

优化营商环境 新区在行动

区人社局聚焦群众需求,延伸社保服务触角,持续提升业务水平和服务效能

服务下沉“多跑路”,群众办事“少跑腿”

□本报记者 张静 本报通讯员 曹雨婷 侯敬江

“我在业务高峰期的时候来办社保业务,原以为需要排队等一段时间,工作人员了解了我的需求后,把我带到了潮汐窗口,没想到几分钟的时间就办完了业务。”市民高秀兰对西海岸新区社保服务大厅办理业务的潮汐窗口赞不绝口。

随着群众、企业需求增多,西海岸新区社保中心的业务量也随之增加。今年,区人社局继续把群众需求作为改进工作的出发点和落脚点,全力延伸社保服务触角,扩张社保服务“毛细血管”,畅通优化营商环境“大动脉”,持续提升业务水平和服务效能,推动新区社会保障事业高质量发展。

聚焦便民提速 增设暖心服务

“潮汐窗口在办事高峰期开启,避免群众等待时间过长,是根据办理业务人数的多少而动态调整的窗口。”区人社局社保中心征收服务科负责人潘晓静告诉记者,该窗口可对群众需求量较大的业务进行合理分流,缓解办事压力,减少大量人员聚集,减少群众等待时间,提高工作人员的办事技能及办事效率。

在社保服务大厅导服台前,记者看到工作人员正在有序引导办事群众进行抽号。原来,导服台抽号设置了“小件速办业务”,确保办理简单业务的群众即办即离,实现窗口日均办理业务百余件次。除此之外,大厅还单设补充工伤保险受理窗口,为企业参加补充工伤保险开辟绿色通道。今年已有81家企业参加了补充工伤保险,参保人数达4000余人。

另外,大厅新开设的“社保暖心之家”,老花镜、放大镜、轮椅、口罩等暖心物品一应俱全,供有需要的人群取用;“助老爱老暖心服务”“急难愁盼帮办代办”等暖心举措充分实现“行动落地”;设立“群众、企业‘办不成事’反映受理核查办理登记表台账”,让“办不成事”专柜成为解决企业群众需求的“万能钥匙”,真正做到“暖心驿站暖人心,服务群众零距离”。

如今,通过优化工作模式,社保大厅每天的服务能力从200余人次上升至400余人次,实现了效率翻倍。



云社保客服人员帮助市民在自助电脑上网办业务。(本报资料照片)

聚焦网办帮办 推进数字化转型

“不见面、零跑腿、网上办、高质量”,这是区人社局开创的数字化转型服务网办新模式,也是全省首个社保领域“云社保”——一站式政企即时沟通网办平台的服务理念。

记者了解到,平台为参保企业和群众提供“提、帮、询、答、协”五大云端创新服务举措,企业和个人通过“钉钉”“微信”云社保即可实现业务网上咨询和网上办理,接收最新的政策通知、最新的办理地点及提出合理意见。

同时,同步设立23个镇街企业交流群、一对一行业群,大厅业务骨干

进驻群内,围绕群众关注的社保政策和热点问题进行答疑解惑,帮办代办,真正做到“让数据多跑路,让群众少跑腿”。仅3月15日至4月15日一个月的时间,就完成云接待社保咨询4748人次,回复消息总数6831条。

“7×24小时全天候服务”“录入高频业务政策知识点330余条”……为解决社保中心电话咨询与人力资源不匹配的矛盾,区人社局自3月底试运行“AI社保”智能语音系统,以智能化方式为群众提供电话咨询解答,畅通咨询渠道,进一步提升社保综合服务水平。目前系统已收集留言问题132个,并全部反馈答复完毕,同时移交业务科室,及时跟进回访办理工作。

聚焦基层经办 实现上下协同

“大家一定要‘手把手’教会群众在手机上办理业务,让群众少跑腿,免去来回跑的麻烦。”这是区人社局社保政策“进镇街”宣讲培训中的一个场景。进入4月后,此类宣讲培训活动已经举办了十几场。

为加深企业对社会保险政策的了解,提升镇街社保经办水平,区人社局主动对接,提前摸排各镇街实际需求,组织业务骨干成立社保政策宣讲团,重点围绕社会保险费缓缴、个人养老金制度、工伤补充保险、基层社保业务经办等方面进行详细讲解,并与参训人员现场互动、答疑解惑。

