

优化营商环境 新区在行动

区人社局创新开展“三方通话”试点,12345政务热线来电处理时间由两三天压减至5分钟

民声回应再提速,架起政民“连心桥”

整合资源畅通渠道 打造三方通话平台

以往群众拨打12345政务热线反映的人社领域问题,均以工单形式隔日流转派发至区人社局,由于工单数量较大,群众一般需等待2至3天才能得到有效回复。

为更好回应群众对人社工作的新期待新要求,区人社局整合社保、就业、劳动监察、劳动仲裁等服务资源,创新构建12345政务服务热线“三方通话”平台,持续优化人社系统政策环境、服务环境、人文环境,打造“便民、高效、温暖”的服务热线。自平台开通以来,共受理12345政务热线来电546件、处理工单546份,市民来电处理时间由2—3天压减至5分钟,获得群众一致好评。

通过该平台,市民在拨打12345热线咨询业务事项、反映欠薪、劳动合同纠纷等相关问题时,可选择以三方并行通话的方式连线区人社局政策专员,由政策专员实时做出专业解答,实现即时受理、即时答复,有效提高热线诉求办理效率。

另外,区人社局对涉及人社领域的热点难点问题进行全面梳理,收集整理核实问题办理途径并建立答复范本,在答复内容上实现了实用性和时效性、口语化和专业性的有机结合,大幅提高热线直办率,降低转办数量。今年第二季度,人社系统12345政务热线转办受理量较第一季度下降近30%。

完善机制强化考核 提高热线服务质效

为进一步完善各类热线办理机制,全面提升“三方通话”平台效能,区人社局创新制定《政务服务热线提质增效工作方案》,建立“统一受理、统一标准、统一回访、统一督办、统一考核”等工作机制,强化协调配合,提升办理质量。

具体而言,对“青诉即办”“12345”“12333”“中国政府网”“人民网”等群众咨询、诉求来源渠道,实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办。明确责任单位,跟踪督办进度,防止出现超期未办结、职责不清、只回复未办理彻底等问题。进一步理顺政务服务热线交办部门职能,建立政务热线转办件协同办理工作机制,优化工伤认定纠纷、欠薪、劳动关系纠纷等涉及多部门案件的办理流程,及时化解办理过程中的阻碍和症结,有效提高内部协同办理质效。

另外,充分发挥考核“指挥棒”作用,制定考核细则,定期发布办理情况通报,列明未办结、不满意事项清单,将其作为工作重点,全面分析原因、制定有效措施,全力化解矛盾。同时,对因工作作风懈怠、服务态度恶劣等原因造成不良影响或者后果的承办单位和个人进行严肃问责。

健全配套协调联动 高效化解矛盾纠纷

信访工作的本质是面对问题,核心是解决问题。区人社局聚焦热线重点、难点和信访问题,将功夫下在线下,探索建立一整套“横向到边 纵向到底”的矛盾纠纷排查调处及预防工作机制,形成“专群结合、综合治理、多项联动、齐抓共管”的大调处、大信访网络格局。

今年5月,区人社局指导23个镇街成立劳动争议人民调解委员会,社区(村)成立劳动调解工作站,聘请人民调解员228名,充实基层调解力量,实现“区、镇(街)、社区”三级联动调解,将矛盾化解在萌芽、解决在基层。联动调解机制自试运行以来,有效化解劳动争议案件110余起。

同时,积极开展“金牌劳动争议调解组织”创建工作,已培育长江路街道省级金牌调解组织1家,隐珠街道等市级金牌调解组织8家。积极开展“金牌调解员”评选活动,探索实施政府购买服务方式保障调解员队伍及“以案定补”经费保障等工作。对获得荣誉的调解组织和调解员,给予表扬并向社会公布。

下一步,区人社局将继续坚持问题导向,把12345政务热线受理工作做到群众和企业的心坎上,为新区人民和企业提供更多的温情服务。

□本报记者 张静
本报通讯员 韩洁 王梅

为进一步畅通群众和企业诉求渠道,提高服务质量和办事效率,今年以来,西海岸新区人社局聚焦优化服务环境,创新开展“三方通话”试点,变传统的交接转办模式为人社局、区社会治理中心、来电人三方同时在线通话,架起政民直通“连心桥”,让部分人社问题在首次来电中就得到解决,有效提升群众获得感、幸福感、安全感。

交通银行青岛西海岸分行在青岛自贸片区