

精准施策 内外兼修

丰台社保中心打造高效窗口服务

为进一步提高服务水平、改进服务方式,丰台区社保中心精准施策、内外兼修。以党建引领带头,内推外抓,升级社保大厅硬件环境,以信息化、标准化为推手,双管齐下提升社保业务经办便利度,多措并举构筑社保服务高地。

一 党建引领,坚实核心力量



▲参观新文化运动纪念馆
▲“我陪百姓办社保”专题党日活动

丰台社保中心坚持围绕“党建引领业务,业务促进党建”的工作思路,通过丰富平台、带头引领、狠抓队伍等一系列措施,在服务中心大局中提升党建工作质量,以党建工作推进中心实际业务开展。

(一)多措并举,加强学习建设

丰台社保中心建立了“支部书记讲党课、党员干部讲业务”的教学模式,充分利用“北京长城网”、“党员E先锋”、“学习强国”等平台,坚持将理论知识学习放在首位。通过召开党总支扩大会议,组织专题教育,传达学习文件精神,部署具体落实举措,教育引导各级领导干部切实发挥示范表率作用,带头履职尽责,带头担当作为,带头承担责任。此外,各党支部组织党员干部参观新文化运动纪念馆、李大钊烈士陵园等红色场馆,学习党员同志先进事迹,提升党员干部使命感和责任感。

(二)从严治党,加强组织建设

丰台社保中心紧抓党员民主评议,各支部书记汇报党支部对照检查情况,查摆支部建设中存在的问题和不足,剖

析原因,提出意见建议,制订整改措施。开展自我批评与互相评议,全体党员围绕政治功能不强、“四个意识”牢不牢、自我要求严不严等方面查找自身问题,提出努力方向和整改措施。另外,加强党内监督,贯彻落实党内组织报告情况制度和谈话诫勉制度,从党总支到各党支部,均做到及时了解和掌握党员及领导干部的政治思想、工作作风、道德品质和廉政建设等情况。

(三)高度重视,加强队伍建设

丰台社保中心严格执行党员发展程序,重新梳理细化《社保中心党总支发展党员工作规范》,发展14名入党积极分子,2名预备党员完成转正。拟订党员发展计划,对入党积极分子加强经常性教育和入党前强化教育,对重要培养、发展对象和预备党员做好培养教育考察工作,通过个别谈话、座谈等方式了解预备党员思想动向和思想情况,加强教育引导,为加强队伍建设提供保障。

以党建引领业务,丰台社保的业务服务有了指引,人才队伍有了积累,“撸起袖子加油干”的干劲有了展示的舞台。

二 硬件先行,优化大厅布局



优质窗口服务



党建与发展“同频共振”,丰台社保中心通过合理规划、大厅改造和细节打造,不断提升服务大厅环境,为参保企业和办事群众提供舒适便捷的办事体验。

(一)大厅改造,提升经办环境

丰台社保经办服务大厅和办公区域由原来的不足800平方米增加至2284平方米,另在丰体时代大厦设立120平方米稽核办公区、350平方米的档案库房及档案查阅室,大幅提高服务承载能力。充分运用社会保险视觉识别系统,升级改造服务办公环境,升级网络设备、重新规划网络架构、更换光纤,提高社保系统操作效率,缩短群众等候时间。大厅上方布置多个监控摄像头,组成监控系统和收音设备,与丰台区电子监察中心联网,可实现360度无死角监控,能够实时记录服务投诉和突发事件。

(二)分区设置,体现便民细节

在大厅设立了自助服务区,配置了4台电脑,每台

电脑都连接了互联网,并且安装了社保经办软件及操作指南,方便办事群众进行相关业务操作。设立自助查询打印区,共配置9台自助查询打印机,每台机器上都有具体的操作流程。参保单位和参保人可以在这里查询打印《北京市社会保险个人权益记录》。在办公楼一层、经办大厅电梯口、楼梯口等处设立指示牌和水台,在办公楼走廊和大厅地面粘贴统一引导服务标识,实现准确引导。在大厅中央休息等候区设置休息区域、茶水间、洗手间,建立无障碍设施,提供雨伞、老花镜等便民用具,实现与民方便。

三 由表及里,提升业务经办便民度

做好政务工作不仅要做好“面子”,更要抓好“里子”,中心通过信息化、标准化两手抓,不断提升业务经办便民度。

(一)信息化搭载,展现高效智能服务

1.升级“网约系统”,构建“网上综合服务平台”。

丰台社保中心开通“丰台社保中心网上预约系统”后,办事群众可通过“网约系统”预约5个工作日内号码。同时,二层和三层大厅各配备2台自助取号机,用于现场取号及激活网上预约号码,号码等候序列显示在大厅液晶电视上。

之后,通过升级改造,一是将系统与社保大厅的窗口叫号端、服务评价器关联,实现了流量监控、大数据分析、绩效考核等13大功能,上线后,办事企业等候时间平均缩短40分钟。二是丰台社保依托“网约系统”开发社保预审模块,建立预约取号、先行预审、记录查询等多功能网上综合服务平台,提供失业金、生活补助申领等业务预审服务;设置标准化、格式化申报材料上传界面,参保单位可按照提示依次填写上传完整申报材料;预审平台实时报送的材料审核通过后发送提示和回执信息,参保单位按要求携带相应材料前往窗口办理业务。

