

走流程 解难题 优服务 市人社局全面推进政务服务提质增效

■ 记者 朱冬
摄影 记者 梅月
通讯员 张倩倩

本报讯 近日,市人力资源和社会保障局开展“走流程、解难题、优服务”活动,市委组织部副部长,市人社局党组书记、局长岳军芝带队来到市人社局社保办事大厅,陪同办事群众了解社保相关政策和具体办事流程,细心询问在办事过程中是否存在不合理的地方,并详细介绍了社保大厅的“办不成事”窗口。

在二楼办事窗口前站着一位老人,因为没有智能手机,正着急的不知如何是好。人社局班子成员看到后主动向前,通过皖事通APP上用协助认证方式,帮助老人完成养老待遇领取资格自助认证。

在深入体验办事流程中,帮助一位谭姓女士核实社保卡养老待遇发放情况时,发现合作银行在开展批量换发三代社保卡中存在未及时发卡到人的现象。随后立即安排我市所有合作银行开展三代卡库存情况自查,如有库存要制定发放计划,想尽一切办法尽快发卡到人,把自查情况及发放计



市人社局领导帮助办事群众了解政策。

划以书面形式报市局。市局信息中心负责检查督办,抓好落实,实现三代卡库存动态清零。

此次“走流程、解难题、优

服务”行动的主要目的是让领导成员以办事群众的身份,全面体验办事流程,找出“堵点”“痛点”,通过大力攻坚“解难

题”,全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。此次行动过程中,市人社局始终坚持结合实际、突出创新,充分发

挥社保办事大厅直面群众的优势,解决群众办事的深层次问题,为推动政务服务标准化、规范化、便利化注入新活力。

规范用人单位用工行为 全市集中开展劳动保障书面审查

■ 记者 朱冬
通讯员 张峰

本报讯 近日,记者从市人社局了解到,近期全市集中开展劳动保障书面审查和守法诚信等级评价工作,以此规范用人单位用工行为,全力维护劳动者的合法权益。

据悉,自2022年6月15日至8月25日,市人社局在全市组织开展了2022年劳动保障书面审查和守法诚信等级评价工作。我市用人单位网上申报诚信等级评价共707家,其中:淮北矿业集团、皖北煤电集团、中煤第三建设(集团)有限责任公司等集团公司及

下属分公司92家;教育系统、大专院校和民办培训机构35家;粮食、交通、石油、民政、银行、烟草、卫生、通信等系统及分公司51家,私营企业及个人经济组织96家,其他用人单位391家,劳务派遣单位42家。

市人社局成立了“2022年度劳动保障书面审查工作

领导专班”,局分管领导担任工作专班组长,领导小组下设办公室(设在市劳动保障支队),本着公开、公平、公正的原则,按照初步评价、征求意见、社会公示、复核评定程序,认定“2022年淮北市劳动保障诚信A级单位”105家,“2022年淮北市劳动保障诚

信示范单位”52家。同时,向省厅推荐“省级示范单位”11家。切实贯彻实施劳动保障法律、法规和规章,规范用人单位行为,维护劳动者合法权益。树立正面典型,增强社会良好影响和群众知晓度,进一步推进优化营商环境建设。

心中有榜样 行动有力量 ——记失业保险经办日常中的一件小事

■ 记者 朱冬
通讯员 张琛 袁昌民

心有榜样,行动就有力量!市人社局社保服务大厅工作人员在日常业务经办中,涌现出了一批为群众办实事、办好事的优秀职工,她们以更好服务群众为职业准则,以方便群众办事,让群众少跑路和不跑路为办事原则,工作之余,不断研究优化办事流程,提高办事效率,拉近与群众的距离。

“感谢您对我工作的认可,这是我应该做的,以后我也会更加努力为大家做好服务。”近日,市人社局社保服务大厅工作人员武丽丽对前来为她赠送锦旗

的孟智慧女士这样说道。

前不久,孟女士到大厅想办理技能提升补贴业务,由于跑错了窗口,费了周折也没明白怎么办理。后来武丽丽简单的几步操作,不到5分钟就在网上帮她申请好了,孟女士感到非常满意。

“以前办理技能提升补贴还要群众自己现场登录证书核验网站查询,现在你可以直接通过安徽人社公众号,实名认证后一键就能申请了,以后再考取证书,直接在家里就申请了,一趟不用跑,很方便。”孟女士听到武丽丽的话,连声称赞,感叹互联网办事的高效。

