



让群众少跑路 达川人社“四个办” 打通服务群众“最后一公里”

——达州市达川区“三树三创”活动之人社行动

□□

近日,达州市达川区市民李先生到达川区政务中心的人社局窗口咨询办理退休事宜,让他意想不到的,原本只是打算咨询办理流程,然后再回去准备相关资料,结果工作人员核实身份信息后,现场便给他办理了退休手续,整个过程不到5分钟。

这是达川区人社局严格按照上级精神,执行“打包办”“提速办”“简便办”“规范办”的一个缩影,此举的目的就是让群众少跑路,通过用心用情为民服务,打通服务群众的“最后一公里”。



达州市达川区人社局工作人员向群众解释一次性告知书内容。

达川人社“四个办”

打包办

达川区人社局将12个办事场景的有关事项进行打包整合,实行一次告知、一套材料、一窗受理。

提速办

能以最快速度办理的事项,坚持不拖时、不过夜,让办事群众放心,更安心。

简便办

对于已明确要求取消证明材料的事项,要严格执行规定,不得变相保留、明减暗留,通过减证便民让办事群众真正收获方便。

规范办

对事项清单,在窗口大厅、网上平台、网站、微信公众号等醒目位置公开发布,向社会作出承诺、主动接受监督。

打包办 办事项实行一揽子计划

多个窗口来回跑,多个环节反复跑,这是以前很多群众在办事过程中都会遇见的问题,让办事群众劳心费力,往往结果还不一定满意。为了彻底根除这一弊病,达川区人社局坚决将“打包办”落实到位,实行办事项一揽子计划。

何为“一揽子计划”?据达川区人社局工作人员介绍,就是将关联事项实行有效整合,整合成企业、群众眼里的“一件事”,然后提供集成式服务。经过全面梳理,达川区人社局将企业招用员工,高校毕业生就业、失业、创业,职工退休等12个办事场景的有关事项进行打包整合,实行一次告知、一套材料、一窗受理。

该工作人员进一步解释,比如:失业涉及的失业登记、职业介绍、失业保险金申领、代缴基本医疗保险费等8个事项,以前可能需要每个事项跑一次,或者每个事项跑不同的窗口办理,经过打包后,办事群众只需提交一套材料,在一个窗口即可全部办理成功,这样既让群众少跑路,也提高了办事效率,让群众省时省心,受到办事群众广泛好评。

同时,达川区人社局还建立健全人社系统跨业务、跨层级、跨地域“上下联动、左右联通”的业务协同机制。加强跨部门、跨地区业务协同,配合其他部门办理的事项,不得要求企业、群众跑本部门办理;会同其他部门办理的事项,应主动协调联办,不得要求企业、群众再跑其他部门。

另外,在“打包办”的基础上,达川区人社局还结合区域内农村地区广阔、部分乡镇偏远等特点,创新推出“下乡办”“包片办”,把服务送到基层群众身边,让群众感受温暖。

提速办 压缩办理时限提升获得感

达川区市民李先生5分钟内办完退休事宜不是个例,而是如今达川区人社局在办事项过程中的常态。能以最快速度办理的事项,坚持不拖时、不过夜,让办事群众放心,更安心,这便是达川区人社局针对高频事项贯彻“提速办”的具体体现。

据了解,达川区人社局根据企业、群众的办事频次,选取办事频次较高的工伤认定申请、失业保险金申领、稳岗返还申领、创业担保贷款申请等20项服务事项,按照人社部提速50%的统一要求办理落实,从而全面压缩办理时限,提升办事群众的获得感。

如何提速?这是关键症结点。据达川区人社局工作人员介绍,该局对有关事项的办理流程进行重新梳理,针对受理、审核、反馈等关键环节,进行整合优化,并加强内外经办衔接,以此压缩办理时限,收到了非常好的效果。

同时,根据企业群众办事类型和繁易程度,分类推进提速办理。可一次办好、立等可取的即时办结事项,从接收材料到办结原则上不超过30分钟。限时办结事项要在规定办结时限基础上提速50%以上,具备条件的要及时转为即时办结事项;暂不具备条件的,受理后要第一时间提交后台审核;需其他部门协同办理的,要及时推送办理请求、跟踪办理进度;需现场调查或情况特别复杂的,可暂按法律法规规定时限执行。

简便办 减证便民让群众收获方便

今年1月,达州德源云尚养老中心迎来了一群特殊客人,他们是达川区人社局的工作人员,此行的目的是为该养老中心的62名老人进行养老金领取资格认证。在认证过程中,工作人员发现,一名老人既没领取居保,也没领取企保。为了让老人能及时享受到养老福利,工作人员立即联系老人子女为其办理参保手续,以便早日享受居保待遇。

这样的暖心故事和上门服务,最近频频发生在达川区人社局。究其原因,在于该局自达川区“三树三创”活动开展以来,对干部作风进行大整顿,从思想上加强了工作人员为民服务的认识,让工作人员俯下身、下脚、下力,打通了服务群众的“最后一公里”。



达川区人社局创新推出“下乡办”,把服务送到基层群众身边。

多个窗口来回跑,多个环节反复跑,这是以前很多群众在办事过程中都会遇见的问题,让办事群众劳心费力,往往结果还不一定满意。为了彻底根除这一弊病,达川区人社局坚决将“打包办”落实到位,实行办事项一揽子计划。

据达川区人社局工作人员介绍,“简便办”具体来说主要是精简证明材料和推行告知承诺制。对于已经明确要求取消证明材料的事项,要严格执行规定,不得变相保留、明减暗留,通过减证便民让办事群众真正收获方便。

在达川区推进人事考试、社保经办领域开展告知承诺制试点工作,不断扩大告知承诺制实施范围,对企业、群众办理低风险相关服务事项,只需作出符合规定的承诺,可无需提交有关证明材料。可以通过政务服务平台实现政务数据协同共享、校验核对的,原则上不再要求申请人另行提供相关材料。

规范办 全面保障服务质量和规范

“我们既要服务的质量,更要让服务更规范。”达川区人社局党组书记、局长杨勇说,在不断提升服务质量的同时,要让服务经得起检验和推敲,因此,必须严格按照有关要求把“规范办”落实到位。

据了解,达川区人社局通过规范事项清单,强化服务规范、改善服务体验、改进服务评价和加强服务监管等措施,实现全域服务“规范办”。对事项清单,在窗口大厅、网上平台、网站、微信公众号等醒目位置公开发布,向社会作出承诺、主动接受监督。

同时,在强化服务规范方面,进一步完善和落实“五制”“四公开”“三亮明”,严格执行“首问责任制”,加强政务大厅政策咨询和分流,坚决防止推诿扯皮行为。全面推行预约服务、延时服务、上门服务、代办服务、延伸服务、自助服务,探索设置24小时自助服务专区,不断提升服务水平。深入推进人社政务服务线上线下“好差评”工作,密切关注企业群众对快办服务的感受和需求,持续提升服务质效。

另外,充分运用信息化手段实施精准监管。通过内部核查、部门间行政协助、必要的现场勘查等方式,对有关办理要件进行核实。通过加强事中事后监管,确保服务全程可追溯、服务安全有保障、服务规范不走样、服务质量不降低。

华西都市报·封面新闻
记者 罗轩 李玉泉



12个事项实行一次告知、一套材料、一窗受理。