

# 黄山市人力资源和社会保障局文件

黄人社秘〔2024〕102号

## 关于印发《黄山市人社系统“党建引领聚合力 创优服务争一流”政务服务提级赋能实施方案》 的通知

各区县人力资源和社会保障局，局各科室、局属各事业单位：

为进一步提升人社政务服务质效，加快推进政务服务标准化规范化便利化，现将《黄山市人社系统“党建引领聚合力 创优服务争一流”政务服务提级赋能实施方案》发至你们，请认真贯彻落实。

黄山市人力资源和社会保障局

2024年3月19日

(主动公开)

# 黄山市人社系统“党建引领聚合力 创优服务争一流”政务服务提级赋能实施方案

根据国务院《关于推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》等部署要求，紧扣“依托政务抓党建，抓好党建促服务”工作模式，为加快推进全市人社政务服务标准化规范化便利化，提升党建引领政务服务效能，打造一流营商环境，特制定本实施方案。

## 一、总体要求与工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，紧扣“党建+政务服务”，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众角度出发，建立管根本、利长远、重实效的政务服务效能提升常态化工作机制，推动解决更多办事堵点、优化更多高频服务、打造更多服务精兵，一体化标准化推进政务服务再优化再升级，努力形成可复制、可推广的人社政务服务“黄山模式”。

## 二、工作任务

### （一）政务服务标准化建设

1. 政务服务窗口设置标准化。全面推行综合窗口运行模式，规范全市人社综合窗口设置，统一提供咨询、引导等服务，完善计算机、打印机、高拍仪、评价器、读卡扫码终端等设施

配置和设备管理，统一全市人社政务服务事项办理指南，无差别受理人社政务服务事项，实现“一窗受理、综合服务”。各级人社综合窗口实行首席代表负责制，统筹负责人社综合窗口各项事宜。

责任科室（单位）：行政审批科、市人社综合窗口，各区县人社局

**2. 政务服务事项清单标准化。**统一全市人社政务服务事项纳入综合窗口规范运行，市本级纳入综合窗口服务事项 150 项，区县纳入综合窗口服务事项 151 项（屯溪区、徽州区 150 项），各级人社部门应确保所有政务服务事项应进必进。人社政务服务事项受理条件、办理流程、申请材料、办结时限、结果反馈等要素全市统一标准，实现人社政务服务事项清单规范化。

责任科室（单位）：行政审批科、市人社综合窗口、派驻窗口单位，各区县人社局

**3. 政务服务线上线下一体化规范化。**各级人社部门应做好人社政务服务事项的规范认领，强化与数据资源局沟通对接，严禁出现应认领未认领、应清理未清理等情况。各级人社综合窗口全面推广使用安徽人社综合服务平台或政务服务综合收件平台，确保线上线下政务服务事项清单保持一致，主动引导企业群众线上办事，市局将每周提取平台数据进行统一调度。

责任科室（单位）：行政审批科、市人社综合窗口、派驻窗口单位，各区县人社局

**4. 政务服务换位体验规范化。**健全完善“局长走流程”工作机制，各级人社部门定期对人社综合窗口服务质量、“一件事一次办”“高效办成一件事”等落实情况，开展“针对性”走流程，以群众“会不会”、流程“顺不顺”、体验“好不好”、质效“优不优”为标尺，深入查找人社政务服务的堵点、痛点、难点问题，持续提升政务服务质效。

责任科室（单位）：行政审批科、市人社综合窗口、派驻窗口单位、各区县人社局

## **（二）政风行风规范化建设**

**5. 规范关联事项集成化办理。**全面落实人社领域 11 个“一件事一次办”集成服务，熟练掌握事项办理，确保线上线下同标准办理、同步骤推进，积极引导企业群众线上办件，各责任单位每月调度线上办件情况。序时推进“高效办成一件事”，主动做好社会保障卡居民服务、退休等 3 项“一件事”，积极配合参与的其他 7 项“一件事”，确保高效完成目标任务。

责任科室（单位）：行风办、市人社综合窗口、就业科、工伤科（工伤中心）、创业专班、社保局、人才局、征缴中心、信息中心、监察支队，各区县人社局

**6. 规范窗口队伍专业化建设。**建立完善集中学与自主学、以讲促学与以考促学相结合的业务培训机制，围绕“窗口服务管理标准化”“政务服务事项标准化”“政务服务满意度评价”等主题开展政务服务专题培训，推动人社政务服务队伍由“专科型”

向“全科型”转变。常态化开展岗位练兵比武，分社会保险、劳动关系、就业创业等板块开展针对性训练、专业化测试。各级人社部门抓好本单位干部队伍专业化建设。

责任科室（单位）：行风办、行政审批科、市人社综合窗口、办公室、派驻窗口单位，各区县人社局

**7. 规范人社帮办代办服务。**整合“社保蓝”“徽小哥”暖心服务队、社保服务先锋队等志愿服务资源，建立健全人社志愿服务体系，推动人社志愿服务向制度化、规范化、专业化发展。人社综合窗口设置帮办代办窗口，组建人社帮办代办队伍，以“党建红”引领“志愿红”，为有需求办事群众提供帮办代办服务，打造人社政务服务品牌。

