休人社秘〔2023〕73号

关于印发《休宁县城乡居民基本养老保险业务经办系统村级平台建设实施方案》的通知

各乡镇人民政府：

现将《休宁县城乡居民基本养老保险业务经办系统村级平台建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

休宁县人力资源和社会保障局

2023年4月17日

**休宁县城乡居民基本养老保险业务经办**

**系统村级平台建设实施方案**

为进一步提升社会保险基层经办服务水平，满足城乡居民“就近办”、“多点可办”服务需求，根据《黄山市城乡居民基本养老保险业务经办系统村级平台建设实施方案》，结合我县实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于社会保障工作的系列重要论述和重要指示批示精神，加强社会保障精细化管理，进一步完善社会保障基层服务功能，扎实推进全县城乡居民基本养老保险高质量发展，助力乡村振兴战略。

二、工作目标

打造以“村落徽州 暖心人社”为主题的城乡居民基本养老保险村级平台标准化建设标杆，以“便民利民惠民暖民”为出发点和落脚点，按照“试点先行，逐步推开”的原则，实现全县所有村（社区）城乡居民基本养老保险业务经办系统全覆盖，建立制度更加健全、管理更加规范、功能更加强大、服务更加高效，监管更加到位的城乡居民基本养老保险村级服务平台，让参保群众足不出村即可享受高效便捷的城乡居民基本养老保险服务，实现城区步行15分钟，乡村辐射5公里的人社便民服务圈，努力为我县城乡居民铺就具有徽州特色的养老“幸福路”。

三、主要措施

**（一）全面开通村级平台信息系统（2023年5月底前）**

截至2023年3月底，我县有90个村和1个社区未开通村级平台信息系统，各乡镇务必在2023年5月底前完成所有村级平台信息系统开通任务。开通村级平台信息系统费用由县财政承担，线路系统由县电信公司具体负责，请各乡镇确定一名具体负责人，于4月20日前将《村开通村级平台信息统计表》上报县人社局，并及时告之村级具体负责人，以便县电信公司联系安装。

**（二）选取村级平台试点村（社区）（2023年6月中旬前）**

为高效高质推动村级平台建设，在全县范围内选取40个村（社区）作为首批试点。各乡镇要精心筛选，积极申报基础条件较为成熟的村（社区）为首批试点村（社区），按照有人员、有场所、有设备、有专网、有制度、有特色的“六有”标准，以“品牌引领、合力推进、因地制宜、循序渐进”的工作思路，统筹谋划布局，为试点工作提供必要保障，为全县稳步推进村级平台提供可复制、可推广、可借鉴的成功经验和模式，各乡镇应于6月15日前完成《黄山市城乡居民基本养老保险信息系统村级平台试点村申报表》的申报。

**（三）统一村级平台标准化服务（2023年8月中旬前）**

**1.明确服务内容。**对照《安徽省城乡居民基本养老保险经办规程》制定完善本县城乡居民基本养老保险村级平台工作流程，明确具体服务内容及标准，建立服务台账，做好纸质材料的收集保管，推进电子档案的应用。

**2.制定服务清单。**根据村级平台服务内容全面梳理服务事项清单，制定对内指导的操作手册和对外服务的办事指南。明确服务事项办理依据、受理条件、申请材料、办结时限、反馈方式，进一步优化办事流程，精简办理材料，压缩办理事限。

**3.统一服务标识。**加强村级经办窗口标准化建设，完善服务平台设施配置，配齐电脑、打印复印机、高拍仪、读卡器、手写板等基础设备。统一规划设计服务窗口标识，摆放办事指南，确保群众办事指引清晰。统一服务标准，窗口工作人员需业务熟练、用语规范、服务热情，全面落实首问负责制、一次性告知制，确保服务精准高效。

**4.规范宣传引导。对内**要有指导培训，提升业务技能。各村（社区）从事城乡居保村级平台的业务人员要常态化开展业务知识、系统操作、服务技能等内容培训，确保从事村级平台的基层业务员能够熟悉政策流程，熟练系统操作，规范服务标准，提升服务质量。**对外**要有宣传引导，营造浓厚氛围。抓住村级平台上线初期，多点发力推动平台的推广应用，高密度、高频次、沉浸式开展宣传，提高群众知晓度、参与度和满意度。各乡镇每月对辖区内村级平台咨询、受理、办理业务数量、服务质量评价等进行量化统计，动态掌握平台应用情况，针对推广和使用中存在的问题及时做好记录和反馈。

**5.建立评估制度**。县人社部门要统筹县、乡镇、村（社区）经办工作整体联动，建立业务经办风险防控体系，做到事前预防、事中管控、事后监督，形成一套科学合理的村级平台工作评价机制。

**（四）提高村级平台服务供给能力（2023年12月底前）**

**1.提升为民服务温度，开辟“徽小度”问策通道。**在各乡镇、村（社区）网站、微信公众号等设置“徽小度”服务栏目，开辟“徽小度”服务通道，通过“居保小红书”、“居保小管家”，“一键搜索”城乡居保所有政策规定及办事流程等，提供“一站式”政策业务集成服务。各乡镇要认真梳理群众最关心的热点、难点问题，精心制做政策问答包，用接地气的语言，喜闻乐见的方式畅通渠道，高效答疑解惑，将群众关心的“小问题”当作人社部门的“必答题”。

