

江苏省东台市打造便民服务 中心站的探索与实践

崔益华¹

(江苏省东台市人社局, 江苏 东台 224200)

【摘要】: 新农保建立之初, 由于参保人员多、居住范围散、基层金融服务缺乏等原因, 推进村级经办服务平台显得尤为迫切和重要。2011 年, 江苏省东台市率先探索建立“四个不出村”城乡居民养老保险村级经办管理服务新模式并向全国推广, 赢得广大农村居民的普遍赞誉。为切实提升便民服务质量, 为广大居民提供更高效、更优质、更快捷的服务, 东台市从深化服务内涵、升级便民服务层次着手, 与合作银行协作, 整合便民服务资源, 创新建立标准化村级便民服务中心站, 让便民服务更广、服务项目更多、服务内容更全, 有效地提升群众的获得感、幸福感。

【关键词】: 城乡居民 基层平台 便捷服务

【中图分类号】 F126.1 **【文献标识码】** A

2009 年 9 月, 国务院决定在全国范围内开展新型农村社会养老保险制度试点工作, 江苏省东台市按照省委和盐城市的统一部署, 2010 年 5 月全面实施新型农村社会养老保险关爱民生幸福工程(国务院决定将新型农村社会养老保险与城镇居民社会养老保险合并称为城乡居民基本养老保险)。东台市实施新农保之初, 参保人数超 53 万人, 其中参保缴费 36 万人, 领取基础养老金人数超过 17 万人。参保缴费和领取基础养老金都集中在镇区金融机构, 由于金融机构布点少, 农民居住偏远, 参保人数众多, 不少村民反映“新农保政策虽好, 就怕来回跑”。为了让新农保政策惠民又便民, 针对农村居民居住分散、远离集镇, 参保缴费、领取养老金不便的实际, 坚持政策惠民、务实利民、服务便民, 创新服务理念, 破解新农保“最后一公里”服务网络建设难题, 协同市农商行共同开发“一卡通”便民宝, 设立村居便民服务点, 把经办服务向基层延伸, 着力打造 15 分钟社会保障服务圈, 实现参保登记、参保缴费、待遇领取、权益查询“四个不出村”, 深受广大农民的欢迎。

1 建立便民服务中心站的背景

城乡居民基本养老保险采取县(市)、乡(镇)、村(居)三级经办管理服务模式, 县(市)统一管理, 乡(镇)经办为主, 村(居)协办。经办管理服务模式存在不少弊端: 一是地域广网点少, 服务对象参保难、领取难。由于行政区划调整、乡镇合并, 一般的镇至少有十几个村, 5、6 万人, 最大的镇有近 30 万人, 偏远村(居)离镇、区所在地最远的有几十里路, 参保人员缴费和老龄人领取养老金都很不方便, 一定程度上挫伤了适龄人员的参保积极性, 降低了享受待遇人员的幸福感。二是经办机构压力大。就一个镇而言, 两三万人集中到金融经办机构柜面缴费和领取养老金, 在缴费、领取高峰期, 镇区金融经办机构不堪重负, 甚至影响其它金融业务的开展。三是经办模式存在风险。直接由村(居)经办人员代收、代缴保费可能出现经办人员不及时解缴、滞留甚至挪用的现象。虽然在我市没出现过大的问题, 但这种隐形风险始终都是存在的。

针对原有城乡居民基本养老保险经办管理服务模式存在的弊端, 该市打造的“四个不出村”虽受广大农民欢迎, 但在打造

作者简介: 崔益华(1965-), 男, 江苏东台人, 高级经济师, 研究方向: 人力资源和社会保障。

15 分钟社会保障服务圈便民服务实践中，传统村级便民服务点在服务过程中还存在诸多不足，主要表现为：一是便民服务项目单一。村级便民服务点只能为参保人员提供城乡居民基本养老保险方面的服务，居民要办理其它人社业务还需要跑村跑镇。二是部分便民服务点积极性难以调动。由于便民服务点的业务经费直接与业务量挂钩，业务量大小决定了便民宝商户报酬多少，而部分便民服务点的业务量过小，影响了便民宝商户服务的积极性。三是便民服务点资金安全存在隐患。便民服务点一般选择设立在村(居)超市，由于现金流量较大，而服务对象较杂，即使安装了安全探头，仍难免避免假币、盗窃等事件的发生。四是便民服务点便民宝商户素质参差不齐。虽然开展定期业务培训，但由于部分便民宝商户基础较差，对政策、业务流程仍是一知半解，政策宣传水平不高，业务能力不强，导致服务效率低下，业务覆盖范围不断萎缩。五是部分便民服务点服务环境较差。一方面部分便民服务点便民宝商户由于业务经费少等多方面原因，存在服务态度不好的现象；另一方面部分便民服务点存在脏、乱、差现象，没有良好的服务环境，群众满意度不高。

