全省人社系统开展行风建设提升行动持续

优化“23℃人社服务”实施方案

为持续深化系统行风建设，更大力度优化营商环境，不断提升“23℃人社服务”能力，按照《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）精神，结合我省工作实际，现制定如下实施方案。

一、总体要求

始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境、政务服务标准化规范化便利化等系列决策部署和省委、省政府工作要求，切实践行以人民为中心的发展思想，紧紧围绕“正行风、树新风，打造群众满意的‘23℃人社服务’”总体要求，坚持夯基垒台、提升能力，坚持系统集成、协同发力，坚持改革创新、攻坚克难，坚持纠建并举、标本兼治，通过“十四五”期间行风建设提升行动，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，持续提升市场主体和人民群众的幸福感、安全感、满意度。

### 二、主要举措

### （一）持续强化需求导向，全面提升人社产品供给能力

**1．立足需求精准施策。**紧扣经济社会发展新形势、新特点、新要求，主动适应市场主体和人民群众多元化、多层次需求，结合就业创业、社会保障、人事人才、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，进一步完善政策、补齐短板，强化协同、防范风险，不断提升政策供给的精准性、有效性。（责任单位：厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**2．立足清单优化流程。**完善政务服务事项管理机制，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。推进政务服务事项实施清单标准化，确保清单事项名称统一、编码统一、标准统一。修订完善并及时发布事项办事指南，做到要素规范、样式规范。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，不断优化业务经办流程，进一步减材料、减时限、减跑动。（责任单位：宣教政务处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**3．立足制度规范管理。**围绕环境舒心、服务贴心、办事省心、群众放心“四心”目标，不断完善窗口服务制度规范，督促窗口单位认真落实“五制、四公开、三亮明”制度和“23℃人社服务”标准，打造群众满意的人社服务。统筹做好窗口单位内部管理制度建设，健全选人用人、岗位职责、教育培训、监督监管、考核奖惩等具体办法。建立并完善风险防控制度，围绕业务全流程、全环节、全场景，逐一排查梳理风险点，明确防控措施并跟踪落实。（责任单位：宣教政务处、人事处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

（二）持续开展快办行动，全面提升人社部门速办能力

**4．深入提供一窗化服务。**坚持线上线下服务一体推进、有机融合，实现线上服务同源、线下服务一窗。持续推进自建业务系统与部、省政务服务平台深度对接，推广鄂汇办APP、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、全省统一政务服务入口办理。加快推动“店小二”专线和12333智能化建设，打造人社政务服务“一网通办”总客服。持续推动人社服务窗口、事项进驻地方政务服务中心应进必进，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”综合模式改革，有条件的地区积极探索“全程代办”服务模式。（责任单位：宣教政务处、社保中心、信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**5．深入提供集成化服务。**深入推进“高效办成一件事”改革，围绕市场主体和人民群众生产生活全周期系列“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，聚焦公民出生、就业、失业、退休、去世等关键时点，聚焦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、技能培训等关键需求，通过业务重构、流程再造、系统集成，推动每个“场景”所涉人社高频服务事项整合为“一件事”打包办。依托省“一事联办”平台，推动跨部门高频服务事项“一口受理”、并联办理，让企业群众“少跑腿”“快办事”。（责任单位：宣教政务处、信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**6．深入提供精细化服务。**充分运用大数据、人工智能等新技术，探索推进业务经办自动核验、智能审核，主动精准识别政策对象，实现免申报、免填表、免跑动的“政策找企、政策找人”。聚焦老年人、残疾人、孕妇等特殊群体“急难愁盼”，不断优化线上线下服务渠道，加快实施线上平台“适老化”改造，设置完善线下服务绿色通道、绿色窗口，特殊情况下应积极主动提供上门帮办暖心服务。（责任单位：宣教政务处、社保中心、信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**7．深入提供就近化服务。**合理规划布局线上线下和自助服务网点，积极开展与银行、邮政、基层平台等合作，推动更多高频服务事项向乡村两级延伸，满足企业群众“就近可办”“多点能办”需求，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。持续优化“人社政务服务电子地图”应用，及时采集更新人社政务服务网点信息，方便企业群众精准查询、一键导航。（责任单位：规财处、宣教政务处、社保中心、就业中心、信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

（三）持续推进标准化信息化建设，全面提升人社事业支撑能力

**8．加快公共服务标准化试点。**按照《人力资源社会保障部关于人社领域贯彻实施〈国家基本公共服务标准〉的指导意见》（人社部发〔2021〕77号）和《人力资源社会保障部办公厅关于开展人力资源社会保障领域基本公共服务标准化试点工作的通知》（人社厅函〔2021〕134号）要求，充分发挥襄阳市、宜昌市、恩施市全领域综合试点和省本级、钟祥市、英山县等专项试点示范作用，制定完善人社基本公共服务事项的实施清单、办理指南、操作手册，研究发布一批人力资源社会保障领域行业或地方标准，形成人社基本公共服务标准化试点与应用的湖北经验。（责任单位：规财处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**9．加快拓展人社信息化应用。**持续开展人社信息化便民服务创新提升行动。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、省内通办、跨省通办”，实现业务优化联动、全省联网协同办理，在全省范围内提供无差别、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”。（责任单位：信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

