# 全国人社系统加强行风建设工作总结推进会发言摘登

聚焦群众关切 深化行风建设

着力打造群众满意的“皖美”人社服务

安徽省人力资源社会保障厅

近年来，安徽省人社系统不断深化“放管服”改革，转变作风，优化服务，从群众最不满意的地方改起，从群众最关切的地方抓起，以实打实、心贴心的便民举措造福于民，以看得见、摸得着的服务取信于民，着力打造群众满意的“皖美”人社服务。

一、坚持以“新理念”为引领，着力提高政治站位、统筹推进行风建设。深入践行以人民为中心的发展思想，始终把群众的急难愁盼记在心上、抓在手上，实现服务理念从“便我”向“便民”的转变。成立厅行风建设工作领导小组，抽调7名同志组成工作专班，抓好全省人社系统行风建设工作，形成了主要负责同志亲自抓、分管同志具体抓、业务部门协同抓的工作机制，按年度制定全省人社系统行风建设工作方案，安排专项经费，明确施工图、路线表，强化责任分工，坚持系统上下联动，对标对表全面推进行风建设。

二、坚持以“快办行动”为抓手，大力优化服务举措、切实提升工作效能。建立人社快办工作专班，将“快办行动”与党史学习教育“我为群众办实事”相结合，列为省厅“我为群众办实事”省级重点民生项目，定期调度。制定实施工作方案，明确总体思路、主要任务及工作举措。目前，全省16个地市均已实施10个“一件事”打包办和20个以上高频事项提速办。全面认领国家行政审批和公共服务事项169项，其中省本级实施事项90项，全部实现进大厅办理，网上可办率达94.4%。包括12333、网上办事大厅、自助服务终端、微信微博公众号、手机APP、电子社保卡等多渠道一体化的“5A”式服务体系初步构建。

三、坚持以“练兵比武”为平台，全力打造业务能手、锤炼系统干部队伍。制定练兵比武活动方案，将阶段性赛事与常态化练兵有机结合，引导支持各领域、各层级练兵比武活动广泛开展，全省人社系统窗口单位4.3万余名干部职工参加，形成了条块结合的练兵比武格局。2019年度荣获全国总决赛团体二等奖，2020年度荣获团体一等奖，2021年度晋级全国总决赛。培育了一批能手标兵，窗口服务能力大幅度提升。

四、坚持以“少跑腿”为导向，合力推动流程再造、积极构建标准体系。在厅门户网站发布《安徽省人社系统政务服务事项清单》，依据事项实施清单自动生成办事指南。制发全省人社系统证明事项告知承诺制实施方案（升级版），告知承诺事项“加码”至31项。清理申请材料，直接取消106项申请材料，取消比例达35.7%，省本级32个服务事项实现“秒办”。构建“15分钟人社服务圈”，全省共布设一站式服务网点1413个，便民服务终端近18000台，面向街道社区、乡镇行政村提供就业、社保、金融、扶贫、就诊挂号、缴费等便民服务。

五、坚持以“优服务”为目标，努力延伸服务链条、倾情关爱特殊群体。开设老年人绿色服务通道，设置等候专区、爱心座椅，印制适合老年人阅读的办事指南，张贴醒目的引导标识，提供便民服务设施，积极提供“上门办”服务。延长社保经办服务链，积极推进社保服务触角向基层一线延伸，发挥银行网点多、分布广、设施全、服务规范标准等优势，把窗口前移并延伸到群众身边，推动“数据多跑路、群众少跑腿”，打通便民服务“最后一公里”。

推进一体化 持续优行风

全力打造让群众满意的人社服务

江苏省人力资源社会保障厅

近年来，江苏省人社系统借助行风建设这把“金钥匙”，聚焦解决人社事业发展的难点、堵点，坚持数字化为引领，着力打造“全省人社一体化信息平台”，推动工作机制、运行模式和服务方式创新，努力为群众提供更加优质、高效、便捷的服务。

