

# 区政务服务数据管理局关于区政协五届 六次会议第 20200035 号提案的答复

尊敬的秦廷辉委员：

您好！您在深圳市福田区政协五届六次会议的《关于搭建数据中台，加强“秒批”的基础数据支撑，实现数据跑路、业务秒批、公职人员省心的建议》（第 20200035 号）已收悉。首先，感谢您对我区政府数字化转型工作的关心和支持，您的建议对我们做好工作具有重要参考价值。结合我区实际情况，提案办理情况回复如下：

## 一、关于“互联网+政务服务”实现全面深度应用的有关情况

根据提案要求，福田区“互联网+政务服务建设”取得新突破。全国首推“四办”服务，“放管服”改革的经验做法连续三年获得国务院办公厅通报表扬，荣获“2019 全国（首届）数字政府特色评选 50 强创新案例—政务服务创新奖”。工作举措方面，一是推行智慧服务“掌上办”。推出“智慧福田”APP，让辖区企业和群众能够把福田的服务装进口袋，目前可以提供 698 项“零跑腿”服务、128 项秒批事项和新开办企业“刻章免费”服务；二是推行网点服务“就近办”。建立“1+10+95+N”政务服务实体大厅网点办理模式，打造“金融+政务服务”新模式，开创全国“百项政务服务银行网点办”新格局。三是推行自助服务“全天办”。110 台自助服务平台已进驻我区、街道、社区等人流密集场所，目前可

在线申办 556 项区级事项和 1488 项市直部门事项。四是推行容缺服务“马上办”。统一原则、标准，明确可容缺的材料及机制优化程序，创新“免跑腿信封”，318 项服务事项实现容缺办理，更能“免跑腿”办理。

接下来，为更好应对政府服务工作全面提升，福田区将持续深化“放管服”改革，积极探索 5G、人工智能、区块链、AR/VR 在政务服务中的应用创新，重点从服务事项标准化、政务服务要素可视化、智能机器人助手三个方面推动政务服务水平的优化升级，提升“问、约、办、评”四大环节办事服务的群众获得感，完善“线上+线下”融合的政务服务体系，全面推动“线上”服务从非人工干预自动审批和以征信为支撑的“你承诺、我就批”的模式，“线下”服务从普惠式高效预约服务向主动式、精准化、定制化的转变，提升公众满意度。推行信用审批改革，扩大“告知承诺”的信用政务审批应用范围，并逐步探索多维度、多领域的信用审批场景创新。依托知识图谱技术，深度关联以市民身份证号为基础的健康、出行、教育、婚育、社保、就业、房产等全量数据，推进围绕自然人全生命周期的政务事项‘一证通办’，优化政务服务事项，全面推行“一份指南、一次申报、一套材料、一口受理、一口出证”的“五个一”办事服务，提升一站式个性化服务水平。

**二、关于政府数字化转型，形成政府业务覆盖、横向纵向全贯通的数字化工作体系有关情况**

经过几年推进智慧福田建设，目前，福田区政府数字化转型工作取得了一定成效。一是技术架构更先进。确立了智慧福田“一中心五平台”建设框架，强化事件分拨、应急联动、风险监测、数据共享、决策辅助、可视化展示等能力建设，打造了可感知、会思考、善指挥、有情感、能记忆的“城区大脑”。二是数据汇聚更广泛。人口、法人、楼栋房屋、地址等基础数据库不断完善，建成公共服务、城市治理、公共安全、产业发展等多个主题库；政务数据资源共享交换机制更加健全。三是辅助决策更智能。以决策支持平台为核心，实现了决策从经验评估到数据预测、数据决策的转变，重点在学位压力预测、重点隐患管理、劳资纠纷防控、三防灾害预测、养老服务、新冠肺炎疫情防控决策等方面发挥重要支撑作用。学位供需智能预警系统准确预测了全区学位缺口、学位紧张区域以及未来6年的学位供需趋势，让政府部门动态了解区域教育资源需求情况，优化资源布局。企业迁移预测服务系统分析了区1300家重点关注企业情况，对126家可能外迁的企业发出提醒，使政府及时了解情况，以便精准服务企业。在新冠肺炎疫情联防联控期间，依托疫情辅助决策模型，不断提升疫情摸排决策准确水平，实现了100%数字化“纳管”，初步形成“多维度、多领域、全业务”智能分析研判体系。

下一步，福田区将进一步推动政府工作数字化转型。一是大力增强全域覆盖的数据感知能力，打造城区全覆盖的数字化标识体系，提升全区数字标识的覆盖率。二是大力增强

多元融合的数据处理能力，完善全区统一数据共享交换规范，提升政务数据资源共享质量，支撑公共服务、城区管理、公共安全、经济动能等领域重大业务应用场景建设，提升城区大脑的高效综合处理能力。三是大力增强虚实交融的数据展示能力，优化升级真三维地图服务能力。四是积极发挥政企互联互助的服务能力升级企业服务智能平台，将产业链条完善、产业设施共享、产业资金申报、多方平台互动等能力“搬”上云端。

### 三、关于数据中台、数据资源体系和数据开放的有关情况

目前，福田区数据汇聚和数据资源体系工作成效如下：人口、法人、楼栋房屋、证照、标准地址和城市部件等6大基础数据库及数据模型不断完善，建成公共服务、城市治理、公共安全、产业发展等多个主题库；发布了《福田区政务信息资源共享管理暂行办法》和技术规范标准；优化数据资源共享交换平台，有效提升数据实时共享交换能力，已汇聚市、区76个单位的源数据总计6.93亿条数据。进一步完善数据开放目录，对外开放了71项数据项合计410万多条数据。在经济产业数据梳理方面，福田区创新推动建设经济产业一体化支撑平台，健全完善城区经济数据库，按需扩展经济数据基础库、主题库和专题库，推动经济产业数据资源一体化动态管理。

接下来，一是在数据深化应用方面，福田区将进一步优化块数据应用，优化人、房、屋、地址、城市部件等数据融

合水平，以数据支撑区、街道、社区三级协同联动。二是加强数据处理能力建设，升级现有数据共享交换平台，搭建全区统一的数据中台，提供数据结构化建模工具、可视化分析工具，全面强化数据采集、存储、分析、应用等能力，提升数据全生命周期的管理水平。目前，数据共享交换平台向数据中台升级项目正在建设中。三是完善全区统一数据共享交换规范，提升政务数据资源共享质量，支撑公共服务、城区管理、公共安全、经济动能等领域重大业务应用场景建设，提升城区大脑的高效综合处理能力。

感谢您的建议！

福田区政务服务数据管理局

2020年8月21日