

临沂市人民政府办公室

临沂市人民政府办公室 关于印发《“容沂办”市民云 APP 项目建设 工作方案》的通知

各县区人民政府（管委会），市政府有关部门（单位）：

《“容沂办”市民云 APP 项目建设工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

临沂市人民政府办公室

2020年4月27日

（此件依申请公开）

“容沂办”市民云 APP 项目建设工作方案

为打造智慧城市，更好地满足市民对政务服务、公共服务、便民服务从“能用”到“好用”的便利化需求和对高效、多元移动政务服务的期待，学习借鉴上海市“随申办”市民云APP、深圳市“i深圳”市民云APP的经验，建设我市移动端政务服务总门户——“容沂办”市民云APP。方案如下：

一、总体目标

坚持以人为本、服务民生，推进制度创新、流程再造，通过技术融合、业务融合、数据融合，全面汇聚覆盖市民全生命周期的政务服务、公共服务和便民服务资源，提供“千人千面”个性化服务，建设跨县区、跨层级、跨部门全市统一的开放式移动政务服务总门户，实现市民用“容沂办”市民云APP畅享城市服务，加快打造新型智慧城市。

二、建设原则

（一）坚持需求导向，培育最优体验。以市民为中心，根据市民对政务服务“低频、刚需”和生活服务“高频、非刚需”的特点，全面整合服务资源，优化服务应用，通过市民画像、数据汇聚，以高频、刚需服务吸引用户，以实用好用留住用户，以一站式服务打动用户，切实增强市民体验度

和获得感。

（二）坚持集成服务，统筹整合门户。按照集约、高效、简洁、统一的原则，充分利用市政务云基础设施，统筹规划支撑平台，各部门（单位）共同参与、各司其职，持续集成优化、动态调整、迭代更新服务内容，搭建移动端政务服务总门户。

（三）坚持政府管理，实行管运分离。贯彻鲁发〔2020〕8号文件要求，坚持政府管理、企业运营，学习借鉴先进城市做法，选择实力强、技术优、信誉好的市属国有骨干企业作为建设、运营主体，及时响应业务需求，实现迭代升级。

（四）坚持规范有序，确保安全可控。构建全天候、全方位安全防护与监测预警体系，建立系统、网络、数据安全管理制度，落实安全责任、规范有序管理，实现平台安全、高效、可靠运行，确保政府对核心业务和数据资源的有效监管和有序利用。

三、主要任务

在我市各部门（单位）现有政务服务信息化系统基础上，通过开放共享整合数据，统一实名认证体系，建设全市移动端政务服务总门户。

（一）构建架构统一的移动服务开放平台。基于模块化、组件化和微服务架构，构建全市统一的移动服务开放平台，

具备服务授权、用户认证、Open API等基础功能，提供电子证照、位置服务等公共服务接口，支持各部门（单位）原有移动端应用程序快速接入和新建移动端应用程序快捷开发。依托开放平台，由相关部门对接入服务的申请、注册、测试、审批和上线全流程实行自助管理。

（二）统一“一号通行”的身份认证体系。“容沂办”市民云APP应用山东省统一用户管理及身份认证体系，与“爱山东”APP、政务服务网等实现“一号通行”，为市民、企业提供安全的个性化移动端“一门式”服务。实名认证包括人脸识别认证、支付宝认证、证件照认证、手机号码认证等方式，同时支持线下认证。划分用户认证等级，对不同等级的用户，提供不同的服务。

（三）深度融合“爱山东”和“容沂办”。兼顾“爱山东”APP临沂分厅和“容沂办”市民云APP功能拓展、端口对接和升级维护，在“容沂办”市民云APP入口醒目位置设置政务服务APP——爱山东APP专栏。实现“容沂办”市民云APP与“爱山东”APP的数据同源互通、服务应用共享，市民无论使用“容沂办”市民云APP还是“爱山东”APP，均能方便快捷办理政务服务事项、跟踪办理进度。

（四）建立市民全生命周期服务体系。在“容沂办”市民云APP上，实现各部门（单位）服务应用的汇聚发布，围

绕医、学、住、行、生、老、病、养全生命周期，提供个人信息查询应用服务和婚育婴幼、文化教育、休闲旅游、社会保障、劳动就业、交通出行、医疗卫生、助老养老、社区服务等方面智能高效便捷的政务服务、公共服务和便民服务。探索分批开通“秒批秒办”“不见面审批”“市民通”“营商通”等系列特色服务专区，为市民提供“千人千面”个性化服务。

（五）统一标准规范。制定服务接入、数据、接口和交互等技术标准，明确服务接入流程、服务安全要求和视觉设计规范，编制接入指南，指导各部门（单位）服务事项接入与建设，保障“容沂办”市民云APP建设一盘棋、管理一体化。

