

◆做好“一收一保”

永济市就业社保大提质——
“三级五员”织密网

□记者 范楚乔 文 朱超逸 丁 图

核心
导读

去年以来,永济市全力聚焦民生福祉,推动山西省民生实事工程“就业社保服务社区村村全覆盖”落实落地,力求精准破解群众在就业社保方面的各类难题,实现就业社保服务大提质。

在这项工程稳步推进、成效显著的背后,永济市创新性探索出的“三级五员”服务机制发挥着关键作用,它以永济市、各镇(街道)、村(社区)三级联动为基础,通过村经办员、网格认证专员、镇街联络员、人社包村干部、包片领导“五员”协同配合,构建了高效有序的服务体系,恰似齿轮般紧密咬合、分工明确、协同运转,将高标准就业社保服务精准送达基层群众身边,不断筑牢永济市的民生保障根基。



▲贴心服务

A

基层“定岗”
畅通服务脉络

去年,该项工作开始后,永济市第一时间成立领导小组和市、镇两级工作专班,制订工作方案,实行统一标准、统一调度、统一推进。

要让这项民生实事更好地惠及基层群众,服务人员队伍的稳定性和能力素质至关重要。为此,永济市委组织部与永济市人社局联合印发通知,充分发挥到村(社区)工作大学生的作用,明确村级经办主体,增加资料收集员岗位,充实基层经办力量,实现村级经办人员“定岗”。

该市共有服务点227个,村级工作人员455名,全市到村(社区)工作大学生全部投入村(社区)服务点从事经办工作,资料收集员均由各村配备。该市人社系统全体工作人员全部包联到村。

“90后”到村工作大学生温晓刚,是永济市开张镇普乐头村就业社保服务点工作人员,已到村工作两年半。和他一起为群众提供服务的,还有该村资料收集员杨艳霞。

“现在的普乐头村由普乐头村和杨村合并而成,60周岁以上老人有580多名。合并之后,村委会设在普乐头村,就业社保服务点也在那里。为了方便杨村的群众,我们在杨村增加了一名村级资料收集员,尽量让大家少跑路、好办事。”普乐头村党支部书记、村委会主任牛志民说。

到村(社区)工作大学生群体理解能力强、操作上手快,能更好地整理数据、解读政策,而各村资料收集员熟悉村情民情、善于沟通。他们的互相协作配合,为群众办事带来极大便利。有了这两个群体,基层服务人员得到充实。

同时,村级服务点办理业务的时间也更加灵活。一方面,村干部有固定值班时间,村民可前往办理业务。另一方面,考虑到村民日常生产生活作息的特殊性,村级服务点还兼顾了灵活性。无法在固定时间前来的村民,可以提前与工作人员、村干部联系,约定合适的时间办理。针对行动不便的村民,温晓刚等人还会上门为其服务,这样既用好了自助设备,也让“民生山西”手机客户端发挥了优势。

这些举措,都真正做到了让村民在合适的时间、以便利的方式享受到贴心的就业社保服务,畅通了基层人社服务脉络。

B

公示“定责” 服务进村入户

要让群众更快、更清楚地了解服务点的功能,就要广泛宣传,把人社服务送到群众身边。因此,永济市人社局专门印制了“三级五员”机制服务牌,将村(社区)经办员、网格认证专员、镇街联络员、人社包村干部、包片领导的姓名和联系方式,以及40项业务全部公示,进村入户张贴在村民家中。

“明确‘找人’方式,让广大群众明白全覆盖工作是啥、能办啥、如何办、在哪办、谁来办。这进一步确保了全覆盖工作长期有效,把‘家门口’的服务再推进一步,实现人社服务‘送进门’。”永济市社保中心负责人谢晋阳说。

近日,在韩阳镇竹林村走访时,记者们在村民杨喜葱家中的墙上看到了张

贴的“三级五员”机制服务牌。该村到村大学生段荣当天再次入户为杨大妈宣传就业社保村级服务点,提醒老人办业务就到村服务点或联系他们。到村工作以来,段荣几乎每天都在村里忙前忙后,和村民也十分熟悉。

