

走在前列 敢于创新 落在实处

文登区人力资源公共服务中心“一次办好”纪实

让信息多跑路，群众少跑腿，想人民之所想，急人民之所急，干人民之所需。
作为重要的民生部门，一直以来，区人力资源公共服务中心从群众利益出发，优化服务流程，打破权力利益格局，打造便捷高效的一次办好服务网络，真正做到把“一次办好”落到实处，让群众跑腿环节让办事群众感受到改革带来的便利。

记者 姜坤 通讯员 于天亮

掐好“一字诀” 服务“一条龙” 办事“跑一次”

自“一次办好”改革提出后，文登区人力资源公共服务中心以群众需求为优先、以群众满意为目标，优化服务环境、简化业务流程，掐好“一字诀”，真正做到让群众办事只跑一次。

市民高先生来到区人力资源公共服务中心的综合柜员窗口办理档案托管手续的，当柜员接到材料几分钟就告诉他手续都办理好了的时候，高先生有点不敢相信：“我原来以为需要很长时间，来回跑很多趟，都已经做好了要多跑几次的心理准备，没想到今天第一次来，就跑了一个窗口就一次办好了，真是太不可思议了，一直听说的一次办好亲身经历别提多开心了，这对于我们老百姓来说就是最大的实惠。”高先生笑着说。

区人力资源公共服务中心主任梁志勇介绍，要做到“一次办好”，秘诀就是“一字诀”。从办事群众进入服务大厅，就由一人接待、一人咨询、一次性告知、一窗受理、一人跟踪办理情况，真正做到一条龙服务，让办事群众实现一次办好。

为更好地推行首问责任制，区人力资源公共服务中心特别制作了“首问负责连心卡”，卡上印有办事人员的姓名和电话。办事人员在接受办事群众的咨询时，会给办事群众一张“首问负责连心卡”。从此，办事人员和办事群众就通过这张卡“连”在了一起，从咨询、告知、受理到业务完全办理结束，都由一人提供一站式的一条龙服务。

来办理托管退休的马阿姨切切实实地感受到了连心卡的贴心服务。前些日子，快要退休的马阿姨怕办理退休手续的时



办理业务再也不用到处跑，一个窗口就能解决。
图为办事群众正在综合柜员制窗口办理业务 于天亮 摄影报道

候比较麻烦，所以提前来咨询办理退休手续的事。工作人员耐心地接待了马阿姨，并给了她一张“首问负责连心卡”。通过这张连心卡，马阿姨在工作人员的全程指导下，准备好了必要的资料。到了退休的日子，马阿姨带着事先准备好的资料，很快就办好了退休手续。“我真是没想到现在的服务这么好，我们这些老年人反应慢，



区人力资源公共服务中心办事大厅再不见排长队等待的现象。 于天亮 摄影报道

做事也慢。准备材料的时候有个材料准备错了，还好他们全程指导着我，有不知道的地方就电话咨询，这么顺利就办理好了退休，真是感谢你们。”

为方便群众办事，让群众少跑腿，早在2016年，文登区人力资源公共服务中心就推出了“综合柜员制”。即把各科室所有的业务整合在一起，通过业务梳理，流程简化，在一个窗口即可办理所有业务。目前，人力资源公共服务中心所有窗口均已解锁“柜员制”集成服务式。

综合柜员制“三字经” 让“一次办好”落到实处

目前，综合柜员制已施行了近两年，受到群众一致好评。有综合柜员制的经验，让区人力资源公共服务中心对如何“一次办好”更有心得，更知道如何把“一次办好”落到实处。

梁志勇说，关于如何做到“一次办好”，我们有“三字经”——“创”、“优”、“实”。

“创”就是“创新”。创新工作思路，创新工作方法，创新工作措施，不止做到“一次办好”、即时办结。围绕着方便群众办事的中心，随着实际情况的变化而不断转换工作思路，变被动为主动，提出了许多创新的

便民举措。在服务大厅设立咨询导办台，所有业务所需的表格都可以在咨询台处在工作人员的指导下集中填好后，直接拿到窗口办理，极大地缩短了办事时间。在一些业务的集中办理期，来办事的群众太多，中心又推出了“延时服务”的措施，尽量让办事群众来就能一次办好，不用再跑。在所有的柜员制窗口，柜员根据平时办理

业务的经验，把一些有后续的业务做成了“明白纸”，上面详细列出了当前业务办结后，后续个人需要注意的事项，让市民不用再到处跑就可以清楚的知道接下来该做什么。市民方女士在办理完失业后，拿到了柜员给她的两张明白纸，上面清清楚楚的写了办理完失业后该如何缴费、如何领取失业待遇、领取待遇该注意哪些事项等。“有了明白纸，再也不用担心后续的问题会忘记了，两张小小的纸片，让人感觉很贴心。”方女士说。

针对特定人群，在当前业务办结后，仍会有后续服务，提高办事群众的幸福感和满足感。例如应届毕业生来进行档案登记时，在办理完毕后，工作人员会根据本地的情况，针对毕业生想工作或者创业的意愿，给出相应的建议，同时对一些优惠政策给予讲解，让他们少走弯路，尽早实现自己的目标。

