

69项业务下沉到镇街,村级设立协理员

# 人社服务打通“最后一公里”

文/图 本报记者 贾凌煜  
通讯员 李加锋 郭弘利

近年来,济宁市人力资源和社会保障局将人社基层服务平台建设作为公共服务体系建设的重要内容,着力提升平台规范化、标准化、信息化水平,69项业务下沉到镇里,村级设立协理员,参保便民足不出村就能享受便民服务,打通了人社部门服务群众“最后一公里”。去年底,济宁市所有县市区基层平台规范化建设均通过省级验收,在全省首家全面完成建设任务。



设施完善、功能齐全的汶上县人力资源社会保障综合服务中心大厅。

## 69项业务,在镇里就能办了

3日早上,白小芬匆匆来到任城区二十里铺街道人社所,为公司员工办理用工备案手续。不到半个小时,业务办理完毕,她可以回公司了。白小芬是济宁辰光公司人力资源科科长,公司在街道工业园区内,距离人社所不超过10分钟的车程。

“我每个月要到人社所来两趟,办理社保、医保以及劳动用工备案等手续,非常方便。”白小芬说,以前街道人社

所不能办理这些业务,她需要赶到城区办理,再加上排队,有时一耽误就是一天时间。

“之前乡镇人社所办理的业务非常简单,主要是社会保险登记、缴费等,这次增加了几十项业务,涉及就业、小额贷款担保贷款、劳动关系、劳动监察调解等。”二十里铺街道人社所所长林燕青介绍,现在所里还定期举办就业创业培训,尤其是寒暑假期间,邀请资深创业导师前来讲课,让更多

多人就业创业。

在汶上县汶上镇人社所,70岁的西门社区居民尹大爷想查询自己的养老金发放情况。所长王洪庆接过老人的身份证,在大厅一角的查询机上输入身份证号码,非常详细的养老金发放情况就显示在屏幕上。“前几天看报纸说养老金又涨了,我来看看发没发。”看到屏幕上显示的5条“补发10元”字样,老人放心了。

在乡镇(街道)就能办理业

务,是因为2014年济宁市被省人社厅确定为人社业务下沉试点市,总共69项业务中,有49项为必须下沉的约束性项目,各县市区均已落实。而20项选择性项目,各县市区也根据实际需要进行了选择性下放。不仅如此,济宁还在全市5887个社区、行政村配备协理员6357名,设立标准的固定服务场所,配备必要的办公设备。这样,参保居民在村里就能缴纳保险费,领取发放养老金的银行卡。

## 窗口集中,享“一站式”服务

业务办理权限下放到镇街了,要是能在一个窗口就能办理所有业务,那岂不是更方便?其实,早在2012年7月份,二十里铺人社所就集中到一个办公室进行办公,其他乡镇街道人社所也先后进行了集中办公。业务下沉加上集中办公,基层平台的职能更为饱满。

对此,各县级人社服务部门也抓紧解决分散办公的问题。2014年7月12日,汶上县人社局对面的“白莲花”建

筑迎来新主人——县人力资源社会保障综合服务中心。综合服务中心建筑面积4980平方米,其中,综合服务大厅3300平方米,二楼为部分科室办公室,三楼为人才招聘大厅。服务中心内一个挨着一个的办理区域,办事人员足不出厅,就能办理多项业务。外面烈日炎炎,工作人员打开了空调系统,让前来办理业务的人员凉爽许多。

汶上县杨店供销社工作人员杨先生在单位负责政工

人社业务,特别是招工、签订劳动合同、办理退休手续等。“以前,要办理招工手续,就得去就业办,办理退休手续,得去养老保险科,费时费力。”杨先生说,自从县综合服务中心启用后,再也不用多个地方来回跑了。

“人社局的办公业务很多,以往受办公区域的限制,不得已将许多业务科室分散在多个地方办公,让很多市民摸不到头脑。”汶上县人社局局长李春生介绍,现在,就

业服务、人力资源服务、社会保障、待遇发放、劳动关系、劳动监察、仲裁受理等40个对外服务窗口,所有直接面对群众服务的人社业务窗口都集中在服务中心里,市民在一个大厅里享受到“一站式”服务。企事业单位和居民方便了,而对这里的工作人员来说,再也不用一遍遍地向前来办理业务的人员解释应该去哪里办理相关业务了。

