

聚焦民生集成 打造人社保障新高地

——浙江省温州市人社局深化改革创新体制机制纪实



民有所求,我必有应。浙江省温州市人社局聚焦“便民利企”,对准群众生活普通反映的烦事、愁事、难事,坚持刀刀向内,发力实施人社保障服务体制机制改革创新,尽其所能解决民生系列痛点和难点问题。



温州技师学院院长庄加灵为清华大学学子徐立桓颁发温州技师学院电气技师青苗班录取通知书



温州市民卡大厅升级“智慧大厅”,市民卡业务全流程自助办。

□ 杨臣义
□ 本报通讯员 邵卢静

“原本我以为办不了,想不到不用证明还能一次性办好,真是方便!”一个月前,浙江省温州市民黄先因父亲突然去世来到人社保部门大厅,咨询有关丧葬补助金和抚恤金申领条件。按以往流程,需出具亲属关系证明才能办理“退休人员死亡待遇核准支付”业务。如果户籍在同一户,可用户口簿证明亲属关系,而夫妻、亲子关系等需要婚姻登记证、出生证等证明,这就得涉及到查户口底册、人事档案或需取得村社相应证明,即便这样,也不一定能够顺利取得。如今,人社部门将申请办理该项业务中的关系证明,用承诺书的方式予以代替,当即完成一次性补助申领。这是浙江省温州市人社局深化“最多跑一次”改革、打造“无证明人社”,按“法无规定一律取消”“法有规定无须提交”原则,经系统梳理,一举取消证明材料136项、精简办事材料20万件,大幅提高办事效率,让群众办事更加省时、省力、省心的生动实践。

“民生无小事,改革集大成”。温州市委组织部副部长、市人社局局长徐顺聪介绍:“今年以来温州市人社局以深化改革开放为动力,聚焦民生关键‘小事’,抓创新、推改革、谋突破,全力创新人社保障服务体制机制,在加速推进数字政府建设、健全便民服务机制和解决民生关键小事等方面,创建了一批在全省乃至全国具有影响的改革项目。其中,集成推出温州人社‘18+10+N改革项目清单’,涵盖创业、民生保障、人才人事、劳动关系等领域。目前,‘18+10+N改革项目清单’中,市本级有18个重点项目,包括国家级3个、省级7个;10项便民利企‘一件事’项目中,有6个列入省、市级‘一件事’改革目录;各县(市、区)的N个改革项目中,已有31个改革项目纳入清单管理。”

聚焦“便民便企” “一件事”联办“数据跑路”

民有所求,我必有应。温州市人社局聚焦“便民利企”,对准群众生活普通反映的烦事、愁事、难事,坚持刀刀向内,发力实施人社保障服务体制

机制改革创新,尽其所能解决民生系列痛点和难点问题。

今年以来,温州市人社局将与群众密切相关的城乡居民参保、就业创业补贴、职工提前退休退职、企业资质审批、企业技能培训补助、事业人员职业生涯管理、专业技术资格申报等10项内容纳入“2020年便民利企‘一件事’改革目录”。通过流程改造、业务协调,让“数据跑路”代替腿跑路,为服务对象提供“一站式”服务,实现群众和企业办事“跑一次”或“零上门”。

在改革实践中,温州人社部门以信息化建设为抓手,全面优化服务流程,通过提供数据接口、内部协查、信息全程同步共享,精简材料,合并窗口,实现业务相关事项联办。同时,实施跨部门对接协作、政府部门间数据共享,实现业务联办“一站式”服务。

自2019年9月份,温州市实施便民服务、涉企事项、机关内跑“一件事”联办以来,“无证明人社”改革便取得了显著成效。服务对象在办理公积金、子女入学、职称评审、企业申领资质、就业创业补贴申领、各项保险等事项时不再需要提交保等重复证明材料。仅社保证明这一项,全月均减少打印证明100多万份。

由于整合流程、优化合并窗口,建立“一件事”联办机制,目前温州市在就业创业补贴申领方面,将一次性创业补贴、高校毕业生就业补贴申领等9个相关事项进行联办,申报清单由31项改变为6项,申请人只需在省政务网或浙里办App提交一套申请材料,即可享受一站式服务,一年来已成功办理了167件。城乡居民参保“一件事”改革方面,温州市率全省之先在泰顺县开展试点获得成功,今年10月底前实现全市参保改革“一站式”办理全覆盖。据悉,通过参保登记、银行代扣签约、一次性补缴、待遇申领等7个必办业务联办,材料精简87%,数据共享率达100%,并可通过乡镇综合服务窗口或社银合作窗口申请一站式办理。事业单位人员管理方面,将人员有关各项保险、公积金、出入境、户籍迁入、社保卡等9个经办项目集成“一件事”,依托“浙政钉”相关“一件事”服务平台,实现“一站式”服务,一次性提

