

# 聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2020〕45号

---

## 聊城市人民政府办公室 关于印发“我的聊城”APP智慧民生服务平台 全面提升工作方案的通知

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府有关部门、直属机构:

《“我的聊城”APP智慧民生服务平台全面提升工作方案》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

聊城市人民政府办公室

2020年10月9日

(此件公开发布)

# “我的聊城”APP 智慧民生服务平台 全面提升工作方案

为加快推进“智慧聊城”建设,提升“我的聊城”APP 智慧民生服务平台综合服务能力,让企业和群众办事像“网购”一样方便,根据《数字山东发展规划(2018—2022年)》和《聊城市人民政府关于印发聊城市推进新型智慧城市三年行动计划(2019—2021年)的通知》(聊政发〔2019〕11号)等文件精神,结合我市实际,制定全面提升工作方案。

## 一、基本原则

坚持以人民为中心的发展思想,打造新型智慧城市民生服务新亮点,建设“我的聊城”APP 智慧民生服务平台(以下简称“我的聊城”APP),围绕直接面向企业和群众的便民服务事项,从线下转向线上线下融合,创新移动便民服务模式,不断优化办事创业和营商环境,提高便民惠民服务水平。

(一)需求导向,分类施策。围绕企业和群众的难点、堵点和痛点,因事制宜,对各类便民服务事项分别提出有针对性的建设优化提升方案,不断满足人民群众的需求。

(二)重点先行,全面覆盖。选择与企业、群众生产生活关系最密切的重点领域和高频事项,优先整合资源。逐步拓展便民服务

覆盖面,建立网上便民服务运营监测和评价指标,形成持续创新、不断完善、高效有序的便民服务新体系。

(三)整合共享,统筹推进。注重管理和服务的系统性、整体性,调动各级各部门的积极性和主动性,有效整合各类业务资源,强化数据支撑。要促进纵横协同、上下联动,构建全市一体化联动机制,提升协同服务能力和综合管理水平。

(四)优化流程,创新服务。加强信息资源跨层级、跨区域、跨系统、跨部门、跨业务互联互通和协同共享,充分运用互联网、大数据、人工智能等信息技术,通过技术创新和流程再造,增强综合服务能力,进一步提升公共服务效能。

## 二、主要目标

(一)建设一站式智慧民生服务平台。建立全市统一的实名认证体系,实现全网通行、一站式登录,有效提高用户使用的安全性、方便性、舒适性。各级各部门已建的面向企业和群众服务的APP,全部整合到“我的聊城”APP,2020年至少上线150项应用,2021年至少上线300项应用,2022年至少上线500项应用。今后新增的各类便民服务应用,前端入口必须依托“我的聊城”APP建设,各级各部门不再新建独立的服务类APP,让企业和群众通过一个APP畅享城市服务。

(二)打造全市统一的智慧便民服务入口。加强便民服务资源整合,将各级各部门依托PC端、APP、支付宝、微信公众号、小程

序、自助服务终端等方式开发的各类便民服务资源整合到“我的聊城”APP,推进便民服务资源跨地区、跨层级、跨部门互联互通,在移动互联网为企业和群众提供全市便民服务统一入口。依托“我的聊城”APP,整合政府公共服务、公用事业服务、便民增值服务、金融惠民服务等各类功能,打造全市统一的市民卡,实现“一卡多能、应用集成”,方便群众生活。

(三)构建城市治理体系和治理能力现代化新模式。围绕“党建统领、精细治理、下沉社区”的总体思路,依托“红旗驿站”和综治中心,整合社会治理、文化教育、商旅生态、居住生活、物业管理等数据资源到“我的聊城”APP,强化各领域联动,多元互促同频共振,创新智慧社区管理模式。加强政务公开和政策解读,拓展移动互联网企业和群众参与方式,方便提交意见、咨询问题、反映诉求,使互动渠道更畅通、便捷。

### 三、主要任务

#### (一)市民沟通零距离

1. 建设提升“随手拍”应用。以“随手拍”应用建设为抓手,通过在“我的聊城”APP设置“随手拍”应用入口,引导广大群众参与城市治理,鼓励群众随手拍城市交通、市容秩序、环境卫生等不文明行为。“随手拍”的后台依托市“12345”平台,实现统一的业务受理、任务派发、反馈核查、满意度评价和监察考评,形成“感知、联动、分析、考评”四位一体的机制。〔牵头单位:市12345市民热线

