



立足三个维度

# 滨州全力推进社保经办数字化转型

滨州日报/滨州网通讯员 王丹 陈腾腾 王美琛



滨州社保数字柜员运行监测平台实时监测数字员工运行情况。

东营市工伤职工车先生在滨州人民医院异地工伤保险结算窗口办理业务。

群众在市政务服务中心社会保障服务区智能回答板块与“社保牛”互动。

王普赴参保企业实地调研。

近年来,在省人社厅、省社保中心的正确领导下,滨州市人力资源和社会保障局认真贯彻落实国家和省“数字人社建设行动”部署要求,立足服务便民、减负提质、安全规范三个维度,全力推动社保经办数字化转型工作。

## 立足服务便民,持续升级贴心周到的公共服务体系

联网结算“不垫付”。滨州市人力资源和社会保障局对“滨州市社保省集中管理系统”和“定点医疗机构结算系统”进行了改造对接,启用工伤医疗费联网结算市级平台,工伤医疗费实现联网结算。目前市辖区内25家工伤保险协议医疗机构全部开通联网结算功能,今年1-6月,实时联网结算工伤医疗费752.9万元,有效解决了参保单位和职工垫资压力大、往返奔波劳累、票据易丢失等问题。告知承诺“容缺受理”。我市全

面梳理了涉及离退休人员死亡、无经济收入证明等高频证明材料的12项社保服务事项,制定完善了告知承诺服务文本,全面推行“容缺受理”,确保群众现场办事“最多跑一次”。在为群众提供服务便利的同时,突出经办风险管理,加强事中核实、事后监管,今年以来,全市累计受理社保类告知承诺件612件,全部按规定进行了事中或事后核查。打造“就近办”服务体系。推行“一窗办”“就近办”,在市县政务服务

大厅将人社144项、医保30项申请类服务事项全部整合到“综合受理”窗口办理,我市做法入选全国“暖心贴心社保服务窗口”典型案例。在农村开发建设村级社服务平台,加载村民日常需要的人社、医保、民政等高频民生业务和金融业务,用心用情打造了617个群众家门口的人社服务“便利店”;在城区与银行合作,建成150家社银一体化服务网点,将人社大厅“搬进”了银行网点,满足企业和群众“就近办”的服务需求。

## 立足减负提质,积极打造协同高效的数字化经办服务体系

人社业务“一网通办”。以“数据多跑路,群众少跑腿”为目标,全面推行“不见面服务”。运用电子档案、电子签章等系统,实现业务材料在线传输,通过跨省通办平台、网上渠道大厅、12333电话等线上服务渠道,人社业务全程网办率达到99.6%,其中48项社保业务全部实现全程网办,极大地提高了人社服务的便利性和效率,减少了企业和群众的办事成本。推动传统经办向智能高效转变。深入分析传统经办业务数据,积极引入RPA、AI等技术,探索研发社保数字柜员运行规则,优先在

高频业务初审、多级业务联动审核、高风险业务预判、跨部门数据比对等场景引入数字柜员应用,推动实现社保业务自动化办理、智能化审核、精准化核查、零差错统计以及主动化服务。自今年2月试点应用,已在41个业务事项中实际应用,核查数据120万余条,办结各类业务30万余笔,经办流程规范操作率100%,有效减轻了基层经办负担,进一步提升了社保经办质效,综合对比人工,经办效率提升647%。聚焦减证便民,打造“民生大卡”。巩固发展“全国社会保障卡

“一卡通”创新应用综合示范”市工作成果,实现77项惠民惠农财政补贴和153项公共服务持卡办理。全面整合工资卡、公交卡、就诊卡、就餐卡等各类卡证,在滨州凭全国社保卡可进出科技馆、文化馆、体育馆、博物馆、借阅图书、参观旅游景点、乘坐公交车、在1357家酒店住宿登记和结算;在20家二级以上医院完成就医全流程服务;全市机关事业单位、国有企业职工工资进卡比例分别达到77.23%、83.78%。有效减少了各部门重复发卡,提高政务服务效率,为持卡群众带来了高效便捷的服务体验。

## 立足安全规范,锚定构建全闭环的防护预警体系

汇聚海量数据,严把资格认证关口。我市开发建设静默认证平台,将待遇领取人员的出行、就医、低保、公安、民政、监狱、图书借阅等36项共享数据纳入认证渠道,2023年底,静默认证率达到98.27%。今年以来,针对核酸检测数据大幅减少实际,新增接入养老机构入住、公交刷卡消费等数据,认证率由年初的70%提升到80.87%,切实筑牢了社保基金的第一道防线,保障了基金的安全运行和有效使用。强化数据监管,构建数字化风控新模式。认真贯彻落实社会保障体系“安全规范”要求,上线社保稽

核风控系统,研制88条稽核规则,对已经发生的全量社保业务数据进行筛选,自2022年10月系统上线运行以来,共获取疑点数据6677条,处理完成5401条,有效发挥了数据稽核的智能“探头”作用。拓展社保业务档案“单套管理”。以城乡居民基本养老保险电子档案单套管理先行应用国家试点为契机,明确了“以居民基本养老保险电子档案单套管理为切入点,逐步推动电子档案在其他业务领域应用”的工作思路和实施路径,开展社保高频业务档案数字化加工,升级改造社保电子档案系统,与省集中

社会保险信息管理系统进行对接,实现业务档案一体化管理,目前电子档案系统已部署完成,有效推动电子文件从形成办理到归档利用全流程电子化和全过程审查,确保电子档案的真实性、完整性、可用性和安全性。下一步,滨州市人力资源和社会保障局按照国家和省社保经办数字化转型的工作要求,持续探索数字化在社保经办工作中的深度应用,构建高效便捷的社保服务体系,努力打造社保经办数字化转型滨州模式,为推动全省数字人社行动建设贡献积极力量。



滨州市社会保险事业中心“社保连着你我他 真情服务到万家”现场宣传活动走进南杨大集。



企业退休“一件事”政务中心窗口。



滨州市民持滨州社保卡乘坐公交车。



滨州市民在滨州农商银行“社银一体化”服务网点办理社保业务。