

江门市政务服务数据管理局助力打造 政务营商环境优化的“江门样本”

“政”向未来 与“数”同行

当前,江门站在我国更高水平对外开放的前沿。面对千载难逢的发展机遇,江门从来没有这么迫切地需要创新,以充分释放这座城市的发展“潜能”。

揭牌建设广东省数字政府市域社会治理“一网统管”示范区和数据要素市场化配置改革试验区;发出全国首张融合数据元件的数据资产凭证,开启数据资产凭证2.0模式;建设启用江门市中小微企业诉求快速响应平台,打造保市场主体保就业保民生的“江门样板”;获2022年“粤省心”12345热线市级平台服务能力测评全省第三名;获“粤盾-2022”广东省数字政府网络安全实战攻防演练活动第二名,连续三年荣获“地优优秀防守单位”称号……

“政”向未来,与“数”同行。当前,拥有广阔发展腹地、身处机遇叠加期的江门,正以蓬勃朝气,立定雄心壮志,追寻更远的目标。近年来,按照市委、市政府部署安排,江门市政务服务数据管理局围绕提升市域治理“一网统管”、政务服务“一网通办”、公共数据“一网共享”、政府运行“一网协同”能力和夯实数字政府基础底座目标,助力江门以数字政府建设为抓手,持续优化政务服务质量,打造让企业舒心、群众满意的发展生态,构建更加市场化法治化国际化的一流营商环境,形成营商环境优化的“江门样本”,推动我市高质量发展加速迈入快车道。

文/图 陈敏锐 张全佳



自2003年开通以来,12345热线充分发挥化解社会矛盾、帮助市民解决合理诉求的重要作用。

关键词
筑基

云网数 筑基新政务

政府数字化转型,云、网、数建设是基础。让政务服务乘“云”而上、因“数”而起,是数字政府建设的前提和先决条件,也是数字政府对网络基础设施的关键诉求。

近年来,江门市不断夯实数字政府基础底座,通过改革创新增加新支撑。

江门市率先在全省建成并启用省数字政府政务地市节点。通过上云、扩容,不断优化江门政务云性能,提升云网数平台基础设施的支撑能力。目前,江门政务云资源vCPU超3万核、内存超8万GB、存储超2000TB,承载了150多个单位业务信息系统,系统迁移上云率达75%,云资源使用率超60%,系统上云数量和云资源使用效能居全省14个扶持地市前列。通过实施“政务上云”工作,江门市撤并了一批政务机房,节约了建设运维成本,提升了安全管理效能。

电子政务外网作为江门市电子政务的公共基础设施,向上联通国家和省,横向连接各级各部门,纵向覆盖县(市、区)、镇(街)、村(居),承载着全市党政部门非涉密信息系统,目前已完成全市政务外网专线铺设,有效支撑跨部门、跨层级、跨区域数据共享和业务协同。与此同时,江门市瞄准打造粤港澳大湾区最优最先进的营商环境和政务环境,构建起全市一体化政务服务平台,全市15688项政务服务事项实现“一张网”“一平台”线上线下多渠道办理,“政务服务+互联网”得到更多的彰显和推广。

数据汇聚和共享是“数字政府”建设的关键所在。依托广东省大数据中心江门节点,江门市加快数据共享开放,“以共享为原则、不共享为例外”,全面铺开公共数据资源普查工作,逐个部门开展摸底调研,按照“一系统一档案”,详尽形成本地本部门政务信息化系统、数据资源、跨部门数据需求“三张清单”,夯实数字资产家底,为数字政府改革建设纵深发展奠定坚实的数据基础。目前,江门市在省政务大数据中心累计挂接数据目录远高于地市挂接数据类数量平均值。与此同时,江门市推进公共数据资源向社会开放,促进公共数据创新应用。目前江门市已在“开放广东”平台开放2049个数据集。



江门市行政服务中心获评市级标杆大厅。

关键词
优政

刀刃向内的 自我革命

长期以来,政府部门采用传统线下的层级上报、逐级审批流程模式,使得部门效能受到影响。

唯有改革创新才能突出重围,不日新者必日退,未有不进而不退者。流程再造是一场刀刃向内的自我革命,江门市政府牵头抓总,紧盯痛点,先后推出两批共计45项政府侧流程再造任务,包含工程建设领域“一网通办”、工业项目“拿地即开工”、不动产登记全流程网上办等,“放管服”改革不断深化。

工程建设项目审批全面实现一网通办,近一年办件量已超1.3万件,一网通办率100%;率先上线项目会商管理系统,将工程建设项目审批服务链条进一步向前延伸。

走进市行政服务中心,总能看到志愿者主动相迎,听到这样温情的话语:“你好,很高兴为你服务。”“请稍等,我帮你下载复印。”……热情为群众服务,让办事的居民心生温暖:“有轮椅和放大镜,还有人一对一服务,太贴心了!”

