三明市人社系统开展行风建设提升行动

持续优化人社政务服务实施方案

为践行以人民为中心的发展思想，落实中央、省、市关于深化“放管服”改革优化营商环境的工作部署，根据福建省人社厅关于印发《福建省人社系统开展行风建设提升行动 持续优化人社政务服务实施意见》的通知（闽人社文〔2022〕38号），现就“十四五”期间我市人社系统开展行风建设提升行动、优化人社政务服务，制定如下实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记来闽、来明考察重要讲话重要指示精神，落实省第十一次党代会、市第十次党代会部署要求，聚焦人民对美好生活的向往、对高质量人社服务的期盼，充分发挥标准化、信息化、专业化的支撑引领作用，持续深入开展行风建设提升行动，不断推进职能转变、资源整合、能力提升、服务优化，打造人民群众满意的人社服务，为加快“一区六城”建设、推进三明全方位高质量发展超越提供有力支撑。

二、总体目标

按照省委“再学习、再调研、再落实”活动、“提高效率、提升效能、提增效益”行动以及市委“牢记新嘱托、增创新优势、再上新台阶”活动要求，将实施“八大攻坚战役”，特别是打好重点改革攻坚战役、优化营商环境攻坚战役作为重要抓手，解决人社领域群众急难愁盼问题，实现人社政务服务“最先一公里”到“最后一公里”全链条贯通。结合创建模范机关，落实党建“五抓五做”，坚持管行业必须管行风，确保政策供给更加充分有效，政策宣传更加广泛深入，政策执行更加畅通快捷，窗口服务更加贴心暖心，业务经办更加智慧安全，服务监督更加多元精准，行风文化更加深耕厚植。推出更多“打包办”服务，基本实现线上“一次不用跑”和线下“最多跑一次”；推出更多“无证明”事项，实现无谓证明和重复材料不用交；推出更多“提速办”业务，实现更多事项即时办结、免申即办。人社政务服务好评率得到稳步提升。

三、主要任务

（一）对标群众需求，有的放矢，提供政策保障

**一是坚持需求导向。**把握企业、群众多元化、多层次需求，梳理分析高校毕业生、失业人员、农民工、新就业形态劳动者等群体和各类市场主体对人社工作的新建议，结合“十四五”期间就业创业、社会保障、人事人才、劳动关系等重点改革任务，完善政策措施，补齐政策短板，加强政策储备，强化政策协同，防范政策风险，提高政策针对性，提升政策供给质量和效率。针对老年人、残疾人等特殊群体，坚持精准施策，线上平台实施“适老化”改造，线下窗口设置绿色通道，必要时提供上门服务。

**二是加强政策解读。**根据省厅要求，打造人社政策待遇“看得懂算得清”品牌，持续推进政策解读通俗化、政策咨询智能化、信息查询集成化、待遇测算精准化。通过局网站、微信公众号、党员志愿服务，机关、直属单位宣传栏等，将政策宣传融入日常、做在经常，主动公开人社政策清单和办理渠道。利用大数据、人工智能等新技术，主动识别政策对象，积极推进“政策找企、政策找人”，提高政策落实率。探索借助图表图解、视频动漫等多元化形式解读惠民政策，促进解读多样化，让群众“看得见”“听得懂”“信得过”。深化政务公开，重要民生政策出台应当通过网站公开征求群众意见。

**三是优化清单流程。**持续推进“清事项、减材料、压时限”，动态调整权责清单和审批服务事项清单，依清单履责和提供服务。规范清单管理，确保清单事项名称统一、编码统一、标准统一。分类推进审批制度改革，明确审批层级、许可条件、申请材料和办理程序。在确保安全可控的前提下，不断优化经办服务流程，精减证明材料，推行告知承诺制，压缩办结时限。办事指南做到要素规范、样式规范、“一事项一指南”，并及时发布。

