



双井街道便民服务中心大厅



哪些业务可以到社保所办理?扫描二维码,进入北京人力资源和社会保障局官网,了解社保所相关工作。

## 双井街道便民服务中心综合窗口升级改造完成

# 数据多跑路 居民少跑腿

### 打造“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式

7月22日蔡奇书记陪同山东省党政代表团莅临双井便民服务中心指导工作,代表团询问了综合窗口的工作模式,对“前台受理、后台处理”、“一窗受理、一次性办结”的工作模式给与了充分肯定。那么,这个工作模式究竟能为居民带来哪些便利?咱们一起去看看。 ■文/戴奕茹

## A 动态

### “一窗受理”减少8分钟等待时间

8月初,双井街道便民服务中心已完成综合窗口升级改造,现已实现“一窗受理”服务模式,该模式预计可节省办事居民等待各类材料录入时间5-8分钟,为居民提供简约高效的服务。

便民服务中心是由街道机构改革前的社会保障事务所更名而来,是全市四级政务体系中重要一环,承担着政务服务、社会保障等直接面向居民和社会单位的综合便民服务工作。

服务中心共设置了6个窗口,其中4个为综合受理窗口,1个为综合出件窗口。综合窗口实行无差别全科受理,受理153项服务事项,其中95件即办件采取同窗出件,58件承诺件由综合出件窗口出件。“即办件是

当天办理,当天出件;承诺件按照规定在承诺时间内出件。”工作人员说,常见即办件包括社保卡挂失、“一老一小”参保等;承诺件则包括“一老一小”异地医疗和药费报销等。

综合受理窗口采取一窗双人的模式,前台录入信息,后台对业务进行分类办理,实现前后台无缝对接。改造后,每个综合窗口配备高拍仪和扫描枪,单窗系统工作人员无差别受理各类服务事项,使用扫描枪可读取居民的个人信

息,运用高拍仪可将居民的纸质化材料进行电子化处理,最后通过单窗通办综合受理系统将各业务事项流转至专网系统工作人员进行办理。智能化的服务体系实现了让数据多跑路,群众少跑腿。

## B 故事

### 自动获取居民信息 无需重复录入

“请A6027号到3号窗口办理业务。”8月12日,居民周路来到便民服务中心办理个人就业登记。

“您好,先扫描一下身份信息。”第一次来到便民服务中心的周路,将自己的取号码递给窗口工作人员。工作人员使用扫描枪读取条码后,电脑上出现了周路的身份信息。“前来办理业务的居民首先会用身份证取号。取号机会自动生成有身份信息的条码,办理业务时,工作人员扫描条码就可以获取居民的身份信息,不需要再填写表格。”相关负责人介绍道。

看到周路的身份信息后,工作人员示意他出示办理业务需要的材料,如户口本、单位证明等。周路将材料放置在高拍仪

下,高拍仪通过拍摄将纸质的材料转化为电子文件传输到工作人员的电脑中。“材料已经录入成功,我们在后台马上处理。”工作人员通过单窗通办综合受理系统将各业务事项流转至专网系统工作人员进行办理。

在等待中,周路注意到一位前来办理业务的居民并没有出示证件也办理了业务,他询问工作人员:“他为什么不需要出示相关证件?”工作人员解释说:“这位居民的个人信

息之前已经录入到系统里,以后只要信息不发生变更,就不需要再重复提供证件。”“您好,您的业务已经办好,等待3个工作日就可以取走您的证件。”工作人员对周路说道。“好的,谢谢,现在真方便!”周路说。

## C 亮点

### 实行“窗口吹哨 科室报到”机制

改革后,便民服务中心的前台窗口实现无差别全科处理,那么,当综合窗口遇见无法解答的专业问题时,工作人员该如何处理呢?

“同志,我这个条件,能不能办理低保?”便民服务中心工作人员在为居民办理失业登记后,居民又询问起低保的相关事项。这个问题让

工作人员有些拿不准,于是她呼叫了在后台专业处理低保事项的人员,让其走到前台,解答居民问题。

服务中心相关负责人说,当综合窗口遇见无法解答的专业问题时,可以即时呼叫后台审批人员提供现场指导、解释等解决方案,提高服务质量,提升群众满意度。

### 提交材料不出社区 协管员受理

“小黄,最近有什么就业信息吗?我来替我女儿看看。”上午8:45,黄雨晴刚到社区居委会坐下,居民就走进来询问。“有的,阿姨,我把合适的岗位都整理了一份,您看看……”黄雨晴忙递上一份《今日双井》报,七版登记有新的招聘信息。

作为社保所派驻在九龙社区的工作人员,这样的询问黄雨晴从不陌生。她熟练的为每一个来询问的居民解释相关就业政策,提供相关信息。双井便民服务中心将部分办理事项下沉社区,居民可以直接在社区服务站提交材料,由服务站人员统

一提交至便民服务中心。像黄雨晴这样的协管员,双井12个社区都有派驻。

作为协管员,黄雨晴承担着很多基础性的工作,如退休人员更改医保定点医院、“一老一小”参保等业务。考虑社区中有很多老年人,行动难免会有不方便,居民的材料很多都由黄雨晴统一收集再送到社保所,让居民不用出社区也能办事。她说:“能电话通知的我尽量电话通知,不让老人多跑一趟;比如这有位80多岁的失独老人,想要报销医药费但是材料不全,我就帮着整理或者上门服务。”

## D 制图

### 机制改革前后对比

改革前 改革后

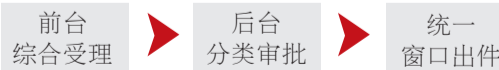
- 大厅窗口分类多,居民需找专人办理
- 同一材料需反复多次提交
- 多项需求得不到一次性满足

- 综合窗口,统一受理缩短办理时间到10分钟以内
- 梳理优化153项办事事项,简化材料收取基本实现一次性现场办理

总: 居民办事时间较长,流程较多

总: 数据多跑路,居民少跑腿

### 工作流程图



电子屏上展示工作人员信息



用高拍仪将纸质材料电子化

- 名称: 双井街道便民服务中心
- 地址: 朝阳区百子湾南二路88号双井街道办事处一层政务服务大厅
- 电话: 87754476
- 邮政编码: 100022
- 服务时间: 周一至周五 9:00-17:00