

把准营商之脉 夯实民生之基

两江新区 社保下足“绣花功夫”促发展行稳致远

“两江新区的营商环境的确过硬！”

有企业代表这样评价。

营商环境是打造高质量发展区域增长极、提升城市核心竞争力的重要一环。作为内陆首个国家级开发开放新区，两江新区把准营商之“脉”，夯实民生之“基”，通过社保助力不断加深、加固政企情谊，让企业轻装上阵，把更多的时间精力投入到市场开拓和技术创新上来。

以党建为引领，两江新区社会保险管理中心从数字化办理、就近办理、创新社保咨询、破解政策宣传痛点等方面着力，“深踩油门”提高服务效率，提升服务质量，不断提升企业和群众的获得感、幸福感，护航区域经济社会强劲活力，推动高质量发展行稳致远。



两江新区社保大厅引导人员为办事群众指导一体机办理流程

率先推行数字化办理
从“政府视角”切换到“企业视角”

营商环境好不好，市场主体的感受是第一标准。

今年以来，两江新区社会保险管理中心着力解决群众的急、难、愁、盼问题，为民办实事、办好事。

在推动营商环境提升中，两江新区社会保险管理中心从“政府视角”切换到“企业视角”“群众视角”，率先在重庆推行数字化业务办理，跑出加速度。

办一项业务跑多个科室，这在以往是常态，“多头跑、来回跑”是企业反映的突出问题，费力又耗时。如今，新区自贸区政务审批大厅开设24小时自助服务区，基本实现“区、街道、社区”三级服务平台全覆盖，提供信息查询、业务经办等20多项自助服务功能，不间断、广覆盖地满足企业和群众信息查询及部分业务办理需求。比如参保人可持本人身份证和

社保卡查询个人信息、完成养老待遇资格认证、申领社保卡、打印参保证明等。

推动营商环境革新，两江新区社会保险管理中心坚持刀刃向内疏通企业办事堵点，聚焦“好差评”数据改进服务，数字化办理再创“高光时刻”——率先在全市开展社会保险业务档案电子化工作。目前，1992年至今31769卷社保业务档案全部转为数字化，新区各级社保平台工作人员可“零等待”调取办事群众档案信息。

减环节、减材料、减时间，两江新区社会保险管理中心通过信息化应用，推行全程网办，让数据多跑路、企

业少跑腿，不断提升人社领域企业办事便利度。

企业从“瘦身”提速中感受两江新区营商之变，手机短信、QQ和微信业务群推送、媒体报道等实时宣传方式，也让他们倍感温暖。两江新区社会保险管理中心大力宣传社保业务线上经办渠道，引导参保企业和办事群众通过社保网上经办平台、重庆人社APP办理各类社保业务。截至目前，辖区94%的参保企业开通并使用网上业务经办功能，55%的参保人通过手机申领电子社保卡，居全市前列。

跑”变为综合窗口集中办理，将“企业反复跑”变为“一窗进出、并联审批、全程代办”，37个标准化对外服务窗口，实现社保、医保、就业各板块业务接通通办。

一窗受理，集成服务。两江新区社会保险管理中心简化办事材料30余项、精简办事环节10余个，实现常规事项及时办、复杂事项承诺办、特殊事项重点办、多方事项联合办、重要事项督办办。

打破壁垒一窗受理、接通通办，意味着大刀阔斧再造营商环境，效果立竿见影。过去企业开办流程复杂，

要跑工商、税务、银行、社保、公安等多家单位，提交多套资料，而现在新开办企业仅需“一码”，便能即时开户。

好的营商环境离不开先行先试的勇气，业务经办中遇到的难点、堵点、痛点，就是社保服务的切入点。两江新区社会保险管理中心接连推出窗口预约、延时服务、便民窗口、绿色通道，7月“无假之保”公众号上线，预约办理模块已经测试完毕开始试运行，届时将让“就近办理”更进一步。

