

# 享受政务服务的“新姿势”：“一网通办”App 2月1日正式命名为“随申办市民云”

## 350余项便民服务,随时随地在指尖轻松完成

■本报记者 吴頔

作为上海“一网通办”的移动端载体之一,去年9月1日,“市民云”App“一网通办”试运行版上线。今年2月1日,“一网通办”App正式命名为“随申办市民云”。只需掏出手机,就能随时随地办理各类事务——这是相关部门在App原名“市民云”3个字的基础上增加“随申办”的寓意,也体现了“一网通办”的上海元素和服务特点。

目前,App已对接16个区行政服务中心和220个街镇社区事务受理服务中心,为用户提供350余项便民服务,拓展线上线下联动,实现办事预约全覆盖。用户数量也突破1000万,占上海常住人口四成以上。这个App究竟有何功能?如何使用?记者进行了一番体验。

### 24小时不打烊

App整合社保、医保、公积金、健康档案、信用报告、税单等23项个人数据,堪称用户的“个人数据银行”。

部分办事窗口不开放了,政务服务却“24小时不打烊”。刚刚过去的春节长假,不少上海市民体验了享受政务服务的“新姿势”——打开手机,滑动手指,许多办事项目轻松搞定。仅春节7天期间,“随申办市民云”App内各种公共事务的使用量就超380万人次。

“打开App注册完毕,想不到我的个人信息已全部进去,不用再开业务窗口,坐在家就能办好了。”市民王先生春节期间在亲戚推荐下,安装了“随申办”App,足不出户,便完成了机动车违法缴费办理。他发现,除了车管业务,连税务信息、公交到站、出入境证件办理等信息,都可以“一站办成”。

打开App,通过市民云、微信或支付宝账号,用户都可以登录,由于这些账号都已完成实名认证,用户的个人信息都能自动接入。登录后,可以使用“随申办”“我”和“社区服务”3个频道的功能。

“我的社保、公积金去哪里查?”各类网上服务信息太多,零散的移动端、微信公众号,服务体验怎么优化?“明明是我,怎么还要到处证明我是我?”以往,信息哪里查、服务碎片化的问题常常影响群众的办事体验。在上海推进“一网通办”工作对各类政务数据汇聚整合的基础上,“随申办”App一定程度上解决了这些群众办事的困扰,让政务服务实现“掌上办”“指尖办”。

在“我”频道中,App整合了社保、医保、公积金、健康档案、信用报告、税单等23项个人数据,比如,在“养老金/退休金”栏目,可以查看账单,了解缴纳/发放金额和累计缴费/发放月数;在“医保金”栏目,可以实时掌握每月医保金账单,有余额的还可以通过“医保惠民购”功



“随申办市民云”App主页面。

本报记者 张弛 实习生 顾盼兮 摄

能利用医保账户余额购买商业健康保险;通过“公积金”栏目,则可掌握每月公积金缴纳记录,了解连续缴纳的期限,此外还可以查询交通违法、以及水、电、煤账单等信息,堪称用户的“个人数据银行”。各个账户的信息一目了然,不仅方便了用户查阅,而且在信息发生变化时也会主动通知提醒。

“随申办”频道,就是原先App中的“一网通办”频道,提供“一站式”服务,实现面向个人和法人办事的指南查询、在线预约、亮证扫码、进度查询、服务找茬等5大功能。政务事项涉及交通出行、劳动就业、企业开办等多个公众关注度高的重点领域,汇聚了市政府各委办局包括机动车6年免检、车管预约、出入境查询、结婚预约等在内的市民关注度高、使用频繁的200余项服务事项,并实现办事预约全覆盖。用户可以通过手机查到所有办事指南,轻松完成办事预约,随时查看办事状态。

市民陈度对“随申办”提供的便捷服务赞不绝口。“去年有一次要自驾出差,出发前几天才发现车辆来不及年检了,就直接在市民云上完成操作。点完后马上就能看到每一步进展,连快递员是谁、从哪里出发、什么时候把免检贴标寄送到我家,都显示得清清楚楚。”赶在出发前,他顺利拿到通过“一网通办”统一物流服务寄送来的新的年检标志,贴在挡风玻璃上,顺利出发。

“这不是一堆服务的‘超链接’,我们希望任何一项服务,你看到了、点下去,就能直接使

用,不需要再次认证,甚至不需要再填个人信息。”App开发方,上海市民信箱信息服务有限公司总经理王兆进表示,“随申办市民云”的目标,不是简单汇总的“网址导航”,而是“一键服务”,实现数据和服务的“通”。

