

优化营商环境 新区在行动

区人社局倾力打造“阳光社保 温情服务”品牌,提升综合服务能力,助力优化营商环境

阳光社保,让群众少跑腿办成事

□本报记者 张静 本报通讯员 侯敬江

“你们的办事效率高,服务态度也很好,最重要的是你们帮我办成了事,感谢你们!”近日,新区市民刘先生成功办理社保转移业务,并对西海岸新区政务服务大厅社保窗口工作人员的服务效率和服务态度赞不绝口。

今年以来,区人社局聚焦重点工作,倾力打造“阳光社保 温情服务”工作品牌,优化工作体制机制,助力优化营商环境,不断提升综合服务能力,有效推动新区社会保障事业高质量发展。

聚焦优化服务 实现效率翻倍

“潮汐窗口在人流高峰期开启,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。”区人社局工作人员告诉记者,该窗口可对办理需求较大的业务进行合理分流,减少办事群众等待时间。

在政务服务大厅的社保综合服务导服台前,记者看到工作人员在热情引导办事群众进行抽号。记者发现,导服台抽号环节增加了“小件速办窗口”选项,办理简单业务的群众可通过该“速办通道”实现业务“即办即离”。据了解,目前,“小件速办窗口”日均办理业务百余件次。除此之外,大厅还单独开设工伤保险受理窗口,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4000余人。

另外,政务服务大厅开设了“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,供有需要的人取用。“助老爱老暖心服务”“急难愁盼帮办代办”等暖心举措实现“行动落地”。近期还新设立“群众、企业‘办不成事’反映受理核查办理登记台账”,让“办不成事”专窗成为解决企业群众诉求的“万能钥匙”,真正做到“暖心驿站暖人心,服务群众零距离”。据统计,自设立以来,“暖心之家”服务驿站累计办理业务2523件次,“办不成事”专窗解决疑难问题2件。

如今,通过优化工作模式,政务服务大厅每天的社保综合服务能力从200余人次上升至400余人次,实现了效率翻倍。

聚焦网办帮办 优化平台功能

去年,全省首个社保领域一站式政企即时沟通网办平台“云社保”开通,开创了数字化转型服务网办

新模式。该平台以“不见面、零跑腿、网上办、高质效”为服务理念,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、微信上的“云社保”程序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。

今年以来,“云社保”网办平台累计接待社保业务咨询19363人次,回复消息30827条次,网办帮办统一申报、社保登记、信息修改、人员增减、缴费核定、进度查询、权益记录等相关业务3400余笔。

在此基础上,围绕咨询群体关注的社保政策和热点问题,“云社保”平台积极推进“AI社保”智能语音系统上线试运行工作。自三月底试运行以来,“AI社保”智能语音系统入库高频业务政策知识点330余条,电话总呼入量6478次,人工座席接入量2681次,AI机器人接入6478次。共收集留言问题132个,均已反馈答复,同时转交业务科室,做好回访工作。

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。”在区人社局社保政策“进镇街”宣讲培训中,宣讲人员说道。

今年以来,区人社局以“服务企业 提升镇街经办水平”为出发点,提前摸清各镇街实际需求,组织业务骨干成立社保政策宣讲团,主动对接镇街,通过巡回宣讲的形式,组织辖区内相关企业负责人、人社专员、部分居民开展政策宣讲培训活动;重点围绕社会保险费缓缴分期、个人养老金制度、补充工伤保险、基层社保业务经办等内容开展现场详细讲解,并与参训人员现场互动、答疑解惑。截至目前,区人社局对胶南、灵山卫等4个镇街进行了宣讲培训,覆盖企业100余家、400余人次。

灵珠山街道纪检监察工委“护航行动”下实功见实效

开展“问诊式”监督 精准助企纾困解难

□本报记者 丁霞

“有充分的人手和技术工人后,我们公司之前的订单都已按时完成并交货了。”近日,灵珠山街道纪检监察工委“护航行动”监督检查组围绕企业招工、用工难等问题,再次前往青岛斑科变频技术有限公司走访问效时,该公司有关负责人这样说道。

