

把为百姓做实事做成最好的政绩

数据显示,河北邯郸永年区社保卡持卡人数全覆盖,签发电子社保卡34万张,领取城乡居民养老金人员11.1万人通过社保卡发放达到100%,在全市领先

□ 兰云 张莉

“人民至上”，是中国共产党始终坚持的执政理念。这不是一句空洞口号，必须落实到具体行动中，要时时刻刻从实际出发，为群众办事，为群众服务，为民谋利，温暖民心，才能真正把“人民至上”刻写在老百姓的获得感、幸福感、安全感之中。

工作处在一线，作为直接面对群众的基层干部如何才能答好“人民至上”这一关键题？以河北省邯郸市永年区为例，近年来，在社保工作中，把为群众办实作为根本，在实现“数据跑腿”的同时，通过就近办、上门办、现场办、代办等一系列便民之举，解决了一连串群众办事的痛点、堵点、难点问题，让老百姓享受到更多民生红利，用实际行动交出了一份合格答卷。

从下面一组数据可以展现2021年永年人社工作的成果：入户办理领取待遇资格认证620人，上门办理社保卡72人，现场办社保卡4600余张。

“就近办”纳入全区重点改革事项

家住永年区西苏镇苏固村60多岁的孟令雨老人，两个孩子都在外地工作，他和老伴又不会操作智能手机，每年社保认证或查养老金都要等孩子回来操作，心里总觉得给孩子添麻烦。这几天孟大爷高兴地逢人便说“人社部门真是想我们老年人所想，把服务都送到家门口了，不出村就能办理社保业务，再也不用麻烦孩子了。”

这是永年区响应人社部提出的人社服务“就近办”意见，站在便民、利民角度，针对老年人、残疾人等群体行动不便、对智能电子产品不熟练的特点，以银行服务平台为载体，建立的社保服务事项。

2022年2月18日，永年区人社局会议室里格外热闹。这一天，人社局与建设银行永年支行进行了社保服务进驻银行项目合作签约，将以“建行裕农通”金融服务网点为载体，将业务进一步延伸，在传统服务与智能化服务的有机结合下，为群众提供社会保障服务，让群众实现“就近办”“多点可办”的需求。

近年来，永年区在全面深化改革的总引领和转变政府职能的主基调下，一系列改革为全区的高质量发展注入了活力。今年，区委区政府将“就近办”改革事项纳入《永年区2022年全面深化改革工作要点》，进一步探索社会保障服务，着力解决老年人行动不便、运用智能技术困难等问题，为群众提供城乡居民养老保险待遇领取、资格认证、养老金领取、缴费等服务。根据要点，将在全区逐步形成以人社自主经办服务为主体，社银合作经办服务为补充的“一干多支”网点化服务格局（一干是指人社部门，多支是指以建行裕农通服务平台为点的多支服务渠道或服务点），实现城区步行15分钟，乡村辐射5公里人社服务圈，为全区55.4万参保群众带来便捷、高效的



现场办社保卡

民生服务。

永年区在全速竞跑，全市第一个落地“就近办”服务事项，第一个实现平台设备上线，首批131台自助服务机安装到村，实现居民社保服务不出村，打通了为群众服务的“最后一公里”。

永年区人社局党组书记、局长白亮杰表示，“就近办”既是邯郸市“我为群众办实事”的重点，也是永年区的改革重点，一定将这项惠民利民的工作做实做细，让群众办事更近更快更便利。

“裕农通”百姓办事不出村

为了解决银行网点不能覆盖到各村街，群众存取款不方便的问题，2021年永年区人社局与建设银行合作，通过“建行裕农通”在全区363个村建立普惠金融服务网点，截至目前，共建381个，全部建在村委会、卫生室、便利店、超市。

依托各村普惠金融服务网点，在社银两家再次通力合作下，将服务进一步延伸，首批131台“建行裕农通”自助服务机已经安装到位，赋能金融和社会保障服务。平台安装在乡镇行政服务中心和村委会，群众需要办理的各项社保业务，就近便能立刻办理。

“裕农通”自助服务机，是一台超大屏幕可触摸、可人机交换，内置多项金融服务和政务服务的自助服务机。通过“裕农通”服务平台，群众即可办理城乡居民养老保险待遇领取资格认证、企业养老保险待遇领取资格认证、城乡居民养老保险缴费、养老保险待遇领取、社保费查询、养老保险关系转移、社保卡办理等相关业务。例如，由

税务部门征缴的各项社会保险费，一般都是通过微信公众号进行缴纳。但是针对不会使用智能手机缴费的老年人和缴费不便人群，在“裕农通”平台，按照语音提示或工作人员帮助下就能完成缴费，简单又便捷。

