

# 陀螺般的忙碌,成全了市民“一窗受理”

## 姐妹花记者体验社保窗口工作人员的日常工作

一窗受理 是近期活跃在我市的新热词。为深化 最多跑一次 改革,6月以来,市人力社保局将原先参保登记、关系转移、养老待遇、照片采集4个办事窗口进行整合,设置为社保综合窗口,实现 一窗受理 集成服务,打造 无差别受理,大大方便了办事群众。

社保工作琐碎繁杂、政策性强、服务对象多,一窗受理 这看似简单的4个字,背后却凝聚了全体 社保人 的心血。特别是对于直面群众的一线窗口服务人员而言,在市民省心省力的背后,意味着他们的责任更重了、压力更大了。

近日,记者来到人力社保服务中心,零距离体验窗口工作人员的日常,倾听惠民社保背后的故事。

记者 王靖宁

### 闲不下来的咨询台 大事小事全程引办

早上8时20分,记者来到人力社保服务中心办事大厅时,各窗口工作人员都已全部到岗。开电脑、登录系统、准备材料。虽然还未到上班时间,但工作人员们早已进入了忙碌的工作状态。

家住南苑路的应仙梅是当天最早来办理业务的。应仙梅今年47岁,打算跟着儿子搬到杭州定居,特意来咨询养老保险该如何转移。您好,您只需要打印一份基本养老省内转移凭证,带到杭州的社保窗口就可以办理转移,不需要办理其他手续。了解到应仙梅的来意,咨询台的工作人员黄鸿耐心向其解释道。

这个凭证要怎么打印呢?需

要什么资料?我今天只带了身份证,能办吗?

可以的,在这边的自助打印机也可以办理。

还没等应仙梅开口咨询具体的办理流程,黄鸿已经带着她来到了自助机前,手把手地指导她办理业务。放上身份证读取信息、点击办理业务。不到5分钟,应仙梅的业务就办理完成了。刚来时心里还有些忐忑,办理流程不懂,加上老眼昏花,这一趟肯定吃力。应仙梅告诉记者,原本担心手续很繁琐,自己特意一早赶来办理,没想到这么快就办完了。

这边应仙梅的业务刚办完,那

边等候在一旁的市民迫不及待地围了上来,我想补缴养老保险应该去哪办?企业办理参保登记需要什么资料?

在记者观察的时间内,黄鸿忙得连喝口水、上个厕所的时间都没有,无论是咨询、指导办理、引导取号,她都会为办事市民提供热心帮助。不过,记者在黄鸿的脸上看不到一丝倦容,忙碌的她依然微笑着面对每一位办事群众,一天基本没有坐下来休息的时间,但看着办事人一个个满意而归,感觉总有用不完的劲。黄鸿告诉记者,咨询台一天平均接待咨询市民近百人,常常是为不同市民重复解释着同一个问题。



黄鸿回答市民提问

### 综合窗台的成立 带来了多一分忙碌

在咨询台一番体验后,记者走进社保综合窗口内,工作人员吕慧芝正忙碌着。办事窗口整合以后,市民在同一个窗口内就可以办理多项业务,免去了取错号、重复取号的麻烦,市民办事速度会快很多。吕慧芝说。

在我市某健身器材有限公司担任人事经理的熊女士,可以说是社保综合窗口一路变化的见证者。我是来给同事办理社会保险关系转移接续和新入职人员社保的,之前办理这两项业务要在不同的窗口,需要叫两次号,排两次队,现在准备好

材料,在一个窗口花几分钟就能办好,太方便了。窗口改革后,熊女士是第一次来办理业务,办理完成后,熊女士一个劲地夸赞办事体验非常好。

市民感受到的便捷,是窗口人员利用下班时间培训政策业务,熟悉办理流程,进行了集中的业务培训,争分夺秒换来的。以前每个窗口的工作人员只需要了解其中一类业务的办事流程,现在我们需要对每一项社保业务的办理流程都了如指掌。吕慧芝说。

采访中,记者了解到,目前,窗

口按办理时限将社保各项事项分为即办件和承诺件。在准确办理各项即办件的基础上,窗口工作人员需要在后台流转分类处理各类承诺件。改革后,窗口确认接收后,同一份材料可以在后台多次应用,避免材料多边提交。吕慧芝告诉记者,成立综合窗口后,明显感到工作量更大了、工作节奏更快了,忙的时候一天能喝完6壶水,要不然嗓子根本受不了。不过,在吕慧芝看来,虽然综合窗口成立后更忙了,但是看到办事市民的赞许,心里还是非常开心的。



黄鸿在自助机前指导市民办理业务

### 既要快又不能乱 月均办理业务600项

窗口办事人员一个接着一个,吕慧芝办理的节奏却丝毫没有被打乱。每一项业务需要填写什么表格、需要什么资料已经烂熟于心了。和记者说话间,吕慧芝又回答起了市民咨询的问题,稍空下来,又开始为市民办理业务,从资料审核、受理,到办结,既要快,又不能乱。

吕慧芝常打趣窗口工作人员是个打转的陀螺,上班时不停的运转着。今天来办事的群众还算少

了,要是赶上忙的时候,连跟你说话的功夫也没有。话语间,吕慧芝指着放在一旁的档案盒告诉记者,这3箱资料只是我们这个月受理业务的一部分。每个月,我们窗口平均要受理近600项社保业务,工作量可想而知。

忙碌间,时针已经不知不觉指向了中午下班时间,但窗口仍有几名等待办理业务的市民。市民们大热天的跑一趟也不容易,我们得帮

他们办完业务才下班。吕慧芝告诉记者,日常工作中,经常能碰到有些市民到窗口的时候就已经是下班时间了,但只要工作人员还在,不管他们的业务是否紧急,都会坚持办完最后一项业务才下班。

从准点下班到延时服务,变化的不仅是窗口工作时间,还有市民心中的满意度。而在像吕慧芝一样的窗口工作人员看来,加班加点为市民服务早就习以为常。



窗口工作人员指导市民填写表格



7月部分社保窗口业务受理量

### 记者手记

### 多一份理解 道一声感谢

窗口工作是平凡琐碎的,但方寸窗口是人力社保局联系市民的平台和纽带,展示的是全体社保人的形象。记者观察体验的短短时间内,对窗口工作有了另一番见解,这看似轻松的窗口工作干起来其实并不容易。

在现场,记者见过工作人员向前来办事的大伯解释了不下5次办事流程,大伯

才明白该如何办理的;见过市民因自己超时缴纳养老保险,导致保险业务中断且无法补缴当月保险后,气愤地责备工作人员为何不提前通知自己的。面对诸如此类的事件,记者难免都会有不耐烦的情绪,但吕慧芝却有些习以为常,有的老人家耳朵不怎么好,再加上人多的时候比较嘈杂,有时候确实需要多说几遍,我们都已经习

惯了,能帮市民尽快办好业务,不影响生活,才是最重要的。

在人力社保服务中心,窗口工作人员用他们日复一日的坚守和奉献,成全了我们的 最多跑一次。或许,在下次前往办理业务的时候,我们能对窗口工作人员多一份理解,事情办理完成后,我们也能对窗口工作人员道一声由衷的:谢谢!



永报姐妹花  
Yong Bao Jie Mei Hua  
全国巾帼文明岗  
监督电话:87126426



既服务到人  
更服务到心