

白城市社保局：
建立“五化”新模式
助推社保服务提档升级

城市晚报白城讯 常态化开展“社保服务进万家”活动以来，白城市社保局以参保单位和群众需求为导向，精准发力，把握重点，建立“五化”社保服务新模式，满足群众对社保工作的新需求、新期待。

业务经办“便捷化”。由于部分参保单位不熟悉网上经办系统操作流程，批量业务临柜办理时间较长，易造成经办大厅排长队的现象。为解决这一问题，市社保局将业务办理和服务指导有机结合，建立参保单位网上经办服务专区。专区配备电脑、打印机等硬件设备及休息长椅、充电器等便民设施，单位办事人员预约后，可利用服务专区电脑自助办理业务，其间遇到疑难问题，社保帮办员“面对面”“手把手”进行指导解决，确保单位办事人员熟悉掌握业务网办流程，切实提高办事体验感和群众满意度。

咨询应答“智能化”。为解决办事群众“拨打咨询电话经常占线、咨询不便捷”的问题，将社保高频业务的经办要件、办理流程等内容嵌入通讯系统，打造白城市社会保险智能语音客服，群众可全天候24小时拨打咨询电话，根据语音提示按键

选择需要咨询的业务，疑难问题可在工作时间转接人工服务，有效减少咨询等待时间。同时，还开通单位业务咨询专线，形成“智能语音客服+人工热线+服务专线+咨询窗口”的社保业务咨询模式，实现社保咨询服务全天候、不断档、无死角。

资格认证“人性化”。为确保享受待遇人员养老保险待遇按时发放，避免因停发待遇造成享受人员到经办大厅咨询，市社保局建立待遇领取资格认证主动告知工作机制，数据比对筛选3个月内即将超期未认证享受人员名单，通过发送短信提醒，促进享受人员自主认证，提升认证率。同时，充分利用“白城社会保险”微信公众号和抖音号，广泛宣传通过“吉林省社会保险”小程序即可足不出户进行待遇资格认证。

政策宣传“通俗化”。市社保局始终把宣传工作作为延伸社保政策触达率的重要抓手。年初以来，多次组织工作人员深入社区、银行、乡镇开展政策宣传活动。通过讲政策、举实例等方式，用通俗易懂的语言对群众关心关注的养老待遇核算、待遇领取资格认证等高频问题耐心解答，真正让群众“看得懂、算

得清、记得住、用得上”；向享受人员宣传多领、冒领社会保险基金等“跑冒滴漏”行为的危害和法律后果，强化享受人员关注并自觉维护基金安全和自身权益的法治意识；同时，向高龄老人、长期卧床病人提供上门待遇领取资格认证服务，获得群众好评。

业务培训“常态化”。聚焦养老保险、失业保险和工伤保险网上经办、政策要点等内容，组织召开业务培训会。全市参保企业、机关事业单位以及乡镇(街道)综合服务中心相关工作人员参加培训。为保证培训效果，选派一批“熟政策，精业务，善表达”的业务能手，通过制作格式统一的演示文稿，采取实操演示、情景模拟、答疑解惑等方式，为参保单位全方位把脉问诊，帮助参保单位和相关工作人员提升社保业务线上操作水平，进一步推动社保业务“网上办、零跑动”。

民生无小事，枝叶总关情。白城市社保局会继续围绕群众急难愁盼持续发力，推出延时服务工作制、社保服务直通车等利企惠民举措，让经办服务更优化、暖心社保再升温。

白社宣

通榆：
“三重奏”助推干部教育培训提质增效

城市晚报白城讯 近年来，通榆县紧紧围绕干部教育培训“需与求”“教与学”“知与行”三方面，用情用心用力助推中国式现代化干部教育培训提质增效。

统筹规划“明方向”，实现“需”“求”共振。通榆县始终把理论武装、思想教育放在突出位置，紧扣学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这一主题主线，继续把“学思想”作为首要任务抓牢抓实。2019年以来，聚焦组织需求、岗位需求和干部需求，举办各类培训班次30余期，培训各级干部2.6万余人次，推动了教育培训供给与需求的精准匹配，引导各级干部跟进学习党的创新理论，深刻领会其中蕴含的核心要义、精神实质、丰富内涵和实践要求，为中国式现代化发展打下了坚实的思想基础。

培训内容“赋效能”，促进“教”“学”互长。通榆县积极结合新时代工作要求和当前重点工作，转变以往“泛而全”“广而浅”的培训模式，“量身定制”培训内容，精准

选取“学习素材”，设置了《习近平总书记视察吉林重要讲话重要指示精神》《〈吉林省党建引领城乡基层治理标准体系〉解读》《通榆县种植业产业发展现状》等小切口课程。同时，邀请省委党校和高校教授讲理论、领导干部讲政策、业务骨干讲方法，为各级干部补足了精神之钙，蓄满了效能之电，掌握了提升之钥。

培训形式“注活力”，推动“知”“行”统一。通榆县在培训方式设置上，通过案例讲解、专题研讨、现场互动、情景模拟、云课堂等多种方式，从理论基础、实操讲解、经验总结等方面，以“点对点”式的强化和“环扣环”式的发力，打造多层次、高质量的干部教育培训模式。2019年以来，通过“送书助学”活动，赠送各类书籍1万余册；依托清华大学线上“云课堂”，组织乡村干部3.3万余人次观看乡村振兴专题课程，切实将培训成果转化为指导实践、推动工作的有力支撑，真正实现理论知识的深化、内化、转化。

通组宣

惠民举措“实打实”
公证服务“心贴心”

城市晚报白城讯 年初以来，白城市洮北区司法局阳光公证处坚持以人民群众的真实需求为导向，大力开展“公证服务心贴心”活动，不断探索公证新模式，通过完善各项便民、为民、利民、亲民服务举措，打破公证法律服务壁垒，为群众带来便民高效的公证服务。