### 线上线下联动

对接16个区行政服务中心和220个街镇社区事务受理服务中心,汇聚了各区、各街道的服务,实现办事预约全覆盖。

在“社区服务”方面,App则拓展了线上线下的联动,对接16个区行政服务中心和220个街镇社区事务受理服务中心,汇聚了各区、各街道的服务,实现办事预约全覆盖。用户只需通过App,就可查询附近的办事场所,显示排队情况和当前等候时间,或直接进行在线预约,填写相关信息,当按照预约时间前往线下窗口办理时,只需验证身份,此前填写的信息都无需重新填写。“‘随申办’有一个特色,横向到底,实现事项‘全覆盖’;纵向到底,对接各区、各街道。”市大数据中心相关负责人表示,App解决了群众办事的“最后一公里”难题,也让社区治理“有抓手、有平台、有数据”。

### “金牌功夫”是这样练就的

有些有转机,还能让园区里每个客户都如沐春风。有的园区举办大小会议,常常让企业感到“头疼”,碍于情面不得不参加。可在西渡经济园区,凡是“金姐”通知的会,企业却都抢着来。“原因很简单,如果你的会议是麻烦别人,别人肯定不乐意配合。如果你的会议是在真心帮企业解决问题,结果就不同了。”金叶花说。

### 让企业办事“不受气”“少受累”

人物:刘珍云  
岗位:奉贤区市场监管局注册许可所所长  
服务金句:对企业来说,虽然可能只是多复印几份材料的事,但办事体验却大打折扣。宁可我们自己麻烦些,也要给企业减负。

作为奉贤区市场监管局注册许可所所长,刘珍云肩上的担子,一天重于一。过去5年间,奉贤企业数每年增幅超过20%,企业新设量连续四年全市第一,市场主体总量从12万户增长到32万户。如今注册窗口每天接待的企业超过600家,日均有500余份企业注册或变更材料须完成审批。可注册许可所的工作人员,5年来只增加了不到20%。

怎样才能在人手有限、业务激增的情况下,不断提升窗口服务水平和业务审批效率,让企业办事“不受气”“少受累”?刘珍云自有她的办法。

早在2015年,刘珍云便为区内的注册许可工作组织了一支特殊的“外援队”。队伍一共140人,是

分别来自区内各个园区的工作人员。经过业务培训后,他们以轮岗形式每月在区行政服务中心担任一天的志愿者。当天来办事的所有企业,都要经过志愿者完成材料预审和相关的咨询辅导。这些志愿者,就如同医院的“导医”,一方面帮企业做了初步的材料检验,让当天材料有缺的企业可免于无效地排队等待;同时也替窗口分担了业务办理的前置程序,减少每一单的业务时长。

如今来看,组建这支队伍可谓“未雨绸缪”,不仅让窗口得以在相同工作时长内接待更多企业,还消除了企业因材料不齐“白排队”的抱怨和牢骚,应对区域内日益增长的企业主体也更加得心应手。不仅如此,刘珍云说,这些经过专业企业服务指导的志愿者们,回到各自园区后也都成了一个个企业代办的“老法师”,能把服务理念进一步延伸到离企业更近的园区里。

去年的一次调研中,不少企业向刘珍云“吐槽”：“不能理解为啥开企业的材料,不少都需要重复提交”。的确,过去要开办一家企业,有近30%的材料是需要企业多次提供的。“对企业来说,虽然可能只是多复印几份的事,但办事体验却大打折扣。宁可我们自己麻烦些,也要给企业‘减负’”。刘珍云反复琢磨,很快计从心生。

2018年,刘珍云率领注册窗口在全市首推并深化跨部门“证照联办”模式,首批启动10个行业的13个后置审批事项,实现一窗通收、证照同核、证照统发。“企业只提交一份材料,如果其中某些证件需要多次使用,由我们后台内部替企业完成复印和留档工作。”刘珍云说,别看只是小小的改变,可对企业而言,却能真正体验到“一次办成事”的便捷与安心。

### 实五大重点任务

首先,“演艺大世界”将一刻不放松,对标拥有世界一流演艺集聚区的国际大都市,清晰认识其中的差距,借他山之石完善和提升自己。

其次,“演艺大世界”将制定区域内演艺活动结构性规划,重点是完成亚洲演艺中心建设核心数据——全市每年4万场演出。三年内,“演艺大世界”将实现每年2万场以上的演出目标。面对这样的跨越,“演艺大世界”将对区域内剧目类型、演出场次、演出季安排等进行结构性规划。