政务服务提升一小步,群众办事方便一大步。江门市大力推进“政务服务无堵点城市”建设,始终把“群众满意”作为政务服务的出发点和落脚点。设立“办不成事”反映窗口,招募一批政务服务体验官,主动调查企业、群众的办事需求和痛点堵点。实施“政务服务摆渡人”行动,在便民服务的广度、深度和群众获得感上狠下功夫,以更多有温度、有实效的举措,落实更多暖民心的行动,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感,务实管用、多措并举全力增进民生福祉。

把“民生之盼”变“民生之赞”。全市790台“粤智助”、671台“侨都之窗”自助终端覆盖城乡基层,540个“政银通办”服务专区、120多项高频事项在各大银行网点上线办理,实现本地101项事项跨省通办,155项省内通办,775项市内通办,推出“5G小屋”和“江门政务直播间”,打造家门口的政务服务微厅。2021年首届广东省市县级政务服务标杆大厅评估中,江门市行政服务中心获评市级标杆大厅,蓬江区行政服务中心和台山市行政服务中心获评区县级标杆大厅。

如今,一个协同高效、监督有力的政务服务体系在江门构建起来。为进一步加强人民群众的获得感、幸福感,市政务服务数据管理局以获评首届市县级政务服务标杆大厅为牵引,将政务服务标杆大厅的标准和理念覆盖到全市的线下政务服务大厅,开展全域政务服务标杆创建工程,有效提升全市政务服务线下整体能力。

而电子证照、电子印章的大力推行,使得不见面办理成为现实。全市开通电子证照377种,签发3254万张;开通电子印章系统,实现市、县、镇、街四级党政部门全覆盖。

一系列在全省乃至全国走在前列的改革举措,彰显了江门勇于改革的锐气和勇气,展示了五邑大地的改革新气象。

关键词
便民

把“民生之盼” 变“民生之赞”

在江门,有一条家喻户晓的热线——12345热线。“你好,这里是12345热线,请问有什么可以帮助你?”温馨高效的服务质量,7×24小时不间断的运行机制,“事事有回应,件件有着落”的闭环处理流程,让12345热线成为搭建在百姓与政府之间的“连心桥”,是市民群众表达诉求、反映问题、建言献策的重要渠道。自2003年开通以来,12345热线充分发挥化解社会矛盾、帮助市民解决合理诉求的重要作用。近年来,12345热线陆续开通“疫情防控诉求”“青少年心理咨询热线”等专线服务,每年接处的话务量超百万件,“12345,有事找政府”的理念深入人心。

走进市行政服务中心,总能看到志愿者主动相迎,听到这样温情的话语:“你好,很高兴为你服务。”“请稍等,我帮你下载复印。”……热情为群众服务,让办事的居民心生温暖:“有轮椅和放大镜,还有人一对一服务,太贴心了!”

政务服务提升一小步,群众办事方便一大步。江门市大力推进“政务服务无堵点城市”建设,始终把“群众满意”作为政务服务的出发点和落脚点。设立“办不成事”反映窗口,招募一批政务服务体验官,主动调查企业、群众的办事需求和痛点堵点。实施“政务服务摆渡人”行动,在便民服务的广度、深度和群众获得感上狠下功夫,以更多有温度、有实效的举措,落实更多暖民心的行动,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感,务实管用、多措并举全力增进民生福祉。

把“民生之盼”变“民生之赞”。全市790台“粤智助”、671台“侨都之窗”自助终端覆盖城乡基层,540个“政银通办”服务专区、120多项高频事项在各大银行网点上线办理,实现本地101项事项跨省通办,155项省内通办,775项市内通办,推出“5G小屋”和“江门政务直播间”,打造家门口的政务服务微厅。2021年首届广东省市县级政务服务标杆大厅评估中,江门市行政服务中心获评市级标杆大厅,蓬江区行政服务中心和台山市行政服务中心获评区县级标杆大厅。

如今,一个协同高效、监督有力的政务服务体系在江门构建起来。为进一步加强人民群众的获得感、幸福感,市政务服务数据管理局以获评首届市县级政务服务标杆大厅为牵引,将政务服务标杆大厅的标准和理念覆盖到全市的线下政务服务大厅,开展全域政务服务标杆创建工程,有效提升全市政务服务线下整体能力。

而电子证照、电子印章的大力推行,使得不见面办理成为现实。全市开通电子证照377种,签发3254万张;开通电子印章系统,实现市、县、镇、街四级党政部门全覆盖。

一系列在全省乃至全国走在前列的改革举措,彰显了江门勇于改革的锐气和勇气,展示了五邑大地的改革新气象。

一系列在全省乃至全国走在前列的改革举措,彰显了江门勇于改革的锐气和勇气,展示了五邑大地的改革新气象。

江门市大数据运行监测中心。

关键词
赋能

守正创新的 “本手”和“妙手”

“没想到政府反应这么快,而且服务很精准很贴心,真的做到了诉求随时提、响应马上通。”近日,江门市某食品有限公司负责人吴先生在江门市中小微企业诉求快速响应平台上登记了诉求,当天11时许,热线中心向相关负责方江海区市场监督管理局转办事项,仅仅6分钟后,该事项便办结完成,吴先生表示非常惊喜和满意。