交办结,时限由过去的50个工作日缩短为现在的1个~2个工作日。

聚焦“惠民惠企” 优化供给促服务升级

日前,清华大学2020级机械、航空与动力专业学生徐立桓,在温州职业技术学院智能控制系举行的电气技术青苗班入学仪式上,高兴地由庄加灵院长手中接过了“青田班录取通知书”,开启了他在这温州技师学院为期4年的求学之路。原来徐立桓在高校学习期间与温州技师学院导师进行线上交流、教学,放假期间到该院“青苗班”面授,开展企业技术攻关、世赛电子技术学习等,在规定的学期内取得相应学分,即可参加技术职业资格证书考核。这是温州市人社局聚力聚焦技工院校教育改革发展、探索高精尖人才和同技能人才融通培养机制的成果之一。

今年以来,温州市人社局以温州技师学院为主平台,系统性推出涵盖教学模式、集团化办学、国际化办学、社会培训、校企合作等8个方面30多个改革项目,形成了“8+N”改革总体框架,全面增强服务区域发展能力,致力打造全省技工教育改革“温州样板”。至此,温州技师学院已成功与市人力资源培训学校、市就业创业训导中心实现融合,与市交通技校建立了战略合作关系。为了培育“零磨合”入企的新时代工匠,温州技师学院在改革项目的引领下,还与300多家企业签订合作协议,与威马、中车、正泰、迦南等67家企业建立了紧密型校企合作关系,在工业园、产业园企业建立各类实习培训基地58个,获得20多家企业在学院设立“高技能人才奖助学金”,奖励资助总金额超过200万元。

惠民惠企,关键是全面优化政策供给、全力疏通服务堵点。对此,温州市人社局通过推进家政服务提质扩容、创新工伤医疗管理模式、开通惠企政策“直通车”、实现政务办事银联通等系列措施,将群众的操心事和企业的烦心事办成群众满意、企业欢迎的舒心事。

今年以来,温州市围绕全国家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市要求,坚持从打造专家服市场、强化政策支持、探索信用管理机制、推进家政立法、畅通家政扶贫渠道和完善配套服务等6个方面发力,全力化解“找放心保姆难”的民生难题。

全力推进家政服务业国家试点,为全市家政服务业提质扩容。至目前,全市已建成家政服务社区网点50个,培训家政人员15,682人,新增持卡免费体验10,281人,培育2个“领跑社区”,成功打造一批社区家政示范项目。同时,家政服务业立法进展顺利,经市人大常委会审议通过了《温州市家政服务业管理条例(草案)》。

率全国之先探索建立工伤医疗管理新模式,为民生服务疏通“堵点”。目前,已会同市医保部门制定初步实施方案,并在瓯海、永嘉两地开展试

点,依托基本医疗保险服务平台,打造医疗、工伤保险服务一体化全新模式,创新建立“医疗机构刷卡、工伤基金划转退还”运行机制,有效破解工伤医疗费报销结算不及时等问题。

实行惠企政策“直通车”,为企业发展提供保障。利用社保大数据、税务、公安联网比对自动审核,将各项人社保惠企政策纳入“温州市产业政策奖励兑现系统”,实现各项惠企专项补贴支付一次性申请完成。至8月底,为全市7.5万家企业返还社保费13.59亿元,支付返温人员路费补贴、职业技能培训补贴等各类惠企专项补贴3557.1万元。

此外,充分借助银行网点多优势,延伸拓展人社保业务办理,通力打造“银行前台委托代办、人社后台网上审批”的服务模式,通过已建立566个“银社一体化”网点,为市民提供更加专业规范化服务。

聚焦“智能智办” 提升群众办事满意度

为了实现在社服务数字化、信息化、智能化,温州市人社局先后推出人社智能AI服务系统、社会保障卡集成应用、经办服务“去窗”,人才供需云平台对接系统等系列改革创新项目,有力提升群众的办事体验感和满意度。

率全省之先建立人社智能AI服务体系,为市民提供24小时全天候的自动咨询与引导服务。目前,已开发成功并上线运行“社小保AI助手”“温小仲AI助手”“鹿鹿市民AI”和“温小创AI助手”4个小程序。上线以来,总咨询量达94,797个,准确应答率达90.81%。在此基础上新推2.0版本,增设输出实名认证、业务查询、业务办理、精准导办等高级服务功能,以满足群众办事需求。

与合作银行、未来社区承建方开展深度合作,进一步拓展市民卡在交通出行、公用事业、未来社区、金融支付等场景的应用。目前,已在6个智慧小区(未来社区)试点刷码通行,并顺利上线温州至上海长三角旅游PASS卡,还开发完成慢病续方模块、抗击疫情AI等应用。

