

湖北省人力资源和社会保障厅办公室

鄂人社办函〔2022〕34号

关于进一步做好社会保障卡政务服务 下沉乡镇有关事项的通知

各市、州、县人力资源和社会保障局：

根据《关于推动资源服务平台下沉的工作方案》（鄂学办发〔2022〕14号）、《2022年全省人力资源和社会保障系统行风建设工作要点及责任分工》（鄂人社办函〔2022〕8号）等文件要求，进一步推进社会保障卡政务服务就近办、高效办，让群众少跑腿、数据多跑路，更大力度优化人社领域营商环境，现就进一步做好社会保障卡政务服务下沉乡镇（街道）有关事项通知如下。

一、督促指导事项领取发布。省政务办已将社会保障卡所涉相关服务事项的形式层级，从省、市、县延伸至乡镇（街道）级（见附件1），各地人社部门协调县级政务服务部门或者直

接督促还未全量承接认领的乡镇（街道）加快领取服务事项，做到应领尽领，并在全省统一的实施规范要素基础上，完善办理地点、咨询电话、办理渠道、办理流程、办件类型等个性化要素，形成完整的服务指南并在湖北政务服务网上公开发布。

二、加强业务经办实操培训。目前省社会保障卡管理信息系统已与政务统一受理平台打通，社会保障卡业务可通过政务统一受理平台收件，同步在人社厅门户网站发布了业务经办操作培训视频。各地人社部门要根据实际情况，结合培训视频、操作手册（见附件2），以及《湖北省社会保障卡制作发行业务流程（修订）》、《湖北省社会保障卡业务经办规程》，进一步为人社经办人员、乡镇（街道）工作人员开展实操培训，使用政务统一受理平台实操过程中遇到网络不通、事项配置错误等问题及时反馈当地政务服务部门协调解决，确保基层经办人员熟练掌握经办要求和系统操作方法，并将实操的办件编号按《社会保障卡镇级业务联通测试情况表》（见附件3）格式填写，市州汇总后于10月15日前交省厅查验。

三、开展“走流程”活动。市县人社部门特别是县级人社部门要结合“厅（局）处长走流程”活动，实地了解乡镇（街道）事项领取、服务承接、业务办理等情况，建立问题清单，提出整改措施，明确整改时限。对已完成整改的问题，要适时组织“回头看”“再体验”，看整改是否到位、机制是否完善、

效能是否提升，确保各项措施落地见效。

四、扩展便民服务渠道。充分考虑服务对象覆盖地域、人口密度、办事频率等因素，从满足群众“就近可办”“多点可办”需求出发，深化与社会保障卡合作银行、基层平台等合作，合理规划布局线上线下和自助服务网点，统一服务规范，努力打造人社便民 15 分钟服务圈。采取帮办、代办、上门办等方式，优化老年、残疾等特殊群体服务。

五、加强宣传引导和推广。结合“人社惠民政策进万家”活动进一步巩固成果、加强宣传、提质增效，用活电视、广播、网络等多媒体渠道，丰富宣传册、文化墙等传统渠道，全方位宣传服务下沉举措、服务办理地点，让群众打得通电话、找得到地方、办得了事情。

各地人社部门要发挥协调督促作用，明确专人具体抓好落实，做好沟通协调、工作调度等工作。各地社会保障卡政务服务下沉乡镇（街道）工作推进情况、事项领取情况、设备配置情况、培训及业务开展情况、下一步工作打算、意见建议等情况，以市州为单位形成书面报告于 10 月 22 日前报送省厅。

社会保障卡政务服务下沉乡镇（街道）工作过程遇到的问题可随时与省厅联系，联系人：杨爽（027-87261507）。

附件：1. 社会保障卡政务服务事项清单

2. 政务统一受理平台线下收件操作说明

3. 社会保障卡镇级业务联通测试情况表

湖北省人力资源和社会保障厅办公室

2022年9月29日

(此件依申请公开)

(联系单位:厅信息中心)

