

人力资源·社会保障

月刊【第6期】

市人力资源和社会保障局办事大厅运行半年 服务怎么样？市民点赞

记者 陈艳 通讯员 黄希轻 王翔翔 王万松/文 见习记者 陈立波/图

今年8月瑞安论坛上篇小小的评论引起了大家的关注，网友开着跑车放风筝，这么说道：借瑞安论坛表扬下位于经济开发区社保办事大厅的七号窗口工作人员，不管什么时候，该窗口的工作人员总是很热情、耐心地办业务，真的很贴心，在这里说声：您辛苦了。就这么一段话，讲出了众多办理过业务的市民的心声。

记录一生，保障一生，服务一生。这是悬挂在市人力资源和社会保障局办事大厅内的十二个大字，群众只要走进这个办事大厅，便能深深地体会到这句话的含义。为方便群众办理业务，该办事大厅花巨资配硬件，打造良好的办事环境；对工作人员的服务进行评分考核，还对特殊人群开辟绿色通道，进行特事特办，解决了群众实际困难。

今年4月办事大厅开放以来，已经收到上百位群众致以感谢的来电。比如为尽快处理群众的医保报销业务，后台几个工作人员放弃午休时间进行计算，如此辛苦的工作如果能够得到群众的认可，那他们的工作也会更加有动力。办事大厅医保中心负责人感慨道。

一站式便民服务 想群众之所想

老百姓奔走好几十里办个事情，不容易！需要什么资料？该到哪个窗口去办？要跑多少地方，要盖多少个章？对于大多数人来说都会不知所措。然而，在市人力资源和社会保障局办事大厅里，来办事的群众完全可以消除这样的疑虑。

真是想不到，过去两三天时间才能办好的事，现在几个小时就能办好了！在市人力资源和社会保障局办事大厅，一企业劳资部门的陈女士喜悦之情溢于言表。陈女士说，过去，单是企业养老保险扩面工作就涉及仲裁院、社会保险业务科等好几个科室，以前来为职工办理养老保险需要各科室之间来回跑，有时候要跑两三天才能办结。

由于办事大厅内设置了人性化的服务台、查询机和引导员，群众现在再也不用为咨询报销事宜而在不同的窗口跑来跑去。其实不少参保人员有着与他们相同的感受，来市人力资源和社会保障局办事更加方便快捷了。

在现场，记者看到该办事大厅在门口设立叫号机和业务查询机，业务大厅内设立了咨询服务台，同时提供了如《社会保险登记开户》、《新增参保业务》、《退休手续办理》等11大类办事指南供市民免费阅读，在服务窗口增设专门办事桌椅，标明对讲器位置，避免出现群众躬身办事的现象，还在每个窗口设置视频监控设施，克服纪律松散、服务观念不强问题；此外设



办事大厅窗口

立办事引导员(保安)，加强咨询引导，及时将排队人员分流到其他窗口办理相关业务，避免出现窗口多人等待现象。

除此之外，在大厅的最右角还设立了地税窗口和自助银行，虽然地税大厅就在隔壁，不过为了方便用人单位办理业务，规划之初，地税部门主动划出场地，与办事大厅统一设计，合署办公。我们还设立了自助银行，这个做法得到了市民的一致认可。办事大厅社保中心负责人表示。

开启绿色通道 急群众之所急

让群众跑两趟，就是失职，对一次性可办完的事，决不让群众跑两次。办事大厅以群众满意为标准，启动便民服务绿色通道，尽量不让市民跑两次，全心全力服务办事群众，受到各界好评。

家住老城区的周大爷行动不太方便，一走进办事大厅导办员便连忙上前询问情况，然后将老人引导到相应的窗口进行养老金审核，不需要排队，几分钟就办好了事情。我这样行动不方便的人出来办事特别难。但今天几分钟就办好了事情，还是头一次遇到，谢谢你们！办好业务后周大爷高兴地说。

据了解，针对我市离退休人员行动不便这一情况，办事大厅启动便民服务绿色通道，专门设置1、2、3号窗口实行“一来即办”制度，还积极联系各社区居委会，委托他们帮助老人办理养老金年审等业务，让老人在家门口就能办

理好社保业务。

社保中心负责人介绍道：其实除离退休人员养老金年审业务，我们还对前来办理基本养老保险业务的城乡居民和被征地村民开辟绿色通道，不用排队，一来就能办理。

针对用人单位参保人数众多等情况，办事大厅也设立了绿色通道。该绿色通道有多项绿色服务，用人单位可来办事大厅开通社保业务网上申报系统，之后不用来大厅，通过登录 <http://ygzr.ra12333.com/> 就可以办理人员增减、新增员工合同签订、社保缴纳等业务。此外，还通过制作绿色通道服务卡、在服务卡上印明各业务科室电话及绿色通道分管领导办公电话、建立QQ群等方式，确保绿色通道专职工作人员能随时与服务企业进行沟通交流，提供社保政策法规及业务咨询服务。社保中心负责人介绍。

医保中心不断优化服务，积极缩减群众办事时限。基本医疗保险和享受公务员医疗补助的参保人员凡办理3000元以下医疗费报销的，只要符合条件、资料齐全，正常工作日可以现场报销，超过3000元的医疗费用报销时间也大大缩短。办事大厅医保中心负责人介绍。

此外，针对特殊事件，该办事大厅也会酌情给予最大的帮助。今年9月，远在上海工作的工程师林先生专门回老家一趟，想把社保转回上海，由于社保卡内欠费、上海缴费格式与本市的不同，手续可能比较复杂，这让下午还要赶飞机出国出差的林先生急坏了。了解到他的情况后，社保中心的受理员第一时间告知领导，社保局领导亲自赶到办事大厅进行审核签字，并让工作人员将其缴费格式用Excel重新做出来。上午11时40分，在一阵欢呼声中，业务终于办理完成。事后，林先生几次通过电话对办事大厅相关人员表示感谢。

智能便民机器 记者来体验

触摸屏查询机



智能触摸屏查询机

据工作人员介绍，这个19寸液晶触摸屏的立式机柜就是社保触摸屏查询机。随后记者将身份证(市民卡)放置触摸屏的相应位置，系统就自动读取信息并显示个人编号，再输入默认密码，确认后即可登录。

该系统显示了个人、单位信息查询、政策查询、办事指南、政务公开几个查询项目，其中包括可以查询个人参保信息、所属单位信息、个人缴费情况信息、养老保险账户信息、医疗保险账户信息(包括医疗卡消费、支付及余额情况)，同时还可以查询养老保险、医疗保险、工伤、生育保险、失业保险的待遇信息即发放金额情况，还涵盖了五大险种的政策文件资料、办事流程等信息，方便快捷。

市民卡制卡机



市民卡制卡机

想不到，这么快就能拿到市民卡。日前，记者陪朋友到办事大厅市民卡办理窗口办理市民卡，从申请填表到拿到卡，整个过程仅15分钟。据悉，一般情况下，批量录入成功的市民卡数据需通过数据导出、数据匹配、卡商制卡、验卡等环节后，才发放至市民手中，整个流程约需一两个月。

在工商银行市民卡办理窗口前，记者看到，这里有一台连接着电脑的快速打印机的设备。这就是市民卡制卡机。银行工作人员介绍，这是从意大利进口的高速彩色印卡机，是集银行和社保的验卡与制卡功能于一体的多功能发卡设备，价值十几万元。

基本简介

相关链接

人力资源和社会保障局办事大厅面积1000多平方米，位于瑞安经济开发区安阳路1727号(瑞安市地税局直属分局旁)。联系电话：0577-66817210(瑞安市社会保险中心)、0577-65895520(瑞安市医疗保险中心)。

目前，设有16个社会保险及收费服务窗口、16个医疗保险及市民卡配套服务窗口，进驻办公的工作人员60多名，设有排队叫号机，可以同步开展安阳街道、玉海街道、锦湖街道、东山街道、上望街道范围内单位、个人的基本养老保险、城乡居民

社会养老保险、被征地农民保障、工伤保险、生育保险、失业保险业务，全市的事业单位、未改制二轻集体企业职工退休待遇核定业务，全市单位、个人的基本医疗保险和享受公务员医疗补助人员的医疗保险业务。同时，开展市民卡办理业务。

答市民问

陈女士：这个一站式办事大厅结合社保、医保、市民卡和地税业务，真的很方便，可是因为地处经济开发区，公交车也只有2路和10路，对一些没有私

家车的市民来讲交通较为不方便，在这方面，社保局有什么可以解决的办法吗？

人力社保局：我们目前已经跟市交

通局、市运输管理所和公交公司进行沟通，他们表示会多设几条公交线路路过，目前还需具体规划。