受理中心；责任单位：市直各单位，各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2020年12月〕

2. 开通“企业直通车”。为畅通服务企业渠道，深化“接诉即办”（企业吹哨、部门报到）工作机制，打通政府服务企业“最后一公里”，整合对接“聊企通”服务企业云平台，在“我的聊城”APP平台设置“企业直通车”应用入口，企业可以通过“企业直通车”咨询政策、反映问题、提出建议、表达诉求，缩短企业和政府沟通的距离，促进问题及时有效解决。“企业直通车”应用的后台依托市“12345”平台进行统一分流转办，按照职责分工转交市直有关单位和各县（市、区）人民政府，市属开发区管委会办理。各级各部门要建立“企业直通车”诉求件办理机制，对平台分派的诉求件及时接收、审核、办理、反馈，接受平台的监督考评。〔牵头单位：市12345市民热线受理中心、市发展改革委；责任单位：市直各单位，各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2020年12月〕

3. 强化“全民城管”功能应用。整合全市“全民城管”类APP资源，统一入口，市智慧城管平台统一受理“我的聊城”APP“全民城管”市民诉求，打通与各县（市、区）的案件派送渠道，力争实现两级数字化城管平台联网对接，案件通过平台直接推送。市级平台统筹协调、指挥调度、监督考核、综合评价全市城市综合管理服务。〔牵头单位：市城管局；责任单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2021年6月〕

## （二）交通出行便捷化

4. 提升公共交通基础设施智能化水平。在城市交通主干道及人流量大的区域,积极推广建设智能公交站牌。建设公共交通大数据平台,通过数据归集等方式,收集公交车、公共自行车、出租车、网约车等公共交通数据,为我市公共交通的精细化、自动化运营提供重要的数据支持。〔牵头单位:市交通运输局;责任单位:市城管局、市大数据局、市公交集团,东昌府区人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

5. 实现公共交通出行实时查询。整合聊城公交车、公共自行车实时数据,聊城交运“水城出行”车辆定位数据及各县(市、区)公共交通工具实时数据到“我的聊城”APP,让市民通过一个APP随时随地查询城市公交、城际公交、公共自行车等实时信息,为市民出行提供查询便利。〔牵头单位:市交通运输局;责任单位:市公交集团、市交运集团,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

6. 扩大交通出行服务范围。依托“我的聊城”APP,全面整合客车在线购票、校车查询、“交运商务通”定制出行、客运包车、汽车租赁等各类服务,提高公共交通便民服务水平。〔牵头单位:市交通运输局;责任单位:市交运集团,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

7. 强化驾考培训服务。全面整合全市各驾校信息、学员信息、报名指南等数据资源,进一步扩展驾校培训服务,在“我的聊城”APP上实现全市驾考培训在线报名缴费、在线约课、培训教练查

询、考试预约等功能服务。〔牵头单位：市公安局交巡警支队、市交通运输局；责任单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2021年6月〕

8. 建设智慧停车系统。根据《聊城市停车场建设和管理办法》（政府令35号），建设停车场（库）管理信息系统和停车服务与信息共享平台，整合全市各类停车场（库）的信息系统，实现停车场信息共享。依托“我的聊城”APP公布机动车停车场分布位置、泊位数量、使用状况和收费标准等信息，实现停车场提前预约、费用自动结算，提高车位的利用率和周转率，缓解城市停车压力。〔牵头单位：市公安局交巡警支队；责任单位：市城管局、市住房城乡建设局、市大数据局，各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2021年6月〕

### （三）教育服务普惠化

9. 整合在线教育资源。对接市教育资源公共服务平台，整合全市各类教育服务资源，促进优质教育资源共享，在“我的聊城”APP上部署在线教育应用，不断增加文化教育方面的优质内容。〔牵头单位：市教育体育局；责任单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2021年6月〕

10. 扩展教育缴费服务。依托市教育资源公共服务平台，开发部署全市统一的公办学校缴费服务系统，完成与“我的聊城”APP对接，在“我的聊城”APP开通缴费服务应用入口，实现在线缴费服务公办学校全覆盖。〔牵头单位：市教育体育局；责任单位：各县

(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月]

11. 建设中小学入学预报名系统。依托市教育资源公共服务平台,开发部署全市统一的中小学入学预报名系统,完成与“我的聊城”APP对接,在“我的聊城”APP上实现中小学入学预报名。〔牵头单位:市教育体育局;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

