

湖南城乡居民基本养老保险  
各地经办机构咨询电话

| 地 区    | 区 号  | 电 话      | 地 区     | 区 号  | 电 话      |
|--------|------|----------|---------|------|----------|
| 长沙市本级  | 0731 | 84907858 | 湘潭市本级   | 0731 | 58236312 |
| 长沙市芙蓉区 | 0731 | 84683124 | 湘潭市湘潭县  | 0731 | 57775851 |
| 长沙市天心区 | 0731 | 85899272 | 湘潭市湘乡市  | 0731 | 56768162 |
| 长沙市岳麓区 | 0731 | 88999316 | 湘潭市韶山市  | 0731 | 52865076 |
| 长沙市开福区 | 0731 | 84399046 | 湘潭市雨湖区  | 0731 | 58512815 |
| 长沙市雨花区 | 0731 | 85880461 | 湘潭市岳塘区  | 0731 | 55568151 |
| 长沙市望城区 | 0731 | 88083758 | 湘潭市高新区  | 0731 | 58551952 |
| 长沙市长沙县 | 0731 | 84024599 | 湘潭市九华区  | 0731 | 52379337 |
| 长沙市浏阳市 | 0731 | 83679095 | 衡阳市本级   | 0734 | 8867215  |
| 长沙市宁乡市 | 0731 | 88981500 | 衡阳市常宁市  | 0734 | 2662559  |
| 株洲市本级  | 0731 | 28681648 | 衡阳市石鼓区  | 0734 | 8177658  |
| 株洲市荷塘区 | 0731 | 28428893 | 衡阳市祁东县  | 0734 | 6297123  |
| 株洲市芦淞区 | 0731 | 28580753 | 衡阳市衡东县  | 0734 | 5234795  |
| 株洲市石峰区 | 0731 | 22232602 | 衡阳市衡南县  | 0734 | 8552654  |
| 株洲市天元区 | 0731 | 28665720 | 衡阳市衡山县  | 0734 | 5828638  |
| 株洲市株洲县 | 0731 | 27560782 | 衡阳市衡阳县  | 0734 | 6811928  |
| 株洲市攸县  | 0731 | 24257012 | 衡阳市耒阳市  | 0734 | 4399030  |
| 株洲市茶陵县 | 0731 | 25236635 | 衡阳市雁峰区  | 0734 | 8799122  |
| 株洲市炎陵县 | 0731 | 22542815 | 衡阳市南岳区  | 0734 | 5688060  |
| 株洲市云龙区 | 0731 | 28689982 | 衡阳市珠晖区  | 0734 | 3331379  |
| 株洲市醴陵市 | 0731 | 23043059 | 衡阳市蒸湘区  | 0734 | 8827353  |
| 邵阳市本级  | 0739 | 5355411  | 岳阳市本级   | 0730 | 8251529  |
| 邵阳市北塔区 | 0739 | 5672856  | 岳阳市临湘市  | 0730 | 3722848  |
| 邵阳市武冈市 | 0739 | 4273609  | 岳阳市岳阳县  | 0730 | 7663319  |
| 邵阳市城步县 | 0739 | 7369528  | 岳阳市君山区  | 0730 | 8115093  |
| 邵阳市双清区 | 0739 | 2276831  | 岳阳市屈原区  | 0730 | 5722362  |
| 邵阳市洞口县 | 0739 | 7209359  | 岳阳市湘阴县  | 0730 | 2262498  |
| 邵阳市隆回县 | 0739 | 8237626  | 岳阳市经开区  | 0730 | 8720756  |
| 邵阳市邵阳县 | 0739 | 8999890  | 岳阳市汨罗市  | 0730 | 5202313  |
| 邵阳市新宁县 | 0739 | 4830212  | 岳阳市华容县  | 0730 | 2929257  |
| 邵阳市新邵县 | 0739 | 3182238  | 岳阳市云溪区  | 0730 | 8415359  |
| 邵阳市邵东县 | 0739 | 2721855  | 岳阳市平江县  | 0730 | 6292809  |
| 邵阳市大祥区 | 0739 | 5396307  | 岳阳市南湖新区 | 0730 | 8125595  |
| 邵阳市绥宁县 | 0739 | 7606368  | 岳阳市岳阳楼区 | 0730 | 3177628  |
| 常德市本级  | 0736 | 7817583  | 常德市澧县   | 0736 | 3132570  |
| 常德市津市市 | 0736 | 4235619  | 常德市武陵区  | 0736 | 7267869  |