**2.加强经办队伍建设，组建“徽小哥”暖心队伍。**要加强对村级社保经办人员的管理培训，打造一支本领硬、服务佳的“徽小哥”服务队伍。立足群众需求，提供城乡居保上门、帮办、代办等暖心服务。通过树典型、抓示范，对业务扎实、服务到位的村级经办人员每季度评选一次“服务之星”，充分发挥先进典型的引领示范作用。

**3.强化居保政策宣传，吹响“徽小声”民心喇叭。**将居保政策宣传纳入2023年城乡居民基本养老保险工作重点。强化创新意识，塑造“徽小声”宣传品牌，使村级平台成为宣传工作“主阵地”。坚持以问题为导向，“掌握全”群众需求，“宣传准”居保政策，“回应细”百姓疑惑。结合徽州文化创新宣传方式，探索宣传途径，多角度、多维度向广大城乡居民宣传政策,形成浓厚的社会氛围,确保宣传成效。

**4.精准提升服务品质，提供“徽小爱”贴心服务。**弘扬徽州敬老爱亲风尚，各村级平台开通爱心窗口，开设“绿色通道”，提供“适老化”服务，为老年人、残疾人等特殊群体提供精准化、精细化的服务。提供特殊情况“上门办”，按规定“代理办”等服务，满足群众多样化、个性化需求。以“谦和礼让、换位思考”的徽文化思想，引导窗口提升服务理念。

四、组织保障

**（一）强化组织领导**

各乡镇要将推进城乡居民养老保险村级平台建设作为当前重要工作来抓，明确职责分工，强化责任落实。要创新工作思路，细化工作措施，统筹做好村（社区）选取、平台搭建、人员培训、宣传应用、后续维护、指导监督等工作，全力以赴推进平台建设。

**（二）强化配套措施**

加大对试点村（社区）的建设投入和扶持力度，积极争取资金支持，合理规划配套措施，提供必要的基础保障，在村级综合服务平台基础上，实现村级平台建设软硬件到位，为进一步推进城乡居保村级平台运行打下了良好基础。

**（三）强化宣传引导**

各乡镇要高度重视村级平台宣传引导工作，理清目标任务，从群众体验感出发，大力推广村级平台应用，引导广大群众参与、支持居保工作。扩大“村落徽州 暖心人社”服务的品牌影响力和覆盖面，鼓励基层探索，因地制宜创新手段和方法，及时总结好做法和好经验，营造人人关心、各方支持、广泛参与的良好氛围。

**（四）强化考核激励**

各乡镇根据方案要求，建立村级平台服务评价机制，加大对村级平台建设运行的监管力度，加强日常工作调度，及时研究解决工作中发现的问题。常态化开展群众满意度调查，确保村级平台工作总体推进、取得实效。

附件：

1、《2023年度全县拟开通村级平台和试点村任务表》

2、《村开通村级平台信息统计表》

3、《黄山市城乡居民基本养老保险信息系统村级平台

试点村申报表》

附件1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2023年度全县拟开通村级平台和试点村任务表 | | | | | |
| 序号 | 乡镇 | 村（社区）总数 | 系统已开通数 | 拟开通任务数 | 村级平台试点村任务数 |
| 1 | 海阳镇 | 19 | 12 | 7（含萝宁社区） | 7（含5个社区） |
| 2 | 万安镇 | 14 | 8 | 6 | 5（含3个社区） |
| 3 | 齐云山镇 | 7 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 蓝田镇 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 5 | 渭桥乡 | 10 | 4 | 6 | 2 |
| 6 | 五城镇 | 14 | 6 | 8 | 3 |
| 7 | 山斗乡 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 8 | 岭南乡 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 9 | 商山镇 | 13 | 5 | 8 | 2 |
| 10 | 东临溪镇 | 12 | 6 | 6 | 2 |
| 11 | 源芳乡 | 6 | 2 | 4 | 1 |
| 12 | 榆村乡 | 7 | 3 | 4 | 2 |
| 13 | 璜尖乡 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 白际乡 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 15 | 龙田乡 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 16 | 溪口镇 | 13 | 5 | 8 | 2 |
| 17 | 月潭湖镇 | 6 | 2 | 4 | 1 |
| 18 | 板桥乡 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 19 | 流口镇 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 20 | 汪村镇 | 7 | 3 | 4 | 2 |
| 21 | 鹤城乡 | 6 | 2 | 4 | 1 |
| 合计 |  | 164 | 73 | 91 | 40 |

附件2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 村开通村级平台信息统计表 | | | | | | | |
| 填报单位： | | | |  |  |  | 日期： |  | |
| 序号 | | 所属乡镇 | 村（社区）名称 | 村（社区）ID | 村（社区）城乡居保工作人员姓名 | 工作人员身份证号码 | 工作人员手机号码 | 备注 | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  | |

附件3

黄山市城乡居民基本养老保险信息系统

村级平台试点村申报表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区县 | 乡镇 | 村（社区）名称 | 村（社区）城乡居保工作人员姓名 | 联系方式 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |