

做好做活为民服务大文章

解读我市 2016 年度机关效能优秀科室的服务理念

记者 张洵煜 通讯员 曹君君

近期 ,由市作风效能领导小组办公室主办的 2016 年度机关效能科室民主评议活动结果出炉。市劳动保障监察大队、市卫生监督所、市财政局社会保障科、市民政局社会工作综合科、市公安局出入境管理大队和市图书馆被评为 2016 年度机关效能优秀科室。

它们承担着怎样的工作职责？做了哪些工作？取得了怎样的成效？让我们走近这些优秀科室 ,解读它们的服务理念。

市劳动保障监察大队：为劳动者撑起维权 保护伞

受理解决欠薪投诉举报案件 1042 件 ,为 4581 名劳动者追回欠薪 8071 万元 ,共处置 10 人以上群体性欠薪投诉案件 94 起 ,涉及金额 3013 万元、人数 5759 名 ,处置非理性讨薪案事件 36 起 ,移送涉嫌犯罪案件 46 起 ,其中公安立案 20 起 ,化解 14 起 ,判处刑罚 7 人 ,对 39 家在劳动保障方面有较大违法行为的用人单位和个人进行行政处罚 ,罚款总额 36.6 万元 ;书面审查用人单位 11918 家 ,接受 12333 等电话咨询投诉服务 15455 次 。这是市劳动保障监察大队交出的 2016 年成绩单 ,数字的背后是该大队多项举措的合力。

自 2015 年起 ,每至元旦春节期间 ,在市领导重视和部署下 ,市劳动保障监察大队开启专班负责包案化

解工作机制模式 ,由市委办、市府办牵头 ,各派出一名副主任带队 ,抽调公检法、住建、人社等工作人员集中联合处置 ,合力负责欠薪处置工作 ,并按照处置主体和属地原则 ,规定各责任单位对重要案件实行包案化解 ,有效化解诸多劳资矛盾。去年 ,该大队结合专题会议形式 ,成功解决飞云第二外国语学校主体工程建设工程承包单位、温职院瑞安分院一期建设工程总包单位等案件。据统计 ,去年利用专班机制共化解欠薪案件 239 起 ,涉及劳动者 2000 余人 ,涉案金额达 4000 余万元 ,协调督促包案化解重点案件 59 件。同时 ,该大队出台住建、人社合署办公机制 ,强化部门联动 ,有效化解矛盾 ,为劳动者撑起维权 保护伞 。

市卫生监督所：卫生监督的安全“卫士”

切实加强医疗市场、公共卫生领域监督执法和执法队伍建设是市卫生监督所的使命。市卫生监督所一手抓执法 ,一手抓服务 ,软硬并举 ,淋漓展现安全 卫士 的飒爽英姿。

去年 ,市卫生监督所铁腕推进打击非法行医百日攻坚行动 ,规范提升医疗市场服务水平。各卫生监督分所每周至少开展 1 次突击检查 ,采取高频率打击模式 ,对非法行医实行 露头就打 的高压态势。据统计 ,该行动共取缔、捣毁非法行医点 102 家次 ,立案 44 起 ,拟作出行政处罚和没收违法所得计 140 余万元。申请强制执行 14

宗 ,案件移送公安部门 5 起。联合公安、药监、工商、园林等多部门综合打击非法行医 2 次 ,公安直接抓捕 2 人。

与此同时 ,市卫生监督所主动送服务上门 ,切实提高 四小 行业办证率 ,实现由 最多跑一次 到 一次都不用跑 的转变。以往群众都得来窗口办理业务 ,去年 11 月以来 ,工作人员上门送公示牌、禁烟标识和基本的消毒设施等 ,并帮助设计经营场所平面图 ,努力做到让群众少跑路。市卫生监督所所长何调豹表示 ,去年 11 月至今年 1 月 ,完成 四小 行业办证 700 余家。

市财政局社会保障科：用好钱袋子的理财管家

财政部门是政府的理财管家 ,为群众用好钱袋子 ,集中财力支持民生是其重要职责。市财政局社会保障科精准把握财经纪律和作风效能的 钢尺 ,做好合法合规性审查的同时 ,着力优化资金拨付流程 ,为群众分好民生 大蛋糕 。

社保科注重优先解决底线民生问题 :去年开始 ,残疾人参加城乡居民基本养老保险 ,个人缴费部分按我市最低缴费标准给予全部补贴 ;残疾人参加城乡居民基本医疗保险给予全额补贴 ;城镇低保标准提高至每月 681 元 ,农村提高至每月 579 元等 ,各类救济对象的补助普遍得到提高 ,落实困境儿童基

