

“瞄着问题去，干出实效来。”近年来，云南省直机关各级党组织充分发挥战斗堡垒作用，引领党员干部聚焦群众反映集中的共性需求和存在的普遍问题，瞄准发展亟待解决的痛点、难点，用心用情服务，拿出实招硬招，不断增强群众的获得感、幸福感和安全感。

## 优服务 切实解决群众急难愁盼

### 窗口服务有温度

“请喝茶，慢慢说！”当接到云南省总工会信访办公室工作人员递来的茶水，看到他们认真倾听记录自己反映的情况时，哪怕有再多的不满和委屈，来访职工的怨气都会消散不少。来访职工现场反映情况时，还可得到心理咨询师的情绪疏导，以及律师的建议，切身感受到工会作为“娘家人”的温暖。多年来，云南省总工会社会联络中心（云南职工对外交流中心）积极引导职工合理表达利益诉求，维护了职工的合法权益以及队伍的稳定。

云南省总工会社会联络中心党支部书记、主任拜蓉蓉介绍说，近年来中心每年受理的来信来访来电以及网上信访平均在300批次400人次以上，涵盖方方面面，都跟职工自身利益密切相关。

“为帮助来访职工切实解决实际困难，我们创新了来访职工、来访职工单位行政和工会、云南省总工会社会联络中心、律师‘五方’参与的调解机制，取得较好效果。”拜蓉蓉说，将相关人员聚集在一起，不仅可以及时调处来访职工的上访案，还化解了几件多年重复的上访事项。除了“五方调解”，该中心每月、每季度还会对信访情况进行研判，把某些职工反映的个性问题，转化为共性问题来研究，并提出解决思路。例如，2021年，数十名信访人员反映灵活就业人员不能参加职工医疗互助的问题，该中心了解具体情况后，积极与相关职能部门沟通，并在今年圆满解决了该问题。

人社服务窗口是联系民生最紧密、服务群众最直接的第一线。近年来，云南省人力资源和社会保障厅通过不断提升服务质量、规范服务行为，得到越来越多办事群众的认可和接纳。

“老百姓来办事，首先是要找得到‘门’。我们按照统一标准，采集了全省8800多个政务服务点的图片和详细信息，上传到群众常用的手机地图上，让每个服务网点都有定位、可导航。”云南省人力资源和社会保障厅行政审批处副处长吕燕玲介绍说，针对云南少数民族众多、有些地区的少数民族群众听不懂普通话的特点，人社部门在少数民族聚集区人社服务点设立“双语窗口”，开展少数民族语言引导服务，打通服务少数民族群众的“最后一米”。

### 上门服务有速度

“您好，请问您到这里上班多长时间了？公司为您缴社保了吗？”日前，在永仁县的一家丝绸生产企业，身着蓝色马甲的社保服务先锋队队员主动敲开企业大门，宣讲降费减负惠企政策，并耐心询问企业职工参保情况。根据企业负责人和职工反馈，先锋队队员讲解了缴纳养老保险、工伤保险等险种对企业和个人带来的益处。“以前有部分职工不愿缴纳社保费用，也导致了企业的人员流动过快，人才招聘成本攀升。现在社保局的工作人员走进企业，为我们宣讲政策，打消了大家的顾虑，激发了他们工作的动力。”该企业负责人说。

长期以来，云南省的养老保险因为首次参保年龄高、中断缴费比例高等结构性问题，