

数字经济背景下打造社会保障“综合窗”对策分析

——以江西省南昌市湾里管理局社保中心为例

郭家瑜

(江西省南昌市湾里管理局社保中心, 江西 南昌 330004)

【摘要】鉴于中央到地方大部制机构改革形势所需,“人民至上”观念深入人心,数字经济背景下社会保障“综合窗”的经办模式顺应时代发展,建设人社部门多渠道、自助化、高效办综合服务窗口成为群众的呼声。我们从小基层社会保障服务平台着手,将基层社会保障窗口运行现状、功能单一成因分析、“综合窗”运行技术分析、社会保障“综合窗”对策分析四管齐下,最终找到打造社会保障“综合窗”的有效途径,为基层社会保障服务提速便捷办理民生服务夯实环境基础。

【关键词】“综合窗”; 服务平台; 社会保障; 民生服务

一、社会保障窗口运行现状分析

江西省南昌市湾里管理局社保中心配合行政审批部门将行政审批职能事项与注册企业首次参保经办业务进行整合,建设企业服务综合窗口,实现企业员工参保登记0.5小时办结。深入推进“互联网+政务服务”工作,全面梳理湾里管理局、镇、乡涉及人社业务的三级政务服务标准化事项清单,配合推动政务服务事项“网上可办”“全程网办”服务进程,目前136项人社服务事项已纳入全市政务服务平台办理。优化了特殊慢性病鉴定“一站式”受理认定,门诊特殊慢性病种待遇鉴定下沉到江西省南昌市第四医院,方便参保患者就医同时即可申报门诊特殊慢性病鉴定。健全待遇领取资格“无感认证”常态化机制,按照南昌市开展待遇资格认证数据核查,提高线上+无感认证比例至90%。虽然窗口应用了综合化、电子化和无感化窗口服务技术,但是从运行机制来看,还存在诸多不足,主要表现在以下方面:

(一) “三个未整合”

从现在的社会保障运行机制来看,都存在着信息不对称,业务未整合、窗口经办系统相互独立的缺点。一是纵向信息未整合。在部级、省市级及局级政策文件传递及转发过程中,会有些大政策在基层实施时候操作不了,因地制宜的本土政策未及时上传到上一级指导部门那边汇总分析,存在政策信息不对称的一面。例如受新冠肺炎疫情影响今年企业缓缴政策可以从4月份起开始申请,对于4、5月份已缴费的企业可以顺延或者退费。然而企业在网厅申报时,对于4、5月份已缴费的企业,申请从4月份开始缓缴并退回4、5月份缴费,系统不支持,需要给省社保中心提交系统运行维护报告,增加业务经办难度。二是业务未整合。

很多民生服务经办窗口都是各自为政,未形成大的一体化咨询综合服务窗口。比如去年江西省南昌市湾里管理局的社会保障五险业务。社保中心设置了公共业务股、工伤待遇股、养老待遇股、医疗待遇股、医药服务股;就创中心设置了失业保险股、职业培训股、就业服务股、创业贷款股四个股室。虽然设置了社会保障5个业务窗口,就业创业4个业务窗口,但是业务较为单一,没有进行有效整合。增加了初审、复核环节,每个环节需对应的工作人员,人员配置十分紧张。工伤失业待遇涉及的补贴项目较多,程序较多,基本都要通过系统和人工再次核查,工作量较大,社保民生事项窗口经办及审核人员明显不够。三是经办系统未整合。很多应用平台功能都是相互独立的,它们往往侧重于经办过程中的独立功能,相互之间较少整合成统一经办“打包”业务,“功能孤岛”“操作孤岛”和“资源孤岛”三座孤岛始终存在。因经办队伍与经办系统在升级优化过程中会有一些窗口执行方式方法不一致,或者系统问题导致政策执行偏慢,降成本优环境保稳定的民生保障服务需要科学设置,系统切换存在时滞性,需要专业人员解说消除系统升级带来的不科学性。如何将协同打包经办服务纳入“一体化”社会保障信息系统中,扭转数据割裂,各自为政的局面。如何整合信息形成社会保障“综合窗”运行机制成为民生工程需要迫切需要解决的问题。

(二) 平台及队伍的不足

基层服务大厅叫号机、自助终端服务设备、电脑及网络设备等更新换代速度不够。社会保障业务大厅窗口设置了12个,前台经办人员12名,综合窗口9个,综合窗口人员数量9名,这样一看基层就是“一根萝卜一个坑”,办事人员也非常稀缺。高拍仪9个,

智能交互终端3台。而湾里常住人口有8万多,财政经费有限导致硬件环境跟不上办事群众的需求。湾里管理局人社办现有服务大厅2处,分别设在湾里管理局就业创业服务中心和湾里管理局社会保险事业服务中心。基层平台“四镇一处两街办”也分别设有独立办事大厅。办公设备及经办人员偏少,基本上都是将养老、医疗、就业、教育、卫生、残联、民政等各个部门的事务综合在一块统一由1-2位经办人员来受理。人少事多,经办人员没有接受过统一的培训,业务水平有限导致老百姓的民生幸福指数期盼值较低。

