

我市强化数据赋能、深化流程再造

# 加快推进“数字人社”建设

□市委改革办供稿

## “敢当”改革经验

近年来,我市不断深化“放管服”改革,创新“一次办好”服务举措,加强大数据分析应用,加快推进“数字人社”建设,“数字治欠”经验做法被国务院办公厅作为政务服务效能提升典型案例发文推广,市人社服务大厅多次获得“全国优质服务窗口”荣誉称号。

## 群众办事“一站式” 全域业务“一次办好”

我市在全省率先推行综合柜员制服务,按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”原则,打造随时办、随地办、随事办、随心办“4S”人社公共服务品牌,人社服务窗口数量由43个减至13个,办理事项由130项增至172项,精简材料70%,办理时限压缩50%。

我市打造全时服务“随时办”,推进“互联网+人社服务”,畅通网上办事、手机办事服务渠道,打造电脑端、手机App、微信公众号“三位一体”网上服务体系,业务网办率达100%。推行即时办结制、错时工作制、限时办结制,即时办结事项达到服务事项的80%以上,承诺办结时限压缩20%以上,实现24小时全天候服务。通过打造全域服务“随地办”,加大对县(市、区)业务授权力度,共下放51项群众有需求、基层能承接的公共服务事项。加快人社自助服务终端推广应用,健全完善终端服务功能。截至目前,45项人社业务实现全省通办,35

项人社业务实现跨省通办,实现各县(市、区)服务大厅、88个乡镇(街道)人社所全面应用。

我市打造全程服务“随事办”,推行“一窗受理、后台流转、一窗出件”的综合柜员制服务模式,将关联业务进行串联、并联,推进“一链办理”,实现所有人群全程无差别服务。打造全心服务“随心办”,在服务大厅开通VIP服务室,建立服务企业和特殊人群绿色通道,倾力打造“一室两通道”特色服务模式,为企业和群众提供个性化、便利化、特色化服务。

## 为民服务“我来办” 疑难问题“一心办好”

我市落实人社服务“快办行动”,在“打包办、提速办、简便办、一链办”的基础上推出“我来办”服务,为企业和群众提供“帮代办”“协调办”“催快办”“陪同办”服务。

厅外业务“帮代办”。窗口服务人员为群众办完业务,发现群众还想办其他人社“非窗口”业务,主动为群众协调厅外相关科室,帮助群众咨询政策流程、递送业务材料,“帮群众办”“代群众跑”,实现人社业务事中事后帮代办、厅外业务厅内办。科室业务“协调办”。群众到大厅后发现“跑错门”,业务归大厅外驻地单位承办的,窗口服务人员主动协调对接,帮助群众“找对门”,避免群众“多头找”。

审批业务“催快办”。对需后台科室审批的“非即时”业务,大厅服务人员主动协调审批科室,全流程跟踪督办,督促缩短审批流程、加快审批质效,对群众必须等待的审批事项,确

保实现“只让群众等、不让群众跑”。网上业务“陪同办”。老年人等群体到大厅用手机软件、自助终端等信息化设备办理网上业务的,大厅服务人员主动提供“陪同办”服务,全程协助其办好业务,着力解决老年人等群体“不会用”“不敢用”信息化设备的难题。

## 人社服务“无证明” 静默认证“一链办好”

我市在全省率先推出“无证明”人社服务,共取消身份证、死亡证明等15类证明材料,全面推行静默认证为主、自助认证为辅、社会化兜底认证为补充的“三位一体”资格认证新模式,真正实现“无证办事”“精准服务”。

事前抓全要素分类整理。市人力资源和社会保障局依托山东省集中信息系统,加强与公安、民政、司法等部门信息共享,多渠道开展联网核查和数据比对,即时对参保人员信息做好查验,实现系统即时联网、信息随时核验、数据实时共享。

事中抓过程管控。市人力资源和社会保障局组建承诺事项校验专班,通过电话联络、大数据比对等线上、线下渠道,共享跨部门数据,专职核验相关证明信息,开展疑点研判、隐患排查,进行综合分析并提出处理意见。强化诚信管控,建立诚信档案和虚假承诺黑名单,对承诺不实或与承诺事项不一致,经核验后认定虚假承诺行为的,依法依规令当事人限期改正,并列入经办失信名单。同时,推送至市级公共信用服务平台,纳入政府征信系统,涉嫌违法犯罪的,依法移送司法机关。

