# 苏州市人力资源和社会保障局民情调查反馈报告

为更好地掌握社会公众对目前苏州市人力资源和社会保障局的服务需求和认同度，有针对性地做好服务群众地相关工作，并进一步改进工作方法，提升服务质量，苏州市人力资源和社会保障局于4月19日开始至5月3日，通过苏州市人民政府网站开展了此次针对人社部门的民情问卷调查。

一、调查情况

1.您的性别（）

A.男（62.5%）

B.女（37.5%）

2.您的年龄（）

A.18周岁以下 (0.0%)

B.18周岁-35周岁(62.5%)

C.36周岁-55周岁(12.5%)

D.55周岁以上(25.0%)

3.您目前的就业状况是？（）

A.现在有工作(81.25%)

B.现在没工作(0.0%)

C.已达到法定退休年龄退休在家(18.75%)

D.已达到法定退休年龄但继续返聘留用或工作(0.0%)

E.未达到退休年龄但在单位办理了“内退”或退养手续 (0.0%)

F.其他(0.0%)

4.您需要获取哪些方面的人社公共服务?（可多选）( )

A.社会保险经办(23.91%)

B.就业创业服务（8.695%）

C.人事管理服务（15.21%）

D.鉴定培训服务（6.521%）

E.社保卡及信息化（17.39%）

F.政策咨询服务（28.26%）

5.您平时比较关注哪方面的社会保险政策？（可多选）( )

A.养老保险政策（31.81%）

B.医疗保险政策（31.81%）

C.生育保险政策（13.63%）

D.工伤保险政策（9.09%）

E.失业保险政策（13.63%）

6.您是否使用过在线办理（网上办理）功能？( )

A.经常使用（12.5%）

B.偶尔使用（43.75%）

C.从不使用（25.0%）

D.不了解该功能（18.75%）

7.您希望从哪些渠道获取社会保险政策？（可多选）（ ）

A.12333热线(21.05%)

B.微信公众号(36.84%)

C.人社局网站(18.42%)

D.现场咨询(15.78%)

E.其他(7.894%)

8.您对目前我市人社系统提供的公共服务满意度如何？( )

A.非常满意(31.25%)

B.满意(31.25%)

C.基本满意(18.75%)

D.不满意(18.75%)

9.您认为目前我市人社系统公共服务需要在哪些领域加以改进？（多选）( )

A.社会保险(30.95%)

B.就业创业(7.142%)

C.人才引进及人事管理(9.523%)

D.劳动关系(16.66%)

E.鉴定培训(2.380%)

F.考务服务(0.0%)

G.社保卡及信息化服务(11.90%)

H.政策咨询服务(21.42%)

10.请您对提升人社系统公共服务水平提出宝贵建议。

二、调查情况汇总

本次调查参与者中，年龄多数集中在18～35岁之间，参与调查的男性多于女性，参与调查者主要集中在社会在职工作者中，占比81.25%，已达到法定退休年龄退休在家者占比为18.75%。调查显示，调查对象对于人社公共服务更多想要了解的方面为政策咨询以及社会保险经办。并希望人社部门对社区工作者进行更详细更全面的社保政策的培训，以方便市民能够更方便更快捷的了解到社保方面的政策。

三、下一步工作举措

根据此次调查，反映我市在人社公共政策特别是社保政策服务的宣传度仍需进一步加大。今后工作中将采取以下措施加以改进：

（一）持续开展政策宣传。进一步完善新闻发布（通气）会、局门户网站、微信、微博等政策解读载体，依托双选会、春风行动、就业援助月、定岗特选计划等活动载体，定期解读，定期发布，形成政策解读“一张网”。

（二）全力打造“苏州人社”微信。加快推进“苏州人社”微信公众号三期功能开发，以内容建设为根本，以功能服务为目标，将系统政务新媒体建设成为权威便捷的人社信息发布、政策解读和办事服务平台，让群众用得上、用得惯、用得好。

（三）加强12333咨询服务。认真落实上级文件精神，聚焦人社领域群众关心的痛点难点焦点，畅通咨询服务渠道，全力构建上下联动、专业规范、高效优质的人社综合咨询服务体系，以多种方式增加服务供给，大力推进12333服务便民化、智能化、专业化。

苏州市人力资源和社会保障局2019-05-13