

# 社银共发力 服务接地气

## 高效合作一股绳 便民服务一条链

——新疆塔城地区深入推进社银合作标准化建设

马浩杰 李净 霍震宇

近年来，新疆维吾尔自治区塔城地区在持续提升社保部门线上线下自主服务能力的基础上，打造社保和银行一体化便民服务平台，实现社银合作一体化服务模式，满足企业群众社保就近办、多点办的服务需求。

自塔城市被列为“社银合作承接人社政务服务”公共服务标准化试点市以来，该地区在6个县市区同步推广社银合作模式，合理利用银行资源，扩展服务渠道，创新服务方式，改善经办条件，将社保业务向银行网点延伸办理，实现群众办事就近“一门办结”。

### 完善制度 规范标准化建设

“我们充分发挥党建引领作用，不断探索社银合作经办新路径，有效补充社保经办力量，不断健全便民服务体系，为群众提供更多渠道、更加便捷、更有温度的人社服务，让参保群众享受多维、舒心的社保服务，切实增强群众的获得感和满意度。”塔城地区乌苏市人社局党组书记、副局

长田坚强说。

根据自治区及塔城地区社保工作会议要求，地区组织各合作银行召开社银合作沟通会、业务推进会，制定《塔城地区关于加“社银合作”推进社保业务延伸办理的实施方案》，明确主要任务和时间节点；制定《塔城地区银行办理社保经办业务合作协议》，以清单的形式明确双方的目标、合作范围、责任，规范14项社银合作事项的经办规范；出台《银行办理社保经办业务服务规范》，推进银行的标准化建设。

其中，塔城市从健全组织体系入手，出台“社银通”经办服务管理规范，配套制定出台《塔城市“社银通”网点社保窗口及工作人员考核办法（试行）》。该市发挥银行网点多、布局广、服务佳的优势，认真梳理完善社保服务事项清单，在银行挂牌设立人社经办网点，利用合作银行网络、设施、场地、人员，让群众、企业可以就近办理人社业务。

塔城市社保中心与5家银行签订了社银合作签约协议。通过实施协议管理，制定合作银行标准化建设要求，做到有标识、有窗口、有设备、

编者按：近日，国务院新闻办公室举行政策例行吹风会，介绍《社会保险经办条例》有关情况。人力资源和社会保障部有关负责人表示，未来要进一步提升社会保险经办便利化水平，借助银行、基层服务平台的力量，延伸服务网点，拓展服务渠道，在城镇打造城区步行15分钟、在乡村打造辐射5公里服务圈的“就近办”社会保险经办服务。本版围绕各地通过社银合作为百姓提供家门口的社保服务相关做法进行报道。

有人员、有系统；明确合作内容及双方的责任和义务；严格合作银行及其相关工作人员业务办理权限，对受理、办理、审核、反馈等环节所涉及银行和人员进行科学授权，约定实施激励或退出合作的条件，明确出现重大问题的处置办法及发生紧急情况时的应急措施。

塔城地区社银合作模式运行以来，全地区开设社银网点40个，“社银通”网点已全覆盖银行网点。

### 精简材料 提升经办质效

迎宾路社区退休居民王女士是工商银行额敏县支行迎宾路营业部的老客户，每月养老金发放时间都会来网点取钱。这天，王女士取完钱发现养老金又涨了，还补发了一些，想去社保中心查阅养老金明细。大堂经理了解情况后，立刻在网点帮助王女士查询清楚养老金明细。

“再也不用两头跑了，方便了我们这些老年人，国家的政策真是越来越好了！”王女士高兴地说。

为满足群众高效办理社保业务的需求，解决社保服务渠道单一、经办

机构力量不足、工作人员手短缺等问题，裕民县社保中心深入推进审批服务便民化，借助银行网点，为参保单位和个人提供社会保险业务的咨询、受理、打印、认证等服务。参保单位和个人只需携带社保卡、身份证等有关资料，即可到附近银行网点办理参保登记、查询打印、挂失补办、缴费申报等社保业务。

近年来，塔城地区全面推进社保公共服务体系建设，大力推行社保服务“网上办、掌上办、马上办、就近办”等举措，实现“进一扇门，办多件事”。

### 搭建桥梁 延伸服务范围

“社银一体化充分发挥了银行网点多，分布广等优势，变银行网点为社保大厅，银行柜台为社保经办服务前台，实现了社会保障与金融服务的双向联通。”托里县社保中心主任马俊萍说。

为推进“社银合作”落地见效，开启“群众的便利、社保提效率、银行促发展”新局面，塔城市对5家银行的23个银行网点具体经办业务的

柜员及相关业务负责人进行了培训。培训内容主要包括重点讲解业务经办操作流程，解答经办过程中常见问题，部分服务事项的政策解释。

为促进社银合作工作顺利开展，和布克赛尔县人社局组织专班开展走访调研，结合社保待遇发放、基金安全、业务操作、社银合作等事项进行商讨座谈。围绕社保卡办理激活、跨行发放数据回盘、到期协议续签等内容进行了交流，提出提升银行经办人员业务素质，保障数据反馈的及时有效、提升服务能力，定期开展社保卡上门服务激活服务、加强沟通协商，做好社保代发账户维护等一系列具体举措，进一步加强了社保基金风险防控，切实消除了社保待遇发放数据离库的操作风险。

