

筑牢民生底线 谋求社保事业高质量发展

哈尔滨市社会保险事业中心经办服务水平持续提升

悠悠万事，民生为重。哈尔滨市社保中心坚持以人民为中心发展理念，紧紧围绕国家、省、市人社领域重点工作，积极落实社保稳企惠民政策，持续为冰城广大参保群众、参保单位提供暖心服务，给我市经济社会稳定发展和“十四五”实现良好开局增添了浓墨重彩的一笔。

“今年以来，我们以省委提出的‘四个体系建设’标准推进各项工作落实，努力提升我市社保经办服务水平。”哈尔滨市社保中心党委书记、主任龚岩说。



与哈尔滨银行开展“社银”服务合作



为老年人提供待遇资格认证上门服务



2022年市社保干部下沉社区抗击疫情



获得2021年度全国人社系统优质服务窗口、先进个人的荣誉



使用全市社保指挥系统进行经办工作分析



荣获2021年度全国人社系统优质服务窗口、先进个人奖牌

保发放 落实稳企惠民政策

在履职尽责中，哈尔滨市社保中心积极落实各项社保政策，发挥着社会“稳定器”、人民生活“安全网”、经济运行“减震器”、收入分配“调节器”的重要作用，为560万参保群众兜牢民生底线，为5.8万户参保企业助力发展。

各项社保待遇100%发放

全力落实“保发放”政治责任，及时做好各项社保待遇的支付预算，积极筹措资金，确保108.4万企业离退休人员、18.8万机关事业单位离退休人员、100.4万城乡居民享受待遇人员按时足额领取养老金，社会保障力度凸显。

稳岗政策惠及2.14万户企业

深入实施失业保险稳岗政策，助力中小微企业和以单位形式参保的个体工商户的发展，将返还标准提高至相关企业及其职工上年度缴纳失业保险费的100%。2021年至今，为符合条件的参保企业及时发放稳岗补贴金3.73亿元。

5万户企业享受降费率政策

持续落实1%阶段性降低失业保险费率政策，为中小微企业解忧减负，采取直接从后台修改降低失业保险缴费比例方式，使企业享受红利于无形之中。2021年至今，已减征失业保险费4.23亿元。

17万人享受失业补助金政策

充分发挥失业保险兜底保障功能，对领取失业保险金期满仍未就业、参保缴费不满1年或参保缴费满1年因本人原因解除劳动合同的人员，发放6个月失业补助金。2021年至今，已发放4.24亿元。

代缴100元档次的城乡居民保费

落实我市为参加城乡居民基本养老保险的低保、特困、重病等特殊群体代缴最低档次保险费的惠民政策，对特殊群体进行动态管理，实时做好数据比对核实工作，进一步摸清精准建档立卡贫困人口数据信息，确保应参尽参、应代尽代。为符合条件人员代缴2021年度保费1006万余元。



市社保中心召开班子扩大会议研究重点工作

拓渠道 创新多维经办方式

在深入开展“我为群众办实事”活动中，哈尔滨社保中心深入推进社保数字化转型，探索利用最便捷的方式手段，快速解决参保群众社保多门申报、经办渠道单一的实际问题，促进社保服务不断向线上延伸、向多维延伸、向快办延伸。

以数字赋能，网办更便捷

提速网办“云平台”建设，“哈尔滨社保云平台”等9大网办渠道助力“不见面”“掌上办”服务，线上日均办理业务量超4700笔，同比提升20%。其中，“社保通”以小切口谋划大服务，充分利用政务大数据，仅需“刷脸”由系统自动关联要件信息，免去“找、拍、传”多步要件上传操作，实现“零要件、减要件”业务快办。目前涵盖75项高频业务，注册用户超46万人，累计受理业务近30万笔。

从需求出发，帮办更多元

在我省率先借助银行等社会力量推进社保服务，积极与哈尔滨银行、工商银行、农业银行实施“社银”合作，利用工商银行22个服务网点、358台智能终端机，以及哈尔滨银行4个服务网点、200台社保一体机，为群众提供“帮办”“自助”服务体验。同步将“社保通”嵌入多家商业银行、生活报、黑龙江新闻广播等新闻媒体的微信公众号及手机App，进一步拓展了经办途径。

用创新驱动，快办更高效

深入开展“人社服务快办行动”，在我省率先实施远程视频劳动能力鉴定工作，为到现场困难的群体提供视频鉴定，实现了从申报到结论推送全程“零跑路”网上服务，今年已开展3批次鉴定，服务人数达90人；跨省社保关系转移时限由45个工作日缩短为15个工作日；企业退休人员死亡丧葬抚恤金网上申报3个工作日内即可反馈结果；失业补助金填报由29步简化为2步。



龚岩同志陪同省委督导组视察窗口工作

优服务 提升整体业务水平

在窗口经办服务中，哈尔滨市社保中心从参保对象经办需求出发，兼顾我市疫情、疫情实际，加强对区级业务指导，使参保单位、群众对窗口服务的满意度、便利度持续提升。

打造高效规范的业务窗口

实施中心领导班子成员大厅轮岗带班、处长轮流坐咨询窗口、限时办结制等工作制度，优化办事不求人举措，开辟“办不成事”窗口，提供“适老化”服务，同时积极做好养老、失业、工伤保险各项业务现场咨询、电话咨询工作。目前市本级窗口经办量日均1100笔、服务咨询人数日均300个，获得了2021年度全国人社系统优质服务窗口、先进个人的荣誉。

