北京市社会保险基金管理中心

关于全面推行社银合作管理办法（试行）

为深入贯彻落实“放管服”改革要求，进一步优化营商环境，满足企业群众对更便捷、更高效社会保险服务需求，根据《社会保险经办条例》和人社部办公厅《关于借助银行、基层平台等力量推进人社服务“就近办”的意见》（人社厅〔2021〕19号）精神，现就全市社保经办机构与银行系统合作，推进社会保险“就近办”，制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于北京市范围内，各区社保经办机构委托银行合作网点办理北京市社会保险基金管理中心规定范围内的社保经办业务。

1. 合作形式

市级社保业务系统与银行系统“总对总”联通，银行合作网点，经授权后登录社保业务系统办理相关业务，实现自助服务终端机办理、网厅自助办理、柜台办理三种合作模式。

(一）自助服务终端机办理

合作网点应通过银行自助服务终端机，为群众提供个人社会保险权益记录查询打印等服务。

（二）网厅自助办理

合作网点应设置至少1个社保自助柜台，提供电脑、打印机、高拍仪等设施设备，为企业群众提供网上自助服务，并有专人进行指导。

（三）柜台办理

合作网点根据空间面积和覆盖人群情况，开设1－2个人工服务窗口，提供电脑、高拍仪、第三代社保卡制卡机等设施设备，由经社保经办机构授权的合作网点工作人员，为企业群众提供社保经办服务。

三、合作条件

合作网点须同时实现三种合作模式，具备按照《北京市社银合作网点建设标准》（附件1）完成场地设施、标志标识设置、网络及硬件设备配备、人员配备等条件。

 四、合作程序

（一）合作申请

符合合作条件且有意愿承接社保经办业务的银行北京分行（总行），向市级社保经办机构提出合作申请，双方协商并达成合作意向后，签订《北京市社银合作协议（市级）》（附件2）。

已与市级社保经办机构签订协议的银行所属分支机构，有意愿承接社保经办业务的网点，向属地区级社保经办机构提出合作申请。

（二）合作网点验收、签约

区级社保经办机构根据《北京市社银合作网点设立、退出制度》（附件3），开展现场核查验收。经验收合格的，双方签订《北京市社银合作协议（区级）》（附件4），合作协议应报市级社保经办机构备案，颁发全市统一制式的“社保服务合作网点”标牌。

1. 合作内容

市级社保经办机构按照“高频高效、风险可控”的原则，确定由银行合作网点办理的社保服务事项，形成《北京市社银合作服务事项清单》（附件5），根据企业群众需求的变化，动态调整服务事项清单，并进行公示。

合作网点为企业群众提供合作事项的咨询，社保政策的宣传等。

1. 合作终止

合作协议到期如双方无异议，可以按协议约定事宜自动顺延。如果其中一方要求终止合作协议的，经协议双方双好协商应予以解除。合作网点违反制度规定造成恶劣影响或经评估不符合相关要求的，社保经办机构有权单方通知合作网点终止合作。

终止合作的，区级社保经办机构注销合作网点经办工作人员权限，收回“社保服务合作网点”标牌；市级社保经办机构向社会进行公开发布。

1. 双方主要职责

 市级社保经办机构负责制定及完善社银合作管理办法及配套制度，编制社银合作服务事项清单及经办规范等；区级社保经办机构负责筛选合作网点，签订区级合作协议，对合作网点工作人员进行培训及指导，并对合作网点运行情况进行监督和考核。

合作网点负责做好工作人员岗前培训，设立专窗办理社保业务并做好后续推进、宣传等工作，对工作人员进行保密、安全教育，采取有效的安全措施和操作规程确保数据和消息不被泄露。合作银行应积极开展自查并配合社保经办机构开展监督检查，确保社保业务的经办按相关政策规定执行。

