

导致人均养老待遇处于国内较低水平，加上政策宣传以及业务经办与人民群众的期盼存在一定差距，全省城镇职工养老保险参保人数比例低于全国平均水平。

为解决这些痛点和难点，今年2月，云南启动实施了社保服务“康乃馨”行动，共组建了由党员带头的146支社保服务先锋队，主动上门为企业和群众宣传社保政策、经办社保业务，提供优质、高效、暖心的服务。

“先锋队走进企业、社区，一方面，是为了宣传社保政策，促进社保扩面增效；另一方面，帮助特殊老年群体解决领取养老金待遇资格确认等难题。”云南省社会保险局机关事业养老保险一处处长孙斌介绍说，“康乃馨”行动启动以来，社保服务先锋队已累计走进1.3万家单位、2.1万个社区（村组）、10多万个家庭，为130多万人次提供社保服务。未来，送政策、送服务上门，也将成为社保工作人员的常态。

近年来，云南省直各单位纷纷走出办公室、走进企业、深入群众，用心服务群众和企业，促进工作全面提质提速。云南省政府办公厅今年会同信访、住建等部门和属

地政府，深入烂尾楼盘现场，推动6个项目复工续建；归并33条政务服务热线，打造“12345”政务服务总客服，提供“7×24”小时全天候人工服务。云南省工业和信息化厅组建工作专班，积极开展全省重大工信项目调度工作，统筹解决项目建设难题；创新建设“助企服务员”，使其与辖区专精特新中小企业完成“一对一”结对帮扶工作。

作风评议促服务

作风好不好、效能高不高，前来办事的企业和群众最有发言权。早在2005年，云南省委省直机关工委就开展了群众评议省直机关作风活动，今年5月10日正式上线的“云南评议”小程序，更是简化评议环节，让群众通过简单的手机扫码，就能直接对相关单位的服务水平、工作作风、办事效率等进行评议，并提出建议和意见。同时，意见和建议将在第一时间反馈给以省直单位为主的93个相关单位，省效能办和省直机关工委也会对群众反映的问题进行督办。

“每个单位都有一个专属的场所二维码，摆放于便民服务窗口和单位大门口等显眼位置，以方便

大家扫码评议。”云南省委省直机关工委基层组织指导部负责人介绍说，群众通过微信扫一扫小程序，就可以匿名参与评议，系统会自动生成查询码，方便群众查看相关单位的回复情况。该负责人说，为了避免形式主义，满意度的比率并不是工委对省直各单位的考核指标，对于群众反映问题的解决速度、满意程度才是工委要着重了解的方面，也是上线“云南评议”，全力打造一流营商环境、全力解决群众“急难愁盼”问题的目的所在。

例如，有群众给云南省公安厅留言，反映云南省肿瘤医院附近接送病人车辆较多，加上道路狭窄，早高峰期间周边小区居民出行不畅，交警部门能否管一管？针对群众所提意见，云南省公安厅认真回复，根据昆明市公安局核实，早高峰期间，小区车辆与医院进出车辆相互干扰，导致医院周围部分路段交通压力较大。针对该情况，昆明市公安局采取了三项整改措施：首先，完善基础设施，确保不同车辆各行其道；其次，强化疏堵保通，固定一名辅警在较为拥堵时段对车辆进行疏导；再次，召开协商会议，邀请医院、街道、小区业主等单位代表，共商如何改善道路通行环境。

评议方式的革新，技术手段的提升，根本目的是为了加强机关效能建设。今年2月，云南省委、省政府出台《云南省推进作风革命加强机关效能建设的若干规定（试行）》，明确提出要进一步改进作风，服务基层、狠抓落实、提质增效，真正当好群众的贴心人，当好企业的服务员。如今，通过“云南评议”小程序，已有几十万基层群众和企业参与到评议中来，推动省直各单位作风革命、效能建设走深走实。☁



云南省总工会社会联络中心工作人员接待来访群众 郝亚鑫 摄

本刊记者 王学勇 摄