

# 西宁市社会保险服务局文件

宁社险〔2021〕4号

## 西宁市社会保险服务局 关于转发《青海省社会保险服务局关于 进一步做好老年人社保经办服务 工作的通知》的通知

各县区社保局：

为进一步优化社会保险公共服务，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的实际困难，为老年人提供更加便利的社保经办服务，现将《青海省社会保险服务局关于进一步做好老年人社保经办服务工作的通知》（青社服局函〔2021〕4号）转发给你们，请各县区严格按通知要求推动落实老年人社保经办服务工作。现将有关事项通知如下：

一、充分认识老年人工作的重要性。各县区社保局要进一步强化大局意识、服务意识和责任意识，从维护社会稳定、弘扬社会美德、构建和谐社会的高度来充分认识做好老年人经办服务工

作的重要性。要站在讲政治的高度，以对党的社保事业负责、对广大老年人负责的态度，及时解决好老年人在运用智能技术方面存在的突出矛盾和问题，全面维护老年人的合法权益。

**二、不断提升老年人经办服务水平。**各县区社保局要始终把解决老年人运用智能技术困难作为帮助老年人跨越“数字鸿沟”、维护信息化时代下老年人合法权益的重要任务，坚持传统服务与智能服务“两条腿”走路，做到“线上+线下”双线并行融合服务，严格按照“拓宽服务方式、提供人性化服务”的工作总基调，着力解决好老年人在社保服务中的痛点、难点、堵点问题，增强窗口工作人员服务水平，提升社保服务均等化、普惠化、便捷化水平。

**三、切实做好经验总结。**各县区社保局要加强各项社保政策和服务方式的宣传，有针对性地开展面向特殊人群的政策宣传，加强老年人对智能化服务运用及防骗防欺诈知识的宣传，适时提供面对面指导服务。同时，各县区社保局要做好老年人经办服务工作中特色亮点、意见建议、成功经验的总结，及时将收集到的意见建议反馈至市社保局，并以简报、信息等形式报送特色亮点及成功经验，以便在全市范围内推广学习。



---

抄送：本局各局长，存档。

---

西宁市社会保险服务局

2021年1月22日印发

---

# 青海省社会保险服务局

青社服局函〔2021〕4号

## 青海省社会保险服务局 关于进一步做好老年人社保经办服务工作的通知

各市、自治州社会保险服务局：

根据人社部《关于进一步优化人社公共服务切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（人社部发〔2020〕94号），为进一步优化社会保险公共服务，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，为老年人提供更加便利的社保经办服务，结合我省实际，现将相关工作通知如下。

### 一、强化服务意识，拓展服务方式

（一）完善服务设施，发展优先服务。各级社保经办机构在认真落实社会保险公共服务事项“一网通办”业务的同时，要进一步完善传统服务方式，实现兜底服务。设立老年人业务办理绿色通道，实现优先办理，设置等候专区、爱心专座，印制适合老年人阅读的专用办事指南，张贴醒目的引导标识，提供老花镜等便民服务设施，配备医药应急箱，提供贴心服务。

（二）加强服务引导，发展主动服务。各级社保经办机构要

在办事大厅配备服务引导人员，与群众面对面做好政策解读、服务引导、自助设备操作指导、线上服务操作引导等服务，提供从接待、答疑、受理，到办理、反馈的“一站式”服务，对前来服务网点的老年人主动询问所办业务，根据其情况，按需提供全程引导服务。

（三）规范线下业务经办模式，发展代办服务。各级社保经办机构要按照社会保险“综合柜员制”服务要求，设立“业务受理岗”，统一受理企业、群众提交的公共服务事项，对待办事的老年人要像家人一样提供贴心服务，并提供全程代办服务。

（四）延伸服务体系，发展就近服务。具备条件的社保经办机构在提供经办大厅服务的基础上，要采取措施，向社区、乡镇、企业单位延长信息系统网络，规范业务权限，下沉服务，充分发挥社区、乡镇、银行等服务优势，在个人权益查询、缴费证明打印、社保卡发放、领取养老金资格认证等方面为老年人提供高效便捷服务。