只能按下“暂停键”，客服分身乏术，影响沟通成效。

怎么办？两江新区社会保险管理中心“下深水”破解难题，以政府购买服务方式，引入8名话务专员专职从事咨询电话接听及转接业务。

数据最为客观，自2019年10月投入使用以来，已累计接听来电21万余人次，向业务科室转入4万余个需实际处理电话，过滤非社保部门电话3万余个，话务专员直接进行政策解答

13万余人次。

在市人力社保局信息中心大力支持下，两江新区社会保险管理中心完成话务系统技术改造接入12333语音自助查询功能。同时，邀请12333服务热线培训师进行1周集中授课，确保话务专员基本掌握社保现行政策。据统计，通过话务咨询服务，新区社保咨询电话投诉率已从原来的9%下降至3%左右，较好地提升了辖区参保企业和办事群众满意度。

就近办理化繁为简
打破壁垒实现一窗受理、接通通办

在两江新区，亲商、安商、富商就像接力赛，一棒接着一棒跑，每一棒都全力以赴。在这场赛程中，两江新区社会保险管理中心大行“简约”之道，化繁为简，辖区范围内8个直属街道和48个社区服务平台标准化建设达到100%，实现服务事项向基层平台下沉、向银行网点延伸、窗口服务向前移，全力构建“10分钟人社服务

圈”。

“以前跑多个窗口要2天左右才能办完，没想到现在在一个窗口一口气就办结。”在办理公司经营范围变更的过程中，企业用“特轻松”3个字形容服务体验。

来到两江新区社保大厅，按照“能并则并”“能省则省”原则，两江新区社会保险管理中心将“业主多方

引入话务专员咨询
直接进行政策解答 13万余人次

“降费减负的政策有哪些？”“如何为员工办理参保？”“社保补贴的范围是什么？”……电话那头，企业经办人问得很仔细，每个问题都有“添柴加火”“雨中送伞”的意义；电话那头，专业客服娓娓道来相关政策，一

一解答企业困惑，电话热线架起企业与两江新区社会保险管理中心之间的连心桥。

但在过去，电话咨询常常发生一些意外的小插曲，如果中途有其他用户打来电话，原本正在办理的业务就

创新宣传载体
让“不动”的政策“动、活、转”

短短1分多钟时间，通过动画短片的形式生动介绍社保补贴申请范围、办理流程、申办方式等，眼前的《用人单位申请社保补贴简介》短片让人眼前一亮，这也是两江新区社会保险管理中心加强政策宣传的又一力作。

对于企业而言，社保政策太多犹如大海捞针，如何全面掌握惠企政策，并让政策精准服务于企业需求，成为摆在面前的一道难题。

两江新区社会保险管理中心从企业的呼声中找到新的着力点，选取惠企面广的社保补贴政策，借助动画短片的形式创新政策宣传载体，让“不动”的政策“动”起来，达到入脑入心的效果。

拍好短片破难点，讲好故事除盲点。政策宣传不仅要“动”起来，还要“活”起来，两江新区社会保险管理中心推出《养老待遇资格认证掌上办操作指南方言动画版》，把养老待遇资

格认证政策宣传融于日常生活，把枯燥的业务办理变成有趣的拉家常，还用重庆话拉近双方距离，内容通俗易懂接地气，视频发布短短1周时间，便吸引2.5万人参与观看。

随着“互联网+”在社保领域的深入，“两江社保”微信公众号这样的新媒体手段弥补了传统宣传单、宣传栏等受众窄、宣传不到位的短板，让政策宣传“转”起来，营造“人人都是宣传员、人人当好宣传员”的良好氛围。

水深则鱼悦，企业发展与营商环境依存度非常高，一个个破冰行动，一个个加速服务，一个个引导升级，一个个攻坚克难，汇聚打造出了两江新区市场化、法治化、国际化营商环境，必将吸引更多优质企业关注两江新区、了解两江新区，赴两江新区投资兴业，实现共赢发展。

