

——“与2019年度群众满意十佳单位面对面”之随州市人社局政务服务中心窗口

【阅读提示】

根据评分得分,经行业主管部门推荐,综合明察暗访、依法履职等情况,7月下旬,中共随州市委作风建设领导小组确定:随州市发改委社会发展科等10家单位(科室、站所)为2019年度“群众满意十佳单位”。随作风领[2020]3号文件要求:“全市各级各单位

要以‘群众满意十佳单位’为标杆,学习他们真抓实干、担当有为、心系群众、促进发展的好经验、好做法。” 榜样就是引领,标杆即是旗帜。为深度宣传2019年我市“群众满意十佳单位”的发展成就、实干事迹、

担当精神,奋力推动随州高质量发展,根据中共随州市委作风建设领导小组办公室建议,随州日报组织开展“与2019年度群众满意十佳单位面对面”专题宣传活动。今日刊发的是市人社局政务服务中心窗口荣获“十佳”的背后,敬请读者关注。



“需求侧”政务服务 群众办事更舒心

——市人社局政务服务中心窗口荣获“十佳”的背后

随州日报全媒体记者 张清 通讯员 陈国庆

“你好,这里是随州市人社局政务服务中心窗口,您要办理什么业务?”每天,像这样的对话都会在市人社局政务服务中心窗口响起,工作人员耐心回答群众咨询,认真为大家办理各项业务。

积极探索服务群众的新途径、新方法,不断提升群众的满意度和窗口服务的良好形象。近年来,市人社局深入贯彻落实“放管服”和“一网一门一次”改革精神要求,加强系统行风建设,以群众不满意为出发点,不断推进政务服务“需求侧”改革,努力做到群众办事难在哪里就改到那里,大力开展群众办事堵点疏解行动,力求让人社政务服务提质增效、服务更优。

“市人社局政务服务中心窗口荣获随州市2019年度‘群众满意十佳单位’,这是人民群众对我们工作的肯定。我们将以此为新的起点,进一步对照‘放管服’改革,优化营商环境等要求,在品质随州建设、经济社会高质量发展中找准自身定位和工作着力点,持续发力、久久为功,提升服务质效、优化发展环境,让人民群众满意,让市委市政府放心。”市人社局政务服务中心科长(市人社局政务服务中心窗口负责人)蔡洋表示。

窗口服务质量的好坏,直接影响着政府部门在群众心目中的形象。人力资源和社会保障工作门类多、涉及面广,每一项都关系着劳动者和人民群众的切身利益。2019年,市人社局持续推进“不忘初心、牢记使命”主题教育,坚持以人民为中心发展理念,认真落实“放管服”改革要求,以“转作风、优环境、促发展”活动为契机,政务服务窗口在硬件建设上求突破、在软件建设上求提升,倾心倾力守好为民服务“第一阵地”。

整合公共事项。市人社局刀刃向内,关停自建的市人社局、社保和就业服务大厅;专门设立政务服务中心窗口,工作人员从3人增加到19人,受理业务从20余项增加到246项。该局党组先后出台两个会议纪要,将上级明确的事项全部无条件进驻政务服务中心窗口,集中受理办理,所有涉及企业和群众办事事项最多跑一次,有效解决人社系统经办机构分散、窗口网点多、群众办事多头跑现象。据统计,2019年人社窗口办件

量67652件,无论是办件量、网办件率都据大厅各窗口单位之首,按时办结率达100%,实现“零差错”和“零投诉”。

重塑业务经办流程。该局政务服务中心窗口在局党组的指导下,根据省市“一网通办、一次办好”改革实施方案,对所有政务服务事项制作统一规范的流程图,印制办事指南和便民手册,发放给办事群众和服务对象。编印政务服务“三清单”(政务事项与经办单位科室对接清单、窗口和后台办理政务事项的权责清单、办理事项的窗口人员配置清单),实现人社公共服务“同一事项、同一标准”“线上线下一致”,为提升窗口服务质效奠定了基础。

推进窗口多元化服务。根据新的要求和当前实际,按照“更高起点、更优服务”,研究调整完善我市“互联网+人社”建设总体方案,改变传统窗口经办模式,对外提供集互联网服务、人社自助终端服务、手机APP服务、短信服务、微信服务、基层平台服务于一体的多元化、个性化服务。成功对接“一网覆盖”系统,开发三个“服务大厅”,今年疫情期间,推行“不见面服务”,最大限度的方便办事群众,降低疫情传播风险。