四、工作步骤

（一）启动部署阶段（4月下旬）

成立项目建设运营工作专班、印发工作方案、召开工作动员会议，明确推进机制、职责分工、工作任务、时间节点。

（二）前期调研阶段（5月底前）

项目建设单位完成分专题调研、编制实施计划方案。

（三）平台开发建设阶段（8月底前）

6月上旬，项目建设单位完成硬件购置；市大数据局确定安装场地及网络环境，并组织项目建设单位完成系统集

成。7月底前，项目建设单位进行软件开发，完成系统框架搭建、服务应用对接和单项业务测试等任务。8月上旬，项目建设单位完成安全等级保护测评等系统部署和测试（含内测和公测），并开通试运行。8月底前，完成“容沂办”市民云APP进驻安卓应用市场，正式上线服务。10月底前，进驻苹果应用市场。

（四）提升运营阶段（2020年9月-2022年底）

不断丰富平台功能，接入更多服务事项，持续优化服务质量，建立稳定运营团队，加强运营管理，保障平台活跃度，增强市民获得感。力争2020年底前，平台注册市民不低于80万人；2021年底前，不低于200万人；2022年底前，不低于300万人，平台月活跃度不低于10%。

五、保障机制

（一）组织保障。组建临沂市“容沂办”市民云APP项目建设运营工作专班，市政府常务副市长任组长，市委宣传部、市委政法委、市政府办公室、市行政审批局、市大数据局、城投集团及其他涉及政务服务、公共服务和便民服务职责的相关部门（单位）分管负责同志为成员，负责统筹推进平台开发建设运营，协调解决重要问题。从市行政审批局、城投集团抽调人员集中办公。

（二）责任分工。市委宣传部负责组织新闻媒体宣传“容

沂办”市民云APP；市委政法委负责推动网格化管理服务有关内容进驻“容沂办”市民云APP；市行政审批局负责协调“容沂办”市民云APP建设和运营，加强日常管理，会同市大数据局、城投集团拟定开发建设任务，并组织实施；市大数据局负责提供基础设施和数据支撑，指导做好数据安全管理工作，协助部门（单位）完成业务系统与“容沂办”市民云APP的技术对接；城投集团负责“容沂办”市民云APP的建设、运营和服务；市直其他相关部门（单位）负责按照建设任务分工（见附件2），实现本部门（单位）业务系统和服务与“容沂办”市民云APP对接，并做好运维保障。

（三）研发机制。建立专班办公室牵头，服务事项主管部门具体负责，“容沂办”技术团队会同部门业务系统技术公司联合研发的机制。各部门（单位）要成立由服务事项业务骨干、业务系统技术人员、“容沂办”研发人员组成的联合研发小组，具体承担服务事项确认、接口提供、联合调试开发、服务上线运维等工作。

（四）调度考核。明确目标任务，实行周调度、月通报，及时协调解决推进中发现的问题。强化监督考核，将各部门（单位）参与“容沂办”市民云APP建设运营工作情况纳入年度考核，对工作不力、进度拖延的，予以督查通报。

（五）运营推广。组建运营推广团队，在政府官方媒体、

微博、微信等媒体渠道和手机应用商店进行线上推广，在政务服务中心、社区服务窗口、通信运营网点及各类居民工作、生活场所进行线下推广。根据市民需求不断优化“容沂办”市民云 APP 功能，持续迭代升级，打造移动端城市服务品牌。

（六）数据安全。建立安全保密制度，市大数据局全程参与数据安全管理工作。所有项目参建单位要签署保密协议，履行保密义务，按照国家有关标准，采用数据分类、备份、加密等措施，加强对个人信息和重要数据保护，严禁将数据挪作他用。

附件 1

“容沂办”市民云 APP 项目建设工作专班

- 组 长：**侯晓滨 市委常委、常务副市长
- 副组长：**王 鑫 市政府副秘书长
- 汤海山 市行政审批局局长
- 杨荣涛 市大数据局局长
- 成 员：**周晓东 市委宣传部副部长，市新闻办主任
- 黄 波 市委政法委二级调研员
- 颜士斌 市残联四级调研员
- 陈琳琳 市服务业办副主任
- 韦国庆 市教育局党组成员
- 姜良友 市科技局副局长
- 薛洪民 市公安局副局长
- 张西涛 市民政局副局长
- 吴兴华 市司法局副局长
- 牟玉善 市财政局副局长
- 彭向荣 市人力资源社会保障局二级调研员
- 朱化利 市自然资源和规划局副局长
- 李立新 市生态环境监控中心主任

吴继兵 市住房城乡建设局党组成员
孙钦刚 市城管局二级调研员
王仕田 市交通运输局副局长
张 谦 市农技中心主任
张 琦 市商务局副局长
王兰峰 市文化和旅游局二级调研员
朱孟国 市卫生健康委工会主任
厉建彬 市退役军人局副局长
齐可品 市应急局四级调研员
李文章 市外办副主任
陈 诚 市行政审批局副局长
赵家民 市市场监管局二级调研员
刘发舜 市体育局副局长
孙 雷 市社会经济调查队党支部书记
王世开 市医保局四级调研员
王志琦 市大数据局副局长
房 磊 市信访局副局长
季相迎 市住房公积金服务中心副主任
李学博 市税务局党委委员
李 欣 市气象局四级调研员
李 玮 市邮政管理局党组成员

