

鲁人社字〔2021〕37号

## 山东省人力资源和社会保障厅 关于印发《进一步优化人社公共服务切实解决 老年人运用智能技术困难工作方案》的通知

各市人力资源社会保障局：

根据《人力资源社会保障部印发关于进一步优化人社公共服务切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（人社部发〔2020〕94号）有关要求，我厅制定了《进一步优化人社公共服务切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

山东省人力资源和社会保障厅

2021年3月28日

(此件主动公开)

(联系单位：省社保中心社会保障卡管理服务处)

# 进一步优化人社公共服务切实解决老年人运用智能技术困难工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）和《人力资源社会保障部印发关于进一步优化人社公共服务 切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（人社部发〔2020〕94号）有关要求，结合我省实际，制定如下实施方案。

## 一、工作目标

梳理人社系统涉及老年人的高频服务事项，逐项完善服务政策，改进服务措施，优化服务方式，一方面通过传统服务方式为老年人提供兜底服务保障，另一方面促进智能技术在老年人中的普及应用，并于2021年底前完成各项人社服务优化和整改任务，于2022年底前建成相应的长效机制，持续提升人社公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。

## 二、工作任务和分工

### （一）完善社保卡申领服务

按照《人力资源社会保障部办公厅关于进一步提升社会保障卡服务质量的通知》（人社厅函〔2020〕171号）有关要求，联合合作银行，优化社保卡申领、社保功能启用、银行账户激活等服务，补全本人及监护人手机、地址等联系方式。针对老年人，加

强主动沟通、主动服务，加大宣传引导力度，做好应用培训。在为老年人发放社保卡过程中，引导帮助老年人领用电子社保卡。针对异地居住的老年人，做好社保卡的网上申领补换和邮寄服务，并优先联合全国性银行为该类人群发放社保卡。（责任单位：社保卡处，各市人力资源社会保障局）

### （二）完善社保待遇申领服务

对临近退休或待遇领取年龄的人员，通过短信、消息、用人单位或基层工作人员联络等方式，主动提醒本人享有待遇申领权益，提前进行档案核查，通过全国社保比对查询系统，核对参保人是否存在多地参保经历，对需进行社保关系转移或制度衔接的，做好业务提醒。在养老金待遇核定等业务办理过程中，同步做好社保关系转移或制度衔接、通过社保卡发放待遇、失业保险待遇终止、1-4级工伤职工伤残津贴停发等可以打包办理的工作，减少老年人跑腿。对丧葬补助金、抚恤金、个人账户余额等死亡待遇申领和核定，结合跨部门共享的人员死亡等数据，提高业务办理效率，并通过待遇进卡服务，提高待遇发放效率。（责任单位：养老处、就业失业处、社保中心，各市人力资源社会保障局）

### （三）完善补贴待遇发放服务

组织好就业补贴、社保待遇、农民工工资等通过社保卡发放的有关工作，做好社保卡申领激活服务，加强宣传培训，稳步切换实施。（责任单位：就业失业处、劳动监察处、就业人才中心按职责分工负责，社保卡处配合；各市人力资源社会保障局）在待

遇进卡工作中，同步加强待遇到账短信或消息提醒、对账折、纸质对账单等服务，保障老年人及时知晓待遇情况。（责任单位：社保中心、社保卡处，各市人力资源社会保障局）对经宣传培训仍主动提出使用银行存折领取养老金的部分老年人可保留存折，不做“一刀切”。（责任单位：社保中心，各市人力资源社会保障局）

#### （四）完善工伤医疗待遇结算服务

做好工伤职工的工伤医疗、工伤康复治疗、辅助器具配置等服务，通过社保卡开展联网即时结算，减少行动不便的工伤职工跑腿、垫资。对于采用事后报销方式的工伤医疗费，通过社保卡等方式发放，提高资金发放效率。对尚有工伤医疗服务需求的已经退休或者是异地居住的工伤职工，做好工伤医疗待遇结算的服务保障。（责任单位：社保中心、社保卡处，各市人力资源社会保障局）

#### （五）完善社保权益信息查询服务

利用在办事大厅布设的自助服务一体机，为老年人等群体提供社保权益信息打印服务，方便老年人查询社保待遇。通过社银系统接口，将社保查询服务延伸到银行在网点的自助服务设施和基层乡镇的便民服务终端。（责任单位：社保中心、社保卡处，各市人力资源社会保障局）在办事大厅、基层服务平台预留查询打印服务柜台或配备自助服务一体机引导人员，为老年人运用自助服务一体机提供兜底服务。（责任单位：政务服务管理办公室，各市人力资源社会保障局）