## **二、关注高频服务事项，提供人性化服务**

（一）完善社保待遇申领服务。对申请退休或待遇领取年龄的人员，各级社保经办机构要通过用人单位或基层工作人员主动提醒本人享有待遇申领权益，提前进行档案核查，通过全国社保比对查询系统，核对参保人是否存在多地参保经历，对需进行社保关系转移或制度衔接的，应做好业务提醒。在养老保险待遇核定等业务办理过程中，同步做好社保关系转移或制度衔接。在推

进社保卡领取待遇方式时特别是高龄或行动不便的老年人在过渡原银行卡、纸质存折更换为社保卡时，要以老年人个人意愿为主，尊重老年人存折打印记录方便查看银行流水明细的习惯，做好沟通服务，引导老年人自主选择居住地就近的社保卡合作商业银行申领社保卡。

（二）完善工伤医疗待遇结算服务。各级社保经办机构要做好工伤职工的工伤医疗、工伤康复治疗、辅助器具配置等服务，通过社保卡开展直接结算，减少行动不便的工伤职工跑腿、垫资。对于采用事后报销方式的工伤医疗费，通过社保卡等方式发放，提高资金发放效率。对尚有工伤医疗服务需求的已经退休或者是异地居住的工伤职工，要做好工伤医疗待遇结算的服务保障。

（三）完善社保权益信息查询服务。各级社保经办机构要积极创造条件，在社保经办大厅布设自助服务一体机，为老年人等群体提供社保权益信息打印服务，方便老年人查询社保待遇。在办事大厅、基层服务平台预留查询打印服务柜台或配备自助服务一体机引导人员，为老年人运用自助服务一体机提供兜底服务。

（四）完善社保待遇资格认证。利用部级下发的比对信息，寓认证于无形，提高社会保险待遇资格认证的免办服务比例。支持老年人利用国家社保公共服务平台、人社政务服务平台、掌上12333以及“青海人社通”等，实现刷脸方式的自助认证，让老年人不跑腿。

支持老年人利用基层服务平台实现就近认证，让老年人少跑

腿。各级社保经办机构要在经办大厅设置资格认证办理窗口，帮助指导领取养老保险待遇、工伤保险定期待遇人员使用手机 App 或通过认证设备进行资格认证。

针对高龄、空巢、失能和“被智能所困”的行动不便的老年人，可致电领取养老金的社保经办机构，提出暂缓认证请求的，暂不停发养老金，事后社保经办机构负责核实，具备条件的，应提供上门服务。

居住港、澳、台及国外的领取待遇人员，因疫情原因无法前往大使馆、领事馆、驻外办事机构、工会等部门开具生存证明文书的，可通过视频联系，传送居民身份证图片，核实本人信息后，由单位或社保经办机构工作人员截取视频图像打印并加盖公章，填写《协助认证表》，作为强制认证依据资料。

### **三、提高政治站位，切实解决老年人运用智能技术困难问题**

(一) 提高社保窗口服务水平。解决老年人运用智能技术困难是应对我国人口老龄化、帮助老年人跨越“数字鸿沟”、维护信息化时代下老年人合法权益的重要任务，各级社保经办机构要坚持以人民为中心的发展思想，坚持传统服务方式与智能化服务“两条腿”走路，着重解决老年人在社保服务中的痛点难点问题，倡导尊老爱老敬老服务，提高各级工作人员服务水平，特别是增强窗口工作人员的服务水平，提升社保公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。

(二) 健全工作机制，加强督促落实。各级社保经办机构要

高度重视，切实加强领导，建立相应的协调推进机制，细化工作措施，确保任务落实到位。着力培养工作人员的服务意识、服务流程、服务技巧，完善应急处置机制，不断改进工作作风，提高窗口工作人员的应急处理能力，快速有效解决老年人遇到的困难。

(三) 建立舆情监控，开展普及宣传。各级社保经办机构要加强各项社保政策和服务方式的宣传，让群众知晓从哪办、怎么办、找谁问，特别是要宣传针对特殊人群的关爱政策。采取适合老年人了解信息的图文方式和视频方式开展宣传，必要时提供面对面地指导服务措施，加强老年人对智能化服务运用及防骗防欺诈知识的科普宣传，让老年人敢用、能用、会用智能技术，逐步融入现代智能社会。



信息公开选项:主动公开

青海省社会保险服务局

2021年1月12日印发