

上海市人力资源和社会保障局

沪人社行〔2022〕53号

上海市人力资源和社会保障局关于转发 《人力资源社会保障部关于开展行风建设 提升行动持续优化人社政务服务的 意见》的通知

各区人力资源和社会保障局，市局机关各处室、局属各单位：

现将《人力资源社会保障部关于开展行风建设提升行动持续优化人社政务服务的意见》（人社部发〔2021〕107号）转发给你们，请认真贯彻执行。

上海市人力资源和社会保障局

2022年2月22日

（此件主动公开）

上海市人力资源和社会保障局办公室

2022年2月23日印发

人力资源社会保障部文件

人社部发〔2021〕107号

人力资源社会保障部关于开展行风建设 提升行动持续优化人社政务服务的意见

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局），部属各单位：

近年来，各级人力资源社会保障部门认真贯彻党中央国务院决策部署，切实践行以人民为中心的发展思想，深入实施行风建设三年行动，在转作风、提效能、增便利、促发展等方面取得明显成效，探索形成一系列行之有效的制度机制和方式方法。为进一步巩固成果、改革攻坚、提升质量，持续加强系统行风建设，现就开展行风建设提升行动，持续优化人社政务服务提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。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，认真落实中央关于在高质量发展中促进共同富裕的重大决策、深化“放管服”改革优化营商环境的部署要求，紧紧围绕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，打造群众满意的人社服务。

（二）工作目标。“十四五”期间，实现人社政务服务“最先一公里”到“最后一公里”全链条贯通，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稳步提升。

（三）基本原则。

坚持以群众满意为标准。从群众最期盼的事情做起，从群众最不满意的方面改起，落实到每一个制度、每一件事情、每一项工作上，不断解决人社领域群众急难愁盼问题。

坚持管行业必须管行风。筑牢政治机关意识，践行民生部门职责，推动行风建设与党建工作、业务工作同研究、同部署、同落实、同考核，做到分兵把守、压实责任。

坚持改革创新。适应新形势、新任务、新要求，持续创新服务理念，改革服务举措，优化服务方式。及时总结有效做法，完善制度机制，形成更多可复制可推广的模式。

坚持纠建并举，标本兼治。紧盯群众关注的关键事、高频事，善于发现问题、解决问题，深挖深究、严肃查处。捋根问题、举一反三，建立防止问题重复发生的长效机制。

二、抓好“最先一公里”，持续增加人社服务有效供给

（四）以需求为导向精准施策。适应企业群众多元化、多层次需求，结合“十四五”期间就业创业、社会保障、人才人事、劳动关系等领域重点改革任务，面向高校毕业生、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，完善政策措施，补齐政策短板，加强政策储备，防范政策风险，强化政策协同，提高政策针对性，提升政策供给的质量和效率。

（五）以清单为基础优化流程。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 and 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。办事指南要做到要素规范、样式规范、“一事项一指南”，并及时发布。

（六）以制度为依据规范管理。统筹窗口制度建设，制定落实首问负责制、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。统筹内部管理制度建设，完善选人用人、岗位职责、培训、监督、考核、奖惩等办法。健全风险防控制度，围绕业务全流程、全环节、全场景，逐一梳理风险点，明确防控措施并抓好落实。

三、推进“人社服务快办行动”，全力打造人社便民服务圈

（七）深化“一件事”集成改革。全面梳理市场主体和群众生产生活全周期中的各个“场景”，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，将每个“场景”所涉人社服务事项整合为“一件事”打包办。对企业群众在特定阶段的补贴申报、待遇申领、人才服务、劳动维权、技能培训等，分类整合为“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”。

（八）提供人本化精细服务。优化老年、残疾等特殊群体服务，线上平台实施“适老化”改造，线下服务设置绿色通道，特殊情况提供上门服务。及时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”，努力提高政策落实率。逐步统一服务标准，完善协同共享机制，推动更多事项“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”。

（九）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”。

统一线上服务窗口，加强部省两级人社政务服务平台和全国统一的社会保险公共服务平台建设，不断完善平台功能，推广电子社保卡、掌上 12333 等手机移动服务，推动更多事项通过全国统一入口办理。加快推动 12333 智能化建设，打造人社政务服务“一网通办”总客服。整合线下服务窗口，大力推行“一门办”“一窗办”，一个大厅只排一次队；有条件的地区积极探索“全程代办”服务模式。

（十）拓展网点数就近服务。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，开展与银行、邮政、基层平台等合作，合理规划布局线上线下和自助服务网点，统一服务规范，逐步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。

四、加大标准化信息化工作力度，不断推动人社服务均等便捷

（十一）全面实现人社公共服务标准化。建立健全与经济社会发展和企业群众服务需求相适应，有力支撑人社基本公共服务业务的标准化体系。依据《国家基本公共服务标准》，动态调整基本公共服务项目。加快人社领域公共服务国家、行业标准的制修订，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。推动地区间人社基本公共服务标准协同联动、有效衔接。开展人社基本公共服务标准化试点与应用。

（十二）大力拓展人社信息化应用。深入开展人社信息化便民服务创新提升行动。加大人社信息系统整合力度，鼓励各级人社部门创新信息化应用。推动人社服务“全数据共享、全服务上网、全业务用卡”，支撑跨部门跨层级跨地区数据共享查询和比对核验，支持简化流程、特色服务和精准监管；加快推进“一网通办”，实现业务优化联动、全国联网协同办理，提供标准化、无差别、一体化的公共服务；深化社会保障卡“一卡通”应用，实现人社领域凭证用卡、缴费凭卡、待遇进卡、结算持卡、线上线下全面用卡。积极推进社会保障卡在其他领域广泛应用，推动建立居民服务“一卡通”。