一、坚持系统思维，强化整体联动抓行风。重塑各地分散、独立、庞杂的业务经办体系，共建全网互通、深度融合的人社政务服务平台，目前，全省13个设区市、96个县区全部切换上线。就业、社保、人才人事、劳动关系等4大板块业务应上尽上、全程在线，建成4588个人社全业务功能模块，服务覆盖省市县乡村五级，全省8000余万常住人口和300万企事业单位均可通过平台全天候办理人社全部业务，“智慧就业云平台”“人才服务云平台”、人社服务“电子地图”、“一企来”政策精准找人等一大批新服务项目上线运行，社保卡加载交通、文旅等更多便民服务功能不断拓展，一网通办更加便捷，有效解决了办件时间长、群众跑腿多、管理服务缺等问题。积极推动跨省系统互通，主动策应长三角一体化战略，在实现示范区专技人才、技能人才资质互认共享和社保“一卡通”基础上，进一步拓展范围、深耕应用。

二、推动流程再造，强化共建共享优行风。从改进和优化办事流程入手，以跨层级、跨地域、跨部门业务协同为重点，坚决打通信息孤岛、数据烟囱，形成人社政务服务事项清单、业务证照清单407项，精简材料232份，减少环节32个，实现经办标准全省5级12同。巩固推进综合柜员制改革，实施“退休审批”“社保补贴”等14个面向全省人社服务“一件事”打包办，打造“统一受理、协同办理、一次办结”的人社服务新模式，目前“提速办”事项平均提速65%以上，30个“跨省通办”事项有序实施。主动对接部、省政务服务平台，强化数据深度挖掘分析，实时、动态、精准反映就业、人才等核心要素与区域发展、产业布局、动能转化之间的相互影响，为党委政府决策提供参考依据。

三、数字赋能应用，强化监督管理振行风。发挥行风监督利器作用，运用一体化信息平台，统筹推动养老、工伤、失业等各种险种基金风险防控，强化政策、经办、信息、监督各项业务深度融合，推动形成“人员防、制度防、技术防、机构防、数据防、资金防”的基金风险防控新格局。全力打通非现场基金监管堵点，大力推进基金风险防控“进规程、进系统”，将10方面45项风控指标嵌入监管系统，实时联动业务经办内控系统，精准定位疑点数据信息，提高排查处理问题的精准性、时效性，助力社保基金监管数字化转型。成立一体化信息平台政务服务工作专班，把人社服务“快办行动”、电子监察、政务服务“好差评”等嵌入所有业务事项，通过全流程监控体系，倒逼行风政风持续改善，在50万条“好差评”抽样中，好评率保持在99.5%以上。

工作中，我们愈加深刻地认识到，行风建设不仅是业务工作，更是政治工作，通过一体化信息平台的支撑保障，提高了效能，强化了监督，优化了行风，带出了队伍，进一步密切了党和政府与人民群众的血肉联系，夯实了党执政的群众基础。

深化人社服务数字化改革

助力共同富裕高质量发展

浙江省人力资源社会保障厅

近年来，浙江省人社系统认真贯彻落实人社部关于加强系统行风建设的部署要求，以“最多跑一次”改革和数字化改革为引领，系统化重塑变革人社服务，聚焦服务对象全生命周期，推动人社服务提质增效，在企业群众中树立了好口碑。

一、坚持标准先行，夯实高质量人社服务的基础底座。一是搭建人社服务事项库。对照《全国人社系统审批服务事项目录》，对全省原有政务服务事项目录进行迭代升级，发布企业、群众依申请办理的政务服务事项243项。二是编制业务经办规范。按照人社部办事指南要求，修订243项事项的业务经办规范，每个事项包括38项要素，构建了全省完整、统一、规范的业务标准体系。三是建设政务服务2.0工程。按照字段归一、材料共享、业务协同的要求，进一步细化梳理办事要素，打造基本齐全的人社服务“零部件”，完成业务经办系统与统一收件出件系统对接，实现办件信息在各系统之间准确、实时流转。