2.打造多功能微信公众号,提升“微政务”服务。

在丰台社保经办大厅里,随处张贴着“丰台社保中心”的微信公众号二维码。为使办事群众少跑路、跑对路,丰台社保从自身职能出发,转换服务思路,打造了一款多功能微信公众号。在这里,查看业务流程、获取最新社保资讯将不受时间和空间的限制。办事群众只需输入关键词,后台自动检索数据库,回复相应的业务流程。遇到疑难问题,还可通过公众号与在线客服服务人员一对一沟通,获取量身打造的个性化问题解决方案。此外,搭建了移动端微信平台与综合服务平台融合作业。综合服务平台移动端嵌入微信平台,可“刷身份证”激活预约号、实时查询排队情况,同时还在公众号上开发了社保缴费计算程序;提供社保缴费查询、跨省就医医院和本市定点医院、社保经办机构和社会保障所的地址和联系方式及全市区社保服务信息等内容的查询服务。

目前,公众号关注人数已近11万人,成为具有丰台社保中心特色的“微政务”服务典范。

3.强化大厅业务需要,保障“丰小保”升级服务。



大厅自助服务区



机器人服务群众

丰台社保大厅配备了人工智能机器人丰小保,它是北京市社保经办大厅中出现的第一个“人工智能”机器人。丰小保机器人扩充三种激活方式,经办人可通过身份证、纸质二维码、手机客户端二维码扫描完成网上预约号码激活,可以分担大厅取号机的业务压力,同时可以解答350余项社保问题,还能够为群众引路。升级后,丰小保将一问一答服务模式更新为语境式交谈,增设内含272则社保政策内容的查询模块,可一键转发至个人邮箱带其前往窗口办理相应业务。同时,针对大厅功能区的划分和业务的不同,将中心4台机器人进行分功能升级,各区域丰小保均根据实际业务需要差异化更新。

4.完善内部数据传输,搭建信息化统计分平台。

取代传统数据上报形式,形成“网上填报、线上审核、限时反馈、智能汇总”的统计数据资料收集与整理新模式,收集效率、准确率显著提升。同时,配备后台数据库,实现TB级



工作人员详细解答群众疑问

数据无纸化存档,便于信息查询,扩充存储能力,打造低碳节能环保绿色办公环境。中心内部构建起集数据收集、整理、存储、发布于一体的工作模式,平台模块可自动生成统一化、标准化、规范化统计数据表,自动导出数据分析。

5.升级社保档案电子化,拓宽档案查询便利度。

引进“汉王OCR”汉字识别系统,针对业务档案基础文字进行90%的有效识别,弥补人为录入档案信息偏差问题,将纸质版档案进行扫描,再现档案原貌;办事群众可通过档案电子化平台搜索查询,使档案查阅从原来的人工一页一页翻阅查找,到现在的电脑自动检索,大大提高了工作效率,大幅减少了办事群众的等候时间,只需带齐手续跑一次就能拿到社保相关档案。

(二)标准化建设,深化服务体系建设

丰台社保中心委托专业机构,针对标准化服务进行理论知识、岗位实操和团队建设等多方位、多角度培训;推行“服务六步法”,实行标准用语、标准手势和标准姿态,实现统一工作着装,统一服务标准,统一业务流程的标准化服务,从服务态度、服务能力和服务技巧等方面更好地服务群众。建立大厅干部值班和定岗引导服务制,全体工作人员轮流在咨询服务台为办事群众提供政策解答和业务办理流程指导,副科级以上领导干部轮流对二层和三层大厅进行巡察做好突发事件处理,及时响应办事群众各方面的需求;联合市纪检监察委建立电话走访、监督员走访、第三方密访和满意度调查“四位一体”的服务监督评价机制,多视角、全方位主动接受社会监督评价,保证优质服务稳定可持续。

(三)开拓探索,业务融合推进“一窗办理”

丰台社保中心组织窗口人员集中学习,成立互教互学互促小组,以师徒结对等形式,强化综合业务的学习,实现窗口人员对信息变更、退休等系列业务的全面把握,促进窗口业务融合;拓展“网上预审”覆盖面,将已经平稳运转的支付业务网上预审模式拓展至机关养老增减员、信息变更和个人补缴等业务,建立网上预审、前台受理、后台经办的联合运行机制;丰台社保中心向辖区中建一局、中铁电气化局等10家重点参保单位广泛征集意见建议,就进一步简化经办手续、优化服务流程进行研讨,研究解决一窗办理过程中可能遇到的经办时限延长、业务经办需多部门审批等问题;进一步强化对信息变更、补缴等系列重点业务的监督检查,及时反馈和汇总疑难问题,提前预判“一窗办理”的易错点、风险点,对各项业务材料的收取审核流程进一步规范,打造全新的社保经办模式。(本版内容由丰台区人力社保局社保中心提供 王冠祺 贾丹萍/文)