

# 以人为本 打造完美“15分钟社保圈”

## ——武侯区社会保险业务下沉及社会保险三级公共服务平台建设实录

### 核心导读

前一段时间,武侯区委书记刘守成、区长刘玉泉每每来到武侯社保大厅,看着拥挤的大厅时,无不引起他们的思考——如何缓解这种局面?如何更方便群众办事?如今,社保服务大厅挤满人,排队长的场面再也看不见了。

今年,武侯区劳动和社会保障局努力践行科学发展观,紧紧围绕机关行政效能建设,以人民群众需要为出发点和落脚点,本着便民、利民、惠民、高效的原则,通过资源整合、流程再造,进行优化配置,创新公共服务模式,强化社保经办能力,让老百姓办事更高效、更便捷。

目前,在武侯区委、区政府的高度重视下,社保业务下沉与社会保险三级公共服务平台建设有机地结合在一起,全区的社保业务已下沉至13个街道和工业园区及26个社区(村)，“15分钟社保圈”格局已基本形成,这标志着继“15分钟就业圈”、有武侯特色的小额贷款后,武侯区劳动和社会保障局又成功打造出另一大亮点工程。

这一将“老百姓跑腿”变成“政府服务延伸”的公共服务模式,让辖区企业、老百姓真真切切地感受到了“社保局”服务到“家门口”所带来的便捷,真实看到了现行公共行政、公共管理到公共服务的转变。

个人续保、修改个人缴费银行代扣协议、个人参保信息查询……这些原本需要到区社保局才能办理的业务,现在,不用出社区就能办到大部分的社保业务。

随着社会保险制度的逐步完善,社会保险体系的进一步健全,社会保险覆盖面也越来越宽,武侯区社会保险经办业务量也越来越大。2009年,该区参保单位已超过1万户,各类社会保险参保人数已达80余万人次,社保服务大厅每天接待办事群众近千人,经常发生办事群众排队造成大厅拥挤的现象,影响了大厅工作的效率和良好的工作秩序。对此,区委、区政府高度重视,将社保业务下沉与社会保险三级公共服务平台建设结合起来,投入一定的人、财、物力资源,由区劳动保障局牵头,各相关部门及街道办事处积极配合,全面推动此项工作,目前该项工作已初见成效。



得胜社区工作人员入户为市民办理社保业务

### 方便——“家门口”能办社保

“现在办社保业务再也不用跑那么远了,对我们来说确实方便了很多。”正在簇桥街道社会事务服务中心社保窗口排队等待办理社保业务的张燕高兴地说:“现在的政策真是越来越好,我们这些农民除了可以享受和城里人一样的社会保障政策外,办事也还越来越方便,不用坐车进城办事那么麻烦了。”

张燕表示,以前她办理社保业务必须到区社保大厅办理,路程远不说,而且每次都要排很长时间的队。由于不是一站式办结,在这个窗口办完事情,还要到其他窗口继续排队,完全办完一项业务,加上路上的时间差不多要花去一整天。“现在不一样了,从我出门到办完事,基本上半个小时以内就能全部办好。”

“我们街道社会事务服务中心的社保窗口是今年7月份开始正式设立的,区社保局安排



群众在桐梓林社区办理社保业务

了3名工作人员在窗口服务,可以进行大部分单位和个人社保业务的一站式服务。”簇桥街道办事处社会事务服务中心主任王芙蓉告诉我们,自社保业务下沉到街道以来,前来办理业务的群众越来越多,现在一些如查询、资料修改等简单一点的业务还进一步下沉到了社区,真正实现了在“家门口”办社保。

### 全面——13街道 26个社区都能办

据了解,根据统筹城乡劳动保障公共服务平台研究课题的总体思路,社保业务下沉是以社会保险三级公共服务平台建设为基础,其中,市、区(市)县社保经办机构是主体,负责基金征收管理、社保待遇审核拨付、审计稽核、风险防范等业务工作;街道业务经办点是业务延伸的二级公共服务平台,主要从事参保单位和个人基础信息管理、人员增减变动、缴费核定、社保卡等业务;社区(村)社会事务服务站作为城乡统筹的第三级劳动保障公共服务平台,是社保经办业务的补充,主要从事个人业务的具体经办,包括个人续保、修改个人缴费银行代扣协议、个人参保信息查询、政策咨询等业务。