“优”就是“优化”。优化流程，优化环节，优化不必要的证明，让信息多跑路，群众少跑腿，为“一次办好”创造条件。据梁志勇介绍，目前，区人力资源服务大厅已将所有科室30多项业务实行重组再造，整合人事代理、事业人员管理、就业指导等八大块。同时，又新简化了10项业务，取消了一些不必要的材料；新优化了4项业务的办理流程，原来需要多个窗口才能办好的业务，现在只需一个窗口就可全部办理好，让办事群众真正感受到便利。黄先生是文登某公司的人事经理，经常需要来给单位的工人做人事调动。黄先生说：“以前来做工人市外调动非常麻烦，我得不同部门楼上楼下跑五六次才能办完手续。现在可好了，我只需要在大厅自助打印区把材料打印出来，然后拿到窗口就好，比以前省了好多事，少跑了很多腿，方便太多了。”

“实”就是“做实”。要为群众做实事。作为用工者和求职者的桥梁，区人力资源公共服务中心多措并举，积极为群众办实事。除了每月最后一个周三固定进行大型招聘会外，还会在不同节点举办不同规模的招聘会，以解决用工者和求职者的需求。同时，还进行“就业手拉手”活动，把用工单位的需

求下放到村镇，为村镇闲散劳动力提供了更多就业机会。

要真正做到“一次办好”，就不能仅仅局限于“一次办好”。要有创新的精神，优化的流程，为群众办实事，做实服务质量，做实办事效率，让信息多跑路，群众少跑腿，实现“一次办好”落到实处。



综合柜员制窗口让群众办理业务更加便捷。
图为办事群众正在综合柜员制窗口办理业务。 于天亮 摄影报道

做好柜员日常培训和管理 给“一次办好”打好基础

柜员制的推出极大地方便了办事群众，让“一次办好”落在了实处，同时，也对所有的工作人员提出了新的要求。以前，一个窗口只负责一种业务，办事人员只需要熟练掌握一种业务即可；而现在，则必须掌握所有科室全部业务的办理流程，由“一专”型向“全能”型转变。对办事群众来说，是个更加方便的好消息，对柜员来说，却是一个严峻的考验。

来办理托管业务的周先生就感受到了“全能”型柜员的方便。本以为需要跑好几个科室窗口，结果在一个窗口就把业务办完了，这让周先生非常高兴：“感觉现在的窗口都很全面，什么都能办，手续也比我想象中的简单许多。”

“为了能让柜员尽快掌握所有科室的业务办理流程，我们印发了《柜员服务手册》，并把柜员分配到不同的科室，由该科室的人进行一带一、一帮一的训练，同时，每天还会拿出半小时来进行培训。”梁志勇说。培训结束后，还会组织柜员进行笔试和上机操作的考试，考试合格后，才可以正式到窗口为市民办理业务。

除了日常培训外，对柜员

的日常管理也非常严格。区人力资源公共服务中心出台了《综合柜员管理办法》，确保受理人员能够严格遵守工作纪律。窗口实行“AB角”制度，保证工作时间有人值守，若事离开必须在窗口放置提示牌，并尽快返回，不能出现长期空岗的情况。

此外，区人力资源公共服务中心还会定期组织柜员到外地去参观和学习。取百家之长，提高自身，更好地为群众办事，真正做到“一次办好”。

改善办事环境 让“一次办好”更加通畅

走进文登区人力资源服务大厅，没有了以往的喧嚣嘈杂，也没有了以往等待办事的长队；有的只是宽敞明亮，井井有条。正对大门的是咨询台，工作人员正在为办事群众答疑、引导。大门右手边是导服台和叫号机以及集中填表区。办事群众叫号后，可以在导服台工作人员的指导下，先准备资料和

填写表格，也可以坐在休息区等候叫号。

经常来给公司办理业务的王女士说：“以前咨询问题会让我到不同的窗口去问，而且一个业务可能得跑好几个窗口。现在有了咨询台和导服台，所有的问题都可以在这里得到解答，表格和资料都可以在这里先填好，然后拿到一个窗口就可以办理，省时省力。”

在休息区，报刊、雨伞、宣传手册、无障碍设施等便民服务设施一应俱全，休息区的LED大屏上会显示群众关心的热点问题。群众普遍反映人力资源服务大厅的形象提升了，办事更方便了。

下一步，区人力资源公共服务中心还将对办事大厅的硬件进行升级。排队机、呼叫机、通体屏等都将进行升级更新，让市民拥有更好的办事体验。同时，大厅还将新增22台液晶评价器，届时，大厅的办事速度、服务态度等到底怎么样，都由您来评价。

马上办、网上办、就近办、一次办，“一次办好”改革，让群众和企业办事更方便。对人力资源公共服务中心自身来说，“一次办好”让自己整合流程、优化服务、敢于创新，这也是提高自身形象与内涵的一次机会。