

农村养老保险档案便民服务模式创新与实践路径

索伟贵

峰峰矿区城乡居民社会养老保险中心，河北 邯郸 056200

DOI:10.61369/SE.2025120029

摘 要：农村养老保险档案作为记录参保群众权益的核心载体，其服务效能直接关系到农村养老保障体系的民生温度。当前农村养老保险档案服务存在数字化程度低、服务网络不健全、适老化供给不足等问题，制约了便民服务的落地成效。本文基于多地实践案例，梳理农村养老保险档案便民服务的创新方向，从数字化转型、服务网络重构、机制保障完善三个维度，提出兼具可行性与针对性的实践路径，旨在推动档案服务从“管理导向”向“服务导向”转变，打通农村养老保障服务的“最后一公里”。

关 键 词：农村养老保险；档案服务；便民模式；数字化转型；实践路径

Innovations and Practical Paths for Convenient Service Models of Rural Old-Age Insurance Archives

Suo Weigui

Fengfeng Mining District Urban and Rural Residents' Social Pension Insurance Center, Handan, Hebei 056200

Abstract： Rural old-age insurance archives serve as the core carrier for recording the rights and interests of insured individuals, and their service effectiveness directly affects the warmth of the rural old-age security system. Currently, the service of rural old-age insurance archives faces problems such as low digitalization level, incomplete service network, and insufficient elderly-friendly supply, which have hindered the implementation of convenient services. Based on multiple practical cases, this paper outlines the innovative directions of convenient service models for rural old-age insurance archives, and proposes practical paths with feasibility and specificity from three dimensions: digital transformation, service network reconstruction, and mechanism guarantee improvement. The aim is to promote the transformation of archive services from "management-oriented" to "service-oriented", and to break through the "last mile" of rural old-age security services.

Keywords： rural old-age insurance; archive service; convenient model; digital transformation; practical path

引言

随着城乡居民基本养老保险制度的全面覆盖，农村养老保险参保群体持续扩大，档案管理工作量大幅增加。农村养老保险档案涵盖参保登记、缴费记录、待遇申领、关系转移等全流程信息，是确认参保权益、核算养老待遇的重要依据，其管理与服务质量直接影响参保群众的获得感。近年来，各地积极推进“放管服”改革，在农村养老保险档案便民服务方面开展了一系列探索。在此背景下，创新农村养老保险档案便民服务模式，优化实践路径，对于完善农村养老保障体系、推进基层治理现代化具有重要现实意义^[1]。

一、农村养老保险档案便民服务的现存问题

1. 数字化转型滞后，档案利用效率偏低。当前多数农村地区仍以纸质档案为主，即使部分地区推进了数字化建设，也存在“重扫描、轻应用”的现象，电子档案与业务系统未实现深度融合。参保群众办理信息查询、待遇认证等业务时，仍需往返乡镇服务大厅调取纸质档案，耗时费力^[2]。

2. 服务网络不健全，基层服务能力薄弱。农村地区地域分散、服务半径大，尤其是偏远山区存在“服务空白点”。村级协办

员队伍不稳定、报酬保障不足，且缺乏专业的档案管理培训，导致档案收集不及时、整理不规范，影响了便民服务的前端质量。高安市八景镇虽建立了市、镇、村三级档案留存模式，但村级档案保管设施简陋、人员流动性大等问题仍未根本解决^[3]。

3. 适老化服务不足，特殊群体服务缺失。农村老年参保群体占比高，部分老人存在数字技能匮乏、行动不便等问题，难以适应线上服务模式。现有服务多以标准化窗口服务为主，缺乏针对性的上门服务、方言引导等适老化举措，导致特殊群体办理业务仍面临诸多不便。

4. 跨部门数据壁垒未打破，服务协同性差。养老保险档案信息涉及公安、民政、卫健、残联等多个部门，但目前多数地区尚未建立有效的数据共享机制。在办理参保资格审核、死亡待遇终止等业务时，需参保群众重复提交证明材料，既增加了群众负担，也降低了服务效率^[4]。

二、农村养老保险档案便民服务的创新方向

1. 数字化赋能：推动档案服务从“纸间”到“指尖”转变。借助数字化技术重构档案管理流程，实现档案信息的一次采集、终身留存、多方复用。
2. 网络下沉：构建“县—乡—村”三级便民服务体系。推动服务重心下移，将档案查询、信息核对、待遇认证等高频业务下放至乡镇、村级服务点，依托网格化管理实现服务全覆盖。
3. 精准适配：强化特殊群体个性化服务供给。针对农村老年群体、重度残疾人等特殊对象，创新服务模式，提供“线上+线下”融合的个性化服务^[5]。
4. 协同治理：打破部门数据壁垒实现信息共享。建立跨部门数据共享平台，整合社保、公安、民政等部门信息资源，实现参保信息自动比对、资格审核精准高效。