附件 1

社会保障卡政务服务事项清单

序号	主管部门	大项名称	子项名称	基本编码	事项类型	行使层级	下沉权限	备注
1	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡申领	002014010001	公共服务	省、市、县、镇	承诺件，镇级受理、县级审核办理	镇级权限仅线下
2	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡启用（含社会保障卡银行账户激活）	002014010002	公共服务	省、市、县、镇	即办件，镇级受理、审核办理	镇级权限仅线下
3	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡应用状态查询	002014010003	公共服务	省、市、县、镇	即办件，镇级受理、审核办理	
4	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡信息变更	002014010004	公共服务	省、市、县、镇	即办件，镇级受理、审核办理	镇级权限仅线下
5	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡密码修改与重置	002014010006	公共服务	省、市、县、镇	即办件，镇级受理、审核办理	1.镇级权限仅线下 2.需配备读卡器（含密码键盘、PSAM卡）
6	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡挂失与解挂	002014010007	公共服务	省、市、县、镇	即办件，镇级受理、审核办理	镇级权限仅线下
7	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡补领、换领、换发	002014010008	公共服务	省、市、县、镇	承诺件，镇级受理、县级审核办理	镇级权限仅线下
8	湖北省人力资源和社会保障厅	社会保障卡服务	社会保障卡注销	002014010009	公共服务	省、市、县、镇	承诺件，镇级受理、县级审核办理	镇级权限仅线下