二、聚焦群众所盼，持续强化高质量人社服务供给。一是强化灵活就业服务供给。出台支持多渠道灵活就业政策、维护新就业形态劳动者劳动保障权益实施办法，统筹做好新就业形态劳动者服务保障。二是强化技能培训服务供给。聚焦数字经济、先进制造业等关键领域，开展大规模、多层次职业技能培训，每年培训超过100万人次。建设“智慧技能”一体化平台，推动实现全体劳动者参加培训、申领培训补贴等事项“一网通办”。三是强化人社快办服务供给。全省人社系统自我加压、提高标准，持续拓宽群众眼中“一件事”办理的广度和深度，共牵头实施32个“一件事”。其中，将“事业单位聘用工作人员”扩展为事业单位工作人员职业生涯全周期“一件事”，实现全省业务同标、数据同源、办事同步。

三、深化人社数字化改革，实现人社业务多跨协同。统筹运用数字化技术、数字化思维，打造“重点群体就业帮扶在线”等16个人社服务应用场景并上线使用，实现人社服务向多跨协同、智能识别、精准服务转变。如构建智服、智治、智策的“就业大脑+智慧就业”管理服务体系，上线“浙里就业”应用，初步实现了省市县乡村五级就业服务的精准化、智能化、便捷化。上线“安薪在线”应用，通过与基层四平台、“互联网+监管”平台、矛盾调解中心平台、省公共信用信息管理平台等对接，构建欠薪治理闭环机制，实现了全省劳动纠纷的“全量接入、一窗受理、分类流转、限时办结”，调解成功率提升48%。

四、注重借势借力，凝聚工作合力。一是向上争取支持。积极争取人社部大力支持，分别于2017年、2021年签订部省合作协议，加大工作力度，率先创新突破。二是向外借力。充分利用银行、邮政等部门基层网点多、经办能力强、覆盖面广的优势，大力开展社银合作。牵头编制了全国首部社银合作相关的省级地方标准，今年4月12日颁布实施，目前全省已建成社银合作网点10175个。三是鼓励基层创新。建立“赛马机制”，实施“对标争先、改革创新”行动，鼓励基层大胆创新，各地先后推出“人机联办”“5G大厅”等创新模式。

“实”字当头 “深”字为要

在人社干部走流程中问民需、集民意、解民忧

山东省人力资源社会保障厅

近年来，山东省人社系统认真贯彻人社部部署要求，大力加强系统行风建设，各项工作取得积极进展。特别是今年落实党史学习教育要求，创新开展人社干部走流程，着力查找和解决一批群众反映强烈的堵点、痛点、难点，当好群众的贴心人、暖心人。截至11月底，全省各级人社干部共计“走流程”15784次，发现问题4645处，目前已整改完毕4277项，占92%。

一、紧盯提质增效，全面创新“走流程”方式方法。厅党组专题研究制定工作方案，召开新闻发布会，动员各级人社部门创新思路方法，分别以办事群众和经办人员两种身份，通过线上、线下两种渠道，采取“交叉走”“重复走”“上下走”等多种方式走流程，业务干部对职责范围内所有经办业务逐一“走流程”，领导干部聚焦高频业务、重点业务、群众投诉集中业务“走流程”，真正做到“沉”下去查问题，“提”上来找症结，确保取得实效。

二、紧盯突出问题，全面建立发现问题、整改问题的完整闭环。对政策制定、政策落实和经办服务的全流程、各环节进行起底式“复盘”“体检”，重点检验业务流程畅通情况，看经办环节是否再优化；检验办事材料精简情况，看材料能否再精减；检验办理时限压缩情况，看办理能否再提速。同步建立问题、责任、整改“三张清单”，边走流程、边查问题、边抓整改、边促提升。