| 地 区      | 区 号  | 电 话     | 地 区         | 区 号  | 电 话     |
|----------|------|---------|-------------|------|---------|
| 常德市鼎城区   | 0736 | 7375193 | 常德市安乡县      | 0736 | 4338567 |
| 常德市汉寿县   | 0736 | 2868855 | 常德市西洞庭区     | 0736 | 7504917 |
| 常德市桃源县   | 0736 | 6508106 | 西湖管理区       | 0736 | 2821993 |
| 常德市临澧县   | 0736 | 5558321 | 益阳市本级       | 0737 | 4243932 |
| 常德市石门县   | 0736 | 5157285 | 益阳市资阳区      | 0737 | 2766126 |
| 张家界市本级   | 0744 | 8223629 | 益阳市赫山区      | 0737 | 4424859 |
| 张家界市武陵源区 | 0744 | 2829002 | 益阳市桃江县      | 0737 | 8828003 |
| 张家界市慈利县  | 0744 | 3262951 | 益阳市安化县      | 0737 | 7822139 |
| 张家界市桑植县  | 0744 | 6224533 | 益阳市大通湖区     | 0737 | 5661472 |
| 张家界市永定区  | 0744 | 8597600 | 益阳市沅江市      | 0737 | 2721840 |
| 郴州市市本级   | 0735 | 2163062 | 益阳市南县       | 0737 | 5225505 |
| 郴州市桂阳县   | 0735 | 4422418 | 永州市本级       | 0746 | 8332903 |
| 郴州市嘉禾县   | 0735 | 6820362 | 永州市零陵区      | 0746 | 6223776 |
| 郴州市临武县   | 0735 | 6388515 | 永州市冷水滩区     | 0746 | 8323301 |
| 郴州市安仁县   | 0735 | 5229005 | 永州市祁阳县      | 0746 | 3290319 |
| 郴州市资兴市   | 0735 | 3320089 | 永州市东安县      | 0746 | 4233183 |
| 郴州市宜章县   | 0735 | 3715206 | 永州市双牌县      | 0746 | 7726503 |
| 郴州市桂东县   | 0735 | 8628682 | 永州市道县       | 0746 | 5228673 |
| 郴州市永兴县   | 0735 | 5538616 | 永州市江永县      | 0746 | 5724870 |
| 郴州市北湖区   | 0735 | 2238861 | 永州市宁远县      | 0746 | 7668627 |
| 郴州市汝城县   | 0735 | 2135603 | 永州市蓝山县      | 0746 | 2223751 |
| 郴州市苏仙区   | 0735 | 2888593 | 永州市新田县      | 0746 | 4767823 |
| 怀化市本级    | 0745 | 2711013 | 永州市江华县      | 0746 | 2319768 |
| 怀化市洪江市   | 0745 | 7739556 | 永州市金洞管理区    | 0746 | 3858053 |
| 怀化市靖州县   | 0745 | 8239130 | 永州市回龙圩管理区   | 0746 | 5912268 |
| 怀化市通道县   | 0745 | 8620909 | 永州市凤凰园经济开发区 | 0746 | 8359515 |
| 怀化市新晃县   | 0745 | 6224290 | 湘西州本级       | 0743 | 8271087 |
| 怀化市沅陵县   | 0745 | 4235673 | 湘西州吉首市      | 0743 | 2813155 |
| 怀化市芷江县   | 0745 | 6852818 | 湘西州保靖县      | 0743 | 7719575 |
| 怀化市中方县   | 0745 | 2811259 | 湘西州凤凰县      | 0743 | 3221365 |
| 怀化市麻阳县   | 0745 | 5880667 | 湘西州古丈县      | 0743 | 4722936 |
| 怀化市鹤城区   | 0745 | 2109577 | 湘西州花垣县      | 0743 | 7258880 |
| 怀化市溆浦县   | 0745 | 3326102 | 湘西州龙山县      | 0743 | 6237331 |
| 怀化市洪江区   | 0745 | 7627900 | 湘西州泸溪县      | 0743 | 4265295 |
| 怀化市会同县   | 0745 | 8856688 | 湘西州永顺县      | 0743 | 5229451 |
| 怀化市辰溪县   | 0745 | 5239277 | 娄底市涟源市      | 0738 | 4439991 |
| 娄底市本级    | 0738 | 8262308 | 娄底市娄星区      | 0738 | 8260310 |
| 娄底市冷水江市  | 0738 | 6961860 | 娄底市双峰县      | 0738 | 6821749 |
| 娄底市新化县   | 0738 | 3511851 |             |      |         |

