

城乡居民基本养老保险经办管理创新服务的研究

蔡金菊

(个旧市城乡居民社会养老保险管理中心, 云南 个旧 661000)

摘要: 自从新农保与城居保这两种保险合并实施以后, 我国建立了统一的城乡居民基本养老保险制度, 并开展了城乡居民基本养老保险试点工作, 效果显著。而随着城乡居民基本养老保险制度的全面实施, 城乡居民对养老保险经办机构服务能力也提出了更高要求。基于此, 本文就城乡居民基本养老保险经办管理服务展开研究, 首先分析了当前经办管理机制, 其次对经办管理服务问题进行探究, 最后提出了一些创新服务对策, 希望可以提高经办机构服务能力和水平。

关键词: 城乡居民基本养老保险; 经办机构; 创新服务

中图分类号: F840.67

文献标识码: A

DOI: 10.12324/j.issn.1674-5221.2023.02.042

0 引言

在社会保障体系中, 经办服务效能直接影响着参保对象切身利益, 作为社会保障体系重要组成部分, 养老保险经办服务效能十分重要。随着我国基本养老保险参与规模逐渐扩大, 保险事业进入迅速发展阶段。当前我国城乡居民基本养老保险项目覆盖面大, 参保人数激增, 由于涉及人员过多, 导致社保经办管理和服务出现很多问题, 影响了经办机构服务水平提升。对此, 我国需要加大力度提升养老保险经办机构服务效能和质量, 保障基本养老保险体系稳定运行。

1 城乡居民基本养老保险经办管理发展历程

新农保和城居保制度的合并推进了城乡居民基本养老保险制度的完善。为保证该制度运行顺利, 有关部门需要建立健全城乡居民基本养老保险经办服务体系。针对当前我国大量的城乡居民参保人员, 由于经办服务管理机制以及基础管理不完善等问题导致保险制度顺利发展受到影响, 无法适应当前的发展要求^[1]。

2009年, 国务院确定新农保试点, 保障农村居民基本养老生活, 主要采用个人缴费、集体补助、政府补贴模式, 账户包括个人和国家统筹, 由政府统一负责组织实施。而经办机构主要负责收集、管理和支付养老保险金, 办理新农保业务, 为居民提供相应服务。

2011年, 国务院开展城镇非从业居民养老保险试点, 并建立了城居保制度, 该制度与新农保类似, 由个人账户和社会统筹构成。但是缴费主要包括个人缴费和政府补贴, 并鼓励社会组织和个人提供缴费资助, 提高了个人缴费和待遇水平。而经办服务则是由本级社会保险经办机构提供, 并建立了保险信息管理系统, 与新农保信息系统结合起来, 在全国范围推行社会保障卡。

2014年, 政府部门在整合新农保和城居保试点基础上确定了城乡居民基本养老保险制度。通过结合新

农保和城居保试点工作相关数据可以得出, 城乡居民参保人员逐渐增多, 基金累计结存超过4000亿元。随着城乡居民基本养老保险发展, 经办服务范围逐渐扩大, 已经覆盖了农村、城镇居民以及非正规就业人群, 实现了省级统筹和城乡一体化统筹。经办机构建立了养老保险基金预算管理制度, 对服务提供明确了规范, 保障了城乡居民基本养老保险的合理使用, 为群众参保和跨地区流动提供了便利^[2]。同时各地区开发了统一的经办管理服务网络, 以及城乡居民基本养老保险信息管理系统, 大大提高了经办服务管理效率和质量。

2 城乡居民基本养老保险经办管理服务中的问题

2.1 政策宣传不到位

当前, 各地政府对于城乡居民基本养老保险政策以及经办机构管理服务宣传不到位。很多居民对缴费业务转移和城乡居民基本养老保险村级便民平台建设、使用等服务政策并不了解, 尤其是青年和中年群体对缴费业务转移了解较少, 大部分未到领取养老保险年龄的居民并不了解城乡居民基本养老保险费用职责划分流转和村级平台建设等情况, 一般超过60周岁的居民由于关系着自身利益, 因此会比较关注这方面政策。

2.2 基层工作人员专业水平偏低

近些年, 随着城乡居民基本养老保险制度覆盖范围扩大、参保人数增加, 人员工作量也迅速提升。城居保和新农保合并使得经办工作人员工作量大幅度增加, 但经办人员人数也并未随着工作量增加而随之增加, 导致经办业务量与经办人员数量存在明显矛盾, 经办人员日常服务和管理事务过多, 工作压力不断增加。另外, 有些乡镇经办岗位属于公益临时岗位, 人员频繁流转, 出现人员数量不足的情况^[3]。而在经办队伍中, 统计、会计和计算机等专业人员占比少, 学历在本科以下超过50%, 整体素质偏低, 有些年龄偏大人员无法熟练操作计算机, 工作效率较低。