再者,“演艺大世界”将深度挖掘和利用好世博演艺资源,以环人民广场的地缘优势,借助世博演艺资源的独特性、丰富性,使“演艺大世界”在音乐剧、戏曲、话剧等之外呈现出更多元的面貌。依托世博演艺资源的高质量、国际化,助推“演艺大世界”演出剧目的专业高度和内容深度,产生更为强大的示范效应。

此外,“演艺大世界”还将发挥优质演出项目的牵引作用,实现对稀缺演艺人才的引、培、训。让国际国内顶尖人才汇聚上海,让有潜质的青年人才加速成长,发挥人才优势推动“演艺大世界”建设,并为上海加快亚洲演艺中心建设做好人才支撑。

同时,“演艺大世界”建设也将把市民美育作为一项重要内容,成为上海抓好市民美育工作的重要平台和载体,不断推出各类优质演出活动,精准提供艺术教育服务,积极搭建市民展示平台,丰富市民文化生活,提升市民文化素养。

### “演艺大世界”今年目标:1.5万场

优秀演艺经纪,促进剧场服务能级提升、促进文商旅融合创新、促进宣传推广提升,推进落实一批项目,努力实现年演出量1.5万场的目标。

“演艺大世界”将发挥剧场群核心效应,吸引名家、名剧、名团,鼓励首映、首展、首秀,推动“演艺大世界”成为中外优秀剧目、重大主题原创剧目在全球、亚洲、中国的首选地,其中重点打造2019国际戏剧邀请展、2019上海国际音乐节、2019上海国际喜剧节。这里将打造“剧本创作中心”,以白玉兰剧场作为“舞台艺术排练中心”,为剧本编创前期打下基础,并吸引人才入驻。为了吸引海内外一流艺术家落户,“演艺大世界”将进一步提高营业性演出审批效率,优化演艺市场的“营商环境”,同时设立专项资金,对突出个人、团体和剧场给予奖励。在“演艺大世界”中心区域,将加强文商旅联动,为市民游客提供零距离服务,并定时定点提供公益补贴票。与此同时,“演艺大世界”还将通过《观剧手册》、短视频、户外广告、电子大屏,以及机场、高铁、地铁、观光巴士广告位等多种手段和载体,线上线下、场内场外全方位宣传,不断提升品牌标识度和影响力。

### 明确蓝图,三年落实五大重点任务

在全球推广英雄帖的同时,“演艺大世界”今后的发展重点也随之向全球发布,清晰勾勒亚洲演艺中心的核心示范区发展蓝图。三年内,“演艺大世界”将落

### 举全市之力把垃圾分类抓紧抓实办好

住房和城乡建设部副部长倪虹,上海市

领导陈寅、诸葛宇杰参加相关活动。各省、自治区、直辖市住房和城乡建设(环境卫生)主管部门负责同志参加会议。国家发展改革委、生态环境部、教育部、中央文明办、共青团中央、全国妇联、国家机关事务管理局等有关部委负责同志和46个垃圾分类重点城市副市长应邀参会。与会代表前往长宁区中华别墅小区、建青实验学校、华联家苑古北花园小区、上海警备区第四干休所、长宁区废弃物处置中心等实地考察了上海市垃圾分类工作开展情况。上海市人大城建环保委、虹口区嘉兴路街道、长宁区市政宣传部(市文明办)、市绿化市容局在会上作经验交流。

(上接第1版)今年1月,市人大常委会审议通过了《上海市生活垃圾管理条例》,为深入开展垃圾分类工作夯实了法治保障。上海将在住房和城乡建设部的支持指导下,积极学习借鉴兄弟省市区的先进经验做法,实施好《上海市生活垃圾管理条例》,在全市范围内全面推开垃圾分类工作,加强社会动员,形成工作合力,把垃圾分类工作这个新时尚抓紧抓实办好。

根据有关部署,2019年起,全国地级及以上城市要全面启动生活垃圾分类工作。到2020年底,46个重点城市要基本建成垃圾分类处理系统;2025年底前,全国地级及以上城市要基本建成垃圾分类处理系统。