区劳动保障局相关负责人表示,2009年7月起,在经过前期机投桥、火车南站等街道的成功试点后,武侯区在全区13个街道和工业园区及26个社区(村)全面推行业务下沉;街道业务经办点可办理14个大项单位社保业务和12项个人社保业务,社区(村)可办理个体参保人员的11项社保业务,以满足现在参保单位和个人就近办理社保业务的需要,基本实现了个人参保业务在街道和社区办理无差异的业务经办模式。在社区业务经办点,为避免群众多跑路却还办不了事,便开展了预约登记服务,按照预约登记的时间让老百姓能顺利办结相关业务。

### 快捷——“15分钟社保服务圈”完成

据统计,自社保业务下沉工作正式启动以来,13个街道及工业园区业务经办点7月的业务量为270件/天,10月上升到828件/天,增

长了约200%。而区社保大厅的业务量从7月934件/天到10月下降为515件/天,业务量下降了约50%,大大减轻了大厅压力,加之大厅排队系统的正式运行,大厅拥挤的现象明显好转。而社区经办业务量从无到有,仅10月份一个月,社区经办业务量就达1242件,并呈逐渐递增趋势,从实际效果看,办事群众跑路、排队的负担明显减少了,大大方便了群众办理社保业务。

区劳动保障局相关负责人表示,据抽样调查显示,自社保业务下沉工作全面启动以来,参保单位及参保个人对此项工作的满意度较高,群众知晓率也逐步提高,形成了窗口前移、服务延伸、就近就地、方便快捷的社保公共服务平台模式,“15分钟社保服务圈”的工作目标基本达成。

“根据前一段时间的磨合,现在,我们已基本理顺了管理关系,各项工作正顺利推进。”区劳动保障局相关负责人表示,下一步,他们将总结前一段时间的实践经验,进一步加大宣传力度,加强制度建设和内部管理,提高办事效率,把社保业务下沉以及社会保险三级公共服务平台建设推向深入,让老百姓真正享受到统筹城乡公共服务带来的实惠。

### 【背景资料】

2006年3月,武侯区社保服务大厅正式启用时,参保在册人数不到30万人。到2009年7月时,参保在册人数达到70多万人,平均每天接待群众近1000人次,每月办件量达3万多件,很多群众办理完社保业务花在排队上的时间只要1-2个小时。

老百姓的参保意识越来越强,而社保经办能力却远远跟不上,社保服务大厅面临不堪重负的局面,优化经办资源配置已提上议事日程。

### 【百姓感言】

#### 簇桥居民王大姐:

像我这些腿脚不好、屋头又有老年人的人,要坐车进城办个事情好不方便哦。以前,我都不敢每个月去,最多3、4个月抽空去一趟,把该办的事情全部办完,像查社保信息、缴钱、加磁等等。不过现在好了,社区办公室就在我们隔壁,我去办这些事情方便多了,有时候买菜的时候就去办了,太方便了。

#### 火车南站街道办事处桐梓林社区工作站工作人员刘敏:

在我们社区可以办理个人新参保、征地农转非人员续保登记、个人基础信息修改、养老金领取资格验证等12项业务,区社保局推出的这项便民措施受到了广大老百姓的普遍欢迎,如今,几乎每天都有社区居民来咨询或办理相关业务。

#### 德胜社区社保业务经办人员周佳:

武侯区委、区政府相当重视社保下沉工作,从今年7月社保业务下沉社区以来,在我们社区办理社保业务的量就大增,仅10月咨询人数就达120人次,办理新参保人数5人,社保卡挂失1人,停保3

人,降低缴费档次3人,查询30人。社区内有的老年人由于长期没使用社保卡,忘记了密码,以前他们都要到区社保局才能查询密码,如今,这些老人只需走很短的路程,到社区就能办理。

#### 长城实业集团有限公司王更生:

公司下属有5家企业,现在员工有200多人,由于人员流动性较大,社保增减、制作社保卡、个人资料查询等事情就比较频繁,以前这些事情都要在区上排队等候好长一段时间才能办完。如今,在就近的红旗楼街道办事处就可以办理上述业务了,“区上的这种做法很好,替咱企业想得大周到了”。

