

“

为适应“放管服”改革工作需要,日前,济宁市人社科学运用“加减乘除”法修订完善了《济宁市人力资源社会保障服务大厅服务规范》。从硬件设施、人员配置、制度建设、服务标准、工作纪律等方面,强服务、简环节、提效能、改作风,建设规范高效的服务大厅,方便市民和企业办事。

”

大厅内设自助服务区,无需排队办理业务。



济宁人社局科学运用“加减乘除”法,适应“放管服”改革步伐 服务大厅规范,市民办事高效



大厅内便民设施齐全。

文/图 本报记者 贾凌煜
通讯员 徐文锋

服务内容做“加法” 便民设施更齐全

7日下午,市民王女士走进济宁社保服务大厅,在引导员的帮助下,不到两分钟办好了业务。对此,她不禁伸出大拇指连连夸赞。

“第一次到这里来,大厅里很凉爽,服务也很热情。”王女士说,本以为自己的业务要在柜台上办理。引导员听说后,直接带领她来到一台自助机前,刷了下身份证,根据提示一步步进行,业务就办好了。

实际上,大厅里早就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,设施设备齐全、服务标识清晰、环境整洁舒适、秩序安全。尤其是自助服务区域,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,市民就省去了在柜台办理的时间。

在王女士办业务的同时,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。在市民等待区,还配备了一些免费便民设施,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,济宁人社服务大厅又在服务内容上做了“加法”。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,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。

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、耗时长等情况进行分流办理,提高柜员业务受理率。在预计排队时间超过30分钟时,立即启用备用窗口,减少市民等待时间。

简化程序做“减法” 取消不必要材料

职工医疗保险业务是社保服务大厅最繁忙的业务之一。由于实行“一窗受理、集成服务”制度,即前台综合受理、后台分类审批、同一窗口出件的服务模式,在职工医疗保险科,短短三天内,需要审核的材料已经放了一大收纳箱。

“一般职工医保报销都已实现出院时联网即时结算。这些是异地就医或者单位欠费的情况,需要我们逐一审核。”济宁市人社局职工医疗保险科副科长孙卫华介绍,这两种情况到社保大厅办理报销,济宁市压缩在12个工作日内办结,更多时候用不了这么长时间。“比如这单业务,我们8月6日收到报销材料,7日就已审核完毕,进入拨付阶段。”孙卫华说。

在简化程序上做“减法”,除了缩短办结时间,济宁市人社局还大力减少不必要的材料。对目前梳理的创业补贴扶持、社保待遇申领等132件“一次办好”事项,进一步减材料、减时限,推进流程再造、服务

提速。同时,实施“首问负责、一办到底”模式,压减盖章、审核、备案、确认等程序。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。

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。

落实“减证便民”行动,对政务服务事项所需证明材料进行再梳理,做到四个取消,包括不符合法律法规规定的一律取消,不在省市规定目录范围内的一律取消,能在人社系统内部获取的一律取消,能通过部门共享获取的一律取消,为市民办事减轻负担。

提高效率做“乘法” 更多业务网上办

深入推进“放管服”改革,还需要建立长效机制。在提高办事效率上,济宁市人社局积极做“乘法”,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。开展电话预约、现场预约,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”。

同时,在改进作风上做“除法”,包括全面推行微笑服务、文明服务、规范服务、延时服务,坚决杜绝“门难进、脸难看、事难办”现象,不得出现推诿扯皮、懒政怠政等现象,不得擅自否决服务对象申办事项,不得拖延办理承诺件,不得擅自增加服务对象的义务,让市民满意而归。

而且,充实完善济宁市人社局“放管服”改革暨行风政风建设领导小组工作机构,抽调精干人员,组建工作推进专班,实行集中办公,统筹推进。制定出台了济宁市人社局“蓝黄红”牌督查考核办法,加大督查问责力度,对执行不力、工作滞后的,及时通报、跟踪推进;情节严重、造成重大影响的,按规定程序问责处理。

推动明察暗访常态化,除了局“放管服”改革暨行风政风建设领导小组每周至少开展一次检查外,还委托第三方机构定期开展评估检查,每半年邀请服务对象开展一次体验式督导检查,促进窗口作风改进、服务效能提升。



排队叫号等待办理业务。