

综合柜员制打造社保业务直通车 实现社保服务一站式办理

本报讯(通讯员汪君灿)近日,石景山区社保中心社会保险“综合柜员制”开始试运行,实现了全区各类型参保单位五项社会保险登记、征缴、支付、权益等相关业务一个窗口全部受理,为办事群众提供“一窗受理、一站服务、一柜办结”的社会保险经办服务,让企业在办理相关业务时,不用在分项业务窗口之间转换,实现社保业务一车直通,社保服务提质增效。

一个窗口 59 项业务 “一站”全搞定

进入社保中心办事大厅,原先各个科室独立的办事窗口“登记业务”“征缴业务”“支付业务”不见了,取而代之的是社保业务的综合性窗口“综合业务”,叫号系统也相应地进行了合并,让前来办事的群众省了不少事儿。

石景山区社保中心早在 2016 年初就提出综合柜员制整合计划,明确了先在科室内实现各业务通办,再将科室间交叉业务实现综合,最后实现几大科室业务大综合的综合柜员制“三步走”策略,逐步实现 6 大类 59 项对外业务一个窗口通办。2016 年底迈出第一步,将登记科、征缴科、支付科各科室内部各项业务分别在科室进行通办;2017 年 7 月迈出第二步,将登记科、征缴科业务合并实现小综合;2018 年 3 月实现第三步,将登记科、征缴科、支付科三个科室业务整合梳

理,全面实行大综合的综合柜员制,将社保费收缴、待遇审核、基金支出合并办理,并将权益科相关业务,比如社保卡的申领、挂失等全部纳入综合柜员制范围内。建立健全综合柜员制岗位责任制,明确各岗位授权业务范围、操作流程及职责权限,并据此作为考核工作人员工作绩效的依据。梳理制定《石景山区社会保险经办业务手册》,明确了 59 项业务的服务范围、权限类别、风险等级、服务流程、材料清单、注意事项等,并制定了对应的培训计划,定期组织业务骨干进行科室间交叉培训,对业务知识进行每天一测,以确保经办业务水平的提升,保证综合柜员制顺利推进。

群众办事等待时间大幅减少

“原来到社保中心办业务,由于涉及的业务种类不一样,需要跑好几个窗口,每个窗口都要取号排队,一不小心没听到叫号还错过了办理,往往得耗费半天的时间。实行综合柜员制后一个窗口就搞定,太便民了!”某企业劳资负责人王女士笑着说道。

“综合柜员制”在我国普遍应用于银行系统,将其应用到社保经办窗口,是理念和手段的跨越,也是互联网时代技术与业务深度融合的产物。综合柜员制是在严格业务授权管理下,以完善的内部控制制度和较高人员素质为基础,按

照业务权限实行一个窗口社保业务全受理的经办模式。简单说来说就是一窗受理多项业务,实行一次性告知、一条龙服务、限时办结。相比以前的一项业务一个窗口受理,大大节省群众办事时间。与此同时,石景山区社保中心建立“三统一、一预约”工作模式,即工作流程统一、答复口径统一、一次性告知手续统一,对辖区内重点单位采取预约制专门窗口办理业务。经测算,与以往的多窗口办理相比大致可为群众节约了 50% 的时间。

三大管理模式 确保社保基金安全

为加强风险防控,综合柜员制运行过程中实行三大管理模式,确保基金安全。一是设置初审、复审和专岗三个岗位,复审和专岗实行 AB 角色制度,明确各岗位岗位职责,实现各项工作的无缝衔接。二是建立安全有效的内控监督机制,加强对综合柜员业务操作的事前、事中、事后的安全控制。事前明确初审、复审、专岗业务权限,建立兼职内控监督员机制,根据业务风险等级和柜员素质,对初审、复审、专岗业务操作范围进行授权控制。各部门设置兼职内控监督员。事中明确初审、复审、专岗业务及兼职内控监督员职责。根据业务时效性要求和岗位职责,内控监督员按规定按比例对本科室负责业务进行抽查。事后在规定时间内对



柜员日常操作的业务档案进行审查核对,及时发现并排除问题隐患。三是按照业务的风险等级级别将社保业务分别设定为一星级、二星级、三星级。按照“守土有责”原则,对应风险等级实施“三三防控”内控监督机制,即:对应业务经办责任人,分为“经办人员、科室负责人、内控监督部门人员”三级责任范围;对应风险等级防控模式,实行从低到高的“一二三”三级管理,加强对综合柜员业务操作的安全控制,确保综合柜员制有序安全运行并取得明显成效。

综合柜员制服务的推出,把原来多个窗口、多个科室变为一个窗

口一次性办结,不仅提高了我区社会保险经办机构服务水平,变被动服务为主动服务,实现了一窗式服务的目标,还向群众提供了更为优质高效的服务,进一步提高了业务经办效能。下一步,石景山区社保中心计划将转移接续等相关业务也纳入综合柜员制,不断简化办事流程,缩短办理时限,真正将便利带给前来办事的群众。