事后抓优化提升。市人力资源和

社会保障局修订经办服务规程,编制服务事项操作手册,统一告知承诺书范本,公布“免证办高频问题解答”,提升经办服务标准。及时收集、监测并研究解决“无证明”人社服务工作过程中数据信息不全、核验时效长等堵点、痛点和难点问题,确保“无证明”服务高效通畅。

## 制度创新“有温度” 多元服务“一体办好”

我市推行“领导带班、专员值班、周末上班”人社服务模式,建立“人社服务首席专员”“青年志愿服务队员”服务制度,落实即时、限时、延时、约时“四时”服务,让群众感受“人社温度”。

市人力资源和社会保障局建立领导巡查保障制度,每天由一名局机关县级领导巡查检查大厅窗口,建立巡查检查台账,妥善处理各类事项,如有重大问题或突发紧急情况,及时向局党组报告。建立“人社服务首席专员”制度,由局机关正科级干部轮流进驻人社服务大厅,实行挂牌上岗,深入窗口一线,换位体验、强化管理、提升服务。建立“青年志愿服务队员”制度,选派2名业务骨干轮流担任青年志愿服务队员,为群众提供贴心的“店小二”服务。完善“提前服务、延时经办”保障制度,要求所有窗口人员提前10分钟到岗到位,咨询台提前15分钟开始取号;针对临近下班到厅办事的群众,提供“何时办完、何时下班”的延时服务;安排社会保险缴纳、社保卡办理、社保关系转移等窗口人员周末正常上班,提供“工作日+周末”的“全天候”服务。

# 住房公积金离职、租房提取 实现“秒批秒办”

□记者 董文一 通讯员 穆帅

近日,记者从市住房公积金中心了解到,为更好地满足流动人口等群体的租房需求,该中心开创住房公积金离职、租房提取新模式,通过电子数据审核,极大提高了审批效率。

此前,住房公积金退休提取、偿还住房公积金贷款提取、偿还商业性住房贷款提取3类提取业务已实现“秒批秒办”。该中心又对信息系统进行了升级改造,新增住房公积金离职、租房提取两项“秒批秒办”提取业务。缴存职工线上申请办理离职、租房提取业务时,系统自动核验婚姻、不动产等信息,核验通过后即时到账,真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”,大大增强了缴存职工的办事体验感。截至目前,缴存职工通过“手机公积金”App等互联网渠道共办理住房公积金离职提取118笔、178万元,租房提取676笔、748万元。

市住房公积金中心将继续发挥数据基础资源作用和创新引擎作用,持续拓展住房公积金数字化应用场景,实现更多“秒批秒办”,让更多业务从“只跑一次”向“一次不跑”迈进,为全市政务服务水平整体提升贡献力量。

# 肥城交警雨夜疾驰 护送伤者就医

□记者 崔东旭

雨夜、昏迷、求救……紧急时刻,他们化身生命的守护神。警笛鸣响、警灯闪烁,一路疾驰,一场争分夺秒的紧急救援扣人心弦。

14日21时许,肥城市公安局指挥中心接到市民求助电话。该市民反映,孩子在洗澡时不慎摔倒陷入昏迷,急需送医院救治,由于夜黑雨紧,希望民警可以提供道路通行帮助。

接到求助后,正在开展“泰网”大巡防的交警大队巡防组民警立即联系求助市民,确认位置后迅速前往路口与其会合。“跟着警车走,别担心,很快就到医院。”民警安抚市民情绪后,带领其驾驶的辆一路向医院方向疾驰。

“请大家让一让,车辆靠边!”民警用扩音喇叭喊话,提醒过往车辆及时避让,此次护送仅用7分钟便到达医院。到达医院后,民警立即抱起孩子直奔急诊室。由于送医及时,孩子经救治已无大碍。