做好疫情防控“非常”时期应对

积极引导网上经办，发出“能网办则网办”的倡议。为满足群众办事需求，实施现场业务网上预约受理，最大限度配置窗口工作人员，为前来办事及咨询的群众提供暖心服务。积极倡导非急需事项延后办、暂缓办、推行“递件即走、邮寄办理”等方式，探索试行“承诺制”，以减少人员流动降低疫情传播风险。同时做到“疫情防控、业务办理”两手抓两不误，今年已组织9批、257人次社保干部下沉社区，助力核酸检测、引导管控等工作，为筑牢基层防线贡献出社保人的温度和力量。

提升基层经办服务能力水平

坚持强区放权理念，高位推动人员编制资源向基层一线倾斜，使基层经办队伍不断壮大；把经办服务当作一门专业，定期组织市区两级人员集中培训、网络培训，通过开展示范式、订单式等业务指导，不断培育出政策素质好、业务技能强的工作人员；构建由市中心班子各成员担任联络员直通平台，畅通市区双向信息传递渠道，实时解决业务经办问题，做到“放权不放管理、经办无缝衔接”。



市社保中心组织开展远程视频劳动能力鉴定

释情怀 提供社保精准服务

在改革创新中，哈尔滨市社保中心坚持把实现好、维护好最广大人民根本利益作为发展的出发点和落脚点，用创新意识和奉献精神为参保群众提供人性化、精准化的经办服务。

对接政务平台 形成公共服务合力新矩阵

针对企业养老保险打印缴费单的高频业务办理需求，我们精准施策，主动与市营商部门衔接推进资源共享，依托市政务信息数据平台，将“e冰城政务服务终端机”打造成“百姓身边的社保打印机”，实现设备查询并打印盖有电子印章的缴费流水单，参保对象可在各级政务大厅就近打印，也可在投放设备的海南等地自助打印，极大节省了出行成本。

运用“大数据”技术 让资格认证更暖心

全面实行了“刷脸认证+上门认证+信息比对”领取待遇资格认证方式，在推广“人脸识别”的基础上，保留指纹认证、现场认证方式，对高龄、病残等行动不便群体给予关怀关爱，组织人员深入福利院、敬老院给予“一站式”上门认证。同时我们主动作为、靠前服务，积极运用大数据手段，通过比对当年有核酸检测记录、接种新冠疫苗和非重疾病住院等个人信息，为6.3万名具备条件的群众办理了认证，这种“认证于无形”模式确保了离退休人员养老金的按时领取。

积极做好“热身”为全国统筹上线做准备

按照我省具体部署，4月下旬，哈尔滨市将启动企业职工基本养老保险全国统筹系统上线工作。我们压实责任，倒排工作计划，分3个节点逐步暂停相关业务的办理，满足过渡期内群众办事需求；提前做好当月养老金发放计划，确保离退休人员待遇领取不受系统上线的影响；以舆论为先导，及时发布通告拓宽知情范围，推出了《企业职工基本养老保险全国统筹系统上线30问》，多元途径最大范围对外宣传，不断提高政策的知晓度。

“2022年提升社保管理统筹层次的重要之年，哈尔滨市社保中心将以深化和落实各项社保改革任务为主线，不断发挥省会城市龙头带动作用，强党建、守底线、补短板、优服务，持续推动社会保障事业高质量发展，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。”龚岩表示。

一方面，牢牢把握“稳”字当头总体要求，落实好各项社保惠民利民政策。

贯彻党中央、国务院最新决策部署，对餐饮、零售等特困困难行业在今年二季度实施暂缓缴纳养老保险费政策。

延续执行失业保险保障阶段性扩围政策，提高中小微企业失业保险稳岗返还比例，帮助企业纾难解困、减压

减负。

落实好国家、省、市各项养老保险待遇调整工作，全力以赴确保养老、失业、工伤保险待遇按时足额发放。

加速我市企业养老保险全国统筹步伐，积极做好问题研判，努力克服实际困难，最大限度缩短上线“走合期”。

另一方面，始终围绕参保群体办事需求，建立更加高效便捷的社保服务体系。

巩固“社银服务”成果，打造“15分钟”帮办、自助服务圈，逐步推广“社银服务标准间”建设，拓展更多商业银行营业点开展“受办服务”，使社保服务向群众“家门口”再延伸。

坚持在提高社保经办服务“适老化”水平上狠下功夫，建立和不断完善“适老”服务的长效机制。深入实施“不见面”服务，研发24小时智能客服系统，使社保政策业务咨询向人工智能挺进。

积极推进社保综合柜员制改革，与相关部门携手搭建“前台受理、后台审批”的综合窗口。推动系统行风建设再深化，从岗位、人员、业务环节、财务管理、信息系统等全维度对社保领域各项业务进行监管，做到廉政风险防控无死角。