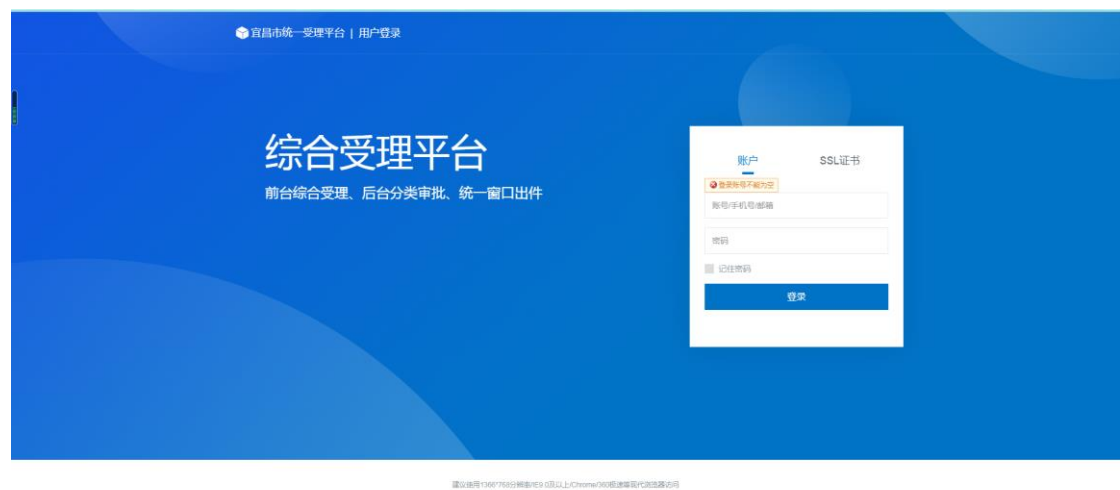
附件 2

政务统一受理平台线下收件操作说明

（社会保障卡服务）

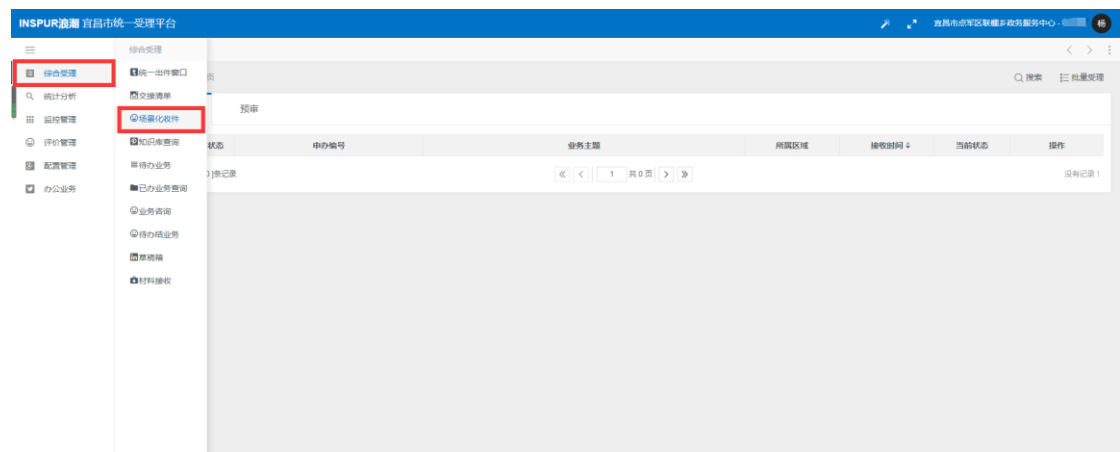
1. 登录平台

乡镇（街道）经办人员使用政务部门分配的账号，登录各
市州政务统一受理平台。

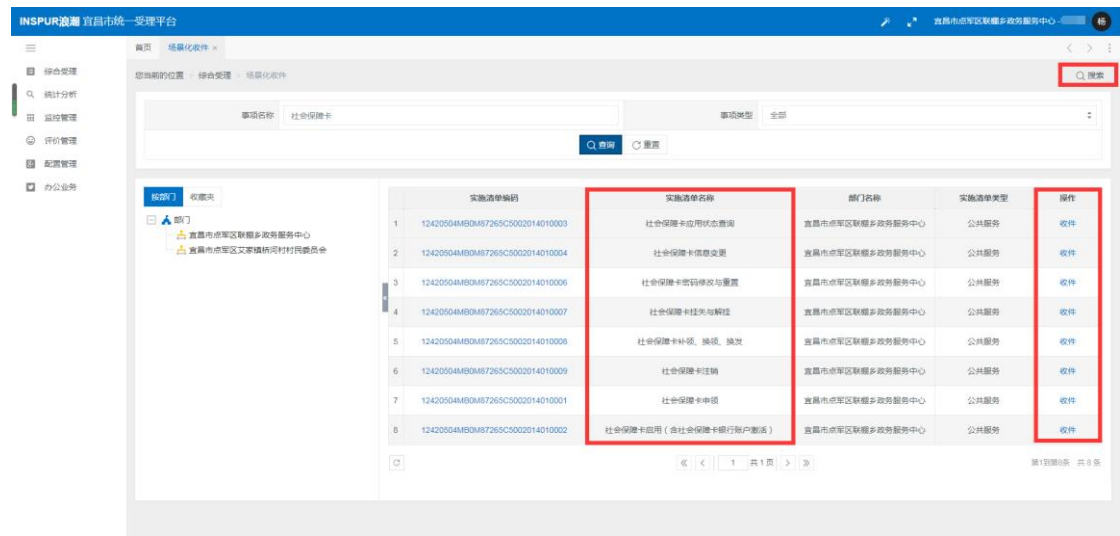


2. 线下申请

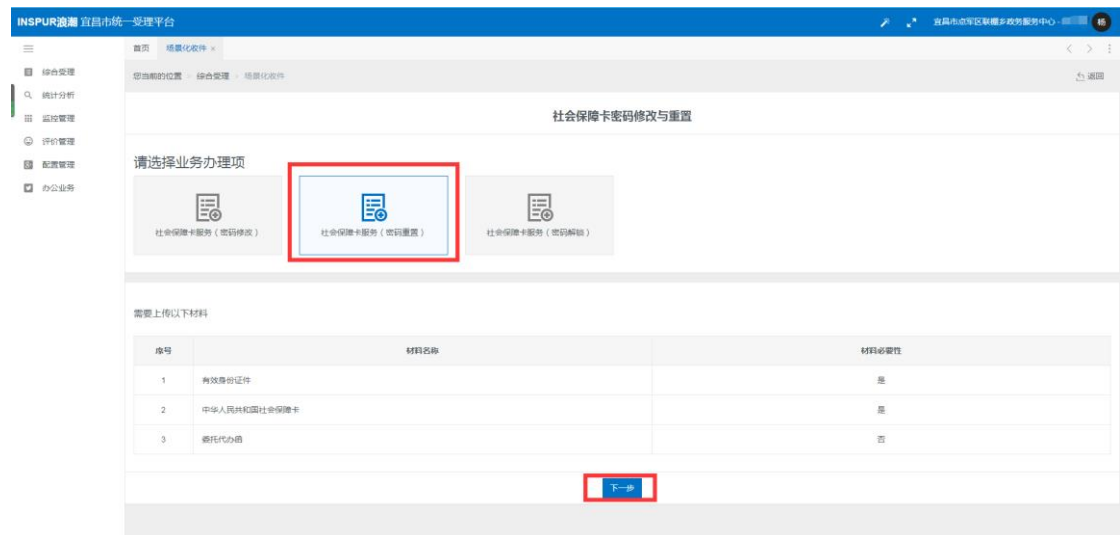
2.1. 在左侧菜单栏，点击综合受理>>>点击场景化收件。



2.2. 找到需要办理的事项，点击右侧的收件按钮，或点击右上方的搜索按钮，搜索事项名称进行收件，如输入“社会保障卡”。（注意：此处仅展示服务事项子项，点击收件后可显示具体业务办理项）