今年6月起,江门市向全社会广泛宣传推介江门市中小微企业诉求快速响应平台,这是江门稳经济的一次“再击鼓”,更展现了江门政府与企业戮力同心共克时艰的决心。市政务服务数据管理局联合市工业和信息化局、市税务局积极统筹建设平台,打通企业端“粤商通”、诉求办理端“粤省心”(12345热线)和政府端“粤政易”,通过数据匹配方式,自动识别中小微企业“身份”,实现对企业诉求的精准聚焦,构建起企业诉求7×24小时“即接即办”快速响应体系,实行“1小时内响应、1天内提出解决方案、7天内办结”的快速响应机制,助力保市场主体保就业保民生。截至10月9日,平台共受理企业诉求5888件,办结5834件,满意度99.3%,为91家小微企业解贷贷款3.95亿元,为723家中小外贸企业办理免费保险申领。

作为全省数据要素市场化配置改革试点城市,江门市积极探索数据要素市场化配置改革,并在2021年11月26日发出全国首张“自然人参保缴费”公共数据资产凭证,并成功应用到个人信贷场景,开启了数据要素市场化配置改革的新征程。2022年6月9日,江门市以揭牌建设广东省数据要素市场化配置改革试验区为契机,颁发了全国首张融合数据元件的数据资产凭证。当天,江门农商银行便领取到了这张数据资产凭证,江门也正式开启数字资产凭证2.0模式。“对银行来说,数据资产凭证就是一个数据证明,是政企之间数据的打通。这次融合数据元件资产凭证是从自然人的机动车、参保情况、公积金等三个维度提炼出的,对自然人进行了比较系统的把关。我们银行将通过这个凭证对自然人进行综合授信。数据凭证的出炉,无论是对银行的业务还是对自然人来说,都是极大的利好。”江门农商银行相关负责人表示。

当前,市政务服务数据管理局正携手市社保局和江门农商银行,全力推动凭证在“市民网贷”场景落地实施,已发出4204张凭证,授信贷款4333万元,释放出数据资产的潜在价值,激发个人信贷活力。

以高质量发展需求为导向,江门正在全力优化营商环境与配套设施,以便民、贴心的服务,赋能经济高质量发展。

关键词
智治

“一网统管”助力提升 城市的“智治力”

今年6月9日,江门揭牌建设广东省数字政府市域社会治理“一网统管”示范区,将进一步主动作为、争创试点示范,打造国家市域社会治理现代化标杆城市,为广东在营造共建共治共享社会治理格局上走在全国前列探索出更多可复制、可推广的经验。

从“一网通办”迈向“一网统管”,城市智慧治理进入到纵深阶段。

近年来,在市委、市政府部署安排下,市政务服务数据管理局聚焦市域治理“一网统管”建设,完成省“粤智慧”平台本地部署,加快行业应用专题建设。目前已协同相关部门完成江门经济运行、水利、应急管理、台山防灾减灾应急指挥“三合一”等11个应用专题的开发和对接;融合通信系统已完成基础平台部署,在应急、交通、生态环保领域开展试用,初步打通省市县镇村五级通信网络;物联网感知平台已完成部署,已接入蓬江、江海、新会区路灯设备5800多个,全市“一网统管”应用已具雏形。

着力提升党建引领基层治理效能,全省率先部署“粤平安”社会治理云平台应用,实现12345热线与“粤平安”群众信访诉求矛盾纠纷化解综合服务应用对接,全力服务构建“信访超市+外送服务”网络化工作体系,加快推动社会治理“一网融合”。

江门市的“智治”工作远不止这些。近年来,江门“数字防疫”更是展现着独有的力量,有效支撑常态化疫情防控。

“粤康码”作为市民健康通行的凭证,已被广泛应用,而这离不开市政务服务数据管理局的全力保障:全市运用12345热线中心力量,建立了“粤康码”日常应用咨询和问题处理机制;基于“粤康码”,全市创建了场所识别码超22万个,完成疫情数据回流超3.5亿条,通过大数据安全管理和比对筛查,协助核查重点人群核酸检测次数,有效发挥了疫情防控“数字哨兵”的作用;开设“江门市防疫求助平台”和12345热线“0”号专线,通过“一键直达”“一号直呼”至12345后台处理的方式,24小时接收市民疫情防控期间遇到的困难和问题,在本土疫情中发挥了服务直通车的作用;协同市委宣传部及时在“江门发布”微信公众号设置“防疫政策”模块,设置“目的地政策”“出行规定”“政策动态”“案例警示”“热点答疑”等查询端口,让市民清楚了解最新疫情防控政策;建设生活物资保障车辆电子通行证系统、一图防疫应急响应和处置信息系统,通过可视化分析技术,围绕网格化管理、流调队伍、隔离场所、封控地区、核酸采样点、防疫物资等重点领域提供信息技术支撑,实现一张图指挥调度,进一步彰显数字防疫威力,提升城市“智治”水平。



540个“政银通办”服务专区、120多项高频事项在各大银行网点上线办理。