

走心为民心
社保暖巴渝

—重庆促进社会保险事业高质量发展、可持续发展系列—

一窗综办、全渝通办、优先网办，重庆市社会保险
服务系统3.0正式上线

重塑经办新模式 便享社保新服务



社保大厅

走心为民心，社保暖巴渝。

按照党中央统一部署，重庆市社会保险局将建设重庆市社会保险服务系统3.0列为“我为群众办实事”实践活动的具体举措，着力为广大参保单位和参保群众提供“一窗式”“一门式”“线上线下一体化”的社保经办服务，更好地满足人民群众对美好生活的需要，以实际行动兑现社会保险记录一生、保障一生、服务一生的初心和承诺。

两年多来，市社会保险局通过再造业务流程，以综合柜员制为主线对全市社保经办业务进行全面梳理，重新设计服务事项及经办流程，形成全市社保业务经办“受办分离”新模式。同时通过再造业务系统，新建业务受理子系统用于接收参保单位、参保个人办理社保业务的各类申请，并形成支撑业务经办的后台办理子系统。

9月29日上午10时，市社会保险局隆重举办重庆市社会保险服务系统3.0上线仪式。新系统上线标志着我市社保经办服务流程、经办服务模式全面升级，迎来“一窗综办、全渝通办、优先网办”创新变革，将有力推动社保经办精确管理、精细服务。

据悉，在114项社保对外服务事项中，首批开通32项实现全渝通办、72项实现网上经办，社保服务将更加便民利民暖人心。

全面革新经办模式 “三办”赋能 将实事办到群众心坎上

“以前办理业务绝大部分时间都耗在排队上，办一件事要排好几个窗口。”

“每月临近20号的那几天，大家都赶在结算期前扎堆申请办理业务，像参保征缴这样的热门窗口全是人挤人。”

“我原来在老家以个人身份参加养老保险，现在在主城上班，专门请假回区县办理社保停保手续，来回奔波费时费力。”

“无论是微信聊天还是网上购物，很多事都在智能手机上完成，什么时候能直接用手机办理社保业务？”……

群众的呼声诉说着社保经办过程中的堵点、难点和痛点，而这也正是重庆市社会保险服务系统3.0改革创新的发力点。新系统以综合柜员制为核心，对经办流程进行全面革新，目的只有一点，就是将实事办到群众心坎上。

重庆市社会保险服务系统3.0究竟带来了什么？

由慢变快。“一窗综办”让参保单位和参保群众可以在经办大厅同一受理窗口申办所有社保业务。除了12项受办一体服务事项由受理岗直接受理、办理外，其他事项通过前台的综合柜员一窗受理后，完成主要信息录入和档案扫描采集，再全

部通过系统推送至后台办理，从而大大减少每笔业务的窗口占用时间，最大化减少办事群众排队等候和大厅窗口忙闲不均的情况，同时切实提高业务经办的风险控制水平。

由远及近。“全渝通办”将首批32项对外服务事项纳入，参保单位和参保群众可就近选择全市任意区县申办，不受属地限制。对于部分简单的、无风险受办一体事项实行受理地直接办结，对于部分受办分离事项实行“全渝受理、属地办理”。“全渝通办”打通了服务群众“最后一公里”，无论原参保地在全市哪个区县，都可以在现居住地的任何社保经办机构就近办理相关业务，后续将有更多服务事项纳入进来。

由繁化简。“优先网办”将首批72项对外服务事项纳入网办清单，可以通过“渝快办”“重庆人社”APP、重庆人社门户网站等多种渠道网上办理，还可通过微信、支付宝等“扫一扫”功能，实时查看业务办理进度，通过“重庆人社”APP查询下载业务反馈结果表单。手指“点一点”、鼠标“点一点”，足不出户就能办理多项业务。

全力攻克经办难关 立题破题 两年筹备之路势如破竹

回顾我市社保服务进阶过程，经办手段随着社保事业的发展和技术进步不断升级。从手工记录到各区县单机属地经办服务1.0，再到金保工程全市联网专岗办理2.0；从大厅经办为唯一渠道到自助一体机、网上经办、掌上经办多种形式蓬勃发展……

市社会保险局致力于为群众办实事

提供便捷高效的社保服务。

当前进的脚步迈进2019年，随着“放管服”改革的不断深入，为加快推进社保经办数字化转型，提升社保服务便捷化水平，市社会保险局按市人社局统一部署，围绕“一窗综办、全渝通办、优先网办”建设目标，以全面推广综合柜员制为抓手，启动社会保险服务系统3.0建设工作。

取景过去的两年多的筹备时光，处处尽显全市社保人戮力同心共克难关，直面考验的身影折射着创新的热情与改革的锐意。

第一阶段是上线前准备。由市社会保险局组织多次现场办公、实地调研，线上线下培训会，完成了服务事项梳理、经办流程设计、业务需求编制、经办规程编写、系统开发测试等工作。随后开启仿真演练，主战场由市级转向各区县，各区县社保经办机构运用日常业务实例，对新系统功能进行全面仿真测试，进一步发现和解决问题，比如开通了打包办和关联办功能、优化了推送调度规则等。

第二阶段是新老系统切换实施。业务流程再造仿真测试系统关闭，各区县社保经办机构利用上线前的最后时间强化培训演练，确保在熟悉业务办理流程、掌

随着重庆市社会保险服务系统3.0上线，社保大厅呈现出截然不同的新气象。在经办窗口，工作人员双手如梭，不同种类的社保业务在指尖行云流水，他们由“专科”转向“全科”，个个一口清、问不倒；环视整个社保大厅，群众的“笑脸”和“步数”见证经办效能，他们只需排一次队，就能在一个受理窗口申办所有业务，避免重复排队拥挤，打破忙闲不均瓶颈。

