

长春社会保险



2025 年第 19 期简报

承诺掷地有声 服务有始有终

——宽城分局“社保服务进万家”系列之六

主动下沉化解兰家镇信访隐患

2025 年 5 月，宽城区兰家镇蔡家村、小城子村村民到市社保局反映被征地农民养老保险未参保和待遇发放问题，市局领导高度重视，责成宽城分局立即核实情况，会同城乡居保处研究解决方案，并多次与宽城区信访局、兰家镇人民政府、宽城区征收办沟通，解决了村民的参保、享待问题。为进一步让群众了解相关政策，解答群众心中的疑惑问题，宽城分局于 6 月 10 日、7 月 24 日分别前往兰家镇小城子村、蔡家村进行政策普及与答疑。



分局工作人员为村民们细致讲解了被征地农民养老保险相关政策，并解释按照《长春市统一被征地农民基本养老保险制度实施方案》（长府发〔2011〕22号）规定，待遇发放时间为达到退休年龄且缴费到账后的下月，村民们对此表示理解。同时分局工作人员对村民们关心的社会保险相关政策性问题逐一讲解，提升社保政策的透明度及知晓率，从源头上减少因不了解政策而产生的矛盾和误解。并对村民提出的不属于社保局业务范畴的疑问进行耐心说明，告知其应去相关部门进行咨询办理。



分局领导与两个村的村书记进行沟通，建立常态化联络机制，明确村社保经办员为矛盾隐患“信息员”与“化解员”，强化了信访基层预警和初步处理能力。同时系统的为村社保经办员讲解与村民息息相关的城乡居民养老保险及被征地农民养老保险政策，提升了村级社保代办点政策水平和操作技能，筑牢服务群众和化解矛盾的第一道防线。



宽城分局始终秉承着“群众利益无小事”、“解决问题有始有终”的服务宗旨，一丝不苟的把“社保服务进万家”服务理念落到实处。通过点对点、面对面解决问题，有效纾解了村民情绪，化解潜在信访隐患，提升了群众对社保工作的满意度与信任感，为维护基层和谐稳定奠定了坚实基础。未来宽城分局将总结本次工作经验，制定常态化“进村入户”服务计划，逐步覆盖其他存在类似隐患的村镇，做到服务有始有终！

（宽城分局投稿）

社保政策面对面 温情服务零距离

——新区分局“社保服务进万家”活动纪实

为深入贯彻落实省、市局关于持续开展“社保服务进万家”活动要求，新区分局于7月31日在栖乐荟购物广场开展“进商圈”活动，向社会各类人群面对面解读政策、零距离指导业务。

此次活动时间为上午10点至11点，展台搭建过程中引来了居民的围观，得知是社保政策宣传后，许多群众主动拿取宣传单页学习、咨询。一位大爷高兴地说：“这活动好，不用去窗口排队咨询了，应该多办一些。”



围绕群众关心的如何参保缴费、退休待遇怎么算、失业金怎么领等问题，工作人员对照宣传材料，逐项解读。同时，手把手指导退休享待人员使用微信小程序为自己和他人做待遇领取资格认证。一位退休阿姨说：“以前认证还要去现场拍照，现在直接用手机在家就能认证，真是太方便了。”



此次活动得到了栖乐荟购物中心的大力支持，群众参与度极高，累计向商户和群众发放宣传单材料 300 余页，服务参保群众 50 余名，现场指导办理业务 10 余笔，得到了商户和群众的一致好评。

（新区分局投稿）

长春市社保局网办资料上传规范化 助力电子业务档案质量显著提升

全省社会保险多险合一经办平台上线后，长春社保业务办理实现全流程电子化。在业务电子档案“单套制”运行背景下，电子档案作为查询利用的唯一凭证，其质量直接关系到档案利用服务成果，也直接影响社保电子档案管理水平。为此，长春社保档案中心制定计划，利用两个月时间，分层次、分步骤，全面开展了电子业务档案质量提升专项行动，并取得了扎实、显著的成效。

