

一窗多办流程再优化 网上客服体验更贴心

大兴区社保中心打造服务“快车道”

□本报记者 崔欣

群众来办事，最关心的是找谁办、怎么办，最希望的是办得快、办得好。今年以来，大兴社保中心深入推进“人社服务快办行动”，积极落实“局处长走流程”部署，不断完善和创新工作机制，在“想群众之所想，急群众之所急”的社保服务赛道中，跑出了服务加速度、跑出了群众满意度。

从“一事跑多门”到“一窗办多事”

11月25日，梁女士来到大兴社保中心，急匆匆地说：“我是从外省来的，要办理单位整体转出，是不是今天办不完了？”在引导员的帮助下，梁女士取了综合窗口的号，递交了所需材料后，在休息区等候了片刻，窗口人员就通知她办好了。“我以为还要跑好几个地方，没想到一个窗口就办完了，太高效了。”梁

女士说。

2020年1月，大兴社保中心与区政务局合作在全市率先启动“综合窗口”改革，整合20多个单业务窗口为9个综合窗口，按照“前台综合受理，后台分类审批，综合窗口出件”的模式提供服务，参保群众只需“取一次号，在一个窗口，排一次队，交一套材料”即可完成厅内70余项社保、医保业务的一站式咨询、一站式受理。“以前办理单位整体转出业务，需要办事群众跑社保、医保两个大厅，到社保登记、医保登记、稽核三个窗口办理。现在只需到综合窗口填好表格等候，由综合窗口人员完成接件、审批、流转、统一出件。”大兴社保中心科室负责人介绍说。

通过提高内部信息流转和信息共享，畅通前台受理与后台审核衔接，业务办理时长更短，业务办理时长平均提速30%。

“绿色通道”让企业开办登记更便利

“您好，现在新开办企业可以通过e窗通办理社保登记，我帮您勾选。您可以按照这个方法填报员工信息、完成社保登记……”在大兴社保中心窗口，工作人员手把手地指导企业法人张先生进行新开办企业登记。不到5分钟，张先生就完成了社保登记开户。

今年以来，大兴社保中心深入贯彻落实“局处长走流程”，针对“退休业务办理流程不了解”“与税务扣费衔接不畅”等多个办事难点、堵点问题开展专题研究。对复杂业务的受理条件、申请材料、办理时限、受理审核要点、常见问题等进行梳理和精简再造工作，减少业务环节13个，62项业务流程完成优化。

针对新开办企业登记方面的问题，大兴社保中心一方面通过网络直播等形式对e窗通开办企业流程进行宣传培训；另一方面，在大厅现场设置了新开办企业绿色通道，做好线下导办帮办服务。绿色通道开通以来，累计服务全区中小微企业42家，解决各类问题185次。

“多办并举”让办事服务体验更优化

为更好地提升服务体验，大兴社保中心还推出“多办并举”的经办咨询服务模式，推出线上服务、远程服务、自助服务、预约服务和复杂业务帮办导办等特色服务，在新冠肺炎疫情期间为参保群众提供线上线下并行的便捷服务体验。

同时，大兴社保中心积极拓展网上服务渠道，梳理出51项全程网办事项，印制网上办理指

南，鼓励办事群众通过北京市社会保险网上服务平台、政务服务云平台、电子邮件、微信等途径进行“网上办”“掌上办”“电话办”“邮寄办”非接触式办理。此外，为了让参保群众在新冠肺炎疫情期间足不出户就可以咨询社保难题，大兴社保中心在电话客服的基础上加设微信“在线客服”远程在线答疑，参保群众可以随时在线提问。通过“电话客服+微信客服”双通道，大兴社保中心的综合接通率从之前的70%提升至90%以上。

此外，大兴社保中心还与区政务局合作，建立24小时政务服务超市，在全区投放了27台社保自助查询打印终端，实现全天候的自助社保服务，解决了老百姓“白天没时间来，晚上没处去”的痛点问题，将社保服务延伸到群众家门口，打通服务群众的“最后一公里”。

昌平校园“云选聘”让好工作触“网”可及

□本报记者 周美玉 通讯员 王星月 郭程程

“我们提供的应届生岗位在福利待遇、工作时间等方面大致类似，区别在于专业方向各有侧重，其中化妆品研究员也是响应最近昌平区政府提出的‘美丽大健康’产业概念，一些与化妆品产业相关的专业，如化妆品、医学美容、精细化工、生物化学等专业的同学，欢迎大家投递简历。”近日，昌平区第三届“英才聚昌”校园“云选聘”系列活动首场直播带岗“开讲”。王亚东作为北京昌平科技园发展有限公司的招聘负责人，在做客此次直播带岗活动时，对目前招录的岗位进行了详细介绍。

据了解，参加本次直播带岗的企业除昌平发展，还有北京未来科学城发展集团有限公司和泰康健康产业投资控股有限公司，带来的573个优质岗位涉及生物医药、技术研发、工程技术等多个

领域，计划运营、工程管理、党群党务、人力资源等相关专业的应届毕业生均可报名。

“我们可以提供岗前培训，针对个人成长，也有专门的带教老师，同学们不必担心。”直播间内，各企业负责人先后介绍了企业整体概况、招聘岗位以及相关福利待遇等情况，并与直播间观众互动，答疑解惑。

观看直播的同时，毕业生还可以通过下方的“职位登记”板块选岗填写就业意愿，并在线投递简历。登记成功后，企业负责人会根据汇总的数据进行后续选聘。

“首场直播带岗，我们新增了区情介绍和人才引进、就业创业政策介绍环节，以帮助毕业生全方位了解昌平。”昌平区人社局相关负责人介绍，通过“北京昌平”APP和“北京昌平”视频号、抖音号、快手号4大平