(三) 信息系统中的漏洞

人社社会保障经办系统主要包含单位和职工两类数据,具体涉猎信息线索为单位和个人的档案“三龄两历一认定”信息以及参保待遇权益及劳动关系,不用经常使用各种业务经办闲散数据。剥离结果性数据和过程中数据至关重要,只包含符合条件的生成性数据,将这些与过程数据和结果数据统一操作,便于各股室各单位在经办操作时共享资源。但是实际中很多功能无法单独简易整合和单独开发。政务信息系统网络工程只是延伸到乡镇,并没有做到“村村通”,各业务经办侧重点不一,关联因素较难选取。

(四) 业务协调和钻研精神稍显欠缺

业务主要包含社会保险、劳动工资和就业创业三大类。由于社会保险涉及每个企业、每个单位及每个个体的切身利益,数据信息上有一定的私密性,这个共享技术上要保障。劳动工资涉及每个人的待遇问题,这个业务需要系统技术保障人员和业务经办人员无缝对接保障信息安全。就业创业补贴资金的审核政策性强,要求经办人员审核细致刻苦钻研政策并且善于与人沟通才能保障民生服务精准到位。业务整合协调也是一项大工程。由于“上面千条线,下边一根针”的现实状况导致省、市、局业务政策没有吃透,降低民生幸福指数。

二、社会保障窗口功能单一的成因分析

(一) 体制机制历史原因

由于社会保障电子化信息系统在95年10月份才开始运用,以前的人员审批社保待遇及核验参保身份都是看纸质表格材料,对于刚刚启动电子化信息系统的人员来说工作量特别大。为了将历史上纸质版审批模式彻底转化成电子数据时代,每个人只能单一地开展才能保障工作较为严谨细致,差错率较少,长期下来每个窗口经办人员适应了手头上单一的业务工作量。系统需要不断的迭代更新,但人员却适应了继续沿用的主体业务技能。

(二) 电脑模块权限设置

由于社保经办系统模块在实践中不断丰富其应用功能,才满足各种参保群体的权益需求。由于前台经

办对参保对象及参保权益需要高度谨慎和保密,所以每个经办人员的权限设置较为单一,只有后台审核权限能够更为开阔些。于是前台经办人员只能在权限范围内登录自己的账号,做好自己的手中业务输入数据,查询跟自己业务有关的表格。这也形成了业务单一的硬件环境。

(三) 人员队伍素质工程

国家很多个行业都有比武练兵强队伍建设工程,在全国一盘棋局面下面,基层也有很多机会参加各种练兵比武强技能的活动,对年轻人而言,在基层窗口工作的同时又有人社比武练兵氛围的熏陶,本来可以快速提高技能和提升素质,但是基层直面参保群体权益问题和老百姓切身利益,窗口咨询量和办件量和转办单都会较多,业务工作已经占据较多时间,同时要兼顾基层党建、文明创建、综合质量、城乡环境治理、工会等多种党政工作。参差不齐的队伍就很难规划统一经办风格和经办水平。

三、实现社会保障“综合窗”运行经办目标技术分析

建设和完善人社部公共服务“一体化”信息经办系统,实现“综合窗”效能提升经办目标,具体表现在以下三个关键技术:

(一) 实现业务协同功能整合的目标

统一国家、省市、县区及基层服务部门的数据分类标准,以社会保障卡或身份证号码为端口录入标识码,一人一组技术数据,建立大型信息数据库,操作者可以用高级索引查询综合数据,形成系统中综合信息,操作员在系统中简化提取综合数据步骤的服务新格局。如借用新媒体技术“智慧人社”APP、赣服通连接电子社保卡,在电子社保卡中完成惠民惠农资金支付功能、医保结算报销、文旅景区参观相关事宜。

(二) 建立多媒体同宣传的服务载体

将农林、人社、教育、旅游、公安、房管等多部门的数据通过统一的信息经办查询平台给予推送,且所有民生相关部门要将服务数据更新至最新版本。如将社保卡发放惠民惠农资金与手机银行短信提醒、电信集团信息推送功能整合到一块,实现融媒体技术、新媒体技术及电子银行技术融会贯通惠民工程。

(三) 加强基础数据关联应用平台建设

以关联表单技术为核心,通过可视化界面处理关联数据生成过程,将民生服务事项充分应用条款式列举的方式查询及导入导出,实现办事过程的综合化处理。运用政府网站及企业网站关联技术,及时发布政府部门动态及民生服务政策,设置互动区域可以让办事群众网上咨询、提交建议、评价经办服务等以此满足办事群众便捷化自助服务需求。充分运用省市县区政务网平台链接到部门动态发布信息到各个办事部门。