城乡居保·温暖万家



湖南省城乡居民基本养老保险

宣传手册

湖南省城乡居民社会养老保险管理服务中心

二〇二二年十一月



## 一、参保登记

### 1、什么是城乡居民基本养老保险？

城乡居民基本养老保险（以下简称城乡居民养老保险），是国家为保障参保城乡居民老年基本生活为目标的基本养老保险制度之一，是由政府组织实施，符合条件的城乡居民自愿参加，采取个人缴费、政府补贴、集体补助及社会资助相结合的筹资方式，实行个人账户养老金和基础养老金相结合的待遇支付政策的一项社会保险制度。

### 2、哪些人可以参加城乡居民养老保险？

具备以下条件的城乡居民，可以在户籍地参加城乡居民养老保险：

- （1）年满16周岁（不含在校学生、现役军人）；
- （2）具有湖南省户籍；
- （3）不是国家机关事业单位或企业工作人员。

在湖南省内居住且办理港澳台居民居住证的未就业港澳台居民，可以在居住地按照规定参加城乡居民养老保险。



### 3、在哪里办理城乡居民养老保险参保手续？

城乡居民养老保险参保也叫参保登记，参保人可通过官方互联网服务渠道或携带本人身份证和户口簿原件，选择以下渠道办理参保登记：

- （1）到户籍所在地的村（居）委会；
- （2）乡镇（街道）社会事务服务中心；
- （3）县市区社保服务中心或城乡居民养老保险经办机构。

### 4、已满60周岁还能参加城乡居民养老保险吗？

已满60周岁人员参加城乡居民养老保险的前提是未领取机关事业单位或企业职工等基本养老保险待遇，具体分两种情况：

（1）城乡居民养老保险制度实施时（一般为2010、2011年，具体时间点各县市区不同，可咨询当地城乡居民养老保险经办机构）已年满60周岁的，可申请参保登记，不需缴费，自2014年7月起按月领取城乡居民养老保险待遇。

（2）制度实施时未满60周岁、现已超过60周岁的人员，按照规定可申请参保，但需补缴制度实施时至60周岁期间的养老保险费（不享受政府补贴），完成补缴后可申请领取养老金。

### 5、参加城乡居民养老保险后个人信息发生变化怎么办？

参保人姓名、出生年月、公民身份号码、特殊参保群体类型、性别、民族、居住地址、联系电话、户籍所在地址等发生变更时，应及时通过官方互联网服务渠道或户籍所在地的村（居）委会、乡镇（街道）社会事务服务中心或县市区城乡居民养老保险经办机构办理变更手续。

参保人姓名、公民身份号码等发生变更时，应同步关键信息更换社会保障卡。

### 6、什么情况下要办理注销登记手续？

参保人出现死亡、丧失中华人民共和国国籍或已享受其他基本养老保险待遇情形之一的，应当及时办理注销登记手续，并按规定结算注销人员的个人账户余额及丧葬补助金。

### 7、参保人员死亡后需要申报死亡信息吗？

需要。按照《湖南省死亡人员信息申报登记管理办法（试行）》（湘政办发〔2022〕20号）有关规定，参保人死亡或者被宣告死亡后，死亡人员的户主、亲属、抚养人等申报义务人应当在1个月内持有关单位出具的死亡证明材料，向死亡人员户口所在地公安派出所申报注销户口登记，同时到社保经办机构办理养老保险待遇终止和相关经办责任银行办理社会保障卡注销手续。



## 二、保费缴纳

### 8、参加城乡居民养老保险需要缴纳保费吗？

需要缴费。城乡居民养老保险是国家建立的社会保险制度，坚持权利与义务相对等的原则，城乡居民必须参保缴费达到法定年限，才能领取养老保险待遇。

### 9、城乡居民养老保险缴费标准是多少？

湖南省城乡居民养老保险保费按年缴纳，缴费标准目前设为13档，分别为：每人每年200元、300元、400元、500元、600元、700元、800元、900元、1000元、1500元、2000元、2500元、3000元。对重度残疾人、低保对象、特困人员等缴费困难群体，保留每人每年100元的缴费档次。参保人员自主选择缴费档次，多缴多得、长缴多得。