三、农村养老保险档案便民服务模式创新的实践路径

1. 推进档案数字化转型，筑牢智慧服务基础。一是加快历史档案数字化改造，优先对参保登记、待遇核算等核心档案进行扫描、录入，建立标准化电子档案库，确保电子档案与纸质档案一致。二是构建全流程电子化经办体系，推广电子签名、电子证照应用，实现参保登记、缴费、转移等业务全程无纸化办理，如宁阳县电子档案单套管理模式，减少群众签字盖章环节。三是强化数据安全保障，建立电子档案分级授权管理机制，定期开展数据备份与安全审计，确保档案信息真实、完整、安全^[6]。
2. 完善三级服务网络，提升服务可及性。一是加强基层服务阵地建设，按照“标准化、规范化”要求，升级乡镇便民服务中心档案服务窗口，在村级设立档案服务点，配备高拍仪、自助查

询机等基础设备。二是建强基层经办队伍，实行“专人专岗+业务培训”模式，将社保协管员纳入村级网格员队伍，明确其档案收集、信息核对、政策宣传等职责，并保障合理报酬。三是推行“一站式”集成服务，整合档案查询、待遇认证、政策咨询等业务，实现“一窗受理、一次办结”^[7]。

3. 创新服务供给模式，满足个性化需求。一是优化线上服务体验，开发适老化线上服务平台，增加字体缩放、方言语音播报等功能，简化操作流程，同时通过村协办员手把手指导，帮助老年群众掌握线上办理技能。二是强化线下兜底服务，组建乡镇流动服务团队，定期开展“社保服务进万家”活动，为高龄、独居、重病等特殊群体提供上门档案查询、资格认证、信息变更等服务。三是拓展服务场景，探索“社保服务+便民超市”“田间地头服务站”等模式，利用农村人流密集场所设置临时服务点，方便群众农忙时节就近办事^[8]。

4. 健全协同保障机制，夯实服务长效性。一是建立跨部门协同机制，成立社会保险工作领导小组，搭建统一的数据共享平台，推动社保与公安、民政、卫健等部门信息实时互通，实现参保资格自动审核、待遇发放精准监管。二是完善经费保障机制，将档案数字化建设、基层服务点运营、经办人员培训等经费纳入财政预算，建立长效保障机制。三是强化监督考核，将档案服务质量、群众满意度纳入基层社保工作绩效考核体系，推行首问负责制、限时办结制，倒逼服务效能提升^[9]。

四、结论

农村养老保险档案便民服务模式创新是推进民生保障提质增效的重要举措，也是基层治理现代化的必然要求。当前，数字化转型、网络下沉、精准服务、协同治理已成为档案便民服务的核心创新方向。通过推进档案数字化改造筑牢智慧基础，完善三级服务网络提升可及性，创新个性化服务供给满足多元需求，健全协同保障机制夯实长效支撑，能够有效破解当前农村养老保险档案服务的痛点难点，实现“让数据多跑路、群众少跑腿”的目标，切实增强参保群众的获得感、幸福感、安全感^[10]。

参考文献

- [1] 四川省财政厅、四川泸县会计学会：新型农村和城镇居民社会养老保险的调查与思考 [EB/OL]. <http://www.mof.gov.cn>, 2013-03-27.
- [2] 西宁市城东区人民政府：聚焦档案管理 构建“暖心社保”三大民生场景 [EB/OL]. <https://www.xncd.gov.cn>, 2024-09-01.
- [3] 齐鲁晚报·宁阳：从“纸间”到“指尖”解锁居民养老服务新密码 [EB/OL]. <https://www.qjwb.com.cn>, 2025-04-11.
- [4] 黄河新闻网：让政策有温度 让保障有质感——打通县域社保服务“最后一公里” [EB/OL]. <http://www.sxgov.cn>, 2025-06-15.
- [5] 甘肃日报：在“变”与“不变”中优质服务保民生——甘肃城乡居民基本养老保险制度十年改革回眸 [EB/OL]. <http://szb.gansudaily.com.cn>, 2024-08-18.
- [6] 晋方雄：浅析城乡居民社会养老保险档案的规范化管理 [J]. 农村实用技术, 2019, (11): 97-98.
- [7] 董洪志, 侯振杰, 王文静, 等：利用原始档案解决养老保险视同缴费年限认定工作中的职工工龄问题 [J]. 档案天地, 2019, (09): 56-57.
- [8] 邵笑笑：从养老保险待遇核定工作中谈干部人事档案材料缺失的问题与对策 [J]. 数码世界, 2019, (06): 104.
- [9] 杜曼丽：基于事业单位养老保险制度改革的人事档案利用工作研究 [J]. 现代国企研究, 2019, (02): 137-138.
- [10] 蒋静：探究在新形势下如何加强社会养老保险业务档案管理工作 [J]. 中国市场, 2018, (16): 49+54.