

## 窗口前移 服务下沉

## 区人社局：以真情和服务擦亮优质民生窗口

本报通讯员 钱振治 田茜

“同志，你好，我是来拿手机的”“请问你手机号码是多少？”“151……”按键后，一阵手机铃声从失物认领箱中响起，工作人员立即取出手机交到来人老张手里。

这是在政务中心人社窗口咨询服务台发生的一幕，前期老张来人社窗口办理社保业务，不慎将手机遗落在柜台，手机又设有密码，只能等失主来寻找或者打进电话，工作人员便将手机带在身上，时刻保持开机状态，确保随时都接到失主电话。人社窗口负责人表示，窗口每天接待量在300

人次左右，经常发生办事人员遗落物品在柜台上的情况，为此，区人社局专门为大厅窗口配备了一个失物认领箱，并放置在咨询柜台的醒目位置，以便群众及时寻回失物。

近年来，人社窗口围绕政务中心持续优化营商环境的要求，在全面提升窗口工作人员业务水平和服务质量的同时，从细节做起，不断提升群众对窗口办事的满意度和认可度。

窗口服务高效便捷。目前，政务中心人社大厅下设共10个窗口，涉及工伤受理、工伤待遇支付、企业退

休办理等业务，办事窗口多、人流量大，前期已实现参保、退休等事项“一窗通办”。为了进一步减轻窗口受理和群众排队压力，区人社局在自助咨询服务区安排多名咨询引导员，做好群众办事流程引导。对于办理简单业务的部分群众，工作人员直接引导他们到自助设备处理咨询、查询、退休证打印、企业职工养老保险缴费年限打印等业务，切实提高服务大厅窗口人员的办事效率，保障民生服务工作平稳有序运行。

业务下沉就近就快。一方面引导办事群众使用

线上方式办理，让群众不跑腿、少跑腿，同时引入银行网点、基层平台等力量、下沉服务，为各类人群提供就近人社业务办理。目前我区共13个镇街便民服务中心人社窗口，为办事群众提供退管服务、城乡居保业务办理、灵活就业人员参保、停保登记、企业(灵活就业)参保人员基础信息采集、基本信息变更、综合信息变更、江苏省企业养老保险个人权益单打印、卡业务的办理、就业失业登记证办理、用工信息发布等服务事项。同时区人社局积极寻求与银行合作，着力打造

“社保金融超市”，形成以人社自主服务为主体、机构合作经办服务为补充的网点化服务格局。

人文关怀无微不至。除设置失物招领箱、咨询引导员外，区人社局窗口还关心着办事群众的每一个小需求，窗口工作人员对相关事项暖心告知，窗口负责同志主动关切群众办事体验，夏季即将到来，为避免天气炎热发生人员中暑的情况，区人社局在大厅专门配备应急医疗箱，以完备的后勤保障切实维护群众的身心健康。

窗口服务由小及大，细致入微的服务让办事群众充分感受到人社春风的滋养。下一步，区人社局将进一步创新服务举措，夯实服务基础，将窗口“前移”“外扩”，全面提升人社窗口服务效能，打造群众满意的服务窗口。

## 区人社局全方位指导企业维护劳动关系

本报讯(通讯员 沙光祥)近日，区人社局组织全区74家企业开展企业薪酬调查暨规范企业劳务派遣用工培训，对系统操作、数据填报、系统使用及今年企业薪酬调查填报的变化等问题进行了详细讲解并现场演示数据录入、审核及上报等内容，切实加强企业工资宏观调控，指导企业建立科学合理的薪酬制度，合理确定职工工资水平和增幅，优化企业劳资关系。

今年以来，区人社局在特殊工时申请、事中事后监管、劳务用工管理等方面多措并举，为维护企业和谐劳动关系提供全方位服务。

上门服务特殊工时申请。针对订单较多、生产任务较重的企业，区人社局鼓励推行弹性休假，安排工作人员下沉到企业，特别是小微企业进行一对一指导，对需要申报特殊工时的企业提供上门办理服务，减轻企业负担。

积极加大柔性执法力度。在加强对企业实行特殊工时工作制的事中事后监管时，严格履行“三非三不查”，即非举报不查，非投诉不查，非双

随机不查。对监督检查中发现问题以及被举报、投诉经查实的违规企业，予以书面警告并限期整改，对违法行为依法作出处理。

定期开展各类专题培训。针对近期劳务派遣用工劳资纠纷数量上升趋势，区人社局主动召集企业就规范劳务派遣用工进行指导，规范企业劳务派遣用工管理。同时通过发放培训手册，畅通电话咨询、QQ群交流等方式，及时为样本企业答疑解惑。

健全劳动关系协商协调机制。加强劳动关系领域风险动态监测，将责任压实到镇街，由劳动保障监察员对网格内各类用人单位实行划片包干，实行专人管理，发现重大劳资纠纷立即上报。不断完善集体协商机制，积极发挥协调劳动关系三方委员会职能作用，为企业与职工平等对话搭建平台，就劳动关系领域问题进行协商。

下一步，区人社局将继续秉承“规范创新 勇争一流”的理念，为企业创造良好的劳资环境，推动经济持续稳定向好，全面恢复活力，步入经济复苏通道。



近日，装备园区(白米镇)联合区人社局、人才办携手辖区内多家企业抢抓春招关键期，前往江苏理工大学开展校园招聘。此次招聘会现场共发放我区人才政策和装备园区(白米镇)企业招聘简介(含多份)，3名大学生达成就业意向。图为招聘会现场。

凌亚军 摄

## 区人社局老干部彰显“夕阳红”

本报讯(通讯员 周天舒)近日，区人社局离退休干部党支部开展“学习新思想 感悟新时代 奋进新征程”主题党日活动，组织离退休党员收看党课、交流研讨，帮助离退休党员深学细悟党的二十大精神。活动中，副局长、机关党委书记袁玲代表局党组通报全局工作情况，诚恳邀请大家为人社工作建言献策。在轻松愉快的氛围中，老同志们收获了满满的参与感、幸福感。

长期以来，区人社局紧扣老干部所需所盼，围绕泰州市委老干部局“银龄关爱·泰周到”服务品牌开展个性化、差异化、精准化服务。针对年龄较高、行动不

便的老干部，由局主要领导带队上门慰问，面对面排忧解难，落实落细组织关怀；在春节、重阳节等重要节点，邀请老党员、老干部座谈交流，收集诉求建议，及时回应关切；组织老党员、老干部前往南京、盐城、淮安等地红色教育基地接受现场教育，前往河横村、祁巷村、小杨村等地开展“我为乡村振兴献计策”活动……全力推动“红色关怀”由党员向非党员延伸，由党内组织生活向日常生活延伸。

为了让余热更加火热，区人社局多措并举为离退休党员发挥作用搭建“舞台”：定期邀请医疗专家、业务骨干授课，让“银发”宣讲更加全面专业；在社区建立

社保政策咨询工作室，让“银发”服务更加便捷高效；实施“银青结对”计划，开办“初心讲堂”，要求年轻干部以老干部为亲、为师、为镜，让离退休党员经验优势发挥更加充分。近两年，老干部“初心讲堂”开课10余次，逐步形成了“青蓝相继、薪火相传”的生动局面。

近年来，区人社局精准聚焦离退休党员“三项需求”，着力将离退休干部党支部建设为老党员、老干部的精神家园和温馨港湾。局离退休干部党支部先后获得江苏省百佳离退休干部党支部、泰州市“五星级”离退休干部党组织、老干部信息宣传先进集体等荣誉称号。