“我和资料收集员几乎每天都会通过微信群等渠道,为村民宣传就业社保政策,大家对服务点的功能也了解得越来越深入,都反映村里有了服务点,少了跑腿、多了安心。”段荣说。

和段荣日常联系密切的,还有韩阳镇综合便民服务中心就业社保工作负责人师盼盼。在“三级五员”服务机制中,连接永济市和村(社区)的纽带,便是各镇(街道)。工作效果好不好,要看各镇(街道)有没有将永济市级具体要求准确传递到村(社区),也要看各镇(街道)能不能把村(社区)实际操作中遇到的难题反馈回永济市级。

“韩阳镇在镇级、村级配合方面,协同效果显著。前段时间的阶段性统计中,他们完成了全镇养老金领取人员的全部认证,因而养老金发放率达到了100%,这非常难得。”谢晋阳说。

在这项机制中,实行“领导包联、干部包村”,永济市、镇(街道)、村(社区)分级负责,实现了点对点、“一帮一”督导指导、答疑解惑。永济市实现了市级“周调度”,实时掌握、实时督促,镇级重点跟进、重点帮扶,村级全面推进、全面落实的工作局面,把服务做得更加细致贴心。

C

经办“定标” 服务便捷高效

“这是一项持续性的工作,通过广泛宣传、开展服务,群众进行养老资格认证、办理其他业务的主动性更强了,我们的工作机制也在实践中不断创新、完善。”永济市人社局分管此项工作的副局长高黎表示。

在业务经办标准方面,永济市人社局提出明确要求。首先,基本业务要随时受理、即时办结;其次,难点问题要通过综合研判、定时答复。为此,该局对经办人员组织定期培训、骨干交流分享等活动,提升县级经办人员素养和业务能力,使之做到政策答复“一口清”、回复基层及时准确,杜绝因政策不清、把握不准使镇、村两级经办受阻,杜绝人为因素让“全覆盖”打折扣。

为强化经办保障,永济市人社局开展业务培训“包片分组”常态化,领导干部通过“听、看、问”等方式,以办事群众、资料收集员、系统

操作员3种身份实际体验办事流程,发现问题、指导整改。此外,常态化、集中型宣传活动也持续开展,工作人员借助逢集赶会、荷花节等时间节点,深入各村(社区)、公园广场、居民巷道“摆摊设点”,耐心为群众宣传、服务。

织密人社服务网,惠民政策到身边。目前,该市227个基层服务点、217台自助设备,已全部上线运行,业务经办总量8.4万余件,开展上门服务1500余次。

永济市人社局党组书记、局长李彬表示,群众“急难愁盼”是人社工作的“指南针”,今后,该局将以“三级五员”服务机制为驱动,紧抓经办人员队伍建设,聚焦经办服务优化升级,提升经办服务质量,多维发力、多措并举,全方位、多层次推动民生实事在细节处扎根、在实效上见真章,不断推动永济市人社事业高质量发展。

记者手记

一项民生实事的落实,不仅要有惠及群众的好政策、科学统筹的机制,更要有一群敢想敢干、勇于担当的执行者。

服务机制的层层落实、一件件业务的办理,都关系着群众的切身利益。通过对永济市人社部门工作人员、基层干部和群众的采访,记者对民生工作的复杂性和重要性有了更深的感受。永济市“三级五员”服务机制织密的服务网,是各级相关工作人员共同努力的成果。他们积极探索、创新工作方法,以群众诉求为出发点和目标,从细节入手,精准发力,在实践中改进、在交流中提升,使工作效率和服务质量不断提高。

民生福祉任重道远。“三级五员”服务机制仍在实践中不断优化,期望今后在蒲坂大地滋养出更多民生繁花。

记者 范楚乔