

临沂市政务服务“掌上办”相关情况通报

2023 年 9 月 8 日 15 时 30 分，临沂市人民政府新闻办公室召开新闻发布会，介绍了我市政务服务“掌上办”相关情况，并回答记者提问。

发布人

赵从佗 市行政审批服务局党组成员、副局长、新闻发言人

李连鹏 市大数据局电子政务科负责人

徐志宏 市人力资源社会保障服务中心社保卡管理科科长

王贵铭 市医疗保障中心副主任

杨骥安 市住房公积金中心电子稽核科科长



赵从佗（市行政审批服务局党组成员、副局长、新闻发言人）：

为方便企业群众办事，加快构建“一个门户、一部手机”政务服务新模式，我市将“爱山东”APP 作为“掌上办事”的总平台以及办事服务、生活服务的“好帮手”，打造了“爱山东”临沂分厅以及 13 个县级分厅，着力为企业群众

提供更加泛在、普惠、智能的掌上服务。目前，我市“爱山东”APP已实现了公安、人社、医保、公积金、不动产等39个领域的服务。

“爱山东”APP自上线以来，经过不断打磨、优化，从1.0版初步实现重点政务服务掌上办，到2.0版基本覆盖生产生活、教育医疗等常用领域服务，再到3.0版智能化效果初显，企业群众办事更轻松。近期，“爱山东”APP 4.0版全新上线，功能更加强大，服务更加便民。主要有以下几个特点：

一是服务更聚合。实现了“智慧人社”“临沂医保”“微警务”等44个政务服务APP、小程序迁移入驻，群众的出生、教育、工作、置业等不同人生主题阶段和婚姻生育、房产办理、企业开办等8个领域人生大事，均可在“爱山东”APP实现办理。

二是功能更强大。个人、法人频道实现了一键切换，群众享受不同场景服务，操作更灵敏。新增授权功能，掌上身份授权、办事授权依法办理，授权记录随时可查、使用记录全程追溯，信息更安全。掌上7×24小时不打烊服务功能进一步增强，已具备自动化客户咨询、人工客服转接、应用一键跳转、语音识别输入等功能，办事更顺畅。

三是场景更丰富。智“惠”生活板块全新上线，设置了“住行医游学”多类主题，提供物流寄递、房源超市、就医问诊、文旅活动等服务，生活应用更便捷。支付范围进一步扩大，缴费类型已覆盖水、电、气、暖、社保费、话费、违

章罚款，掌上支付更高效；证照电子卡包再次扩容，身份证、社保卡等 500 余类电子证照实现亮证即用，免证办事更轻松；老年人关爱专区迭代升级，应用大号字体，增加语音搜索功能，囊括了医保支付、老年优待、养老资格认证等业务，老年服务更暖心。

下一步，我们将以企业群众需求为导向，不断提升用户使用体验，让企业群众到政府办事像手机“网购”一样方便，持续推动企业群众满意度、获得感再上新台阶。

答记者问

01

“爱山东”4.0 已正式发布，请问市大数据局围绕我市政务服务“掌上办”主要做了哪些工作？

李连鹏（市大数据局电子政务科负责人）：

7 月 25 日，山东在数字强省宣传月活动启动仪式上重磅发布了“爱山东”4.0 版本，我省的政务服务“掌上办”水平进一步提升。临沂市大数据局围绕我市政务服务“掌上办”做了大量的支撑保障和服务工作，具体来说主要有三个方面：

一是提供政务云网资源保障。截至目前，共为政务服务类系统提供云服务器 212 台，分配 CPU 合计 1598 核、内存 3.5TB、存储 251.5TB，保障了政务服务系统应用的正常运转。

二是强化政务数据整合共享。市一体化大数据平台目前

已发布人口库、法人库等 202 个接口；汇聚省返还婚姻、市场监管、生态环境等数据 5.94 亿条；汇聚水、气、热、公共交通等公共数据 5280 万条。

三是重点支持政务服务类信息化项目建设。自“爱山东”1.0 版本上线以来，市本级共支持建设了 35 个政务服务类项目，累计投入资金 4573 万元。

下一步，我们将继续与市行政审批局紧密合作，为我市政务服务“掌上办”做好支撑保障和服务工作，为提升我市政务服务水平和建设数字政府贡献大数据力量。

02

请问咱们人社部门是如何做好临沂智慧人社 App 全业务迁移到爱山东 App 这项工作的，下一步有没有更多人社公共服务事项上线到爱山东的计划？

徐志宏（市人力资源社会保障服务中心社保卡管理科科长）：

临沂智慧人社 App 自 2017 年上线使用，受到许多肯定与认可，也有激励与鞭策，感谢全市人民对“临沂智慧人社”App 一直以来的信任与支持，督促我们不断成长，让人社服务更暖 1℃，让人社便利惠及万家。

