

北京晚报 | 记者 孙宏阳

年过八旬的单奶奶，今年遇到个烦心事儿，儿子到德国探亲时突发疾病，在当地进行右肾摘除及肝移植手术后，行动困难只能卧床。做不了劳动能力鉴定，家庭负担又重，儿子这提前退休手续可怎么办？让单奶奶没想到的是，这事儿不仅办成了，还是在“云端”办的。

东城区人力资源和社会保障局服务大厅，位于东城区朝阳门内大街192号。上个月，递交申请材料后，单奶奶就再没去过，她把劳动能力鉴定中心副主任高鹏的电话存进了手机里。“人家宽慰我别上火，有事儿随时打电话。”单奶奶说。

放在过去，不能见面，劳动能力鉴定就做不成，更别提还是跨国。经请示北京市劳鉴中心，在市中心指导下确定方案后，内科消化科医疗专家组迅速成立。核实前期就医材料、查阅国外手术记录翻译件、通过视频连线云端查体鉴定……十天就走完了鉴定流程。

当月受理，当月鉴定，当月出结论，鉴定速度提升60%以上。这样的“提速办”和“不见面”办事，只是“192号大厅”提供贴心、暖心服务的一个缩影。今年前10个月，“192号大厅”共办理人力社保业务100.45万件，其中，通过电话、邮件等方式“不见面”办理71.46万件，占比超7成。

“网上办”的确方便，但不少上年纪的人还是习惯当面办。下午3点，邱阿姨走进大厅一层的公服中心，取号、查档、办退休，一个窗口10分钟搞定。

“大厅30多个窗口全改名‘综合窗口’，过去分管保险、退休、失业、档案业务的办事员，学习另外三门新业务，从‘专科医生’进修为‘全科大夫’，为市民提供一窗式服务。”东城区人力资源公共服务中心主任邹强介绍，通过改革，中心办事等候时间由52分钟缩短至6分钟左右，“即来即办”成为常态。

“我们将顺应群众需求，坚持问题导向，把系统‘行风建设’作为人社事业发展的战略支点，持续推动人社系统服务整体提升。”东城人力社保局党组书记、局长王万青说。