

云南省人力资源和社会保障厅

对云南省第十三届人大五次会议 第 0053 号建议的答复

黄向阳等 6 名代表：

你们提出的《关于进一步完善退休待遇资格认证方法的建议》（第 0053 号）收悉，现答复如下：

你们提出的要精细化、个性化开展退休人员待遇资格认证工作，要对退休人员提供贴心暖心服务，将退休人员待遇资格认证工作纳入部门以及工作人员考核等建议，是我们人力资源社会保障部门密切关注的问题，也是我们正在完善的工作。这些年来，我们充分考虑到老年人行动不便和使用智能设备的困难，不断改进退休待遇资格认证工作方式，已从传统的“面对面”认证模式，转变为信息数据比对、自助智能确认、主动上门服务等方式相结合，全方位、多渠道开展退休待遇资格认证工作，确保退休人员便捷高效认证、按时足额领取养老金，全面提高了人社服务的“质感”和“温度”。

为了规范全省退休待遇资格认证工作，我们下发了《云南省人力资源和社会保障厅关于印发〈云南省领取社会保险待遇资格确认经办规程（试行）〉的通知》（云人社通〔2019〕112 号）和《关

于做好领取养老保险待遇和工伤保险长期待遇资格确认工作的通知》(云社险发〔2021〕7号),文件明确规定了退休待遇资格认证工作的八种方式,对各种方式提出了明确、规范的工作要求。根据文件规定,我们主要通过以下三种渠道来提供退休待遇资格认证服务:一是为退休人员提供更多选择更加方便的现场认证。退休人员可持本人有效身份证,就近就便前往社会保险经办机构、公共就业服务机构、社会保障服务中心、社区委员会、街道办事处、“社银合作”银行网点等地方,进行退休待遇资格认证;二是利用智能设备和数字化手段,高效便捷开展退休待遇资格认证。对于有能力使用智能设备的退休人员,自己可使用手机“云南一部手机办事通”和“云南人社12333”APP、社保小程序等自助进行退休待遇资格认证,同时,社会保险经办机构利用手机APP端退休人员查询养老保险待遇发放情况数据,主动识别退休人员生存状态,同步完成资格确认;三是主动提供上门服务。针对年纪偏大、腿脚不便的老年人,还有不会使用智能手机的空巢老人,我们采取多种方式提供上门服务,如开展退休人员社会化服务活动时进行信息核实;开展全民参保登记入户调查时进行确认;通过社区街道和原单位开展党员学习、志愿者活动、文体娱乐、健康体检、就诊义诊、康复指导、走访慰问等活动时进行确认;社保服务先锋队按服务区域开展活动时提供上门服务等。经过这一系列工作的开展,退休人员能够更加方便快捷地进行退休待遇资格认证,对社保工作的满意度有了大幅度提高。

为进一步做好退休待遇资格认证工作，我们已将退休待遇资格认证工作纳入了社保工作年度考核内容，下一步将对全省社会保险经办机构和工作人员就此项工作开展考核。

为认真贯彻落实习近平总书记关于完善覆盖全民的社会保险体系重要讲话精神，结合党史学习教育活动开展“为民办实事”的部署，顺应群众期盼，今年我们下发了《云南省人力资源和社会保障厅关于印发〈实施云南社保服务“康乃馨”行动的意见〉的通知》（云人社通〔2022〕15号）。从今年2月以来，全省人社系统深入推进行风建设和“我为群众办实事”实践活动，有机地将党史学习教育成效转化为“更好为民服务解难题”，全面落实“社保服务进家门、权益落实到个人”的服务理念和服务意识，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，坚持“上门服务、贴心服务、暖心服务、高效服务”，把服务贯穿到社保工作的全领域、全过程、全环节、全链条，以群众满意度来检验社保工作。目前，全省人社系统已组建了17支社保服务先锋队，吸纳社保服务先锋队队员5000余名，全面开展社保服务“康乃馨”行动，现已开展活动140多场次，服务群众10万余人。

目前已在全省广泛开展的社保服务“康乃馨”行动，针对老年人办事不方便的实际困难，我们专门实施了“适老化”关爱活动。一是为长期卧床、空巢、失能、残疾人和80岁以上高龄老人等特殊群体建立实名库，根据老年人的具体困难和服务需求，建立社保服务分类实时动态台帐，有针对性地为老年人提供服务；

二是梳理涉及老年人的高频事项，推行就近办、提速办、简便办、一次打包办等，提供更加精细化、个性化的服务；三是坚持传统服务与智能化服务创新并行，通过社保服务先锋队上门服务，做好社保政策、办事流程、服务渠道等内容的宣传和指导，使老年人“看得明、听得懂、办得了”；四是聚焦老年人的数字鸿沟，加强老年人使用移动智能终端设备的培训，鼓励引导有条件的老年人更多地享受自助服务的便捷；五是依托社保经办机构、原工作单位或者街道社区的工作人员，主动提醒退休老人资格认证的时间，为行动不便的老人提供上门认证服务。

感谢你们对我省人力资源社会保障事业的关心与呼吁，希望今后持续关注人力资源社会保障事业的发展，积极建言献策，以便进一步完善和改进我们的工作，促进云南经济社会和谐稳定发展。