

办实事 解民忧

甘肃推出为民服务“直通车”措施，畅通人社业务办理渠道
集中力量，解决群众急难愁盼

本报记者 董洪亮 赵帅杰

学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来，甘肃省围绕存在时间长、涉及部门多、关乎群众切身利益的难点、堵点问题，深入开展调查研究。基于调研结果、经过系统梳理，甘肃省发现群众在办理人社业务过程中，一些历史遗留问题情况复杂、协调难度大。为此，甘肃省推出省市县三级人社为民服务“直通车”措施，构建上下联动、左右协同、高效便民的服务网络，千方百计为群众解决急难愁盼。

搭建平台，协调各方参与

“为民服务‘直通车’，主要解决群众的操心事、揪心事、烦心事，同时宣传人社政策，接待群众来访，方便群众办事。”甘肃省人力资源和社会保障厅为民服务“直通车”负责人庄文明介绍，依托社保办事大厅、政务服务大厅，全省各地开辟专门办公区域，目前共设有105个人社为民服务“直通车”，实现了市州、县区全覆盖。

“旧问题不解决容易演变成新情况，成本也越拖越高。”甘肃省人社厅一级巡视员王丽萍表示，对于情况复杂、协调难度大的事项，甘肃省还建立“包抓盯办”制度，紧扣问题清单、需求清单、解决措施清单，集中化解办结。

通过多层次、各部门、全方位的协调联动和统筹调度，甘肃一大批涉及人数多、群众反映强烈的历史遗留问题得以解决。截至目前，甘肃各级人社为民服务“直通车”累计解决急难愁盼事项1585件，提供咨询解答475501件，办理业务345985件。

优化举措，便利群众办事

“感谢热情答疑、耐心沟通，人未到现场，便妥善办理工龄认定。”兰州市人社为民服务“直通车”收到一封来自民航西安医院员工们的感谢信。

原来，他们多年前曾在兰州工作，迁往陕西西安后，因社保未及时转入，导致1999年之前的工龄无法认证，直接影响工资待遇。接到电话求助的兰州市社保中心职工王祺，在认真研究两地政策差异后，不仅远程告知这些员工处置办法，还多次与西安市人社部门沟通，终于推动事情圆满解决。

“作为便民服务的‘最后一米’，窗口单位的服务质效直接关系到大伙儿的办事体验。”王祺说，“为民服务‘直通车’窗口员工就像‘全科医生’，不仅要做人社知识的‘百事通’，对群众反映的问题，更要像医生看病那样‘对症下药’，方能‘药到病除’。”

甘肃各级人社为民服务“直通车”窗口统一名称、统一标识、统一功能，科学设置急难愁盼事项反映区、咨询引导区、业务办理区和自助服务区。当来电来访涉及人社领域时，常规问题当即解答，专业性强的问题则引导至专门窗口解答。

如何让老年人等群体更好享受到人社公共服务？“我们积极探索，设置专门窗口，开辟便捷通道，提供预约办、上门办、帮代办、邮寄办等暖心服务，把为民服务‘直通车’开到群众心坎上。”甘肃省人社厅政策法规处处长任叙同介绍。

不转移问题、不推诿扯皮，甘肃省人社部门不断创新为民服务“直通车”服务模式，努力提供更有力度更有温度的服务项目。“立足打造便民服务圈，我们推行为民服务‘直通车’电子地图信息标注，帮助群众快速准确获取办公地址、联系电话等信息，实现到人社部门办事可查可找。”任叙同说。

“社保缴纳能否补缴？”“灵活就业人员如何缴纳养老保险？”……甘肃省人社厅直播品牌“甘肃人社通通”上线，让为民服务“直通车”开进直播间，业务骨干化身主播达人，面向群众解读政策、回应关切。“以前都是线下听宣讲，如今实时互动、现场解答，形式新颖、理解更清。”有网友留言道。

规范制度，确保运行高效

约定的付款期限已过多日，在兰州务工的杨金鱼和同伴迟迟未收到工资。他们来到甘肃省人社为民服务“直通车”咨询解决办法。

工作人员一边联系工程项目部，一边积极协调县区劳动保障监察大队核实情况。“经查欠薪属实，执法部门依法责令项目部当场支付拖欠的工资。”甘肃省人社厅调解仲裁管理处四级调研员薛喜东说，针对农民工工资拖欠问题，为民服务“直通车”主动靠前，切实发挥协调联动、高效直通作用，助力讨薪维权。

不仅如此，甘肃省人社部门变“被动接访”为“主动化解”，变“事后解决”为“源头治理”，前移工作触角，将接待群众来访和调解矛盾纠纷工作纳入为民服务“直通车”职责范围，就近收集群众诉求、就地防范化解矛盾。

“目前，省本级为民服务‘直通车’建立信访接待室和劳动人事争议调解室，引导全省工作人员树立‘人人都是接访员’理念，畅通群众表达渠道，降低矛盾隐患。”薛喜东说，一年多来，全省为民服务“直通车”已协助办理信访案件2657件。为民服务“直通车”高效运行，制度规范是关键。前不久，甘肃召开全省为民服务“直通车”工作业务培训会，从理顺工作体系、科学受理事项、健全资料台账等多个方面完善制度链条，并将领导信箱留言、“12345”转办中的复杂事项主动纳入为民服务“直通车”办理。

