

## 对新形势下做好业务经办工作的思考

三原县养老保险经办机构 周荣

时间: 2011-07-18

来源: 中国社会保障网

【字号:   】 [【我要纠错】](#) [【Email推荐】](#)  [【发送】](#) [【收藏】](#) [【打印本页】](#) [【评论】](#) [【关闭】](#)

在各级养老保险经办机构中,业务经办工作是确保各项经办服务工作顺利运行的主要工作,是经办机构的核心工作。同时因为直接面对和服务于参保企业、参保职工和广大离退休人员,也可以说是经办机构的“窗口”和“门面”。承担着单位参保缴费、待遇计发、基金结算、待遇发放调整、内审稽核等多项经办服务工作。在新形势下,党和政府对社会保险工作越来越重视,经办机构维护社会和谐稳定的责任越来越重大,服务对象的需求越来越高,因此,业务经办工作要进一步适应社会保险新形势发展的需要,积极推进业务经办标准化建设,进一步转变工作作风,改进工作方式,加大服务力度,提高服务质量,跟上新形势下养老保险事业发展对业务经办工作提出的新要求。

### 一、加强学习,提高业务经办人员政治业务素质。

新形势下,要做好业务经办工作,必须要强化学习意识,持之以恒的加强学习,不断提高岗位工作人员的政治业务素质。无论做什么工作,关键因素都在于“人”。这一点,业务经办工作也不例外,换言之,业务经办人员的综合素质很大程度上决定着业务经办服务工作的质量。因此,业务经办人员必须“政治强、业务精”。既不能轻政治、重业务,也不能轻业务、重政治。在学习上要注重学习贯彻党的路线、方针、政策、认真学习贯彻十七大精神,不断深化“三个代表”重要思想的学习,始终坚持以“三个代表”、“科学发展观”重要思想为指导,与时俱进、不断探索,做一个有政治觉悟的业务经办人员。同时,要加强《社会保险法》等新颁布的法律条例的学习,反复学习历年来的业务政策、标准化操作规程,重点人群如军转复员干部、4050人员政策,并在工作思路、工作方法、自身建设上创新,推动业务经办工作不断迈上新台阶。

### 二、转变理念,强化服务意识贴近群众服务到位。

业务经办工作的好坏一个是要按照政策办事,二是要在政策范围内使经办工作使办事群众满意。因此,我们经办工作人员要切实转变服务理念。要把“经办就是服务”的理念切实贯彻执行到经办工作的每人每事,一言一行。

为参保企业、为参保职工、为离退休人员搞好服务是业务经办工作的主要工作职责。经办工作搞得好不好,能不能让参保企业和职工满意、让离退休人员满意,是衡量业务经办工作的根本标准。因此在日常业务工作中要转变服务观念,变被动服务为主动服务,体现超前服务的意识,做到参保对象没想到的,我们要替他想到,参保对象没做到的,我们要提前一次性告知,使办事对象不跑冤枉路,切实提高办事效能。古人云“凡事预则立,不预则废”,业务经办工作也具有一定的突发性、临时性、急迫性。因而,对待此类工作,要加强计划,未雨绸缪,以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。比如集体超龄人员补贴、209文件执行及其他临时性的业务报表,这也任务安排比较紧凑、涉及面广、影响力大,这就要求业务工作人员要及时了解相关信息,迅速拿出可操作意见供领导决策,确保此类工作有序开展。

业务经办工作必须注意服务的全面性,既要为群众进行服务,也要为领导决策服务;既要为群众进行具体经办,也要提供经办过程中,经办后的服务;既要为领导决策提供服务,也应该在领导决策前、决策中、决策后提供全过程的服务。

今年是“服务质量年”,对我们业务经办人员来说,要注重从各方面提升服务层次,由一般服务转变为优质服务。坚持以“服务”为天职,对参保企业要相互尊重、相互支持;对办事群众,要满腔热情,放下架子,坚决克服“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风。不能因为业务工作繁重,压力大而降低服务要求,降低办事群众的满意度,影响经办机构的文明窗口形象。

### 三、外树形象,不让经办机构形象在我这里受损。

标准化建设以来,经办机构的硬件设施日新月异,得到了前来办事群众的好评。省市领导多次强调,硬件上去了,软件也要与时俱进,要两手都要硬。具体到我们基层的业务经办人员,就是要树立良好的经办服务形象,要想到自己的一言一行都代表着中心的形象,时刻严于律己,乐于奉献,自觉维护中心的良好形象。

笔者认为,新形势下,要做好业务经办工作,应大力弘扬四种精神,这四种精神适应性广,但对于我们

业务经办人员来说，我认为应大力倡导。

一是无私奉献的精神。随着养老保险事业的蓬勃发展，基层业务经办人员一年到头都非常忙，经常加班加点这是正常的。对此，我们要正确对待工作，以苦为乐，自觉加班加点，不为名、不为利，克服一切困难，充分发挥自己的聪明才智，调动一切积极因素，高质量完成任务。

二是谦虚谨慎的精神。标准化建设实施以来，业务经办工作朝精细化管理的方向发展，每项业务工作都是“牵一发而动全身”的事，务必慎之又慎，细之又细，努力做到“五个不让”：不让上级领导安排的任务在我手中延误，不让需要办理的文件在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让来办事的群众在我这里受到冷落，不让中心的形象在我这里受到影响。

三是敢想敢干的精神。谦虚谨慎是必需的，但不能因此而放不开手脚，在领导面前不敢表达自己的想法和看法。工作中要满怀激情，也要能够在调查研究的基础上敢于发表自己的独到见解。

四是团结协作的精神。业务经办工作既有自己的岗位独立性，也需要相互协作，相互配合。各业务岗位组成了一个“集合体”，每一个人都是其中的一分子。要树立大事讲原则，小事讲风格，对人宽厚诚恳，对事严谨认真，妥善处理协调好内部关系，形成上下一心、团结互助的良好氛围。

2011年是十二五的开局之年，也是《社会保险法》的实施之年。随着《社会保险法》的正式颁布实施，养老保险经办工作的任务越来越繁重，我们基层业务经办人员面临的压力和责任也越来越大，因此，我们应认清养老保险工作面临的严峻形势，切实增强工作的紧迫感和责任感，按照省市上级领导部门要求，内强素质、外树形象，加强学习、转变服务理念，全力提升业务经办工作的水平和能力，确保养老保险工作扎实稳步推进，使党和国家的好政策惠及人民群众，争取为构建和谐社会做出我们更大的贡献。

编辑：杜圆圆

【 】 【发表评论】

相关新闻：

免责声明：

中国社会保障网对任何包含于或经由本网站，或从本网站链接、下载，或从任何与本网站有关信息服务所获得的信息、资料或广告，目的是为公众提供资讯，服务社会公众，不声明也不保证其内容的有效性、正确性或可靠性。

任何单位或个人认为通过我们的内容可能涉嫌侵犯其合法权益，应该及时向我们书面反馈，并提供身份证明、权属证明及详细侵权情况证明，我们在收到上述法律文件后，将会尽快移除被控侵权内容。

以上声明之解释权归中国社会保障网所有。

关于我们 | 联系方式 | 招贤纳士

中国社会保障论坛组委会秘书处 版权所有  
京ICP备：11018705号