市人力社保局“接诉即办”交出优秀答卷

向前一步即时回应民众诉求

□本报记者 张晶 通讯员 竹俊娥/文 邰怡明/插图

今年前七个月，北京市人力社保12333政策咨询热线收到12345市民服务热线派单已100%办结。7月，在全市委办局“接诉即办”全市“月考”中，市人力社保局响应率、解决率、满意率又是三个100%，再次站在第一梯队。据了解，市人力社保局电话咨询热线12333作为北京市12345热线的分平台之一，承接全市人力社保方面的相关咨询业务。

接诉即办 解决群众“最后一公里”问题

“群众的事是最大的事，群众的需求是最大的需求”，按照蔡奇同志的要求，市人力社保局坚持群众需求第一、群众诉求第一、群众满意第一，对市民服务热线派单“闻风而动、接诉即办”。

5月16日，一个与人事考试相关的12345热线派单到了市人力社保局。市民李先生表示，自己长期在外地工作，2018年二级建造师增项证书逾期未领，怎么办？市人力社保局工作人员接单后无缝衔接。“要是拿不到证书，不能尽快注册，我以后的工资待遇甚至在公司的岗位都会受影响。”电话中，李先生语气焦急。对李先生的证书信息核实无误后，考试中心就证书注册事宜与市住建委进行沟通，捋清了相关情况：随着人事考试工作信息化建设，二级建造师增项等过程性考试的纸质证书不再发放，考生可下载打印电子合格通知书，与纸质证书同等效力使用。由于考生错过纸质证书领取时间，而证书便利化系统正处于上线准备过程中，还未对考生开放，暂时无法获取电子合格通知书。解惑的同时，工作人员一并告知了解决途径：考试中心会出面协调沟通，采取多部门后台数据共享的方式，让李先生无需提供证书即可办理注册事宜。人尚在京外，难题即日解。

民有所呼、我有所应；有一办一，还要办好一。市人力社保局加大解决群众“最后一公里”问题的力度，加快推进专业技术资格证书电子化工作。5月24日，本市专业技术资格证书电子化改革正式启动。由市人力社保局制发的64项专技人员资格考试的合格证明、成绩合格通知单、考试合格证书、考试登记表等全部采用电子证书，与纸质版证书或存档证明等具有同等效力，可应用在职称评价、资格考试、注册登记、单位聘任等业务工作中。二级建造师证书榜上有名。

“接诉即办”就像一根针，连着人力社保业务千条线，成为市人力社保局检验“不忘初心牢记使命”主题教育成效的一个重要标准。为优化流程提升效率，市人力社保局专门出台了《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作落实机制的意见》，明确五项机制15条举措，要求形成全局“一盘棋”，电话咨询服务中心牵头，各部门积极配合、主动参与、无缝对接。《意见》开宗明义，建立“一把手”负责机制，成立“接诉即办”工作领导小组。由局长徐熙任组长，局领导班子成员为副组长。主题教育活动开展过程中，在局长办公会、党建工作会等会议上，徐熙多次就“接诉即办”进行部署并提要求；每月局长办公会还专门听取“接诉即办”工作情况汇报，围绕重点、难点问题做专题研究，确保群众合理诉求有人应、有人办、能办好。

举一反三 延伸触角解决群众操心事揪心事

站高一步想问题，压实一步干工作。市人力社保局“接诉即办”的操作模式不是简单的就事论事，举一反三是准则之一。《意见》中有一句话提纲挈领：要加强问题研究，破解集中共性问题。

“各单位‘一把手’就是本单位‘接诉即办’工作第一责任人，要以收到的转办交办群众集中反映的热点、难点问题为导向，结合本单位职责，加强问题分析研判”，市人力社保局相关负责人强调，“在解决好群众诉求的基础上，梳理共性问题，在政策、经办等层面研究制定解决方案，集中力量予以突破，不断提升能力和水平，解决群众的操心事烦心事揪心事。”