王 飞 临沂城投集团有限公司副总经理

杨 波 国网临沂供电公司副总经理

张 磊 中国移动临沂分公司副总经理

龚 杰 中国联通临沂分公司副总经理

魏书同 中国电信临沂分公司副总经理

工作专班办公室设在市行政审批局，承担专班日常工作，汤海山同志兼任办公室主任，陈诚同志、王志琦同志、王飞同志兼任办公室副主任。

附件 2

部门（单位）建设任务分工表

部门	服务事项内容（参考）
市委政法委	网格化服务管理
市残联	残疾人服务机构查询
市政府办公室	服务热线公开，12345 热线咨询等
市发展改革委	生活消费(食品)价格公示、信用信息查询、失信被执行人查询、信用红黑榜公开、农产品市场价格信息查询等
市教育局	招生考试信息查询、教育缴费、公立中小学入学报名、高考录取查询、学考成绩查询、毕业生档案查询（师范类）、学籍查询等
市科技局	科技服务政策法规查询、科技服务办事指南公开、科技馆服务等
市公安局	路况信息查询，电子身份证、机动车驾驶证、机动车行驶证、电动车行驶证、电子居住证“亮证”服务，交通违法查询、交通违法缴费、车辆报废查询、车辆年审预约等
市民政局	阳光救助结果公开等(含城乡低保、特困人员供养、临时救助公开等)
市司法局	法律援助指南公开、法律援助机构查询、公证机构查询、律师事务所查询、生活普法服务等

市财政局	预决算公开、减税降费政策公开等
市人力资源 社会保障局	社保查询，养老个人账户查询，社保缴纳证明查询，社保卡进度查询，电子社保卡申领，社保卡制卡网点查询，职业资格证书查询，毕业生档案查询，水利、工程、卫生、教师会计资格证书查询等
市自然资源和 规划局	现房签约合同查询、不动产登记预约、不动产登记进度查询、不动产登记公告、不动产信息查询等
市生态环境局	空气质量信息查询等
市住房城乡 建设局	商品房信息公示(现售楼盘公示、期房退房公示、现房退房公示) 商品房业务查询(期房签约合同查询、现房签约合同查询) 水费：水费查询、水费缴纳、营业网点查询、停水公告、水质报告等 燃气：在线查询收费标准、营业网点、停气通知等 暖气：暖气公告、供暖查询、供暖缴费
市城管局	公厕点查询、停车场查询，公共自行车点查询及问题上报等
市交通运输 局	从业资格证查询，行政执法人员信息查询，行政执法人员证件查询，货车违法查询、公交线路查询、公交换乘查询、公交站点查询、线路调整动态、扫码乘公交等
市农业农村 局	农技推广等
市商务局	外经贸政策法规公示等
市文化和旅 游	VR游临沂、图书馆服务、博物馆服务、美术馆服务、

局	大型文旅活动公告等
市卫生健康委	居民电子健康卡服务、预防接种点查询、放射工作人员管理、免费药具发放点查询、预约医院挂号、预约血站献血、血液库存查询、献血地点查询等
市退役军人局	退役军人服务电话查询
市应急局	应急知识科普推广
市外办	APEC 商务旅行卡办事指南公开
市行政审批局	“爱山东”APP 临沂分厅服务、山东省统一认证服务体系应用、各类行政许可及关联事项办理等
市市场监管局	药店查询、药品抽检结果查询、食品抽检结果查询、企业信用信息公示等
市体育局	全民健身知识科普推广、发布大型赛事活动公告等
市统计局	市统计公报公开
市医保局	个人账户余额查询、医保门诊慢病审批查询、医疗机构查询、医保诊疗目录查询、医保药品目录查询、医疗救助、生育保险在线申请
市信访局	在线信访申报等
市住房公积金服务中心	公积金账户查询、公积金明细查询、公积金贷款信息查询、公积金还款计划、房贷计算器、公积金业务网点等
市税务局	个人缴税查询，个人电子缴税、居保缴费，税务大厅排队预约查询，自然人代开发票缴纳，重大税收违法案件查询等；
市气象局	天气预报、气象预警

市邮政管理局	快递查询，快递服务价格公示，全国邮政编码查询等
国网临沂供电公司	电费查询、缴费服务、业务办理、停电通知等数据、服务等
电信公司	话费账单在线查询、充值服务等
市移动公司	话费账单在线查询、充值服务等
市联通公司	话费账单在线查询、充值服务等

备注：服务内容可根据实际情况适时调整。