#### 申蓉实业社保专员刘斌:

由于公司有下属企业10多家,员工1000多人,且分布于城区各个地方,以前办理社保都要集中到武侯区社保局办理,每次花费在排队的时间就不少。现在再也不用这样去排队了,区上推出的社保业务下沉对企业来说,完全是惠民之举,我们只需到公司所在的双楠街办、火车南站街办、红旗楼街办就可为公司员工办理相关社保业务了。

### 【采访手记】

## 勇当先行先试的排头兵

“先行先试”让武侯区的社保业务下沉和社会保险三级公共服务平台建设走在了全市的前列。“15分钟社保服务圈”的打造让老百姓得到实惠,让长城中、申蓉实业等诸多企业享受到良好投资环境的同时,更为统筹城乡发展注入了新的活力。

统筹城乡发展是科学发展观在成都的最生动、最形象实践;推进城乡一体化,是一场关乎民生的深刻变革。按照市委、市政府城乡一体化的发展要求,武侯区始终将构建统筹城乡的社会保险服务平台摆在城乡一体化的突出位置,该区以人为本、合理配置公共资源,转变服务方式,使就近就地办理社保业务成为现实,得到了群众的充分认可。这正是真正落实科学发展观的具体体现。

推进城乡基本公共服务均等化是未来统筹城乡发展的核心内容,身处城乡统筹发展中的武侯开展的社保业务下沉和社会保险三级公共服务平台建设无疑对推进城乡统筹、实现公共服务均等化有着积极的示范作用。无论是武侯城区的街道、社区,还是农村的村,人们正温暖地享受着

这贴心又贴身的“无缝”服务。

《关于贯彻落实市政府〈关于2009—2010年度深化体制改革工作的意见〉的实施意见》要求,加快劳动保障公共服务城乡均等化进程,扩大新型劳动保障公共服务平台试点范围,通过再造服务流程、整合公共资源、下沉服务等项目措施,加强乡镇(街道)就业和社会保障服务中心、行政村(社区)就业和社会保障服务站规范化、标准化建设,逐步将包括公共就业服务在内的劳动保障公共服务延伸到乡镇和农村,为2012年全市劳动保障公共服务平台均等化奠定基础。武侯区正在努力推进上述工作,他们正在用统筹城乡的思路和办法推进社保业务下沉工作。

采访中,不少市民表示,希望能实现下沉的个别社保业务也能尽快下沉,这样办事就会更加方便、更加快捷。老百姓的积极参保意识和参保热情说明政府的政策覆盖面已经深入人心,但由于制度设计等原因,社保业务下沉工作还需要进一步完善。尽管这样,武侯区这种政府服务为民的理念和探索精神仍值得充分肯定,武侯人正朝着更高的目标奋斗、冲刺。 采写 欧阳

# 双流教育捷报频传 六大工程再谱新篇

## 双流县荣膺“四川省教育工作先进县”光荣称号

### 采访手记

说起双流教育,自然会想到这是一个教育强县。双流中学、棠湖中学同处一城,都是国家级示范性普通高中——在我省,一个具有两所“国重”高中的仅此一处。

其实,双流县教育资源非常丰富,境内还有四川大学、西南民族大学等7所高等院校。72所公办中小学中,除了两所“国重”外,还有华阳中学等省级示范性普通高中,已初步形成大学、中学、小学协调发展的教育体系。

前不久,双流荣膺“四川省教育工作先进县”光荣称号,让这个连续12年“县域经济综合实力”位居全省“十强县”榜首,且“县域经济基本竞争力”排名全国第35位,居中西部第一的经济强县锦上添花。据了解,去年底,四川省政府组织专家对双流教育工作进行了督导检查,检查结束后,专家们曾给予双流教育很高的评价:

“双流县委、县政府高度重视教育工作,依法认真履行教育职责;教育主管部门履职尽责,县级相关部门尽职尽责,密切配合;镇(街道)党委、政府尽心尽责,措施到位;教育投入力度大,办学条件全面改善;教育与经济社会发展适应,均衡发展扎实推进,各类教育协调发展。素质教育已见成效,学校管理规范有序,办学特色逐步显现;队伍建设措施有力,教师精神风貌良好;多项教育工程获得上级表彰奖励,双流教育在全省乃至全国具有一定影响。”

双流是怎样抓好教育工作的?我们最近进行了采访,了解到该县义务教育均衡发展扎实推进,各级各类教育全面协调发展,素质教育搞得有声有色!