提升服务质量 做好档案利用

本报讯 服务与创新是档案工作永恒的主题。今年以来石景山区档案馆通过规范服务流程、加强服务能力、改善服务环境和提高服务效率四项措施,提高了查档服务的水平。特别在为我区绿色高端发展建设工作中,为房屋征收中心开辟了绿色通道,提供专用电脑及查档指导,共提供档案 3485 件,复印 22680 余页。在对百姓服务中,2017 年全年共接待利用者 19988 人次,利用档案 4153 卷件,开具证明 2429 份,复印档案 15000 余页,获得了社会各界的一致好评。

客观依据保障征拆工作顺利进行

房屋拆迁档案与房屋拆迁当事人的权益息息相关,是保障被拆迁人合法权益的重要依据。自新隆恩寺村拆迁工作启动以来,区档案馆积极协助区拆迁服务所查阅新隆恩寺村相关房屋的批建情况,为更准确的依法认定房屋所有权人、房屋及土地的来源、权属性质及合法性提供了有力的补偿依据和清晰的客观数据。同时,档案为凭,避免了征收过程中的民事纠纷,避免了被征收人发生主体误判,为促进新隆恩寺村征地拆迁工作的顺利进行发挥了重要作用。

数据服务支持文保区规划建设

模式口地区是北京市文物保护单位,辖区内历史资源丰富,文化底蕴深厚。模式口小学坐落于模式口文保区内,为配合模式口文保区修缮改造工作,模式口小学需要查阅 1985 年房屋档案,调查模式口小学院内房屋

历史情况。在区档案局工作人员的积极配合下,模式口小学查阅了相关卷件,并与现状进行对比,核实清楚是否存在违建情况,为文保区规划建设及拆违工作提供了依据。

档案是学术研究的坚强后盾

中国人民大学车同学为撰写农业合作化政策相关党史研究论文,3 月 24 日来到石景山区档案馆查找资料。区档案馆多方查找,为其调阅了大量案卷,提供了准确可靠的原始资料,对课题很有帮助,为车同学完成论文发挥了重要作用。

婚姻档案解决燃眉之急

婚姻是人一生中很重要的一件事,而结婚证又是婚姻的唯一凭证。杨先生的婚姻也差一点成了“没有结婚证的婚姻”,因为他的结婚证在几次搬家的过程中遗失了,但近期办理相关业务又需要结婚证。正当杨先生焦急万分的时候,他听说在区档案馆能找到自己的结婚证原始档案。1 月 18 日下午,杨先生来到区档案馆。根据杨先生提供的信息,工作人员很快地找到了他的婚姻登记档案。凭借这份档案,杨先生去民政局补办了结婚证。

魏葳



春季出游呵护好您的腰椎

春暖花开,桃红柳绿,正是踏青赏绿的好时机。北京长庚医院骨科医生提醒您,出游路上一定要小心呵护好自己的颈腰椎等重要部位。

医生表示,很多人认为气温回升了,周身血脉通畅了,颈肩腰背痛会减轻,其实不然。春季颈腰椎病多发,最常见的就是腰椎间盘突出症。

春季来临,出游的人相对较多,这类人尤其要注意保护好腰部。专家提醒大家,出游时,如果是自驾车,要调好座椅,垫上腰垫。如需长时间连续开车,最好中途休息一下,活动活动腰部。坐车时间久了要多伸懒腰拉伸脊椎,女性出游时最好换上高跟鞋。

另外,乍暖还寒的刺激会令血管收缩,血液运行缓慢,使间盘内压力改变;因寒冷人体肌肉紧张度增高,椎旁肌收缩导致椎间盘所承受的压力增大,椎间盘因负荷加大导致退行性病变加速。而且,由于春季气温变化大,使得老病根极易发作,加上气候干燥,人体含水量下

降,椎间盘中水分丢失更严重,导致椎间盘弹性下降,退行性病变突出。

那么,我们该怎么预防呢?医生给我们支了几招:①春季保护腰椎要多晒太阳,让人体充分摄取维生素 D,促进人体对钙的吸收;②强健骨骼,促进血液循环,这对保护颈腰椎非常有帮助;③可以选择阳光充足的日子,到郊外踏青,多做有氧运动,加强体质锻炼,促使椎周软组织强壮有力,有助于增强脊柱的稳定性,保持脊柱的灵活性。不过,一定要注意运动量与时间的控制,并讲究循序渐进。

另外,北京长庚医院的骨科医生还特别提醒,不少患者都是春游中受累复发或受伤引起的。因此,外出春游要小心呵护颈腰椎,特别是中老年人,中老年人骨质疏松情况普遍,稍有撞击或剧烈振动,都有可能造成骨折。尤其是乘坐汽车时如遇剧烈颠簸,最易引起腰椎骨折。如果不幸扭了或闪了腰,一定要注意保护好腰部,不要来回活动,若病情较为严重,切不可自己胡乱按摩,应到医院进行专业的治疗。



北京长庚医院健康教育知识普及
健康热线:010-88296363