“就近办”着实给老百姓带来了便利。在永年区西苏镇北李固村综合服务站，来办业务的村民游想兰满意地说：“现在不出村就能办理业务，人社部门把服务送到心坎里了。”到位的服务，让老百姓感到省心又贴心。

在方便群众办事的同时，安全系数也在增强。据介绍，为防范城乡居民养老保险待遇冒领风险，永年区人社局首创的待遇领取资格认证前置制度，对符合领取待遇条件人员在领取待遇前，利用“裕农通”平台实行资格认证前置，认证后即可正常领取待遇，有效地防止了城乡居民养老保险待遇冒领风险。

“现场办”精准服务直达末梢

随着人们生活节奏的不断加快，人民对党委和政府提出了更高的要求。不仅要解决好“门难进、脸难看、事难办”的问题，还要提高办事的质量和效率。对此，永年区从最突出的问题入手，把服务作为人社领域的重大事项，堵堵点、疏痛点、消盲点，全面解决与百姓生活息息相关的社保认证、缴费、领取等相关问题，实现让数据跑路，群众办事不跑腿。

全面实施综合柜员制，推行社保缴费“网上办”“掌上办”，进一步拓展“不见面”“非接触式”缴费渠道及功能。畅通失业保险待遇申领渠道。压

缩办理时限，简化工作流程，全力推行失业保险待遇“免跑即领”“免证即办”的线上经办服务模式，全面实现“零跑腿”“零见面”服务。与此同时，以群众需求为导向，把上门服务、代办服务、现场服务等一系列便民之举做到了更优，让群众叫好点赞。

“大数据”时代优化了服务方式，提高了服务效率，更是为群众、企业办事带来了更多的便利。然而，对于不会使用智能手机和行动不便的老人来说却是一件难事。对此，永年区人社局针对不同人群提供个性化精准服务，主动下沉基层、到村入户，进养老院，帮助这些老人激活社保卡、签发电子社保卡、拍照、采集个人信息，解决遇到的困难，提供待遇资格认证……让老年人足不出户享受人社服务，便捷高效的贴心服务，办事办到了老百姓的心坎里。

不断创新工作思路，改进工作方法，政务服务才能有效提升。2021年，永年区人社局在开展“人社服务快办行动和便民行动”中，查找工作薄弱环节，根据不同人群提供精准化服务。将社保卡网上申请、网点取卡、现场激活、签发电子社保卡、电子社保卡场景应用等多个相关联的事项打包成“一件事”来办理，让群众不再“来回跑”。

百岁老人专项关爱行动，成了永年区人社局的规定作业。全区百岁以上老人69人，他们一路走来，见证了我党的百年历程和家乡的变化，为了让老人晚年生活得更幸福，国家发放着养老金。人社局建立长效机制，定期上门为百岁老人提供认证、社保卡办理等服务，让老人切实感受到党和政府的温暖。

“进一家门办两家事”。重度残疾人养老保险代缴是全区城乡居民基本养老保险代缴工作的重要部分，按照政策，一、二、三级重度残疾人参加城乡居民养老保险的，由省、市、县（区）政府按比例为其代缴最低标准的养老保险费。残疾人出行是最大的难题，为了不让他们来回奔波，人社局创新思路，结合重度残疾人办理残疾证的时间，将两事合一“打包办”。通过协调联动，与残联协商沟通，梳理共享需求，完善共享机制，开展数据共享与信息比对，主动为重度残疾人代缴城乡居民养老保险费100元，2月底就完成了当年全区4873名符合政策的重度残疾人代缴城乡居民养老保险费工作。此外，人社部门还将残疾人代缴明细表通过乡镇和村街公示栏进行公示，提高了工作的透明度和群众知晓度，让群众心中有本明白账，群众的满意度和幸福感持续提升。

怎样才能让居民既舒心又体面，并且不跑路就能享受社保认证服务？自2019年起，该区将公共卫生健康体检与城乡居民养老保险待遇资格认证结合在一起，建立信息定期共享机制，实现业务协同，使全区城乡居民享受更有尊严的社保认证服务。在永年区，65岁以上城乡居民可享受乡镇卫生院免费健康体检的福利，居民体检的同时，人社部门即可确认体检人员领取社保待遇资格，人社、卫健共享信息机制的形成改变了过去传统的认证模式，使社保认证服务更有温度。

主动服务 便于发现问题和解决问题

由“管理”变“服务”，变“被动服务”为“主动服务”，在主动服务中发现、解决问题，是永年区人社局的工作方向和服务宗旨。

为解决长期由于历史遗留问题和信息不对称造成的群众对社保工作一知半解的情况，人社局通过电视台、便民热线、发放宣传传单等途径宣传普及社保政策，现场解答群众提出的各类问题。并把每周三定为企业调研日，由主管领导带队，深入企业了解老板和职工的真实想法，将意见和建议进行分类汇总，及时改进服务，积极为企业和群众排忧解难，此做法受到社会各界的一致好评。