### 抓机遇 推动信息消费产业做大做强

才引进、行业监管、环境营造等方面的意见建议。李强说,

(上接第1版)李强说,要顺应消费升级大趋势,在技术创新、模式创新上下更大功夫,注重电商生态建设,全面提升整体服务能力,不断完善消费者的购物体系和商家的销售体系。要把服务社会作为企业的重要使命,在助力上海老品牌传承发展、推动上海对口支援地区精准脱贫上更好履行社会责任、发挥企业作用。

携程集团立足上海、服务全国、走向全球,已成为我国在线旅行行业的代表企业之一。李强听取企业业务发展、品牌建设以及全球布局等情况介绍,深入了解对人

### 我首条公里级高温超导电缆示范工程在沪启动

(上接第1版)近年来,上海高度重视高温超导材料研发应用,初步实现了高温超导技术自主化,形成了国内最完整的高温超导研发和制造产业链,具备了原创性突破的基础和能力。高温超导电缆示范工程是该领域科技创新、产业创新迈出的重要一步,对高温超导产业化具有里程碑意义。高温超导技术作为具有战略意义的前沿引领技术,随着城市化和工业化的飞速发展,在城市电网改造、磁悬浮交通、大科学装置等领域都展现出广阔应用前景。尤其是高温超导输电,被誉为本世纪电力行业的一场革命,是21世纪最具潜力的电工技术,具有损耗低、容量大、体积小、无污染等优点,有望在城市电网改造、狭窄走廊主干电网、需求特殊且常规技术难以解决的场合获得工程应用及推广。

启动大会上,宝山城市工业园区与上海超导产业联盟签订战略合作协议,发布了高温超导基地建设规划和招商政策,释放了上海将进一步做强超导产业布局的信号。上海将以示范工程建设为驱动,以宝

### 未来做“最懂你的人” “推送”服务将成现实

在网购时,用户往往会感到电商很“懂你”,它们会主动推送用户可能感兴趣的商品。而在“一网通办”应用中,这样的“主动推送”式服务也将成为现实。

市大数据中心主任朱宗尧说,基于大数据分析,“随申办市民云”还可提供更加精准、智能、主动的服务。未来,“场景式服务”将是“随申办”又一新亮点。“我们要把群众眼中的‘天书’变成通俗易懂的‘小人书’。”市大数据中心副主任任池龙说,许多政务服务名称非常专业,不便于用户理解,通过转换语言方式,采取主题服务进行场景引导,“随申办市民云”将繁复、专业的办事指南拆解、分析、优化,从市民角度出发,转化为“我要去港澳”“我要开企业”的场景,引导用户操作。

“‘随申办’永远要做那个‘最懂你的人’。不是数百项、数千项服务在这等你来找,而是主动推送、提醒与你相关的服务。”王兆进表示,考虑到许多用户查找服务不方便,甚至有残疾用户输入不方便,App还将通过机器人、语音客服等模式优化服务,在不断学习积累知识的过程中,智能客服将越来越“聪明”,未来有望直接用自然语言“像聊天一样把服务办完”。

### 办一件事下载个App? 有“超级App”就够了!

随着电子政务建设不断推进,各类政务App、微信纷纷上线。“可能大家都有这种感受,现在App太多,几页屏都放不下。但群众为了办一件事就下载一个App,办完之后可能再也不用了。”在王兆进看来,随着信息化建设不断深入,各部门应用之间如不形成互联互通,反而会形成新的“数据孤岛”。

“不单单要打数据收集中心,更要建设数据交换平台,数据只有流起来才会产生最大价值。”上海市信息服务业行业协会秘书长陆雷说。去年4月,市大数据中心成立,作为“一网通办”最重要的推进主体,该中心聚焦数据整合和应用,协调各区、各部门形成合力。近一年来,本市人口、法人、空间地理、电子证照四大基础数据库都已完成上云迁移,全市统一政务数据共享交换平台也投入运行,实现与各部门的数据对接,成为政务数据交换、共享的核心枢纽,实现100%按需共享数据。手机端App也成为整合全市政务资源和公共服务的“超级App”。

有市民担心,一个手机App掌握那么多个人信息,是否安全?市民信箱信息服务有限公司副总经理凌力说,App中的数据每一项都需要用户授权才能使用,且仅仅由政府部门掌握,绝不会流到第三方,市民可以放心。

