

上海市民政局
中共上海市委网络安全和信息化委员会办公室
上海市经济和信息化委员会
上海市公安局
上海市住房和城乡建设管理委员会
上海市大数据中心

沪民基发〔2022〕9号

**关于印发《“上海社区云”应用系统
运营管理暂行办法》的通知**

各区民政局，区委网络安全和信息化委员会办公室，区信息化主管部门，区公安分局，区建设管理委员会、区城市网格化管理中心（城市运行管理中心），区大数据中心：

为进一步规范“社区云”系统运行管理，保障系统安全、平稳

运行，切实发挥系统“减负增能”的作用，现将《“上海社区云”应用系统运营管理暂行办法》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

上海市民政局

中共上海市委网络安全和信息化委员会办公室

上海市经济和信息化委员会

上海市公安局

上海市住房和城乡建设管理委员会

上海市大数据中心

2022年11月14日

（此件主动公开）

“上海社区云”应用系统运营管理暂行办法

第一章 总 则

第一条（目的依据）

为加强“上海社区云”应用系统（以下简称“社区云”系统）运营管理，确保“社区云”系统规范、高效、平稳、安全运行，根据《中共上海市委办公厅 上海市人民政府办公厅印发〈关于进一步提升社区治理规范化精细化水平的若干意见〉的通知》（沪委办发〔2020〕24号）、《上海市关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》（沪委办〔2021〕22号）有关精神，制定本办法。

第二条（适用范围）

本办法适用于“社区云”系统各级管理部门和相关单位开展日常运营管理、应用场景建设、安全管理和保障等方面的工作。

第三条（功能定位）

“社区云”系统是市委市政府部署在居（村）层面的集社区管理、民生服务、自治共治、日常办公等功能为一体的社区治理应用系统。设计架构采取“1+2+X”模式，“1”是全市统一的社区主题数据库；“2”是社区治理、居社互动双应用平台；“X”是开放性的智能化应用集群。核心功能是为基层减负增能、畅通社情民意、

推进社区自治、创新社区服务模式。

运作架构上，向上连接市大数据中心等部门，汇集居（村）人房数据、反映社情民意和居（村）需求，建立数据赋能居（村）和问题上报通道；横向联通相关委办局，成为条线部门下沉居（村）应用管理信息系统的统一入口；向下支持区级社区治理系统、街道（乡镇）级特色应用改造接入，向区、街道（乡镇）、居（村）传达相关部门下沉居（村）的任务要求，建立末端处置通道并反馈问题处置结果。

第四条（基本原则）

“社区云”系统建设，遵循数据底座共建共享、居（村）系统统一入口的原则，坚持基层导向、部门协同、群众参与，促进运营管理更高效、更精准。

第二章 工作机制

第五条（部门协同）

市民政局作为“社区云”系统市级主管部门，在“一网通办”“一网统管”的总体框架下，优化完善“社区云”系统各项功能。

市大数据中心作为“社区云”系统市级建设部门，负责配合市民政局做好“社区主题数据库”的建设，统一数据标准和交换共享规则，为“社区云”系统建设提供技术支撑；指导“社区云”系统在“一网通办”的框架下发挥助力基层精准化服务的作用。

市公安局负责指导实有人口数据与“社区云”系统联动，形成社区人房数据动态调整机制。

市经济和信息化委员会负责建设公务人员身份认证、应用授权的规范管理体系，实现统一入口和统一用户；配合做好信息系统、数据采集下沉准入机制的设计。

市住房和城乡建设管理委员会负责指导城市网格化综合管理信息系统与“社区云”系统业务联动和数据共享，并会同市房屋管理局和市城管执法局推进房屋管理和城管执法与“社区云”的数据共享。

市委网络安全和信息化委员会办公室指导“社区云”系统做好网络安全和数据安全管理、个人信息保护、网络舆情处置、网络信息内容治理等工作，推动“社区云”系统纳入全市网络安全整体防护体系。

