

区人力资源社会保障局创新打造集成式社会保险经办服务新模式

用办事便利度换群众满意度

□本报记者 张静

2024年,区人力资源社会保障局针对传统社保经办业务中“办得慢”“跑得远”“问得多”三大痛点,通过系统优化服务流程、延伸服务触角、赋能数字技术,创新打造集成式社会保险经办服务新模式,为企业和群众提供更加高效、便捷的服务体验。这些举措跑出了“加速度”,拓宽了“服务半径”,以持续提高的“便利指数”换来了企业与群众的“满意指数”。作为全省数字化转型的领跑者,西海岸新区的探索获得企业和群众的广泛好评。



区人力资源社会保障局设置网上办事区,减少群众等待时间。

优化办理流程,推动社保服务“提质增效”

以前的社保大厅曾因排队等候时间较长、工作流程繁琐而影响群众办事体验,但如今,这一情况发生了翻天覆地的变化。

为有效缩短办事群众排队等候的时间,2024年,大厅创新设立“小件速办”窗口,专门办理单位信息变更、密码重置、个人未参保证明打印等简易高频业务,实现办事群众即来即办、即办即走。据悉,该窗口自设立以来,高频业务的

平均办理时长由半小时压缩至十分钟,办事效率显著提升,群众满意度持续攀升。

面对复杂疑难业务,区人力资源社会保障局创新推出“吹哨报到”机制。当窗口工作人员遇到复杂疑难业务时,后台科室业务骨干会第一时间现场“报到”、予以答复,有效缩短复杂交叉业务的办理时限。

退休职工工龄审核环节以往

是办理养老待遇的“卡脖子”问题,审核时间长、材料不全等问题常常影响退休手续办理。为此,区人力资源社会保障局推出“退休档案预审”服务。职工退休前3个月可以通过集中与预约、线上与线下相结合的方式开展档案预审,为企业和职工补充档案材料留足时间,确保临退休职工在到达退休年龄的月份直接办理退休手续,及时享受养老待遇。

延伸覆盖触角,推动社保服务“人户人企”

让群众办事更便捷、更顺利,老百姓才会更支持、更欢迎。

为了让群众办理业务少跑路甚至不跑路,2024年,区人力资源社会保障局针对重点企业、园区社保业务集中,但距离办事大厅较远,耗时费力的问题,在联东U谷、富春江路社区、尧头社区等地,联合镇街经办平台设立3处“暖心社保驿站”,提供“下沉式”综合服务,实现“小驿站”服务“大民生”。无论

是企业还是居民,都能在家门口办事,真正实现了“服务零距离”。

该局还充分发挥银行网点多、布局广、服务佳的优势,将灵活就业人员参保登记、退休业务受理等56项社保服务事项延伸至银行网点,织密社保服务网点覆盖密度,大大提高了群众社保业务办理便捷程度。

在延伸服务的同时,政策宣传也走出了新路子。为解决政策难理

解、覆盖不全面的问题,区人力资源社会保障局在全省首创“小妮讲社保”抖音直播品牌。直播内容生动易懂,通过通俗易懂的语言和灵活多样的形式将复杂的政策一一讲解,吸引了大批网友观看。而线下的“周五阳光社保沙龙”活动,则由工作人员常态化走进社区、企业、高校,面对面为群众和企业答疑解惑,真正做到了政策宣传“零盲区”。

实施数智赋能,推动社保服务“有求慧应”

一直以来,区人力资源社会保障局在智能化、科技化上下功夫,持续发力推动社保服务从传统模式向全方位智能化升级。

围绕构建高效便捷的服务体系,该局创新打造全省首个社保政企即时沟通网办平台——“云社保”。该平台开启了“不见面、零跑腿、网上办、高质效”的服务新模式,将社保服务从线下延伸至“云端”,为企业和群众提供全天候智能化、高效化的服务。2024年,“云社保”累计推送图文政策解读40期,124篇,通过微信、钉钉等平台接待业务咨询2.65万人次,回复消息4.49万条,在线网办帮办受理事项约4600笔,日均接入3520人次,回复消息5620条。

