

泰安市人社局创新推行“综合柜员、首席专员、志愿队员”“三员”服务 “综合柜员制”助推社保经办服务转型升级

综合柜员 实现台前台后结合服务

“只需在大厅人社窗口取一个号，就可在社保、医保窗口享受‘一窗受理、一站办理’的‘综合柜员制’服务，真是太方便了。”在泰安市政务服务中心，提及泰安市人社局实行的“一站式”综合柜员服务，前来办事的市民赞不绝口。

“综合柜员制”是指在严格授权管理下，以完善的内部控制制度和较高的人员素质为基础，实现窗口服务综合即时办理；需要限时办结的，实行前台受理，后台经办的模式，最大限度精简程序、缩短时限、提升效能，在最短时间内完成业务的预审、受理、审核、办结，并及时将办理结果反馈给办事群众。

与此同时，泰安市人社局还将退休审批、失业人员待遇申领、工伤认定、劳动能力鉴定、灵活就业人员劳动代理、高校毕业生人事代理等多项与群众紧密相关的行政科室业务职能嵌入大厅窗口。群众无需来回往返跑腿，只需到政务服务大厅人社窗口递交相关材料，经过前台受理，后台相关处科室链条式、流水化办理，全部办结后，就会接到通知，真正实现了“一链通办”。

“一部智能手机，一个泰安人社通的app，手机点几下就可以申领社保卡了，确实省时省力。”11月6日，市民李响通过人社通APP操作，短短三分钟就顺利提交了社保卡申领申请。与此同时，泰安市人社局积极推进“互联网+人社”建设，依托人社局官方网站单位办事大厅、个人办事大厅，泰安人社手机APP，向社会公布30项“不见面”服务事项清单，“一次办好”行政权力事项158项。为

随着全民参保工作的进一步开展，参保人数逐年增加，社保经办业务量激增，经办大厅工作人员超饱和工作成常态。经办过程中，经常因为办理链较长、各环节人员难以把握经办服务质量等现象时有发生。为有效破解此问题，泰安市人社局在全市率先实现“综合柜员制”政务服务，创新推行“综合柜员、首席专员、志愿队员”“三员”服务，与社会保险相关的88项业务实现了一窗受理、一站办结、一链通办。

本报记者 薛瑞 通讯员 叶忠生 沈红叶

了方便群众自助办理业务，在窗口大厅设置了10台自助设备，群众只需拿着社保卡或身份证件，就可通过自助设备完成灵活就业人员社保缴费、社保信息查询、参保缴费证明自助打印等业务办理，真正让办事群众感受到了“人社速度”。

首席专员 实现厅内厅外聚合服务

“什么是‘好’的服务，什么是‘服’好务，对人社服务如何进一步提升？”泰安市委组织部副部长、市人社局党委书记、局长蒋永斌从自身作为服务对象平时办事的感受中提炼出了自己的看法：一是要有“三声”。做到来有迎声、问有回声、走有送声；二是要做到“五个一”。一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水接待、一个明白答复、一站式全程服务。

为进一步深化“放管服”改革，全力落实人社业务“一次办好”，培养锻炼政治坚定、作风优良、工作一流的人社系统干部队伍，8月3日，24名人社服务首席专员挂牌上岗，两人一组，互为AB角，轮流到大厅值班。

泰安市人社局建立“人社服务首席专员”制度，由局机关处科室主要负责

同志担任“人社服务首席专员”，代表局党委授权行使服务管理、创新创优职能。人社服务首席专员进驻人社服务大厅，深入窗口一线，换位体验、知群众之需，贴心服务、解百姓之难，强化管理、抓窗口之纪，提升改进、补服务之短。群众找不到办事窗口，他们是引导员；事项头绪多，需要辗转多个窗口，他们是协调员；遇到棘手个性化难题，他们是救火员。首席专员真正把群众的事当成自己的事来办，真正做到了面对面、手把手、心贴心，极大方便了群众办事，提高了群众满意度。

与此同时，“首席专员”还在陪跑过程中深入了解服务对象需求，仔细询问群众在办事中遇到的难点、堵点问题，能解决的当场解决，现场不能解决的做好记录，随后及时反馈。活动开展以来，已派驻人社服务“首席专员”95人次，为办事群众和人社部门架起了沟通的桥梁，从以前遇到问题投诉、解决问题，到现在主动发现、解决问题，缩短了办事时间，提高了办事效率，赢得群众的一致好评。

志愿队员 实现柜里柜外融合服务

“您好，您办理什么业务？我帮您看

看资料带全了吗？”在泰安市政务服务大厅人社窗口，6名身穿红马甲的青年志愿者耐心的为前来办事的群众提供业务咨询、材料预审、取号引导等服务。

为方便群众办事，窗口设立“青年志愿服务”岗，2名青年志愿队员在柜台内，4名青年志愿队员在柜台外，为群众提供贴心的“店小二”服务。青年志愿队员会帮办事群众预审资料，办理取号引导业务，对于资料缺失无法办理的，及时告知业务办理所需全部材料并提供模板，就避免取号等待后办不了事儿的情况。除此之外，还为特殊人群开通绿色通道，为需要帮助的群众提供个性化“一对一”贴心代办服务。

“真没想到咱们这里还有母婴室。”带着孩子来办理社保卡业务的刘女士感慨的说。相信不止她一人从服务细节上感受到了“人社温度”。人社局入驻的泰安市政务服务大厅，配备了饮水机、打印机、复印机等便民设施免费提供使用；在窗口等待区显示屏可以随时看到各窗口办理情况及等待信息；排队取号时刷身份证输入手机号，手机会提前收到短信提醒防止过号……政务服务大厅服务将暖心服务做到了每一个细节里。

11月8日，756份劳动能力鉴定结论通知书通过EMS邮寄送达鉴定职工和用人单位，泰安市2018年度第六批次劳动能力鉴定工作圆满结束。除此之外，专业技术人员申报材料、集体合同审查备案、社保卡申领、养老保险关系转移等22项业务事项均已实现免费邮寄送达，真正实现了“进一门、一窗办结”，不让群众再跑第二趟。