

[同意公开]

沈阳市数据局

沈数据提案〔2025〕25号

签发人：莽琦

关于进一步推进智慧政务建设 提升政府服务 智能化水平的提案（第445号）的答复

信俊昌委员：

您提出的“关于进一步推进智慧政务建设，提升政府服务智能化水平的提案（第445号）”收悉，现答复如下：

一、工作进展情况

（一）推进基础建设，提高便民服务能力

一是夯实基础底座。政务云非涉密系统上云率达95%。政务网联通全市70余家单位，实现市、县、乡、村四级全覆盖，互联网出口40G，处于全国领先水平。市数据共享交换平台归集数据总量累计78亿条，完成35.2亿次按需共享调用。打造了融合

电子证照等 22 个通用工具及组件的数字政府中台，为全市超过 40 家市直部门提供基础性、共用性的信息化技术及服务。**二是提升服务效率。**依托一体化政务服务平台，整合了全部政务服务事项，上线“零材料”“秒批秒办”等 7 类 1173 个智能化服务场景，全市 92.3% 的申请材料实现只交一次或免于提交；依托辽事通 APP 汇聚我市智慧医保、公积金、政务服务、盛事通等移动政务服务应用，已上线就业创业证办理、社保参保登记等多个领域高频服务事项近 350 个；依托政务网站群 82 个政府网站无障碍改造，为多种残障特征用户群体提供自动朗读、无障碍网站浏览辅助、文字大小控制等功能。

（二）加强数字应用，助力智慧养老服务

一是“点单式”服务成为居家养老新亮点。研发“沈阳养老”小程序，推行养老服务电子码，打造形成“服务对象线上下单—对接企业线上派单—服务人员线上接单—政府全流程线上监管”的居家养老服务供给模式，同时确保养老业务审批全过程留痕、全链条监管，真正实现“指尖养老”“阳光养老”。**二是率先以信息平台为载体开展关爱探访工作。**扎实开展“守护夕阳，温情探访”专项行动，全市社区均配置“养老管家”，定期对独居、空巢、留守、失能、重残、贫困、计划生育特殊家庭等老年群体实施分层分类探访，相关情况即时计入电子化探访台账，限时跟踪办理，做到“老年人有需求，政府有回应”。**三是老年人救助福利实现主动响应。**积极落实国家、省基本养老清单政策，将高

龄津贴扩面工作列为政府民生实事，市区两级财政年度安排资金8820万元，从今年1月起，为沈阳市户籍80-89周岁的老年人发放高龄津贴每人每月30元。利用信息平台开展高龄补贴“政策找人”工作，建立高龄老年人精准识别和动态管理机制，实现业务审批当日办结，惠及高龄老年人约31万人。**四是解锁“智慧养老”应用新场景。**盛情康养”沈阳基本养老服务综合平台于近日上线，该平台是沈阳养老服务新基建的核心载体，平台聚焦老年人需求，贯通居家、社区、机构等养老场景，集成医护上门、适老化产品商城、老年大学等30余类服务，联动全国600余家服务商，打破了传统养老服务的时空限制，实现了养老资源的优化配置。

（三）完善运行机制，强化部门协同治理

一是实施首席数据官制度。2022年4月，经市委常委会审议通过，我市印发了《沈阳市推行首席数据官制度工作方案》等“1+4”制度体系，在各区县（市）、各部门选取一名领导班子成员兼任首席数据官，在推动数字技术下沉、提升基层数字服务等方面发挥了重要作用。目前，全市首席数据官共有1475人，已覆盖至区县（市）政府、乡镇（街道）、市属医院、中小学、公共服务机构以及重点数字经济企业。**二是加强项目审核。**在便民服务类项目技术审核过程中，将适老化及无障碍化内容作为一项重要的审核组成部分，要求申报项目应符合适老化无障碍化相关政策法规及行业标准。

