

东莞市政务服务数据管理局

东政数函〔2023〕20号

(B类)

东莞市政务服务数据管理局关于东莞市政协 十四届二次会议第20230189号 提案答复的函

长安镇政协小组：

贵组提出的《关于对标深圳前海提升政务服务数字化水平的建议》（第20230189号）提案收悉，经我局会同东莞市工业和信息化局研究，现答复如下：

一、工作措施

（一）建设完善政务服务数字化工作机制。东莞市成立数字政府改革建设工作领导小组，全面推进政务服务“一网通办”、城市治理“一网统管”、政府运行“一网协同”、数据资源“一网共享”，不断丰富各领域数字化应用场景，为政府履职能力提升、营商环境持续向好向优、社会治理体系和治理能力现代化打下坚实基础。电子证照应用、数据共享、村级证明事项标准化改革等工作获国办肯定。2023年以来，印发了《东莞市数字政府建设服务“百县千镇万村高质量发展工程”若干措施》《东莞市数字政府改革建

设 2023 年工作要点》《东莞市深化数字政府建设 落实“实体经济为本，制造业当家”工作若干措施》等相关文件，加快统筹政务服务数字化改革。

（二）打造线上线下政务服务一体化平台。我市依托全国一体化政务服务平台、广东政务服务网及“粤系列”服务平台，持续深化政务服务“一网通办”，为企业群众提供多样化办事渠道。优化一体化政务服务平台。逐步打通一体化政务服务平台与各部门业务系统，推进政务数据共享回流。完善政务服务统一身份认证系统，强化电子签名、电子签章等公共服务支撑。深化“一网通办”“全程网办”。推动超千项事项“全市通办”“湾区通办”“跨省通办”。稳步提升全程网办率，目前我市行政许可事项可网办率 99.48%，全程网办率 97.44%。铺设“莞家政务”自助终端超 2000 台，可办本地业务 545 项、跨域通办业务 435 项。推广“粤系列”服务。“粤省事”东莞专版上线事项 1127 项，实名注册人数达 1532 万，注册数全省第三，周访问量达 1488 万人次；“粤商通”东莞专版提供惠企服务 626 项，注册量全省第三，月活率全省第一，率先实现企业开办手机办理。开展“莞家”系列品牌窗口活动。组建移动“莞家”服务小组，通过一系列形式多样、灵活新颖的“莞家”快闪窗口、“莞家”到户窗口、“莞家”到企窗口等，让更多企业群众切实感受到“服务零距离，‘莞家’在身边”的政务服务。比如，长安镇开展“现场办证进市场 便民服务暖人心”的主题“快闪”活动，为市场经营户提供特色“莞家”服务，大岭山镇将“莞家”窗

口开到校门口，中高考期间在大岭山中学设立政务便民服务点，为有需要的考生及时出具身份证明等等。积极探索新市民金融服务。成立“东莞市首贷服务中心”，窗口人员协助企业通过“粤信融”、“粤商通”等平台登记注册并发布融资需求，打造企业“金融莞家”服务品牌，进一步完善了新注册企业的服务配套；成立“东莞市 RCEP 企业综合中心”，为企业提供咨询、需求登记、政务服务指引等现场服务，以随窗协办的方式解决群众需求，提供企业走向 RCEP 市场和 RCEP 成员国企业进入东莞市场政务服务审批、经贸合作，金融保险服务等流程的专业化服务。

（三）建设产业政策精准服务平台。我市依托平台窗口集成，推进政策兑现“一网通办”“全市通办”。线上平台方面，以一体化政务服务平台为核心，全面构建“一平台、多终端”，形成广东政务服务网、移动服务等服务矩阵，集成应用电子证照、电子签章、事项库、材料复用等功能，为推进政策兑现“一网通办”奠定平台基础。线下窗口方面，印发《东莞市政务服务“千项业务全市窗口通办”工作方案》，按照“窗口前移、市镇通收、跨镇通办”三种模式，推进政务服务事项在全市任意政务服务大厅收件，实现政务服务“就近办”“一次办”，为政策兑现服务进入“10 分钟政务圈”提供有力支撑。推广使用省粤财扶助平台。汇总涉企和个人财政补贴政策目录清单，基于东莞市一体化政务服务平台开发“莞财扶助”平台，对接省“粤财扶助”平台，实现政策兑现全流程闭环管理。目前“莞财扶助”平台已发布政策 115 条，发布补贴事项 116

个，梳理免申即享事项 12 个；在全市各级政务大厅设立惠企服务优先窗，优先服务前来咨询、申办政策补助的企业。搭建“企莞家”平台。东莞市工业和信息化局建立重点企业问题诉求库。一体联动迅速回应企业诉求，打造企业诉求闭环管理“政企直通车”；聚焦企业精准帮扶，开展惠企政策“一站享”攻坚行动持续优化营商环境；畅通企业供需对接，助力企业激活新市场，助力东莞加快高质量发展。“企莞家”平台由建设以来，为企业提供多层次、专业化的服务，用户由最初的 200 家企业快速发展至超 3.4 万家，注册使用的企业高管人数已超 5 万人。

二、下一步工作计划

（一）打造“党建+政务”服务模式。在镇村两级设立党政综合窗口，每个镇街（园区）政务服务中心设立至少 1 个“党政综合窗”，同时承接政务服务事项和党员关系转接咨询、党组织关系转进转出等党员服务事项。组织党员干部到市镇政务服务大厅跟岗和提供志愿服务，让党员干部在一线岗位增进服务意识和业务能力。

（二）完善“莞家政务”自助终端功能。上线更多高频政务服务事项，持续探索“机器+人”服务模式，加强对村（社区）值班人员、后勤人员等工作人员的业务培训，实现办事群众分流和提高群众对于自助可办的知晓率。

（三）推广使用政策兑现“莞财扶助”平台。强化政策兑现事项归集，按“应进必进”“分批上线”原则，积极推动事项上线，

推进政策兑现“免申即享”服务模式；加快“莞财扶助”平台建设，优化平台功能，通过提供线上线下两种申报渠道相结合，为政策兑现提供多样化的渠道支持。

（四）继续完善“企管家”平台，研究部署“企莞家”4.0版本建设。在企业端，丰富企业资源要素对接模块中的内容，为企业提供多渠道、多样化的资源集合平台，一站式满足企业各发展阶段的需求。同时也对资源进行更精细的分类和更准确的匹配，更精准便捷地帮助企业对接资源方，解决企业资源短缺问题。在管理端，将上线项目全流程管理、镇街赋能、特定企业服务、增资扩产专窗等多个模块，利用信息化手段持续助力部门工作提速增效。

专此答复，诚挚感谢贵组对东莞市政务服务数据管理局工作的关心和支持。

东莞市政务服务数据管理局

2023年7月7日

（联系人及电话：任仲佳，13580886126）

抄送：市政府办公室、市政协提案委，市工业和信息化局。