

鲁人社函〔2022〕75号

山东省人力资源和社会保障厅 关于印发《全省人社系统“学标兵 当能手 创一流服务”主题活动工作方案》的通知

各市人力资源社会保障局，省厅各处室、直属单位：

《全省人社系统“学标兵 当能手 创一流服务”主题活动工作方案》已经2022年第8次厅长办公会议审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

各地形成的特色做法和典型经验请及时报送省厅。

山东省人力资源和社会保障厅

2022年6月30日

（此件主动公开）

〔联系单位：政务服务管理办公室（行风办）〕

全省人社系统“学标兵 当能手 创一流服务” 主题活动工作方案

为进一步发挥典型带动作用，激励全省人社干部职工对标先进、争先创优，驰而不息打造群众满意的人社服务，推进模范机关建设，根据《人力资源社会保障部办公厅关于开展“学标兵 当能手 创一流服务”主题活动的通知》（人社厅函〔2022〕42号）、《2022年全省人社系统行风建设工作要点》（鲁人社函〔2022〕37号）等有关要求，经研究，决定在全省人社系统组织开展“学标兵 当能手 创一流服务”主题活动。现制定方案如下。

一、活动目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，践行以人民为中心的发展思想，锚定“走在前列、全面开创”“三个走在前”总遵循、总定位、总航标，认真贯彻部、省关于加强行风建设和“事争一流、唯旗是夺”工作要求，坚持党建引领，通过“学、练、比、提、展”等系列举措，进一步筑牢“管行业必须管行风”的共识，深化“人人是窗口、处处有服务”的理念，强化“严真细实快”作风，培树更多政治过硬、本领过硬、作风过硬的典型，打造服务更暖、办事更快、质量更优、体验更好的一流服务，推动党建与业务工作深度融合，确保人社各项重点工作落实落地。

二、活动主题

学标兵 当能手 创一流服务

三、活动内容

（一）发出“倡议书”。全省各市要以身边人社服务标兵、练兵比武优秀选手和“最美人社干部”等为发起人，围绕2022年人社重点工作等，发出“学标兵 当能手 创一流服务”倡议书，号召全省人社系统广大人社干部职工学业务、提技能、优服务、当先锋，坚持“以一个典型带动一个集体，以一批典型带动整个系统”，推动人社服务不断挖潜提质增效。省厅按照人力资源社会保障部统一部署适时组织开展“倡议接力”活动。

（责任分工：行风办牵头，政策法规处、机关党委、省人科院及各市人社部门依职能职责负责）

（二）建立“能手库”。以近年涌现的全国以及省级、市级“人社知识通”“岗位练兵明星”“人社服务标兵”等先进典型为主体，逐级分类建立人社系统为民服务“能手库”，发挥示范引领和重点任务攻坚作用。要注重加强对能手的培养，通过压担子、扛任务，进一步淬炼过硬素质，激发能手承担重大任务的责任感、使命感，鼓励并引导能手出服务经验、出实践成果，做好“传帮带”，着力构建“见贤思齐、争先创优、比学赶帮”的良好局面。

（责任分工：行风办牵头，厅有关处室单位、各市人社部门依职能职责负责）

（三）组织大宣讲。省厅和各市要从“能手库”中选取部分人员组成宣讲团，深入基层一线，开展面对面互动性的思想碰撞、

业务交流、政策宣传、顶岗调研、专题辅导等活动，大力宣讲具有原创性可复制推广的“土特产”“一招鲜”，不断激发干部职工干事创业的动力，厚植人社服务为人民的情怀，提升为民办实事的本领，大力传播人社好声音。

