

济宁人社开展“放管服”改革十项行动,推进“一次办好”改革

服务大厅效率高,市民更省心

文/图 本报见习记者 褚思雨 通讯员 徐文锋

深化简政放权、优化服务改革……日前,济宁市人社局以“一次办好”改革为核心,通过体制机制和管理服务方式创新,制定了《推动落实审批服务“一次办好”开展“放管服”改革十项行动实施方案》。从硬件设施、制度建设、服务标准等方面将各项任务细化实化,以实际成效建设规范高效的服务大厅,方便市民和企业办事。



正在柜台办理业务的市民。

服务更“走心” 多项便民设施进大厅

19日上午10点,济宁社保服务大厅里的排队叫号机不时响起,市民凭号码到不同柜台办理业务,秩序井然。“这里工作人员办事效率高,服务也很热情。”市民张先生说,自己第一次到大厅来办理业务,本以为要在柜台上办理,没想到大厅引导员直接将他带到了自助机前。按照提示操作,前后不到10分钟就办好了业务。“自助服务区设置了一排触摸屏信息查询机、自助工作台(桌椅),在这里办理业务,省去了在柜台排队办理业务的时间,十分方便。”张先生说。

为确保窗口设置科学、人员力量到位,服务标识清晰、设施配备齐全,市人社局积极实施服务功能拓宽行动,制定出台了《济宁市人力资源社会保障服务大厅服务规范》,明确硬件设施、人员配置、制度建设、服务标准、工作纪律等5个方面35条标准规范。同时,根据所需办理业务不同,划分出多个功能区,包括窗口服务区、后台审批区、统一出件区、咨询服务区、自助服务区、信息公开区,做到功能分区合理、环境整洁舒适,秩序安全。尤其在市民等待区,还配备了免费便民设施。如饮水机、手机充电设备、免费Wifi、轮椅、老花镜、急救药箱、雨伞等,方便市民的不时之需。

8月1日起,不论是社保服务大厅还是就业服务大厅,都张贴了免费打印复印、免费邮寄的提示。并统一在柜台摆放服务指南、明白纸。有表格的,在窗口摆放填表指南,同时通过局网站向社会公开,提供相关电子文档下载服务,为企业和群众办事提供标准化、可视化、智能化服务指引。

有时大厅内等待办理业务的人员较多,为减少排队等待时间,济宁社保服务大厅增

加了两个综合柜员业务窗口。同时,还增设一个大宗业务办理窗口和应急备用窗口,对参保单位一次性办理较多业务、耗费时间长等情况进行分流办理,提高柜员业务受理率。对于业务相对复杂、审核时间较长、市民不愿意在大厅等待的,在市民履行事项服务手续后,将办理结果免费邮寄到家。

业务流程再优化 减少审批材料提效率

齐全的软硬件设施、洁净的办公环境,是社保服务大厅给办事群众的第一印象,而除了这样的“面子”,便捷方便的高效率服务才是让群众点赞的“里子”。“从叫号到办理完毕,用的时间很短,效率更高。”19日上午,市民李春利来到社保服务大厅9号窗口,不出10分钟,就办结了企业职工生育保险待遇申报手续。对此,她不禁伸出大拇指连连夸赞。

李春利是济宁一家电化公司人力资源部主任,主要负责职工五险缴纳工作。她表示,以前办理企业职工生育保险待遇申报业务,企业要填写生育津贴待遇表,提供停发工资证明,职工也需要提供生育证、结婚证、个人住院证明等8项材料,现在一下子取消了4项申报材料,方便了不少。

“取消部分生育保险待遇申报材料是济宁市人社局进一步优化办事流程、缩短办理时限的新举措。”济宁市社保局生育保险科副科长吴昊介绍,企业参保女职工申领生育津贴取消身份证(社保卡)、结婚证、单位停发工资证明、出院医疗费结算单和《济宁市生育保险医疗服务备案表》等4项申报材料。参保人员报销生育医疗费申报材料取消了结婚证和《济宁市生育保险医疗服务备案表》。男职工配偶报销生育医疗费申报材料取消

