

### 基层平台城乡居民基本养老保险 公共服务规范

Basic old-age insurance public service standards for urban and rural residents on  
grassroots platforms

地方标准信息服务平台

2020-02-06 发布

2020-03-01 实施

## 目 次

前 言 .....	2
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 工作要求 .....	3
5 服务模式 .....	5
6 前置服务 .....	6
7 经办服务 .....	8
8 风险防控 .....	10
9 评价与改进 .....	10
附录 A（资料性附录） 基本养老保险关系转入接收函 .....	11
附录 B（资料性附录） 基本养老保险关系转出审批表 .....	12
附录 C（资料性附录） 养老保险制度衔接联系函 .....	13

地方标准信息服务平台

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：江苏省城乡居民养老保险基金管理中心、江苏省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：梅仕城、张莉、王长青、黄继成、顾舒文、彭金标、龚甲、刘珏、许萌君、阮舒曼。

地方标准信息服务平台

# 基层平台城乡居民基本养老保险公共服务规范

## 1 范围

本标准规定了基层平台提供城乡居民基本养老保险公共服务的工作要求、服务模式、前置服务、经办服务、风险防控、评价与改进。

本标准适用于指导和管理城乡居民基本养老保险公共服务平台工作及其服务提供。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，所注日期的版本仅适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 31596.1-2015 社会保险术语 第1部分：通用

GB/T 31596.2-2015 社会保险术语 第2部分：养老保险

GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范

GB/T 32621-2016 社会保险经办业务流程 总则

GB/T 34276-2017 社会保险咨询服务规范

《城乡居民基本养老保险经办规程》（人社部发〔2019〕84号）

## 3 术语和定义

GB/T 31596.1-2015 和 GB/T 31596.2-2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**基层平台** Grassroots platform

为辖区内居民提供城乡居民基本养老保险公共服务的机构和场所，包括县级社保经办机构、乡（镇、街道）人力资源社会保障服务中心、行政村（社区）社会保障服务站，以及其它提供城乡居民基本养老保险相关公共服务的机构和场所。

### 3.2

**城乡居民基本养老保险公共服务** Basic old-age insurance public services for urban and rural residents

是指社会保险经办机构及有关场所，为满足城乡居民基本养老保险需求而提供的相关公共服务。

## 4 工作要求

### 4.1 平台建设统一

由省人力资源社会保障部门统一设计规划,按照统一的业务需求进行建设,提供覆盖省域范围的省、市、县(区)、镇(街道)、村(社区)共享的公共服务平台,实现业务统一网上办理、网上数据传递和信息资源共享。

#### 4.2 队伍管理统一

要求如下:

- a) 建立健全培训机制,每年对经办服务人员开展培训,每次不少于12学时,经培训考核合格后上岗,对培训考核情况进行记录和存档。培训可采用观摩、远程教学、讲座、实地调研等多种方式;
- b) 建立经办服务人员的服务业绩考核制度;
- c) 县级社保经办机构经办服务人员的编制性质应当予以统一。

#### 4.3 工作制度统一

要求如下:

- a) 建立完善基层平台公共服务管理制度,明确目标管理、服务承诺、行为规范、举报受理等要求;
- b) 明确首问负责、一次性告知、限时办结、预约服务、上门服务、咨询投诉等制度,并于服务窗口或相应位置合理公示。

#### 4.4 经办行为统一

要求如下:

- a) 基层平台以服务规范、优质、高效、安全为目标,开展各项业务经办和便民服务;
- b) 业务经办实行一窗受理,一般业务窗口受理后当场办结,综合业务窗口受理后在规定时间内限时办结;
- c) 业务经办实行多证合一,能够通过信息共享获得的材料,无须参保人员提交;
- d) 业务经办实行一趟办结,参保人符合申请条件、材料齐全的最多跑一次,能现场办结的,当场办结,不能现场办结的,通过微信、短信、电话、邮寄等方式告知办理进程、结果。

#### 4.5 办理事项统一

基层平台向参保人提供的服务,包括但不限于:

- a) 政策咨询:准确、简洁的宣传、解答城乡居民基本养老保险相关政策并接受相关咨询;
- b) 参保登记:通过统一的信息化系统为申请人建立个人账户;
- c) 养老保险费缴纳:办理参保人员缴费相关业务;
- d) 信息变更:参保人员姓名、公民身份号码、户籍所在地址等个人基本信息发生改变,提出变更申请时,基层平台即时为其办理变更;
- e) 待遇核定:受理符合待遇领取条件参保人员的待遇领取申请,在5个工作日内为其核定城乡居民基本养老保险待遇;
- f) 待遇支付:为符合待遇领取条件的参保人员按月发放城乡居民基本养老保险待遇;
- g) 待遇暂停发放:对疑似丧失城乡居民基本养老保险待遇领取资格人员暂停待遇发放;
- h) 待遇恢复发放:对调查核实后确定仍具备待遇领取资格的待遇领取人员,立即恢复其待遇发放,并予以补发;
- i) 关系转移接续:参保人员需跨制度转移或跨统筹地区转移参保关系的,基层平台按照经办规程为其办理关系转移手续;

- j) 注销登记：参保人员因出国定居、已享受其它基本养老保险待遇或死亡的，基层平台按规定结算其个人账户，办理注销登记手续，终止其城乡居民基本养老保险参保关系；
- k) 丧葬补助金申报：参保人员死亡的，其指定受益人或法定继承人可向基层平台申请领取丧葬补助金，基层平台按照经办规程审核待遇领取资格，发放丧葬补助金；
- l) 特殊群体助保：重度残疾人员、特困人员、未标注脱贫的建档立卡低收入人员、低保户等缴费困难群体办理托底助保手续，向地方财政申请养老保险费，并记入缴费困难群体个人账户；
- m) 其它应当提供的服务。

#### 4.6 运行流程统一

要求如下：

- a) 按照 GB/T 31597-2015 等标准要求，规范城乡居民基本养老保险基金管理；
- b) 按照 GB/T 32621-2016 要求开展经办服务，执行全省统一的经办流程；
- c) 按照统一的业务经办表格和报送流程开展服务运行。

### 5 服务模式

#### 5.1 线上服务模式

##### 5.1.1 网上查询

通过统一的信息化系统网上服务系统和手机客户端提供服务，其中：

- a) 提供社会保险查询服务，包括但不限于：
  - 个人基本信息；
  - 参保信息；
  - 待遇标准信息；
  - 待遇发放记录。
- b) 提供服务事项办理进度查询，包括但不限于：
  - 参保登记进度查询；
  - 待遇申请进度查询；
  - 异地转移申请进度查询；
  - 资格认证进度查询。
- c) 向社会发布相关服务信息，包括但不限于：
  - 城乡居民基本养老保险公共服务事项清单；
  - 城乡居民基本养老保险办事指南；
  - 基层平台服务地址及联系电话。

##### 5.1.2 网上办理

通过网上服务系统和移动客户端提供网上经办服务，包括但不限于：

- a) 参保登记：符合参保条件人员按照提示要求填写人员基本信息，上传相关影像资料，提交申请，经办机构审核；
- b) 待遇申请：符合待遇领取条件人员直接提交申请，经办机构审核；

c) 异地转移申请：支持参保人同险种和跨险种之间的转移申请。申请人按要求填写转移信息，提交申请，经办机构审核；

d) 资格认证：待遇领取人员可通过手机客户端软件实名认证，获取认证审核结果；

e) 信息变更：姓名、出生日期、有效身份证件号码变更时，由参保人员提交申请，经办机构审核；家庭住址、联系方式等信息需要变更的，由参保人员直接提交修改变更，由经办机构审核办理。

## 5.2 线下服务模式

### 5.2.1 一窗受理

推行以业务集成经办、综合受理的无差别窗口服务，实现城乡居民基本养老保险业务一窗受理，一窗办结。

### 5.2.2 委托办理

为辖区居民委托办理的相关事项实行免费全程代为办理。

### 5.2.3 预约办理

为辖区居民提供预约服务，及时、便捷办理业务。

### 5.2.4 上门服务

为辖区老、弱、病、残、孕等居民提供上门服务。

### 5.2.5 邮寄送达

通过挂号或快递邮寄的方式，将参保证明、制度衔接材料、权益告知书、领取通知书、对账单材料等邮寄送达群众或对方社保经办机构。

### 5.2.6 公告公示

接受城乡居民监督，对新增发放、待遇领取资格确认等信息，在村（居）政务公开栏公示，经办应公开透明。

### 5.2.7 电话服务

按照GB/T 34276-2017要求，通过政务公开服务电话为城乡居民提供咨询或受理业务。

## 6 前置服务

### 6.1 告知服务

基层平台服务人员在向城乡居民提供经办服务前，应主动向城乡居民提供公共服务清单、办事指南等，告知城乡居民的权益和义务，以及经办服务所涉及的政策和程序等，向群众公开告知的事项包括但不限于：