本生活保障制度和被征地农民转保职工基本养老保险政策等 ,促使我市社会保障体系不断健全。

钱袋子不仅要用得准 ,还要用得及时。通过厘清科室职能交叉事项 ,社保科将审批项目平均办理时间提速 30% 以上 ,并将资金审批方式压缩了 40% 的流程 ,并根据实际情况实行 急事急办、特事特办 。去年 9 月 28 日台风影响我市 ,社保科联合民政部门第一时间审核救灾资金 ,30 日及时下达了第一批救灾生活补助资金 500 万元 ,并在国庆假期加班加点 ,密切关注灾情变化和资金使用情况 ,当好 后勤保障员 。



市民政局社会工作综合科：培养社工的摇篮

守护天使·预防儿童走失 项目登上央视舞台；未成年人附条件不起诉帮扶项目 荣获第四届中国公益慈善项目大赛铜奖；农村敬老院社会工作项目 成为政府职能转变的支点；愿望树 、守护明天 和 云江童声 等系列公益项目为山区留守儿童的成长护航 。这些爱心项目离不开其背后的孵化者 —— 市民政局社会工作综合科。

市民政局社会工作综合科于 2013 年成立 ,仅由两名 铁娘子 组成。科室小能量大 ,现已培育社工 1088 人 ,社工机构 17 家 ,服务涉及老年人、青少年、儿童、妇女、残障人士等人群 ,及社区、民政、司法、教育等多领域。

去年 ,该科室创新尝试社会工作网络授课 ,通过政府采购 ,为参加



市公安局出入境管理大队：五心 级服务打造 高颜值窗口

走进市公安局出入境管理大队的窗口大厅 ,井然有序的队伍 ,温馨的照片墙 ,礼貌的微笑服务 ,如家般的亲切感扑面而来 ,这是市公安局出入境管理大队用心 打造美丽窗口的缩影。去年 ,出入境大队提出 精心管理、真心沟通、细心接待、用心服务、文心提升 的 五心 服务理念并全力兑现 ,让公安窗口有高颜值的同时 ,更有贴心为民的高价值。

优化微信预约和排队取号系统 ,简化办证手续 ,缩短办理时限 ;实行周六无休制 ;实行免费人像采集和材料复印 ,推出 满意拍 服务 ;实行电子港澳通行证再次签注 24

小时全天候自助服务 ;在全省率先试点开通塘下派出所出入境证件受理业务 ,打造群众家门口的 涉侨警务小超市 。去年 ,市公安局出入境管理大队推出系列便民举措 ,念好 清、便、快、省、暖 五字诀 ,让市民切实感受到建设智慧型美丽窗口带来的甜头。

另外 ,出入境大队从实际情况出发 ,解群众之急 ,为 3500 余名群众提供绿色通道服务 ,其中涉外领养孤儿 7 名。去年共办理公民因私出国(境)申请 18.5 万余份 ,同比上升近 10 个百分点 ,实现了办证 零差错、零延误、零有责投诉 。

市图书馆：打好 一二三四 的阅读节拍

腹中有诗气自华。去年 ,市图书馆以 全民阅读 推广为重点 ,创新活动载体 ,开展 一个读书节 ,两大讲坛 ,三个社团 ,四大系列 等丰富多彩的读者活动 ,让书墨的芳香飘进千家万户。

去年 3 至 7 月 ,市图书馆以 书香瑞安·全民阅读 为主题 ,推出 阅读推广 、互动评选 等 6 大板块共 20 多项活动 ,同时 ,开展 玉海讲坛 和 心兰讲坛 两大讲坛活动 ,承办多场公益讲座 ,为市民打造 精神粮仓 。

孩子们对话剧社表演的《小王子》、《逃离疯人院》等话剧仍记忆犹新 ,这是市图书馆推出三大社团活动的成效之一。去年 ,图书馆以读书话剧社、朗诵社和沙龙社为活动载体 ,开展各具特色的文化活动。针对不同的

年龄层 ,图书馆还别出心裁地推出了 亲子阅读 、快乐学堂 、最美夕阳 和 古风流韵 四大系列活动。

硬件设施亦要一齐抓。图书馆全力打造 总分馆、城市书房、图书流通站、农家书屋、汽车图书馆、掌上图书馆 六位一体的新型公共图书服务体系 ,倾力编织立体式的 城乡书网 。据了解 ,目前已创建 11 个镇街分馆、1 家 24 小时城市书房 ,102 个图书流通站和 259 个农家书屋 ,开放心兰书社、玉海楼后花园书房。去年 ,市图书馆外借文献 114.3 万册(盘)次 ,已连续六年居温州各县级馆首位 ,新办读者证 3.3 万个 ,累计持证数 11.3 万个 ,首次突破十万大关 ,接待读者 143 万人次。