

吉人社收字 115号

2017年4月18日

# 中华人民共和国人力资源和社会保障部办公厅

人社厅函〔2017〕80号

## 人力资源社会保障部办公厅关于 印发《2017年全国人力资源社会保障系统 窗口单位作风建设工作要点》的通知

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，公务员局：

现将《2017年全国人力资源社会保障系统窗口单位作风建设工作要点》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行，并将贯彻落实情况于2017年11月底报送人力资源社会保障部人事司。

人力资源社会保障部办公厅  
2017年4月11日

（此件依申请公开）

（联系单位：人事司）

# 2017年全国人力资源社会保障系统

## 窗口单位作风建设工作要点

2017年全国人力资源社会保障系统窗口单位作风建设总的要求是：全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，积极适应建设法治政府和服务型政府的要求，坚持以人民为中心的发展理念，以加强窗口单位标准化、信息化、便利化和工作队伍“四项建设”为重点，坚持统筹兼顾、改革创新，整体推进、重点突破，着力解决群众反映的突出问题，着力实现场所设置合理化、内部管理制度化、办事流程规范化、为民服务精细化、工作方法多样化，着力把各级各类窗口单位打造成展示良好形象、人民群众满意的公共服务平台，以优质服务让人民群众增强实实在在的“获得感”“幸福感”，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

### 一、标准化建设实现重点突破

1. 全面编制管理服务事项工作指南。认真贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》（中办发〔2016〕8号），制定具体实施办法，编制人力资源社会保障主动公开基本目录和部本级政务服务事项目

录。地方各级人社部门也要梳理并以适当方式公布权力清单和责任清单。所有面向群众的管理服务事项都要逐项编制办事指南，列明服务对象、办事依据、受理单位、办事地点、基本流程、申请材料、示范文本、收费依据及标准、办理时限、咨询方式、监督投诉方式等内容，并实时更新、动态管理。

2. 完善公共服务标准体系。认真贯彻落实国务院要求，构建更加协调配套的公共服务标准体系，制修订相关的国家标准和行业标准，提升窗口单位服务制度化、工作规范化、管理科学化水平，进一步简化优化公共服务流程，推行服务规范和标准术语。加大人力资源社会保障业务国家标准、行业标准宣传贯彻力度。

3. 加快推进品牌建设。加强综合协调，加大工作力度，着力在打造名称统一、标识统一、机构统一、柜台统一的窗口服务品牌建设上下功夫。在此整体部署下，抓好社会保险经办标准化建设，以典型示范带动整体发展。

## 二、信息化建设推动服务创新

4. 拓展信息公开渠道。各级人社部门要根据政务公开要求和公共服务需要，积极利用政府网站、12333 咨询服务热线、官方微信公众号、政务 APP 等途径，公开各项业务服务事项、服务流程和办事指南。各项公开信息要做到发布及时、内容准确，突出社会关注。丰富和创新政府信息服务窗口部门工作方式，多渠道及时回应社会公众诉求。

5. 推进“互联网+人社”行动。贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号），结合金保工程二期实施，推进信息互联共享和业务协同，大力推行网上办事。落实“互联网+人社”2020行动计划，加快推进全国性基础支撑平台建设，支持开展创新应用试点示范，探索形成一批可复制、可推广的实践方案和发展模式。全国所有省份全部发放社保卡，今年年底持卡人数达到10.5亿，实现跨地区、跨业务直接办理个人各项人力资源和社会保障事务，人社应用102项目录全部开通。完善国家异地就医结算系统，在全国范围内实现异地安置退休人员和符合转诊规定人员的异地就医住院费用持卡直接结算。

6. 加强信息化平台建设。加强公共就业服务信息化建设和应用，逐步推动实现就业管理和就业服务工作全程信息化。加强人力资源市场管理信息系统建设，探索人力资源服务信用信息归集共享机制。制定流动人员人事档案信息化建设规范，研究开发全国流动人员人事档案基础信息数据库和管理服务平台。探索建立失业保险领金人员实名制数据库，企业稳岗补贴实名制信息系统。强化职业资格设置实施的监管服务，推进全国职业技能鉴定服务与监管平台建设。推动职业资格领域信息共享，加强全国专业技术人员资格考试统一网报服务平台建设。今年建成部中心的人事考试指挥平台，并与具有条件的省市互联互通，进一步提升考试信息安全防范能力。

