

来源:经济日报

“社保局想得周到，为我们考虑到了办事不方便的困难！”最近，新疆昌吉州参保老年人对社保局推出的服务赞不绝口。去年以来，昌吉州社保局面对参保老年群体日益庞大的趋势，聚焦信息化时代如何为老年人提供更周全、更贴心、更便利服务，推广社保助老经办服务，惠及近21万老年人。

昌吉州重新梳理社保业务事项和流程，精简材料、压缩时限，尽力减少老年人等候时间，限时办结事项一般在10分钟完成。实行导办帮办代办，设置了老年人绿色通道，为办事有困难的老年人提供优先便利服务；对行动不便的老人由经办大厅工作人员全程帮办。办事大厅专门在醒目处放置老年人优先提示牌，配备了轮椅、急救箱、老花镜、饮水机等。

通过推行社保服务标准化和综合柜员制及基层服务平台，昌吉州将社保服务延伸到乡镇（街道）、村（社区）和银行网点，方便老年人就近就地办理业务；加大12333服务热线接线力量，通过电话帮助老年人远程开展事项查询和办理；运用大数据、人工智能等信息技术，主动提供服务，实现社保待遇资格认证、养老金发放等事项由系统自动办理；对临近退休或待遇领取年龄人员，主动提醒参保人享有待遇申领权益；推出15项高频事项“最多跑一次”服务，让老年人办事少跑腿或“零跑腿”。（经济日报-中国经济网记者 乔文汇 通讯员 远瑞斌）