

根据《湖北省新型冠状病毒感染肺炎疫情防控指挥部通告》精神，为确保4月8日后我市各社保经办机构安全可靠、平稳有序办理各类社保业务，现就有序恢复社保业务办理的有关事项解答如下。

## 一、我市各社保经办机构什么时候能恢复社保业务办理？

答：根据《湖北省新型冠状病毒感染肺炎疫情防控指挥部通告》精神，4月8日后，我市各社保经办机构将按照控制风险、积极稳妥、平稳有序、安全可靠的原则逐步恢复社会保险业务办理。

## 二、有序恢复社保业务办理后，参保单位及个人应如何办理社保业务？

答：鉴于我市疫情期尚未结束，为安全稳妥，尽量减少社保经办服务大厅人员聚集，进一步控制风险隐患，4月8日后，仍提倡参保单位及个人通过“不见面”的方式办理社保业务，包括网上办、邮件办、代办等；继续实施“延期办”；参保单位和个人确须到社保经办机构现场办理业务的，应当提前咨询预约，在确定的预约时间选择合适的方式办理。

## 三、如何通过“网上办”办理社保业务？

答：参保单位及个人“网上办”的具体方式如下：

1、参保单位可登陆“湖北政务服务网”（需先注册），申请办理单位职工新参保或续保、单位职工社会保险停保、单位职工及退休人员社会保险个人一般信息变更、工伤认定申请、疫情防控人员的劳动能力鉴定、失业保险稳岗返还申报、查询失业保险技能提升补贴申报等业务。（新开办企业可直接通过市场监督管理部门一并办理单位社会保险开户业务）

2、灵活就业人员可登陆“湖北政务服务网”或使用“武汉人社”手机APP、“支付宝”手机APP（支付宝-城市服务-武汉-社保-市直社保服务），申请办理灵活就业人员续保、灵活就业人员停保、灵活就业人员养老保险缴费档次变更、灵活就业人员养老保险中断补缴、失业保险金申领登记等业务。（“武汉人社”手机APP、“支付宝”手机APP暂未对武汉市新城区开放相关业务办理功能）

3、参保个人可登录“国家社会保险公共服务平台”，或使用“支付宝”手机APP（支付宝-城市服务-电子社保卡-社保关系转移），申请办理城镇企业职工基本养老

保险关系转移接续业务。可登陆“湖北政务服务网”（需先注册），申请办理失业保险技能提升补贴申报。

4、城乡居民可登录“湖北政务服务网”，申请办理城乡居民基本养老保险参保登记、城乡居民基本养老保险重度残疾身份确认、城乡居民基本养老保险个人一般信息变更等业务。

5、机关事业单位可登陆“湖北省机关事业单位养老保险网申系统”办理职工新增申报、待遇申领等业务。

#### 四、如何通过“邮件办”办理社保业务？

答：参保单位及个人“邮件办”的具体方式如下：

对于“网上”暂未提供办理的业务，参保单位或个人可通过社保机构对外服务电子邮箱或拨打服务电话申请办理。经社保经办人员确认后，按要求将相关业务资料及联系电话电子版发送至指定邮箱，社保经办人员将按有关规定限时办结回告。如：失业保险金告知、失业保险金申领登记、职工或近亲属申报工伤认定、工伤就医资格开通、一次性伤残补助金、一次性医疗补助金申领等业务。

#### 五、如何实施“就近办”、“代办”？

答：街道及社区社保经办服务网点已恢复业务办理、具备办理条件的，参保个人涉及的相关业务可选择“就近办”，即到就近“街道政务服务中心”或“社区经办网点”申请办理相关社保业务。对于“街道政务服务中心”或“社区经办网点”暂未开通社保业务，具备条件的也可申请代办，参保人员按规定将代办业务资料提交“街道政务服务中心”或“社区经办网点”后，再由“街道政务服务中心”或“社区经办网点”按规定将代办业务资料提交辖区社保经办机构办理。

#### 六、有序恢复社保业务办理后，是否仍可以继续实施“延期办”？

答：符合延期办相关政策，有序恢复社保业务办理后，继续实施“延期办”。对受疫情影响，不能及时申报或办理的业务，参保单位及个人可在我市疫情解除之日起三个月内完成补办。涉及核定补缴类业务的，免收滞纳金；涉及新增退休和待遇计发类业务的，按有关规定补发待遇。在规定延期办理期间，参保人员各项社保待遇不受影响。因此，参保单位及个人可不必急于前往社保经办机构办理社保业务。

## 七、有序恢复社保业务办理后，提前退休审批业务如何申办？

答：由于我市疫情尚未结束，有序恢复社保业务办理后，4月份，全市企业职工特殊工种、因病非因工提前退休审批业务仍暂缓办理，恢复办理时间另行通知。对于因病非因工完全丧失劳动能力提前退休审批工作中涉及危重情形的人员（医院已发病危通知书），开辟绿色通道，由社保经办机构及劳动能力鉴定机构妥善处理；在特殊工种提前退休暂缓办理期间，各社保经办机构继续做好预约审批的登记备案工作，并作为下一步启动审批工作后确定申请人特退审批时间的依据之一。

## 八、对于必须到社保经办机构办理的社保业务，该怎么办理？

答：对于必须到社保经办机构办理的社保业务，实行人数、业务总量控制，有序办理。参保单位及个人须通过社保经办机构提供的预约方式进行预约(如丧抚费业务等)，并按照预约好的时间前往现场办理。各社保经办机构预约联系方式如下：

## 九、有序恢复社保业务办理后，前期延期办理的业务如何处理？

答：为确保前期疫情期间现场类等延办缓办业务有序办理，避免造成不必要的人员聚集，对补办业务原则上实行递延式有序办理。即2020年4月期间预约办理2020年1、2月份业务；2020年5月期间预约办理2020年3月份业务；2020年6月期间预约补办2020年4、5月份业务。具体以各社保经办机构电话预约结果为准。

## 十、社保经办机构可否上门办理社保业务？

答：社保经办机构对人数多、业务量大的部分单位社保业务，可预约采取“上门办理”方式办理。

## 十一、前往社保经办机构办理社保业务必须遵守哪些防控要求？

答：参保单位和个人前往社保经办机构办理社保业务时，必须遵守市相关部门及各社保经办机构疫情防控要求，做好健康评估及自我防护，佩戴口罩、接受“健康码”扫码和体温测量，排队等候过程中须与他人保持1.5米以上安全距离，自觉服从经

办服务场所工作人员统一指挥。对不遵守现场疫情防控要求的，按有关规定处理。

武汉市人力资源和社会保障局

2020年4月1日