### 10、参保人缴纳城乡居民养老保险费有补贴吗？

有补贴。对按年缴纳保费的政府给予缴费补贴，具体为：

- （1）缴纳100元、200元档次的，每人每年政府补贴30元；
- （2）缴纳300元、400元档次的，每人每年政府补贴40元；
- （3）缴纳500元及以上档次的，每人每年政府补贴60元。

因故中断缴费或隔年补缴的，中断期间及补缴年限不享受政府的缴费补贴。对重度残疾人等缴费特别困难群体，县市区人民政府按每人每年100元缴费档次给予全部代缴；对低保对象、特困人员、返贫致贫人口等其他缴费困难群体，县市区人民政府按每人每年100元缴费档次给予部分或全部补贴。有条件的县市区可适当提高代缴标准。



## 11、城乡居民养老保险费在哪里缴纳？

参保人缴纳当年或补缴2019年1月1日以后年度城乡居民养老保险保费的，由税务部门受理并征收；参保人补缴2019年1月1日以前年度保费的，由人社部门受理、税务部门征收。

参保人可通过湘税社保APP和微信小程序，以及各商业银行手机银行、智能POS机、微信公众号，税务部门网上缴费终端等线上缴费渠道自主缴费，或持有效身份证件到商业银行网点柜台、税务办税服务厅办理缴费。推荐使用“湘税社保”APP和微信小程序缴费。参保人可在苹果商店或者华为应用市场、腾讯应用宝、360应用市场搜索“湘税社保”进行下载，也可在微信界面下拉微信会话页面，直接搜索“湘税社保”小程序进行缴费。

## 12、城乡居民养老保险费可以补缴吗？

可以补缴。但要区分不同情形：

(1) 制度实施时，距领取养老金年龄不足15年的，应逐年缴费，允许补缴，按不低于当前年度最低缴费档次标准补缴以前年度城乡居民养老保险费，但累计缴费年限最多不超过15年；距规定领取待遇年龄超过15年的，应当按年缴费，累计缴费不少于15年。中断缴费参保人按中断缴费年度或当前年度的缴费档次标准补缴。愿意提高已缴费年度缴费标准的，参保人可补缴已缴费年度城乡居民养老保险费，但同一个缴费年度个人缴费总和不得超过最高缴费档次标准。

(2) 当地新型农村社会养老保险和城镇居民社会养老保险制度实施时不满60周岁的，在年满60周岁时缴费年限没有达到规定年限、又不愿补缴的，不能享受相应待遇。

(3) 参保人员核定待遇后，不允许补缴。



## 三、个人账户

### 13、城乡居民养老保险个人账户记录哪些内容？

国家为每个参保人建立终身记录的养老保险个人账户。个人账户记录内容包括：个人基本信息、缴费信息、养老金支付信息、个人账户储存额信息、转移接续信息、终止注销信息等。

### 14、哪些资金计入个人账户？

个人缴费、地方人民政府对参保人的缴费补贴、集体补助及其他社会经济组织、公益慈善组织、个人对参保人的缴费资助以及利息收入，全部记入个人账户。

### 15、跨地区流动，个人账户权益会受损吗？

城乡居民养老保险个人账户一经建立，终身不变。无论在哪里缴费，无论是否间断性缴费，都不间断计息，个人账户都累计记录参保人权益，不会受损。

### 16、城乡居民养老保险个人账户存储额如何计息？

根据国家相关政策规定，2020年及以前，我省城乡居民养老保险个人账户储存额按照中国人民银行公布的当年1月1日金融机构人民币一年期存款利率计息。自2021年起，城乡居保养老保险个人账户存储额利息按照每年我省公布的城乡居民养老保险个人账户记账利率计息。

个人账户记账利率在不低于最低记账利率（即中国人民银行公布的金融机构人民币一年期存款基准利率）的基础上，依据上年度全省城乡居民养老保险基金各项收益（如利息收入、委托投资运营收益）计算并确定。

### 17、个人账户资金可以提前支取吗？

参保人不得提前支取个人账户储存额。参保人员中断缴费的，其个人账户予以保留，并继续计息。参保人员死亡后，其个人账户中的资金余额依法继承。



## 18、如何查询城乡居民养老保险个人账户？

参保人可以通过登录湖南省人力资源和社会保障厅门户网站（<http://rst.hunan.gov.cn>）办事大厅、下载“智慧人社”APP或关注“智慧人社”微信公众号等进行查询。也可以持本人有效身份证直接向参保地城乡居民养老保险经办机构查询了解。

