



区社保中心推动一窗办、就近办，为群众提供方便快捷的服务。



工作人员引导市民使用人力社保自助服务一体机。



工作人员开展“上门认证”服务，帮助采集老人信息。

# 数字赋能 改革求变

区社保中心在社保惠民中打造高效便民暖心的社保服务

“专题研究群众面临的‘疑难问题’。”“结合实际积极谋划‘社保+税务+银行’一体化深度合作。”“‘社保专员’定期上门了解企业需求。”……截至二季度，我区基本养老保险扩面完成1653人，完成序时进度计划的193%。

今年以来，区社保中心深入学习贯彻习近平总书记关于完善覆盖全民的社会保障体系重要讲话精神，扎实推进社保领域数字化改革，深入开展核心业务梳理、关键数据归集、高频服务创新，抓紧抓实“扩面提质”专项行动，在打造“数字社保、便民社保、暖心社保”中彰显担当，加快构建社保“一件事一次办”格局，切实增强老百姓的社保获得感、满意度。

## 数字社保 促进治理高效

近年来，区社保中心主动适应时代变革，积极推行数字化转型改革，在社保领域推进大数据普及应用，推动一窗办、就近办、网上办、指尖办，为企业群众提供更加方便快捷的信息化便民服务。

在数字社保中，该中心抓好“险种+部门”数据协同，结合户籍人口、就业服务、市场监管数据，建立《参保扩面人员台账》，完善基础信息、户籍信息、参保缴费、就业情况、市场经营、参保意愿等标签，并动态更新精准扩面，对参保扩面人员，做到心中有数、对象明确、精准到人。

6月，区社保中心在太平场镇基本养老保险完成情况中发现该镇参保人数不理想。随后，区社保中心通过区公安局、区民政局、区残联等单位数据系统，比对出未参保人个人信息，并将人员情况逐一进行划分，针对性引导群众参加基本养老保险。到7月底，太平场镇基本养老保险精准扩面完成率达到130.34%。

区社保中心主任王小华告诉记者，通过数字化比对信息精准扩面，能摸清各乡镇（街道）未参保人员情况，再根据他们的情况做到精准宣传，从而达到人人参保、人人享有的社会保障目的。

不仅如此，在社保服务大厅的社会保险待遇领取资格认证一体机上，市民可自主完成养老金认证、工伤待遇资格认证、川渝待遇资格就近办、生物特征采集等服务，极大地节省了市民排队办理业务的时间，提高办事效率。

如今，区社保中心贯通“参保上车”至“待遇落地”全过程，全周期、全流程梳理养老、失业、工伤核心业务，同步开展有关数据归集，承接好“愉快参保”“乐享退休”“工伤无忧”等智慧化应用场景。同时，结合实际积极谋划“社保+税务+银行”一体化深度合作的全区推广实践，努力构建起具有南川特色的数字化社保应用场景。

## 便民社保 促进惠民有感

如何让市民了解社保政策、业务、知识，如何让市民更好地享受社保服务，一直以来都是区社保中心的工作重点。为此，区社保中心成立工作专班，进村入户召开坝坝会、座谈会，以“看得懂、算得清”的形式面对面宣传，主动回应群众参保疑难问题，千方百计调动群众参保缴费积极性。

“社保怎么算？退休到底该领多少钱？”“缴完社保，病故了又该如何处理？”……面对群众困惑，7月6日，一场社保知识面对面讲解走进金山镇，区社保中心副主任曹明君和区社保中心城乡居民养老保险科科长陈星成为这次活动的主讲人。

曹明君和陈星两人不仅是此次活动主讲人，还是金山镇片区的社保宣传负责人。据了解，为普及社保知识，宣讲社保政策，办理社保业务，区社保中心成立10个镇街服务专班，覆盖全区34个乡镇（街道），专班人员会定期前往所分管乡镇，向村民开展养老保险知识讲解，摸清辖区参保情况，做实参保扩面资源数据统计台账，摸清扩

面对象就业状况、收入水平等底数，对于有意愿和具备参加职工养老保险条件的人员制定并推送个性化参保建议方案，多措并举推进社会保险从政策全覆盖到法定人员全覆盖的转变。

镇街服务有专班，企业服务有社保专员。区社保中心公共业务科科长唐永霞就是一名社保专员，她负责对接重庆味轩轩食品有限公司的社保业务。

在一次助企纾困政策宣传中，唐永霞发现，该企业为员工缴纳社保金出现问题，经过信息核查、政策梳理，唐永霞协助该企业办理社保费缓交费用200余万元，缓解了企业的燃眉之急。企业负责人说：“要不是有社保专员协助我们，社保缓交也不会办理得如此顺利。”

目前，区社保中心已选派15名科级业务骨干担任区内重点企业社保专员，主动定期上门了解企业需求，采取帮办、代办、访办、现场办等形式让企业办事“只跑一次路”甚至“不跑路”，不断增强老百姓办事的便利性、获得感。

“加强业务学习、提升自身素质，是为市民提供优质社保服务的基础。”王小华说，今年以来，区社保中心以开展社保经办“瘦身提速”专项行动为契机，打破业务科室职能边界，设立大参保组、大待遇组、大受理组，一站受理、并联运行、高效协作，大幅缩减办理流程，并设立“疑难问题”办事窗口，分级流转、分线办理、分别回复群众反映的复杂疑难问题。

从新疆回到南川的市民李天芬，就享受到了“疑难问题”办事窗口带来的便利。李天芬户口所在地为新疆，在新疆工作12年后回到南川一企业上班，企业也按规定为她缴纳社保。但由于李天芬在该公司工作年限不足10年，导致其到了退休年龄不能正常退休。

“李天芬问题的根本是要将户口转回南川后才能办理退休。”王小华解释，但这就涉及公安局业务范畴。区社保中心与区公安局对接，联系到李天芬在新疆的户口所在地派出所，帮助她办理户口回迁工作。从迁回户口到办理退休，李天芬全程都在社保服务大厅“疑难问题”办事窗口工作人员的帮助下完成，一点没跑冤枉路。李天芬说：“没得他们，我不知道怎么办，十分感谢他们。”

在探索社保服务中，区社保中心加强跨业务融合，深入探索与税务、银行等机构深度合作，在全市率先将社会保险参保全流程经办业务延伸至银行端专窗，将银行柜台变成社保服务前台，采取前台受理、后台审核、专网运行、业务同步的运行构架。

前不久，市民韦怀初的社保卡不慎丢失，需办理新的社保卡。按照往常的流程，韦怀初先要到社保服务大厅补办社保卡，再到银行认证社保卡，最后再返回社保服务大厅完成登记。如今，他不用跑银行，只需要在社保服务大厅就能完成所有补办事项。

原来，区社保中心在社保服务大厅设立银行柜台，让市民办理社保卡不需跑银行，就能一站式办理完成，柜台与柜台之间不过几步路的过程，为群众提供极大方便。

每一件小事，每一个细节，区社保中心都全心全意为人民着想、为民服务，全面提升群众的满意度、获得感。

暖心社保 促进服务集成



区社保中心用真情服务换来群众、企业的认可和赞誉。



规划有序的社保服务大厅便利群众办理业务。



人力社保自助服务一体机的使用，提高了群众办事效率。



▲工作人员在社保宣传活动现场为群众讲解社保政策。  
▲区社保中心启动社保“三进三送”活动，将社保参保政策和服

（本版稿件由记者聂灵灵采写，图片由通讯员凌霄霞摄）