同时,该局还通过推进政策下沉式服务,精准指导企业及个人进行业务办理,实现上下协同联动,同时鼓励企业积极通过“云社保”平台办理业务,从线下走向线上;手把手教会网上办理流程,有效提高各镇街辖区内相关企业负责人、人社专员、部分居民的经办业务水平和操作能力。截至目前,已对胶南街道、灵山卫街道等4个镇街进行了宣讲培训,受训企业100余家,400余人次。

下一步,区人社局将以简单业务自助化、疑难业务集中化、日常业务便捷化为原则,持续优化完善经办工作,大力推进社保服务下沉,为企业和群众提供更加优质、高效、便捷的社保综合服务,让群众少跑腿、就近办,为新区营商环境持续优化贡献人社力量。

西海岸新区惠企法律服务团队多措并举助推补充工伤保险政策落地

让企业“轻装上阵”,为职工“保驾护航”

□本报记者 仪博文

人力资源是企业发展的关键,而劳动用工法律风险是很多企业可能面临的问题。青岛某电子科技有限公司成立于2015年,是一家专门从事计算机软件、硬件开发、通讯设备及设施安装维护的中小企业,因业务经营需要,企业采取招用灵活就业人员的方式开展室外网络布线工作。由于部分兼职人员已达退休年龄,无法缴纳工伤保险,企业用工存在风险。西海岸新区惠企法律服务团队山东文康律师事务所经过多次走访座谈了解情况后,依据《企业劳动人事合规指引》《青岛市补充工伤保险办法(试行)》,不仅帮助企业成功申请缴纳补充工伤保险,还进一步帮助企业搭建起完善的劳动人事合规体系,为

企业化解用工风险、持续健康发展提供有力法治保障。

《青岛市补充工伤保险办法(试行)》是青岛市今年新出台试行的惠企惠民新政,其中新设置的“职业伤害保险”将游离于基本工伤保险制度之外的灵活就业人员纳入保障范围,同时该险种在同等缴费标准下,保障水平高于普通意外险,在保障伤残职工基本劳动权益的同时,可进一步缓解因劳动关系界定问题产生的劳动纠纷,进而降低企业的经营负担,让企业“轻装上阵”。

结合企业用工难点堵点,惠企法律服务团队向企业详细讲解了最新实施的补充工伤保险政策并为其匹配最优投保选项,即以企业为单位,3人起保,每人每月仅需缴纳46元,即可享受最高赔付额2万元、报销比例

高达85%的医疗保障及最高60万元的身故赔付保额,这是针对该企业工伤风险防范的“最优解”,在最大程度保障劳动者合法权益的同时降低了企业工伤理赔风险。

同时,该企业不少灵活就业者承担着风险较大的室外布线工作,亟待解决劳动用工安全和职工工伤保险保障问题。为了帮助企业构建和谐劳动关系,助力企业行稳致远,惠企法律服务团队结合青岛市下发的《企业劳动人事合规指引》,帮助企业梳理了用工模式、人员招聘录用、入职检查、工作时长、薪酬发放、职业病防治,以及劳动合同解除的风险点,帮助企业建立起系统的劳动人事合规体系。

企业在申报最新补充工伤保险政策时提出,希望惠企法律服务团队

对申报材料 and 具体办理流程进行指导。惠企法律服务团队主动联系补充工伤保险业务承办部门的相关负责人,并通过多种渠道获取办理参保业务所需的材料、步骤等信息,为企业提供了详尽的申报准备建议,最终帮助企业一次性办结业务,成功为员工缴纳补充工伤保险。同时,惠企法律服务团队还对企业日后申请最新“职业伤害保险”需要进行的报案、伤残鉴定,以及理赔流程进行了辅导,让惠企政策在企业精准落地。

下一步,惠企法律服务团队将认真学习相关政策,进一步加大对补充工伤保险政策的宣传力度,为企业做好政策享受的事前讲解、事中指导、事后跟踪服务,与政府、企业、劳动者同向用力,共同营造企业发展的良好环境。