“以前需要去多个窗口办理业务，还要跑多趟。现在只用在一个窗口就能办理所有业务，见面办一次就成，不见面网上办，非常方便！”“查询一个档案，过去需要30分钟以上，现在缩短到不到30秒”……关于重庆市社会保险服务系统3.0上线后带来的便利，办事群众和企业纷纷点赞。

对于办事群众和企业来说，还有一个特别利好的消息，那就是办事时间大大节省、办事效率大大提升。目前市社会保险局将职工退休、退休人员过世、申领工伤人员有关待遇3项高频次社保业务“打包办”，12项受办一体业务现场“即时办”，15项服务业务一小时内“快速办”。

对于正式“营业”的综合柜员来说，内心的感触也很深刻，尤其是看着群众满意的笑脸，成就感油然而生。“以前我专攻退休待遇业务，业务能力单一，现在能够熟练操作各个板块的社保业务，业务能力得到提升。”有工作人员表示。

握系统操作方法、增强经办服务意识等方面人人“过关”。另外同步完成新系统用户权限配置、进一步明确辖区内各层级业务经办范围、按新流程调整大厅布局和窗口人员配置等工作。

第三阶段是系统上线后调整运行。在市社会保险局统领导下，各区县社保经办机构检查用户角色权限设置情况，同时对前期已受理但暂未处理的业务，在新系统中进行办理，及时走通业务经办各个环节。与此同时，各区县还将指导乡镇（街道）社保所掌握其受理、办理的事项范围和具体经办操作流程，确保做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。

云厚雨猛，弓劲箭远。正是因为每一位巴渝社保人的付出，才有一路上势如破竹的胜利。一次次把脉问诊难题、一次次挑灯夜战攻关、一次次实地调研解事，如一盏盏灯、一簇簇火，慢慢点亮社保服务3.0时代。

下一步，全市社保部门将坚持传统服务与智能服务并行，以“智慧人社”建设为统领，深入推进社保经办服务数字化转型升级，持续优化业务流程，简化办事程序，构建更加完善的线上线下一体化服务体系，进一步提升市、区县、乡镇、村（社区）四级经办服务体系便民服务水平，推动更多服务事项向基层服务平台延伸，更多服务事项实现全渝通办、优先网办，让参保单位和参保人员少跑腿甚至不跑腿，实现群众办事“马上办、线上办、就近办”。

全速提升服务品质 走心为民 “一站”服务既便捷又安全

重庆市社会保险服务系统3.0上线以后，受理岗、办理岗、复核岗形成“一站式”办理业务，旨在通过更快、更好、更安全的便捷服务，把“我为群众办实事”的要求落在实处，走心为群众办实事如沐春风。

“快”是群众最直观的感受。

线上，72项高频业务可以直接网上办、掌上办，整个经办服务过程直观可控；线下，省去重复排队时间、省去属地奔波烦恼，减环节减材料让群众省心不少。比如参保人员跨省流动就业时，可在线上完成基本养老保险关系转移接续，线下也可直接到新就业地社保经办机构办理，无需返回原参保地办理转出手续；比如职工退休“一件事”打包快办服务，在办理养老待遇领取手续时，可对养老保险欠费补缴、养老保险重复缴费退费、养老保险关系转移等事项一次打包办理。

“好”是群众最深刻的体验。

参保对象在前台窗口提交业务申报材料后即可离开，不用等到业务办理结束，之后可通过微信、“重庆人社”APP等在网上实时查看业务办理进度、下载结果反馈表。前台窗口接到业务材料后及时进行数字化扫描，系统自动推送至参保地后台办理，实现全市受理、属地办理的全渝通办方式。

“防”是群众最安心的屏障。

风险防控是新系统的优势之一，重庆市社会保险服务系统3.0在99项业务中植入209个风险防控点，对关键业务点强化一级、二级复核，进一步增强风险防控能力。

事实上，为群众办实事、办好事的决心与劲头，既贯穿于整个新系统始终，也贯穿于市社会保险局“十三五”工作始终，推动着社保工作不断提质。

“十三五”以来，我市经办服务体系不断完善，建立完善“市级督导、区县管理、镇街经办、村社代办”的四级经办服务平台，推动社保城乡公共服务均等化；标准化建设积极推进，部市共建的中国社会保险公共服务标准化示范基地于2017年正式投入使用，积极发挥示范效应；信息化建设提档升级，职工养老、居民养老、机关事业单位养老保险、工伤保险、劳动鉴定等业务经办和基金财务核算全部实现信息化管理；川渝合作持续深化，2020年4月川渝两地社保部门“云签署”优化川渝养老保险关系转移工作流程合作协议；公共服务能力不断提升，“重庆人社”APP、“重庆社保”微信公众号、重庆市人社社保局官网、自助服务一体机等多元服务渠道为群众提供“7×24”小时移动互联服务……

展望未来，雄关如铁，市社会保险局将继续保持闯的劲头、创的精神，深化改革创新，把便捷服务的东风送进百姓家门，把惠民为民的暖意送进百姓心里，进一步提升百姓的获得感、幸福感和安全感，推动高质量发展，创造高品质生活。

王小寒 阳丽
图片由市社会保险局提供

数据解读

一窗综办 全渝通办 优先网办

确定 **114项** 社保对外服务事项。
首批开通 **32项** 全渝通办事项。
开通 **72项** 网办事项。

12项 对外服务事项现场“即时办”。
15项 “快速办”服务事项60分钟内办结。
在 **99项** 业务中植入209个风险防控点。

为全市 **26万户** 参保单位、**2435万名**
参保群众提供线上线下全方位服务。



社保经办服务

