

深圳市福田区政务服务数据管理局

福田区政务服务数据管理局 2021 年工作总结和 2022 年工作计划

2021 年，区政务服务数据管理局在区委区政府的正确领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，抢抓粤港澳大湾区和先行示范区“双区驱动”的重大历史机遇，牢记以人民为中心的理念，推动辖区数字政府、政务服务、数据治理、网格管理等各项工作不断取得新突破，努力争创“首善政数”，打造“福田品牌”。

一、2021 年工作总结

（一）党建引领“守初心”，不断筑牢全局使命意识。

1. 主动加强政治学习。严格执行“第一议题”制度，始终坚持习近平新时代中国特色社会主义思想作为局党组的第一议题。第一时间学习传达党中央、省委、市委以及区委的各项决策部署，研究贯彻落实意见。重点学习习近平总书记关于数字政府、数字经济、数据安全、营商环境、政务服务等重要论述，全面引领全局中心工作。扎实开展“我为群众办实事”活动，形成了一批解决群众办事难点、痛点、堵点的改革举措。

2. 认真落实巡察整改任务。按照全区巡察工作的整体部署，根据区委第四巡察组巡察反馈意见，我局全盘接收，立

行立改，积极研究我局巡察整改措施。成立了巡察整改工作领导小组，研究制定巡察整改工作方案，针对巡察聚焦的党的领导、党的建设、全面从严治党三大方面的突出问题，结合我局实际，分别细化整改措施，制定了问题清单、责任清单、整改清单的“三份清单”三项领域的26项任务，明确整改时间节点，落实整改责任人，建立整改工作机制，多措并举，扎实细致开展巡察整改工作。截至目前，我局相关整改工作均已完成。

3. 积极完成急难险重工作任务。创新涉疫人员落地核查、核酸检测工作机制，联合福田公安分局组成核查专班24小时集中办公，集中梳理优化疫情防控数据闭环管理流程，压缩数据流转环节，要求重点人员24小时内核查及核酸检测“双清零”提级为12小时内“双清零”。以智慧城区指挥平台为依托，建设每日一报、居家管控服务、疫情可视分析、疫苗接种、核酸检测等系统，通过各种方式，持续保持12小时前下发数据的核查处置率、核酸检测率均100%。

（二）统筹推进“强基础”，持续增强城区智慧化水平。

1. 全力开展数字化转型攻坚行动。一是在数字政府“十四五”规划的基础上，围绕政府治理一网统管、政务服务一网统管、政府运行一网协同，加快推进数字经济、数字治理、数字民生“三位一体”建设，高标准完成福田区数字化转型规划方案。二是经济运行一网统管信息系统上线运行，全国首创“三端”（即产出端、要素端、政策端）经济分析框架，从总量、增速、结构、质量四个维度，对辖区经济进行全面

剖析，针对重点监测指标建模分析，实现经济产业数据全汇聚，经济运行分析全掌控。目前已在全区经济运行分析会、调度会上推广使用。**三是**“i 福田”项目在全区范围内上线试运行，i 福田触达体系在节假日离留深申报和企事业单位员工健康申报、惠民活动宣传、疫苗接种信息推送、5G 巡回展运营、小散工程警示教育、院感知识考试、政府内部信息传达和调度等方面发挥出重要作用，目前粉丝量已达 70 多万。**四是**依托福田区政务数据开放创新实验室开展数字赋能基层调研工作，以问题为导向，从小切口解决问题，协助街道社区梳理应用场景提供解决方案。

2. 推动广东省公共数据资源开发利用试点工作。一是圆满举办 2021 全球开放数据应用创新大赛暨未来城市场景大会“数字湾区”分赛道比赛，有效推进粤港澳大湾区数据流通共享和数据开放。**二是**以应用场景常态化推动数据开放，依托深圳人工智能应用创新服务中心暨福田区政务数据开放创新实验室（以下简称“AI 中心”）公开发布第五期共 18 项人工智能应用需求清单，引入区块链+隐私计算技术试点探索向金融领域开放政务数据。**福田区政务数据开放创新实验室作为广东省公共数据资源开发利用试点之一。**三是探索建立政府及部门首席数据官制度，出台《福田区首席数据官制度试点工作方案》，建立覆盖全区的首席数据官体系，组织开展了第 1 期培训，我区被作为全市首席数据官试点区。

3. 创新开展“民意速办”改革工作。一是建立民意速办新机制。根据区委区政府工作部署，在原区指挥分拨中心的

基础上成立民意速办智慧分拨中心，有序做好工作衔接，迅速建立健全工作规章制度，明确《福田区民意速办智慧分拨中心机构编制八定事项》，制定《民意马上办改革工作方案》和《民意速办事件管理办法》。二是建设民意速办新平台。以民生咨询全天候响应为导向，高标准谋划建设“一网统管、民意速办”群众诉求解决平台，目前已完成事项梳理、系统框架设计，预计年底上线运行。园岭街道八卦岭平安建设中心民生诉求系统上线试运行，已累计接收并办结民生诉求近50件。三是持续促进分拨提质升级。深入厘清政策法规和部门职责，正式出台《福田区民生诉求（12345）事项职责清单（2021年版）》，细化形成《福田区12345事项分拨指引》，夯实1539条知识库建设，新增内容368条，完善更新904条。全年协调催办1126件，发出督办函124份、督办事件6413件，有力地保障了每件工单按时按质办结。

（三）聚焦改革“优服务”，全面提升公共服务能力。

1. 重视群众体验，锻造首善质量。一是深港河套创新合作区e站通综合服务中心正式启用。针对深港河套创新合作区重点企业、科研机构和高频办事需求，梳理推出70项“5G视频+上门办”政务服务事项，涵盖科技创新、人才服务、创业支持等领域。二是大力推广全区通办和跨省通办工作。在医保业务率先实现区、街道通办基础上，拓展政务服务全区通办事项范围。目前我区可“就近办”政务服务事项涉及医保、社保、税费、人才引进等共计546项，受理各类通办业务超10万件。与7省21地签订政务服务跨省通办