- a) 事项名称；
- b) 事项简述；
- c) 办理材料；
- d) 办理方式；
- e) 办理时限；

- f) 结果告知及送达方式；
- g) 养老保险费缴纳标准；
- h) 办理时间；
- i) 办理机构及地点；
- j) 咨询查询途径；
- k) 监督投诉渠道；
- l) 其它应告知的事项。

## 6.2 公示服务

应通过宣传栏、公告板、网上平台、自助终端、手机客户端、上门入户宣传等渠道，及时、主动向城乡居民公开城乡居民基本养老保险制度相关信息，向群众公开的事项包括但不限于：

- a) 城乡居民基本养老保险制度及相关政策；
- b) 城乡居民基本养老保险经办服务内容、办理流程及便民服务手段等；
- c) 城乡居民基本养老保险个人缴费信息、待遇信息等；
- d) 城乡居民基本养老保险扶贫相关政策；
- e) 被征地农民选择参加城乡居民基本养老保险的相关政策；
- f) 其它应公开的事项。

## 6.3 预测服务

应通过全国统一的社会保险公共服务平台或授权的社会保险公共服务平台，为城乡居民缴费标准及待遇水平等提供预测服务，提供的预测服务包括但不限于：

- a) 缴费标准及缴费总额预测；
- b) 领取待遇预测；
- c) 社会保险关系终止返还金额预测。

## 6.4 提醒服务

应主动提醒城乡居民及时办理相关业务，提醒内容包括但不限于：

- a) 保费征缴提醒：在每年集中缴费期间，基层平台配合税务部门，以短信、电话、公告等方式，提醒参保群众及时缴纳当年保费，确保应缴尽缴；
- b) 待遇领取提前通知：基层平台提前3个月，对达到60周岁、符合城乡居民基本养老保险待遇领取条件的人员信息进行梳理，及时通知参保人办理待遇领取手续，确保应发尽发；
- c) 领取资格提前比对：基层平台主动通过大数据比对等方式，获取待遇领取人员生存状态，杜绝集中认证；
- d) 丧葬补助金申领提醒服务：参保人死亡的，基层平台应当主动提醒参保人法定继承人或指定受益人，及时办理注销登记手续、结算个人账户和申领丧葬补助金手续；
- e) 业务办结告知提醒：对参保登记、注销登记、关系转移业务提供办结告知提醒服务；
- f) 其它需要提醒的事项。

## 7 经办服务

### 7.1 参保登记

要求如下：



- a) 应为符合条件的城乡居民提供城乡居民基本养老保险参保登记服务；
- b) 应为符合参保条件的重度残疾人、建档立卡未标注脱贫的低收入人口、低保对象、特困人员等特殊群体办理参保登记手续，开展上门服务；
- d) 当参保人员参保登记事项发生变更时，基层平台及时为参保人员提供保险变更登记服务；
- e) 本业务应现场办结。

## 7.2 保险费缴费

要求如下：

- a) 应办理参保人员缴费的相关业务；
- b) 应为符合补缴条件的参保人员提供养老保险费补缴服务；
- c) 村（社区）集体和其它社会经济组织、公益慈善组织、个人，对参保人员缴纳养老保险费给予补助或资助的，基层平台为其提供集体补助或资助缴费服务；
- d) 为参加城乡居民基本养老保险的重度残疾人、建档立卡未标注脱贫的低收入人口、低保对象、特困人员等特殊群体人员，逐年代缴规定的城乡居民基本养老保险费；
- e) 为选择参加城乡居民基本养老保险的被征地农民，按规定代缴城乡居民基本养老保险费。