王雪莱 阳丽

图片由两江新区社保局提供



两江新区社保中心工作人员热情服务办事群众



窗口工作人员耐心细致为办事群众指导业务办理

亮点>>>

织牢社保“经纬线”
实现“更高质量就业”

在首届汽车、电子行业职工职业技能大赛上，新区44家企业的281名选手同台竞技，营造尊重劳动技能、弘扬工匠精神的浓厚氛围；在第二届创业创新大赛暨第四届“中国创翼”创业创新两江新区选拔赛上，208个项目参赛创造了“推介入选项目最多”“项目获奖占比最高”“获奖项目品质最优”这3个“最”佳绩，“15分钟检测幽门螺旋杆菌分型测试试剂盒”项目获全国选拔赛优胜奖，进一步扩大赛事影响力……

靠技能改变人生，一个个普通人奋斗出彩的比赛瞬间，汇成两江新区热气腾腾的就业画卷。

在很多人心目中，更多职业技能意味着更多就业可能。两江新区社会保险管理中心鼓励企业通过在岗培训、岗位练兵、技术比武以及对外招聘等方式扩大高技能人才储备量，建立起两江新区高技能人才库。

日渐完善的政策体系，织牢社会保障“经纬线”，正护航就业行稳致远。

两江新区社会保险管理中心开展技能提升专项行动，通过开展各类培训，强技能稳岗位，让“饭碗”含金量更高；以改革促就业，以创业带动就业，让就业门路更宽；抓好重点群体就业，加强政企、校企合作，扩大就业见习基地，确保高校毕业生年底就业率达到90%以上；在全市创新实施“智慧社保零距离”服务工程，以5G、区块链等最新技术为支撑，构建用工信息库和企业信息数据库，为企业提供精准高效送工服务。

就业是最大的民生。两江新区将探索建立“更高质量就业”评估指标体系作为指导新区就业工作实践、优化营商环境的重要手段和内容，历经3年实现直属全域“更高质量就业”街道创建全覆盖，初步建成“更高质量就业”新区，为助推两江打造“高质量发展引领区”夯基赋能。

“一人得病、全家受累”，在

过去，疾病压倒了很多家庭。

医疗保障工作社会关注度

高，与群众切身利益联系紧密，是一项重大民生工程。两江新区社会保险管理中心紧跟国家医改步伐，做实医保基础工作、落实医保惠民政策，为辖区居民带来一个又一个福音。

据统计，截至5月底，两江新区职工医保参保38万人；居民医保参保16万人，共支付职工医保待遇2.8亿元（含生育保险待遇4606万元）、居民医保待遇5105万元。

数据背后是实实在在的民生温度，医疗保障兜底减轻看病负担。从一个人的“小家”考虑到一个区的“大家”，两江新区社会保险管理中心做好新区医疗机构年终清算工作，续推跨省异地就医结算，稳步提高医保电子凭证激活率，落实各项降费减负政策，为辖区参保企业减负2.3亿元……

一项项医保惠民政策从承诺变为现实，两江新区社会保险管理中心不停为企业和群众的切身利益奔走忙碌：做好新冠病毒疫苗接种费用按月结算拨付工作；督促医药机构做好医保药品信息更新及测试；贯彻落实城乡居民医保高血压糖尿病门诊用药保障和健康管理；做好国家医保新系统在万盛经开区上线试运行期间的医疗费用结算工作等。

药品价格的分厘变化，叠加庞大的患者基数，都意味着巨大的市场变动。两江新区社会保险管理中心布局辖区7个药品价格监测点并配备专项监测设备，动态掌握新区医药价格和供应异常变动情况，一分一厘“锱铢必较”，切实维护新区医药市场秩序，让老百姓的“保命钱”用得着、花得值。

从『小家』到『大家』
医保兜底减轻看病负担