2 全力打造便民服务中心站的举措

为从根本上解决村级便民服务点存在的问题，切实为广大居民提供高效、优质、快捷的人力资源和社会保障服务，人社部门着力在深化便民服务内涵，升级便民服务层次上下功夫，加强与合作银行协作，整合便民服务资源，探索建立银社结合的人社便民服务中心站，在人社服务标准化建设上取得了明显突破。具体做法是：

2.1 打造标准化服务平台

主动延伸服务触角，把城乡居民社会养老保险这项重大惠民政策落到实处，在全市 17 个镇区 368 个村居劳动保障服务站中选择交通便捷、能辐射周边 4-5 个村的中心位置，新建或租用 100 m²左右的业务用房，全力打造标准化、规范化的村级人社便民服务中心站，统一办公场所、便民标式、业务规程、政策宣传，统一配备工作人员、配备办公设备、安装自动存取款机、下延业务操作系统，让广大城乡居民在家门口就能享受到全方位的人力资源和社会保障均等化服务，建立起覆盖全市范围的“15 分钟人力资源和社会保障服务圈”。2016 年 9 月，东台市人社局与农商行密切合作，选择梁垛镇临塔村，投入 100 多万元用于村级人社便民中心站建设，购置了自动存取款机、自助发卡机、电脑、打印机、传真机、复印机、电视机、读卡器等硬件设备，安装了就业系统、金保工程、城乡居保、社保卡应用等六个业务操作系统，配备专(兼)职工作人员 3 名，建成首家标准化的村级人社便民中心站，服务范围覆盖周边秦河、通城、董贤、中南、四港五个村，服务总人口达 19560 人。

2.2 构建网络化服务体系

按照“数据向上集中、服务向下延伸”的工作思路，以镇区为中心节点，设立 17 个一级网格；以村居为信息终端，设立 368 个二级网格，投入 420 万元，配备计算机、传真机、电话机等办公设备，探索建立村居采集初审、镇区汇总审核、市农保处集中审批的三级网络工作模式，实行“信息查询不出村”。由村居协理员与银行经办人员登门入户，核对信息，确认身份，确定缴费档次，现场发放银行卡，签订代扣代缴协议，参保人在村居便民服务点上刷卡缴费，经办人员在网上逐级完成审核，银行进行关系加办、数据对接，在很短的时间里走完参保登记和缴费的所有程序，实行“参保登记不出村”，既大大方便了参保人员，也减轻了业务经办和金融服务的工作压力。

2.3 推行“一站式”便民服务

实施新农保之初，参保缴费和领取基础养老金都集中在镇区金融机构，多数村都远离集镇，特别是有些偏远的村距集镇几十里路，缴费、领取都不方便。为了这项政策惠民又便民，人社部门主动寻求银行支持，协同市农商银行研制开发出“一卡通”便民宝。2011 年 6 月，选择基础条件较好的安丰镇进行试点，在每个自然村居住集中区、交通道口的商店或农资超市安装“便民宝”自助服务终端，实现保费缴存、余额查询、卡卡转账、持卡消费、小额现金支取以及贷款申请“一卡通”，经试运行取得了预期效果。同年 11 月又在安丰镇召开现场推进会，把新农保“一卡通”迅速在全市推广。实行“养老金领取不出村”，让参保

群众切身感受到“钱从银行流、业务网上走”的方便与快捷。参保人员可以通过“12333”、东台人社网、省级大集中信息系统、村居公示栏以及台账资料等 5 种途径，随时查询自己的权益信息；通过“一卡通”便民宝，随时办理参保缴费、领取基础养老金。

3 便民服务取得的成效

2012 年 4 月 6 日，全省城乡居保经办管理服务“四个不出村”现场会在东台市召开并向全国推广，且多次被人社部、省人社厅表彰为优秀示范点，被中组部党员干部远程教育中心和人民日报作为创新实例向全国各地介绍推广。

一是方便了服务对象。每个行政村至少设置一个便民服务点和一个社会保险工作站，涉及城乡居民基本养老保险的参保、缴费和领取业务，都可以在村(居)办理，服务对象无需为缴纳保费和领取养老金而旅途劳顿。二是减轻了经办机构压力。遍布所有村(居)的劳动保障站和遍布所有自然村的便民服务点，把原来镇劳动保障所经办机构 and 金融经办机构才能办理的业务延伸到村(居)。三是提高了保险工作的安全性。现在缴费分散在各个便民服务点，人员相互熟悉，缴费时间充裕，收费人员经验丰富。参保人员的参保信息通过新农保专网，及时传送到省信息系统，而对于老年人来说，在家门口取款，安全更加有保障，从而大大降低了基金可能存在的风险。