## 7.3 待遇支付

要求如下：

- a) 应提前 3 个月对即将到龄参保人员待遇领取资格进行审核，并通知即将到龄人员办理相关手续；
- f) 应为到龄参保人员办理待遇申领业务；
- g) 应向待遇领取人按月支付养老金，实行社会化发放；
- h) 应为有异议的待遇领取人员提供核定待遇服务；
- i) 通知符合直接领取城乡居民基本养老保险基础养老金的城乡居民，及时办理参保登记手续和待遇申领手续，审核通过后，为其按月发放基础养老金；
- j) 参保人员发生按规定应当暂停享受养老待遇情况的，基层平台暂停为其发放养老保险待遇，待符合继续享受养老保险待遇规定条件后恢复发放；
- k) 应为符合条件的养老年龄段的被征地农民逐月发放养老补助金。

## 7.4 注销登记

要求如下：

- a) 参保人员死亡的，基层平台通过告知服务、部门间数据共享，及时通知其指定受益人或法定继承人，为其核查办理注销登记和丧葬补助金申领服务；
- b) 出国（境）定居并丧失国籍的参保人，基层平台应通过告知承诺制、部门间数据共享，为其核查办理注销登记服务；
- l) 应为已享受其它基本养老保险待遇的待遇领取人办理注销服务；
- m) 基层平台办理注销登记后，应对个人账户进行结算，将个人账户资金余额支付给参保人或指定受益人、法定继承人。

## 7.5 关系转移接续

要求如下：

- a) 应为跨统筹区迁移户籍的参保人办理城乡居民基本养老保险关系转移服务：
  - 转入地的基层平台按照要求收集完整的参保人申请材料；
  - 转入地基层平台在 5 个工作日内向转出地基层平台寄送《基本养老保险关系转入接收函》（见

附录 A) 等相关材料复印件;

- 转出地基层平台应当将其城乡居民养老保险关系和个人账户储存额一次性转入新参保地,并终止申请转移人员的原城乡居民基本养老保险关系;
  - 转入地基层平台收到《基本养老保险关系转出审批表》(见附录 B), 确认转入的个人账户储存额足额到账后, 进行实收处理, 并告知转入人员。
- b) 应为跨制度转移保险关系的参保人办理养老保险关系转移服务:
- 转入地基层平台受理参保人转入申请, 对符合规定条件的, 在 5 个工作日内, 向转出地基层平台寄送《养老保险制度衔接联系函》(见附录 C); 不符合规定条件的, 向参保人作出说明;
  - 转出地基层平台在收到《养老保险制度衔接联系函》之日起, 在 5 个工作日内, 核对参保人信息, 办理基金划转手续, 将《基本养老保险关系转出审批表》(见附录 B) 寄送转入地社保基层平台;
  - 转入地基层平台收到《基本养老保险关系转出审批表》(见附录 B) 和转移基金后, 在 5 个工作日内, 为参保人办理转入手续, 并告知参保人办理结果。

## 7.6 后续服务

基层平台为参保人提供后续服务, 服务内容包括但不限于:

- a) 应根据待遇领取人员养老保险待遇实行社会化发放;
- b) 应向待遇领取人员发放社会化管理服务联系卡;
- c) 每年应当向参保人提供个人权益对账单查询服务;
- d) 应提供城乡居民基本养老保险查询服务;
- n) 掌握待遇领取人员生存和流动状况, 开展多形式的资格确认工作;
- o) 组织待遇领取人员开展文化、娱乐及体育活动;
- p) 应协助死亡待遇领取人员的法定继承人、指定受益人结算个人账户余额和申领丧葬补助金。

## 8 风险防控

### 8.1 岗位制约

按照“职权清晰、监管有序、责任分离、相互监督”的原则设置工作岗位, 实现不相容岗位分设。

### 8.2 事前预防

建立风险点排查、监督及机制, 着力控制风险、减少风险、坚守安全底线, 确保城乡居民基本养老保险基金安全、健康、稳定运行。

### 8.3 事中检查

建立制度化、常态化的风险防控工作机制, 通过投诉受理、重点稽核、专项检查、例行检查、部门互查等手段, 遏制各类违法违规违纪现象发生。

### 8.4 事后控制

建立业务、财务按月核对工作机制, 确保每一项业务经办均实现业务与财务账证相符、账表相符、账账相符、账实相符。

## 9 评价与改进

### 9.1 建立评价机制

要求如下：

- a) 建立基层平台公共服务风险评估机制,对可能导致服务效率或质量下降的政策调整、环境变化、流程优化、经办整合等因素,进行事先风险评估,及时完善或调整经办服务,确保群众满意度;
- b) 建立以一次办结率、同步反馈率、查询准确率为核心的服务评价指标体系,定期对服务指标进行统计并开展内部服务评价;
- c) 建立以服务效率、服务质量和群众满意度相结合的综合服务评价体系,定期对服务质量进行客观评价。