据了解，在具体办理过程中，甘肃省人社部门严格落实集中受理、统一交办、全程盯办、及时回访、整理归档的“直通车”全程闭环跟踪管理机制，对已办结的急难愁盼事项，安排专人电话回访，掌握办结情况，评估办理效果，确保事事有人管、件件有落实。

“未来，我们将继续紧盯人民群众最关心、最直接、最现实问题，在素质提升上下苦功，在纾困解难上出实招，在服务效能上见真章，以实际行动增进民生福祉。”甘肃省人社厅党组书记、厅长周丽宇表示。

本版责编：商 阳 徐 阳 杨笑雨
版式设计：张丹峰

社保卡便民，服务更多样

本报记者 邱超奕 白光迪 游 仪 奚 皓



依次跳了出来。市民崔芳芳一眼就选中了离家最近的网点，导航过去，10分钟就补办好了新社保卡。“有了电子地图，从网点位置、营业时间到咨询电话、业务类型，全都一目了然。”她说。

对老年人，加强社会保障公共服务信息共享；对新生儿，推进社保卡申领等“出生一件事”联办；对残疾人，推动社保卡加载残疾人服务功能……人力资源社会保障部信息中心有关负责人表示，近年来，人力资源社会保障部与多部门深入合作，社保卡已全面支持跨省领取养老金、跨省异地就医直接结算等全国“一卡通”服务。

稳岗就业添保障

已开通就业登记、就业援助申请、领取就业补贴等多种就业相关服务

目前，全国社保卡持卡人数已超过13.7亿人，覆盖97.3%的人口，其中超8亿人同时领用了电子社保卡。社保卡具有基本覆盖劳动者的优势和“全国通用”的特点，人社部门探索以社保卡为载体，将“一卡通”贯穿就业政策服务、职业技能培训、就业补贴发放等全过程，促进人力资源供需高效匹配、就业服务精准可靠。

让农民工就业更安心。

“过去时常担心工资不能按时如数到账，现在我的社保卡成了‘工资卡’，每月工资直接打进来，再也不用担心被挪用、截留。”在江苏宿迁市宿城区某工地现场，木工张道东说起用社保卡领工资的好处，“社保卡就是我们的‘安薪卡’、明白卡，干活更放心了。”

以往，农民工工资发放存在重复开设工资卡，工资被冒领、截留等风险弊端。“社保卡具有唯一性、高安全性。我们与住建、交通、金融等部门打通数据与服务，创新农民工工资发放监管机制，让工资直达社保卡。”宿迁市人社局局长钱信松介绍，目前，宿迁市已推动180多个工程建设项目用社保卡发放工资，发放金额超过3亿元，有效化解欠薪等问题，减少农民工后顾之忧。

为高校毕业生就业搭桥梁。

“使用社保卡关联的‘学社里’就业智慧应用，能一键生成简历、获取荐岗信息，还能匹配培训课程，对求职者非常实用。”周煥是浙江温州理工学院的毕业生，正是在“学社里”的助力下，他顺利入职一家心仪的科技公司。

“学社里”是温州市针对高校毕业生求职寻岗、提升技能等需求，基于社保卡开发的就业创业服务智慧应用。运行不到一年，已帮助毕业生收集就业岗位93万个，生成电子简历并智能荐岗18万人次，开展技能培训22.8万人次，发放技能提升等补贴超7000万元。

为就业监测提供数据支撑。

今年2月，江苏无锡市某商超的就业参保人数波动明显，当地就业监测预警平台收到预警信息，人社部门第一时间开展工作，及时组织多场招聘，尽早化解了就业压力。

“我们以社保卡为基础，整合多项就业相关数据，构建了较为完备的数据库。同时，依托社保卡等信息，对失业登记人员、就业困难人员等加强就业跟踪，为稳就业提供动态精准支持。”无锡市人社局局长张映雪说。

人力资源社会保障部信息中心有关负责人表示，各地已普遍可以通过社保卡办理就业登记、就业援助申请以及领取就业补贴等多种就业相关业务。电子社保卡中的“就业在线”平台，还支持全国范围内一站式、全流程招聘求职服务，已入驻244家人力资源服务机构，累计提供5017万个岗位，今年新发布岗位1081万个。

文旅出行更畅通

已有30个省份的200多个地市实现凭社保卡进入公园、景区和博物馆

广东20个地市实现刷第三代社保卡乘公交；浙江推广980家特约商户面向全国社保卡持卡人提供优惠；海南推出社保卡“一卡通旅游年卡”；川渝两地推进社保卡阅读“一卡通”；江西部分国家4A级以上景区支持社保卡刷卡入园……当前，各地基于社保卡开发的“新玩法”日益多样，便利居民旅游出行。