近年来,双流教育人将基础教育作为工作的“重中之重”,并以职业教育改革作为“战略突破口”,努力推进“全面普及、发展均衡、质量优先、充满活力的现代教育”。据悉,他们还进一步将继续实施“六大工程”,为“全域成都”教育的城乡一体化发展,为全市教育“均衡化、现代化、国际化”发展做出新贡献。

我们目前正在大力推进成都教育均衡化、现代化、国际化进程,双流作为有较强实力的县,必将为我市教育快速发展做出更大贡献。市教育局相关负责人也认为,双流教育的经验值得各区(市)借鉴,也希望能有更多的区(市)县成为“教育工作先进县”。

我们相信,我市推动教育均衡化、现代化、国际化的进程将越来越快,成都教育也会在像双流教育人一样的勤奋工作中发出更加璀璨夺目的光芒!



双流县委书记高志坚(中)、副县长谢仁根(左一)视察小学

### 尊师重教 优先发展教育

双流县委、县政府高度重视教育工作,按照“百年大计,教育为本,教育第一”的发展理念,切实履行教育工作职责,落实教育优先发展。该县始终把教育纳入到县经济社会发展总体规划,先后制定了一系列优化教育发展环境、依法保障教育投入,强化队伍建设,大力推进素质教育、全面提升教育发展水平等方面的政策措施,做到了教育与经济社会发展同步规划,同步实施,确保了教育健康持续发展。

据了解,双流县还建立了以县长为组长的教育工作领导小组会议制度和以分管领导为组长的部分重点工作联席会议制度,以及县级领导与部门负责人联系学校制度,全面落实了“以县为主”的管理体制。他们严格目标管理,考核奖惩逗硬。县领导更是身体力行,经常深入农村学校调研,积极为学校办实事、做好事、解难事。县级相关部门和镇(街道)政府尽职尽责,团结协作,齐抓共管,责任共担,全力支持教育工作。全县形成了“党委加强领导,政府统筹管理,人大政协依法监督,部门分工配合,社会广泛参与”的教育工作机制,尊师重教氛围浓厚。

### 加大投入 改善办学条件

双流县坚持“财政预算向教育事业倾斜,教育投入向农村学校倾斜”的原则,依法履行教育投入职责,做到了教育经费的“三个增长”,农村税费改革后义务教育经费投入总量超过改革前水平,教育税费足额征收,并全额用于教育,义务教育经费保障机制改革得到全面落实,“普九”债务已全部化解,改善了教育投入优先增长,学校基本建设经费优先保障。据了解,该县各镇(街道)认识到,积极主动投入资金促进教育发展。双流有健全的

### 去年底,双流县接受了省政府的督导评估获得很高评价,最近该县又荣膺“四川省教育工作先进县”光荣称号。我们不妨将故事从去年说起——

2008年11月下旬,四川省人民政府教育督导团督导评估组对双流县人民政府教育工作进行了督导评估。督导评估组听取了双流县人民政府教育工作情况汇报和成都市人民政府对双流县人民政府教育工作督导评估的复查报告,查阅了相关档案资料和账表,召开了部分人大代表、政协委员和县级有关部门负责人参加的座谈会,并进行了问卷调查。随机重点抽查了东升、中和、合江、籍田、大林等五个镇(街道)和东升二中、中和职业中学、大林小学(幼儿园)。督导检查结束后,专家们给予双流教育很高的评价,认为双流教育在全省乃至全国都有一定影响。

其实,近年来,双流县委、县政府始终把教育摆在优先发展战略,坚持教育发展优先谋划、教育问题优先解决、教育投入优先保障,全县各校办学条件得到明显改善,各类教育协调发展,整体办学实力逐年提升。先后荣获“全国‘两基’工作先进地区”、“全国幼儿教育先进县”、“全国中小学生课外文体活动工程示范区”、“四川省特殊教育先进县”、“四川省义务教育示范县”等称号。