协议，在行政服务大厅、河套分厅设置“跨省通办”服务窗口，建立“收受分离”工作模式，打破事项办理的属地化管理限制。**三是**及时受理反馈政务服务诉求，畅通与群众沟通和反馈意见的多种渠道。跟进处理各类咨询电话、信访工单、投诉建议信、好差评系统等反馈的意见建议。统筹指导各大厅业务实施，各大厅业务办理总体稳定，运行顺畅，2021年全区各级行政服务大厅共受理业务量（含咨询业务）约160万件，其中区行政服务大厅共受理业务总量约31万件（含咨询业务）。

2. 聚焦办事效能，彰显首善速度。一是助推容缺服务“马上办”，对群众办事原则上实行“即来即收”。截至目前，820项政务服务事项，网上办理率已达100%，346项政务服务事项可实现容缺办理，行政许可事项办理时限压缩率为93.8%，即来即办率达87.64%。**二是**持续推行“一件事一次办”。按照“一件事一次办”的业务规则，精简优化“一件事”中涉及单个具体事项的办理条件、办理流程、办理地点等，统筹区级政务服务部门完成“一件事一次办”服务目录梳理及办事指南编制工作。截至目前，全区共有229项“主题办”事项，177项“一次办”事项。**三是**深入推进“秒批秒报一体化”。通过优化表单、精简材料等措施，打造了自动填表人工补充的“秒填”、不经人手自动证明的“秒证”、无人干预自动审批的“秒批”，目前共上线区级秒批事项103项。

3. 关注群众需求，打造首善服务。一是优化“企业开办一窗通”服务。在全市率先设立企业银行开户和首贷续贷服

务专窗，持续为新开办企业提供“免费刻章”服务，全年共为辖区约4万家新开办企业提供免费印章。创新推出智能化“一窗出”服务，在全市率先实现7×24小时一次性自助领取营业执照和免费印章等证照物件。全年共有2.3万家企业自助领取营业执照和免费印章。二是开发“不用您办”企业服务线上预约系统，打造专业企业服务专员团队免费上门提供行政审批代办服务，让企业足不出户就能享受到优质高效的政务服务，实现合作区重点企业“不用您办，我上门办”。三是深化信用审批改革。在河套深港科技创新合作区e站通综合服务中心打造全市首个信用审批示范大厅，开设信用审批服务专窗，信用审批业务系统运行至今已推出504项信用审批事项，其中2021年新增20项涉企业、人才信用审批事项，累计使用信用信息9万余条，推送事中事后核查信息1.7万余条。

二、工作问题和挑战

一是随着“数字政府”建设的推进，我区信息系统的数量与日俱增，安全管理力量也愈显不足。各单位信息安全管理员流动性大，专业能力普遍不足，缺乏信息安全突发事件应急处置能力，信息安全保障力量总体吃紧。

二是随着经济社会的发展，群众办事需求日益多样化，对政务服务办事效能、服务质量等方面的提升与改革提出较大挑战。目前我区政务服务在办理时效、办理流程方面仍有提升空间，亟需通过事项梳理、流程再造等方式拓展政务服务改革的广度、深度，回应、满足人民群众日益增长的办事

需求。

三是政务服务智慧化程度有待提升。大数据、人工智能、5G 网络等先进技术在当前政务服务中的嵌入程度不足，技术的价值有待进一步发挥，智能导办、一码通办、5G 视频办等智慧政务办理方式的开发与应用应排上日程。

三、2022 年工作计划

2022 年，区政务服务数据管理局将坚持高标准、严要求、实举措，按照福田区第八次党代会的会议精神，进一步深化政务服务“一网通办”、政府治理“一网统管”、政府运行“一网协同”，大力推进政府整体性数字化转型。

（一）推进基于 i 福田的德治法治一网统管融合治理工作。依托 i 福田小程序，通过打造个人积分与企业评价体系，将政府福利发放、行政执法公示、社会监督、义工志愿者工作等融入并广泛链接群众，打造德治通城、法治通城的智慧化社会治理平台。通过对群众和企业两大社会主体的引导，推动一网通管、德治通城、法治通城。

（二）进一步完善“民意速办”机制。推动建立“一网统管、民意速办”群众诉求解决平台，细化完善民生诉求职责清单和分拨指引，提升智慧化分拨水平，加快形成“民有所呼、我有速应”的基层治理新格局，切实解决联系服务群众“最后一公里”问题。

（三）深入推进公共数据开放利用工作。根据《广东省公共数据资源开发利用试点实施方案》（粤办函〔2021〕37 号），创新福田区政务数据开放创新实验室运作模式，以场

景为牵引完善公共数据开放平台与工作机制。

（四）高标准打造新行政服务大厅。充分运用我区“互联网+政务服务”的改革成果，在“一窗式一网式”的基础上，强化政务服务事项“一门式”办理，以建设最智慧、运行最智能、功能最齐全、服务最便利为目标，建好新行政服务大厅，打造全国智慧政务服务示范区。

（五）持续优化跨省通办服务。健全工作协调机制，探索推进 5G 视频办，持续梳理本地区全流程网办、邮寄办理、5G 视频办事项清单，制定 5G 视频办办理指南，规范跨省通办业务流程，提升政务事项跨省联动服务能力，深化“标准统一、异地受理、远程办理、协同联动”的“跨省通办”政务服务模式，有序推进跨省通办事项落地实施。

深圳市福田区政务服务数据管理局

2022 年 1 月 5 日