网办业务量持续增长,不仅让企业和群众的参与度和体验感不断提升,也有效缓解了窗口的经办压力,实现了政策宣传与服务效能的全面升级。

在服务智能化升级的同时,话务咨询服务也更加高效。该局在全市率先搭建智能工单流转平台,通过AI技术与人工协作相结合,实现了精准高效的咨询服务。AI机器人负责基础问题的快速解答,人工座席则聚焦个性化问题,确保来电咨询得到精准快速解答。自运行以来,平台日均接入咨询3520人次,消息回复达5620条,人工替代率超过85%。

为确保待遇领取精准高效,区人力资源社会保障局依托政务信

息大数据平台,全面整合社保、医疗住院、交通出行等数据,全方位分析退休待遇领取人员的行为轨迹,动态准确判断其生存状态。对于大数据平台无法确定待遇领取资格的到期预警人员,通过发送手机短信、微信、打电话等方式主动提醒,告知待遇领取人员通过“互联网+刷脸”或现场进行认证,并就近做好便民服务。

接下来,区人力资源社会保障局将深化社会保险服务集成式改革,围绕企业和群众的实际需求,不断优化服务流程、延伸服务触角、提升智能化水平,全力营造优质便民的服务新生态,为推动公共服务高质量发展提供有力支撑。

民生·集装箱

压紧压实责任 筑牢春节防火墙

□记者 李宛遥 报道

本报讯 1月7日,全区森林防火防火工作部署会议召开,传达《省森防指防火工作督导检查方案》,通报区森防指办专班督查情况,并对春节前后森林防火防火工作进行针对性安排部署。

会议强调,春节将至,上坟祭祀活动增多,叠加节庆期间燃放烟花爆竹行为爆发式增加,森林防火形势复杂严峻。各镇街(保护区)要切实落实属地责任和“领导包保”责任,将末端责任细化到山头、地块、人头。要加密防火巡护,切实发挥护林员、检查站、瞭望塔、无人机及监测预警系统作用,加强火源监测管控,突出防范林区野炊、上坟祭祖、燃放烟花爆竹等行为。要强化宣传引导,加大防火宣传短片、短信、公益广告的投送力度,营造浓厚的森林防火氛围。要组织扑火队伍开展训练,确保关键时刻拉得出、灭得了,为森林资源安全保驾护航。

新区5家农企入选 新一代“青岛金花” 培育企业名单

□记者 王雪 通讯员 徐晓东 报道

本报讯 近日,青岛市工业和信息化局等部门联合印发《关于公布2024年新一代“青岛金花”培育企业名单的通知》,青岛康大控股集团有限公司、青岛西海岸农高发展集团有限公司、青岛琅琊台集团股份有限公司、青岛鲁海丰食品集团有限公司、青岛皇丰粮油食品有限公司等5家新区农企入选2024年新一代农业“青岛金花”培育企业。

据悉,“青岛金花”培育企业拥有较高市场占有率和品牌知名度,市场竞争力强。企业产品和服务质量全国领先,具有较高的品牌效益和市场占有率,国际市场拓展能力强。企业智能化、集约化、规模化生产经营程度高,生产率、科技含量和新产品开发能力居全市同行业领先水平,对农业生产能力和产业体系建设具有重要引领作用,辐射带动能力强。

寒冬走访慰问 情暖退役军人

□记者 李宛遥 报道

本报讯 近日,西海岸新区退役军人事务局联合海青镇政府和爱心企业,走访慰问辖区20户困难退役军人及其他优抚对象家庭,在寒冷的冬日为他们送上温暖与关爱。

活动中,慰问组与慰问对象唠家常,询问他们的健康状况和生活情况,叮嘱他们要保重身体、保持乐观心态,并为他们送上由爱心企业源海项目管理咨询有限公司捐赠的总价值2万余元的大米、面粉、花生油等生活必需品。

据了解,2024年,区退役军人事务局联合社会各界广泛开展走访慰问退役军人及其他优抚对象活动,累计走访慰问1.4万余人次,投入资金640余万元。下一步,该局将继续开展形式多样的走访慰问活动,汇聚全社会力量,为退役军人及其他优抚对象办实事、做好事、解难事。