一张在手，交通畅行。“社保卡成为我出行的‘掌中宝’，不仅能刷本地公交和共享单车，去上海、苏州等地也可以用它坐地铁、乘公交。”江苏常熟市居民许先生说。

“我们一方面加强社保卡跨地区出行互联互通，另一方面优化本地惠民出行，实现持社保卡乘公交特殊优惠免申即享。”常熟市人社局局长陈晓宇说。据了解，我国已有28个省份的248个地市实现持社保卡乘公交。上海、江苏、浙江、安徽的第三代社保卡可支持居民乘坐全国300多个城市的地铁、公交等。

一张在手，景点畅游。“带上社保卡，跨省游玩就和在自己老家一样方便。”来自江苏的李志敏热爱旅游，得知浙江宁波市的48家景区能刷外地社保卡进入时，他专程前来参观了天一阁博物院，“不用排队购票、不用填游客信息，刷卡直接进，太方便了。”

从2019年起，宁波市持续推广社保卡“特约商户”，全市已有景区旅游、文化艺术等“特约商户”590多家，全国社保卡持卡人可在当地享受“同城待遇”，有效拉动了文旅消费。

据不完全统计，已有30个省份的200多个地市实现凭社保卡进公园、景区和博物馆，还实现了进图书馆借阅图书等功能。社保卡可加载金融、交通等功能，通过支付、充值等方式满足群众游览景区、乘坐公交等需求。

人力资源社会保障部信息中心有关负责人透露，为推动社保卡省内通用、跨省通用，近年来，人力资源社会保障部协同12个部门组织开展社保卡便民服务“一卡通”应用试点工作，促进长三角社保卡“一卡通”落地，并支持粤港澳大湾区、海南自贸港、雄安新区等地实现区域“一卡通”。下一步，人力资源社会保障部将认真总结完善试点经验，逐步推动更多居民服务加快实现全国“一卡通”。

度促进大中专院校毕业生在南宁就业发展的若干政策措施。这个文件里，有“专项生活补助”“毕业生交通补贴”“创业启动资金”等支持政策，帮毕业生来南宁求职有服务、创业有帮扶。

“比如，对来南宁创业的毕业生，给予最高20万元的启动资金支持；到南宁找工作，不仅可以免费入住青年人才驿站7天，还能享受最高1000元的交通补贴；在南宁市重点园区重点企业就业的应届毕业生，能得到最长10个月、最高1万元的专项生活补助。”施永军介绍。

今年，南宁已为2616名毕业生发放就业专项奖励1688.2万元，向1282名毕业生发放交通补贴95.55万元，向见习基地发放见习补贴46.5万元。

为保障毕业生在就业创业中的合法权益，南宁各高校还定期联合法院、劳动监察机构以及就业指导专家进校园开展普法宣讲，为毕业生讲解实习和就业过程中可能会遇到的风险。截至目前，南宁市共开展各类就业指导和政策宣传活动62场次，参与人数达171万人次。

广西南宁多措并举服务高校毕业生就业

及时传递岗位信息 落实各项补贴政策

本报记者 张云河

这个求职季，广西民族大学海洋与生物技术学院2023届硕士生杨天宝印象深刻。得益于畅通的就业信息，他找到了心仪的工作单位——广西田园生化股份有限公司。“薪资合适，办公地就在南宁，还是与专业相关的研发岗位。这个工作，我很满意。”杨天宝说，经过笔试、面试，不久前，他和企业签订三方协议。

还有利好。杨天宝即将就业的田园生化公司已被纳入《南宁市产业发展急需紧缺人才企业名录(2022年度)》。根据政策，他就业后可申报产业领域急需紧缺青年人才生活补助。如符合条件，按服务年限，硕士可获得每年2万元、最高10万元的补助。为毕业生提供更多优质岗位，南宁拿出

实招。组织人社、教育、卫健等多个市直部门与各高校建立常态化对接联络服务机制；多渠道、多平台为企业发布岗位；积极落实吸纳高校毕业生就业等有关补贴政策；校企联动开展“访企拓岗促就业”行动……

南宁市人才服务管理办公室副主任施永军说：“为了给用人单位和毕业生搭建岗位供需平台，我们举办了一系列招聘活动。目前，南宁市已举办74场毕业生专场招聘会，组织招聘单位3717家次，提供就业岗位16.4万个次。”

宣讲会和双选会的类别、形式多样：有本校的、外校的，专业的、综合的，就业集市、招聘夜市……杨天宝的时间，可以说排得满满当当：“不是在准备简历，就是在忙着笔试、面试。”

记者观察到，在“南宁人社”微信公众号里，滚动发布各类用人单位的招聘岗位信息。单是涉及田园生化这家企业招聘的内容，看下来都有七八条。

“南宁市还有多项政策支持毕业生安居乐业。如果小杨在南宁市租房，可申请每月300元的租房补贴；如果他在南宁市区购买家庭首套新建商品住房，还可按已缴契税金额的100%获得购房补贴。”施永军说。

找到工作的，还有南宁职业技术学院健康与旅游学院的毕业生张宇涛。一见面，他就给记者发名片——广西龙门水都文化旅游开发有限责任公司销售经理。“现在，我们大专生找合适岗位也有很多渠道。”张宇涛说。从去年秋天起，南宁出台了《关于更大力