2.3 工作平台建设不完善

由于城乡居民基本养老保险覆盖面逐渐扩大,参保人数大幅增加,经办人员服务次数急剧增长,为了提高服务效率和质量,养老保险经办机构需要合理利用现代信息技术解决高负荷服务与管理问题,利用现代信息技术处理经办业务,在此基础上建立相关服务平台^[4]。但是当前我国城乡居民基本养老保险工作平台较多,各平台未完全整合,工作重复,并未做到完全信息化处理,需人工多次提交参保人员个人信息,反复上传经办资料,加大了经办人员的工作量。这是由于系统开发人员所开发的系统不符合实际情况,无法真正提供有效的保险经办服务辅助,平台整体利用率不高。

3 城乡居民基本养老保险经办管理服务创新对策

3.1 加强政策宣传和学习

第一,加大宣传力度。针对当前城乡居民基本养老保险经办管理服务存在的政策宣传不到位这一问题,有关部门需要加大宣传力度。社区和村级服务点可以在醒目位置将城乡居民基本养老保险信息化经办服务内容、政策、流程等信息明确公示出来,并将政策宣传资料摆放在服务点醒目位置,以便城乡居民自行获取阅读。同时,设置固定的政策解答服务点,明确服务人员上下班时间,并对外公示,为城乡居民提供政策解答服务。另外,还需要丰富政策宣传方式,制定不同宣传方案,例如可以采用宣传车进行循环宣传,落实好宣传服务活动,做到百分百入户宣传、资料入户以及居民知晓,以提高参保率。尤其针对中青年参保人员需要调整宣传方式,统计不参保原因,以便完善养老保险后续调整工作,提高经办服务水平。第二,加强政策学习。在开展宣传活动基础上,为经办工作人员和参保人员提供政策学习机会,设置专门的政策服务点为参保人员提供政策解答帮助,并定期或不定期开展政策解读讲座活动。要求经办机构工作人员和参保人员共同参与,就现有养老保险相关政策展开学习研读,提高参保人员政策理解度,扩大政策传播范围,方便经办工作人员提供更好的服务。

3.2 提供多元化服务

根据城乡居民基本养老保险管理服务要求,基于现有经办方式完善个人参保信息库,拓展服务网络,创新经办服务方式。当前税务部门开始采用多渠道缴费模式,个人可通过税局公众号缴纳,同时加强经办机构与金融机构合作,针对老年人提供代扣服务,方便老年群体缴纳和领取养老保险。另外,金融机构需要针对城乡居民提供针对性服务,经办机构可以与农行、建行、交通银行等机构展开合作,制定统一的区域参保居民征集

计划,参保人员只需要在就近银行签署代扣协议即可每年划扣养老保险,让城乡居民能够足不出户参保和领取养老保险,为参保群众提供实惠和便利。

3.3 加强信息化平台建设

第一,加强平台建设。有效整合各平台,确保一次提交资料所有平台共享数据,减少经办人员工作量。城乡居民基本养老保险工作质量由村级或社区平台建设以及服务全面性所决定。由于农村居民分散,村镇银行网点少,群众参保缴费及每月领取养老金面临较多困难。为了解决这一问题,当前,应促进平台数据向上集中,服务向下拓展,促进村居服务平台实现联网建设,社保管理和税务部门可以会同金融机构共同商讨推进“村村通”便民工程,并配置计算机等必要的基础办公设施,实现缴费、登记、查询、发放等信息一体化管理,做到一站式经办服务,让参保居民能够享受高质量经办服务,便捷办理业务,将服务范围延伸到基层,为城乡居民提供方便、优质的服务。例如加大力度与金融机构展开合作,通过采取购买服务等方式完善农村金融服务,为农村居民提供足不出户的便捷服务。尽可能实现跨地区持卡应用,并与政府其他公共服务实现“一卡通用”。完善地方社保系统,纵向实现上下级信息系统对接和互联互通,横向实现与本级政府政务服务平台对接,进而推动实现信息共享。

3.4 加强人才队伍建设

城乡居民基本养老保险经办人员队伍素质建设十分重要,其可以提高经办管理服务水平。要想提高经办服务水平,就需要建设经办人才队伍。对此,经办机构需要引进并培养专业人才,完善选拔标准,引进金融财会、网络技术、法律等各种专业人才,将其纳入到经办服务队伍中,打造人才队伍优势。同时,为提高经办机构服务水平,需要多渠道增加财政补贴,增加培训资金,使经办机构有计划地开展不同职级和专业技术岗位人员的学习培训活动。通过定期或不定期地组织业务培训活动,邀请行业专家和学者对工作人员展开针对性培训,以期提高人员服务能力,实现规范化管理^[5]。另外,还需要注意培养专业对口人才,在高等教育体系中设置专门的社会保险专业,培养符合发展需求的高素质人才。而为保证人员工作积极性,需要制定专门的考核激励机制,明确经办人员岗位职责,注意经办人员需求层次,激发员工潜能,提高经办服务水平。通过绩效薪酬考评体系激励工作人员主动学习,设置量化考评指标,确保考评公平公正,并予以适当奖励,以保证人员工作质量。

(下转第119页)

