

厅
14 5 13

江苏省人力资源和社会保障厅文件

苏人社发[2014]124号

省人力资源和社会保障厅 关于在基层公共服务平台开展“服务在身边、 满意在基层”活动的通知

各市人力资源和社会保障局、昆山市、泰兴市、沭阳县人力资源和社会保障局：

为贯彻落实党的群众路线教育实践活动要求和人力资源社会保障部关于开展窗口单位改进作风专项行动的部署，进一步加强基层公共服务平台建设，不断改进作风，提升基层人力资源社会保障服务能力和水平，决定在全省基层公共服务平台开展“服务在身边、满意在基层”活动。现将有关事项通知如下：

一、活动主题

服务在身边 满意在基层。

二、指导思想

按照以人为本、优化服务、规范管理的原则，以群众满意为标准，以创建优质服务窗口为目标，以推进窗口服务工作标准化、规范化、制度化、信息化为重点，大力推进基层平台标准化建设，着力完善“15分钟公共就业和社会保障服务圈”，努力提升服务质量和水平，充分发挥基层平台作用，为人民群众提供更加方便、快捷、优质、高效的人力资源和社会保障公共服务。

三、实施范围

全省所有街道（乡镇）、社区（村）人力资源和社会保障基层公共服务平台。

四、主要任务

（一）完善服务功能。各地要紧贴群众的服务需求，因地制宜，梳理下放职能，使服务重心下移，关口前移，进一步明确职责，在基层平台实现就业服务、社会保险等各项服务功能，充分发挥基层平台贴近群众的优势，将各项政策落实在基层。要深入村、社区，深入各类企业和家庭，针对当前人社工作的热点难点问题 and 群众迫切需要解决的问题，开展形式多样的服务活动。按照依法合规、诚实守信、公平公正、安全便捷、服务优质的要求，不断改进工作作风，提高服务质量，争创优质服务窗口。

（二）严格服务规范。各地要按照《人力资源和社会保障窗口单位服务规范（试行）》的要求，普遍实行“五制”、“四公开”、“三亮明”，即首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办

结制和责任追究制；做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开；工作人员提供服务要亮明身份（统一着装或挂牌服务）、亮明承诺、亮明标准。做到服务准备“三提前”、服务咨询“四告知”、服务受理“不推诿”、服务办理“不积压”、服务结果“不出错”、服务方式灵活多样，努力使办事的群众少跑一回路，少排一次队，少等一分钟。

（三）严明服务纪律。认真贯彻落实《人力资源和社会保障窗口单位纪律要求（试行）》，开展作风纪律整顿，着力解决精神不振、执行不力、纪律不严、风气不正、亲民不够和行为不廉等问题。针对发现的问题进一步细化制度，做到“四杜绝”，即严格依法依规办事，杜绝徇私越权现象；严格信息管理，杜绝泄露服务对象隐私现象；工作时间坚守岗位认真履职，杜绝擅自脱岗“空窗”现象；保持饱满的工作热情和精神状态，杜绝慵懒散漫现象。

（四）规范服务用语。要坚持以人为本，突出基层平台的服务特点，推行文明服务用语，增强基层平台文明礼仪，增进与人民群众的感情，提供温暖、贴心服务，做到服务语言规范，表达清晰准确，语气亲切温和，手势、姿态具有亲和力，在全体工作人员中大力提倡人人多一分主动、多一分热情、多一分关怀。

（五）提升服务能力。继续深入开展劳动保障协理员职业资格培训，全面推行持证上岗制度。按照基层平台“一岗精、两岗通、多岗懂”的原则，加大岗位提升培训力度，并把岗位知识、业务流程、服务理念、礼仪习惯和工作纪律等作为必备内容，通

过“互检互学”、集中培训、岗位竞赛等形式，努力实现一岗多责、一专多能。注重培训质量，增强培训的针对性和实效性，切实提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平。

五、活动时间

从现在起至10月底。具体分为三个阶段：

5月，制定工作方案，明确目标任务，逐级动员部署，广泛宣传发动。

6至8月，结合开展第二批群众路线教育实践活动和人力资源社会保障系统窗口单位改进作风专项行动，在全省基层平台开展“服务在身边、满意在基层”活动。针对当前群众最为关心、矛盾最为突出的服务问题，落实改进措施，限时整改落实，并健全制度，完善服务监督和评价机制。

9至10月，进行总结评价，上报活动情况。请各地于11月5日前将活动情况总结报省厅劳动就业管理中心。

六、工作要求

（一）统一思想认识，践行群众路线。各地要高度重视，将本次活动作为贯彻落实党的群众路线教育实践活动要求和窗口单位改进作风专项行动的重要举措，作为推进基层人社平台能力建设的有效手段，进一步提高思想认识，认真组织实施。要坚持以人为本，想群众所想，急群众所急，真正将党和政府对群众的关心，通过基层平台的服务落到实处。

（二）加强组织领导，务求取得实效。各地要认真制定工作

方案，完善组织机制，做到谁主管，谁负责，加强沟通协作，形成上下联动、分工明确，相互配合、齐抓共管的活动局面。要统筹安排，周密部署，注重实效，防止政策落实不到位、服务活动走过场等问题，推动活动深入开展。

（三）加强宣传发动，营造良好氛围。要大力宣传本次活动的目标任务、措施和工作情况，发动基层平台工作人员积极参与，主动建言献策，自觉改进服务。要围绕中心内容，结合本地实际，开展有特色的、形式多样的各项活动。要树立先进典型，通过厅门户网站、地方人社网站等，大力宣传推广好做法、好经验，形成声势，争取积极的社会效果。

（四）完善制度标准，建立长效机制。各地要以本次活动的开展为契机，进一步完善基层平台的各项服务规范、服务标准和服务项目，推进基层平台基础设施、服务功能、服务流程、服务准则的标准化建设。要建立健全各项规章制度，加强对劳动保障协理员的管理，重点强化服务理念、服务意识、礼仪习惯和工作纪律的宣传教育。要完善对劳动保障协理员的激励机制，加大对基层平台的经费保障力度，提升工作的积极性和主动性。

（五）强化督促检查，提升社会满意度。各地要以群众满意为标准，加强督促指导和检查考核，通过完善网上投诉平台、公开举报电话和电子信箱、召开服务对象座谈会等多种途径，自觉接受舆论和群众监督。基层平台要努力践行服务承诺，进一步开门纳谏，自觉整改，不断提高服务水平和质量。

江苏省人力资源和社会保障厅

2014年5月5日

抄送：各市劳动就业管理中心、昆山市、泰兴市、沭阳县劳动
就业管理中心

江苏省人力资源和社会保障厅办公室 2014年5月5日印发

共印 50 份