配优力量，强化法律服务保障。坚持硬件软件两手抓，对公证处进行全方位升级打造，秉持“想群众之所想，解群众之所需”的服务原则，设置自助服务智能终端机，为办事群众提供饮水、医药箱、老花镜、手机充电器等便民用品，在办公楼前为残障人士定做了专用坡道，用贴心服务小细节传递服务群众大温暖。

聚焦民意，细化惠民利民措施。他们采取双休日及节假日预约办和日常非工作时间办理的方式，同时开通“急事急办”“特事特

办”通道，为年老体弱、残疾人等弱势群体及农民工提供优先服务、加急服务、主动服务、上门服务、延时服务等便利服务，对符合减免条件和援助条件的特殊当事人，视情况采取公证收费缓收或减收措施，真正做到公证法律服务不打烊，推动公证服务与群众公证需求“无缝链接”。

因企制宜，优化涉企公证服务。坚持服务大局，统筹兼顾、以“快、严、新、细、实”服务为工作原则，充分发挥公证职能优势，倾听企业对公证法律服务工作的意见和建议，对企业热点、难点法律问题进行解答，并为企业提供专业的公证服务。切实帮助企业稳经营、促发展，与企业建立《服务企业联系卡》，已对接10家企业，确保专人对接，让企业及企业员工可以享受到优先受理、优先审查、优先办理、优先出证的专属服务。

洮宣

国家“强直性脊柱炎健康乡村项目”
在白城中心医院启动

城市晚报白城讯 日前，由中国乡村发展志愿服务促进会主办的“强直性脊柱炎健康乡村项目”在白城中心医院启动。

活动中，医疗专家围绕强直性脊柱炎的诊断治疗及生物制剂应用做了全面讲解，各乡镇医院医护人员仔细聆听、认真记录，为进一步开展强直性脊柱炎患者救治工作提供了帮助；吉林大学中日联谊医院风湿免疫科专家开展了“强直性

脊柱炎健康乡村项目”筛查义诊活动，为强直性脊柱炎患者提供了免费的诊疗与咨询服务。

白城中心医院骨科主任刘湘介绍：“我们将在以后的工作中进行下乡义诊、巡诊，把患病的病人筛查出来，把好的政策向他们介绍宣传，达到救治的目的。”

活动还对白城中心医院进行了“强直性脊柱炎健康乡村项目定点医院”授牌。

记者 郭梓钦 杨航



“办不成事”反映窗口“办成了事”

城市晚报白城讯 近日，通榆县一名群众通过县政数局服务窗口张贴的二维码上的举报电话，向“办不成事”反映窗口办公室反映问题，由于自己居住地不是卫生院所属辖区，工作人员拒绝为其注射狂犬疫苗。接到投诉后，“办不成事”反映窗口办公室立即与通榆县卫健局沟通，联系卫生院为该群众注射了狂犬疫苗。事后，县卫健局还对窗口人员进行培训，告知窗口无否决权，如遇紧急情况需要接种的人群，各预防接种门诊不能拒绝跨区域的群众接种疫苗。这只是通榆县“办不成事”反映窗口成立以来，为群众解决问题的一个缩影。

为贯彻落实《白城市“作风建设再提升年”工作方案》《关于专项整治营商环境“中梗阻”问题的工作方案》精神，通榆县启动了试点先试先行工作，通榆县政务服务和数字化建设管理局成立了“办不成事”反映窗口，对企业和群众办事过程中遇到的服务态度差、慢作为、不作为，不按规定进行行政审批、擅自设立行政审批和违规扩大审批范围及违

规把属于单位职责范围内的工作转移给中介机构、违规指定中介机构提供第三方服务等问题，明确了受理范围、工作流程、部门职责，畅通企业和群众诉求渠道，破解了“办不成事”难题，持续推动政府优作风、强服务理念，不断增强企业和群众的获得感、满意度。

据了解，通榆县政数局在全县各级政务服务场所、医院、企业、银行和办公室等79个营业场所，建立了专职或兼职的“办不成事”反映窗口。窗口醒目位置张贴了二维码(举报电话)，方便群众通过窗口或扫描二维码进行线上线下投诉；统一制定了《“办不成事”反映窗口投诉举报指南》，由“办不成事”反映窗口办公室建立标准统一的“办不成事”问题台账，对投诉、建议和咨询类内容分类登记。对群众、企业反映事项责任明确的，相关单位(窗口)可直接处置的当场予以协调解决；窗口人员无法解决的问题，由窗口负责人报送至县“办不成事”反映窗口办公室，由办公室录入至“吉林省接诉即办智能管理平台”转办相

关责任部门，办公室按照办结时限负责跟踪督办，简单问题1个工作日内给予答复，复杂问题3个工作日内给予答复，相关部门及人员及时将办理结果向当事人和“办不成事”反映窗口反馈。

自“办不成事”反映窗口成立以来，县乡两级“办不成事”反映窗口线下已受理群众反映事项19件，县级“办不成事”反映窗口办公室受理群众线上电话投诉反映事项7件、群众营商环境监督码反映事项9件，涉及民事民生类、服务态度类和办事效率类等方面内容。目前，长期困扰群众的35件难题均已受理并已得到妥善处理，获得了群众的高度认可和好评，群众满意度达100%。

持续优化营商环境，畅通群众诉求渠道，最大限度提升了群众办事便捷度，破除了阻碍群众办成事的隐形壁垒。通榆县“办不成事”反映窗口专攻“急难愁盼”事项，破解“办不成事”难题，畅通“为民服务”渠道，持续增强了企业和群众的获得感、满意度，让服务更加精准。

记者 李政孚