据介绍,目前,全市已有1751家单位在随州市人社网上办事大厅申报办理23488笔社保业务;随州市掌上人社服务大厅搭载“随州阳光人社”微信公众号,现拥有用户32876名,使用服务118万余次;随州人社个人网上服务大厅,搭载湖北政务服务网,签电子社保卡已达50万张,结算量超过24.4万笔,结算金额将近2000万。

优化审批流程,实现审批时限最短。按照精简、高效、便民的原则,全力推行“网上办、窗口办、一次办、马上办”,对申报材料齐全、不需要现场查验的,按照先批后审的模式,采取即时审批;对政策不明确、有争议的或标准有弹性、不好把握的,由窗口先受理再转相关业务科室或单位审核,极大地提升了办理质效。将办理时限分解到政务服务服务的每一个环节,采取限时倒逼、超时默认等方法提高效率。

创新运行机制,实现服务效能最优。市人社局树立“一切围绕窗口转,机关后方支援窗口前方”的工作理念,建立“三大工作机制”:一是办事服务机制,主要有首问负责制、告知承诺制、限时办结制、并联审批制、一次性告知制、上门服务制等。二是工作交接机制,主要有首席代表负责制和AB角制,首席代表因故缺席时,由局分管领导作为临时首席代表负责窗口工作。三是监督考核机制,严格执行行政服务中心的工作考核制,电子监察制、责任追究制、效能评估制,促进工作规范和效能提升。

一系列卓有成效的举措,让随州人社在“放管服”改革中跑在前面,“随州人社”也成为我市政务服务的一张闪亮名片。



▲ 人社部授予随州市人社局政务服务中心窗口为“全国人社系统优质服务窗口”



▲ 市委组织部副部长、市人社局党组书记、局长刘熙发到市政务服务大厅市人社窗口调研

强化基础保障 营建全局支持‘第一地位’

前方打胜仗,后方有“靠山”。窗口取得的优异成绩,与市人社局党组的重视和支持密不可分。该局党组定期专题研究窗口窗口建设,大力开展党员先锋岗创建活动,把资源和力量向一线倾斜,让党员干部在为民服务中践行初心使命。

推进“一网覆盖、一次办好”改革,让信息多跑路群众少跑路。该局按时间节点,加强政务服务“一张网建设”,加快推进行政审批标准化、信息化建设,形成全市统一、运转高效的清单体系,明确了“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的审批运行模式,完成246项网上服务指南录入、发布,让企业群众足不出户网上申报、网上审批,实现“一网覆盖,一次办好”改革的目标任务,不断激发社会活力。

深化“互联网+政务服务”模式,加快实现行政审批的网络化管理。该局建立健全服务网络,推进便民标准化建设,加快推进行政审批服务网上受理、网上公开、网上办理及网上监控等,线上线下规范运行,实现人社窗口90%以上业务可以通过湖北政务服务网和鄂汇办APP网上申报

和网上审批,方便企业群众,足不出户就可以在网上一站式办理业务,实现政务服务功能更加完善,服务效能更加便民。

落实“放管服”改革任务,实现“就近办、网上办”的改革目标。该局以“随州人社事,最多跑一次”为目标,健全组织机构,全面推行一次告知、一网通办、一次办好,实现服务机构、服务平台、服务人员向基层延伸,高标准、规范化建设了市、县、乡、村四级综合服务平台和网上办公平台,网上办理事项对接到基层一线窗口,办事群众就近到人社中心即可办理相关业务,实现了人社服务网络全覆盖,打通人社服务的最后一公里。

窗口服务好不好、服务质效高不高,市人社局把评价权交给群众。该局探索完善电子评价、电话回访、第三方调查监督办法,让群众对窗口服务“打分”,获得了群众广泛好评。市人社局政务服务中心窗口在致力服务中,获得2019年人社部授予的“全国人社系统优质服务窗口”、2019年度全市“群众满意十佳单位”和市政数局授予的2019年度“红旗窗口”等一系列荣誉称号。