乌苏市吉尔格勒特蒙古族乡农商行支行利用网点临近乡政府、派出所、卫生院的地理优势，积极对接乡镇社保所，安排工作人员加入当地“准妈妈”微信群，提前告知办理社保卡的手续、流程。通过微信群发送办理社保卡的注意事项，办事流程，让各位准妈妈接受金融服务时，获得满满的幸福感。

### 信息快递

#### 辽宁 优化公众号 指尖办好社保

近日，为进一步让参保群众随时随地享受社保服务，辽宁省社保中心对“辽宁社保”微信公众号进行了全面改版优化，把社保服务延伸到指尖。

考虑到社会保险服务人员老年群体居多的情况，辽宁在原有实名认证绑定方式基础上，增加了人脸识别实名认证登录的方式。另外，对已实名认证的用户提供精准的业务经办、事项提醒等消息推送。辽宁省社保中心梳理“缴费到账”“待遇发放”“转移进度”“灵活就业人员欠费”“拟达退休年龄”“已超退休年龄”等21项业务场景，目前已先期启用其中4项精准推送功能，变被动服务为主动服务，让参保群众实时感受到社保经办服务的暖心温度。

刘仁轩

#### 安徽淮南 失业保险金 畅通领暖民心

近年来，安徽省淮南人社部门持续释放“返、扩、保”各项失业保险惠民政策红利，稳就业、促就业、保民生效力持续凸显。

“持续提升失业人员基本生活保障水平是我们重点工作，也是一项暖民心工作，今年4月起，我市调整了失业保险金发放标准，由每人每月1350元统一调整到每人每月1737元，月人均增加387元，切实增强失业人员幸福感、获得感、满足感。”淮南失业保险中心负责人表示。

据了解，淮南自2006年以来连续九次上调失业保险待遇标准，按照失业保险金标准与最低工资标准联动调整机制，失业保险金计发比例统一调整至淮南最低工资标准的90%。

淮南人社部门聚焦参保失业人员生活保障，深入开展失业保险待遇“畅通领、安全办”行动，优化经办服务，确保失业人员待遇应发尽发、应保尽保。今年以来，全市共计审核发放2.01万人次失业保险金3195.83万元，发放8300人次失业补助金299.84万元。

钮成亮

#### 山东武城 线上线下 便捷参保缴费

“我出门忘了带身份证件，还以为今天办不了了，没想到不使用身份证、社保卡，在手机上就可以直接办理灵活就业人员参保登记，还能缴费，现在在这社保服务太便捷了！”近日，在山东省武城县社保中心，刚刚办理好灵活就业参保登记缴费的张玉良说。

近年来，武城县社保工作持续推出便民新举措，秉持手续从简、服务从优等原则，通过“爱山东”小程序实现灵活就业人员参保登记、职工养老保险转移、领取待遇资格认证等20多项服务事项全程网上办。

除业务网上办外，武城县的社保工作推出了就近办服务。群众通过社银合作服务模式，依托建行“裕农通”等乡村网点，借助农资经营店、小卖部、商超承接参保缴费、待遇领取、资格认证等高频业务。

“我们持续推动网上办常态化、便捷化、制度化，加快推进就近办服务网点专业化、业务全面化，积极建成统筹城乡、方便群众、安全规范、可持续的多层次社保服务体系。”武城县社保中心负责人王虎田说。

李春才

#### 甘肃兰州 合作开发App 缴费三步走

牛树君

“我通过银行的手机银行App缴纳了今年灵活就业人员养老保险费，真的太方便了。”近日，甘肃省兰州市灵活就业参保人员王娜高兴地说。

近日，为方便灵活就业人员缴纳社保费，甘肃人社、甘肃税务总局和兰州银行进行合作，联合开发了手机银行App社保缴费系统。

灵活就业人员养老保险缴费系统上线运行后，参保人员只需下载手机银行App，按照菜单提示输入姓名、身份证号等基本信息，选择缴费年度和缴费基数，最后点击确认

即可完成缴费。社保经办机构管理信息系统同步记录灵活就业人员缴费记录、个人账户，数据准确、到账及时，极大地方便了群众办事。

近年来，甘肃省人社不断优化灵活就业人员缴费方式，打破数据壁垒，与银行合作升级缴费系统，深化让数据多跑路、群众少跑腿的服务意识，坚持问题导向、需求导向、效果导向，改进社保服务供给模式，探索出更高效、更便捷、更智能的社保服务。

