



多举措助农民工就业  
记者 陈望宇 摄



荣获全国优质服务窗口



普法宣传月活动现场  
记者 王京华 摄



每日晨会新形象

# 全国优质服务窗口是这样炼成的

### 区人力社保综合服务大厅提质增效亮点多

**核心提示**区人力社保综合服务大厅于2017年投入使用,现有服务窗口46个,囊括了人力社保各项公共事务,其中就业人才窗口14个、社会保险窗口29个、社会保障卡中心3个,实现了人社业务一门通办。日前,区人力社保综合服务大厅荣获“全国人力社保系统2017—2019年度优质服务窗口”称号。

“我们通过三大举措提质增效,首先是大厅扮靓‘脸面’、其次是三大板块锻造‘躯干’、最后是八味诊疗强健‘体魄’。”谈及荣誉的取得,区人力社保局相关负责人如是说。



热情服务办事群众

在融合方面,区人力社保综合服务大厅将原来需要6个地点办理的业务融入到一个大厅之中全部办结,融合之后呈现更便民、更齐全、更高效、更从严四大好处。

详细来说,便民体现在内设46个窗口,集就业、创业、养老、失业、工伤参保及待遇申报、生存认证、人才一站式服务等于一体;齐全体现在大厅设置咨询台两处、监控器22个、自助取号机两个、咨询电话3部、新增高拍仪40台、配备叫号机、评价器等硬件设施;高效体现在按照职能相近、管理从优、有利工作的原则,实行“大科制”合署办公,将37个机关科室及事业单位合署为20个,形成科室统一领导、人员统一安排、办公统一场地“三个统一”,进一步提高工作效率;从严体现在公开集中亮明服务岗,所有窗口77名服务人员照片全部上墙,窗口工作人员做到“三提前”“四杜绝”,每月评比个人服务明星、科室流动红旗,同时大厅设置群众意见投诉举报箱,公开监督投诉电话,严肃处理大厅不规范言行。

“只有躯干这‘发动机’便利灵活,四肢才能协调行动,而业务办理就是人力社保的‘躯干’,密切影响着人力社保服务群众的效率和力度。”该负责人介绍,要让“减证便民”富有成效,则需要在流程上做“减法”,在服务上做“加法”。

为此,服务大厅行政权力事项由122项精简为63项,形成区级行政权力、责任事项清单34项,所有公共服务事项不再提供复印件,全面推行优先使用社保卡,部分事项采取承诺

制,不再收取印证资料等;严格落实“五制度、四公开、三亮明”工作要求,推广“预约服务、延时服务、上门服务”等人性化措施;通过“问、看、办”方式,着力建立“办事不求人”服务机制。

“目前我们已全面实现‘全基通办’,也在持续推进‘智慧人社’工作。”该负责人说。

数据显示,服务大厅先后推出十六条支持民营经济发展措施和八大便民惠企举措,34项审批和公共服务事项实现100%“全基通办”,90%的公共服务事项实现“一次不跑”和“只跑一次”,16个高频事项实现“最多跑一次”,对外公布34个大项45个小项“马上办、网上办、就近办、一次办”审批服务事项,全面疏通业务问题堵点26个。同时依托社会保障卡中心建立信息共享平台,打破信息孤岛,做到所有窗口数据贯通、资源互通。截至目前,已发放社保卡44506张,通过社保卡发放待遇24.65亿元,涉及763318人次,通过綦江人社微信公众号和綦江人社APP发布各类政务信息2753条,开展政策法规宣传27次,发布招聘信息1190余条,助2043人就业成功,真正实现“群众少跑路,数据多跑腿”。

“基层服务是人力社保服务体系的‘毛细血管’和‘神经末梢’,疏通血管中的堵点和神经上的痛点是保证人力社保工作平稳健康运行的基础,服务大厅逐一破解当前服务中存在的八大堵点、痛点问题。”该负责人说。

针对证明材料多,再次梳理精简办事材料,累计减少提交材料203项,

占群众总办事材料的42.7%,已有186家企业选择网上申报社会保险;针对排队时间久,在综合服务大厅设置了两台叫号机,设置两个导引台分别安排两人咨询取号,对办事群众进行有效分流;针对办结时限长,在46个窗口摆放办事指南,76%的业务当日即时办结,90%的业务办结时限不超过15个工作日,确保业务办理“零超时”;针对服务不便民,在大厅入口处摆放分区示意图,在醒目位置张贴分区指示标识,推行延时服务,容缺受理,实行前台值班制,群众办事即可办、即刻办;针对工作纪律差,印发《内部管理制度(修订稿)》,涵盖了劳动纪律等10个方面的制度,每周对窗口纪律进行督查不少于一次;针对热线不好打,重新收集并公开13个服务热线电话,同时标注主要咨询服务内容,确保专人专线接听电话;针对政策不好懂,修订并印制《业务流程汇编》,按三级四同原则再次修改完善业务流程,统一发到各级平台,囊括了人力社保现行所有业务,确保办事群众懂政策、明流程、享优惠;针对管理不到位,将街镇一级同步纳入管理工作范围,组织开展督查,明确窗口资料摆放形式和位置,确保窗口统一流程、统一管理、统一着工作服。

“在今后的工作中,服务大厅将继续拓展社会保障公共服务的广度和深度,再接再厉,开拓创新,为群众提供更加优质、便捷、温馨的公共服务,进一步增强群众的幸福感、获得感和满意度。”该负责人如是说。

文/记者 杨子路  
图/除署名外由区人力社保局提供

