自治区人力资源社会保障厅：

创新人社服务 促进民族团结

□ 本报记者 韦颖琛 通讯员 蔡玉梅

党的十九届五中全会审议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，明确把“坚持以人民为中心”作为“十四五”时期经济社会发展必须遵循的一项重要原则。而一通1分多钟的壮语电话，让人感受到了这一原则指引下广西人社服务的温度。

12月22日，记者在广西人社12333咨询服务中心看到，方言专线的接线员在用壮语解答问题——一位来自河池市都安瑶族自治县的咨询者来电咨询失业补助金申请事宜，得到了满意的答复。自今年7月12333方言专线正式上线以来，像这样用方言交流的场景已上演15000多次，该服务为使用普通话交流存在障碍的各族群众提供了极大便利。调查回访数据显示，93.8%的少数民族群众表示对方言客服非常满意。

开通壮语电话咨询服务，只是自治区人力资源社会保障厅多项创新举措的一个缩影。2020年，该厅推出多项人社政策，同时创新服务方式、宣传载体及活动方式，深入开展民族团结进步创建工作，助力全区各地特别是少数民族聚居地区经济社会发展。

▲自治区人社厅事业处党支部与隆林县委组织部党支部签订党建共建协议书现场。

1 服务创新
用群众听得懂的语言解答人社业务问题

人社工作全部关系到人，大部分涉及民生，包括就业、社保在内的各种问题更是涉及大部分人的切身利益，12333热线作为公众了解人社政策的主要渠道，一直是人力资源社会保障部门和地方政府联合建设的重点咨询服务平台。自去年11月起，自治区人力资源社会保障厅通过政府购买服务的模式，将各地市人社客服热线整合为全区统一的12333热线客服系统，建设“一号对外”的广西人社总客服，通过集中坐席，统一服务热线、统一知识建设、统一服务标准，实现5×9.5小时的在线人工和24小时自动语音的服务，向群众提供人力资源和社会保障相关的政策法规咨询、办事指南、信息查询等服务，为群众营造一个直观、快捷、便利的政策咨询环境。

咨询者仅需拨打12333热线即可了解我区各地市相关政策，无需因人在外地或多地参保等原因多次往返咨询。“这种全（省）区一体化的服务方式和运营模式在全国来说都是首创。”该厅信息中心12333热线负责人桂林说。

今年上半年受新冠肺炎疫情影响，线下咨询和办事渠道暂时关闭，12333热线咨询需求激增。今年5月，该平台启动在线客服业务，咨询者可通过网站、APP、公众号等方式进行线上咨询。针对我区多民族聚居、部分群众不会说普通话或普通话不流利的情况，2个月后该平台又推出方言专线，向群众提供壮语、粤语、桂柳话、客家话等4种语言的咨询服务。截至记者发稿前，该平台通过电话渠道提供服务32.39万人次，通过全渠道提供服务69.89万人次。“希望能用群众听得懂的语言宣传政策法规、解读文件，提高12333热线的一次解决率，让群众办事少跑路、零跑路。”桂林说。

2 政策创新
大力支持少数民族聚居地区发展

为促进我区少数民族聚居地区快速发展，助推少数民族群众与全国人民同步实现小康，今年1月以来，自治区人力资源社会保障厅推出多项新的人社政策，加大政策倾斜力度，让少数民族群众享受到实实在在的政策红利。

在就业创业政策方面，就业专项资金分配向少数民族聚居地区倾斜。今年上半年，对8个当时未脱贫摘帽的贫困县（其中6个为少数民族自治县），在就业专项资金上每个县多划拨50万元，分配本年度开展30周年县庆的恭城瑶族自治区县就业专项资金350万元，给予全区59个民族乡每个乡10万元的农民工创业就业补助资金。全区扶持建设38个农民工创业园，其中有6个分别落户在三江、隆林、都安、环江、巴马、大化等少数民族自治县，自治区给予每个园区500万元补助资金。

在专业技术人员培养政策方面，今年6月，自治区人力资源社会保障厅出台挂牌督战县职称“定向评价、定向使用”政策，对8个挂牌督战贫困县基层专业技术人才职称实行单独评审、单列标准、单独确定通过率，评审结果定向在这8个县内使用的政策，让贫困地区基层人才更有盼头。

