

高效便捷办成人社“一件事”

厦门市人社局持续优化窗口服务,让群众办事更便利

晨报记者 蔡惜雯

办事流程再精简、申请材料再“瘦身”、办理时限再压缩……2023年以来,厦门市人社局持续提升人社审批服务质效,通过打造“智慧人社”经办服务体系,提升“一件事”集成套餐服务等方式,将“一趟不用跑”和“最多跑一趟”落到实处,为群众提供更贴心的人社快办服务,持续优化群众办事体验。

此外,厦门市人社局还进一步整合业务窗口功能,推行“一窗受理,综合服务”,不断提升群众办事的便利度;在线下的人社综合服务大厅,市人社局还持续提供预约办、咨询导办、自助办、延时办、便捷办、周六办、帮办代办等暖心服务,努力让人社窗口服务更有温度。

目前,97.2%的人社服务事项已经实现“一趟不用跑”,75%的人社业务可“即来即办”。2023年11月,市人社局将审批

服务窗口与市社保办事大厅窗口进行功能整合,实现人社审批服务与社保业务“一厅通办”。

2023年,厦门市人社局审批服务窗口共受理业务101881件,市社保经办窗口全年共受理业务360.13万件,全年人社政务服务“好差评”满意率达99.995%。



△市人社局整合业务窗口功能,实行“一窗受理,综合服务”。记者 陈理杰 摄

△市人社局工作人员为市民贴心服务。记者 陈理杰 摄

审批咨询 服务送上门

“有了工作人员指导,我们申报很顺利!”厦门市孝贤技术学校副校长黄普照介绍,学校于2023年9月正式对外招生。在完成申请办理普通技工学校办学许可(新设)事项之前,市人社局多次组织相关工作人员入校,为学校开办提供全方位指导。

“上周五刚提交申请,没想到周一就能完成办结。”和黄普照一样,厦门市翔云技术学校负责人也为这样贴心、高效的服务点赞。1月25日,市人社局主动组织相关工作人员来到即将开办的厦门市翔云技术学校,围绕普通技工学校办学许可(新设)事项的申报工作,提供申报咨询、指导服务。该校在1月26日顺利提交了所有申报材料,并在1月29日收到了申报成功的短信提醒。学校还专门制作了一面写着“敬业高效 服务至上”的锦旗,送到了人社审批服务窗口。

以往,在厦门办理普通技工学校办学许可(新设)事项可能需要2至3个月时间;现在,审批材料齐全就可以在3个工作日内完成办理。市人社局通过优化审批流程、减免多余材料、送服务进校园等方式,在法定90个工作日的基础上,将该事项办理时限压缩99.96%,助力技工学校顺利开办。

市人社局相关负责人表示,将继续增强便民利企服务意识,进一步优化审批流程、靠前办理、精准服务。

职工退休手续快速办结

“原来办理企业职工退休手续可能要1周的时间,现在不用了!”在同安一家音响品牌企业从事多年人事工作的柯女士介绍,随着近年来人社服务的提升,办理职工退休再也不需要跑窗口,如果员工材料齐全,企业人事只需要进入市人社局网上办事大厅,通过企业职工退休“一件事”套餐服务的操作指引提交相应材料,即可在1天内完成办理。不仅如此,现在办理企业职工退休“一件事”递交的材料比以前少了许多,部分职工退休事项还支持“免申即办”。

登录认证次数由2次减少到1次,办理时间由8天减少到1天,递交材料由16份减少到4份……2023年12月,市人社局优化提升社会保险关系接续“一件

事”打包快办服务,对多个涉及社保、医保等相关事项进行申请材料与表单整合,跨部门领域形成“社会保险关系接续一件事”。个人只需登录厦门市人社局网上办事大厅或“厦门人社”“厦门智慧人社”微信公众号,即可根据系统操作指引,同步办理社会保险和医疗保险关系接续。

一份办事指南、一张申请表单、一套申请材料、一个审批流程……2023年,市人社局持续深化“一件事”集成套餐改革,通过协同多个配合部门梳理“一件事”办事指南和操作规程,实现办事群众只跑一个窗口、提交一套材料办成“一件事”。目前,企业职工退休、申领社会保障卡等11个人社“一件事”均已实现一窗通办、全程网办。

88项业务实现“掌上办”

“前阵子申领社保卡,全程用手机操作,很方便!”2023年11月,小陈从外地来厦工作,不仅用手机成功办理了养老保险转移接续,还通过市人社局微信公众号申领到了新的社保卡。小陈说,如果个人信息齐全的话,从申领到提交只需要几分钟,办好的新卡还可以邮寄到家。

近年来,市人社局不断延伸人社业务办理渠道,为群众提供多元化、个性化的服务方式。

职业培训补贴申领、厦门市外来人员落户社会保险审核、社会保障卡申领、技能提升补贴申领……2023年,市人社局在原有基础上,梳理了88项人社“掌上办”事项,并进一步畅通办理渠道。如今,群众不仅可以在“厦门人社”微信公众号上办理这88项人社业务,还可以通过闽政通、i厦门、掌上12333、福建12333、“市民卡”App、支付宝等移动端平台办理。

相关新闻

窗口服务屡获群众点赞

“感谢你们帮我解决了难题,让我及时办好退休手续。”2023年11月29日,参保人老林带着一面有着“尽职尽责 贴心服务”字样的锦旗来到人社服务窗口,对经办工作人员表示感谢。

老林说,在退休前办理“双确认”时,工作人员发现他档案里记载的出生年月与身份证上信息不一致。得知这一消息后,老林感到很忐忑,担心影响养老保险待遇的申领。

为了保障老林及时、足额领取到养老保险待遇,市

人社局工作人员对他的信息逐份逐页核对,认定了老林的档案出生年月,并完成了视同缴费年限和实际缴费年限的清理工作。之后,老林顺利办理了企业职工正常退休手续。

这只是市人社局工作人员用心服务的一个缩影。近年来,一面又一面锦旗挂上了服务大厅的墙,市人社局始终秉持“让群众线上办事省心、线下办事暖心、委托办事放心”的宗旨,不断提高企业、群众办事的便捷度和满意度。(晨报记者 蔡惜雯)



老林(右)为厦门市社保中心送锦旗。