

区社保中心业务大厅升级改造获市民点赞

升级“1+2”经办模式

服务效能大大提升

“区社保中心业务大厅经过升级改造之后，办理业务更加方便快捷了。我4年前生第一胎来办理生育保险待遇业务要花上半天时间，今天来办理二胎的生育保险待遇业务，两分钟就搞定了。”正在区社保中心办理业务的李小姐告诉记者。

近年来，随着群众需求的增多，区社保中心的业务量随之增加。为了更好地服务群众，提升服务效能，区社保中心不断探索高效的经办模式，把原来分散在各楼层经办的业务整合到一楼综合大厅，提供一站式服务，并实行“1+2”的经办模式。同时，将部分等候时间长、办理时间短的业务采用受理经办制，大大减少了市民办理业务的时间。

调整服务模式

优化业务流程

“所谓‘1+2’经办模式就是一个业务大厅，两个服务区。其中服务区分为自助服务区和人工服务区。自助服务区配置了两台自助服务终端机。”区社保中心相关负责人介绍，今年区社保中心在原来“一站式”服务的基础上，升级改造了“1+2”经办模式，建立了智能服

务和人工服务相结合的功能区，将服务功能分得更加清晰，有效地分流综合业务大厅的办事群众，从而提升经办效能。

据了解，今年区社保中心采取多项措施，优化岗位设置和业务流程，提高办事效率。一方面，通过整合和优化窗口岗位，调整综合业务岗和复核岗的窗口编排，设立养老保险专窗，实现大厅办理群众的有序分流；另一方面，把每月业务量达到 700 宗的失业保险验证岗调配到咨询室专窗办理，既有效分流了业务大厅的一大批办事人群，也为咨询岗增加了咨询力量。此外，大厅临时启动生育保险待遇业务受理制，规定生育保险待遇业务采用受理经办制，并承诺 20 个工作日内办结，大大缩短了市民办理业务的时间。“以前来办理失业签到业务，排队等号要等将近一个多小时，但办理业务需要的时间不过是几分钟。如今有了专窗办理方便多了。”正在办理失业签到的朱小姐说。

打造标准化业务大厅

提升整体管理水平

“您好！请问您需要办理什么业务？”看到记者走进区社保中心业务大厅，导办台的工作人员便立刻主动热情上前询问。据了解，导办台的设置是区社保中心业务大厅的其中一个亮点，大厅实行导办先行，充分发挥导办人员的指引疏导作用。市民来办事，导办台工作人

员第一时间对办事材料进行初审，再通过电脑系统控制叫号机派号，在第一个环节对群众进行有效的引导和疏散。记者还留意到，导办台对面是提供市民填写资料的区域，每份资料都提供了填写模版，方便群众填写相关的表格。区社保中心相关负责人告诉记者，业务大厅坚持以标准化服务体系来建设，实行工作制度上墙、工作人员信息公开，还配置了导办台、资料填写区等，为前来办事的市民提供贴心服务。

“来这里办理业务很方便，每项业务在哪里办、怎么办都有工作人员热情解答。”市民郭先生说。

据悉，区社保中心对于工作人员的业务培训实行常态化管理，保障了工作人员的业务衔接。“我们在日常培训工作当中实行业务分类培训，有重要业务新增、业务调整以及某项复杂、疑难业务等专项培训。”区社保中心相关负责人说。

经过实施一系列的措施，区社保中心的服务效能有了质的提升。截至10月，今年区社保中心累计办理50000宗综合业务，咨询累计服务22000人次，自助终端机输出查询及打印服务32250次，后台处理单位批量业务约500批次，业务量与去年同比增幅10%。