（四）加强宣传，提高市民数字素养

一是强化政策指引。制定的《沈阳市数字政府建设总体规划（2022-2025年）》《数字沈阳建设规划布局》等相关规划，明确强化数字技术应用普及宣传，让不同群体都能便捷拥抱数字生活。**二是发挥典型示范。**通过发布数字沈阳建设的优秀案例，如智慧医保等数字化改革成果，及时广泛宣传报道沈阳市数字政府建设最近进展，充分发挥示范引领作用，调动公众参与热情。**三是开展宣传活动。**多部门通过密集行动，深入基层开展政务信息化项目平台宣传讲解活动，提高基层市民对各项便民服务平台应用水平。**例如，**市城市管理行政执法局深入保利堂悦小区等基层地区，开展沈阳数字城管小程序讲解工作，以情景模拟和互动问答方式强化市民特别是老年人数字化应用水平。从2024年12月“城管执法服务进小区”开展以来，市城市管理行政执法局集中组织开展了5次“城管执法服务进小区”宣传活动，进一步提高相关平台应用效能。**又如，**市民政局深入建农社区等基层地区，为老年人举办了主题为“跨越数字门槛、智享美好生活”等一系列活动，帮助他们掌握数字技能，提供更多学习机会和平台，更好地享受科技带来的便捷和乐趣。

二、下步工作安排

（一）加强数字政府建设，缩小数字应用鸿沟

一是做好规划布局。按照《沈阳市推进基本养老服务体系建设实施方案》等相关工作计划，加强数字化养老服务统筹规划，

全力解决老年人、残疾人等面临的“数字鸿沟”问题，形成“目标明确、重点突出、保障有力”的工作体系，巩固提高数字政府建设成果。**二是加强基层政务数据归集。**拓展居民在线申报、政务数据联通、AI设备识别等数据采集途径，形成“社区资源信息池”动态管理。通过健康数据、服务需求、兴趣爱好、社交偏好、家庭关系等数据，为老年人、残疾人等群体提供更精准、更贴心的服务。**三是建设完善养老服务应用场景。**在交通出行、医疗服务、文体活动等领域，推出一系列老年人、残疾人等群体能用、会用、想用的便民服务场景，让广大老年人、残疾人更好地适应并融入智慧社会。进一步丰富沈阳市基层治理服务管理平台功能，提升平台智慧化程度，为居民群众提供高质量精准化服务。

（二）强化部门协同配合，提升项目运行效能

一是加强工作机制保障。完善数字政府首席数据官工作体系，通过定期议事、沟通联络、情况报送等工作方式，调动各地区、各单位积极开展数字技术惠民工程，提升数字政府建设协同效率与执行力，让基层市民真正享受数字社会带来的红利。**二是强化绩效评价。**对建成的政务信息化项目进行有效评价，将评价结果作为项目相关管理部门项目审批、安排建设资金和运维资金的重要依据，提升政务信息化项目预期效果和社会价值。**三是推进适老化及无障碍改造。**围绕解决老年人、残疾人等群体在数字技术面前遇到的困难，积极引导相关部门开展政务信息化项目适老化及无障碍化改造，不断提升数字技术适老化水平及无障碍普

及率。**四是提供高质量养老服务。**突破传统养老服务提供和获取方式，加强多元化、全方位、高品质的养老服务提供数字化技术支撑，将“人找政策”变为“政策找人”，实现资源“云整合”、政策“云匹配”、平台“云调度”、质量“云监管”。

（三）推动数字服务普及，拓宽市民办事渠道

组织电信运营商等数字政府建设相关企业，深入社区、乡镇一线，展示与推广数字技术适老化优秀成果，编制面向老年人、残疾人的通俗易懂的教学手册、视频，普及反诈防骗知识，提高数字技术应用技能。同时坚持线上服务与线下渠道相结合，在全市 1154 个社区、1527 个村设置必要的线下办事渠道，为老年人、残疾人等特殊群体提供服务，与线上服务融合发展、互为补充，有效发挥兜底保障作用。



（联系人：史宝葛；联系电话：13609829165）