线上平台的运行意味着更多社保事项从现场办变成手机办，更多的服务从窗口办变成家门口办，更多的业务从跑一次变成不用跑。

#### 河北临城 社银联手打造“乡村小超市”

未江海

“现在真是方便啊！买个东西顺便就把养老金领了，还完成了刷脸认证。”近日，河北省临城县临城镇黑沙一村居民张先生在村里的艳芳超市社保代办柜台前高兴地说。

河北省临城县人员居住分布广，文化程度差异大，且各村居民老龄化严重，广大群众办理参保缴费、待遇领取、资格认证等社保业务时存在不便。针对这一问题，该县人社局结合村村都有便民小超市这一情况，打造代办社保业务的“乡村小超市”。

该县人社部门与合作银行联手，

在“乡村小超市”设立融合养老金领取、居民社保缴费、待遇领取资格认证等社保业务的代办点，培训代办员，将社保业务下沉到基层，方便广大居民足不出村便可办理社保业务。

目前，临城县220个行政村已全部设立社保业务代办点，共设立代办点240个，广大居民在购物时即可办理待遇领取、资格认证、社保缴费等业务，社保服务延伸到基层一线，让“乡村小超市”发挥便民大作用。

截至目前，在近期开展的“静默认证”活动中，通过小超市协助，很快便完成3.7万余名居民的待遇领取、资格认证工作。

腿”为“我跑腿”，有效解决特殊群体办事难题，助力退休人员乐享退休好生活。

为方便群众在家门口也能办社保业务，江北区社保中心持续推广优化“社银通”合作项目，建成城区步行10分钟、乡村辐射3公里的人社服务圈。凡在甬城农商银行社银合作网点均可办理养老金查询、社保卡变更、社保查询打印等服务，满足办事群众就近办、多点可办的服务需求。

近年来，该中心持续聚焦高龄、行动不便等需要帮助的特殊群体，充分发挥“社银通”合作网点多点分布优势，构建特殊群体经办服务机制。对于偏远山区居民及老弱病残等特殊群体，中心推行“社银背包客”预约上门服务，为老人提供尽心、耐心、暖心的便民服务。



#### 社银合作就近办 服务群众零距离

今年上半年，湖北省荆门市东宝区启动社银合作标准化建设，将75项社保服务事项纳入社银合作服务清单，积极打造15分钟社银便民圈，最大限度为办事群众提供零距离便民服务。图为近日，青山社区一居民到就近的工商银行网点办理养老待遇资格认证。

潘琴摄

江苏泰州

#### 扩展网点 22项高频业务家门口办

戚志廷

近年来，江苏省泰州市人社部门充分利用银行网点多、距离群众近的优势，将企业和群众经常办的社保业务延伸到就近办网点，极大方便了办事企业和群众。

### 规范流程 业务全面下沉

“社银合作实现了人社部门与银行网点的资源嫁接和优势互补，让群众在家门口一站式办理金融和社保服务，享受全新的体验模式。”泰州市社保中心负责人表示。

前期，泰州市人社局成立工作专班，在充分调研业务需求的基础上，在各市（区）选取环境好、设施全的合作银行网点广泛布点。

经过前期评估，泰州市将合作网点分为基础网点和优质网点，并授权相应业务权限。基础网点可办理养老

综合查询、社保卡换卡、个人权益查询打印等22项高频业务。优质网点在基础网点基础上，共延伸覆盖单位和人员信息变更、用人单位参保登记、工伤保险待遇申领等40项人社业务。“上半年，我们通过了27家基础网点、28家优质网点的申报；近期我们又在验收第二批申报网点。随着申报网点的逐步增加，我们还优化了申报流程，在原先线下申报流程的基础上，增加了线上申报渠道，进一步提高了合作网点的创办效率。”泰州市信息中心工作人员介绍。

### 加强管理 能力稳步提升

“人社局这是把服务窗口搬到了家门口啦！”近日，泰州市海陵区城南街道居民卢成根来到小区里的江苏银行网点提取养老金时，醒目的社银合作专窗吸引了卢先生的目光。

“你们这儿能办哪些社保业务

啊？”“我们可以为您查询打印养老保障个人权益单，更换三代社保卡，还可以现场认证养老待遇资格。”

为确保“就近办”业务下得去、办得好，泰州市人社局强化业务培训和日常督导，定期对合作银行业务人员开展法律法规、业务技能和政策培训，并定期对培训效果、实操能力进行考核。各地社保经办机构安排专人负责辖范围内的合作网点，负责对合作网点的疑难问题提供政策、业务及技术支持。

此外，泰州还对合作网点的硬件设施、系统维护、资料管理、内控制度等方面开展不定期检查，确保人社业务在银行网点规范开展，社保基金安全运行。“前两年我们网点人流量一直不大。今年开展‘就近办’后，来窗口办事的群众也越来越多了。社银合作实现了我们与人社局和办事群众的三方共赢。”泰州市农商行负责人表示。