举措一：集中培训与现场指导相结合。

初期，社保局档案管理部门以现场+视频的形式，组织各部门档案相关人员开展集中培训。之后，档案业务骨干分批派入局内和各政务大厅的社保经办服务窗口，对社会保险网办资料图像要求进行现场讲解，结合实际，重点对“退休一件事”业务材料上传标准进行现场指导。



举措二：线上通知与线下宣传相结合。

各驻区社保分局高度重视电子档案规范化工作，依托属地管理优势，通过经办窗口向企业提供面对面宣传指导，结合企业上传资料常见问题答疑解惑；通过辖区企业微信群发放宣传单等方式指导企业操作，实现了各辖区内参保企业“线上+线下”培训指导全覆盖。

举措三：内部需求与外部环境相结合。

整合外部资源，依托退休“一件事”材料规范性的一致目标，对接市人社局共同推进宣传培训，有效形成合力。人社部门充分发挥企业服务“前端”优势，面向申报退休企业发放《吉林省社会保险网办资料说明》宣传单，并在人社企业微信群内发布宣传图片和操作视频，明确业务拍摄的细节要求。





经过两个多月努力，在我局信息处、经办服务处、各驻区分局和企退中心的通力协作下，在市人社局联动支持下，通过精准指导和多维度宣传等一系列“内外兼修”工作手段，企业上传材料的规范性得到明显改善，退休“一件事”网厅申报材料图片质检合格率由原有的 60%提升至 95%以上；我局窗口经办业务高拍材料合格率接近 100%。

社保电子档案质量的提高直接促进了业务标准化提升，推动档案管理利用与业务经办服务深度融合。下一步，我们将持续着眼群众的切实需求，不断提升社保电子档案管理利用水平，为社会保险经办的高质量发展提供有力支撑。

（档案中心投稿）

社保业务培训助力服务效能再提升

——二道分局开展业务培训工作

为更好地服务全区机关事业单位社保经办工作，切实提升社保经办效能，2025年8月21日下午，长春市社会保险事业管理局二道分局组织召开二道区机关事业单位社会保险业务经办培训会议。全区190余家机关事业单位的社保业务经办人员参加了此次培训。



本次培训紧扣机关事业单位社保经办实际需求，聚焦经办服务中的痛点、堵点问题，目标明确：一是通过推广线上办理，减轻窗口经办压力，减少参保单位的跑动次数，提升经办便捷度；二是规范工伤保险参保流程，规避风险，从源头上保障参保单位和工伤职工的切身利益。



本次培训内容主要分为三部分，一是“机关保”高频业务网上经办，二是工伤保险规范化参保，三是现场答疑。会议伊始，市社保二道分局局长孙虹作了发言，对全区各机关事业单位对社保工作的支持表示感谢，并对本次培训的目的和内容进行了说明。培训正式开始后，首先由职工养老保险管理科工作人员蒋世兴进行了“机关保”高频业务网上经办培训，通过图解和实例对公共服务平台的操作进行了讲解，内容涵盖参保登记、信息变更、欠费补缴、待遇核定等方面。随后，职工养老保险管理科科长李明讲解了工伤保险的规范化参保流程和各类工伤待遇政策，结合实际案例，强调依法、及时、准确参保是保障职工发生工伤后能够顺利享受工伤保险待遇的根本前提，明确了工伤认定、待遇支付等环节的注意事项，切实维护工伤职工的合法权益。最后是现场答疑环节，各参保单位经办人员就此次培训内容及日常工作中遇到

的疑难问题踊跃提问，工作人员做了面对面、一对一的详细解答，现场气氛十分热烈，参会人员久久不愿离去。



会后，参会人员纷纷表示此次培训内容充实，具有很强的针对性和实用性，对日后开展本单位的社保工作提供了很大帮助。针对培训中提到的工伤保险规范化参保问题，已有76家单位进行了反馈与约办，市社保二道分局将依次进行处理，助力参保单位实现工伤保险规范化参保。

下一步，市社保局二道分局将继续坚持问题导向和需求导向，有针对性地开展此类培训，持续优化服务效能，为全区参保单位和职工提供更加高效、便捷的服务。

（二道分局投稿）