

# 浅谈基于城乡居民养老和医疗保险村级便民信息化平台建设的思考

王艳霞

秦皇岛市城乡居民养老保险中心 河北 秦皇岛 066000

**[摘要]**对于城乡居民来说,养老和医疗保险是他们最为关心的问题,国家也在逐步提高对这两方面工作的关注度,努力通过各种方式提升养老与医疗保险便民服务水平及能力。在互联网技术飞速发展下,也为城乡居民的养老、医疗保险便民服务带来新的契机,将进一步增强信息化平台建设,打造“线上+线下”双向化服务模式,提升便民服务质量及水平。

**[关键词]**居民养老; 医疗保险; 信息化平台; 便民服务

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.914

## 引言

当前,我国已经在很多区域建设了城乡居民养老和医疗保险村级便民信息化平台,通过该平台,可以足不出户、线上自助办理业务,使村民真正享受到信息化平台带来的便利。尤其是在新冠疫情在全国各地蔓延这一特殊时期,村级便民信息化平台更是发挥了线下服务所不能替代的作用,能够随时在线上进行参保登记、信息查询、变更等业务,还可以关注微信公众号,自主查询有关信息,自助缴费,极大提升了社会保障服务水平。下面本文将对便民信息化平台建设有关方法、对策进行具体分析。

### 一、优化城乡居民养老与医疗保险服务制度构建

首先,对有关的业务流程、细节进行完善、细化,确保工作人员能够严格依据流程开展专业化服务,切实保障养老、医疗保险服务的正规化、标准化。为避免发生因为缴费流程繁琐,出现缴费困难的情况,需要将不必要的流程剔除,简化手续办理流程,将“一站式办理”推出,真实落实便民服务,让群众在办理业务时能够省时省力。其次,将责任机制构建起来,强化工作人员服务意识,确保认真做好养老、医疗保险的审核工作,增强工作责任心,提高服务专业度与专注度。最后,构建完善的激励制度,为进一步提升服务热情,增强服务质量,需要适当提升村级经办人员的待遇,落实优化的激励机制,对于表现良好的人员给予积极的奖励,以此激励工作人员更好的开展服务。

### 二、提升信息技术的运用与转化能力

首先,对于现有的信息化平台,相关技术操作需要牢固掌握,可以通过培训或者聘请专家指导等方式,更好的帮助工作人员熟练运用、操作信息化服务平台,同时加强养老、医疗保险有关知识的学习,使知识与技术充分融合,更好的开展便民服务。其次,对平台建设存在的问题积极改进。开展便民服务过程中,对于群众遇到的问题积极讲解、指导,耐心与群众沟通,了解他们的诉求与问题,广泛听取、接纳群众提出的意见,可以设置“意见箱”或者通过“微信群”接收群众反馈的意见,从而完善自身工作与服务。对于无法顺利办理业务的,需要提供面对面的指导,耐心解说办理流程、方法,使服务更加贴近群众、顺应民意。最后,加强对新技术的引进与使用,不断优化、更新信息化平台,以更好的顺应时代发展,帮助开展更为便利、高效的服务。对大数据、云储存、互联网等领域积极探索,例如,在养老与医疗保险有关用户的持续增多下,相关数据也在激增,为了更好的收集、分类、运用这些数据,可以运用大数据技术,构建数字模型与数据库,随时查询有关信息,避免信息的重复录入,而且依据数字模型结论,能够开展针对性的服务。或者依据云存储技术,备份信息,构建养老、医疗保险的数据库,保障信息安全,提高信息查询速率。

此外,还可以依据群众随时变化的需求及产生的问题,对现有的信息化平台功能进行完善、调整,例如,一些领取城乡居民养老保险养老金的群众,想通过手机做“生存认证”,而现有的信息化平台无此功能,可以在微信小程序

“XXX地区居民养老金保险”中添加“待遇领取资格认证”功能,有这方面需要的群众可以通过小程序中的这一功能自主刷脸认证,如果不会操作的,可以由村社保协理员到家中亲自指导,帮助顺利完成认证。再例如,有的群众参加完城乡居民养老保险后,想要预测自己能够领取的养老金,对于这一服务,可以在小程序“XXX地居民养老保险”中添加“我要测算”功能,只需将每年缴纳的保费、年限输入,就可以自动测算出60周岁后能够领取的养老金金额,但是需要告知对方,本次测算只做临时参考,不具备永久性,今后可能会有所调整。

### 三、做好便民信息化平台宣传工作

虽然信息化平台建设应用已取得显著成效,为广大群众提供了高效、便捷的服务,但仍有很多群众缺乏对这一平台的认识,更无法在平台中办理业务。为此,需要综合运用多种宣传手段,让各地群众能够了解利用信息化平台业务办理上的方法、体会到平台的优势、作用等。可以由村支书或者大队进行走访宣传或者会议形式宣传,也可以借助网络媒体进行大范围宣传,比如微信群、公众号、短视频平台等等,通过这些媒体、平台,能够更直观的讲解信息化平台使用方法、优势等,真正使城乡养老、医疗保险村级便民信息化平台走入千家万户,提升村级利用率。此外,在村区域内加快布设5G网络,提升网络速率,为信息化平台使用创造良好的网络条件,做好人员登记,对于未使用过或者不会使用的群众,提供到户指导,将村级便民信息化平台知名度打响,为后期村级全面覆盖提供基础,使广大群众真正享受到便民信息化平台带去的高效服务。最后,加大建设资金扶持力度,各地政府部门需要给予村级便民信息化平台建设充足的资金支持,用于技术改造、升级、人员培训、平台宣传等等,同时做好资金使用的监督,防止资金浪费,保证用到实处,为村级便民信息化平台建设的不断优化、完善提供良好的外部支持。

### 结束语

总之,当前的城乡居民养老与医疗保险是群众普遍关注的重要民生问题,村级便民信息化平台构建,让群众可以随时随地、足不出户享受到信息化平台带来的高效、便捷服务,使业务办理更加省时省力、省心。但信息化平台的建设与使用仍存在一些不完善的地方,需要在今后进一步强化相关制度建设、加强新的技术的运用、随时补充完善有关功能,做好平台使用宣传,以为群众带去更为贴心、人性化的服务。

### 参考文献

- [1] 王宝桂. 浅析建设城乡居民养老和医疗保险村级便民信息化平台的重要性[J]. 山西农经, 2020(11): 44-45.
- [2] 蒲丹松. 构建城乡居民养老保险村级金融与信息便民服务网络的思考——以福建省漳州市龙文区为例[J]. 就业与保障, 2021(02): 173-174.
- [3] 罗小敏. 基于城乡居民养老和医疗保险村级便民信息化平台建设的思考[J]. 就业与保障, 2019(23): 12-13.