#### (四)缴费支付规范化

12. 整合公共事业领域在线缴费。依托“我的聊城”APP,整合对接全市水、电、气、热查询、缴费有关功能,打造公共事业领域查询、缴费统一入口。〔牵头单位:市城管局、市发展改革委;责任单位:市城市水务集团有限公司、国网聊城供电公司,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

13. 建设智慧旅游共享平台。整合全市旅游景区现有平台,前端依托“我的聊城”APP,搭建智慧旅游共享平台,实现全市景点门票线上购买、景区停车场预约和支付等功能,为游客提供智能化、人性化、多样化的服务,为游客提供智慧旅游新体验。〔牵头单位:市文化和旅游局;责任单位:市旅游发展集团,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

14. 推进“智慧古城”建设。依托“我的聊城”APP实现古城“智慧游览、智慧服务、智慧管理、智慧运营、智慧营销”一体化运作。〔牵头单位:市文化和旅游局;责任单位:市旅游发展集团,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕



### (五) 卫生医疗服务全覆盖

15. 整合全市卫生健康数据资源。依托“我的聊城”APP,整合市全民健康信息平台、基层医疗信息管理系统,对接市电子健康卡,拓展延伸实名就医、预约挂号、就诊、查看检查报告、取药、支付等业务流程,实现家庭医生签约、电子病历、合理用药等应用统一入口,逐步取消现有的医院就诊卡、免疫接种证、妇幼保健卡等,实现优质医疗卫生数据资源共享和就医流程优化,为居民提供跨机构、跨地域的就医服务。〔牵头单位:市卫生健康委;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

16. 优化提升医保电子化服务功能。整合医保电子凭证到“我的聊城”APP,进一步提升扫码支付覆盖率。依托“我的聊城”APP,开发建设参保查询、缴费查询、交易查询、转外备案、异地就医等功能,提升医保电子化服务水平。〔牵头单位:市医保局;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

### (六) 公共服务均等化

17. 优化提升社保服务应用。全面整合聊城 12333 服务网、聊城人社 APP、聊城人事考试信息网数据资源,对接到“我的聊城”APP,实现社保信息实时查询、社保卡全流程线上服务、灵活就业人员在线缴费、非师范类学籍档案实时查询等功能全面优化提升,全市各类人事考试成绩同步查询,进一步增强人力资源和社会保障服务效能。〔牵头单位:市人力资源社会保障局;责任单位:各县

(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月]

18. 优化提升住房公积金服务应用。全面整合住房公积金网上大厅和微信公众号数据资源,对接到“我的聊城”APP,实现缴存、贷款等各类业务查询和公积金提取、迁移、缴费明细下载等业务办理全面优化提升,开通公积金服务线上预约排号,进一步提高公积金服务水平。〔牵头单位:市住房公积金管理中心;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

19. 建设文化活动服务平台。对接我市演出团体、单位,汇聚各类演出、文体活动资源,建设全市文化活动服务平台,并整合到“我的聊城”APP,实现活动信息及时发布、门票实名预约发售,满足我市群众生活娱乐需求。〔牵头单位:市文化和旅游局;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

20. 建设体育服务平台。整合全市足球、篮球等各类体育场馆信息数据和有关赛事数据,搭建体育服务平台,并对接“我的聊城”APP,实现体育信息、赛事信息及时发布和体育场地查看、预定、支付。〔牵头单位:市教育体育局;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

21. 整合房产交易与不动产登记信息。依托“我的聊城”APP,整合全市商品房预售许可、商品房网签备案信息、楼盘信息、存量房网签信息、房源信息、不动产登记信息、房产查封信息等数据资

源,实现房产状态实时查询和不动产登记一体化办理。〔牵头单位:市住房城乡建设局、市自然资源和规划局、市中级人民法院;责任单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

22. 整合音视频资源。依托“我的聊城”APP,整合全市各级音视频资源,对接智慧聊城手机台,补齐APP音频视频内容资源短板,打造我市权威资讯统一服务入口。〔牵头单位:市文化和旅游局;责任单位:市广播电视台,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2020年12月〕