### 住房建设和

住房和城乡建设部副部长倪虹,上海市领导陈寅、诸葛宇杰参加相关活动。各省、自治区、直辖市住房和城乡建设(环境卫生)主管部门负责同志参加会议。国家发展改革委、生态环境部、教育部、中央文明办、共青团中央、全国妇联、国家机关事务管理局等有关部委负责同志和46个垃圾分类重点城市副市长应邀参会。与会代表前往长宁区中华别墅小区、建青实验学校、华联家苑古北花园小区、上海警备区第四干休所、长宁区废弃物处置中心等实地考察了上海市垃圾分类工作开展情况。上海市人大城建环保委、虹口区嘉兴路街道、长宁区市政宣传部(市文明办)、市绿化市容局在会上作经验交流。

### 抓机遇 推动信息消费产业做大做强

才引进、行业监管、环境营造等方面的意见建议。李强说,(上接第1版)李强说,要顺应消费升级大趋势,在技术创新、模式创新上下更大功夫,注重电商生态建设,全面提升整体服务能力,不断完善消费者的购物体系和商家的销售体系。要把服务社会作为企业的重要使命,在助力上海老品牌传承发展、推动上海对口支援地区精准脱贫上更好履行社会责任、发挥企业作用。

携程集团立足上海、服务全国、走向全球,已成为我国在线旅行行业的代表企业之一。李强听取企业业务发展、品牌建设以及全球布局等情况介绍,深入了解对人

### 我首条公里级高温超导电缆示范工程在沪启动

(上接第1版)近年来,上海高度重视高温超导材料研发应用,初步实现了高温超导技术自主化,形成了国内最完整的高温超导研发和制造产业链,具备了原创性突破的基础和能力。高温超导电缆示范工程是该领域科技创新、产业创新迈出的重要一步,对高温超导产业化具有里程碑意义。高温超导技术作为具有战略意义的前沿引领技术,随着城市化和工业化的飞速发展,在城市电网改造、磁悬浮交通、大科学装置等领域都展现出广阔应用前景。尤其是高温超导输电,被誉为本世纪电力行业的一场革命,是21世纪最具潜力的电工技术,具有损耗低、容量大、体积小、无污染等优点,有望在城市电网改造、狭窄走廊主干电网、需求特殊且常规技术难以解决的场合获得工程应用及推广。

启动大会上,宝山城市工业园区与上海超导产业联盟签订战略合作协议,发布了高温超导基地建设规划和招商政策,释放了上海将进一步做强超导产业布局的信号。上海将以示范工程建设为驱动,以宝

### “演艺大世界”今年目标:1.5万场

优秀演艺经纪,促进剧场服务能级提升、促进文商旅融合创新、促进宣传推广提升,推进落实一批项目,努力实现年演出量1.5万场的目标。

“演艺大世界”将发挥剧场群核心效应,吸引名家、名剧、名团,鼓励首映、首展、首秀,推动“演艺大世界”成为中外优秀剧目、重大主题原创剧目在全球、亚洲、中国的首选地,其中重点打造2019国际戏剧邀请展、2019上海国际音乐节、2019上海国际喜剧节。这里将打造“剧本创作中心”,以白玉兰剧场作为“舞台艺术排练中心”,为剧本编创前期打下基础,并吸引人才入驻。为了吸引海内外一流艺术家落户,“演艺大世界”将进一步提高营业性演出审批效率,优化演艺市场的“营商环境”,同时设立专项资金,对突出个人、团体和剧场给予奖励。在“演艺大世界”中心区域,将加强文商旅联动,为市民游客提供零距离服务,并定时定点提供公益补贴票。与此同时,“演艺大世界”还将通过《观剧手册》、短视频、户外广告、电子大屏,以及机场、高铁、地铁、观光巴士广告位等多种手段和载体,线上线下、场内场外全方位宣传,不断提升品牌标识度和影响力。

### 好戏不断,今年一流剧作齐齐亮相

整个2019年,“演艺大世界”好戏不断。2月22日至3月17日,获得托尼奖、剧评人奖等的百老汇原版音乐剧《摇滚学校》首次来到中国,将在上海大剧院上演。此外,俄罗斯瓦赫坦戈夫剧院话剧《叶甫盖尼·奥涅金》、法国巴黎歌剧院芭蕾舞剧《天鹅湖》、意大利罗马歌剧院经典歌剧《茶花女》、伦敦西区音乐剧《贝壳夫人》、法语音乐剧《摇滚红与黑》等等都将在今年亮相“演艺大世界”各大剧场。

今年,“演艺大世界”将重点围绕“三吸引、三促进”,即吸引鼓励剧目首演,吸引集聚一流制作,吸引