## 19、个人账户养老金的计发标准是怎样的？

个人账户养老基金的月计发标准，目前为个人账户全部储存额除以139，与现行职工基本养老保险个人账户养老金计发系数相同。



## 四、待遇领取

### 20、领取城乡居民养老保险待遇的基本条件是什么？

正常参保人员从同时符合以下三个条件的次月起，按月领取城乡居民养老保险待遇：

- (1) 年满60周岁；
- (2) 累计缴费满15年（政策另有规定的除外）；
- (3) 未领取国家规定的其他基本养老保险待遇。

### 21、如何办理城乡居民养老保险待遇申领手续？

县市区城乡居民养老保险经办机构定期查询即将达到待遇领取年龄的参保人员，通过互联网服务渠道或线下服务渠道在村（居）公示并交村（居）协办员通知参保人。

参保人可以在符合待遇领取条件的当月，通过互联网服务渠道上传有效身份证件、社会保障卡，提出待遇领取申请；也可以携带有效身份证件、社会保障卡，到县市区城乡居民养老保险经办机构现场办理待遇领取手续。



## 22、如何计算城乡居民养老保险待遇？

城乡居民养老保险待遇由基础养老金和个人账户养老金组成，待遇支付终身。参保人员月享受养老保险待遇=基础养老金+个人账户养老金[个人账户养老金=个人账户累计储存额（含息）÷139]。参保人员缴费累计年限满15年（不含补缴年限）的，每增加1年缴费，每月加发年限基础养老金2元。

## 23、参保人自己可以测算城乡居民养老保险待遇吗？

参保人可登录湖南省人力资源社会保障厅门户网站，进入“办事大厅-个人办事-城乡居民养老保险待遇测算”，或下载“智慧人社”APP、关注“智慧人社”微信公众号，进入“城乡居民养老保险-待遇测算”，在线测算城乡居民养老保险待遇。测算结果仅供参考，实际领取待遇标准以符合待遇领取条件时当地社会保险经办机构计算为准。

## 24、参保人对城乡居民养老保险待遇计发标准有异议怎么办？

参保人对待遇计发标准有异议的，可向户籍所在地县市区城乡居民养老保险经办机构提出核查申请，并提供有关依据。县市区城乡居民养老保险经办机构及时受理，核查确认。

## 25、城乡居民养老保险是否有丧葬补助金？

当前我省暂未建立全省统一的丧葬补助制度，有条件的市州、县市区探索建立。建立丧葬补助制度的县市区（全省已有46个县市区建立），参保人员死亡的，其指定受益人或法定继承人在办理注销登记后可领取丧葬补助金。





## 26、城乡居民养老保险需要进行待遇领取资格认证吗？

需要。按照国家和省有关规定，领取待遇的参保人每年至少进行一次待遇领取资格认证。参保人可通过湖南省人力资源社会保障厅门户网或下载“智慧人社”APP进行待遇领取资格自助认证；也可到县市区城乡居民养老保险经办机构或乡镇（街道）社保站现场进行资格认证。对居住偏远、行动不便、鳏寡孤独的老年群体，可由基层经办人员上门开展待遇领取资格认证服务。

未通过待遇领取资格认证的，将暂停发放其养老保险待遇，待资格认证通过后再从暂停发放之月起补发和续发。对多领、冒领的养老金由有关经办机构责令退还，拒不退还的，将实施联合惩戒，涉嫌犯罪的依法移送司法机关追究刑事责任。



## 27、骗取养老保险待遇是违法行为吗？

《全国人民代表大会常务委员会关于〈中华人民共和国刑法〉第二百六十六条的解释》规定，以欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取养老、医疗、工伤、失业、生育等社会保险金或者其他社会保障待遇的，属于刑法第二百六十六条规定的诈骗公私财物的行为。

刑法第二百六十六条规定：诈骗公私财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。

## 五、转移接续

### 28、参保人户籍迁移可以转移城乡居民养老保险关系吗？

具体分两种情况：

（1）参保人员在缴费期间户籍跨省、市州、县迁移的，应当转移城乡居民养老保险关系。在本县范围内迁移户籍的，不转移关系，直接办理户籍地址变更登记手续。

（2）已经按规定领取待遇的，无论户籍是否迁移，其关系不转移，继续在原参保地领取待遇，待遇领取资格确认工作按照有关规定执行。户籍迁移前已满60周岁的，由原户籍地负责其城乡居民养老保险参保缴费和待遇发放。

