



为群众办实事办好事 打通服务群众最后一公里

人力社保局人力资源公共服务中心(简称公服中心)作为服务群众的窗口单位,紧紧围绕服务疏解非首都功能和区域经济的发展,始终坚持以人为本,做实做细精细化就业帮扶和便民化档案服务两大核心业务,多措并举为群众办实事办好事,努力打通服务群众最后一公里。

三个精细化,促进就业有实效



大学生专场招聘会现场

近两年公服中心积极做好本区重点群体的就业帮扶,深入河西地区经济薄弱村,走访去产能特困企业,以农村劳动力和分流职工为主要帮扶对象,运用“三个精细化”,做实“绣花”功夫,推动辖区就业帮扶扎实开展。

筑牢工作基础,摸查分类精细化。在梳理街道社区所登记失业人员人事档案的基础上,对就业困难人员“量家庭、量实力、量需求”,重点摸查就业困难人员的家庭收入、再就业能力、再就业需求等信息,完善就业困难人员信息采集数据库,并实现动态管理;根据需求摸查结果,依托北京市人力资源信息系统及时为有就业意愿的困难人员开展分级分类,根据就业需求,按照灵活就业、自主创业、市场就业、公益性岗位安置就业等做好分类,为提供有针对性的精准帮扶奠定基础。

聚焦工作重点,帮扶措施精细化。根据就业困难人员的需求和等级,按照“分类指导”和“专门指导”相结合的方式,提供就业创业政策、面试指导等指导

服务;并依托辖区非公人力资源机构的日常管理工作加强合作,实现空岗信息共享,利用北京市“百姓就业”超市、丰台区“人人就业”平台等途径多渠道采集岗位信息;充分发挥我区特有的“河西地区就业服务联盟”“东方红”就业服务联盟等优势作用,结合“就业援助月”“春风行动”等专项就业服务活动,搭建就业平台。近两年公服中心共召开精品小型招聘会120余场次,采集空岗信息5万余个,摸查就业困难人员12600余人次,促进1719名就业困难人员实现就业。

加强政策宣传,提供服务精细化。通过服务大厅张贴宣传海报,利用“百姓就业”移动传媒、“丰台人力资源公共服务微信公众号”等媒体,广泛宣传帮扶活动和各项促进就业优惠政策;抽调业务骨干组建政策宣传队,深入城乡、社区、家庭,开展“接地气、答疑惑”的就业扶贫政策集中宣讲,使政策“进入村庄、走入社区、深入家庭”,让就业困难人员能够充分知晓政策,并能及时了解贫困群众需求,为群众排忧解难。

双减便民化,用心服务换称心

为加快构建群众满意的对外服务体系,公服中心按照减环节、减时间的“双减”原则,深入探索便民化服务,实施业务流程再规范、证明材料再精简、业务技能再精通、难点问题再整改,为群众办事带来满满获得感。

业务流程做“减法”。一是减程序。进一步梳理工作流程和业务程序,统一报表格式及项目,统一规范答复口径,实行一次性告知、一站式服务;将开具商调函、存档证明、各类表格盖章、社会保险减员、为残疾人开具保险证明等业务放在咨询台受理,实现简单业务快速受理,极大缩短办事群众等待时间;对于新接手的自持职工档案业务,从便民利民出发,优化原工作流程,扩大转档解决途径。二是减材料。根据相关政策,取消《就业报到证》签注就业或调整手续以及转正定级手续,取消进京人员转档建档提供落户证明,取消个人查询提供进京落户证明,进一步规范简化办事流程,持续落实减证便民。

服务品质做“加法”。实现优质服务,经办人员的素质能力是关键。为规范服务行为,公服中心大力推行“五制”(首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制)、“四公开”(办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开)、“三亮明”(亮明身份、亮明承诺、亮明标准),将作风建设落到实处,切实提升服务品质;为发挥典型示范带动作用,开展“党员先锋岗”“青年先锋岗”评选活动,强化榜样的力量;通过组织业务技能考试,推行业务“全民健身”,实现人人都是“政策通”、个个做到“业务清”,不断强化自身素质,提高服务本领;为保持工作人员昂扬的精神面貌,进一步规范仪容仪表、行为准则,开展礼仪培训及“微笑服务八小时”活动,践行“小小窗口、满满服务”的工作理念,塑造中心良好的社会形象,使服务效率更高,人情味更浓,群众体验感更好。

突出问题想“疗法”。退休业务关系到每名办事群众的切身利益,且办理环节繁



整齐划一的窗口服务



便民服务站



群众正在办理求职登记

琐、业务时限较长,由此带来的投诉率也较高。针对此项棘手业务,公服中心通过调整业务流程、优化一次性告知破解难题。首先,试行提前三个月预审退休人员档案,对于通过审核的档案,办事群众现场提交相关材料并签字确认即可,实现让办事群众“跑一趟”;对于问题档案,采取及早发

现、及时告知、及时补充、随时解决的方式,为群众提供“一站办结”服务。第二,制作图文并茂、简单易懂的一次性告知书,使群众了解知晓办事流程及办理时限,最大限度降低等待期间的焦虑情绪,投诉率下降了一半,切实提升了群众满意度,最终以用心换得了群众的“称心”。

推进信息化,为智慧服务添翼



工作人员整理档案

让“群众跑路”变为“信息跑路”已成为“互联网+”时代下的必然趋势。一年来,公服中心加大“一网一门一次”改革力度,加快标准化信息化建设步伐,打破信息孤岛,实现数据共享,逐步推进智慧化服务。

加大“一网一门一次”改革力度。优化调整窗口设置,合并集体存档与个人存档业务窗口,扩大后台审核区域,逐步推进综合窗口建设;积极配合推进市、区政务服务事项“一网通”建设,首批开通上线流动人

员档案管理信息系统,通过市人力社保局公共服务平台模块,办事群众和存档单位可办理信息查询、存档证明申请打印、变更存档信息申请、业务预约等,同时在对外服务大厅专门设置预约服务窗口,并根据每天不同窗口的业务量进行适当调整,为建立优质、高效、便捷的档案管理公共服务体系奠定基础。

建立完善规范化标准化管理体系。修订完善各类政务服务事项办事指南和材料

清单标准制式,明确就业服务、流动人员档案服务两项基本公共服务项目的具体标准,绘制标准化的业务流程图,建成业务流程标准库。同时梳理制定《员工手册》《窗口工作人员行为规范》,修订完善内部管理制度,加强工作人员日常管理,使各项工作有章可循、有法可依。

积极探索就业服务平台建设。积极推进“互联网+人力资源公共服务”应用,建立以求职地图为特色的“人人就业”信息化管理服务平台,主要包括单位与个人在线招聘求职、用人需求与岗位推荐自动匹配、在线发送接收审核简历、在线面试、地址导航等服务功能,实现让群众掌上能求职、家里能面试、地图能检索的功能。“人人就业”信息化管理服务平台自上线4个月以来,共有84家企业入驻,发布招聘岗位142余个,平台点击量超7000次,并承接“北京市丰台区消防救援支队政府专职消防员”等重点岗位专场活动,初步打造丰台区招聘求职“足不出户”的新品牌,有效深化公共就业服务职能,逐步实现“信息多跑路、群众少跑腿”的目标。

(本版内容由区人力社保局提供 白雪 刘晓青/文)