#### (七)基层社会治理精细化

23. 搭建智慧社区管理服务平台。基于大数据、智慧城市、社会治理等基础平台,建设智慧社区管理服务平台,并对接“我的聊城”APP,构建社区服务管理一体化体系,为社区群众提供便捷的家居服务、商务服务和信息服务,为老年人、残疾人、妇女、儿童等群体提供各项公共服务,搭建居民意见反馈与在线交流渠道,鼓励居民参与社区治理,提升社区服务水平。〔牵头单位:市大数据局;责任单位:市民政局、市医保局、市卫生健康委、市残联、市妇联,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

24. 搭建基层社会治理网格化平台。以城乡社区网格为基础,以网格化管理中心(综治中心)为载体,全面搭建以网格化信息系统为核心,覆盖城乡、分级应用的社会治理信息平台,推进社会治安、综合治理、城市管理、应急管理、卫生健康、市场监管等领域“多

网格融合”，实现网格化信息系统与部门信息系统互联互通、共享共用。〔牵头单位：市委政法委、市大数据局；责任单位：市公安局、市城管局、市应急局、市卫生健康委、市市场监管局，各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2021年6月〕

25. 提升“红旗驿站”和社区综治中心智慧化管理运行水平。依托“我的聊城”APP，整合党建信息平台、综合治理平台、社区管理服务平台等，实现网络互通、数据汇聚，促进基层党建工作与社会治理服务深度融合，丰富党建工作内容和形式，提升“红旗驿站”智慧化管理运行水平。积极做好运用“灯塔—党建在线”等信息平台深化机关企事业单位党组织、党员“双报到”工作。〔牵头单位：市委组织部、市委政法委、市大数据局；责任单位：市委市直机关工委、市教育体育局、市国资委、市卫生健康委，各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2020年12月〕

#### （八）综合信用信息体系纵深化

26. 构建综合信息积分体系。围绕公共交通出行、文明城市创建等，构建“我的聊城”APP综合信息积分体系，并探索提供有关通信运营商、商家积分通兑服务，根据积分兑换规则，用户可积分兑换为手机流量或商家打折优惠。〔牵头单位：市大数据局、市委宣传部；责任单位：市工业和信息化局、市商务投资促进局、中国移动聊城分公司、中国联通聊城分公司、中国电信聊城分公司、山东广电网络聊城分公司，各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会；完成时限：2020年12月〕

27. 拓展金融服务应用。依托“我的聊城”APP,整合银行业有关信息资源,探索金融服务新模式,助力企业和个人贷款。〔牵头单位:市地方金融监管局;责任单位:人行聊城市中心支行,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会;完成时限:2021年6月〕

#### 四、工作要求

##### (一)加强组织领导

数字聊城建设领导小组负责统筹领导和协调推进“我的聊城”APP提升工作。全市各级各部门要高度重视“我的聊城”APP的建设、应用、推广和提升工作,根据各自实际情况,按照职责分工、建设任务的要求,分解目标任务、细化方案措施、明确责任要求、倒排工期进度,确保按时保质保量地完成各项工作任务。〔牵头单位:数字聊城建设领导小组办公室;责任单位:市直各有关单位,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

##### (二)完善管理评估制度

完善“我的聊城”APP管理制度,制定“我的聊城”APP考评办法,采用第三方评估、专业机构评定、社情民意调查等多种方式,客观、公正、多角度地评价工作效果。对工作成效突出的单位要推广先进经验,并给予单位和相关人员表扬和表彰。对慢作为、不作为等行为,定期通报。〔牵头单位:数字聊城建设领导小组办公室;责任单位:市直各有关单位,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

### (三)加强数据安全保障

完善“我的聊城”APP的数据管控、属性管理、身份识别、行为追溯、日志审计、黑名单、授权用户管理等功能。各接入单位要加强接入系统的安全防护能力,加大安全管控力度,完善安全配套制度,采用可靠的产品和服务,强化数据采集、存储、处理、使用等过程管理,防止数据篡改、数据泄露等,开展安全测评、风险评估和应急演练,提升监测预警能力。〔牵头单位:数字聊城建设领导小组办公室;责任单位:市直各有关单位,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

### (四)加大宣传推广力度

通过电视、广播、报纸、自媒体等渠道,加大“我的聊城”APP宣传力度,让广大市民充分了解其各项应用服务。鼓励各级各单位应用“我的聊城”APP举办线上、线下各类活动,并将活动资讯信息同步发布于“我的聊城”APP。〔牵头单位:数字聊城建设领导小组办公室;责任单位:市直各有关单位,各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