2.3. 点击具体要办理的业务办理项，然后点击下一步，进行申请。



3. 申请操作

依次填写申请事项所需的基本信息、业务信息、材料信息

等所有相关信息。

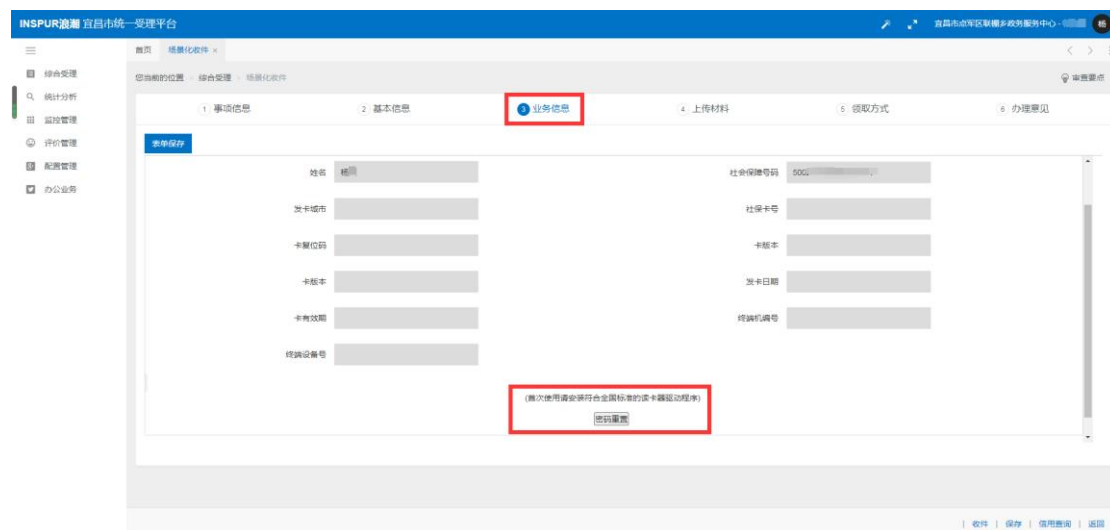
3.1. 基本信息

填写带*号的必填项信息即可，其他信息选填。

3.2. 业务信息

业务信息为该事项配置的个性表单，是办理该业务的重要数据。

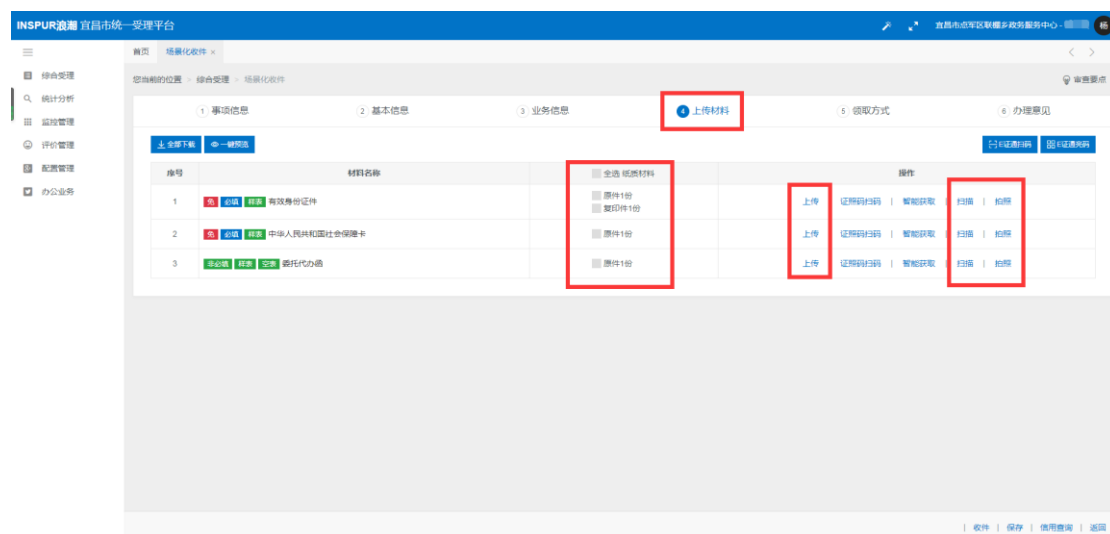
需要注意的是，密码修改、密码重置、密码解锁三项服务需要配置读卡器和密码键盘并进行读卡和输入密码操作。