四、打造社会保障“综合窗”对策分析

围绕数字经济背景下简政放权目标,突破现有单一窗口办事的局限性,构建社会保障综合服务窗口势在必行,我们可以从以下渠道试探打造社会保障“综合窗”。

(一) 设立综合服务窗口,处理综合性社会保障业务

一是综合经办模式。采用“前台综合受理、后台分类办理”的经办模式,实现职工社保及医保,居民社保及医保,就业失业补助申领、工伤待遇支付等6项高频业务由“综合窗”前台受理。二是前移后台分办岗位。将工伤生育及失业补助审核后台审核岗位前移至窗口,保障受理、审核及告知待遇发放同频共振。三是及时发放待遇资金。将审核通过的失业保险金、失业补助金及工伤待遇、生育保险待遇及时结算到社会保障卡。以“打破小天地、全局一盘棋”为思路,将社保服务大厅、医保服务大厅、居保服务大厅进行系统性整合,设立人社综合服务大厅和企业开办服务大厅。设置3个综合服务窗口,承办社保、失保、居保全部业务事项,为办事群众提供方便、高效“一站式”服务。

(二) 传统受分办模式,探索前台受理后台分办机制

各业务股室制定业务工作流程,规范业务办理,保障资源数据的一致性和完整性。通过“一体化”经办系统将业务流程规则数据库等串联出社会保障所有业务版块,为一站式、一窗式服务方式提供可能。通过社会保障、劳动工资和就业创业等业务向统一资源库的整合。以“劳力、劳资、劳保”三大数据系统为中心节点,通过应用系统实现社会保障系统业务节点联动响应的“前后比对补差”的“流”的联系;即前一流程对后一流程提供支撑,后一流程对前一流程“把关”复核,前后节点联动响应。通过业务流引擎的跨系统间的业务组件调用,在一体化的系统上实现业务经办的一站式服务。

(三) 全要素优化场景,服务参保群体和参保对象

一是业务优化。建立挂牌服务,让服务对象对接待人员的姓名、职务、职责一目了然,主动接受群众监督,实现“一站式咨询”。将人社系统20项高频业务打包办理,围绕群众和企业两个“全生命周期”,启动实施个体劳动者就业创业、社会保险关系转移接续、失业、退休、员工招聘5个“一件事”。二是流程优化。优化办事流程。梳理确定“一件事”申请材料,规范事项经办关联,明确材料和数据交换规则,整合优化业务流程和数据流程,推行申请材料统一提交、申请信息归集共享、不同事项联动办理、办理结果及时反馈的跨机构、跨部门一体化经办模式。“前端”

对接人事工资、“后端”联通经办系统。推进“一件事”改革、提供“一条龙”服务。三是队伍优化。推行“减窗行动”,开展网上办、掌上办、自助办宣传运动,试行“无差别全科受理”,打通综合大厅、网上大厅、手机APP、自助终端、基层平台五位一体的服务渠道,建立起上下联通、全网覆盖的人社服务网络。主推线上高效能服务。按照“网办为原则、非网办为例外”要求,充分运用“互联网+”、大数据等科技信息手段,大力推行人力资源和社会保障服务“网上办”。充分利用综合服务大厅及各类“进企入村政策宣传”活动,宣传推广智慧人社手机APP及赣服通、“i南昌”、电子医保凭证网上办自助功能,让企业和群众学会如何通过网络办理参保登记、申报缴费、信息查询和网络求职等业务,实现“让数据多跑路,群众不跑腿”。

人力资源和社会保障“综合窗”软件服务与硬件服务环境与服务模式的转变提升,体现了人社系统从一件件与群众息息相关的事情做起,筑牢“民大于天”的政治思想、夯实勤政务实的工作作风,有力维护了务实高效清廉的品牌形象。站在新起点,适应新常态。面对新形势、新任务、新要求,江西省南昌市湾里管理局社保中心将以更先进的理念推进发展,以更多的亮点振奋人心,以更好的实绩造福于民,奋力绘就社会保障事业发展新画卷。

参考文献:

- [1] 顾俊. 浦口区社会保障“一站式服务”的构想[A]. 旭日华夏(北京)国际科学技术研究院, 首届国际信息化建设学术研讨会论文集(一)[C]. 旭日华夏(北京)国际科学技术研究院: 旭日华夏(北京)国际科学技术研究院, 2016:2;
- [2] 马浩, 李旻. 市劳动和社会保障局制定措施确保软环境建设[N]. 锦州日报 2008-11-04;
- [3] 关于实行劳动保障服务大厅“一站式”服务的通知[J]. 天津政报, 2003(13):43-44;
- [4] 数字经济背景下社会保障窗口服务机制创新研究——以江西省南昌市湾里管理局为例[J]; 国际公关, 2021-04-15;
- [5] 威海市文登区: 打造人社服务新模式[J], 山东人力资源和社会保障, 2020-06-12;
- [6] 廉洁勤政 服务人民——走进曲阜市人力资源和社会保障综合服务中心[J], 山东人力资源和社会保障, 2017-04-18.

作者简介:

郭家瑜, 女, 汉族, 江西赣州人, 1983年12月出生, 江西省南昌市湾里管理局社保中心高级经济师, 研究方向: 人力资源管理。