

让群众“少跑路多办事”

——记石景山区人力社保局职介中心副主任王晓亮

石景山区人力社保局驻区行政服务中心,这是一个让很多工作人员“打怵”的岗位,因为驻区行政服务中心作为代表人力社保局在区委区政府的窗口单位,负责办理人力社保行政许可和行政审批事项工作,业务繁杂,共计七大项,数十个小项,涉及人力社保局多个科室的业务,且前来办理业务的群众非常多,对工作人员的业务挑战很大。王晓亮在这个岗位上,从门外汉迅速成长为老同志都要请教的专家里手。他创新工作方式,利用多媒体为群众节约大量的时间和精力,取得了驻区行政中心服务方式的大幅进步。他就是石景山区人力社保局职介中心副主任王晓亮。

勤学好问 不到三个月成为行家里手

2013年3月,王晓亮被调到局驻区行政服务中心负责工作,此前,王晓亮一直在职介中心工作,由于调动比较突然,整个的工作交接只有短短的几个小时,只是大概了解了局驻区行政中心有哪几项业务,就要马上开始工作。面对完全陌生的工作环境,从来没有接触过的业务,王晓亮完全是一头雾水,一片空白。但是工作是不等人的,前台,有长长的队伍等待接待,咨询电话也一直响个不停。后来王晓亮回忆那时感慨道:“当时我几乎不敢拿起电话,因为我知道我根本回答不了任何问题,所有的业务都是我以前从来没接触过的,甚至没听说过的”。

面对困难,唯有知难而上,要负责工作,先要了解工作,拿出时间来慢慢学习业务知识?想都别想。这里加上王晓亮一共只有3个人,其中一位王大姐还是社会公益性组织人员,年近五旬,而这里要处理的业务多达7大项,仅工作居住证一项,就细分22个小项,每天就要接待几十人,每周还要往返局里好几次报送材料。王晓亮就从帮同事打下手帮忙开始,仔细听同事如何回答咨询电话,如何在系统审查材料,认真记录下关键的政策要点。中午休息的时候,抓紧时间翻看相关的政策文件。居住证、特殊工时、人才引进等工作的文件看上去晦涩难懂,一切从零开始,为了最短时间掌握,王晓亮用本记下每一个关键节点,自己绘制业务的流程细节,把咨询电话里问的最多的问题都记录下来,分类整理,对每一个新发现的问题都向同事请教,拿不准的

就问局里的相关科室,一定要询问到底。晚上,把白天的要点汇总,结合文件研究学习。勤学好问多总结是最好的学习工具,在同事的大力帮助下,不到3个月,王晓亮就已经把所有业务吃透,政策精通,可以独立办理所有业务了。有时同事遇到拿不准的,还要向王晓亮咨询问题了。

设身处地 做群众的“贴心人”

熟练掌握业务后,为了方便单位和个人办理业务,王晓亮将窗口的全部7个大项,仔细编写办事流程,把办理中容易犯的错误仔细标明,还附上软件截图,并为每个业务都制作了专门的材料模板,供办事人员下载查阅,大大提高了办事的准确度。

针对很多重点企业办公地点距离较远,往来办事不容易,王晓亮设立重点企业绿色通道,开通电话预约、专人服务、提前预审,让这些企业来一次能多办事。

在非京生源落户过程中,王晓亮发现经常有毕业生因为北京和外地派出所的规定不一致,要求不同,导致在外地开的证明材料不被北京受理,要来回奔波。王晓亮克服困难,替外地大学生联系外地派出所,耐心解释沟通,并在以后的工作中,提前提醒落户单位和毕业生,避免再出现类似的错误,得到落户单位和个人的一致赞扬。

勇于创新 搭建驻区行政中心多媒体平台

随着工作的发展,王晓亮发现这里与办事单位沟通很不顺畅。举个例子,如果单位想办理特殊工时,需要先打电话咨询,然后跑过来一趟,用U盘拷走要准备的文件和流程,回去准备好后,带着打出来的材料来这里提交,要是提交的材料不符合要求,又要被退回去重新准备,某个单位办理特殊工时申请,居然夸张地报送了16次之多。单位和个人除了亲自来这里咨询,唯一的通道就是电话,所以当时咨询电话几乎每时每刻都在响,几乎抽不出时间去处理别的事情,而且很多咨询电话问的问题都大同小异。

从那时起,王晓亮就开始思索,如何能拓展更多的咨询通道,如何提高咨询和办事的效率。最终,想到了积极利用现有网络条件,创造多媒体平台,加强沟通,并开始着手搭建,提高服务效率。

针对单位和个人咨询业务,王晓亮开通



了部门博客、留言板、论坛、QQ邮箱四个网络服务平台,这平台开通后,好处是显而易见的,任何一个单位在平台问问题,其他单位都可以看到,避免了问题的重复化,此外,单位之间也可以互相帮忙解答。在平台上提供各业务的文件、模板下载,及时发布变化通知。

吸取单位报送16次的教训,王晓亮积极利用网络平台,对单位推出材料预审受理邮箱。单位来报送之前,先通过其他平台下载模板,然后将全部的电子版材料通过邮箱发给窗口,部门先行进行预审,对存在的问题提出修改意见。单位修改后可以多次与窗口沟通联系,直到材料符合标准再打印报送,这样单位只需要来一次就可以顺利报送材料,既让单位少跑路,又提高了通过率。这个邮箱是非常受单位欢迎的,目前集体合同和特殊工时都已经实现了通过这个邮箱提前预审。

通过多媒体平台服务,部门的工作不再局限时间与地点,也不局限于台式电脑,只要有网络,即可工作和提供咨询、服务,无论平板还是PC、手机,随时查询,随时答疑,大大扩展了工作的空间。

通过多媒体平台服务,王晓亮经常在周末或者平时的休息时间答疑,上网的时候顺便看看留言板,随手就答复了提问,将繁重的工

作简化,还提高了效率。咨询电话数量大大减少,部门可以将更多的时间人力放到对网络平台的维护和对业务流程的整理上。

单位和个人不用再来回奔波,争取实现真正的“少跑路多办事”。提交材料的合格率、通过率大为提高。答疑更加精确,不用再反复回答重复的问题。

通过网络多媒体平台服务,窗口已经可以完全放弃传统的纸质宣传材料,在部门窗口,部门不再提供任何纸质宣传手册、流程图等等。取而代之的是两张A4纸,一个是二维码,随扫随查看,一个是5个网络平台的网址,手机拍下来回去慢慢查看。不明白的直接论坛、留言板或者QQ上提问即可。

此外,通过多媒体平台服务,还有一个意想不到的好处,那就是由于单位和部门之间始终保持有顺畅的沟通,逐渐建立起了一个和谐的工作关系,彼此都互相配合对方的工作,在人力社保局的窗口,基本看不到有争吵的情况。

因为工作出色,服务良好,人力社保局驻区窗口连续3年被评为区行政服务中心服务金奖,王晓亮也在2014年被区行政中心评为服务先进个人。面对这些荣誉,王晓亮和他的部门没有停下脚步,因为他们知道,为群众办实事办好事没有终点,他们一直在路上。
赵建文

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

中国的
我的

