

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2016〕11号

郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市社会公共管理信息平台 建设导则（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

《郑州市社会公共管理信息平台建设导则（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好落实。

2016年3月9日

郑州市社会公共管理信息平台建设导则

(试行)

一、总则

为了充分依托信息化手段，有效提升我市社会治理水平，依据国家、省、市相关文件精神，结合郑州市工作实际，制定本导则。

(一) 整体目标

采用现代信息技术，通过建设郑州市社会公共管理信息平台，支撑全市以网格化管理为载体的“坚持依靠群众、推进工作落实”长效机制建设，创新社会治理模式，全面提升我市社会治理水平。

(二) 建设原则

我市社会公共管理信息平台，依托全市政务信息化基础设施，按照“统筹规划、集约建设、互联互通、资源共享、协同应用、保障安全、注重实效”的原则，充分整合现有资源，实现社会公共管理相关信息资源共享，业务协同联动。

(三) 适用范围

本导则适用范围为全市社会公共管理信息平台建设。

二、平台应用系统主要功能

（一）平台数据建设

建设完善社会公共管理信息平台所需的人、情、地、事、物、组织等数据库，辅助各级网格全面准确掌握辖区基本情况，达到“情况清，底数明”的目标，为社会管理和社会服务提供有效支撑。社会公共管理信息平台数据建设包括基础数据、共享数据和自有数据：

1. 基础数据。社会公共管理信息平台基础数据来源于市级的人口、法人、地理信息三大基础信息资源库，主要包括实有人口、企业、法人单位、房屋、城市部件、公共基础设施、数字地图等基础数据。

2. 共享数据。依托市级共享交换平台，形成包括老年人、残疾人、优抚对象、低保对象、困难职工等特殊人群数据库和重点稳控对象、刑释解教人员、重点信访人员、社区矫正人员等重点人群数据库；共享行政审批、公共服务事项数据库。

3. 自有数据。主要包括全市市直部门，县（市、区）和县（市、区）直部门，一级、二级、三级网格的组织架构信息和单位基本信息；下沉人员、群众工作队、网格长“三支队伍”基础信息，并实现网格与责任人的关联；建设商业和社会服务项目、社会组织、社区志愿者队伍、社区活动积极分子、楼栋长队伍等专题数据库。

（二）社会管理业务办理

支撑全市“三级网格、四级平台、五级联动”的社会管理和

服务模式，以及问题发现、上报、处置、反馈的工作机制，形成横向到边、纵向到底的“无缝隙、全覆盖”网格化管理工作格局。

1. 业务办理。支持对发现问题的采集、上报、交办、办理、反馈、办结“六步闭环”的业务办理模式，上级部门对业务处置的动态监测、及时督导；召开联席会议、组织联合执法对涉及多个部门的问题、疑难问题和推诿扯皮问题进行及时处置。

2. 督查问责。对领导交办、媒体曝光、社会关注度高等事件进行督查、督办和问责。

3. 移动“社管通”。实现各级网格工作人员，特别是三级网格长的移动办公，实现对社会管理、城市管理事件和基础数据的实时采集（文字、图像、语音、视频）、上报、查询、核对，提高工作效率。

4. 社会参与。运用手机 APP、微信等移动互联网技术，拓展群众参与渠道，受理群众诉求，强化便民服务，构建政府治理与社会广泛参与、良性互动的多元化社会治理格局。

（三）社会管理信息数据综合分析

通过对社会管理信息数据综合统计分析，构建基于“大数据”的可视化智慧决策系统，实现智能查询、智能报表、决策分析、预测分析等功能，客观的反映出全市社会治理现状和工作开展情况，为领导决策提供依据。

（四）人员管理和考核

1. 痕迹化管理。应用手机签到、GPS定位、轨迹查询、电子围栏等技术，实现对下沉人员、各级网格长的痕迹化管理，促进各级网格工作人员履职尽责。

2. 考核评价。以平台数据为基础，制定科学、量化的考核评价指标，实施对各级各部门、各基层网格的常态化考核，及时生成考核评价结果。

（五）协同办公

1. 公文流转。支撑市、县（市、区）、乡（镇）办、村（社区）四级社管系统的公文发送，信息报送和办理。

2. 短信平台。支持短信发送进行业务提醒，保证业务的及时签收和办理；支持群发短信发送通知，提高工作效率。

3. 基层党建。基层党建是基层社会管理中重要的组成部分，系统主要提供对党组织、党员的日常管理、维护，对日常工作如党费收缴、主题学习、“三会一课”等的管理、记录等。