为消除信息孤岛，提高政务服务效能，临沂市人社局按照数字强市建设领导小组办公室《关于加快推进“爱山东”政务服务平台建设相关工作的通知》要求，于 2023 年 6 月 30 日正式下线临沂智慧人社 App，54 项政务服务事项已全部

迁移至爱山东。我们的主要做法是：一是周密研究，提前准备。根据相关文件要求，持续将原“临沂智慧人社”App 相关功能向爱山东 App 同步上线应用。今年 3 月份，在爱山东 App 上启用了养老资格认证功能，与“临沂智慧人社”App 上的资格认证并行运行，提前给群众适应的时间。二是主动协调，定期调度。积极同市行政审批局对接，同时加强对技术支持公司的工作进展调度，在充分调研的基础上，顺利完成了相关功能的开发。三是充分测试、确保质量。人社相关服务事项使用频次高、业务并发量大，为确保服务质量，我局在上线前，对所有服务事项全部进行充分的压力测试，确保迁移上线后的服务质量不降低。自临沂智慧人社 App 关停迁移至“爱山东”以来，截至 7 月 31 日，全市人社业务访问量为 32.78 万人次。其中，共有 9.19 万人次使用省统建的养老保险待遇领取资格认证功能完成认证；共有 3.71 万人次通过“爱山东”线上打印个人权益记录单，用于办理子女入学、居住证、购房贷款、出国签证、公积金提取等。

下一步，我们会将社会保险、就业创业、人事人才等更多政务服务事项迁移到“爱山东”，打造“爱山东”“智慧人社”旗舰店，保持线上、线下服务渠道高效畅通，更好地为服务对象提供更加优质高效的人社服务。

03

市医保局推进业务“掌办、网办”的服务措施有哪些？如何在“爱山东”APP 进行医保电子凭证展码结算？

王贵铭（市医疗保障中心副主任）：

一是顺利入驻“爱山东”。市医保局根据“爱山东”掌办渠道对接要求，积极对接“爱山东”技术团队，2022年底实现47项医保政务服务事项入驻“爱山东”APP临沂分行。二是及时对接“鲁医保”。按照省医保局统一安排，已完成29个服务事项36个接口的开发测试及上线工作；7月25日“爱山东”APP进行了版本更新，新版临沂医保服务大厅已正式上线应用。三是加强宣传引导。市医保局通过线上媒体发文、线下物料推广的形式，不断宣传医保政策和“掌办、网办”系统操作流程，持续动态更新“12345”医保知识库，方便参保群众通过“掌办、网办”渠道业务办理。今年以来，医保掌办渠道已累计服务参保群众7000余万次，真正实现了“让数据多跑路 群众少跑腿”。

参保人可直接在“爱山东”APP首页点击“热门服务”模块中的医保电子凭证链接进行展码结算、身份核验。也可以打开“智‘惠’生活”医疗专区中的“鲁医保”链接或使用“特色专区”模块中的“医保服务大厅”进行医保电子凭证展码、办理其他医保业务。

04

请介绍一下我市住房公积金业务“掌上办”工作开展情况？

杨骐安（市住房公积金中心电子稽核科科长）：

市住房公积金中心依托“爱山东”政务服务APP实现了

公积金账户查询、贷款基本信息查询、异地转入、偿还公积金贷款提取、偿还购房商业贷款提取、购买自住住房提取、租房提取、提前部分还款等 21 项业务“掌上办”，除死亡提取业务外，其他提取业务均可在“爱山东”APP 上办理，“异地贷款缴存使用证明”等 3 项证明可在 APP 自助盖章打印，基本覆盖了高频住房公积金个人业务。缴存职工足不出户、动动手指，在家就能轻松享受网上办理住房公积金业务的快捷便利。

市住房公积金中心依托住房公积金监管服务平台、全国住房公积金数据平台，对接市一体化大数据平台。目前，已经共享 14 个部门的 20 个数据资源和 10 类电子证照。通过数据赋能，离职提取、离退休提取、提前结清公积金贷款等 8 项业务可“不见面”“零材料”办理。

目前，我中心已有 53 项业务实现全程网办，业务网办率达到 94%以上。2023 年 1-7 月，共有 12.46 万人次通过“掌上办”渠道办理公积金业务，“掌上办”服务人次占个人网办业务总人次的 60.92%。总体来说，我市住房公积金业务“掌上办”工作取得了良好的效果。