之后,孟女士为武丽丽送来一面“服务热情周到,办事高效快捷”的锦旗表示感谢。



图为武丽丽热心为群众服务。

市人社局持续优化营商环境 用好综柜改革小抓手 打造优质服务大平台

■ 记者 朱冬
通讯员 刘陈 马琪

本报讯 今年以来,市人社局为贯彻落实“一改两为五做到”工作要求,持续优化营商环境,纵深推进简政放权,不断提高企业群众办事便利度、满意度、获得感,开展综合柜员制改革,打造综合服务一站式窗口,建立前台受理流转、后台审核办结、结果反馈前台的闭环工作模式,实现人社业务由零散化、分散化到一体化、集约化的转变,让企业群众办事只进一扇门、只去一个窗、只用跑一次。

优化窗口设置,提高服务效率。过去,窗口的设置是以业务类型为分类,使各项业务相互独立,忽略了各项业务之间的联系,群众办事往往要多次取号、

多次跑腿,浪费时间和精力。为解决企业群众办事的难点、痛点、堵点,局党组多次召开会议,商讨制定改革方案。调整窗口设置,整合人社的养老退休、社会保险、社保卡、工伤、就业失业等各项业务,建立5个综合服务窗口,1个自助服务区,1个综合服务区;集“办不成事”服务、绿色通道、涉企服务、帮办代办服务、预约服务、政策咨询于一体,打破了各类业务的割裂局面,让所有事项一窗办、关联事项打包办成为现实,极大提高了办事效率,方便了各类群体办事。

提升人员素质,增强服务能力。工作人员能力高是提供优质服务的关键。以往窗口人员只经办单一业务,对其他业务不熟悉、相关政策不知晓。因此,培养“十八般武艺”的经办人员

是保证综合柜员制改革能落地、落地稳、见实效的关键举措。改革初期,采取各窗口业务骨干主讲模式,讲解业务办理流程、相关政策、常见问题等内容,让大家对人社业务有全面了解,知道怎么办。改革中期,采取“窗口人员自学、互学+管理科室监督、督促”形式,及时统计学习进度,让大家查缺补漏,着力学习不懂、难懂问题,做到我能办。改革后期,采取实操方式,在实践中发现问题,加强学习,对于大家集中反映的问题,安排专门人员进行培训指导,做到熟练操作。

健全管理制度,提升服务效能。完善的制度设计是窗口管理运行的基础。制定大厅考勤制度、大厅综合窗口人员管理制度、大厅值班长制度、大厅综合

窗口考评办法、大厅服务管理制度,形成窗口工作人员、值班人员、引导人员三位一体协同服务模式,为群众提供全方位贴心服务,让服务有力度更有温度。制定周末服务、上门服务、预约服务、延时服务等特色服务制度,打破部分群众忙时没法办、闲时没处办、想办没法办的办事困境,满足特殊群体办事需求。除此之外,还制定考核激励制度。开展服务明星月度评选,比武练兵、行风建设等工作,在提高人员工作积极性、成就感的同时更加强了思想政治建设。

依托平台赋能,优化服务方式。建设网上办事平台是政务服务提质升级的重要手段,是让群众享受便利服务的不二途径。市人社局多次召开全局会议,加强内部联动,梳理汇总各

部门事项,建立专业团队,根据业务实际,确定开发事项数量,进行模块、事项、功能开发,打造“智慧人社”平台。组织各类业务前台及后台人员进行测试,找出系统缺陷,不断修改完善。进行试运行,选取2个窗口安装系统,安排专门工程师全天候跟进,指导工作人员操作,并及时归集问题,进一步完善系统功能。“智慧人社”系统的建设不仅能够提高工作人员的办事效率,改进服务方式,实现“智办”,更能让办事人员享受到便捷、高效服务。

优化服务无止境,为民服务无终点。接下来,市人社局将以群众需求为导向,以增加优质服务供给为目标,以群众满意为宗旨,着力建设好、管理好优质服务大平台,做到便企利民。

我市举办 劳动关系协调员培训班

■ 记者 孙雅婷
通讯员 惠雷

本报讯 9月19日上午,2022年第一期劳动关系协调员培训班在淮北煤电技师学院电教馆开班。来自淮北矿业、淮海集团、皖北煤电,以及三区一县所辖企业的170余名劳资人员,参加了本次培训班。

开班仪式上,淮北煤电技师学院院长岳增光、市人力资源和社会保障局副局长张华到会讲话。岳增光在欢迎词中,首先对参训学员表示了欢迎,并希望参训学员在培训期间遵

守培训纪律,做好疫情防护工作,学院将全力做好后勤保障工作,预祝参训学员学有所获,顺利取得资格证书。

张华在动员讲话中对煤电技师学院的大力支持表示了感谢,对开展和谐劳动关系创建、构建和谐社会的重大意义进行了阐述,希望参训学员学有所得、生活愉快,预祝培训班取得圆满成功。

