

# 东莞市政务服务数据管理局

东政数函〔2023〕19号

(A类)

## 东莞市政务服务数据管理局关于报送东莞市 政协十四届二次会议第20230225号 提案答复的函

尊敬的管鑫委员：

您提出的《关于建立“数据下基层”共享机制 促进社区精细化管理和服务的建议》(20230225号)收悉，衷心感谢您对我市数据共享工作的关心和支持。经综合市民政局意见，现答复如下：

### 一、关于引导基层数据下沉到社区

为科学引导基层数据下沉到社区，我市正式印发《东莞市公共数据管理办法》，明确我市各单位、各镇街在行业和辖区对公共数据管理的职责，规范我市公共数据的采集、使用与管理，加快推进公共数据有序流通和高效利用；正式印发《东莞市建立健全政务数据共享协调机制 加快推进数据有序共享实施方案》，同步协调机制的落地，正式成立由分管市领导牵头、各委办局共同参与的市政务数据共享协调小组，加强数据的有序共享和高效应

用，落实各单位之间的数据共享协调机制；梳理面向市直部门、镇街（园区）的数字政府考评体系，将数据共享工作纳入考核，制定各市直部门及镇街（园区）政务数据编目、审批、调用等考核指标，推进各单位数据共享开放，推动有利于社区发展的数据资源下沉到社区。

## 二、关于推进“一网统管”工作

为解决跨部门事项重复多头处置问题，加强数据综合分析，我局按照“三级联动、一体协同”思路，联合有关部门开展事项梳理，建设统一指挥调度、基层治理综合调度和融合通信三大平台，初步构建整体贯通的“王”字型三级指挥架构。一是**推动市镇综合指挥调度**。市一级围绕高效处置一件事，以市府总值班室、市智慧城市运营中心（IOC）为中枢，实现与应急、消防、城管等部门指挥中心实现物理联动。镇一级围绕“数字化+网格化”，创新“多员合一”综合网格管理机制，推动厚街、大岭山等8个镇街建成综合指挥中心，横向推动公安、应急、网格、市场监管、城管等8个部门力量进驻，纵向联通市和村，支撑一体指挥、协同作战、高效处置。二是**推进治理事项和业务流程标准化梳理**。成立协同共治工作专班，印发工作方案、事项分级分类标准等文件，以智网工程和12345热线事项为基础，统筹梳理城管、应急、市场监管等27个部门共1301个事项，明确管理对象、管理主体、责任边界和标准作业流程。三是**统筹建设综合支撑平台**。建设全

市应急统一指挥调度平台，整合应急、公安、城管、交通、卫健、教育、消防等视频和数据资源，打通各部门指挥系统，支撑跨行业、跨部门近 2 万名基层人员应用，实现对重大事项、重大活动的综合指挥调度；搭建融合通信平台，应用于市府总值班室、IOC、市应急指挥中心等 6 个市级指挥中枢以及厚街、石龙、黄江 3 个试点镇街，并延伸至村级，接入厚街 1163 名网格员移动终端，初步形成直达基层末梢的跨层级、多渠道、可视化指挥能力。四是建成基层治理综合调度平台。基层治理综合调度平台率先在厚街落地，接入公安、人社等 11 个部门 17 个业务系统数据，实现 6 类事件统一汇聚监测，建立人口、重点场所等 61 个可视化专题图层，建设集事件目录管理、事件分拨、数据汇聚分析于一体的事件中枢平台，实现治理数据一网汇聚、风险态势一图呈现、指挥调度一体响应，更好地提升基层治理数据决策辅助的智能化水平。

### 三、关于推进“智慧社区”建设

依托一体化政务服务体系，将社区居民政务事项办理、保障服务供给以及人口信息管理统一纳入“智慧社区”建设范围，以信息化、智能化手段推进社区公共服务事项的全人群覆盖、全口径集成和全区域通办。一是打造“智慧社区”应用阵地，“一站式”办理政务服务事项。大力推进党群服务中心建设，全市 597 个村（社区）实现全覆盖，其中，党群服务中心统一应用“线上线下、

市镇村一体”的一体化政务服务平台，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的综合窗口服务模式，共设窗口 2784 个、铺设 763 台莞家政务自助终端，目前已有超 1000 项业务可在全市通办。同时推出 791 项“不见面审批”、115 项“一件事、一次办”、312 项“容缺办”、1879 项“免证办”等措施。在全省率先开展村级证明事项标准化改革，清理村级证明事项 52 项，保留的 11 项全部实现标准化、电子化办理。二是开发“智慧社区”掌上终端，“一键通”解决民生诉求。依托全市一体化政务服务平台，着力打造“莞家”系列项目，通过整合各部门信息化系统、数据资源和服务资源，推出“i 莞家”“企莞家”“数莞家”和“东莞市民卡”等掌上应用终端，实现社区居民服务需求“一键通办理、多渠道服务”。如“民生大莞家”项目依托现有的 12345 政府服务热线、i 莞家门户网站、微信公众号、APP，专设线上专栏，为市民群众提供线上诉求申报、业务流转、诉求查询、民生新闻、项目公示、满意度评价等服务。市民群众可通过线上渠道获取表格或表单申报、录入相关诉求事项，并查询已提交的申报诉求事项的办理进度和办理结果，于事项办结后进行满意度评价等操作。真正实现民生诉求的“一键、一口、一网”快速办理。三是完善“智慧社区”数据大脑，“一网通”推进社区治理智能化。依托市政务服务数据大脑项目，对接共享 71 个部门共 344 个信息系统，汇聚多方数据，减少基层工作人员的二次录入。同时，建成集人口信息采集、服务信息管理和政务事项办理

三大功能于一体的“东莞市社区公共服务综合信息平台”，社区工作人员可录入查询社区人口分布状况，各类服务机构可通过平台发布活动信息，居民群众可通过平台网站即时查询身边的社区社会组织、社区综合服务中心等组织机构信息，了解并报名参与社区各类服务活动，进一步丰富智慧社区治理应用场景。

再次感谢您提出的宝贵建议，我们将不断推进数据共享，持续开展全市数据资源的创新应用，融合“智网工程”网格化服务管理机制，在社区层面大力推进“多网合一”“一网统管”，推动社区人、物、地、事等信息数据的动态化管理，不断提高基层网格的政务服务能力。同时充分利用政务数据大脑建设成果和“智慧民政”建设契机，全面整合就业、健康、卫生、医疗、救助、养老、助残、托育、未成年人保护等民生保障数据，积极联接各部门的重点人员排查、社区防控、街面监管、“就莞用”“知音莞家”等系统，摸排重点人群困难诉求，提前研判并介入处置，让数据在社会治理中发挥更大的作用，助力提升社区精细化管理服务水平。

东莞市政务服务数据管理局

2023年7月5日

（联系人：叶健莹；联系电话：22835522）