台举办直播活动，吸引了不少毕业生观看，据统计，直播时段共有20760人才“云端”收看，收到简历276份。

“从本场活动开始直至年底前，周周都有直播活动。”该负责人表示，第三届“英才聚昌”校园“云选聘”系列活动以中国政法大学、中央财经大学、中国石油大学、北京农学院等驻昌高校及北京大学、清华大学、北京理工大学、中国农业大学等市级重点院校2022年应届毕业生为主要选聘对象，通过公务员招录、事业单位公开招聘、企业人才引进和毕业生实习见习等方式进行选聘，直播带岗、云企速递、就业指导直播课和人才就业政策宣讲等活动，帮助毕业生实时了解岗位信息，提升专业技能、实践经验和求职能力，更好满足其就业需求。



线上线下学习广场舞 推动冬奥歌曲传唱

□本报记者 盛丽

近日，冬奥主题曲《一起向未来》的旋律在西城区文化馆最大的舞蹈教室内一遍遍唱响。80名来自全市各文化馆的舞蹈业务骨干和舞蹈文化志愿者正在集体学习崭新编创出炉的《一起向未来》广场舞。

舞蹈教室里，舞蹈学员们身体各部分配合音乐旋律不时展现出爱心、邀请、滑雪等动作，辅导教师在旁纠正动作，短短两个小时已全部熟练掌握整套舞的动作。据了解，11月30日起，他们

将返回各自所属区域，通过四级公共文化服务网络，以这支广场舞推动冬奥歌曲传唱。

北京市文化馆馆长王维波介绍，这支广场舞的推广采取线上线下相结合方式。线下推广充分利用四级公共文化服务网络。舞蹈教员将通过全市16个文化馆、333个街乡镇文化中心，直接为1080支广场舞团队提供教学，并辐射到全市9000余支业余舞蹈队伍。线上，已录制完毕的教学视频通过各大网络平台播放。

《2021她的北京》：从女性视角展现“她与冬奥”

□本报记者 任洁

北京2022年冬奥会进入倒计时阶段，为展现广大首都女性“参与冬奥、奉献冬奥、服务冬奥”的美好愿望，以女性视角讲好中国故事，北京市妇联拍摄制作了《2021她的北京》专题片，以“她与冬奥”为主题，邀请两位在京生活的女性共同感受此时的北京冬奥节奏，共同表达中外姐妹手牵手、一起向未来的美好愿望。

“看，这是我们的冬奥文化展示墙和体育产业科技园，延庆为北京2022年冬奥会的举办正全力做好准备。”延庆姑娘郭军华向她的好朋友，来自塔吉克斯坦的北京科技大学留学生美荷介绍。

作为北京2022年冬奥会高山滑雪项目裁判，郭军华16岁学习滑雪，曾经在练习中不慎摔断雪板，受伤也阻止不了她滑雪的热情，24岁时远赴日本学习滑雪技

艺，学成归来的她逐渐向专业滑雪教练转型，正式开始了助力普及滑雪运动的道路。

2015年北京申办2022年冬奥会成功的消息传来，郭军华兴奋不已。为响应“三亿人上冰雪”号召，她成立了北京极地滑雪俱乐部，截至目前共培养出滑雪小爱好者20000余人次，小手拉大手，也带动了更多的家长参与到冰雪运动中。

郭军华已入选北京2022年冬奥会高山滑雪裁判，在2021年初举办的“相约北京”系列冬季体育赛事测试活动中，她和同事们在落点处穿着雪板，冒着严寒一站至少5小时，但她从未想过退缩。作为延庆唯一的女性旗门裁判，郭军华说：“能在家门口为冬奥做出贡献是非常值得骄傲自豪的事，再苦再累都不怕。”

延庆区妫水女手工艺发展促进协会副会长、“北京巧娘”孙淑娟为远道而来的美荷送上了冬奥主题的皮雕作品。作品中冰场上翩跹起舞的女性形象，表达了中外姐妹对北京2022年冬奥会的热切期盼。

收到礼物的美荷惊喜不已，她说：“我的家乡‘高山国’塔吉克斯坦和延庆很像，都有着延绵起伏的山脉。延庆人热情友好，这里的冬奥氛围很浓厚，让我格外期待2022北京冬奥会的举办。”

据悉，《她的北京》系列专题片每年用影像记录工作生活在北京的中外女性故事，展现真实生动的北京。《2021她的北京》拍摄得到了北京市民间组织国际交流促进会、延庆区妇女联合会、北京科技大学的大力支持，将通过网络平台进行海内外推广。

怀柔区庙城镇将闲置屋顶变成“发电站”

□本报记者 崔欣 通讯员 赵溪铭

近日，怀柔区庙城镇政府机关大楼的屋顶上安装了一排排的太阳能电池板，成为该镇首个屋顶分布式光伏发电试点。试点面积约1200平方米，预计年“绿色发电”量在12万度左右。

将昔日屋顶等“边角料”区域安装上光伏发电设施，用于行政机关、企事业单位生产生活用电，提高电网、可再生能源和储能系统的综合利用，推动日间电力负荷较大的单位“绿色用电”，这是庙城镇“十四五”规划中达成“绿见未来”目标的一项重要

举措。作为怀柔区的工业产业集中区，庙城镇内办公楼、厂房、车间等满足载荷要求的屋顶资源和公共设施系统较多，有利于推进全镇屋顶分布式光伏开发工作。

庙城镇副镇长李铭介绍，今年年底前，还将有庙城镇派出所、社区卫生服务中心等5家驻镇单位总计约4000平方米的屋顶加入试点。接下来，将继续调动镇域内150余家企业的积极性，分批加入到“绿色用电”的队伍中。