责任科室（单位）：行风办、市人社综合窗口、局属各事业单位，各区县人社局

**8. 规范监督闭环式管理。**落实人社政务服务“好差评”制度，主动引导办事群众进行满意度评价，以群众满意度提升窗口政务服务效能，确保人社政务服务好评率保持 98% 以上。建立劳动保障市场监管体验官制度，每月安排 1 次活动体验。健全人社政务服务政风行风投诉处理机制，针对不同类型投诉或差评，按规定完成响应、申诉及整改，确保投诉或差评整改率 100%。依托“办不成事”窗口，对群众反映问题第一时间受理并在规定时限内办结。

责任科室（单位）：行风办、行政审批科、市人社综合窗口、派驻窗口单位，各区县人社局

**9. 规范政务服务制度运行。**统一全市人社政务服务制度，各级人社部门认真落实首问负责制、一次性告知制和限时办结制等五项制度。各级人社综合窗口按照辖区政务服务中心管理办法，严格执行各项工作和考勤纪律，持续正行风树新风，打造群众满意的人社政务服务。市局将通过局长走流程、明察暗访等方式督查各级人社部门政务服务制度及工作纪律落实情况。

责任科室（单位）：行风办、市人社综合窗口、行政审批科、派驻窗口单位，各区县人社局

**10. 规范明察暗访工作机制。**制定以窗口标准化建设、政风行风规范化建设、窗口队伍专业化建设为主要内容的人社政务服务明察暗访事项清单，完善明察暗访工作机制，提升监督执纪的针对性和实效性。市局将不定期以“四不两直”方式开展明察暗访，及时了解各地工作推进情况，发现存在问题和不足。各级人社部门对明察暗访反馈问题应在规定时限内完成整改落实。

责任科室（单位）：行风办、办公室、市人社综合窗口、派驻窗口单位，各区县人社局

### **（三）政务服务体系建设**

**11. 推进“数字人社”建设。**全力做好社保经办数字化转型全国联系点建设。构建人社大数据汇聚平台，实现养老、工伤和失业保险等数据汇聚共享。持续拓展“一卡通”功能，深化社

保卡“皖美”场景应用。用好智慧劳动监察平台和居民服务一卡通平台，建设人事考试指挥平台，着力打造一体化办理、精准化服务、智能化监管、科学化决策、生态化发展。5类对内对外应用场景。

责任科室（单位）：信息中心、社保局、征缴中心、考试院、监察支队，各区县人社局

**12. 推进社银一体化建设。**发挥全省社银合作“就近办”标准化建设样板间作用，优化完善合作银行、社区、乡镇和村四级平台标准化建设。推进安徽人社综合服务平台在合作银行、社区、乡镇和村四级平台应用，不断提高村级平台应用覆盖率。同时，以建设银行“裕农通”为辅，推进更多服务事项实现村级平台自助办。常态化开展“就近办”服务网点业务培训、网点验收和绩效评估，提升各级平台服务水平。加大“就近办”宣传力度，不断提升群众知晓率，着力打造立体多维全景式人社服务体系。

责任科室（单位）：社保局、人才局、信息中心、征缴中心、农保科、工伤中心，各区县人社局

**13. 推进基层服务平台建设。**打造“村落徽州 暖心人社”村级服务平台，实现安徽省人社综合服务平台事项与城乡居保系统有机结合，下沉更多人社政务服务事项在全市 745 个村（社区）办理，实现 100 个村达到“有人员、有场所、有设备、有专网、有制度、有特色”的“六有”标准。明确基层公共就业平台工

作职责，规范基层公共就业服务事项业务流程，加快乡镇、街道和社区、行政村公共就业服务平台建设。

责任科室（单位）：农保科、就业科、社保局、信息中心，各区县人社局

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**各级人社部门要充分认识推进人社政务服务标准化、规范化、便利化的重要意义。区县人社部门主要负责同志要亲自谋划、直接领导、跟进调度，高标准推进、高效率落实，为创优一流营商环境提供组织保障。

**（二）加强协同联动。**各级人社部门要加强整体推进、上下联动，确保全市一盘棋。各责任科室（单位）要统一思想、统一行动，在任务落实上下功夫，在部门配合上求实效，确保各项任务目标高质高效完成。

**（三）加强督导调度。**各级人社部门要对标对表，实现清单式管理、精细化落实。各责任单位要及时调度任务推进情况，市局行风办定期调度各地推进落实情况，并同步纳入营商环境考核。

**（四）加强宣传推广。**各级人社部门要加强宣传引导，通过人社志愿服务队伍提供政策解读、帮办代办等服务，加强对推进人社政务服务标准化、规范化、便利化进展成效和经验做法的总结和复制推广。

- 附件：1. 黄山市人社政务服务综合窗口标准化设置清单
2. 黄山市人社政务服务事项清单
3. “局长走流程”记录单
4. 黄山市人社政务服务明察暗访事项清单
5. 黄山市人社政务服务管理制度
6. 黄山市人社政务服务政风行风投诉处理机制
7. 黄山市人社基层公共就业服务事项业务流程
8. 黄山市人社“办不成事”窗口工作台账
9. 黄山市人社“帮办代办”窗口工作台账

