

湖南省人力资源和社会保障厅办公室

湘人社办函〔2023〕65号

关于印发《“温暖社保·社保服务进万家” 活动方案（2023年）》的通知

各市州人力资源和社会保障局：

现将《“温暖社保·社保服务进万家”活动方案（2023年）》
印发给你们，请各地结合实际认真组织实施。

湖南省人力资源和社会保障厅办公室

2023年9月28日

（此件依申请公开）

（联系单位：省社保中心 0731-84900200）

“温暖社保·社保服务进万家”活动方案

（2023 年）

为深入学习宣传贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于“完善覆盖全民的社会保障体系”的重要讲话精神，加快推动《社会保险经办条例》贯彻实施，广泛深入宣传社会保险政策和便民服务举措，人力资源和社会保障部决定自今年起在全国范围开展“社保服务进万家”活动。2023 年活动定于 10 月开展，按照人力资源社会保障部统一安排，制定我省《“温暖社保·社保服务进万家”活动方案（2023 年）》。

一、活动主题

温暖社保·社保服务进万家——全民参保 共享美好

二、活动内容

以《社会保险经办条例》宣贯实施为契机，结合我省《温暖社保行动计划（2023—2025）》，广泛深入宣传普及社会保险政策，进一步提高社会公众依法履行社保义务、维护合法权益的意识，切实推动解决群众办事堵点难点，推动经办能力全面提升，经办服务全面提质，安全防护全面升级。重点针对小微企业职工、灵活就业人员、平台就业人员、城乡居民等人群，开展有针对性的参保扩面宣传，推动参保覆盖面持续扩大。通过沉浸式、互动性、场景化的服务体验，集中展示便民服务特色亮点，打造惠民

生、暖民心的湖南“温暖社保”特色服务品牌。

三、活动安排

活动于2023年10月21日至27日开展，21日上午10时同步全国安排，全省统一启动。各地应结合本地区实际，丰富活动内容，创新活动方式，同步在本地开展形式多样的宣传服务活动。

（一）省市县三级联动组织启动仪式。省里于10月21日上午10时在宁乡市举办2023年“温暖社保·社保服务进万家”主场活动（具体方案另行制定），各市州、县市区同步开展启动仪式活动。

（二）开展社保政策进“千家万户”活动。集中组织进社区、进乡村、进企业、进校园“四进”活动，采取面对面宣讲、发放宣传册等方式，开展“看得懂算得清”宣传，广泛深入宣传普及参保、缴费、待遇等政策，提升政策知晓度。针对灵活就业人员、新就业形态就业人员、农民工等重点群体，深入零工（劳务）市场、电商直播基地、平台企业、交通枢纽、商圈、招聘会，针对城乡居民深入社区、乡村，开展现场咨询和服务指导。通过多种渠道主动推送社保政策、办事指南等信息。开展座谈交流，倾听企业、群众在参保缴费、待遇申领、跨地区跨制度流动等社保办事方面的意见建议，面对面释疑，点对点解惑。

（三）组织“直播连线”互动宣传。省里的主场启动仪式组

织省厅各相关险种政策部门和经办机构负责人,通过电视、电台、网络平台等进行直播连线,权威解读社保法律法规特别是《社会保险经办条例》,宣传社会保险取得的成就和积极参加社会保险的意义,普及社保政策知识,答疑解惑,倾听意见建议,传递社保好声音,增进社会公众对社保制度的了解。各地组织人力资源社会保障部门和社保经办机构有关负责同志做客当地融媒体中心进行电视、电台、网络直播,发挥宣传矩阵作用,扩大社会保险政策服务的公众知晓度。

(四)集中展示我省社保一体化平台便民服务。各地组织集中展示我省社保一体化平台便民服务体系,结合数据共享和社保卡应用范围拓展推出“一网通”“一卡通”服务,依托社保数字化转型、智能化应用,向中断缴费、符合待遇申领等人员推行权益提醒服务,通过业务协同流程优化,推出参保登记、缴费、权益查询等简办联办服务等。各地结合实际,集中展示一批社会保险便民服务特色亮点,如针对灵活就业人员、平台就业人员、农民工、高校毕业生等群体办事需求,推出的“套餐式”“一站式”服务,依托社银合作机构、自助服务终端等延伸网点推出的“就近办”服务等。

