

鲁人社发〔2019〕16号

山东省人力资源和社会保障厅 山东省财政厅 关于贯彻人社部发〔2019〕13号文件 强化人力资源社会保障窗口单位 经办队伍建设的实施意见

各市人力资源社会保障局、财政局：

为贯彻落实《人力资源社会保障部 财政部关于进一步加强人力资源社会保障窗口单位经办队伍建设的意见》（人社部发〔2019〕13号）要求，强化窗口单位经办队伍建设，为担当作为、狠抓落实提供队伍保障，推进质效提升行动落实落地，提升服务群众的满意度，现提出如下意见：

一、大力充实经办队伍工作力量

（一）拓宽人员供给渠道。结合人力资源社会保障业务内容、

服务范围、网办程度,合理确定窗口经办人员数量。落实在编人员、新录(聘)用人员到窗口轮岗、锻炼等制度。通过购买基层社会管理和公共服务、设立社区服务岗、纳入“三支一扶”基层服务项目等方式,扩大窗口单位公共服务人员供给。各级财政部门要鼓励支持通过政府购买社会服务等方式,推动基本人力资源社会保障公共服务提供主体多元化、方式多样化。

(二)优化基层队伍管理。落实《关于进一步推进人力资源和社会保障服务向基层下沉的指导意见》(鲁人社办发〔2014〕26号)、《关于加强乡镇(街道)人力资源社会保障公共(就业)服务平台建设的意见》(鲁人社发〔2014〕46号)要求,坚持重心下移、保障下倾,充实街道(乡镇)基层窗口单位经办队伍。市、县(市、区)人力资源社会保障部门要加强对基层工作指导,建立定期上下对口的现场业务指导制度,为群众“就近办”提供便利条件。

二、稳步提升经办队伍服务能力

(三)建立专项培训机制。将窗口经办队伍培训纳入各级人力资源社会保障部门年度培训计划,逐级开展培训,窗口经办人员每年参加培训时间不少于10天。窗口单位新招用人员的岗前培训要达到100%。各级财政部门要加大对人力资源社会保障窗口经办队伍培训的支持力度。

(四)推动业务练兵比武常态化。实行负责同志带头学习制度,强化窗口责任意识。组织开展多种形式的岗位练兵和技能比武活动,持续推动业务练兵比武常态化。充实首席业务骨干队伍,

培养一批“人社通”“一口清”等业务精、技能强、素质优的服务标兵和全能型选手。

三、不断优化窗口经办服务水平

（五）优化服务形象。以标准化为引领，健全人力资源社会保障公共服务标准体系，做到名称统一、标识统一、着装统一，提供有温度、有温馨、有温情的服务，打造质效一流的“齐鲁先锋 × × 人社”窗口服务品牌。窗口单位经办人员在履职期间应统一着工作服，相关要求和标准可参照当地政务服务机构有关规定执行，所需经费纳入同级财政预算。注重对窗口服务的礼仪指导，做到笑脸相迎、办事相随、礼貌相送。

（六）推行分类综合柜员制。人力资源社会保障为民服务业务原则上全部入驻窗口，积极推动人力资源社会保障窗口服务入驻本级政务服务大厅，确保为民服务“只进一扇门”。按照“一次办好”改革要求，突出减次数、减材料、减流程，优化集成服务。均衡配置服务力量，确保在业务集中办理期，群众等待时间不超过半小时。市级人力资源社会保障服务大厅要在2019年9月底前实现分类综合柜员制，县（市、区）级人力资源社会保障服务大厅要在2019年底实施到位。

（七）提升网办效率。坚持“上网是原则、不上网是例外”，推动业务协同、一网通办、一卡通办，加快形成线上办事为主、实体办事为辅、自助办事为补的经办服务新格局。推进电子签章、电子档案与业务系统的深度融合，确保年底前实现30个高频民生事项“一次办好”、20个高频事项“零跑腿”，有效分流实体窗口