▲ 人事考试院窗口



▲ 人社信息中心窗口

守好为民服务‘第一阵地’ 擦亮服务窗口



▲ 市人社局机关窗口

跑出快办行动‘第一速度’ 狠抓效能建设

8月10日上午,来到市人社局政务服务中心窗口看到,前来办事的群众络绎不绝。作为与群众工作、生活联系最为密切的窗口之一,市人社局政务服务中心窗口也是市政务服务大厅内最为忙碌的窗口之一。

在局党组指导下,市人社局政务服务中心窗口顺应人民群众办事需求和经济社会发展需要,不断适应新形势、新要求,坚持问题导向,全面梳理排查影响群众办事的堵点、痛点、难点,有针对性地开展整改或优化提升,通过简化优化服务流程、创新服务模式、“互联网+人社”等,跑出快办行动“第一速度”。

清理行政审批,实现审批手续最简。按照“法无授权不可为、法定授权必须为”原则,通过全面“清权”、依法“减权”、依法“确权”、依法“制权”4个步骤,对行政许可、行政处罚、行政给付、行政确认、行政检查等类别进行深度清理,编制权力清单。聚焦企业群众眼里“一件事”,梳理确定《随州人社“打包一件事”服务清单》,2020年底前实现12个“一件事”打包办。结合工作实际,推出“自由包”办理,即清单外其他人社政务服务事项“一单申请、一套材料、一窗办结”自由组合打包办理。

在夺取‘双胜利’中展现‘人社作为’ 积极应对挑战

2020年是决胜全面小康、决战脱贫攻坚的收官之年,也是实现“两个一百年”奋斗目标的历史交汇之年。今年以来,市先后面临疫情、汛情等多重考验,市人社局及政务服务中心窗口在市委市政府统一领导下,主动作为,积极应对,在大战、大考中凝心聚力,全力保就业、保民生,为全市加快疫后重振、灾后重建贡献力量。

就业是民生之要,关系社会稳定。市人社局政务服务中心窗口以“服务大就业”为宗旨,改进服务方式,克服疫情影响,充分利用数据共享和信息化手段,不断提升服务能力和水平,实现了招聘求职、失业登记、创业担保贷款、4050社保补贴、一次性创业补贴等就业服务项目网上经办,打造了“线上+线下”全方位公共就业服务平台,实现“不见面”经办服务,仅上半年就业服务窗口线上线下实现办件量17021件。

做实做细社会保障,牢牢兜住民生底线。市人社局政务服务中心窗口窗口推动惠及民生领域政策落实,推动社保降费落实到位,对2020年2月至6月份符合减免条件单位缴费部分予以减免,共计减免1996家参保单位养老保险费14909.3万元,减免1714家参保单位失业保险费725.36万元,减免1791家工伤保险费228.77万元;全面完成窗口期社保补缴工作,全市养老保险省级统筹窗口期补缴工作于6月30日正式截止,共计核定金额4.8亿元。大力推进政务服务网上办,今年以来社保窗口通过湖北政务服务网办理业务1.2万余件,经市政务中心考核评比,在全市所有市直单位网办件中排名第一。

人才是随州经济社会发展的核心竞争力,面对疫情影响,市人社局政务服务中心窗口不断拓展窗口业务和服务事项,积极推进大学生就业、大学生实习实训和引才引智工作。运用“随州市人才云市场”开展线上招聘活动,积极为高校毕业生牵线搭桥,为中小微企业引进对口人才,截至6月底,“随州市人才云市场”已入驻企业52家,入驻人才377人。积极开展青年见习工作,截至7月底,全市共有27家见习基地开展青年见习工作,见习总人数527人,已完成全年任务的132%。大力开展实习实训,受疫情影响,今年实习实训工作从6月15日正式开始,为做好大学生实习实训工作,人才窗口积极筹划,第一时间将全市3100人的实习任务划分到各县市区,分别是市直1000人,随县700人,广水800人,曾都区600人。全市现已安排4068人到岗实习实训,已完成全年任务的131%。

每一次荣誉都是工作新的起点。作为服务民生的重要部门,奔跑在高质量发展新征程中,市人社局相关负责人表示,将快马加鞭,勇立潮头,积极探索服务企业群众的“人社模式”和优化营商环境的“人社经验”,努力擦亮“服务环境让群众舒心、服务态度让群众暖心、服务事项让群众安心”的“阳光人社”窗口服务品牌。



▲ 人才服务窗口



▲ 社保窗口



▲ 就业窗口