

窗口服务贴心 市民办事舒心

本报记者与市民代表走进市行政服务中心社会保障综合服务厅体验文明新风



本版/ 本报记者 何无痕
本版图/ 本报记者 张奇辉
窗口单位是城市的形象。本月起,市委文明办与厦门日报社联合组织开展窗口单位文明新风体验活动。上周六,本报记者与市民代表一起走进位于市行政服务中心的社会保障综合服务厅,体验文明新风,感受我市智慧、高效的社保窗口办事服务。

与文明同行
窗口体验文明风
党报记者带市民代表
走进窗口单位
系列报道

本报记者和市民代表到市行政服务中心社会保障综合服务厅体验办事流程。

【文明荣誉】

近年来,市社保中心先后荣获全国人社系统优质服务窗口,省人社系统先进集体、省人社系统文明行业创建竞赛活动示范点、省级巾帼文明岗,厦门市先进基层党组织、市直机关巾帼文明岗,连续15年被授予市级“文明单位”,连续10年被评为厦门市行政服务中心年度“红旗窗口”,被市委宣传部命名为2023年厦门市学雷锋活动示范点。

记者手记

窗口细节 展现城市文明

平时虽然经常接触社保业务,但社保大厅却是记者头一次来,原因就是,现在的智能程度确实大大提升了。

排队的人少了,等待的时间短了,对于群众来说办事体验感自然随之改善。此外,如市民代表廖欣所言,窗口的细节,能真正展现出城市的文明程度。群众办事时手机没电,一根充电线无疑是雪中送炭;老人检查材料时看不清字,一副老花镜解决问题。遇到群众需上网办理的异地事项,自助网办区也解决了难题。

正是这些细节,让我们感受到,在现代化科技助力的同时,窗口的存在仍然是必要的。科技解决不了的问题,运用人性化的服务手段帮忙解决,真正让群众办事顺心、舒心,一座城市的文明,通过服务窗口的一个个细节展现出来。



▲ 社保综合服务大厅,市民代表在工作人员引导下体验自助终端。

市民代表声音

廖欣:这是我第一次到社保窗口,工作人员介绍了社保办事流程,演示了网上办理的方法。这里没有专门的咨询台,还有办事流程引导,工作人员会及时回答群众的疑问,这些都便民。这里的智能程度很高,有线上线下相结合的办事方式,还有自助办理的机器,我们体验后发现速度非常快。此外,工作人员都统一着装,服务规范,制度也张贴上墙,这次给我的体验非常棒。

陈俊峰:我体验了打印社保材料的流程,以前要十几分钟解决的问题,现在不到一分钟就能办好,办事非常便捷。服务人员不但业务熟练,服务也很周到,社保窗口和老百姓生活息息相关,以前我觉得来窗口办事是很严肃的事情,现在发现原来窗口办事可以很暖心、很温馨,同时也能很流畅。

窗口提供帮办代办 专人主动靠前服务

社会保险业务与民生息息相关,因此办理窗口设立在二楼最为“热闹”的社会保障综合服务A厅,这里设有12个服务窗口,窗口的日均办件量超过350件。办理社保业务的流程是什么?办理过程是否流畅、舒心?窗口环境是否整洁暖心?抱着这样的疑问,记者与市民代表走进了社保大厅,在进门左手边就可看到72项社保业务的办事指南,办事群众只需要用微信扫描二维码,就可以直接查看办事流程。

“你好,需要办理什么业务?”虽然是周六,但还是陆续有群众前来大厅,工作人员会主动上前询问市民需要办理的业务,并协助其进行取号。“一般来说我们的流程就是市民先在自助取号机使用身份证或社保卡取号,然后等待窗口叫号就可以了。”市社保中心首席代表、三级调研员叶勇向记者介绍。

记者注意到,在咨询台还设有“帮办代办”“军人优先”“绿色通道”等标识,虽然大部分社保业务都可以在网上进行办理,但前来办理业务的市民还是有部分不擅长使用手机,还有相

当一部分为残疾人及老年人。为此,窗口专门提供帮办代办的服务,安排专人主动靠前服务。

据介绍,群众可以在现场办理养老、工伤、失业保险以及劳动能力鉴定相关业务,除此之外还设有专门的咨询窗口及“办不成事”窗口,“如果群众有‘办不成事’的诉求,就可以在‘办不成事’窗口反映登记并按流程办理。”叶勇表示。

随后,记者用身份证取号,体验了整个社保业务的办事流程,随着“厦门智慧人社”微信公众号的推广,周末现场办理社保业务的市民并不多,记者在取号不到一分钟后,就顺利前往相关窗口办理业务。