工作量。

（八）创新特色服务。要创造条件为老、残、孕等弱势群体提供帮办、代办及错时、延时服务。鼓励有条件的地区对业务急、办理量大的大企业或单位，通过设立“大客户室”进行集中办理，主动提供预约服务和上门服务，解决办理量大、等候时间长的问题。强化首问负责和一次性告知制度落实，实行负责人值班巡查制度。

（九）完善考核机制。健全窗口单位服务考核办法，注重写实考核、实绩考核。除业务量等标准外，考核工作要兼顾服务态度、创新方式、群众满意度等因素，杜绝一刀切，讲究差异化。要加大同类事项合并力度，使窗口经办人员从无谓事务中解脱出来，把更多时间用在服务群众上。

四、持续完善窗口队伍保障措施

（十）完善服务硬件。结合“百佳窗口”评选创建，加大对窗口单位服务场所、设施等投入力度。落实公共就业人才服务机构提供流动人员人事档案基本公共服务所需经费，明确建设标准，加大档案库房建设力度。按照公务用车管理规定，保证劳动保障监察行政执法、基本公共服务所需用车。落实人力资源社会保障、财政等部门加强劳动保障监察执法能力建设、推进 12333 发展促进公共服务便民化等政策措施。

（十一）保障工资待遇。结合事业单位实施绩效工资制度，推进工资收入与工作任务和绩效挂钩，保障窗口单位经办人员合理工资待遇。根据国家政策规定，保障劳动保障监察员、劳动人事

争议仲裁员工资待遇。落实《人力资源社会保障部 中央机构编制委员会办公室 财政部关于加强劳动人事争议处理效能建设的意见》（人社部发〔2012〕13号）要求，不断加强劳动人事争议处理效能建设，有条件的地区要逐步提高专兼职仲裁员办案补助标准。

（十二）建立“窗口吹哨、处（科）室报到”工作机制。窗口单位对日常工作中发现的政策难落实、流程不科学等问题，特别是制约群众办事效率和满意度等问题，要及时向行政机关“吹哨”求助或投诉反映，有关部门单位和处（科）室要迅速反应，第一时间赶赴现场处置，疑难问题要限期研究解决。

（十三）加强正向激励。注重拓展发展空间，在评比表彰、晋级晋职、绩效工资分配等方面，向窗口单位及其经办人员倾斜。对业务精湛、作风优良的编外人员，在本单位公开招录（聘）时同等条件下优先录（聘）用。2017年以来招募的“三支一扶”人员服务2年且考核合格的，采取考核考察的方式公开招聘为乡镇事业单位工作人员，在聘用合同中约定5年的最低服务期限（含“三支一扶”计划服务年限）。窗口单位要为工作人员释压减负创设条件，提供温馨工作环境。适当增加窗口人员休息时间，建立工作日中途休息制度。

五、统筹做好窗口队伍建设组织实施

（十四）强化组织领导。各级人力资源社会保障部门要将窗口单位经办队伍建设作为系统行风建设的基础性工作，“一把手”要亲自挂帅、靠前指挥，结合本地实际制定具体措施。加强窗口

单位党建工作,有效发挥基层党组织战斗堡垒作用。各级财政部门要统筹考虑辖区内服务人口、服务现状和实际需求,合理安排人力资源社会保障窗口单位所需经费。

(十五)注重典型引领。各级要及时总结加强窗口单位经办队伍建设的有效做法,形成一批可复制、可推广的典型经验。综合考虑政治表现、业务能力、服务质量和群众满意度等因素,组织“百名先锋”评选表彰。开展“人社服务标兵”主题宣传,组织示范巡讲交流活动。

(十六)加强工作监督。创新公开监督机制,依托12333热线、门户网站、手机APP等资源,健全服务对象满意度评价机制。建立重点事项回访制度,对不满意事项要进行重点督办。畅通直接投诉渠道,落实服务场景实时监控、舆情研判等措施。加大明查暗访力度,推广特约监督员制度,及时发现服务中短板问题,不断提升窗口单位服务质量。

山东省人力资源和社会保障厅

山东省财政厅

2019年5月29日

(此件主动公开)

(联系单位:省人力资源社会保障厅行风办)

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2019年5月30日印发

校核人：王玉泉