**四是拓展信息化应用。**深入开展人社信息化便民服务创新提升行动，充分利用信息化，实现数据对接，逐步统一服务标准，完善协同共享，促进更多事项“一网通办”“省内通办”“跨省通办”。持续优化“人社政务服务电子地图”功能，方便群众“查得到”“找得着”“好办事”。推动人社服务“全数据共享、全服务上网、全业务用卡”，加大社保卡和电子社保卡在全国社会保障卡“一卡通”应用目录清单中95项人社领域和65项其他民生领域中的应用，提高待遇进卡事项和人数，逐步统一服务标准，并加大宣传推广。

（二）开展快办行动，整合优化，提供服务保障

**一是深化“一件事”集成改革。**聚焦市场主体开办设立、招用员工、解聘员工、注销登记等关键环节，公民出生、就业、失业、流动、退休、去世等关键时点,以及企业、群众在特定阶段开展补贴申报、待遇申领、人才服务、劳动维权、技能培训等关键业务，推动将流程相似、材料相近、结果关联的人社服务事项整合为“一件事”打包办。加强与相关部门横向联系，推动事项“一口受理”、并联办理，让企业、群众“少跑腿”“快办事”。

**二是打造一窗式服务窗口。**促进线上线下服务有机融合，推动高频事项提速办“应提尽提”、所有事项简便办“应简尽简”。逐步整合线下服务窗口，探索“一门办”“一窗办”、一个大厅只排一次队办理模式，鼓励有条件的窗口建立“全程代办”服务模式。积极推广电子社保卡等手机移动服务，推进社保卡在其他领域广泛应用，推动建立居民服务“一卡通”，更多事项通过全国统一入口办理。

**三是建设一体化服务网点。**充分考虑服务对象覆盖地域、人口密度、办事频次、城乡差异等因素，从满足企业、群众“就近办”“多点可办”需求出发，推动与银行、邮政等基层平台合作，拓展人社经办窗口附近自助服务网点数，探索形成以人社自主经办服务为主体、相关机构合作经办服务为补充的“一主多辅”网点化、规范化服务格局，打造城区步行15分钟、乡村辐射5公里的人社便民服务圈。

（三）强化基础建设，夯实队伍，提供软硬件保障

**一是全面推行标准化建设。**依据人社领域公共服务国家、行业标准，完善服务流程、服务质量、设施设备、人员配备等软硬件标准，推进基本公共服务规范化、均等化、便捷化。统筹窗口制度建设，完善首问负责制、一次性告知制、全程代理制、限时办结制、责任追究制以及纪律要求的实施细则，明确工作、场所、行为等规范，督促窗口单位抓好落实。健全风险防控制度，遵守疫情防控规定，围绕业务全流程、全环节、全场景，明确权责，逐一梳理风险点，明确防控措施并抓好落实。

**二是加强内部制度建设。**将窗口单位作为培养、锻炼、选拔人才的重要阵地，完善选人用人、培训、监督、考核、奖惩等办法，对表现优秀、实绩突出的单位和人员，在评比表彰、晋级晋升等方面，同等条件下优先考虑；在绩效工资分配方面，按照单位绩效考核分配办法，予以适当倾斜。建立健全容错免责机制，支持窗口单位经办人员尽职履职、担当作为，营造想做事、敢做事、做成事的氛围。

**三是开展常态练兵比武。**加强人社干部队伍特别是窗口单位人员政策法规业务培训，依托全国人社窗口单位业务技能练兵比武在线学习平台，积极组织开展人社窗口单位业务技能练兵比武活动，广泛发动党员干部带头参与“日日学、周周练、月月比”在线学习比试，做到新进人员必学、新出政策必学，打造高素质、专业化经办队伍。继续举办市级赛，并推选优秀选手参加省级、国家级比赛，培树“人社知识通”“业务一口清”。

**四是提升干部综合素质**。围绕“四个再出发”“三抓一促”“八大攻坚战役”等中心任务，结合打响我市人社系统“围绕中心、服务大局，人社在行动”品牌、“惠民惠企我先行”党建品牌，激励干部担当作为、带头攻坚，发扬“冲冲冲”工作作风。重点关注青年干部成长，推动青年干部打硬仗、扛重活、攻难关；深入实施青年干部综合素质提升工程，建立青年干部交流轮岗制度机制，让青年干部练成“全能型”，成为“多面手”。