合作双方应定期举行会商，根据法律、政策和运行情况，研究优化合作方式、拓宽服务事项，向企业群众提供安全、高效、便捷的社保服务。

1. 基本原则

**（一）依法依规。**合作双方须遵守人社领域法律法规规章和规范性文件以及金融行业、基层组织管理等领域的相关规定。

**（二）平等自愿。**各级社保经办机构和银行合作机构，在权责分明、充分协商、达成一致的前提下开展合作，实施协议管理，明确双方权利义务。

**（三）权责分明。**明确市、区社保经办机构和合作银行职责，实行分级管理，实现社保经办机构与银行系统分级步调一致、责任落实对等、指导监督统一。

**（四）合理布局。**合作网点布局合理，确保网点之间、网点和经办机构之间不重叠、不接近，不盲目扩张网点，发挥合作网点最大效能。

**（五）安全规范。**依据社会保险风险防控和安全要求，规范合作网点设立、业务办理、监督考核、退出机制等合作环节，实现全市社银合作网点规范化、标准化、统一化。

九、运行保障

（一）培训

区级社保经办机构应根据《北京市社银合作业务培训规范》（附件6），组织合作网点的工作人员统一开展业务培训。通过集中培训、顶岗培训、临柜指导等方式，确保合作网点工作人员熟练掌握人力社保业务和经办技能，打造一支素质高、业务精、服务好的社银合作队伍，持续提升群众企业办事满意度。

合作网点工作人员，须经区级社保经办机构培训、考核合格后方可开通权限，并签订《北京市社银合作保密协议》（附件7）后方可上岗开展社保业务受理工作。

（二）业务办理

本市各合作网点须按照社保经办机构要求统一服务事项清单、统一服务标准、统一经办规范，实现全市社银合作网点无差别受理。

合作网点工作人员，须按照《北京市社银合作社保业务经办规范》（附件8）的要求受理业务，以《北京市社银合作社保业务操作指南》（附件9）为指导办理业务，按照《北京市社银合作业务档案管理规范》（附件10）要求进行业务档案收集、整理和移交。

区级社保经办机构应建立业务指导和问题处理机制，专人对接及时处理网点反馈的问题，通过现场或视频远程指导等方式，确保合作网点经办合规高效。

（三）安全管理

合作网点应遵循《北京市社银合作网络安全与权限管理规范》（附件11）的相关要求，负责合作过程中的网络、人员、数据、设施设备和权限安全管理。未经许可，合作网点不得以任何方式向第三方透露社保信息，切实保护服务对象信息安全，维护服务对象合法权益。

（四）风险防控

合作网点应按照《北京市社银合作内部控制办法》（附件12）要求，对银行代办社保业务实行内部控制，并接受区级社保经办机构的内控监督管理。区级社保经办机构应加强对属地合作网点经办工作的管理，按照《北京市社银合作网点社保业务日常巡查检查制度》（附件13），采取实地抽查、数据分析、群众反馈等方式，定期了解合作网点受理社保业务开展情况，定期考核，规范管理运行。

（五）考核评价

合作网点实施人社政务服务“好差评”制度，了解企业群众的服务满意度，将评价数量和评价结果作为考核的重要依据。

十、组织保障

（一）加强统筹规划**。**坚持社保经办机构是社银合作的主体地位，合作网点在社保经办机构的指导下开展社保经办服务。区级社保经办机构要根据本地区服务对象的覆盖地域、人口密度、办事频次等因素，合理选择、建设合作机构，科学确定合作网点数量，规划设计好本级经办网点布局图。

（二）加强工作指导**。**市级社保经办机构要加强与各银行分行协作，探索推出更多合作事项。区级社保经办机构按照管理办法及相关配套制度要求，加强对合作网点业务指导，确保工作有序推进。

（三）加强宣传培训**。**合作双方要将合作网点相关信息，合作事项及办事指南等，通过业务窗口、门户网站、APP等多种渠道进行公布；利用宣传折页、小视频等多种形式，做好社银合作政策的宣传解读工作，为企业群众办事提供清晰、便利指引。

附件1.北京市社银合作网点建设标准

附件2.北京市社银合作协议（市级）

附件3.北京市社银合作网点设立、退出制度

附件4.北京市社银合作协议（区级）

附件5.北京市社银合作服务事项清单

附件6.北京市社银合作业务培训规范

附件7.北京市社银合作保密协议

附件8.北京市社银合作社保业务经办规范

附件9.北京市社银合作社保业务操作指南

附件10.北京市社银合作业务档案管理规范

附件11.北京市社银合作网络安全与权限管理规范

附件12.北京市社银合作内部控制办法

附件13.北京市社银合作网点社保业务日常巡查检查制度