此前,灵珠山街道纪检监察工委“护航行动”监督检查组在走访该企业时,企业相关负责人向检查组反映,近期企业对人力的需求增加,需要招揽更多专业的研发技术人员和一线工人。在网上发布招聘信息后发现应聘者很多,但符合需求的人才却很少,导致了企业用工短缺。检查组马上意识到,这是个普遍问题,随即走访了多家劳动密集型企业,发现均存在相似问题。

针对这一问题,灵珠山街道纪检监察工委“护航行动”监督检查组立即行动,压紧压实责任部门服务保障职责,紧盯辖区重点企业生产经营、招工用工等情况开展“问诊式”

监督,综合运用沟通督办、约谈提醒等方式督促职能部门主动靠前服务,大力向企业介绍新区“梧桐树”人才计划,帮助存在用工短缺问题的企业发布招工信息,同时积极帮助协调对接人社等相关部门,将企业招工信息精准、快速推送给潜在就业者,并全程跟进监督、持续跟踪问效。检查组在对企业进行回访时,企业负责人也欣慰地说:“感谢街道对企业用工信息的宣传,为企业与求职者之间架起了沟通桥梁,现在企业需求的人员已基本招聘完成。”

截至目前,灵珠山街道纪检监察工委“护航行动”监督检查组共实地走访企业16家、项目7个,开展“办不成事”驻点监督6次,办事流程现场跟踪体验式监督4次,主动约谈2名部门负责人,推动解决问题3件。下一步,检查组将继续立足监督职能,持续加大监督执纪问责力度,严肃查处损害营商环境的腐败和作风问题,全力督促职能部门改作风、优服务、提质效,解决好企业发展中的痛点难点,为新区经济高质量发展提供坚强保障。

黄岛海关召开关企座谈会,助力民营经济高质量发展

面对面答疑解惑 贴心服务企业

□本报记者 丁晓慧 本报通讯员 赵作祿 徐春婷

“我们是一家食品出口企业,想具体了解欧盟、日本等国家地区海关监控的检测项目,以便更好拓展出口业务。”“分类监管仓已经实现了大宗货物保税与非保税的转换,非大宗货物是否也可以实现保税与非保税的互相转换?”“我们想申请海关指定监管场地,具体怎么办,希望能尽快获得海关指导。”……

近日,黄岛海关围绕“倾听企业呼声 助企高质量发展”主题召开关企座谈会,邀请辖区重点民营企业、“专精特新”企业参加。会上,各企业代表纷纷提出诉求和建议,涉及进口国相关食品通关检测、加工贸易担保、货物检测放行、大宗商品便捷出区等问题近20个。

针对企业代表提出的问题,黄岛海关相关业务处室以海关优化营商环境、促进民营企业高质量发展为出发点,从保税监管、技术壁垒、申报归类、指定监管场地审批等方面一一回应,并深入讲解海关惠企

系列政策。“这次活动有针对性地为企业答疑解惑,提供惠企政策,对我们很有帮助。”青岛聚大洋藻业集团有限公司总经理吴年喜说,去年该公司被认定为青岛市民营领军标杆企业,并入选2022年度新一代“青岛金花”培育企业,这些成就离不开海关和地方政府部门的大力支持和帮助。

目前,西海岸新区市场主体总量达到42.7万户,占全区市场主体总量的98.4%,是新区经济发展的主力军。今年以来,黄岛海关积极贯彻落实海关总署相关要求,落实落细青岛海关持续优化营商环境支持民营企业发展15条措施,制定发布《优化营商环境促进跨境贸易便利化行动方案》,建立“3+2”清单机制,细化102项具体举措,逐项推进落实支持企业发展。

参会海关关员表示,将多渠道、常态化听取企业呼声建议,持续优化政策供给和服务方式,做到“企有所呼、关有所应”“企业吹哨、海关报到”,助力新区企业做大做强,推动新区外贸经济高质量发展。