五、加强全方位监督，立体促进人社服务规范有序

（十三）有效运用“互联网+监管”。优化人社领域“互联网+监管”事项清单，逐步实现监管职责清单化、监管事项标准化、监管责任明晰化。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，加强守信激励和失信惩戒，落实以信用为基础的分级分类监管机制。实现“双随机、一公开”监管全覆盖、常态化、制度化，提升监管的针对性和有效性。推动监管方式创新，充分利用互联网、大数据、云计算、区块链等新技术实施精准监管。

（十四）深入开展“厅局长走流程”。健全完善人社“厅局长走流程”制度，确保针对性和实效性。聚焦人社领域重点政策举措和高频服务事项，厅局长以服务对象、经办人员等身份，深入群众、深入企业、深入基层、深入一线，每半年至少开展一次

线上线下“走流程”活动，摸情况、查问题、听需求、抓整改。建立问题清单、需求清单和解决措施清单，实行销号管理，做到发现一个短板，完善一套机制，解决一类问题。对发现的亮点、经验要及时挖掘、总结和推广。

（十五）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。加强评价数据共享交换，形成自下而上的汇聚机制。做好差评数据筛查处理，完善差评核查、整改、反馈处置机制。加强评价数据的分析研判，及时制定完善政策措施。将人社政务服务好评率纳入人社事业发展年度计划指标。

（十六）广泛开展多渠道监督。充分运用国务院大督查、部门专项督查、行风投诉举报专区、第三方评价等渠道，收集问题线索，抓好核查整改，做到举一反三。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。

六、增强经办队伍服务能力，努力提升人社服务专业化水平

（十七）常态开展练兵比武。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，持续开展“日日学、周周练、月月比”线上练兵，实现窗口人员必学、新进人员必学、新出政策必学，打造高素质、专业化经办队伍。广泛开展在线比、集中比、工作中比等多形式比武活动，适时举办区域赛、全国赛，以比促练、以练促用，培树更多“人社知识通”“业务一口清”。

（十八）提升青年干部素质。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”。推动青年干部在打硬仗、扛重活、攻难关的实践中，练就铁肩膀、硬肩膀、宽肩膀。在日常工作中做到伸手揽活、出手相助、接手担责，在急难险重任务中和关键时刻能够顶得上、靠得住。健全青年干部调研暗访制度，围绕人社重点业务和群众关切，充分利用会议出差、探亲休假等机会，深入基层、学习政策、熟悉业务，不断提高解决实际问题的能力。

（十九）旗帜鲜明奖优罚劣。将窗口单位作为培养、锻炼、选拔人才的重要阵地，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尽责、担当作为，营造想做事、敢做事、做成事的氛围。依法依规严肃处理违规违纪行为，情节恶劣的予以通报，发挥警示作用。

七、弘扬人社行风文化，大力唱响人社为民服务好声音

（二十）不断凝聚思想共识。持续深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，牢记初心使命，强化政治机关意识，推动“我为群众办实事”常态化制度化。始终坚持“管行业必须管行风”，将“人人是窗口、处处有服务”落实到从政策制定到政策执行的每一个环节、服务群众的每一件小事中，成为全体人社干部职工的思想自觉和行动自觉。

（二十一）大力宣传服务典型。持续培树“人社服务标兵”

“人社知识通”等先进典型，充分挖掘用心、用情、用力为民服务的人物和事迹。组织开展“人社服务标兵万里行”等活动，在全系统营造学习先进、争当先进的浓厚氛围。鼓励大胆探索，创造更多务实管用、群众认可的人社服务“土特产”“一招鲜”。充分利用报刊、网络、新媒体等载体，广泛宣传人社为民服务好故事，不断扩大社会影响力。

（二十二）持续加强政策解读。打造人社政策待遇“看得懂算得清”品牌，聚焦企业群众关切，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。利用“人社日课”渠道，将政策宣传融入日常、做在经常。加强与主流媒体、新媒体、融媒体合作，创新宣传模式，拓展宣传渠道，加大宣传力度，提升宣传效果，不断扩大政策知晓度。

八、保障措施

（二十三）加强领导、完善机制。各级人力资源社会保障部门要将持续推进系统行风建设作为贯彻党中央国务院决策部署、推动人社事业高质量发展的重要基础性工作，切实加强领导，完善工作措施，抓好组织落实。要健全完善行风建设工作领导机制，主要负责同志亲自领导，其他负责同志抓好分管领域行风建设工作。要把行风建设纳入各单位党建工作和业务工作中统筹谋划和推动，列入年度工作要点，纳入干部述职、述廉、测评、考核等环节。

（二十四）明确分工、统筹推进。行风建设牵头单位要发挥统筹协调督促作用，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，分解任务、压实责任、推动落实，及时协调解决问题，总结经验做法。相关单位要切实承担快办行动、标准化信息化、厅局长走流程、好差评、练兵比武、调研暗访、行风宣传等牵头任务，制定具体方案，抓好落实，形成并巩固合力推动行风建设的工作格局。

（二十五）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，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，坚持补短板、守底板，及时研判分析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。

人力资源社会保障部

2021年12月27日

（此件主动公开）

（联系单位：行风办）