“为国家把关尽责，为百姓服务尽心”。就爱人社会化管理问题，4月3日，郑女士借一面锦旗、14个字，道出了对市人力社保局工作的认可和感激。

3月28日，郑女士的“难题单”经12345热线到了市人力社保局。郑女士反映丈夫黄先生申请社会化管理时遇到了“坎儿”。市人力社保局劳服中心负责人第一时间明确责任处室，指定具体办理人员，次日一上班就与郑女士进行电话沟通。原来，黄先生的档案存放地、居住地及所在企业参保地均不一致。想享受退休人员社会化管理服务，却不知该怎么办手续。把握整体情况后，市劳服中心熟练地开出“药方”：遵循本市企业退休人员实行社会化管理的基本政策，黄先生可将社保关系、人事档案关系等转入户籍所在地朝阳区，实行社会化管理，以切实保障退休后的待遇。市劳服中心还从细处着眼，详细告知了办理流程，并实时指导。仅仅4个工作日，问题圆满解决。

以黄先生的个案抛砖引玉，市劳服中心汇总近年来反映较多的退休诉求，一鼓作气，将有关政策和工作流程进行完善、再造，其中包括，“凡是拥有外国国籍或港澳台身份的原本市户籍退休人员，办理退休核准手续后，可将社保关系、人事档案关系，转入原户籍所在地或在本市经常居住地，由属地社保所为其提供相关管理服务工作。”

通过一个诉求解决一类问题。市人力社保局不断延伸“接诉即办”的触角，探索工作新内容，切切实实办好群众身边事。

向前一步 从源头上减少群众诉求

主动向前一步，提升为民服务质量——这是市人力社保局提倡的工作方式。“我们不能等着群众诉求‘倒逼’工作开展，而要转换视角主动扬长处、补短板”，相关负责人说，“这将有利于从源头上减少群众诉求，产生事半功倍的效能。”

上半年，市人力社保局主动发力“抢跑”，把工作做在前头。对市级层面，加强沟通协调，人力社保新政策出台后，第一时间向12345提供政策文件和答复口径，让更多的问题借12345平台“耳畔”解决，从源头上减少派单数量；对区级层面，各处室主动向前一步，加强指导督办，努力将群众诉求化解在基层。

在内部层面，通过加强业务培训，优化办事流程，进一步提高办事能力和服务意识，推进群众合理诉求及时解决。市人力社保局立足以群众诉求为导向，围着群众转，奔着问题去，超前预判，防微杜渐，把问题化于萌芽。

“向前一步”还体现在“暖心办”上。12345派单中，并非所有问题都属于合理诉求，都能按照当事人的意愿落地。对这类问题，市人力社保局秉承一个原则，“充分与群众沟通，耐心解释政策，力争让群众理解、心暖。”

作为民生保障部门，百姓关注度极高，市人力社保局不只会接到12345市民热线派单，还会收到来自市长信箱、局长信箱、政风行风的电子信件，均在尽可能短的时间内予以办结。相关负责人强调，“‘接诉即办’表象是为群众解决问题，实质上体现的是政治站位高不高、为民意识强不强。”

以此为“定盘星”，市人力社保局出台了《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作落实机制的意见》，明确了一把手负责、接收转办、派单办理、挂账督促、督办考核共5项机制，并从这5个方面出发制定了15项具体措施。其中，在接受转办和派单办理方面，要求对“接诉即办”事项厘清职责分工，快速响应，坚持首接负责、分类处理。

另外，《意见》中还明确要建立督办、考核机制，有责必究。围绕“响应率”、“解决率”、“满意率”，对办理情况进行回访，实现回访全覆盖。通过回访反馈结果，改进“接诉即办”工作中的问题，不断提高群众满意率。

随着“不忘初心、牢记使命”主题教育的深入，市人力社保局各部门也纷纷“量体裁衣”，建立“接诉即办”保障机制。社保中心、外专中心实行“一把手”亲自过问、分管领导具体负责、责任科室限期办结、牵头科室督查回访的工作模式；人事考试中心坚持办公室统一分配和督办、各科室专人经办，实现“入口”“出口”双统一，努力做到各环节“不隔夜”……确保“接诉即办”落到实处。

件件有着落、事事有回音，着力推动群众痛点难点堵点问题化解。主题教育开展以来，市人力社保局“接诉即办”工作全市“月考”成绩再攀新高，六七两个月连续居第一梯队。