

兰州社保中心全力以赴服务参保群体

每日甘肃网3月28日讯

(奔流新闻·兰州晨报记者王思璇) 近日，居民苗女士因系统设置原因无法顺利办理供养亲属抚恤金业务，兰州市社保中心工作人员及时对接后台系统，破解了相关系统衔接不畅的难题，为苗女士顺利办理了业务。这是兰州市社保中心在“三抓三促”行动中“从小处着眼、从小事抓起，努力做好服务参保群体的大文章”的一个缩影。

据了解，今年以来，兰州市社保中心围绕“提质、优化、增效”的要求，扎实开展“三抓三促”行动，在提高业务质效上下功夫，让经办更加高效。及时编制、动态调整全省实施的社会保险服务基本事项，截至目前，已在甘肃省政务服务平台发布76项、甘肃人社公共服务平台发布62项。推进服务事项受理条件、办理流程、申请材料、办结时限等统一标准，形成更加清晰的业务流程图、经办规程、操作手册和办事指南。优化社保经办流程，全面增强中后台审核经办和风险控制力量，引入信用诚信管理机制，推行养老保险遗属待遇申领、养老保险个人账户一次性待遇申领、丧葬费、工伤保险供养亲属抚恤金申领、一次性工亡补助等业务承诺容缺办理服务模式。认真落实好“降、缓、补”等各项惠企政策，运用大数据开展筛查，实现内部从受理到审核到账一体化联动，让符合条件企业通过免审即办方式享受稳岗返还、一次性扩岗补助等政策红利。

同时，在创新服务热点上下功夫，让服务更加温馨。兰州市优化网上办事指南，提供在线导办帮办、智能客服等方式辅助社保业务在线办理。持续运行好人社为民服务“直通车”，用好“办不成事”反映窗口，通过开展分管主任、科长走流程活动，“一对一、面对面”，主动收集工作“堵点”，破解问题“难点”，解决了企业和参保群众一批急事难事。针对新的公共服务平台上线后，参保单位不熟悉业务流程、申报效率慢等问题，工作人员主动想办法出点子，在业务大厅划出辅导帮办区域，配置多台电脑，安排专人辅导劳资人员使用线上平台申报，解决了参保单位“申报难”的问题。