（四）持续打造全方位监督格局，全面提升人社履职监管能力

**10．全面运用“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、监管服务协同化。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。创新性运用互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链等新技术实施精准监管。（责任单位：宣教政务处、劳动监察处（局）总队、信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**11．全面开展“厅（局）处长走流程”活动。**健全完善人社“厅（局）处长走流程”制度，实现窗口单位全覆盖、业务板块全覆盖、服务事项全覆盖、线上线下全覆盖。通过以服务对象、经办人员等身份，采取陪同办、顶岗办以及调研暗访、座谈了解等多种形式，深入群众、深入企业、深入一线，摸情况、查问题、听需求、抓整改，建立完善“厅（局）处长走流程”问题清单、需求清单、解决措施清单和整改落实清单，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。（责任单位：宣教政务处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**12．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，定期调度人社政务服务好评率，及时制定完善政策措施，不断提升企业群众满意度。（责任单位：宣教政务处、信息中心及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**13．全面加强多渠道监督。**充分运用省政府督查、人社工作年度督查、调研暗访、行风投诉举报专区、第三方评价等渠道，收集行风建设、营商环境等问题线索，建立问题线索清单台账，做好调查核实、原因分析、整改反馈，做到举一反三。坚决防治形式主义、官僚主义，加大负面典型案例通报力度。坚持预防在先、协同处置、有效应对，不断加强人社领域舆情监测，主动查找风险隐患，及时发现苗头性、倾向性问题并妥善处置。（责任单位：办公室、宣教政务处、机关党委及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

（五）持续聚焦一线服务窗口，全面提升经办队伍战斗实力

**14．健全练兵比武常态化机制。**用好学习强国、法宣在线以及全国人社窗口单位业务技能练兵比武在线学习等平台，持续开展“日日学、周周练、月月比”线上练兵，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，实现窗口人员必学、新进人员必学、新出政策必学，打造懂政策、精业务、会操作的高素质、专业化经办队伍。广泛开展在线比、现场比、工作中比等多形式的省市县三级比武活动，组队参加人社部组织的区域赛、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”。（责任单位：法规处、人事处、机关党委及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**15．健全青年干部素质提升机制。**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，定期选派青年干部到窗口一线锻炼，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。健全青年干部调研暗访制度，围绕人社重点业务和企业群众关切，充分利用会议出差、探亲休假等机会，深入基层人社部门，融入群众之中，学习政策、熟悉业务，宣讲政策、解疑释惑，不断提高解决实际问题的能力。聚焦人社高频服务事项，开展新进人员“四办走流程”回头看活动，让年轻干部成为帮助群众解决实际问题的行风督导员。（责任单位：人事处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**16．健全窗口单位保障和考核奖惩机制。**加大窗口工作人员待遇和服务场所、设施设备保障力度，大力推进窗口单位工作人员平时考核，定期对窗口单位工作纪律、服务规范、履职情况等进行巡查。营造创先争优良好氛围，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履职、担当作为。依法依规严肃处理违规违纪行为，对工作表现一般或者不能胜任的工作人员及时谈话提醒、批评教育直至调整岗位或者解除劳动（聘用）合同。（责任单位：宣教政务处、人事处、事业处、工资处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

（六）持续弘扬人社行风文化，全面提升人社工作感染力

**17．加强思想引领。**坚持“思想引领、学习在先”机制，推进党史学习教育常态化、长效化，牢固树立人社部门是政治机关、民生部门意识，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。（责任单位：机关党委、办公室及厅内各处室（单位），各地人社部门）

**18．加强典型宣传。**开展“人社服务标兵”主题宣传活动，发现、培养和树立一批爱岗敬业、群众认可、业内公认、有社会影响力的先进典型。及时总结各地加强窗口单位建设的有效做法，形成一批可复制、可推广的典型经验。充分利用报刊、网络、新媒体等载体，广泛宣传人社系统用心、用情、用力为民服务的人物和事迹，在全系统营造学习先进、争当先进的浓厚氛围，不断扩大社会影响力。（责任单位：宣教政务处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

**19．加强政策解读。**持续开展人社政策法规宣传，进一步加大政策公开、政策解读、政策宣讲力度。探索创新政策宣传模式，拓展政策宣传渠道，加强与地方主流媒体、新媒体、融媒体合作，扩大政策宣传覆盖面，提升人社政策知晓度。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，打造人社政策待遇“看得懂算得清”品牌。（责任单位：法规处、宣教政务处及厅内相关处室（单位），各地人社部门）

三、组织保障

（一）强化组织领导。行风建设提升行动是系统行风建设再巩固再提升、实现常态化长效化的新起点，各级人社部门要健全完善主要负责同志靠前指挥、其他负责同志分兵把手、全系统齐抓共管的行风建设工作领导机制。要将行风建设纳入各单位党建工作和业务工作中统筹谋划、一体推动，列入年度工作要点，纳入干部述职、述廉、测评、考核等环节。

（二）强化工作责任。各级行风建设牵头单位要发挥统筹协调、调度督促等作用，结合行风建设提升行动总体方案和年度工作要点，牵头制定行风建设年度工作方案或要点，明确工作目标、责任分工和完成时限，及时协调解决问题，总结经验做法。相关单位要按照职能职责分工，切实承担人社服务快办行动、人社信息化便民服务创新提升行动、厅（局）处长走流程、政务服务好差评、窗口单位练兵比武、调研暗访、行风宣传等牵头任务，制定具体方案，抓好推进落实，形成并巩固合力推动行风建设的工作格局。

（三）强化风险防控。各级人社部门要切实增强宗旨意识和服务意识，坚持以群众满意为标准，进一步强化作风建设和纪律要求，从群众最期盼的事情做起，从群众最不满意的地方改起，不断解决群众急难愁盼问题。要切实增强忧患意识和风险意识，坚持固底板、补短板、锻长板，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。