第六条（四级联动）

市、区、街道（乡镇）、居（村）构建“社区云”系统四级联动体系，分级开展运营管理和应用工作。各区、街道（乡镇）应明确本级“社区云”系统主管部门，并由其牵头相关部门，紧密配合并建立相应沟通协调机制。

各区“社区云”系统主管部门，在市民政局指导下，落实“社区云”系统在本区的相关工作部署，指导街道（乡镇）做好“社区云”系统推广应用及培训考核工作。

各街道（乡镇）主管部门落实本区域“社区云”系统在居（村）

层面的统一部署，指导居（村）做好“社区云”系统的应用及推广。

各居（村）委会将“社区云”系统作为居（村）信息工作平台，开展社区治理与为民服务工作，鼓励居（村）民家庭通过“社区云”系统参与自治共治活动。

第三章 日常管理

第七条（运营管理）

市民政局牵头组建市级运营管理部门，委托市社区服务中心做好相关日常运营管理和维护工作。

各区、街道（乡镇）“社区云”系统主管部门应组建本级运营管理部门，可依托现有“社区事务受理服务中心”组建，也可另行组建，负责本级“社区云”系统相关工作。

各级“社区云”系统主管部门如授权相关机构承担运营管理工作的，需做好对委托机构的资质审核、安全管理、信息保护等工作。

各居（村）委会负责“社区云”系统基础数据的采集、应用和更新工作。

第八条（内容管理）

各级运营管理部门参照政务媒体建设要求，加强对在“社区云”系统发布的各类文字、图片、音频、视频等信息的内容管理，严格采集、审核、发布等工作流程，规范发布内容的转载引用，确保信息的合法性、真实性、准确性和时效性。

第九条（账号管理）

“社区云”系统各级运营管理和工作人员账号注册依托市公务人员统一身份认证平台进行，并由该平台提供必要的技术支撑。各级运营管理部门指定专人负责账号管理工作。依照逐级管理原则，市、区、街道（乡镇）级账号管理员分别负责本级工作人员和下一级管理人员账号的开通、修改和停用等。

第十条（推广应用）

各级运营管理部门要根据“社区云”系统建设和应用情况，开展本级“社区云”推广应用工作，通过线上线下相结合的方式，有计划、分步骤地开展宣传推广工作。

各居（村）委会可以结合各类社区活动，引导社区居民应用“社区云”系统积极参与社区治理，多渠道收集群众意见，及时向上级“社区云”运营管理部门反馈相关意见建议。

第四章 应用场景运营管理

第十一条（应用场景建设）

根据社区管理与服务的需要，市、区、街道（乡镇）、居（村）委会可以依托“社区云”系统现有接口技术规范，建设应用场景，接入“社区云”系统。

接入“社区云”系统的各级应用场景遵循“谁开发，谁负责；谁建设，谁监管”的原则，需遵守相关法律法规，做好日常运营维

护工作。

具有舆论属性或社会动员能力的应用场景需遵守相关规定，建设单位对用户在学习场景上的浏览、点评、发布等行为做好管理。

第十二条（应用场景接入）

区、街道（乡镇）应用场景接入“社区云”系统，需向上级“社区云”系统主管部门提出申请，经核准后，向市级运营管理部门报备。

核准内容包括应用功能简介、应用运营管理机制、技术对接需求、应用开发商信息及安全风险评估报告等信息。“社区云”系统市、区两级运营管理部门要加强应用场景的清单制管理，整合功能相近的应用，推动为基层减负。

第十三条（应用场景评估）

“社区云”系统市、区两级主管部门定期对接入的应用场景开展运营管理机制、场景应用成效、居（村）民参与使用情况、安全风险标准等方面的评估。

对经市、区两级主管部门评估认定为运营管理规范，工作成效明显，居（村）民参与程度高，安全管理达到标准的应用场景，视情推广应用范围。

对已经纳入“社区云”系统的应用场景，经市、区两级主管部门评估认定为运营管理机制不规范、工作成效不佳、居（村）民参与程度不高或安全管理不达标的，可要求应用场景建设单位予以下线。