除了通过窗口办理业务外,市民还可以在自助服务区域通过自助机进行社保业务相关材料的打印及办理。市民代表陈俊峰使用自助机体验了打印社保缴费清单,只见他刚把身份证放在指定区域,系统就迅速进行了识别,印有公章的社保清单就显示在屏幕上,半分钟不到,他就已经打印好所需材料。

多措并举促进便利 退休手续网上办理

记者留意到,在提供养老服务的办理窗口上,还提供有老花镜,方便办理的群众使用。这样的细节也感动了市民代表廖欣:“最让我感动的是办理退休养老这个窗口,为了便于办事人员,专门放置老花镜,这个举动很贴心,是展示城市文明的小细节。”

此外,大厅内还设有免费提供手机充电的区域,并有两张桌子设有可上网的台式电脑,这是为了有有需要办理高频政务服务“跨省通办”事项的群众而特别准备的,事项包括企业职工基本养老保险关系转移接续、退役军人养老保险关系转移接续等。“其实这些业务群众都可以在家里通过手机、电脑进行操作,他们也可以来我们大厅,在工作人员协助下直接在这里进行操作。”工作人员介绍。

“退休前,担心年纪大了,很多手续不了解,办理退休会很麻烦。没想到现在这么方便,我和单位的人事部门工作人员都不用去窗口,退休手续就办好了。”翔安区马巷街道退休人员高女士说,她的退休手续就是由单位网上代办的。

厦门市社会保险中心企业职工养老保险经办窗口一直是市行政服务中心最热闹的窗口之一,审档跨度长,群众排队长。推动退休便利化成了需要持续疏通的“痛点”和“难点”。网上个人申办和单位代办、免费邮寄、提前退休和正常退休由市区社保中心分类经办,退休到龄前一年可申请提前确认实际缴费年限与视同缴费年限……多措并举之下,曾经的聚集办理现象已得到明显改善。

打造智慧服务平台 简化材料优化流程

“能不收的材料不收,需要核实的材料由我们自行核实。”这是工伤保险经办窗口的工作人员在向用人单位介绍办事流程。在全省率先建成集成化的劳动能力现场鉴定工作站、远程视频鉴定、待遇“全程网办”、工伤医疗康复费用“免垫付”等,一系列举措让劳动能力鉴定和工伤保险待遇事项的办事时限大幅压缩,极大地方便了用人单位和工伤职工。

群众平时上班没空办理业务,窗口就采用“5+1”周六轮班制“15分

钟便民服务区”,同时,通过“一窗通办”实现一个窗口“一揽子”办理。全力打造智慧社保经办服务平台,重点围绕社保高频事项,通过人社快办、一件事一次办、秒批秒办、跨省通办、异地代收代办等服务方式,不断简化材料,优化流程。80项社保事项中,“全程网办”事项占比91.25%，“一趟不用跑”事项占比98.75%，2022年,市社保业务线上线下受理量达524.27万件,近十年,共发放社保待遇总额逾千亿元。

暖心故事

帮助群众解决难题 热情接待耐心解释

黄珂欣是厦门市行政服务中心社保中心综合受理窗口工作人员,负责养老保险待遇申领、异地转入厦门申请等多项业务。2018年9月起进驻中心,多次获得“服务之星”荣誉称号。日常工作中,黄珂欣经常遇到群众因不理解政策而深受困扰的情况,每次黄珂欣都热情接待,耐心解释,帮助他们解决问题。

有一天,一位要办理退休的参保人员来到窗口,向工作人员寻求帮助。因涉及历史遗留问题,他的退休手续一直无法顺利办结,他希望窗口工作人员能帮助其协调解决。面对“疑难杂症”,黄珂欣没有退缩,她先摸清该参保人员的基本情况,深入了解其遇到的问题。同时结合自己对政策的理解和工作经验,进行认真详细的

讲解,为其提供具体有效的解决办法。在她的帮助下,该参保人员明晰了解决问题的突破点,补充完备相关材料,顺利办结退休手续。困扰许久的事情得到解决,这位参保人员特意制作了锦旗赠予黄珂欣。

除了窗口经办工作,黄珂欣还积极参与社保中心志愿服务工作。一天上午,一位办事群众来到社保大厅,咨询关于养老保险关系转回老家的事项。在充分了解群众的需求之后,黄珂欣主动引导该群众找到对应办事窗口,提前告知需要提供的材料,并协助其快速地完成手续。事后,这位群众感慨地说:“还好有你们这样的志愿者引导,否则像我这样第一次来到窗口办事的,啥也不懂,还不知道要浪费多少时间哩。”



▲ 咨询台工作人员为市民代表提供咨询和引导。