

# 一门受理!文登区人力资源和社会保障局 综合服务大厅试运行工作正式启动

近日,区人力资源和社会保障局为进一步深化“一次办好”改革,为区内企业和群众提供更加优质、高效、便利的人社服务,将原社会保险服务中心、人力资源公共服务中心及居民养老保险事业处大厅进行整合,成立威海市文登区人力资源和社会保障局综合服务大厅,新大厅地址位于原社会保险服务中心大厅(世纪大道84号1楼),为企业和群众提供人社基础业务“一门式”服务。

## 打破区域限制,多厅合一

为了能让办事群众少跑腿、一次办好,区人社局可以没少下功夫。由于人力资源和社会保障工作点多、线长、面广,服务事项繁杂,各项事务又存在联系,虽然集中在同一办公大楼,但一定程度的存在着办事跑多门的现象。

如何让办事群众少排队、少跑腿,办事群众苦在心里,工作人员急在心头。为此,区人社局按照放管服改革的要求,从根本上改变了固有多年的经办模式,参照金融机构服务模式,重新设置业务大厅,将原社会保险服务中心服务大厅划分出集导服区、评价区、填表区、自助办理区、即时办结区、限时办结区、休息等候区、调解室于一体的综合服务大厅,为群众提供一门式服务。

走进文登区人力资源和社会保障局综合服务大厅,首先映入

眼帘的是整齐划一的无障碍办事窗口,导服台、休息区、自助缴费区等一应俱全,最惹人注目的就是大厅南侧的即时办结区窗口,标志性的微笑服务,有条不紊的一站式办理让人倍感亲切。

“这样真好,我一进门就有导服人员可以咨询,还耐心教我怎么写表格,填好后帮我叫了号让我在这休息着等叫号就行。”前来办理业务的高女士说,她还以为办手续会很麻烦,没想到工作人员这么贴心,也不用到处跑,等叫到号去一个窗口就可以办结。

## 业务流程优化再造,基础业务柜员通办

新大厅成立前,对原三厅业务经办事项进行汇总梳理,共计梳理业务事项143项。以“让业务科室动起来,让群众最多只跑一次腿”为目标,对现有承接业务进行了经办流程再造,将其中的83项业务设为“即时办结”类业务,实行柜员通办,引入“大堂经理”设立了咨询服务台,负责解答相关政策咨询、介绍服务事项办理流程,采用“导服分流、集中叫号、全程帮办”的模式,在一个窗口享受“一条龙”服务。

“咱文登这办业务竟然不用排队,而且一个窗口就能全部办结。”正在窗口办理保险转移业务的市民张先生惊讶地表示,他在

外地办理的时候排了足足一上午的队,办理业务时上上下下还跑了三个窗口和科室,在这里几分钟就完事儿了。

如今,前台经办人员比以前精简,办事效率却提高了2倍以上,精简的人员直接充实到后台管理岗位,加强对经办业务各环节的质量控制、业务审核、数据管理,提高运行质量,这也直接大幅提高了大厅业务办理速度。

## 强化业务培训,服务水平全面提高

为帮助工作人员尽快适应新模式,提高能力素质,利用下班和周末等“8小时之外”的时间,组织开展业务学习沙龙,穿插小组研讨、当堂测试、个人自学,你问我答模拟操作,促使工作人员由“一专”转向“多能”。制定服务大厅管理制度,实行日例会、周总结、月统计办法,完善人员考评制度,每月根据业务数量、群众满意度、出勤情况等综合评比“星级柜员”并进行通报表彰。

下一步,在保证原有业务顺利承接的前提下,该局将进一步梳理梳理局机关各科室面向企业和群众的业务事项,再次下沉业务办理数量,全面提升综合服务大厅业务承接能力,打造人力资源社会保障“一站式”服务大厅。

通讯员 姜玲 王雅丽



柜员正在为群众办理业务。  
通讯员 丰洪琛 摄影报道



前台人员正在接受办事群众的咨询。  
通讯员 于明琳 摄影报道

# 国家人社部关于个人参加城镇职工养老保险的五大回应

关于养老保险,自由职业者可能会有一些疑问和担心,人社部对个人参加养老保险的五大常见问题给出了回应。

## 担心1: 缴费逐年递增,过两年还交得起吗?

人社部回应:关于自由职业者参保缴纳养老保险费负担问题。2019年4月,国务院办公厅印发《降低社会保险费率综合方案》(国办发〔2019〕13号)。其中明确,个体工商户和灵活就业人员(即个人身份参保人员)可以在全口径平均工资的60%至300%范围内自愿选择适当的缴费基数。不仅平均工资口径调整、标准降低,选择范围也变大,选择低基数的可以进一步减轻缴费负担,收入较高的人员也可以选择较高的缴费基数,来提高自己退休后的养老金水平。