传统便民服务点和村级人社服务站解决了“村民来回跑、经办压力大、资金不安全”的问题，而银社结合的村级人社便民服务中心站在服务内涵、服务质量、服务效率等方面有了更加明显的提升，做到登记信息即时上传，安全信息实时管控，需求信息及时对接，实现服务载体网络化、服务功能标准化、服务手段信息化、工作队伍专业化、管理方式一体化“五化联动”。

一是建设标准更加规范。在人社便民服务中心建设上，该市严格按照部、省、市下发的建设标准，借助合作银行之力，解决了原来站点建设没有固定场所、没有资金来源的问题，统一配备硬软件等各类设施，确保对外形象标准化，健全规章制度，明确服务项目，制定服务规程，做到服务规范高效标准。二是服务覆盖范围更加广泛。银社结合的人社便民服务中心服务对象由原来的 1 个村扩大到周边 4-5 个村，服务人数由一千多人扩大到近万人，原由 4-5 个便民服务点办理的城乡居保业务和 4-5 个村级人社服务站办理的人社业务，都集中到便民服务中心站办理，有效化解了便民服务点和村级人社服务站忙闲不均的现象，在为广大参保居民就近提供便民服务宗旨不变的前提下，提高了便民服务资源利用效率。三是服务业务项目更加全面。在对人社业务进行统一梳理的基础上，最终确定将社会保险参保登记、社会保险费缴纳及领取、求职登记、职业技能培训登记、全民参保登记、社会保障卡密码修改、举报投诉案件登记、社会保险领取资格认证、参保人员网上权益查询、人力资源和社会保障政策宣传等十五项业务下延到银社结合的村级便民服务中心，并实现金保工程、城乡居保省大集中系统、社会保险领取资格认证系统、全民参保登记系统、社会保障卡使用系统等软件系统的无缝对接，以“互联网+人社服务”为契机，将“智慧人社”平台延伸到村居。在建立社会保障卡自助服务体系的同时，建设应用微信、APP 客户端等服务平台，实现各软件系统无缝对接、信息共享。今年 8 月，省人社一体化信息平台全面上线并延伸到村居，扎实推进以“网上办”“打包办”“就近办”为主要内容的人社服务“快办行动”，不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。四是工作运行机制更加完善。强化银社结合的村级人社服务中心的监督、指导、协调、考核工作，充分发挥便民服务中心站“静”的作用，凡是涉及到人力资源和社会保障 15 个项目统一由便民服务中心站受理处理；充分发挥覆盖村居信息员(村财务辅导员)的“动”的作用，让覆盖村居信息员从繁琐的受理接待工作中解放出来，腾出手来重点做好人力资源和社会保障的政策宣传、督促参保缴费、人才用工信息等工作。五是资金安全更加保障。统一安装自助存取款机，保费收缴和待遇领取全部自助化，既提高了工作效率，又规避了人工操作带来的货币识别风险；统一采取金融系统的安保措施，杜绝了盗窃等安全事件的发生；随时为参保人员提供更改密码服务，避免因社会保障卡初始密码简单导致冒领待遇现象的发生。六是宣传阵地更加巩固。统一制作政策宣传短片，在便民服务中心循环播放；统一印制政策宣传资料，与报纸等便民服务设施一起供居民阅读；统一政策宣传口径，由工作人员与居民面对面的宣传解释。宣传手段多样化，工作人员专业化，便民服务贴心化，让便民服务中心成为广大参保人员心中的“人社之家”。

2017 年 10 月 11 日，人社部社保中心党委书记尹志远视察“四个不出村”升级版便民服务，对该市打造“15 分钟人力资源

社会保障服务圈”的做法给予高度评价；《中国劳动保障报》对该市打造优质高效“便民超市”的经验做法多次头版大篇幅宣传推介。2020年1月16日，江苏省纪委、省监委驻人社厅纪检监察组陈良灵组长、省人社厅梅仕诚副厅长一行到梁垛镇临塔村人社便民服务中心站视察调研人社基层平台建设，对该市规范建设标准，提升服务内涵，着力打造“四个不出村”升级版服务模式的做法和取得的成效给予充分肯定。目前，全市已建成梁垛镇临塔村、三仓镇洋中村、南沈灶李灶村、许河镇丁河村、溱东镇周黄村、东台镇上官村、富安镇北街社区、开发区滨河社区、城东新区钱陈村、时堰镇六烈村共10家标准化的村级便民服务中心站。下一步，该市将继续推进中心站选点建设，力争实现镇区全覆盖。

参考文献：

- [1]赵睿，沈科萍，吴琼. 深化政务服务中心标准化打造一流政务服务平台[J]. 中国质量与标准导报，2019(04):37-39.
- [2]罗晓蓉. 基层便民服务中心(站、点)的建设与完善[J]. 辽宁行政学院学报，2018(02):58-62.
- [3]王志胜，余海勇. 玉环县推进基层便民服务中心建设的实践与思考[J]. 新农村，2011(09):15-17.