

视点  
事件

# 深入践行“我为群众办实事” 区人社局开启“局长走流程”活动

文 / 记者 柴斌 图 / 资料

今年，人社部在全国人社系统推进“厅局长走流程”，要求厅长、局长、处长到流程一线，亲身体验办事难点、解决办事堵点，从而进一步改善行风、政风。为了将“我为群众办实事”实践活动走深走实，区人社局坚持聚焦“小切口”、紧扣“微实事”，以“走流程”的方式找问题、谈优化，用心用情用力解决企业和群众“急难愁盼”，以“局长走流程”系列活动为契机，从严从紧从实落实为民惠民举措。

## 进企业讲政策

今年是职业技能提升行动质量年，区人社局将“全面推行中国特色企业新型学徒制培训”作为“局长走流程”重点项目之一，深入企业了解企业及职工所需所盼。每到一处，区人社局副局长王慧都会深入生产车间、培训基地实地踏查，并与企业负责人座谈交流，认真了解企业经营、发展、培训等情况。

在隧道股份上海隧道工程有限公司调研走访时，王慧主动向企业负责人询问对政策的了解情况、申请的便捷度以及学徒制培训的难点。当她得知即便企业知道了政策消息，但在政策理解上也很难做到精准时，她表示：“好的政策不仅要企业听得懂，更要用得上，人社部门首先要广泛宣传，其次要把解读做精，同时要把工作做细。此外，人社部门要积极鼓励发动区内高技能人才基地、行业协会、企业、培训机构和劳动者发挥主体作用，积极参与企业新型学徒制培训，扩大政策影响面和受益面。”

截至目前，区人社局副局长王慧共开展调研走访各类企业19次。深入基层摸清情况只是手段，目的是为企业群众解决问题，为此区人社局建立了持续长效的“跟踪服务机制”。为提升企业新型学徒制培训的成效，王慧就对企业新型学徒制的看法与企

业负责人进行了交流，她说：“我们召开座谈会是请大家来提意见和建议的。只有沟通和交流，才能把企业的问题解决掉落实好。”对部分企业提出的“培训成本较高”、“工学矛盾大”等“堵点”问题，她一一记录，并召集职能部门专题研究，制定了专项工作方案，跨前协调市人社局、区财政局等相关部门，制定出台区级补贴政策，进一步加大政策资金扶持力度，引入“互联网+职业技能培训”有效缓解企业工学矛盾，进一步放大企业新型学徒制培训补贴政策援企稳岗扩岗效能。

## 保民生促就业

“最近身体恢复得怎么样了？想不想早点回到工作岗位上？如果在求职方面有困难可以和街道反映，区人社局还有专业的就业指导老师，他们都会为你提供帮助，同时在政策上也会给你一些扶持。”在龙华街道，区人社局副局长王戎山走访了因先天慢性病失业长达三年的85后青年小朱和受疫情影响失业大半年的90后青年小王，询问青年的生活状况，关注他们的就业需求和当前受到的帮扶情况。

青年人的就业问题一直以来都是区人社局关注的重点，王戎山通过社区走访、专题调研、活动体验，对我区“帮助长期失业青年就业创业工作”进行了“全周期、全流程”检验，发现存在的问题，了解群众的需求，指明优化改进的方向，督促整改完善。他还与街道一线就业工作者交流，了解社区重点帮扶对象普遍存在的“难点”、就业服务过程中遇到的痛点等。王戎山说：“帮助困难青年就业需要区街协同、资源整合，从政策、岗位、职业指导等多方面开展帮扶，同时还要鼓励失青年保持积极乐观的心态。”

由于服务对象的年轻化，所以需要更创新、更多元的就业帮扶活动。为切实检验服务效果，王戎山以“求职者”身份参与启航招聘会，并以“学员”身份体验徐汇区“青年乐业起点就业成长营”就业能力训练项目，还以督导身份跟踪“重点对象”职业指导。

## 跑窗口走流程

“你好，我是来自一家企业的员工，老板现在拖欠了我好几个

月的工资，我该怎么办？”为深入了解办事流程的便利度，区人社局副局长刘晓良化身劳动维权的办事人员，来到区人社局的受理窗口寻求帮助。今年7月，我区正式启动劳动人事维权“一口受理”。作为区人社局推进“我为群众办实事”实践活动的重点项目，各部门经过前期充分走访调研，紧密结合我区劳动监察和调解仲裁工作实践，重点突出综合接待、建议引导和有效分流。截至目前，平均每天接待来访人员约60人次，受理劳动维权事项约30件。通过“窗口”前移和主动问询，提升了申请人表达诉求的精准度，并使后续处置变得更为便捷和流畅。

在正式启动前，区人社局领导亲自参加模拟演练和路径设计，分别从办事人员和接待人员的角度不断进行换位体验，以达到既能为劳动者提供便捷有效的服务，又使窗口服务合规高效的目标。

区人社局后续会认真整理分析受理情况，对实践中遇到的情况进行完善，确保“一口受理”工作不断推进，使劳动者和企业真正受益，为全面推动人社工作的数字化转型奠定基础，助力徐汇构建和谐劳动关系和一流营商环境。

“走”是一种形式，重要的是通过‘走’落实以人民为中心的发展思想，带着感情听、带着问题思、带着责任改、带着使命干，众人的事情由众人商量，通过‘局长走流程’找到最大公约数，画出最大同心圆，从而有效解决问题，着力推进全过程民主，不断提升人民群众的满意度。”区人社局局长陈继刚表示。