此外,个人身份参保人员可以选择按月缴纳养老保险费,也可以按季、半年、年度合并缴纳养老保险费。这些政策,应该说充分考虑了个人身份参保人员没有固定工资性收入的特殊情况,更加便于他们参保缴费。

## 担心2: 领取金额怎么算? 将来到底能领多少?

人社部回应:关于基本养老金水平问题。基本养老金根据个人累计缴费年限、缴费工资、当地职工平均工资、个人账户金额、城镇人口平均预期寿命等因素确定。换言之,参保人员退休时的基本养老金水平的高低与两方面的因素有关:一是体现公平,主要是待遇领取地的经济发展水平,体现的指标是当地职工平均工资。一般来说,经济发展较好,当地职工平均工资水平较

高的地区,退休人员的平均养老金水平比经济欠发达地区要高一些;二是体现激励,主要是参保人员贯穿整个职业生涯期间的缴费时间长短和缴费工资水平高低,以及退休时的年龄。一般来说,累计的缴费年限越长、缴费工资水平越高,退休时的年龄越大,退休时的基本养老金水平相对就会较高。长缴费、多缴费、晚退休,就多得多养老金。此外,国家在调整退休人员基本养老金时,调整办法兼顾公平和激励的原则,调整水平与缴费年限、基本养老金水平等挂钩。参保人员缴费年限越长,退休时基本养老金水平越高,调整增加的基本养老金也会比较高。

## 担心3: 退休年龄延迟,什么时候能拿到养老金?

人社部回应:关于领取基本养老金年龄问题。按照权利与义务相对应的原则,参保人员在职时履行缴费义务,达到法定退休年龄且缴费年限满15年以上,即可按月领取基本养老金。个人身份参保人员领取基本养老金的年龄规定是明确的,即男年满60周岁、女年满55周岁。

近年来,随着经济社会的不断发展以及人均寿命的不断延长,一些国家作出了政策调整,相应延迟退休年龄。延迟退休年龄涉及群众的切身利益,是一项重大的社会政策,政府是非常慎重的。我们将坚持从中国国情出发,综合考虑劳动力市场情况、社会的接受程度,根据不同群体现行退休年龄的实际情况,进行深入研究论证,稳妥推进。

## 担心4: 还没退休就去世了,已缴的钱怎么办?

人社部回应:关于基本养老金相关权益保障问题。中国政府高度重视保障参保人员基本养老保险权益。应该说,符合条件的参保人员退休后,其基本生活是有保障的。一是国家确保基本养老金按时足额发放。基本养老金由基础养老金和个人账户养老金组成。其中,基础养老金从养老保险统筹基金中列支;个人账户养老金,首先从个人账户储存额中列支。当个人账户储存额变为零时,其个人账户养老金从统筹基金中列支。也就是说,退休人员无需顾虑个人账户储存额余额多少,国家将确保包括个人账户养老金在内的基本养老金按时足额发放,这充分体现了我国企业职工基本养老保险制度的优越性,体现了政府的责任和担当。此外,国家政策还规定参加养老保险的人员死亡的,其个人账户余额可以继承。

## 担心5: 我是个画家,奔波各地,这种情况应该怎样参保?

人社部回应:按照国家政策规定,与用人单位签订劳动合同的职工应在企业所在地参加城镇职工基本养老保险,单位缴费比例目前为16%,个人缴费比例为8%。灵活就业人员可以自愿参加城镇职工基本养老保险,缴费比例为20%,参保的具体办法由各省结合本省实际制定,有的省份要求灵活就业的参保人员应具有本省户籍。跨省流动就业的灵活就业人员,目前无法在就业地参加城镇职工基本养老保险的,也可以在本人户籍地以灵活就业人员的身份参保缴费。下一步,我们将结合户籍制度改革,指导各省进一步研究完善灵活就业人员参保缴费办法,方便灵活就业人员参保,保障他们的合法权益。

通讯员 曲胜男 曲海玲

# 社保问答

问:现在就业流动频繁,养老保险跨省、市转移的情况也越来越多,满足什么条件才能将养老保险转入威海市呢?

答:一般情况下,男不满50周岁、女不满40周岁的,不论户籍是否属于我市,在我市企业就业后,即可将外地缴纳的养老保险转入我市。对女满40周岁、男满50周岁属于我市户籍的,再次回到我市就业的,也可办理转入手续。对女满40周岁,男满50周岁非本市户籍的,除经组织、人力资源和社会保障行政部门办理调动的外,不能办理养老保险转移。但可以在我市就业后,建立临时账户,缴纳社会保险费。离开我市后,可以在我市缴纳的养老保险转回原参保地或户籍所在地。需要注意的是,跨省流动就业人员转移接续养老保险关系时,对于符合国家规定一次性缴纳养老保险费超过3年(含)的,转出地应向转入地提供人民法院、审计部门、实施劳动保障监察的行政部门或劳动争议仲裁委员会出具的具有法律效力证明一次性缴费期间存在劳动关系的相应文书。

通讯员 刘佳

