



鄞州区「爷爷奶奶的国潮秀」企业退休人员「High Fun」国潮公益集市活动。

宁波市人力资源和社会保障局

改在民生关键处 提升百姓幸福感

——市社保中心(仲裁院)倾力打造“退休无忧”“快调速裁”的宁波模式

“眼瞅着要退休了，发现档案缺失不齐，心里特着急。还有半年退休，到时每月能拿多少养老金？”“与用人单位发生劳动争议，通过仲裁处理不知道快不快？”……

这些困惑，在宁波有了新解法。

2023年，市人力社保局聚焦“老有所养、老有所乐、老有所为”，立足“办退休”事前、事中、事后环节，系统整合资源，拉长服务链条，集成融合与退休有关的15个事项，创新推出企业职工退休前“五提前”（提前一年“上门审”、提前半年“随心办”、精准提示“智配达”、养老待遇“提早测”、待遇金额“知晓早”）、退休时“四到位”（一窗受理、业务审核、实时联办、表单送达）、退休后“三乐享三便捷”（乐享咨询服务、健康管理、趣味文娱，便捷领取待遇、同号换卡、出行消费）服务模式，目前已服务企业140余家、群众160万余人次。做法入选“社保服务进万家·十城调研记”典型案例和《中国社会保障》杂志“2023年度社保之最”，被人社部社保中心向全国系统推广。

“退休无忧”“在职无虑”，和谐城市，离不开和谐劳动关系。宁波持续推动和谐劳动关系创建，市人力社保局通过调解仲裁下沉重心、提升质效、优化服务，探索打造具有宁波特色的劳动人事争议调解仲裁“下沉优服 快调速裁”工作新模式，并在全市推广，受到省、市领导批示肯定。通过调解仲裁服务“下沉提速”，进一步加强劳动关系的源头治理，让高质量发展的民生底色更足。

1 「无忧」办退休 幸福更「质感」

2023年7月，江北区社保中心、甬城农商银行的5名“社银背包客”如约来到宁波金田铜业（集团）股份有限公司，为集团下半年即将退休的30多名职工提供上门预审服务。每个人随身的背包里装着各种资料汇总表、申请表，银行工作人员还携带了社保卡制卡设备等。

“根据企业提供的人员名单，我们预先在系统里调取社保信息，汇总成一份记录单，上门审查时对参保职工档案材料逐一、逐项审核。”江北区社保中心主任丁于介绍，对当年度即将退休职工的档案集中审查，对有基本养老保险视同缴费年限的职工进行审核，对关键档案资料缺失、档案出生年月和身份证出生年月不一致等问题提前告知，避免出现“拎着档案来回跑、到龄匆忙补、等待时间长”等情况，为企业和职工完善补充档案材料预留时间。

对于提前“上门审”带来的便利，全国五一劳动奖章获得者、浙江省“首席技师”、镇海石化建安工程股份有限公司人力资源部部长范丽峰感受颇深。

2023年，该公司退休人员有51名。按照原先的办理程序，由公司经办人携带退休人员人事档案、联办表及身份证复印件去镇海区社保中心办理退休事宜。“若遇到一些问题，需后期提交材料，在社保窗口办完后，还需转到医保窗口。”范丽峰说，“自从有了这项服务，省心省力又省时。镇海区人社局提前对接退休人员信息，我们准备好全年退休人员的档案，对接好时间，社保中心工作人员上门集中审批，我们也有充足的时间完善材料。”

近年来，参保人员跨区域流动性大，退休人员在办理退休手续时，其职工档案、养老保险关系转移等材料需要补充完善，导致延误养老金领取的情况时有发生。我市人社部门推出“随心办”服务。

在临近退休年龄的半年内，参保人员可自选合适的时间，提前申请办理养老保险关系转移、多重养老保险关系处理、视同缴费年限核定、退休条件预审等服务事项。“随心办”通过提前预审档案，做到问题早发现、早解决，为参保人扫清社保账户转移、退休资格认定等障碍，让企业和个人早准备、早安心。

当月即将达到退休年龄的参保人员，能收到这样一条点对点发送的“办退休”温馨提醒短信：“您将达到退休待遇领取年龄，请及时向参保地人社部门办理待遇申领手续。”这是市人社局提供的精准定位“智配达”服务。临退休人员还可以提早测待

遇，即通过“浙里办”APP实时查阅个人社保信息，提前测算养老金水平。人社部门在正式审核办结退休手续后，当日还会推送养老金具体金额的提醒信息，待遇金额“知晓早”让老百姓提前做好“心里有数”。

“我们要保证一次收件‘打包到位’，一次性完成企业职工退休‘一件事’联办事项准确选定、申请材料完整收取。”市社保中心保险关系处工作人员崔紫薇说，现在办退休，减少了环节，节省了时间，原先“最多跑11次、交40份材料”已变为“只需跑1次、最多只需13份材料”。

打开浙江省“一网通办”智慧大厅工作台，通过办事人身份认证，进入政务服务中心的常用事项办理，点击“企业职工退休一件事联办”选项，参保人员便可根据个人情况选择办理业务类型。

“我们会按照业务逻辑流程，在市人力社保局行政审批处、工伤保险处、劳动能力鉴定委员会、市社保中心内部流转，畅通前后环节对接，确保各个联办事项流转审核到位。”市社保中心副主任仇晓峰说，退休审核业务完成后，还会依托市大数据局业务中台准确及时推送退休审核信息，同时向医保、公积金部门发起跨部门联动，完成退休医保待遇审核和公积金当月封存，数据推送联动到位，办理时间从原先的3个月压缩至1个月。