#### （六）完善社保待遇资格认证

统筹养老、工伤、失业保险的待遇资格认证工作，加强与公安、民政、司法、卫生健康、交通、医保、银行等部门的数据共享比对，充分利用部级下发的比对信息，寓认证于无形，提高社保待遇资格认证的免办服务比例。（责任单位：社保中心、社保卡处、各市人力资源社会保障局）支持老年人利用国家社保公共服务平台、人社政务服务平台、电子社保卡、掌上12333以及地方自助认证平台等，实现刷脸方式的自助认证，让老年人不跑腿。（责任单位：社保中心、社保卡处，各市人力资源社会保障局）支持老年人利用基层服务平台实现就近认证，让老年人少跑腿。认证期结束前向尚未认证人员或其监护人打电话、发送短信、消息或上门提醒。（责任单位：社保中心，各市人力资源社会保障局）

#### （七）拓展社保卡其他公共服务场景

继续支持通过社保卡（含电子社保卡）进行就医购药结算，方便老年人就医购药。在充分保障个人信息安全前提下，推进社保卡（含电子社保卡）与“健康码”等互相关联，支持刷卡（码）通行。推进第三代社保卡加载交通出行功能，在有条件的地区实现老年人凭社保卡乘坐城市公共交通。支持其他政府部门惠民惠农财政补贴资金通过社保卡“一卡通”发放，做好服务支撑。（责任单位：社保卡处，各市人力资源社会保障局）

#### （八）发展代办服务

对待办事的老年人要像家人一样提供贴心服务，从老年人视

角检视在服务流程、服务要件、服务方式、服务手册等方面的不足。依法接受授权代理、亲友代办等服务申请，在服务中避免循环证明，以方便群众办理业务。（责任单位：政务服务管理办公室、社保中心、就业人才中心牵头，各业务处室、单位配合；各市人力资源社会保障局）

#### （九）开展上门服务

加强主动沟通与服务，特别是要为老年人多想一点、多做一点。对大龄等特殊困难人员，提供政策咨询、职业介绍、职业指导、专项招聘活动等线下、现场的就业创业服务。（责任单位：就业人才中心）依托基层服务平台，联合社保卡合作银行，对于社保待遇资格认证、社保卡办理等服务内容，向高龄等行动不便人员提供上门服务，特别是对80岁以上的老年人，主动联络、优先提供上门服务，并建立服务台账实施动态管理。（责任单位：社保中心、社保卡处，各市人力资源社会保障局）

#### （十）延伸服务体系，发展就近服务

保留老年人熟悉的传统服务方式。在提供办事大厅服务的基础上，向街道乡镇、社区行政村等基层服务平台延伸下沉服务，与银行共建社保卡联合服务网点或社保服务代办网点，提供就近服务，让老年人不出社区行政村即可实现养老金领取、社保待遇资格认证、社保信息查询等服务。（责任单位：社保中心、就业人才中心、社保卡处、政务服务管理办公室，各市人力资源社会保障局）

### （十一）完善服务设施，发展优先服务

各级人社部门办事大厅应提供“一窗式”“一门式”服务，设立老年人业务办理绿色通道，实现优先办理，设置等候专区、爱心专座，印制适合老年人阅读的专用办事指南，张贴醒目的引导标识，提供老花镜等便民服务设施，配备医药应急箱。（责任单位：政务服务管理办公室，各市人力资源社会保障局）

### （十二）加强服务引导，发展主动服务

在办事大厅和基层服务平台配备服务引导人员，与群众面对面做好政策解读、服务引导、自助设备操作指导、线上服务操作引导等服务，提供从接待、答疑、受理，到办理、反馈的“一站式”服务，对前来服务网点的老年人主动询问所办业务，根据其情况，按需提供全程引导服务。（责任单位：政务服务管理办公室、社保中心、就人中心，各市人力资源社会保障局）

### （十三）完善疫情管控，增加替代措施

在新冠肺炎疫情低风险地区，对进入人社办事大厅和基层服务平台的群众一般不查验“健康码”。根据疫情防控需要确需查验时，对因无智能手机、不会操作等原因无法提供“健康码”的群众，可以采取凭社保卡、身份证等身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。（责任单位：政务服务管理办公室、社保中心、就人中心，各市人力资源社会保障局）