三、紧盯省时省力，全面提升为民服务质效。把“走流程”与“人社服务快办行动”相结合，擦亮人社服务品牌。推行标准服务，梳理规范159项政务服务事项，实现同一事项全省无差别受理、同标准办理。推行简便服务，申请材料、办理时限分别压缩64.6%和41.5%，省级即时办理事项达到79项。在18个事项实行告知承诺制基础上，今年新增83个无证明事项。推行集成服务，将一事一流程变为多事一流程，社保减员、失业登记、求职登记、失业保险金申领等事项实现“打包办”。推行智能服务，网上办理省级事项占97.3%，全程网办事项75项，34个高频事项“搬”到“掌”上，群众动动手指即可办理人社业务。

四、紧盯政策畅通，全面打通从政策制定到政策落实中的难点堵点。依托“走流程”，政策制定上找断点、运转上找弱点、落实上找堵点，形成“制定科学—运转高效—落实顺畅”的良性循环。一方面，优化政策制定“最初一公里”。梳理现有政策短板，强化制度创新，完善制度供给。比如，聚焦“四新经济”人才职称评审需求，率先探索新职业职称评审，目前评出9311人。聚焦新就业群体权益保障需求，出台维护新就业形态劳动者劳动保障权益的实施意见，维护劳动者合法权益。另一方面，打通政策落实“最后一公里”。创新开展人社政策畅通行行动，刊发宣传信息超过10万条，群众阅读量增长6.1倍。开展“社保政策你我他”宣传解读活动，推广“政策找人”“政策找企”，企业养老保险待遇等实现“免申即享”。建立“周四在线”常态化线上培训交流制度，让政策直达基层服务窗口，培训省市县工作人员2万人次。

以“五个统一”为抓手

促进快办服务提质增效

广西壮族自治区人力资源社会保障厅

近年来，广西人社系统高度重视行风建设工作，深入实施“人社服务快办行动”，以“五个统一”为抓手，全力打造优质便捷高效的快办服务，持续优化系统行风。截至11月底，全区“打包办”累计减少群众跑腿32.92万次、降低跑腿频率54.8%，20个以上高频事项提速50%以上，25个事项实现“跨省通办”，88个社保事项实现“全区通办”。

一、提高政治站位，层层压实工作责任。广西认真贯彻落实习近平总书记以人民为中心的发展思想，始终坚持人民至上，将行风建设作为厅党组和市县人社部门“一把手”工程，层层压实责任，全面扎实推进。将“人社服务快办行动”作为重中之重，加强统筹谋划，制定全区统一实施方案，设立17个工作专班，强化调度协调，实现市县指导“全覆盖”。坚决破除思想障碍和畏难情绪关，坚决破除体制机制框框束缚关，及时解决信息共享难关，通过打通“三关”，为推进快办服务改革、全面提升服务效能铺平道路。

二、做到“五个统一”，推动快办服务提质增效。一是统一服务目标引领快办方向。紧扣解决老百姓急难愁盼问题，确定12个“一件事”打包办、20个高频事项提速办、30个事项跨省通办、更多事项就近办、全部事项简便办目标。二是统一服务大厅筑牢快办基础。按照一个标识、一条绶带、一个臂章、一张海报、一排综窗、一块显示屏、一处宣传栏“七个一”标准，完成111个快办服务大厅整合，推行综窗受理，将失业补助金申领等66个快办事项纳入大厅受理。三是统一服务模式构建快办特色。结合“打包办”要求，统一“一包受理—包可大小—拆包推送—按责办理—分项反馈—统一办结—按责归档”的广西打包服务模式。四是统一服务流程畅通快办“中枢”。遵循“事项更清、材料更简、时限更短”原则，制定12个打包办《服务手册》、20个提速事项《服务清单》，实现事项名称、办理流程等“八统一”。五是统一服务平台强化快办支撑。搭建“打包办系统平台”，横向联通就业、社保等业务系统，纵向贯通区市县三级，实现跨业务、跨层级办理。1.8万个人社办事网点纳入“人社政务服务电子地图”，1.42万个村级平台实现自助服务，9139个银行网点和1.87万台银行终端提供人社服务。