### 29、如何办理城乡居民养老保险关系转移？

（1）省内转移。在迁入地申请转移城乡居民养老保险关系，不转个人账户资金，按迁入地规定继续参保缴费，缴费年限累计计算，个人账户储存额由省社保经办机构在年内统一进行结算。

（2）跨省转移。在迁入地申请转移城乡居民养老保险关系，一次性转移个人账户全部储存额，并按迁入地规定继续参保缴费，缴费年限累计计算。

### 30、参保人员如何办理城镇职工养老保险与城乡居民养老保险制度衔接手续？

（1）城乡居民养老保险转职工养老保险。达到城镇职工养老保险法定退休年龄且缴费年限满15年的（含延长缴费至15年），向城镇职工养老保险待遇领取地社保机构申请从城乡居民养老保险转入城镇职工养老保险，按照城镇职工养老保险办法计发相应待遇。

（2）职工养老保险转城乡居民养老保险。达到城镇职工养老保险法定退休年龄但缴费年限不足15年的，向城乡居民养老保险待遇领取地社保机构申请从城镇职工养老保险转入城乡居民养老保险，达到城乡居民养老保险规定的领取条件时，按照城乡居民养老保险办法计发相应待遇。





### 31、参保人办理制度衔接后缴费年限如何计算？

(1) 参保人从城镇职工养老保险转入城乡居民养老保险的，城镇职工养老保险个人账户全部储存额并入城乡居民养老保险个人账户，参加城镇职工养老保险的缴费年限合并计算为城乡居民养老保险的缴费年限。

(2) 参保人从城乡居民养老保险转入城镇职工养老保险的，城乡居民养老保险个人账户全部储存额并入城镇职工养老保险个人账户，城乡居民养老保险缴费年限不合并计算或折算为城镇职工养老保险缴费年限。

### 32、参保人重复缴费怎么办？

参保人办理城乡养老保险制度衔接时，若在同一年度内同时参加城镇职工养老保险和城乡居民养老保险缴费的，其重复缴费时段（按月计算）只计算城镇职工养老保险缴费年限，由转入地社保经办机构将城乡居民养老保险重复缴费时段相应的个人缴费和集体补助退还本人。



## 六、咨询服务

### 33、如何进一步了解城乡居民养老保险？

湖南省城乡居民养老保险经办机构为参保人员提供参保登记、待遇发放、转移接续、制度衔接、资格认证、权益查询等服务。想了解更多城乡居民养老保险政策资讯，可登录湖南省人力资源和社会保障厅门户网站（<http://rst.hunan.gov.cn>）或下载“智慧人社”APP、关注“智慧人社”微信公众号“城乡居民养老保险”专栏或直接向当地城乡居民养老保险经办机构咨询了解。

### 34、全省“温暖居保”服务品牌建设有哪些内容？

2022年在全省范围内开展的“温暖居保”服务品牌建设活动，主要包括8个方面内容：一是便捷参保登记。可通过登录网站、自助终端、移动应用等互联网服务渠道参保登记。面向老年人、特殊困难群体尤其是行动不便的群体，推行绿色通道，开展“上门办”参保登记服务。二是畅通转移接续。省内城乡居保关系跨统筹区转移接续和城乡养老保险制度衔接“无障碍”办理。三是落实代缴政策。落实重度残疾人、低保对象、特困人员、返贫致贫人员等困难群体政府代缴政策，切实减轻缴费困难人员负担。四是优化待遇申领。为参保人员提供线上线下待遇申领服务。进一步完善智慧人社APP“湖南省城乡居保待遇测算器”功能，使参保人员“一看就懂、一算就明”。五是拓宽资格认证。着力提高自助认证效率，进一步规范社保经办机构服务认证，对居住偏远、行动不便、鳏寡孤独的老年群体，基层经办人员应两人以上主动开展上门认证服务。积极推动大数据比对认证。六是广泛宣传引导。每年组织开展一次“五个一”宣传活动。即：“印制一批宣传产品、制作一批宣传视频、开展一次专题政策解读、进行一次上门走访慰问、组织一次集中宣传报道”。通过宣传，提升城乡居保政策、经办服务知晓度。七是加强队伍建设。持续加强城乡居保经办队伍建设，不断增强业务能力和服务本领，打造一支“善干事能干事居保”，做到温馨服务、敬老爱老、温暖民心、贴近百姓。八是拓展服务供给。进一步提升信息技术支撑，增加经办服务供给和服务方式，依靠APP、小程序、公众号等多样线上形式，扩大参保人享受便捷服务的可及性。