### （十四）推广电子社保卡亲情服务等功能



在各级人社 APP、小程序中全面嵌入电子社保卡，通过使用电子社保卡简化线上注册流程，实现扫码登录、授权登录。充分利用电子社保卡“亲情服务”“工作人员服务”等功能，通过家人或是工作人员，帮助不使用或不会操作智能手机的老年人查询社保待遇、进行社保待遇资格认证。（责任单位：社保卡处、社保中心，各市人力资源社会保障局）

#### （十五）开展网站和 APP 的适老化改造

按照国家统一部署，进行各级人社部门政府网站、人社 APP、小程序等的适老化改造，简化使用步骤，优化界面交互，增加操作提示。针对老年人常用功能，提供大字版、语音版、少数民族文字版的服务模块，挂在首页醒目位置，方便老年人获取信息和服务。（责任单位：社保卡处，各市人力资源社会保障局）

#### （十六）强化电话咨询服务

加强电话咨询建设，将代办服务、上门服务等相关政策以及智能技术操作问答纳入知识库，提高咨询服务人员业务能力，畅通老年人咨询人社政策和办事服务问题的途径，畅通人社服务投诉举报的渠道，利用电话人工客服的服务优势，为老年人提供人社相关智能技术操作的指导服务。发展短信服务，支持各类业务提醒和办理进度反馈。（责任单位：社保卡处牵头，各业务处室、单位配合；各市人力资源社会保障局）

#### （十七）加强群众宣传

加强各项人社政策和服务方式的宣传，特别是要宣传针对特

殊人群的关爱政策，让群众知晓从哪办、怎么办、找谁问。采取适合老年人了解信息的图文、视频、音频方式开展宣传，必要时提供面对面的指导服务措施，加强对智能化服务运用及防骗知识的科普宣传，让老年人敢用、能用、会用智能技术。（责任单位：政策法规处牵头，各业务处室、单位负责；各市人力资源社会保障局）

#### （十八）拓展技能培训内容

探索在养老护理员等康养职业技能培训中，适当增加智能技术运用培训内容，使养老服务人员在为老年人服务的过程中，能够为老年人操作智能终端提供协助。（责任单位：就人中心，各市人力资源社会保障局）

#### （十九）加强工作人员培训

将服务意识、服务流程、服务礼仪等作为人社部门工作人员日常业务培训的重要内容，在人社系统倡导尊老爱老敬老服务，提高各级工作人员特别是窗口工作人员的服务水平。完善应急处置机制，提高窗口工作人员的应急处理能力，快速有效解决老年人遇到的困难。（责任单位：政务服务管理办公室，各市人力资源社会保障局）

### 三、保障措施

（一）开展全面自查。对老年人运用智能技术困难的有关问题及个案现象进行全面自查，找出存在的问题，如政策文件和服务事项中无法适用老年人需求等“一刀切”的问题，仅支持线上

业务办理等“单条腿”的问题，对老年人服务措施针对性不够的问题，对老年人关爱政策宣传不到位的问题等。

（二）制定实施方案。各市根据实际情况制定实施方案，建立工作台账，确定联系人和联系电话，明确完成时限，于3月底前报送省厅。对国办发〔2020〕45号文件作出的规定要立即做到；对已取消传统服务的“单条腿”问题，于2021年3月底前完成整改，恢复提供传统服务或建立专用通道；对需要改造完善的服务于2021年底前完成，明确时限并引导群众预期。

（三）加强服务监督。建立调度督导机制，健全问责工作机制，定期调度解决老年人运用智能技术困难工作的实施进展和成效，将面向老年人的服务措施纳入人社服务窗口明察暗访和人社系统行风建设，对人社公共服务的适老化程度进行评估，通过舆情监测主动接受群众监督，对群众投诉举报问题严重的，进行全系统通报，组织交流经验做法，不断提升人社便民服务水平。

（四）完善服务保障。做好有关的服务保障工作，开展群众特别是老年人的满意度调查，确保各项服务措施做实做细、落实到位。加强人社部门政府网站、人社服务APP等的安全防护，明确个人信息填报和使用范围，切实保护个人隐私，让老年人放心运用智能技术。

（五）提升人性化服务水平。将便民服务意识贯穿于人社政策制定、业务规程设计、服务流程设置的全过程，完善各项规章制度。结合年龄、教育背景、生活环境和习惯等的不同，分人群提供针

对性、差异化的服务措施，避免“一刀切”。要制定针对老年人等特殊群体的关爱服务制度，在提供规范化、标准化服务的同时，兼顾人性化、个性化服务需求。

---

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2021年3月30日印发

---

校核人：曹玉明