举办劳动关系协调员培训班,是加快建设协调劳动关系专业化队伍,提升劳动关系治理能力和水平,促进全市劳动关系和谐稳定的具体举措。

解民忧 暖民心 惠民生 “零距离”上门鉴定人性化服务

■ 记者 孙雅婷
通讯员 陈翰文

本报讯 市劳动能力鉴定中心始终牢固树立服务意识,把工作的出发点和落脚点放在“便民利民”上,针对伤情严重、无法到鉴定现场的职工提供“零距离”上门鉴定人性化服务。

9月7日上午,市劳鉴中心工作人员陈清、陈翰文结合工作需要,组织神经外科、烧伤科4名医疗专家前往市职业病防治院、市人民医院、宿州市皖北煤电集团总医院,为高某等4名工伤职工提供劳动能力上门鉴定服务。

医疗专家组成员通过现场

查体、问诊、询问家属及医院工作人员等方式,结合医学检查资料,对工伤职工的伤情做了详细的诊断记录,按照劳动能力鉴定标准客观公正作出鉴定意见。同时,有针对性地对工伤职工下一步关于护理、康复治疗及如何预防并发病等方面予以专业指导。职工家属对劳鉴中心采取“零距离”上门鉴定的方式表示感谢,对医疗专家组的耐心查体、问诊以及专业指导表达认可。

将“鉴定现场”搬到职工床前的上门鉴定方式,是践行“一切以人民为中心”的具体体现,大大缩短了鉴定时间,提高了鉴定效率,提升了便民化服务水平。

以赛促学 打造品牌 第三届全市家庭服务职业技能选拔赛举办

■ 记者 朱冬
通讯员 张峰

本报讯 9月17日,我市在市工人文化宫举办淮北市职业技能大赛——第三届全市家庭服务职业技能选拔赛。

本次大赛由市人力资源和社会保障局、市总工会、市妇联联合举办,市家庭服务业协会承办。共有64名家政从业人员参加家政服务员(家务服务员)、养老护理员、育婴员三个职业(工种)的竞赛。

竞赛组委会对每个职业(工种)评选出一等奖1名,二等奖1名,三等奖1名。对获奖选手分别给予3500元、2500元、1500元奖励。并根据省、部级相关政策对排名居前的选手授予称号、晋升相应职业技能等级。

通过竞赛选拔优秀人才,充分展示了淮北家政服务业的行业形象,努力实现“以赛促学、以赛促训、以赛促用”目的,加快家政服务业技能人才队伍建设,打造淮北家政服务品牌,助力乡村振兴。

职工因工劳动能力 鉴定结论书送达公告

合肥兄弟建筑劳务有限公司:徐桂知被认定为工伤后,申请劳动能力鉴定,本委员会受理其申请后,经现场鉴定、劳鉴会评定,已于2022年9月5日作出决定,徐桂知劳动功能障碍被鉴定为八级。现依法向你单位公告送达职工因工劳动能力鉴定结论通知书

(编号:淮北因工鉴定[2022]1226),请自公告发布之日起60日内到淮北市劳动能力鉴定中心办公室领取职工因工劳动能力鉴定结论通知书,逾期即视为送达。

联系电话:0561-3010339
淮北市劳动能力鉴定委员会
2022年9月21日

工伤认定举证通知书送达公告

安徽久顺机电安装有限公司:申请人张磊自述在你单位工作期间,受到事故伤害,本机关已于2022年8月31日受理其工伤认定申请。现依法向你单位公告送达工伤认定举证通知书(编号:20220379),请自公告发布之日起30日内到本机关领取工

伤认定举证通知书,逾期即视为送达。你单位应于公告期满后15日内向本机关举证,逾期不举证或举证不能,本机关将依据申请人提供的证据材料作出工伤认定。

联系电话:0561-3053291
淮北市人力资源和社会保障局
2022年9月21日

公告

江西荣东建筑工程有限公司:本委受理的申请人豆成龙诉你单位工伤待遇劳动争议一案已审理终结,现依法向你单位公告送达皖淮劳人仲案[2022]135号判决书。请自公告发布之日起60日内到本

委领取裁决书,逾期即视为送达。如不服本裁决,可在公告期满后15日内,向有管辖权的人民法院提起诉讼。逾期不起诉,本裁决即发生法律效力。

特此公告。
淮北市劳动人事争议仲裁委员会