### 三、便利化建设惠及更加广泛

7. 不断优化服务手段。进一步精简各类证明手续，结合简政放权、放管结合、优化服务改革工作，继续下大力气简化优化公共服务流程，梳理和精简不必要的证明材料和手续，努力在消除“奇葩证明”和繁琐手续方面取得更大突破，进一步方便基层群众办事创业。进一步整合柜台建设，在全面实现“一站式”受理、“一门式”办公上取得突破。积极推行预约服务、延时服务、上门服务和应急服务等措施，全面向主动服务拓展，最大限度地满足人民群众的合理需求。

8. 推进公共服务均等化。贯彻落实《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》（国发〔2017〕9号），把工作重点放在农村和接纳农业转移人口较多的城镇，补齐农村和特大镇基本公共服务短板，确保基本公共服务不留缺口。逐步放宽失业保险金申领条件，将更多的失业人员纳入制度范围。开展乡镇街道劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织建设综合示范工作。

9. 加强基层平台建设。健全服务网络，全面提升公共服务能力。加大对基层平台投资力度，争取早日实现县级平台基本覆盖。着力构建“城乡均等、功能完善、方便可及、优质高效”的公共就业创业服务体系。

### 四、工作队伍建设持续加强

10. 出台人社系统窗口单位规范选人用人指导意见。充分运

用 2016 年课题研究成果，进一步加强调研，充分听取系统不同层级不同类别单位的意见，研究出台全国人社系统窗口单位规范选人用人指导意见。各地也要建立正确选人用人导向，重视从窗口单位工作人员中选拔使用干部，建立和规范编内、编外工作人员考核和选拔机制。

11. 继续加强工作队伍培养。坚持分级分类原则，把窗口单位作风建设作为干部教育培训重要内容。部里今年将继续举办市、县两级人社部门主要负责同志参加的窗口单位作风建设示范培训班，创新培训方式，优化培训内容，提高培训质量，进一步提升各级领导干部的思想认识和能力水平。各地要把一线工作人员礼仪规范、业务经办、作风养成作为培训重点，开展脱产轮训，注重实践带教，引导牢固树立宗旨意识、法治意识，坚持严格、规范、公正、文明，自觉做到依法办事、热情服务，不断提高工作能力和服务质量。

12. 加大激励力度。在评比表彰、晋级晋职、绩效待遇等方面向窗口单位工作队伍倾斜。今年组织开展的全国人社系统先进集体先进工作者评比表彰，可适度向窗口单位工作人员倾斜。关心窗口工作人员生活当中遇到的困难和问题，多做暖人心、聚人气的事情。开展文化建设，丰富业余生活，活跃窗口氛围，努力创造拴心留人的良好环境。

13. 强化政风行风建设。认真落实党的十八届六中全会和中央纪委七次全会精神，把全面从严治党要求落到实处。引导窗口

单位切实履行主体责任，加强政风行风建设，加大对违反中央“八项规定”精神和“四风”问题的查处力度，杜绝侵吞挪用、克扣强占、吃拿卡要、怠政懒政等侵占群众利益问题的发生，加大问责力度和典型案例曝光力度，以优良的党风促政风带民风，确保中央关于民生的系列决策部署在基层得到全面落实。

## 五、组织领导更加务实到位

14. 加强组织领导。各级人社部门要把窗口单位作风建设与人社六大板块业务同步规划、同步部署、同步实施、同步总结，党组（党委）负总责、主要领导亲自抓。2017年，各级人社部门要落实窗口单位作风建设领导小组会议制度、工作协调配合制度、情况反馈通报制度、信息共享发布制度，统筹成员单位职能，形成齐抓共管合力，推动窗口单位作风建设持续协调发展。

15. 抓好督导考核。坚持督导调研、明察暗访和互查互检，改进工作方式，提高工作成效。部里今年将继续组织开展明察暗访工作。各级人社部门也要建立抓常、抓细、抓长工作机制，对发现的问题紧盯不放，督促整改。同时主动接受群众和舆论监督，在办理柜台设立评价系统，在显著位置设立意见箱，向群众公示监督电话和举报方式。对群众举报的问题，认真回应，核实查处，及时反馈。

16. 加大宣传力度。充分利用报刊杂志、广播电视、门户网站、两微一端等各种媒介，大力总结和宣传实践当中的新鲜经验、典型事迹和有效做法。部里组织编写出版《窗口之光——全

国人力资源社会保障系统 2014—2016 年度优质服务窗口先进事迹报告集》，并于今年上半年配发给人社系统。各级人社部门要认真组织学习，用成功案例引领整体建设共同发展，用先进典型激励广大干部争创一流。