## 硬件达标,软环境继续提升

为了让企事业单位和居民享受良好服务,汶上县人社局下大力气投入资金,县服务中心除了购买各种必须的硬件设备,还引入了两家银行,实现了业务办理及缴费一条龙服务,每一个服务窗口都摆放了便民服务卡,业务经办流程图、业务经办彩页,老花镜等,同时配置了雨伞、药箱、轮椅、宝宝椅、阅报架等便民设施。

全县14个乡镇人社所配备了信息发布屏、触摸屏、计算机、打印机、读卡器等现代化设施设备,同时,全县112个行政村配备了打印、扫描、复印、传真一体机等必要的办公设备。目前,县乡两级平台均实现了网上办公,100余个行政村实现了网上办公和查询业务。

让企事业单位工作人员和居民“少跑一趟腿、少排一次队、少等一分钟”是各级服务平台的宗旨。走入汶上县人力资源社会保障综合服务中心,文明、热情的服务让人印象深刻。采访过程中,不论是企业人员还是普通居民,都对服务大厅的工作人员赞叹有加。“非常热情,有时我没带够材料,他们就会用笔详细写下来,一颗焦急的心瞬间就平静下来。”杨先生这样说。

“以前局机关出台的文件,只下发到机关科室,直属单位,现在则下发到各级服务平台,让基层服务人员也了解掌握这些应具备的素质。”据汶上县人社局副局长张旗厚介绍,同时,县综合服务中心大厅内正在研究实行AB角制

度,即A角的工作人员有事离开,事先给B角的工作人员打招呼,让办事人员到B角办理即可,极大地省去等待的时

间。热情的服务会感染每一位工作人员和办事人员,长期坚持,就会形成办理氛围的良性循环。



在邹城市看庄镇人社所,工作人员在整理档案。

相关链接

### 市级服务中心正在建设中

近年来,济宁市人力资源和社会保障局将人社基层服务平台建设作为公共服务体系建设的重要内容,2014年底,全市所有县市区基层平台规范化建设全部通过省里验收,初步建立起市、县、乡、村四级基层公共服务体系,打通了人社部门为群众服务的“最后一公里”。

2014年,济宁市将市人力资源社会保障综合服务中心建设列为民生重点工程项目,市委常委会议、市政府常务会议相继批准开工建设。“市级综合服务中心规划建筑面积2万余平方米,主要规划布局人力资源市场、就业创业服务大厅、社保经办服务大厅、劳动维权服务大厅、人事人才服务大厅、创业培训中心、信息数据中心、档案管理库房等服务窗口及其他辅助设施。”济宁市人社局副局长刘鹭岩介绍,服务中心里每项业务均做到“一个窗口受理,一站式服务”,为群众提供便捷优质高效服务。目前,项目正在建设中。

### 多举措提升公共服务水平

基层平台规范化建设是一个长期的过程,需要不断探索、渐次完善、逐步提高。目前,49项约束性服务项目已在全市11个县市区全部下沉到位,选择性服务项目各县市区正结合当地实际有序推进。为提升平台综合服务水平,济宁市人社局采取组织专家讲座、开展学习观摩、加强业务培训等方式,在全市范围内对基层平台工作人员分层次、分阶段开展了系统培训。

从2012年开始,每年利用2—3天时间组织一次全市的所长培训班,通过课堂讲授、现场观摩、结业考试、座谈交流等方式,对全市156个乡镇(街道)人社所长开展集中封闭培训,取得良好效果,增强了人社所长的归属感、认同感,提高了他们的业务能力。在全市范围实施了村级协理员培训工程,把协理员的岗位职责、承担工作的业务流程和操作标准、工作规范、信息系统操作等内容作为培训重点,市人社局统一培训师、统一编印教材、统一考试命题,将全市协理员全部轮训一遍。

本报记者 贾凌煜