（四）加强全面监管，多措并举，提供效能保障

**一是有效运用“互联网+监管”。**充分利用互联网、大数据等新技术实施精准监管，认真对照人社领域“互联网+监管”事项清单，强化就业创业、社会保险、劳动关系、人力资源服务等领域信用监管，配合有关部门加强守信激励和失信惩戒。强化“双随机、一公开”机制，落实事中事后监管全覆盖、常态化、制度化，提升监管针对性和有效性。

**二是深入开展“人社局长走流程”。**聚焦人社领域重点政策举措和高频服务事项，班子成员带头，每半年至少开展一次线上线下“走流程”活动，以服务对象、经办人员等身份，深入群众、企业、窗口、基层和一线查堵点、摸需求、听意见。走流程后，对发现的亮点、经验，及时挖掘、总结和推广；对发现的问题，建立问题清单、需求清单和整改清单，实行对账销号，并适时开展“回头看”，确保整改到位。

**三是全面实施人社政务服务“好差评”。**按照服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖的要求，依托政务服务“好差评”系统，及时归集评价信息。网上办件要全部设置群众评价环节，窗口现场办件，经办人员要主动邀请，提高群众主动评价率。做好差评数据筛查处理，完善差评核查、整改、反馈快速处置机制，做到件件有落实、件件有整改。加强评价数据共享交换，形成自下而上的评价数据汇聚机制。

**四是充分运用检查督查手段。**加强系统行风检查，对各县（市、区）人社系统尤其是窗口单位开展明察暗访，及时梳理被暗访单位问题清单，及时通报，发挥警示作用。配合做好国务院大督查、部门专项督查等迎检工作，针对省、市行风通报中指出的问题，做到举一反三、核查整改。有效运用信息技术手段，加强舆情监测，查找风险隐患，及时发现苗头性、倾向性问题并做好处置。

四、有关要求

（一）高度重视，统筹规划。各县（市、区）人社局，局机关各科室、直属各单位要将持续推进系统行风建设作为落实省、市重要决策部署、推动人社事业高质量发展的重要基础性工作，纳入党建和业务工作要点，作为干部述职、述廉、测评、考核的重要内容和依据。健全完善责任体系，主要负责同志亲自领导，牵头制定行风建设年度工作方案，明确工作目标和具体措施，其他班子成员抓好分管领域行风建设，细化任务、推动落实，形成并巩固合力推动行风建设的工作格局。

（二）加强学习，凝聚共识。强化政治机关意识，持续深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，深化“我为群众办实事”，积极宣传和践行“马上就办、真抓实干”以及“民生为本、人才为先、严实为要、服务为上”的福建人社“名片”，引导干部职工用新风气、新面貌服务社会、保障民生、惠及百姓。结合打响“大爱三明”新时代三明精神文明新品牌活动，树立“人人是窗口、处处有服务”思想意识，履职尽责、担当作为，增强办事效率、提升办事效能、提高办事实效。

（三）宣传报道，浓厚氛围。充分挖掘人社系统用心、用情、用力为民服务的人物和事迹，利用局门户网站、微信公众号、e三明、“学习强国”APP等媒体，用丰富的内容、生动的表述，反映人社系统干部职工的良好精神风貌，不断扩大人社影响力。积极参加上级举办的“人社服务标兵万里行”“岗位建功”“争做人民满意的公务员”等活动，鼓励争创“五一劳动奖”“青年文明号”“巾帼文明岗”“党员先锋岗”，在全系统营造学习先进、争当先进的浓厚氛围。

（四）防范风险，守住底线。增强宗旨意识和服务意识，强化作风建设和纪律要求，持续整治“四风”，树立新风正气，严格落实上下班、请销假等各项规章制度，杜绝慵懒散漫、推诿扯皮、泄露服务对象隐私、徇私越权等问题。增强忧患意识和风险意识，认真回复群众合理诉求，做好e三明平台转办件答复，及时发现并妥善处置人社领域存在的局部性、系统性风险隐患，研究制定防控和应急预案，确保不发生系统性风险和触及社会认知底线的事件。