

7月15日,广外街道政务服务中心向地区居民开放,当日受理业务达530余人次。自2017年11月装修立项至今,历时一年零八个月,升级改造后的广外街道市民服务中心以崭新的面貌迎接每一位市民百姓。以“新起点、新目标、新成就”为契机,立足“五个新”,做到倾心服务惠及百姓,打造广外地区民生服务“旗舰店”。

■文并摄/张家鹤



前台咨询人员



耐心为居民讲解



郝女士和外孙女办完就业失业登记证

广外街道市民服务中心迁址马中里 “五新”服务让居民少跑腿儿

全市首家! 社保就业一窗搞定

1新 职能整合 全在一栋楼

大部制改革后,新组建的广外街道市民服务中心整合了原社保所、社区服务中心职能,设置内部机构“一办、两中心、七部门”,即:综合办公室、财务核算中心、网络服务中心、社会保障服务部、就业失业服务部、社会救助服务部、社会组织服务部、文化体育服务部、教育培训服务部、便民利民服务部,并由此组成三大功能服务分中心:政务服务中心、文化服务中心、教育培训中心。

同时街道住房保障办公室、计生服务办公室、个人房

屋征税等政务服务部门及职能也进驻中心,使市民服务中心成为集社会保障、劳动就业、社会救助、住房保障、计生服务、居家养老、社区文化等多项民生服务职能为一体的综合民生保障服务平台,职能涵盖百余项政务服务及公共服务事项,从而形成基层民生服务合力,实现街道民生服务的一体化管理、一体化响应,切实做到了“三进中心”,即:政务服务事项全部进中心、便民服务项目全部进中心、公共服务项目全部进中心,全面提升基层政务服务品质。

2新 一窗通办 居民少跑腿

作为全市首家街道级社保就业“一窗式通办”,广外街道市民中心将政策性强、专业性强的人力社保业务融为一体,社保就业业务实现“一窗通办”。为确保“一窗通办”顺利运行,市民中心以“三个一”为抓手,真正做到政务大厅“多门”变“一门”,实现“一窗一网一号”,变“不可能”为“可能”,最终使街道政务服务100%实现“一窗通办”。

早在今年4月,广外街道招聘了15名综合业务柜员,并从服务礼仪、劳动就业及社会保障政策、“一窗式”综合受理等方面,对柜员进行为期三个月的岗前培训,严格要求100%熟练掌握区政务服务中心平台目录要求的业务办理流程,并通过考核、比赛等形式对培训结果进行验收,确保服务质量。

在目前人力社保支持系统较多,操作平台互斥、硬件设备无法共享的前提下,每个综合窗口都配备了两台主机、三台打印机、高拍仪、身份证读卡器、社保卡读卡器等硬件设备,同时为节省空间用一个显示屏实现切屏,为解决卡申领信息延迟问题中心通过内部服务器做到信息共享等手段,具备了就业社保“一窗通办”先决条件。

为确保前后台衔接顺畅,保障社保基金安全,中心《综合柜员数字证书使用管理办法》《前后台业务受理工作流程》《即办件当日复核管理办法》及前后台交接各类管理台账等,同时在大厅明显位置悬挂《综合柜员月业务量化统计表》,并配有每名柜员照片,起到监督考核及比学赶超的促进作用。



大厅叫号系统

3新 注重细节 服务更贴心

政务服务中心内设两个大厅,共17个对外窗口、3个后台运营业务室,引导咨询区、业务受理区、休息等候区、便民服务区、自助服务区、填单书写区六大功能区,条理分明、设置合理,人性化服务理念贯穿于大厅的每一个角落。

休息等候区自助上网、等离子彩电、手机充电、报刊杂志、花镜、轮椅、小药箱等便民设施一应俱全;填单台专人指导、业务表格一目了然,资料索取、政策解答、办事解析一应俱全;自助服务区社保卡权益查询打印、社保卡服务机、社

区便利店终端机一应俱全;总服务台热情引导、值班厅长解疑答惑、“一窗式”综合受理前台接件、后台处理,全面提高办事效率。

另外,中心业务受理首次实现“资料首交制”,即:办事人员在市民服务中心提交过一次材料后,将通过公共数据库实现资源共享,办理其他业务时将无需重复提供相同材料,全面推进政务服务集成服务能力。通过以上服务,切实做到“小小窗口,满满服务”,使市民服务中心真正成为亲民之所,惠民之地。

4新 推“掌中宝” 用语标准化

为提升政务服务效能,按照新时代政务服务“一窗式”综合受理的新要求,市民服务中心在业务流程标准化的基础上,从细节入手,创新工作思路,开创性地编写了《人力社保街道业务接待用语目录手册》,结合实际工作经验,总结提炼社会保障和

失业就业事务办理中“不得不说的话”,让办事群众一下子就能听明白自己要怎样做,同时也帮助每一位年轻柜员迅速进入角色,最大限度发挥窗口工作人员在受理业务过程中的服务效能,通俗易懂的表述让“一次性告知”充满温度。

5新 人脸识别 搜集大数据

充分利用现代化手段,中心大门设有人脸识别系统,清晰记录每一名进入人员,在完善中心数据库的同时也为前来办事人员提供了一份安全保障。同时全面推行新型服务模式,通过人脸识别系统采集服务对象数据,运用到如养老金资格认证、大数据采集等领域,推进全方位人工智能技术的产业化进程,实现一切工作有标准、一切标准有程序,一切程序有监督、一切监督有公开的全方位、多元化、多渠道的政务服务平台的落地。

评价 来这办事痛快

家住门头沟的郝女士陪刚毕业并结束实习的外孙女来办就业失业登记证。郝女士现住门头沟,外孙女的户口在小马厂南里,一大早两人多次换乘地铁、公交辗转到此,本以为需要花费一个上午的时间排队办理,没想到工作人员办理效率特别高,一会儿就办完了。

郝女士说:“没想到会这么快,听说这里是新升级完成的,工作人员态度很好,办事效率也高,大厅环境也好,敞亮。我们这心里可温暖了!”

家住红居南街社区的李女士要办理新生儿参保、修改定点医院、社保卡同步和办理失业登记四项业务,以前需要排四次队,现在,一个窗口就能全部搞定,省事不少。