第五章 安全管理

第十四条（安全管理原则）

“社区云”系统应按照“谁主管、谁负责”的原则，明确安全管理主体责任。各建设、运营及使用单位应遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国密码法》《上海市数据条例》等国家与地方相关规范性文件，认真履行监督管理职责。

第十五条（安全管理要求）

市民政局总体负责“社区云”系统网络、数据、信息、应用等安全工作；各区、街道（乡镇）“社区云”系统主管部门做好区域内系统数据安全工作；居（村）委会工作人员要加强有关隐私信息安全保护，切实履行安全使用数据的职责。

在网络安全方面，应按照相关数据网络安全标准进行系统的建设和运营，做好对跨不同网络信息交互的安全保障措施。通过网络安全等级保护测评，确保系统和应用无重大安全漏洞，避免发生重大网络安全事件。

在数据安全方面，应综合应用加密、脱敏、水印等安全技术，细化数据访问授权。存储、传递、处理关键信息，应当依照法律、行政法规和国家有关规定进行加密保护及安全认证。

在信息安全方面，应加强信息化合作企业及工作人员的安全管理，定期开展保密教育、安全教育，签订保密协议，并形成由安全

策略、管理制度、操作规程、记录表单等构成的安全管理制度体系。未经许可，任何单位和个人不得通过“社区云”系统收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除居民个人信息（不包括匿名化处理后的信息），不得泄露“社区云”系统不宜对外公开的信息。因未履行安全职责造成信息泄露等安全事故的，由相关部门按照规定，追究有关责任。

在应用安全方面，各应用场景建设单位负责各自应用场景的安全管理，做好应用场景的安全保障工作。

第十六条（应急管理）

各级“社区云”系统主管部门要牢固树立安全责任意识，按照《上海市网络安全事件应急预案》要求，建立本级安全应急预案，明确应急响应的组织体系、职责分工和人员团队。定期开展应急预案培训和应急预案的演练，并根据演练结果和实际情况适时修订应急预案。在发生危害“社区云”系统运行的事件时，立即启动应急预案，采取相应补救措施。接入单位出现系统安全问题，影响或可能影响“社区云”系统正常运行的，“社区云”系统市级运营管理部门可中断其与“社区云”系统的连接。

第六章 保障措施

第十七条（交流培训）

“社区云”系统市级运营管理部门牵头搭建“市—区—街道（乡

镇)一居(村)”四层级工作交流平台,便于各级工作人员在管理和运用“社区云”系统过程中发现的各类问题、形成的工作意见或建议可及时向有关部门反馈。

“社区云”系统市级运营管理部门会同相关业务主管部门及项目开发团队建立常态化培训机制,重点对新上线功能的业务说明、操作指南、高频问题等制作培训教材。市、区两级“社区云”系统运营管理部门可通过线上线下相结合的方式开展相关培训工作,并通过“社区云”系统相关工作数据评价培训效果,优化培训内容与方式。

第十八条 (舆情应对)

各区、街道(乡镇)“社区云”系统主管部门需牵头制定本区域内的舆情事件应对处置工作制度,协调各方力量推动事件解决。

第十九条 (经费保障)

“社区云”系统各级主管部门在运营管理过程中涉及的人员管理、运营维护、设施配套、技能培训、安全管理等经费,各接入单位在与“社区云”系统对接保障过程中所需经费,应积极争取纳入同级财政预算。

第七章 附 则

第二十条 (实施细则)

各区可根据本办法制定具体实施细则。

第二十一条（解释权）

本办法由市民政局负责解释。

第二十二条（施行日期）

本办法自 2023 年 1 月 1 日起施行。

抄送：嘉定区地区办。

上海市民政局办公室

2022 年 12 月 2 日印发