# 志愿服务暖人心 文明实践树新风

□记者 池彦明

春节期间,泰安高新区北集坡街道徐家官庄村组织开展了新时代文明实践志愿服务系列活动,在丰富村民精神文化生活的同时,营造了欢乐祥和的节日氛围。

在“党的声音进万家、共话未来你我他”主题宣讲活动中,志愿者以村民喜闻乐见的方式宣传了党的新思想,通过话家乡、谈变化、送祝福、展未来,让更多村民感知党的政策给生活带来的改变,增强其获得感、听党话、跟党走信心和决心。

为更好地保障村民的生命和财产安全,徐家官庄村还组织志愿者开展了安全生产知识宣传活动,通过普及安全知识,引导村民增强安全意识,营造良好的生活生产环境。志愿者不仅是文明风尚的传播者,也是精神文明的践行者。针对各家各户生活垃圾多的问题,志愿者积极倡导村民践行勤俭节约、反对餐饮浪费。

徐家官庄村相关负责人表示,该村将依托新时代文明实践站,扎实开展形式多样的志愿服务活动,切实增强村民的获得感、安全感和幸福感。

# 不文明行为 曝光台

## 共享车辆 需文明共享



共享电动自行车被随意停放在路边。 记者 张芮 摄

本报2月19日讯(记者 张芮)春节期间,城市街头巷尾弥漫着浓浓的节日氛围。然而,个别共享电动自行车乱停放的现象却给市民出行带来了困扰,影响了城市形象。

近日,记者在泰城部分路段发现,有的共享电动自行车未停放在指定区域,有的未停放整齐,不仅影响了城市形象,也给市民出行带来不便。“共享电动自行车乱停放不仅不美观,对其他市民出行也会造成一定的麻烦。希望大家可以自觉遵守交通规则,文明骑行,共同维护良好的出行环境。”市民李女士说。

共享电动自行车为市民提供了便利,也需要市民文明使用。市民应注意行为举止,自觉爱护共享车辆,用完车辆有序停放在指定区域,在方便自己的同时尽可能方便他人。

# 我市多所中小学组织开展假期阅读活动

## 师生寒假觅书香

本报2月19日讯(记者 杨丽)最是书香能致远,腹有诗书气自华。在这个充满年味的寒假,我市多所中小学组织开展了假期阅读活动。

寒假里,泰山区岱道庵小学开展了以“诗意寒假 共沐书香”为主题的寒假阅读经典活动。根据“低年级兴趣阅读,激发学生阅读兴趣;中年级习惯阅读,培养学生阅读习惯;高年级品质阅读,提高学生阅读能力”原则,该校对假期学生阅读活动进行了安排部署,提出了科学合理的指导意见和具体要求。“学校各班语文教师对假期阅读活动进行了详细安排。我们倡导学生利用‘1+X’批注法进行批注,要求学生撰写读后感或绘制读书小报。寒假结束后,学校还将统一组织‘测书’活动。”泰山区岱道庵小学相关负责人向记者介绍,学校还提倡家长与孩子共同阅读、交流,在培养学生阅读习惯的同时,留下一段难忘的亲子时光。



学生假期读书“充电”。 通讯员供图

泰山区岱道庵街道办事处东关小学全面开展了“共读一本书、悦读过寒假”读书活动。该校以年级组为单位研究确定阅读书目,明确读什么、怎么读、阅读效果如何呈现,制定了各年

级的读书方案。“一年级教师推荐学生阅读绘本,二年级教师从教材‘开心书吧’中选择了推荐书目,三年级的阅读书目以寓言故事为主,四年级学生要阅读《青铜葵花》并写读书心得,五年

级教师选择了四大名著中的《西游记》,鼓励学生根据阅读内容绘制精美插图或人物形象,增强对内容的理解和对文字的感受。”泰山区岱道庵街道办事处东关小学相关负责人说。

新泰市第一实验小学(集团)实小校区学生也走进了书香世界,有计划、有目的地进行阅读,品尝知识的琼浆。学生根据教师推荐的书单,结合个人兴趣,每天阅读课外书至少半小时,边读边摘录书中的优美词句、经典话语,把读后感写进“采蜜本”,利用闲暇时间制作读书小报等,真正做到“不动笔墨不读书”。