赢得更多的经济效益。在推动港口企业整合的背景下可以以供应链为切入点,整合发展中的各项资源,将上游和下游的产业联合起来,加强港口企业与上下游企业之间的沟通和联系,形成物流联盟,拓展供应链的应用范围,为企业拓展更多的发展空间。整合后的港口企业能够提供优质的货源保障,相关合作企业能够提供更多的价格支持,各方面发挥出自身的优势,并签署长期合作协议,建立稳定的合作关系,从而能够帮助企业更好地应对新形势下的市场价格风险。港口企业通过降低整个供应链的价格成本,来提升自身的经济效益^[8]。

3.4 加强企业财务内控管理

新形势下我国港口企业的发展规模一般都比较大,因此涉及的资金规模也较大,针对港口企业多账户存在的财务内控管理问题,港口企业要建立健全资金管理制度,要根据自身的实际情况制定关于资金权限、审批流程、预算管理以及风险管理等方面的管理制度,明确相关部门职责,从而规范工作人员的行为,减少人为因素给企业财务内控管理带来的风险^[9]。

4 结语

在新发展形势下港口是我国经济活动开展的基础之一,在经济全球化快速发展的今天,港口企业的发展对推动我国经济社会发展方面具有重要的作用。随着

面临的市场竞争日益激烈,我国港口企业在生产经营过程当中遇到的风险种类逐渐多元化,面临着内部和外部的多重风险,港口企业要不断健全内部控制体系,增强企业的风险防范能力,以期推动自身的健康发展。

参考文献

- [1] 袁争艳.论港口企业财务风险管理及内部控制体系建设[J].中国管理信息化,2021,24(24):51-52.
- [2] 陈莉茜.浅析港口企业财务内部控制提升[J].交通财会,2021(5):55-58.
- [3] 韩兵,刘芳名,匡海波.同质化竞争情境下企业价值增值效率评价研究——以我国上市港口企业为例[J].科研管理,2021,42(4):55-64.
- [4] 黄镇洲,董慧,卢宝辉.从辽宁港口整合浅析对于国有企业内部控制环境的思考[J].交通财会,2021(4):55-58+63.
- [5] 瞿小琴.论港口企业内部控制存在的问题及对策分析[J].中国管理信息化,2020,23(19):38-40.
- [6] 吴少群.基于杜邦分析法的港口企业财务业绩分析——以某港口上市公司为例[J].交通财会,2020(9):57-61.
- [7] 聂莉莉.试论港口企业内部控制及风险管控[J].产业创新研究,2020(9):91-92.
- [8] 东方勇.港口企业财务内部控制问题研究[J].财会学习,2020(10):254+256.
- [9] 叶婉丽.物流企业内部控制存在的问题及其解决对策[J].首席财务官,2021,17(17):52-53.

(上接第116页)

3.5 推动服务管理制度化、规范化

第一,规范经办流程。为提高经办管理规范化水平,有关部门需建立健全管理制度和操作流程,完善岗位内控管理等制度,加大力度监督各个环节,明确经办岗位职责和服务内容,降低业务办理差错率。第二,做好个人账户管理。个人账户主要记录了参保人员基本信息和养老权益,其是经办管理工作开展基础,直接关系到参保人员合法权益。对此,县级监管机构需要根据经办规程做好参保人员账户管理,每年公示财政补贴、个人账户积累和养老金发放等信息,接受群众监督,提高经办管理透明度。第三,建立示范点。通过督促检查示范点总结经验、明确问题,并提出解决措施,建立示范县、示范村镇等示范点,构建一流的城乡居民基本养老保险经办服务体系。要基于现有的信息系统,通过改造扩充其功能,支撑城乡居民基本养老保险业务经办,形成统一的城乡居民基本养老保险信息系统。

4 结语

综上所述,在我国经济社会发展时期,我国社会

保障事业也进入重要改革阶段,其中城乡居民基本养老保险经办服务体系发展滞后,当前的服务体系无法满足不断增加的社会保险需求。对此,有关部门需要对养老保险经办服务体系展开深入改革,为公众提供更好的养老经办管理服务。本文针对当前城乡居民基本养老保险经办服务问题,提出了加强宣传和学习、提供多元化服务、加强平台和队伍建设、推动服务管理制度化和规范化等创新对策,以期提高城乡居民基本养老保险经办管理水平。

参考文献

- [1] 林义.加快推进城乡居民社会养老保险体系建设[J].中国社会保障,2012(11):45-47.
- [2] 刘晓梅,吕晶晶,李歆.农村高效便捷养老保险经办服务体系构建研究[J].农业经济问题,2018(9):108-117.
- [3] 陈丽宇,柳思.利用生命表函数对银川市职工养老保险基金进行分析预测[J].数学的实践与认识,2011,41(16):26-30.
- [4] 张平.新型农村社会养老保险制度试点问题研究[J].法制博览,2012(7):181, 188.
- [5] 刘哲,柯荫宇,陈权,等.关于我国农村社会养老保险制度改革的研究[J].消费导刊,2015(4):22.