三、强化内外联动，提升群众办事体验感。一是内部提升能力。组织1000多人次参与厅局长和“快办”专班班长“走流程”，增强为民服务意识，提升发现和解决问题的能力。用4个月的时间，采用“理论学习+1对1窗口带班”方式，组织395名“快办”骨干跟班学习。二是外部参与体验。向社会公开征集100名志愿者参与快办服务体验，从群众视角查找问题短板，推动优化系统功能70多项。三是第三方暗访整改。委托第三方机构对48个窗口单位开展暗访，推动整改131个问题。快办行动实施以来，全区人社政务服务好评率达99.98%。

社银合作“就近办”

人社服务“暖心间”

四川省人力资源社会保障厅

近年来，四川人社系统坚持把行风建设作为破解人社领域系列重大问题、引领人社事业高质量发展的“一号工程”，积极探索推行“社银合作”服务新模式，有效拓展服务空间、延伸服务时间、提升服务水平，群众办事更近更快更便利。

一、“一体化”深度合作，把“银行柜台”打造为“服务前台”。创新思路、开门合作，充分发挥人社部门人员流、信息流、现金流等资源优势，借助银行的场地、人员、设备、渠道和先进服务理念，推进人社和银行的元素融合、业务融合，银行出资配备高拍仪、制卡机等“八件套”，人社部门负责业务的指导培训，引入社保卡制卡开卡、养老保险生存认证、参保登记、参保查询、权益证明打印等10余项高频业务，让群众在周末也能享有“不打烊”的人社服务，做强服务供给终端，真正把“银行柜台”变成人社“服务前台”，银行“经办人员”变成人社“服务专员”，既给银行网点聚来了人气财气，也给人社服务拓展了空间时间，更给办事群众带去了实惠便利，“1+1＞2”的聚合效应得到充分释放。

二、“一张图”全域贯通，把“工行模式”拓展为“全省规范”。在认真总结与工行合作模式的基础上，研究出台《四川省社银一体化网点建设规范》，作为基层快速推进的“施工图”，统一建设选址、设施设备、功能布局、事项授权等规制，以标准化引领规模化发展，快速将“工行模式”推向全省和各金融机构，基本实现高频业务“就近办”，通过社银合作办理业务超1.2亿笔。依托全省联网的4900余个快速制卡银行合作网点，办理社保卡实现立等可取。目前，社保卡持卡人数近9100万，基本实现户籍人口全覆盖。短短两年多时间，社银一体化建设量质齐升，融城带乡、协调发展，“工农中建交”“城商农商邮”多点开花，网点数量达1870个，业务办理全领域贯通，实现了从“0”到“1”的突破、从“1”到“N”的覆盖、从“社保”到“人社”的拓展，与基层平台共同构建起“农村5公里+城市10分钟”人社服务圈，让群众在家门口能办事、好办事、快办事。

三、“一口清”全面提能，把“简单办事”升级为“温暖服务”。坚持以提升满意度为导向，一手抓社银一体化和基层平台实体建设上的硬功夫，一手抓干部队伍能力素质建设上的软实力，深入开展练兵比武，组织各类比赛600余场次，5万余名干部职工竞技争先，培养出全国、全省“知识通”55名、“一口清”业务尖兵近千名，连续两年蝉联全国练兵比武总冠军。涌现了一大批一心为民、业务精湛、扎根基层的服务标兵，推行了一系列预约服务、延时服务、上门服务、代办服务等便民之举，解决了一连串群众办事的痛点堵点难点问题，打通了企业群众办事“中梗阻”，让人社服务更加温暖温馨。

中国组织人事报2021-12-22