3.3. 上传材料

若申请人提供的申请材料为电子材料，则需要手动上传至系统，先将申请人提供的申请材料上传到电脑，然后在上传材料的页面，点击上传按钮，选择上传至电脑上的附件材料即可。

若申请人提供的申请材料为纸质材料，则可以在页面上勾选为纸质材料，勾选后，无需再上传电子附件材料（注意，若安装了高拍仪、扫描仪等设备，可点击扫描、拍照按钮，将纸质材料扫描为电子材料上传平台）。



3.4. 领取方式

一般情况领取方式里的信息，是填写完基本信息后，由基本信息自动填充到领取方式的信息里。

需要注意的是，除申领、补换卡外，办理社会保障卡其他服务事项时，无需填写或修改领取方式。若办理申领、补换卡时需要邮寄的，需在业务信息里填写邮寄地址。

The screenshot shows the '领取方式' (Collection Method) form, which is the fifth step in a six-step process. The form is divided into two main sections. The left section contains fields for '证件类型' (Document Type) set to '身份证' (ID Card), '办事人' (Applicant) set to '杨超' (Yang Chao), '收件方式' (Delivery Method) with radio buttons for '自送到大厅' (Self-delivery to hall) and '快递上门' (Express delivery), '办理大厅' (Service Hall) set to '宜昌市点军区行政服务中心' (Yichang City Dianjun District Administrative Service Center), '投递方式' (Delivery Method) with radio buttons for '自取' (Self-pickup) and '投递' (Delivery), '自取大厅' (Self-pickup Hall) set to '宜昌市点军区行政服务中心' (Yichang City Dianjun District Administrative Service Center), and '实际办理区域' (Actual processing area) set to '联棚乡' (Lianpeng Township). The right section contains fields for '办事人证件号码' (Applicant's document number) set to '500...', '办事人联系电话' (Applicant's contact number) set to '189...', '办事人地址' (Applicant's address), and '实际办理单位' (Actual processing unit) set to '宜昌市点军区联棚乡政务服务中心' (Yichang City Dianjun District Lianpeng Township Government Service Center). The '办理意见' (Processing opinion) field is empty. The bottom of the form has buttons for '收件' (Receive), '保存' (Save), '使用指南' (User Guide), and '返回' (Return).

3.5. 办理意见

一般情况办理意见无需填写或者修改，此步可以忽略。

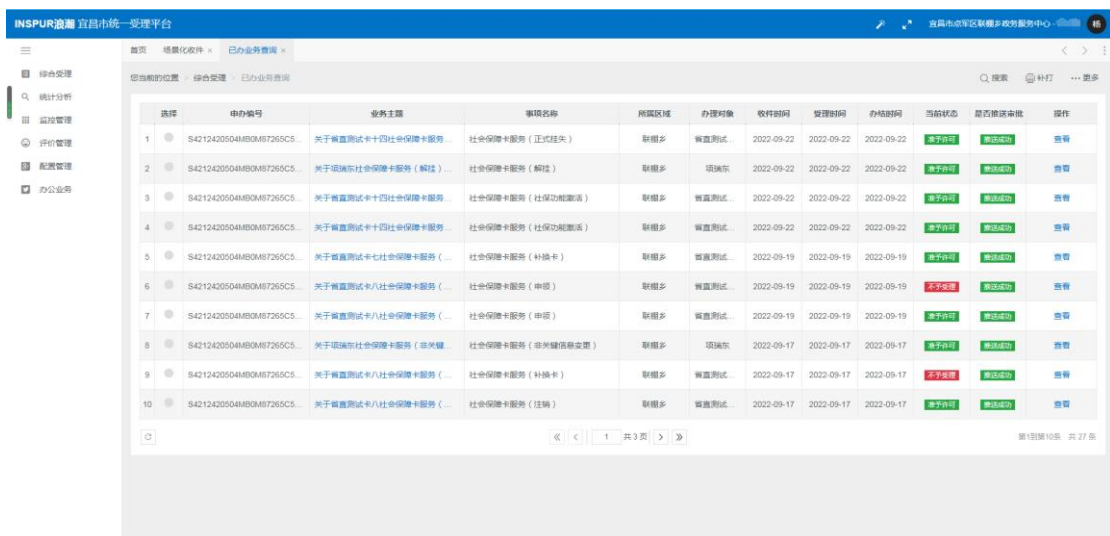
The screenshot shows the '办理意见' (Processing Opinion) form, which is the sixth step in a six-step process. The form is divided into two main sections. The left section contains a '常用意见' (Common opinion) dropdown menu set to '同意' (Agree), and a '经办人意见' (Attending officer's opinion) text area containing the text '经审查，提交材料符合要求，予以收件' (After review, the submitted materials meet the requirements, and will be accepted). Below these fields is a radio button for '向申请人发送短信' (Send SMS to applicant) with options '是' (Yes) and '否' (No). The right section is empty. The bottom of the form has buttons for '收件' (Receive), '保存' (Save), '使用指南' (User Guide), and '返回' (Return).