了《济宁市生育保险医疗服务备案表》。

除了大力减少不必要的材料,市人社局实施业务流程再造行动,大力减少盖章、审核、备案、确认、告知等各种繁琐环节和手续,进一步减短办事时限,推进流程再造,服务提速。同时,实施“容缺受理”机制,在主要材料齐全、次要材料不齐全的情况下,在申请人提供按期补齐所缺材料的书面承诺之后,工作人员向申请人出具《补正通知书》,先行审核现有材料,受理相关业务,待申请补齐所缺材料之后直接领取或者免费邮寄办理结果。

取消书面申请 网办减轻企业负担

如今,前来就业服务大厅找市人社局劳动关系科工作人员林恺办理劳动用工备案的企业明显减少,没有了长长的队伍,反而显得有点“冷清”。9月3日起,劳动用工备案程序全面简化,用人单位新签和解除(终止)劳动合同业务均实行网络备案,取消人社部门加盖备案章工作程序,让不少企业拍手叫好。

“以前每当公司人员发生变动时,我就得带一堆材料来大厅办理劳动用工备案,如今书面审批改为网上备案,真是省时又省心!”交通银行人力资源部工作人员高兴地告诉记者,这场改革帮企业减轻了负担,也让他们感受到营商环境的优化。

“对高新区的企业来说,办理业务距离远、办事难,赶上月底业务繁忙的时候,还需要长时间排队。取消劳动用工书面备案手续后,劳动合同和备案花名册不再加盖劳动合同备案专用章。企业只需登录劳动关系管理信息系统在网上提交备案信息,人社部门后台审核,真正实现‘零跑腿’,极大地方便了企业业务办

理。”林恺表示,市人社局持续落实“减证便民”行动,梳理“我要学技能”“我要办贷款”“我要参保”等“点菜式”服务清单,实行“一次办好”全链条整合,为市民办事减轻负担。

为让网上行政审批实现“深度提速”,济宁人社局积极做好政务服务信息化建设,推动行政许可事项和公共服务事项全程网办或在线申办。先后开通了网上预约、电话预约、现场预约服务,推行网上经办、手机APP自助服务,实现社保缴纳、资格认证等业务“不见面马上办”,让企业和群众享受“24小时不打烊”智能化服务。林恺说:“企业‘最多跑一趟’甚至‘一趟不用跑’,见面的次数自然就少了。”

一窗受理集成服务 规范服务提升窗口水平

深入推进“放管服”改革,还需要建立长效机制。市人社局在提升办事效率上,大力实施办理集成服务行动。积极做好一窗受理、一链办理、一网通办、一线连通、一次办结“五个一”集成服务工作。在社保大厅设置综合柜员窗口,推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口

出件”的“一窗受理”服务模式,对关联事项“一链办理”,将分散在不同领域的事项按链条进行优化整合,将“一事一流程”整合为“多事一流程”,确保60%以上政务服务事项实现“一窗受理”。

围绕企业和群众办好“一件事”,市人社局严格落实首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制等制度,提供好“店小二”“保姆式”服务。实施“首问负责、一办到底”模式,赋予综合柜员和业务科室负责人审批权(给予首席代表充分授权),减少业务办理过程中的层层审核、逐级签字现象。

在文明规范服务方面,市人社局在全市选拔一批业务熟、能力强、作风好、善于开展群众工作的人员作为首席服务员,进行专训,引领带动服务水平提高。同时,大力推行文明服务、规范服务、预约服务、延时服务,建立政务服务事项回访制度,开展“群众办事我陪跑”活动,以服务平台零距离、服务零投诉、流程零障碍、问题零容忍为标准,构建全员讲政治、权责拉清单、领导上一线、干部下基层、群众得实惠的服务新格局,让市民满意而归。



市民在自助服务区办理业务。