（责任分工：行风办、政策法规处、省人科院牵头，各市人社部门依职能职责负责）

（四）开展练兵比武活动。持续推进练兵比武常态化、制度化，进一步巩固全省人社系统“窗口人员全覆盖、人社业务全囊括、线上线下有机融合、社会知晓度不断提高”的人社窗口单位业务技能练兵比武良好局面，努力打造政策通、业务精、作风优的高素质人社干部队伍。按照《2022年全省人社窗口单位业务技能练兵比武活动方案》，各级人社部门依托全国人社业务技能练兵比武在线学习平台开展常态化练兵，实现“新进人员必学、新出政策必学”；综合运用线上比、现场比、工作中比等形式进行多样化比武，重点考察运用人社政策解决实际问题的能力，提高为民服务的本领。组织市级赛、全省赛，组队参加全国统一在线比试，培树更多“人社知识通”“业务一口清”，“练”就优质服务，“比”出人社新风。

（责任分工：行风办、政策法规处、省人事考试中心牵头，厅有关处室单位及各市人社部门依职能职责负责）

（五）开设“云”专栏。在省人力资源社会保障厅官网“全省人社系统行风建设专栏”设立“行风云时间”板块，组织全省部分“能手库”人员录制微视频、撰写文章等，讲述“我”与人

社行风建设工作的故事和心得体会，促进系统交流学习，打造行风文化建设新园地。各级人社部门要积极制作并向省厅推送有关微视频、文章等优秀作品，宣传山东人社行风建设优秀成果和标兵风采。

（责任分工：行风办、政策法规处、省人科院牵头，厅有关处室单位、各市人社部门依职能职责负责）

（六）打造一批“样板间”。各级人社部门要立足提升单位群众办事体验，从工作规程、办事指南、服务场所、服务规范、风险防控等方面，建立完善人社服务标准规范体系，深入推进人社服务快办行动，加快打造一批具有一定先进性和示范性的优质服务窗口“样板间”。省厅适时总结各地创造的好经验好做法，形成可复制可推广的服务模式。

（责任分工：行风办、政策法规处、规划财务处牵头，厅有关处室单位、各市人社部门依职能职责负责）

（七）推出一批“好故事”。各级人社部门在工作中要组织媒体记者走进窗口一线，走进单位群众，走进人社能手工作日常，深入挖掘典型经验、感人事迹、精神内涵，推出一批为民服务、攻坚克难、创新发展的典型案例，从单位群众视角，反映人社部门办实事解难题的实招硬招管用招。要通过多种宣传形式、传播手段和宣传渠道，讲好人社为民服务的生动实践，讲好人社系统坚持不懈增进人民福祉的初心，讲好人社干部职工奋发有为的精神风貌，让人社系统先进典型立得住、亮起来，有感染力。

（责任分工：政策法规处、省人科院、行风办牵头，厅有关

处室单位、各市人社部门依职能职责负责)

四、组织实施

(一) 加强组织领导。“学标兵 当能手 创一流服务”主题活动，是助力行风建设提升行动、推动全省人社事业高质量发展的“助推器”和“催化剂”。各级人社部门要高度重视，积极参与，将主题活动作为推进党建与业务工作深度融合、推动 2022 年度人社重点工作落实的重要举措，切实加强领导，建立工作机制，完善工作措施，制定具体实施方案和工作台账，明确重点任务、成果形式、责任分工、工作时限等，倒排工期，挂图作战。

(二) 强化协同联动。省厅各处室、单位要充分发挥业务条线作用，结合今年重点政策、重点业务工作的推进落实，加强省市县“三级联动”，大力推动本领域扎实深入开展主题活动，不断优化提升本领域为民服务水平。各级人社部门要按照有关要求，强化内部协同，形成条块结合、步调一致、合力推进主题活动的良好格局。

(三) 大力宣传引导。各级人社部门要提前谋划部署，充分运用主流新闻媒体、部门官网官微、人社报刊杂志、政务服务窗口、公共场所等宣传阵地，做好主题活动宣传，以全媒体传播力加大宣传，集中推出一批宣传典型，快速提升社会影响力和知晓度，展现“人社干部争创一流”“人社部门为民服务”的良好形象。