4. 申请完成

填写完申请人相关信息后，点击页面右下方收件，即可生成办件信息。在左侧菜单栏，点击综合受理>>>点击已办业务查询，或者点击监控管理>>>点击业务查询可以查看所有已办业务明细。

需要注意的是，办件信息会自动推送到省社会保障卡管理信息系统。办理社会保障卡即办类服务事项时（挂失解挂、密码服务、激活、非关键信息变更），收件即办理，不需要人工审核，当场可反馈办理结果。申领、补换卡、注销为承诺件，需要县级人社部门在省社会保障卡管理信息系统进行审核办理。

在实际服务过程中，若出现政务统一受理平台无法收件的情况，可使用省社会保障卡管理信息系统直接办理，确保群众办得了事情，不跑空趟。



The screenshot displays the 'INSPUR 宜昌市统一受理平台' (INSPUR Yichang City Unified Reception Platform) interface. The main area shows a table of business items with columns for selection, application number, business title, item name, region, processing status, receipt time, processing time, completion time, current status, whether it's a commitment item, and actions. The table lists 10 items related to social security card services, including loss and replacement, password services, activation, and information changes. The interface also includes a sidebar with navigation options like '综合受理' (General Reception), '统计分析' (Statistical Analysis), '监控管理' (Monitoring Management), '评价管理' (Evaluation Management), '配置管理' (Configuration Management), and '办公业务' (Office Business).

选择	申办编号	业务主题	事项名称	所属区域	办理对象	收件时间	受理时间	办结时间	当前状态	是否推送审批	操作
1	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（正式挂失）	秭归县	宜昌市	2022-09-22	2022-09-22	2022-09-22	准予许可	推送成功	查看
2	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（解挂）	秭归县	宜昌市	2022-09-22	2022-09-22	2022-09-22	准予许可	推送成功	查看
3	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（社保卡激活）	秭归县	宜昌市	2022-09-22	2022-09-22	2022-09-22	准予许可	推送成功	查看
4	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（社保卡激活）	秭归县	宜昌市	2022-09-22	2022-09-22	2022-09-22	准予许可	推送成功	查看
5	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（补换卡）	秭归县	宜昌市	2022-09-19	2022-09-19	2022-09-19	准予许可	推送成功	查看
6	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（申领）	秭归县	宜昌市	2022-09-19	2022-09-19	2022-09-19	不予许可	推送成功	查看
7	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（申领）	秭归县	宜昌市	2022-09-19	2022-09-19	2022-09-19	准予许可	推送成功	查看
8	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（非关键信息变更）	秭归县	宜昌市	2022-09-17	2022-09-17	2022-09-17	准予许可	推送成功	查看
9	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（补换卡）	秭归县	宜昌市	2022-09-17	2022-09-17	2022-09-17	不予许可	推送成功	查看
10	S4212420504M80M87265C5...	关于宜昌市社保卡服务...	社保卡服务（注销）	秭归县	宜昌市	2022-09-17	2022-09-17	2022-09-17	准予许可	推送成功	查看

附件 3

社会保障卡镇级业务联通测试情况表

填报单位:

联系人:

填报时间:

序号	区县	乡镇（街道）	社保卡密码服务办件编号 （密码修改、重置、解锁 任选其一）	社保卡挂失解挂办件编号 （临时挂失、正式挂失、 解挂任选其一）	服务大厅类型 （选填：人社服务大厅、便民服 务中心、党群服务中心、其他）	服务大厅地址	能否登录 省社保卡 管理系统 （是/否）	备注