

优化营商环境 新区在行动

聚焦“办不成事、找不到岗、招不到工、领不了薪”，黄岛街道——

“四不”窗口专解“疑难杂症”

服务窗口改革突破 解决群众急难愁盼

“我们企业的注册地址在保税港区，但我们在办理领取失业金业务的时候，系统显示申领不成功，我们想尽快解决失业金领取失败的问题。”7月11日，黄岛街道居民李先生来到“四不”问题专窗求助。综合考虑属地变动、部门交叉等客观因素，最终窗口工作人员通过协调联系保税区人社局失业科相关负责人，合力帮助李先生与3名同事成功完成失业金申领业务。

据介绍，“办不成事、找不到岗、招不到工、领不了薪”，这是近年来在基层政务服务窗口和各类诉求平台最为集中、最为突出的“四不”问题。面对企业群众的“急难愁盼”，黄岛街道便民服务中心综合各类办事主体近几年的诉求及高频服务事项，通过入户走访、发放调查问卷、填写意见登记簿、诉求回访等多种方式深入剖析原因，研究解决办法，在街道便民服务中心专门设立“四不”问题专窗，受理此类“揪心事”。同时，通过增设服务热线、“爱心大姐”诉求小程序等反映渠道，确保诉求有门，将诉求化解在基层。

“不久前，我在‘四不’问题专窗登记了求职诉求，3天内就接到就业部门通知。由于我属于城镇零就业家庭，符合公益性岗位安置条件，于是就把我纳进了城镇公益性岗位人员储备库，上个月已经正式上岗了。”黄岛街道居民徐艳艳说。

跨部门联动办实事 群众诉求一次办好

“企业群众到便民服务中心办理业务往往不能一次办好，若出现特殊情况，还需要自己往上级业务部门跑，要说明情况、要盖章、要审核，在这个过程中，经常需要重复提

□本报记者 丁霞

从“办不成”到“办得成”，从“诉求无门”到“化解有道”，一个小窗口，成了群众口中的“连心桥”和“暖心港”。今年6月份，黄岛街道在“办不成事”反映窗口的基础上，以解决企业群众“急难愁盼”为初衷，积极响应“深化作风能力优化营商环境”专项行动要求，在街道便民服务中心创新打造办不成事、找不到岗、招不到工、领不了薪“四不”问题专窗，重点受理企业群众办事难、就业困难人员就业难、经营主体招工难、劳动者讨薪维权难四方面问题。该窗口针对企业群众的“急难愁盼”问题，做到有呼必应、有诉必接、有接必办、有办必果，兜底民生保障，打通服务企业群众“最后一公里”。



居民在“四不”问题专窗办理业务。

交材料，反复叙述问题。这一系列环节既麻烦又浪费时间，遇到办事主体情绪激动，又会激发新的矛盾点。”便民服务中心工作人员刘胜男说，“四不”问题专窗的设立，让许多需要跨层级、跨部门的事项，实现了家门口“一次办好”。

8月1日，“四不”问题专窗来了一位满脸愁容的中年男子，经交谈了解到该男子姓管，是特地前来咨询如何办理异地养老保险认证相关事宜的。“我母亲不会使用手机，本来7月底需要完成认证的事项拖到了8月，导致工资停发了。”据了解，

管先生的母亲原先在济南领取退休金，搬到新区居住后，由于错失认证时机导致退休金停发，居住地暂无权限通过系统直接办理。黄岛街道本着“为民解难事 为民办实事”的原则，窗口工作人员与区主管业务部门进行沟通后，当天即为老人办理完成相关手续并恢复待遇发放。“听说这里有这么个窗口就过来咨询，没想到这里的工作人员这么热情，一天就把事情办成了。”管先生表示。

据了解，黄岛街道“四不”问题专窗工作人员与区人社局、社区负责人积极沟通落实堵点问题，共同

推进业务融合、流程再造、精简资料，真正实现民生业务“一窗受理，并行办理”，切实解决了群众“办不成事”的难题，以实际行动便民惠民利民。

自我加压创新实践 持续优化营商环境

“四不”问题专窗不仅直接帮企业群众解难题，也进一步推动系统化改革创新，使基层政务服务更快捷、更高效、更暖心。

近日，为实现“视频远程代办”服务向社区（村）延伸，进一步提升社区信息化建设，打造“就业创业智慧社区”，更好地为辖区重点就业群体提供多元化、多渠道、多形式的“一站式”精准就业创业服务，黄岛街道通过走访企业、入户问需、网上征求办事主体诉求、集合社区工作人员座谈等多种方式，梳理出可实现街道-社区两级联办的56项高频业务事项。力争通过“视频直办间”使企业群众在家门口和园区厂房就能完成129项政务服务事项的咨询和高频事项当场办结的服务。

在不断创新实践新做法的同时，黄岛街道还坚持“刀刃向内”，通过“四不”问题专窗受理反馈的问题，倒逼常规办事窗口提升办事效率和服务质量，促进基层便民服务提质升级。

自今年6月份正式启用以来，“四不”问题专窗累计受理问题53件、办结率100%；累计接收企业群众咨询220余次，均已按照相关要求落实答复到位，满意率100%。

让不能办的事办成，让能办的事办好；便捷服务只是第一步，增值服务方能让街道的营商环境“更上一层楼”。黄岛街道“四不”问题专窗从无到有，没有完成时只有进行时。下一步，街道将持续优化窗口服务，加强相关宣传，让“小窗口”逐渐被企业群众熟悉认可，成为解决急难愁盼问题、托底民生的有效渠道。

区人社局深入开展大调研活动，推动各项就业创业政策落地落实

“把脉”开良方，精准促就业

□本报记者 张静
本报通讯员 韩洁 张杰

调查研究是密切联系群众的重要途径。今年以来，区人社局深入新区驻区高校、企业、基层人社服务中心扎实开展大调研活动，在调研中“问诊把脉”找问题，“对症下药”开良方，切实推动各项就业创业政策落地落细落实。

“今年你们公司预计招聘多少人？”“哪个专业的毕业生需求较多？”“对技能人才有什么晋升奖励机

制？”……在对红石崖街道某企业的调研中，区人社局结合企业经营模式，与企业就技能人才培养、市场招聘等方面进行调研座谈，并针对企业招聘难的问题，进行“智找活”产业人才供需对接平台推介，通过数字赋能，进一步满足企业用工需求，促进本地闲置劳动力就近就业。

企业是吸纳毕业生就业的主渠道，针对毕业年度高校毕业生等群体，新区积极开发见习岗位，促进高校毕业生就业。

为持续推进就业服务攻坚行

动，区人社局结合新区实际，出台《关于支持区内高校大学生留区就业创业的实施意见》，围绕拓宽渠道“引”人才、聚焦产业“育”人才、搭建平台“用”人才、优化环境“留”人才等四个方面，提出15项重点工作举措，加大就业见习政策推广力度，全力做好高校毕业生稳就业、促创业工作。

“通过就业见习，我们不仅能吸纳符合需求的人才，还可以申领政府的见习补贴，降低人才培养成本。”正大制药（青岛）有限公司人事

经理对调研人员说道。

今年以来，区人社局推进校企共建实习实训基地，新建研究生实习实训基地39家，大学生就业见习（实习实训）基地总量达158家，引导青年就业见习（实习实训）6500余名，有效提升高校毕业生就业能力。

下一步，区人社局将以高质量调查研究为抓手，聚焦构建高质量充分就业工作体系，加快落实各项促就业政策举措，着力推动就业持续回升向好，为促进经济社会高质量发展保驾护航。