### 9.2 建立监督机制

要求如下：

- a) 主动接受主管部门、人大、审计、财政、基金监管等方面的常态监督检查;
- b) 建立健全信息公开公示,通过网络平台和公示窗口,向社会公示服务内容、服务依据、服务流程、办结时限、投诉渠道等信息,做到公示信息及时更新、接受公众监督;
- c) 通过现场评价、问卷调查、网络调查、媒体调查、典型案例剖析等形式,主动接受媒体监督;
- d) 提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道,明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉,并将投诉处理结果告知投诉人。基层平台根据监督结果,实施纠正或预防措施,提高内部监督效能。

### 9.3 服务改进

建立健全基层平台的服务改进机制,以提升群众满意度为目标,充分运用内部、外部评价效果,对基层平台的服务内容、服务形式、服务流程进行持续的优化和改进。

地方标准信息服务平台

附 录 A  
(资料性附录)  
基本养老保险关系转入接收函

表A.1 基本养老保险关系转入接收函

<p><b>基本养老保险关系转入</b></p> <p><b>接 收 函</b></p> <p>转入函字〔    〕第    号</p> <p>_____ :</p>			
<p>经审核，同意将_____的养老保险关系转入我县（市、区），请予办理相关手续：</p>			
姓名		公民身份号码	
性别		户籍地址	
<p>请将该参保人员的个人账户基金汇入下列账户：</p> <p>账户名： 开户行： 账 号：</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">特此函告。</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">年    月    日</p> <p>单位名称（章）： 地 址： 邮 编： 联系电话：</p>			

经办人：

制表日期：

**填表说明：**此表一式两联，转入地、转出地县（市、区）社保机构各留存一份。

附 录 B  
(资料性附录)  
基本养老保险关系转出审批表

表B.1 基本养老保险关系转出审批表

基本养老保险关系转出审批表								
姓 名				性 别				
公民身份号码				出生日期				
户籍地址				参保时间				
居住地址				联系电话				
转出地村(居)委会				转入地村(居)委会				
转出地县级社保机构				转入地县级社保机构				
缴费起始时间		缴费终止时间		累计缴费年限				
历年个人账户明细(元)								
年份	个人缴费	政府补贴		集体补助	利息	其它	至本年末个人账户累计储存额	备注
		市	县					
转出时间								
转出金额								
转出原因								
<p>转出地县(市、区)级社保机构意见:</p> <p>经审核,该参保人员符合基本养老保险转移条件,同意其从即日起转出基本养老保险关系和个人账户储存额。</p> <p style="text-align: right;">审核人: 年 月 日(签章)</p>								

附 录 C  
(资料性附录)  
养老保险制度衔接联系函

表C.1 养老保险制度衔接联系函

编号：					
<b>养老保险制度衔接联系函</b>					
：					
根据《城乡养老保险制度衔接暂行办法》有关规定，原在你处的参保人员_____申请将其养老保险关系（ <input type="checkbox"/> 城镇职工基本养老保险 <input type="checkbox"/> 城乡居民基本养老保险）转至我处，如无不妥，请按相关规定办理转移手续					
<b>参保人员信息</b>					
个人编号		姓 名		性 别	
公民身份 号 码	户 籍 地				
	地 址				
申请转移至	<input type="checkbox"/> 城镇职工基本养老保险 <input type="checkbox"/> 城乡居民基本养老保险				
<b>转入地社会保险经办机构信息</b>					
行政区划 代 码		社会保 险 经 办 机 构 名 称			
开户全称		开 户 银 行 全 称			
开户银行 行 号		银 行 账 号			
地 址		邮 政 编 码			

经办人（签章）：

转入地社会保险经办机构（章）：

电 话：

年 月 日

(本函一式两联，一联发给转出地社会保险经办机构，一联留存)