一次次的主动作为，成为政府转变职能的关键。2021年10月，人社局针对筛查出的无社保卡人员，利用“裕农通”普惠金融网点覆盖各村的优势，与建行实施入户上门办卡绿色通道服务，仅西河庄乡一地就办理社保卡1400余张。据统计，信用联社社保卡持卡人数达到86万张，未激活社保卡金融功能的就达半数有余。人社部门与信用联社主动到村街入户帮助群众集中激活社保卡金融功能，帮助签发电子社保卡，避免群众因未激活社保卡造成的不能正常领取相关待遇的问题。同时，联合11家制卡银行网点

推出社保卡“打包办”业务，将申领社保卡、激活社保卡、签发电子社保卡等多项业务一次性办结。

截至目前，全区社保卡申领100%，实现一人一卡；新申请、换领电子社保卡签发100%，实现服务上网；待遇进社保卡100%，确保资金安全。数据显示，全区社保卡持卡人数全覆盖，签发电子社保卡34万张，领取城乡居民养老金人员11.1万人通过社保卡发放达到100%，在全市领先。

永年区在巩固拓展脱贫攻坚成果衔接乡村振兴工作中，采取多项措施，拓展托底保障防贫减贫健全农村低收入人员常态化帮扶机制，以社会保障体系为基础，对所有低收入人群进行动态排查，对农村低保、特困以及脱贫不稳定户、边缘易致贫户、因灾因意外突发严重困难户开展常态化防贫预警监测，以便早发现早帮扶，实施全民参保，确保不漏一人。为破解信息录入准确率低、信息更新不及时、政策享受不精准问题，人社部门积极与财政、医保、公安、民政、税务、退役军人事务等多个部门建立了信息共享和工作协同联动机制，动态掌握情况。通过“上下下一盘棋”举措，实施全程代办代缴低收入人员养老保险费事项，确保低收入人员足不出村就可以完成代缴养老保险费和待遇享受，养老有保障，防贫减贫有成效。

在永年区，跑腿做“减法”与服务做“加法”，换取了群众幸福获得感的“乘法”。

制度建设 将服务推向纵深

永年区人社局共设有3个服务大厅，18个服务窗口。为方便群众办事，2021年以来，通过优化服务大厅格局、调整科室办公区域，基础设施再建设，大大改善了办事大厅的环境，真正实现了服务窗口的和谐有序。随着上门办、网上办等各种服务措施的开展，极大缓解了业务高峰时段服务大厅繁忙的现象。

社保中心服务大厅内，高分辨率的显示屏中滚动播放相关政策法规、规章制度、办事指南、服务承诺、违法违纪的投诉追究办法等内容，办事程序与流程公开、公正、透明。大厅门口还设置了服务台和第一接待人，随时为来办事的群众解答各种问题。

细微之处见真章。大厅服务台摆放的“便民盒”里，剪刀、橡皮、铅笔、老花镜等物品一应俱全，还专门印制了“便民服务卡”，卡上写有服务承诺、服务热线、服务地址和监督投诉电话。细致周到的服务极大方便了来办事的群众，提高了业务办理效率。

永年区人社局在狠抓硬实力的同时，打造了一支高素质的软实力队伍。业务知识、业务技能和新政策等成为日常学习的规定动作，根据各业务科室创新发展的实际需要，在培训内容方面提出了“六个一点”的服务理念。即：“态度热情一点、说话和气一点、倾听耐心一点、解释细致一点、服务周到一点、办理快速一点。”其理念的核心是把服务做到更优。通过干部队伍建设，业务工作愈加做精做细，行动上更具有耐心、细心、真心和责任心。

增强全社会的参保缴费意识，离不开宣传，永年区组织义务宣讲队深入镇村、企业，发放各种宣传资料达到10万余份，咨询解答问题3万余人次，在全区形成了“人人知社保，个个懂社保”的氛围。

为了更有效、更全面实施监管，建立了领导带班制度、首问负责制、请销假制度、内部控制制度相结合的监督机制；在办事大厅实施全程有效监控，各项监督相辅相成，自我约束，互相提醒，随着监管能力不断增强，营造出了务实高效的工作作风和热情周到的服务态度。

就近办、上门办、现场办、网上办、掌上办……政府服务只有起点没有终点。

永年区作为一个完整行政单元，人社部门为民服务的方式某种程度上可以折射出整个区域的大环境。借区委书记马洪广的话说：“作为党员干部，我们要经常扪心自问，想问题首先要考量是不是群众的利益，作决策是否符合群众利益，干事创业的成效是否能够让群众满意”。

（本版图片由河北省邯郸市永年区委改革办提供）



裕农通普惠金融网点就近办



待遇领取资格认证上门办