各部门分流程分时段办结后，市人力社保部门会将退休人员基本养老金核定表、企业退休人员联系单、社会保障卡服务指南、老年活动宣传册等材料一并通过邮寄方式准时送达到位，并同步登记新增退休人员居住地址信息，实时推送给全市各乡镇（街道）、村（社区），实现退休人员纳入社会化管理服务无感登记、不漏一人。

目前，我市企业退休人员纳入社区管理已实现机构、人员、经费、场地、制度、工作“六个到位”。2022年起，全市企业退休人员日常社会化管理服务经费标准统一为每人每月10元，所需资金由企业退休人员社会化管理地同级财政保障，全年投入社会化服务资金超过1.6亿元。

如何更好地为老服务、传承慈善？我市人力社保部门也动足了脑筋。仇晓峰介绍，比如，帮助退休人员办理领取社保待遇资格认证、开通社保卡手机银行；对接社保卡银行服务网点，优化老年人业务办理绿色通道，让老年人同号换卡、轻松无忧；实现刷社保卡畅享327个城市公交出行，70周岁以上老年人可免费乘坐全市公交、借阅图书、畅游111家A级景区（博物馆）。



2023年3月，镇海区人社局赴宁波油港轮驳有限公司开展企业职工退休“上门审”服务。

2 调处服务「下沉提速」

「家门口」高效解纷



2023年3月，高桥镇梁祝社区成立宁波市海曙区首家村（社区）级劳动人事争议调解中心。

“基层调解组织向村（社区）进一步延伸，能够更好地服务辖区企业、群众。”去年3月，高桥镇梁祝社区成立宁波市海曙区首家村（社区）级劳动人事争议调解中心，助力劳动纠纷解决在萌芽状态、化解在基层前沿。

梁祝社区劳动人事争议调解中心按照“一体化运作、一站式接访、一条龙调处、一揽子化解”目标建立“售后服务”机制，并立足辖区职工需求，搭建劳动纠纷维权平台，面对面释法、点对点指引，就工资追索、工伤维权等高频劳动争议进行指导。去年一年，处理劳动争议16起，服务劳动者24人，涉及标的41万余元。

坚持和发展新时代“枫桥经验”，我市人社部门按照“关口前移、重心下沉”的工作思路，及时有效化解纠纷，进一步深化和谐劳动关系建设，优化法治化营商环境，维护社会稳定。

“感谢你们上门为我们企业宣传政策，分析用工管理中存在的问题，为我公司规范员工行为、修订完善劳动用工制度提出了宝贵意见。”对仲裁

员的上门服务，鄞州区某企业负责人诚挚感谢。

我市制造业较为发达，企业用工基数较大，劳动争议案件数量较多。为进一步优化营商环境，加强劳动争议源头治理，我市以“下沉服务”为工作导向，积极开展“百名仲裁员进企业”活动，选派业务能力出色的仲裁骨干，走进工业园区及重点企业，对其“问诊把脉”，解决企业“看得见”的问题，防范“看不见”的风险。去年，全市两级仲裁机构走访服务各类企业320次，获得企业广泛好评。

不仅如此，我市加强劳动争议前端治理，通过配备人员、购买服务、联合调解等方式探索在仲裁机构内部设立调解中心，建立专业的案前调解团队，对进入仲裁程序的已受理案件进行精准定位、难易分流，推动形成“案件调解在前，仲裁庭断后”的递进式分层过滤格局，帮助当事人高效、便捷化解劳动争议。

去年，全市仲裁机构调解中心案前调解案件6797件，25%的仲裁案件在案前得到化解。

2024

我们的目标

围绕“红扬人社·为民先锋”总目标，结合《社会保险经办条例》宣贯工作，提升社保公共服务水平，持续推进社保事业高质量发展；以坚持和发展新时代“枫桥经验”为导向，提升劳动人事争议处理效能，助推营商环境优化提升“一号改革工程”，为宁波争创共同富裕和中国式现代化示范引领的市域样板贡献人社力量。

完善社保体系，助力共同富裕。以稳定劳动关系人员、高校毕业生为重点，推进社保扩面提标，推进灵活就业人员、新业态从业人员参保；全面落实工伤保险省级统筹，推广工伤费用实时结算，推进特定人员单项参加工伤保险政策落地见效；探索企业年金和个人养老金融合发展，助推共富型“大社保”体系建设。

创新服务并进，提升社保温度。贯彻落实《社会保险经办条例》，开展“社保服务进万家”活动；提升社会保险参保申报企业群众办事体验，破解养老保险关系“转不动、转得慢”难题，推进企业职工退休“一件事”一次办、提速办、简便办，探索工伤认定、劳动能力鉴定、工伤待遇申领“打包办”。

拓展下沉优服，实现快调速裁。进一步提升劳动人事争议调解仲裁效能，全面落实调解仲裁省级地方标准，提升仲裁办案标准化水平。深化“下沉优服 快调速裁”工作模式，确保60%以上的劳动争议在基层化解。注重规范办案，加强裁审衔接，提升调解仲裁服务能力与办案公信力，引导劳资双方共同构建和谐劳动关系。