

疫情影响下，浙江省安吉县人社局精心谋划人社领域改革，借助“浙里办”APP、支付宝、“企服宝”网上申报系统实现“掌上办”；借助大数据推出退休待遇“无申请”办理机制，实现职工工伤医疗费用可直接刷卡结算。改革成效逐渐显现，安吉县人社局实现80%以上业务事项网上办、就近办、自助办，社保大厅一天的办理量从最高800件降为平均150件，窗口数量从8个缩减至3个。

专门成立“厉师傅工作室”，整合社保前台受理人员、人社系统干部、导询人员等力量，通过线下设立咨询台，线上成立钉钉群、开通咨询电话，为办事百姓提供综合化、一站式的咨询服务。目前，工作室共有在线群友3300名，其中企业用户2800家，解答群内问题2万余次。

此外，安吉县劳动保障监察大队、劳动人事仲裁院整体入驻县矛调中心，仲裁、监察业务一窗受理、内部分流，一旦发生矛盾纠纷案件，总工会、住建等部门迅速响应，处理效率大幅提高。目前已连续4年实现欠薪案发率下降、劳动纠纷调解率上升，促进劳动关系更加和谐。（欧阳爱琼 单云）