### 稳步推进 均衡协调发展

双流县委、县政府按照统筹城乡一体化发展的总体要求,扎实推进义务教育均衡发展。该县县委、县政府制定了《关于加快推进城乡教育均衡发展的决定》及《实施方案》,将



双流县委副书记、县长森森(右四)到学校现场办公

教育经费审计监督制度,并不断加强教育经费管理,未发生过教育乱收费现象,并被评为“四川省规范教育收费示范县”。

双流县教师工资按时足额发放,在全面落实国家、省、市相关政策基础上,还提高教师待遇,将尊师重教落到了实处。如今,该县已初步建立起以“政府为主导,社会各界积极参与”的教育助学机制,“三残”儿童生活费、住宿费得到了财政全额补助,教育助学实现了从学前教育到大学教育“全覆盖”。

双流县还建立了中、小学校舍维修改造长效机制。该县按照高标准、高起点的目标,实施学校标准化建设,学校面貌根本改观。近两年县财政共投入5400多万元,加强了教育技术装备,全县教育技术装备已达到“2000标准”;信息技术实现了全覆盖,管理使用好。学校宿舍、食堂、厕所、饮用水设施等符合有关规定和标准要求,管理规范。

进职业教育快速发展,普高、职高招生比例达到规定要求。积极推进幼教“四化”(布局调整合理化、办园条件标准化、内部管理规范化、保教活动游戏化)进程,学前教育基本普及。成人教育模式创新,特色凸现,农民增收培训工程成效显著。该县民办教育体制新、机制活、总量大、声誉好,形成了公办教育互相促进、共同发展的格局。

### 强化管理 提升教师素质

双流县还有完善、规范的教育人事干部管理制度,积极实行了校长公开招聘制和校长负责制,并给予校长充分的办学自主权。他们建立了教师“择优聘任,竞争上岗,能上能下,能进能出”的用人机制,优化了教师配置。切实加强师德师风教育,教师队伍精神面貌好,工作热情高。高度重视校长岗位培训和教师继续教育,通过合格校长、优秀教师、知名校长评选和“以研代培,以赛促训”的策略,搭建多元平台,培养了一批学科带头人、中青年优秀教师、特级教师和优秀校长,造就了名师和名校群体,为双流教育健康持续发展提供了坚实的保障。

### 深化改革 推进素质教育

全面贯彻党的教育方针,积极推进素质教育,是双流教育人一贯的追求,他们高度重视中小学德育工作,大力实施“未成年人思想道德建设”工程,将立德、树人作为教育的根本任务,并纳入学校工作的各个方面。该县坚持“健康第一”的工作思路,切实加强中小学体育、卫

### 力争率先建成统筹城乡教育均衡发展示范区

双流教育人不会因为获得这些成绩而沾沾自喜,我们将把获得“四川省教育工作先进县”光荣称号,作为鞭策自己不断前进的动力!双流教育人深知,随着时代的发展,要求在变,标准在变,期待在变。当然,我们非常珍惜这些荣誉,这些荣誉是双流教育人的骄傲与自豪。双流教育人将以此为新起点,以科学发展观为指导,以办好人民满意的教育为宗旨,紧紧围绕县委“一主三辅五加强”和“一城三基地”目标,认真贯彻落实县委《关于加快推进城乡教育均衡发展的决定》和《关于加快推进城乡教育均衡发展的实施方案》精神,牢固树立“深层次的均衡发展,长期性的内涵发展,全方位的协调发展,多样性的特色发展”的思想,继续坚持以“办好每所学校,带好每支队伍,培养高素质受教育者”为目标,以“公平、优质、均衡、和谐”为教育理念,突出“一校一品一特色”,深入实施素质教育,不断提高教育质量,推动全县教育均衡化、现代化和国际化发展,促进双流教育在全省率先建成统筹城乡教育均衡发展示范区,率先在中西部地区基本实现教育现代化,为双流在全省“率先建成全面小康示范区,率先建成城乡一体化示范区”做出更大贡献。