

辽宁省沈抚示范区社保中心围绕示范区改革创新大局，按照“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的总体要求，将创新理念与实际业务工作相结合。将“放管服”改革、“最多跑一次”等重点工作综合打造成“五心五服务”式服务体验，全面提升政务服务质效，为企业和办事群众提供高效、便民、暖心的政务环境。

“一次跑+延时服务”让标准更贴心。

示范区社保中心服务大厅在工作日中午提供延时服务。为了最长时效的服务来访者，示范区社保对高频多发的即办件实行窗口值班制，承诺件和办件量较小的即办件实行预约制，对外公布电话预约、网络预约等预约服务方式，最大限度方便企业和群众办事，进一步提升政务服务效能。实行“即来即办”服务原则，不分早晚上下班时间，只要窗口有等待人员，就立即办理业务，平均每周提供16小时延时服务。

“一站式+无差别服务”让体验更称心。

示范区社保全面实现“一网、一门、一次”改革目标，加快推行“互联网+政务服务”，积极推进政务服务事项在示范区政务服务网上办理，提高网上审批效率、加强窗口审批人员业务培训，让窗口工作人员由专业人员变全能人员，实现综合受理业务，使排队叫号、系统受理、材料流转、后台操作等时间大幅缩短，工作效率不断提高，前台与后台审批联动，审批服务信息实时流转、共享。社保窗口打破原有“分科制”“分窗制”形式，全面实行“一窗通办”。设立两本台账，电话咨询服务平台及日常业务工作台账，重点记录疑点、难点业务问题。办理业务履行“三不原则”，电话能解决就不来大厅、一次解决就不跑多次、能“信息跑路”就不让“群众跑腿”。针对不同群体采取多样灵活受理方式，确保有效解答群众常见问题和难点问题。

“不见面+帮办代办服务”让对象更暖心。

社保窗口提供“不见面”服务，实现疫情期间业务经办不间断、咨询服务不停摆。通过企业微信群等线上方式送政策上门，保证阶段性降低失业保险费率、失业保险稳岗返还、延长社保缴费期限优惠政策红利落实到每一户企业。同时，为更好满足疫情期间参保单位和参保人员咨询需求，凡遇企业、群众由于疫情原因无法到大厅来办理业务的，中心员工均添加来电人微信，将所需办理业务材料通过微信发送后打印留存，确保无一户企业、无一名群众因为疫情原因延缓业务办理，确保社保服务“一直在线”。疫情期间累计受理“不见面”业务900余件、解答高频咨询业务690余次。

“办不成事窗口+留档跟踪服务”让流程更省心。

持续完善“办不成事”反映窗口工作效能。示范区社保中心经办窗口均提供窗口留

件办理登记备案、窗口不受理业务登记服务。其中窗口留件办理登记备案意在群众“最多跑一次”，根据群众意愿能留件办理的就留件办理，待业务处理完成后，做到主动回电留件群众；窗口不受理业务登记备案主要是针对“否定事项备案”详细记录并留档，以备政策更新时便于为群众解决当下暂时无法处理的问题。力争做到惠民政策不遗漏一人，真正将暖心社保传递进千家万户。自设立备案服务以来，累计登记留存业务464件，办结率在95%以上。

“智能化+微办理服务”让内容更细心。  
为最大限度发挥信息化资源优势，搭建便民化服务平台，示范区社保中心打破原有服务壁垒，应用“企业微信”以及建立“社区工作微信群”当下最“时新”的方式，为企业和群众提供社保证心“微服务”。创新应用的企业微信APP管理模式，社保工作人员为企业提供线上包保服务。不仅辅助实现数据采集、群发广播、业务咨询办理、政策宣传等资源共享，也真正实现了一对一线上受理。目前示范区社保的企业微信群内已添加了1321户企业，根据每月政策调整及时发布相关信息、通告，目前企业微信月均服务企业200余次，企业满意率达98%以上。同时为做到政策传递无死角，示范区社保又组建一只专门对接社区工作者的微信群，意在为社区工作者提供社保业务培训，方便其为社区群众答疑解惑，群内一共添加了覆盖全域社区的30余名社区工作者。为了更好的让社区群起到桥梁作用，示范区社保中心又根据服务对象的不同，及时调整发布信息的内容，做到让百姓读得懂、看得清。

在“互联网+政务服务”和“放管服”改革的推动下，示范区社保中心的政务服务水平显著提升，许多服务事项实现“最多跑一次”乃至零跑动。

下一步示范区社保中心要在提升公共服务水平和可及性、加强信息化建设、加强经办能力建设等方面狠下功夫，使社会保险精细化管理和便利化服务上有新的突破，实现“服务零距离，办事一站通”，让办事企业和群众真切感受到“放出水平，管出温度，服出真心”。