推出经办服务“去窗”行动,让办事既简捷又规范。通过社保智能服务体系、社保自助服务试点和延伸社保服务网点,实现简单事项系统自动办理、一般事项就近网点办理、复杂事项后台审核办理、部分特殊事项经办窗口办理,大幅减少大厅办件数量,提高办件效率。

与此同时,温州市人社局切实加快人社数字化转型,全面升级市民卡服务大厅“去窗行动”服务。入驻8家合作银行全流程自助机制,建成智慧大厅,实现社会保障市民卡全流程自助办理,办卡时间从原来的20分钟缩短为7分钟,业务办事效率提高3倍以上。此外,该局发力社保卡“一卡通”创新应用综合示范试点创建,不断探

索创新服务功能,抓住温州融入长三角区域一体化发展契机,于今年6月推出了长三角PASS旅游年卡(沪温版),着力打造一张虚拟多城市旅游“一卡通”,让市民通过线上申领模式一键购卡,享受沪温54个热门景点和文化场所畅游。

为了实现全市各类用人单位紧缺人才需求与各人力资源服务机构人才服务的实时对接,该市发力开发了人才供需云平台对接系统,以供企业登录发布紧缺专业人才需求信息,由市人力资源服务业协会定时对各企业发布的专业人才需求进行归纳汇总,并按照猎头、招聘、培训等不同需求类型实时分派到各人力资源服务机构。机构接到分派任务后及时与人才需求企业联系,就需求内容做好进一步沟通,进而着手开展相应的人力资源服务,并在系统中及时反馈服务结果。

聚焦“安民安企” 构建阳光治理新机制

9月11日下午,温州劳动人事争议案件首次“上线”直播,面向全国公开开庭审理何某某与汽车服务有限公司违法解除劳动合同赔偿金、劳动报酬等争议一案。庭审现场全程直播,保障社会公众的知情权,在普及法律知识的同时也提升了案件审理的公信

力和透明度,引起网友广泛关注,获得2302人点赞。

“网络庭审直播模式”是温州市劳动人事争议仲裁院实行“互联网+调解仲裁”改革项目之一,旨在推出智能AI咨询系统、信息化融合庭等服务,打造互联网劳动人事争议仲裁院,实现调解和庭审网络化,切实减轻当事人维权成本,提升劳动人事争议处理效能。目前,该市网络调解、庭审已实现全市覆盖,通过网络处理劳动争议纠纷达1152件;信息化融合庭已完工投入使用,有效破解了因一方当事人原因导致“在线庭审”无法进行的困难。

先行先试,发力实施基层劳动纠纷综合治理改革。为此,温州市人社局通过明确乡镇(街道)在基层劳动纠纷预防处置中的属地责任,切实加强劳动纠纷预防、劳动纠纷预警监测和劳动保障监察执法,进一步强化对乡镇(街道)劳动纠纷处置业务指导,充分发挥乡镇(街道)行政资源优势,积极引入社会第三方力量参与劳动纠纷调解,让劳动者依法维权更加便捷。目前,温州市在鹿城区开展基层劳动纠纷综合治理改革试点已获得成功,并予以推广。据悉,鹿城区从今年开展试点以来,辖下各街道劳动人事调解中心受理劳动争议1394件,其中调解成功1344件,调解成功率达到96.89%,劳动纠纷案件总量显著下降。

推进企业工资支付监管系统项目,是温州市人社实现基层阳光治理的重点改革项目。近年来,温州市人社局坚持以创新制度为切入点,率全省之先创建“智慧监察·阳光支付”系统,以实时录入用工实名、维权公示、保证金、分帐管、银行代发和按月足额等“六项制度”数据为主要内容,通过大数据比对、分析和预警,实时动态监管各项目工地的民工工资支付情况。目前该系统已被列入省人社厅数字化转型项目,统一命名为“企业工资支付监管系统”在全省成功推广应用。据悉,温州市人社局将进一步拓展该系统的应用范围,通过在龙湾区试点实现劳动密集型制造业和服务业等企业“三个全覆盖”,适时向全市推广。

改革提升动能,创新增添活力。农民工工资支付、基层劳动纠纷综合治理和网络仲裁等系列工作的改革创新,为温州构建和谐社会和实现持续稳定发展提供了“压舱石”。(本版图片由温州市人社局办公室提供)



直播详情

互动

游客_662746 15:12:32
不错不错

游客_414393 15:12:37
👍👍👍

游客_662746 15:13:04
这种方式,挺好的嘛,这样有助于办案处理速度

游客_319556 15:14:55
👍

游客_319556 15:15:06
👍

游客_575042 15:15:20
声音效果不好哟

温州劳动人事争议案件首次“上线”直播



社保窗口工作人员为办事群众进行网络核验完成证明手续