(五)深入实施“温暖社保”行动计划。加大全民参保专项行动力度,促进社会保险持续扩面。创建“温暖社保·每周一课”品牌。有序推进窗口服务“简易办”“暖心办”“延伸办”,不

断优化官网、微信公众号和“12333”等服务平台。分步开展能力提升全员培训，深入开展学法用法活动。深入推进工伤预防，抓实“411”监管模式，全面加强基金监督。

（六）组织“走近社会保险”服务体验。活动期间，各级社保经办机构要在业务经办大厅或其他公共场所设置“温暖社保·社保服务进万家”咨询点，配备宣传海报、宣传折页等宣传资料，安排专人解答群众问题，引导群众办理社保业务，受理参保群众反映的问题，做好参保群众与前台业务办理衔接沟通。提供养老保险待遇测算服务，让群众直观感受“多缴多得、长缴多得”的好处。邀请企业、灵活就业人员、社会合作伙伴、城乡居民、媒体等社会各界代表，走进社保经办机构、基层服务平台、12333电话咨询服务中心、社银合作网点，参观体验社保服务，近距离了解经办服务运转、档案管理等服务窗口背后的工作。

（七）统一悬挂宣传横幅、宣传标语。活动期间，市、县（区）人社部门要在行政中心或人社部门单位场所醒目位置悬挂统一宣传横幅。原则上活动期间当天城区主干道宣传标语不得少于2条，乡镇、村、社区宣传标语不少于1条。统一设计的活动宣传要点和宣传海报式样将另行下发。

（八）组织“走访慰问”敬老爱老活动。结合重阳节，依托社区（乡村）基层组织、人社协理员，对行动不便、鳏寡孤独等困难群体建立“点对点”联络机制，开展走访慰问，提供参保登

记、资格认证、社保卡激活、疑惑解答等上门服务。宣传推广老人过生日子女缴社保代替办寿宴尽孝心的新风尚。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各地要高度重视，认真统筹谋划，加强组织领导，打造服务品牌、突出宣传重点、丰富活动形式，确保系统上下同频共振、形成声势。各地要统筹组织本地活动，制定活动方案，细化职责分工，指定专人联系。各市州请于10月11日前将活动方案及联系人报送至省厅。

（二）切实服务群众。要采取群众喜闻乐见、容易理解接受的方式，精心设计宣传，推动参保质量提升。要通过媒体发布消息、张贴宣传海报、投放公益宣传片等形式，吸引广大群众参与。要针对政策宣传的薄弱环节和群众办事的堵点难点，用心解答、用情服务，为群众排忧解难。各地要认真做好12333服务热线工作，保持电话诉求接通率和反馈率，接到12333诉求和问题反馈后立组织核实核查，能够解决的即时解决，存在困难需要时限或问题反应有偏差的要及时做好解释说明工作。

（三）强化责任落实。各地要充分考虑社会舆情等不确定性不稳定性因素，严格按照《大型群众性活动安全管理条例》有关要求，做好活动组织和安全保障工作，制定安全隐患防范措施和突发事件应急预案，确保活动安全有序开展。

（四）坚持上下联动。各地要突出工作特色亮点，挖掘典型

案例，整理图文影像资料，讲好为民服务故事。要主动联系新闻媒体和相关部门，加大宣传报道力度，营造良好舆论氛围。省里将以适当方式推广各地经验做法、特色亮点。

（五）加强调度考核。活动期间，将每天调度上报宣讲场次、直播场次、派出服务人数、媒体推送报道条数等活动开展情况，各市州每天选送1-2个高质量的鲜活案例。活动结束后，各市州要认真总结本次活动开展情况、工作取得的效果等，将活动实施总结情况于11月10日前报送省厅。为确保活动取得实效，省厅将“温暖社保·社保服务进万家”活动开展情况纳入2023年度对市州政府真抓实干督查激励考核。

联系人：蔡云帆（0731-84900200）

石 柯（0731-84900266）

电子邮箱：985667311@qq.com

湖南省人力资源和社会保障厅办公室

2023年9月28日印发