为助力教师成长,泰山区万官路学校以“阅读滋养生命、书香伴我成长”为主题,精心设计并开展了教师假期读书活动,要求全体教师利用假期“充电”,认真阅读一本纸质书籍,并撰写读书笔记、制作读书视频,引导教师把读书和学习当做终生的必修课,在教书育人的道路上做一名“书香教师”。

# 生态洮河“幸福”流淌

□记者 李皓若

洮河宁阳县段是宁阳县西部主要行洪与排涝河道。近年来,宁阳县秉持生态治河理念,全面落实河湖长制,以美丽幸福示范河湖为着力点,将洮河宁阳县段7.2公里河道打造成集防洪、景观、生态、休闲于一体的生态廊道,突出河道生态效益、经济效益、社会效益,有力带动了宁阳县西部城区开发,提升了城市品质。

## 聚力“幸福+环境提升” 彰显河湖生态效益

宁阳县聘请专家编制了《宁阳县城市总体规划(2015-2030)》,强力推进洮河生态片区建设,建成了以“修复生态环境、追忆田园生活、重塑民俗影苑、创新黄金水岸、建设翡翠绿洲”为主要内容的省级湿地公园,生态系统更加健康,景观资源更加丰富,自然环境更加优美。

在洮河治理过程中,宁阳县统筹

山水林田湖草系统治理,实施河道治理,建设植物园、慢行道、健身公园,修复了生态环境,共完成绿化面积93万平方米、彩色透水混凝土道路3.5公里,栽植乔木5.8万棵、灌木2.8万棵、观赏草420万株,为居民开辟出一片绿色空间。

“建得好”更要“管得好”。宁阳县全面落实洮河县、乡、村三级河长组织体系,建立了“日常巡查—发现问题—提报问题—清理整改”闭环工作模式,涉河问题实现动态清零。通过委托专业公司、设置专职河管员等方式,加大全县河道日常管护力度,开展巡河、宣教志愿服务,倡导群众争做爱河护河的宣传者、践行者、监督者,推动“政府护水”向“全民护水”转变。

## 聚力“幸福+产业发展” 凸显河湖经济效益

护一河碧水,育一方产业,蕴一城

繁华。宁阳县依托洮河治理工程打造绿色景观带,高标准建成了县城西部生态宜居片区;打通多条断头路,将洮河公园并入县城道路网,有效解决了西部城区主干道单一、上下班高峰车辆拥挤的问题,打通了城市脉络的关键一环,促进了周边土地有序释放。

宁阳县坚持把河湖生态提升与乡村振兴战略有机结合,宜工则工、宜农则农、宜商则商,大力发展沿河经济带,一、二、三产深度融合,直接带动就业2万余人,铺开了“生态安民、产业富民”的生动画卷,推动“美丽河湖”向“效益河湖”迭代升级。

## 聚力“幸福+文旅融合” 激发河湖社会效益

以水为脉、以文为魂,宁阳县精心提炼洮河流域文化元素和特色主题,贯通上、下游文化脉络,打造了以

“文化+旅游”为核心的生态旅游示范带。后许家桥、酒店桥等明清古桥与当地创新型景观小品遥相呼应,“阳阳蟋蟀”“阳阳桥白”被认证为国家地理标志产品,“古法桥酒酿造技艺”“许氏面塑”“牛村佳肴”“孙氏古典戏法”“陈氏锡艺”相继被列为市级非物质文化遗产。金彩山鲁酒文化博物馆填补了我市酒文化产业园空白,丰富了“山、水、石、人文”文化建设内容。“蟋蟀世界杯”被列入省级重点文化品牌项目,每年金秋,蟋蟀文化产业带动沿河镇村增收1亿余元。

通过打造丰富多元的流域文化景观、景点,洮河生态片区吸引各类资源入驻,实现了文化资源与水生态、水环境互融,成功获评国家AAA级旅游景区,年接待游客10万人次以上,实现旅游发展与生态保护同步走目标。

# 社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐

自由 平等 公正 法治

爱国 敬业 诚信 友善