（六）协同联动

1. 桌面视频会议系统。建设联接市、县（市、区）、乡（镇）办三级的桌面视频会议系统，通过视频、语音、同步数据共享等方式，实现远距离在线沟通和协作，承载分析研判、视频会商、应急指挥、业务培训等功能。

2. 呼叫系统。整合资源，建设市、县（市、区）两级统一的呼叫系统，及时受理、处置群众诉求，对相关部门进行调度指挥。

（七）系统管理

包含组织机构、人员管理，用户账号、密码、角色和权限管理，“社管通”手机接入管理等功能。

三、平台主要技术架构

社会公共管理信息平台技术架构，将构建在全市统一的政务云平台上。包含基础设施层、信息资源层、应用支撑层、数据规范和标准体系、安全运维体系。

基础设施层。包含政务云和政务云网络，为各地、各部门提供统一的软硬件基础设施和网络服务，由市级政务云平台按需提供。

信息资源层。在市级信息资源目录共享交换系统的基础上，构建基于社会管理信息资源目录体系的跨部门信息资源共享交换系统，实现社会管理相关数据的共享交换。

应用支撑层。用成熟的软件构建服务平台支撑平台建设，实现构件化、组件化、可视化、智能化等技术应用，支持数据库和数据关系定制、流程和节点定制、表单定制、接口定制、功能菜单定制、图形界面定制等功能。包含了认证授权、电子签章、 workflow引擎、电子表单、地理信息等基础组件，为应用提供支撑。

数据规范和标准体系。建设社会公共管理信息化系统数据规范和标准，确保系统在建设、管理、技术开发和推广应用上的协调一致，避免低水平的重复建设。

安全运维体系。包含了安全组织、安全策略、安全技术和运

维保障体系。根据信息系统安全等级保护基本要求，系统按照不低于三级防护要求建设和防护。

根据信息安全技术信息系统灾难恢复规范要求，社会公共管理信息平台统一依托市级政务云平台资源进行备份，实现应用级容灾保护。

四、四级平台功能定位

（一）市级

1. 上报到市级平台社会公共管理事件的处置，督查问责业务的处置；
2. 对群众的网络诉求、媒体曝光事项、领导批示事项进行处置；
3. 对市委、市政府安排的阶段性重点工作进行专项排查和有效处置；
4. 文件、通知的下发，信息动态的办理；
5. 对全市业务数据和基础数据进行综合统计分析和智慧决策分析；
6. 依托平台对市直部门下沉人员进行管理；
7. 依托平台对市直部门、县（市、区）工作开展监督和实施绩效考核；
8. 对市级组织开展的联席会议和联合执法进行管理；
9. 对全市组织架构和人员进行管理和配置；
10. 对平台业务、数据标准进行规范，对系统接口进行规范和

配置。

（二）县（市、区）级

1. 下级平台上报、市级平台交办社会公共管理事件的处置，本级和市级平台交办督查问责业务的处置；

2. 对本辖区业务数据和基础数据进行综合统计分析和智慧决策分析；

3. 文件、通知的签收、下发，信息动态的办理、上报。

4. 依托平台对县（市、区）直部门下沉人员进行管理；

5. 依托平台对县（市、区）直部门、乡（镇）办工作开展监督和实施绩效考核；

6. 对本级组织开展的联席会议和联合执法进行管理；

7. 根据个性化需求对平台系统进行功能拓展。

（三）乡（镇）办级

1. 下级平台上报、上级平台交办社会公共管理事件的处置，上级平台交办督查问责业务的处置；

2. 对本辖区业务数据和基础数据进行综合统计分析；

3. 基础数据信息的采集、核对和录入；

4. 网格信息、管理对象在数字地图上进行标注；

5. 依托平台对二级、三级网格长进行管理和考核评价；

6. 对本级组织开展的联席会议和联合执法进行管理。

（四）村（社区）级

1. 对网格长排查发现的社会公共管理事件进行处置、上报；

2. 依托平台对本辖区业务数据和基础数据进行综合统计分析；
3. 基础数据库信息的采集、核对和录入。

主办：市社管办

督办：市社管办

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2016年3月9日印发

