阶段招生系统”等项目建设，同时加快开展“智慧教育小脑”、“校园安全管理平台”等项目预研，实现进一步提升全市教育信息化水平，促进教育资源扩展。在民生领域，加快实施“民生大莞家”“电子健康码管理平台”项目建设，启动了“全市民生服务综合管理平台”项目预研，依托市政务数据大脑打通民政、人社、教育等领域的民生服务事项，建成覆盖全市基层社区民生工作的综合服务平台，推动全市民生服务工作，提升群众获得感、幸福感。在拓空间方面，已启动“空天地一体化感知基础服务平台”建设，通过对东莞全域进行卫星和无人机摄像，构建覆盖全市的二维、三维高精

度地图，为查违工作锚定一张图，为各部门开展地图相关业务提供基础数据平台支撑。启动“东莞市农民安居房建设审批管理系统”项目，助力我市农民安居房审批报建流程电子化，与农民住房房地信息数据库等模块互联互通，实现数据共享、实时交互。在生态领域，围绕蓝天保卫战工作目标，启动“生态监管与数据管理平台”项目，构建生态环境数据管理平台，建设大气污染防治专题大数据分析应用，加强数据分析能力，实现大气污染防治精准治理。在交通领域，启动了“智慧交通”项目的可行性研究，将通过统一标准体系和“智慧交通小脑”建设，构建跨交通、交警等多部门业务的协同运行指挥平台，力争打造成为“智慧交通”样板示范项目，支撑品质交通建设。

诚挚感谢吴代表对我市数字政府改革建设和信息化建设中保障老年群体的关注和建议，我们将通过本次提案办理工作，结合省有关工作要求及我市工作实际，全面提高我市数字政府改革建设水平，推进适老化改造工作的建设和完善，认真梳理各类场所规范，升级各项适老化服务。如仍有疑问，可在收到函件后与我局数字办邓少瑛同志联系，联系电话：13829126083。

专此答复。

东莞市政府服务数据管理局

2021年6月24日