在事业单位公开招聘政策方面，今年6月，自治区人力资源社会保障厅出台措施，进一步放宽贫困县乡镇和边境地区事业单位招聘条件，简化公开招聘方式。措施提出，2020—2022年，我区54个国家和自治区扶贫开发工作重点县的乡镇事业单位，公开招聘大学专科以上学历或持有相关从业资格证书的人员，可以根据实际需要，采取直接面试和考核的方式招聘。同时，可根据实际需要，取消开考比例的限制，按照实际报名人数开考。

扩大事业单位公开招聘自主权，事业单位引进高层次少数民族人才实行事后结果备案制度。县(市、区)可根据需要自主确定公开招聘批次、规模及时间，自主确定高层次少数民族人才和急需紧缺专业人才的层级、专业和数量。此外，组织实施高校毕业生“三支一扶”招募计划，招募指标重点向8个当时未脱贫摘帽的贫困县倾斜。

3 宣传创新
民族团结进步教育手段多样化

除了采用宣传栏、板报、横幅、网站等传统媒介宣传党的统战、民族、宗教理论政策和法律法规外，自治区人力资源社会保障厅还创新宣传载体，灵活运用多种形式加强民族团结进步教育。今年以来，厅机关邀请了自治区民宗委的专家为全厅干部职工作民族团结工作的专题讲座，组织各民族干部职工拍摄民族团结工作的宣传视频（MV），在本厅机关电视文化平台循环播放民族团结相关视频、图片和文字宣传材料，印发了《民族团结进步创建应知应会》的小册子等。

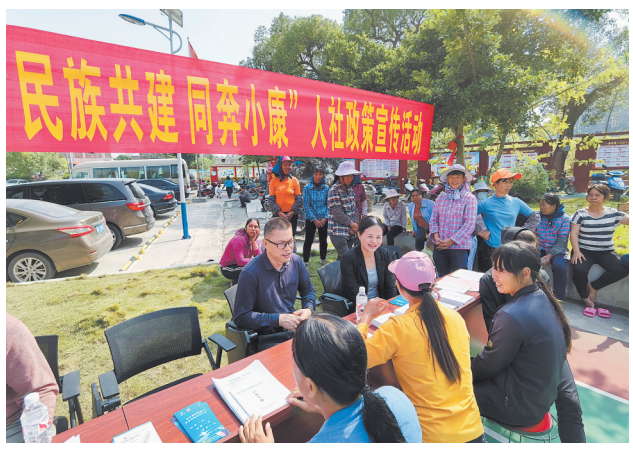
厅属事业单位年内也结合各自特点开展了多种形式的宣传教育活动。自治区人才服务中心举办“中华民族一家亲 同心共筑中国梦”健康暨业务知识竞赛，自治区人力资源和社会保障宣传中心开展了“民族团结一家亲”主题演讲活动，自治区人力资源和社会保障研究所深入本厅扶贫点开展民族团结主题党日活动等。通过创新宣传载体，使广大干部职工牢固树立中华民族共同体意识，对维护民族团结的重要意义有了更深的认识与理解。

4 活动创新
增进各族干部职工交往交流

据了解，自治区人力资源社会保障厅机关及厅属事业单位在编干部职工有400多名，分别来自全国各地及广西各个市县，有汉、壮、瑶、苗、回、侗、彝、蒙古、仫佬等多个民族。各族干部职工除了通过参加会议、培训等方式交流联系外，该厅还举办多种形式的活动，大力推动各族干部职工交往交流。

今年10月，该厅事业单位人事管理处党支部与隆林县委组织部党支部联合开展党建共建活动，以支部共建为载体，把隆林各族自治县作为了解基层尤其是少数民族聚居地区事业单位人事管理制度落实情况的信息站，开创了民族团结进步创建工作与业务工作紧密结合的新模式。11月，在厅领导的带领下，来自厅机关及厅属事业单位的30多名干部职工到贵港市港北区港城街道樟村开展民族团结进步创建活动，调研走访樟村建设发展情况，提供人社政策宣传咨询服务，开展农业技术培训，并捐赠经费、办公用品等，为樟村创建自治区民族团结进步示范村献计献策、出资出力。12月，该厅联合自治区文化和旅游厅组织开展“民族共融 党建共建”联谊活动。来自两厅机关及厅属单位的100多名干部职工来到广西民族博物馆，一起参观民族文化展览，开展少数民族传统体育运动，体验少数民族传统美食技艺。通过形式多样的交流联谊活动，各族干部职工增进了了解，加深了友谊，推动了工作，展现了民族团结、积极奋进的良好精神风貌。

▲12333热线方言专线提供壮语等4种方言的咨询服务。



▲自治区人力资源社会保障厅赴贵港市港北区港城街道樟村开展人社政策宣传活动。