

上海市嘉定区人力资源和社会保障局文件

嘉人社发〔2022〕21号

关于印发《2022年度嘉定区人力资源社会保障系统政风行风建设工作要点》的通知

局机关各科室、局属各单位，各街镇劳动保障服务中心：

现将《2022年度嘉定区人力资源社会保障系统政风行风建设工作要点》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市嘉定区人力资源和社会保障局

2022年6月14日

2022 年度嘉定区人力资源社会保障系统 政风行风建设工作要点

2022 年，嘉定区人力资源社会保障系统政风行风建设工作要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，按照市人社局和区委、区政府的决策部署，积极落实《关于开展行风建设提升行动，持续优化人社政务服务的意见》和《2022 年上海市人力资源社会保障系统政风行风建设工作要点》，进一步转作风、提效能、增便利、促发展，持续抓好疫情防控工作，不断解决人社领域群众急难愁盼问题，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

一、认真落实行风建设提升行动重点要求

牢固树立政治机关意识，践行民生部门职责，推进行风建设与党建工作、业务工作同研究、同部署、同落实、同考核。围绕政策制度供给的“最先一公里”和政策服务落地的“最后一公里”两头发力，实现人社政务服务全链条贯通。坚持管行业必须管行风这一主线，创新服务理念、优化服务方式，形成更多可复制可推广的模式。健全“局长走流程”“我为群众办实事”等工作机制，做实“人社服务快办行动”、人社便民服务圈，夯实干部能力作风、信息化建设和先进典型示范作用三项支持，持续打造群众满意的人社服务。

二、扎实推动疫情防控相关政策落地见效

紧紧围绕本区疫情防控工作大局，全面落实人社领域支持抗击疫情的各项政策措施，全力做好窗口单位疫情防控工作。完善服务保障举措，提倡“下班晚一点”，适当延迟窗口服务时间，为企业群众提供便利。充分发挥“一网通办”平台、“上海人社”APP、“嘉定人社”微信公众号等载体作用，大力推行“网上办”“掌上办”等不见面服务，切实践行好特殊时期“人社工作为人民”的使命担当，做到人社服务“不停步”“不掉线”，以行风建设实效让企业群众办事更便捷、更安全、更放心。

三、不断深化“局长走流程”活动品牌建设

巩固深化“局长走流程”活动成果，进一步扩大“局长走流程”主体范围，各级领导干部和工作人员每半年走一次流程，实现人社服务事项全覆盖。通过现场观摩办事过程和服务水平、亲身体会办事具体流程、全程征询办事群众意见建议等方式，主动查找人社服务中存在的不足，形成每一次走流程的问题清单、需求清单和解决措施清单，严格销号管理，做到发现一个短板，完善一套机制，解决一类问题。走流程可以重点围绕失业保险待遇给付、征地养老人员生活费给付、社会化职业技能培训补贴、工伤认定、劳动能力鉴定、线上线下申请的调解仲裁、劳动监察等维权、人才服务等业务事项，以及窗口首问责任制落实、业务高峰期预判应变处置能力、建立健全潮汐窗口、

延时服务、预约办理等窗口服务事项。

四、大力拓展人社信息化应用

充分运用互联网、大数据、云计算、人工智能等技术，发挥“数字人社”建设优势，大力推进“免申即享”服务，加快电子证照建设，有序做好流程优化和精准监管，提升人社公共服务能力。积极开展线上线下融合服务，拓展人社政务服务平台和服务渠道。动态更新人社政务服务电子地图信息，不断优化功能，做到线下地点找得准就近办、线上网址有链接便捷办。立足企业群众“就近可办”“多点可办”需求，加快人社便民服务区建设。建立健全政策措施直通企业群众和基层的工作机制，与企业群众利益密切关联的政策措施，出台后应做到“四进两知晓”，即第一时间进企业、进社区、进学校、进大厅，第一时间让企业群众知晓、让经办机构知晓。

五、深入开展“人社服务快办行动”

进一步推动 10 个“一件事”打包办在全区各级人社单位落地实施，实现“一窗通办”“线上可办”。深入推动打包事项更融合，证明材料更精简，服务流程更规范，窗口平台更优化，办事指南可查询。进一步推动将现实办结事项转变为即时办结事项，50%以上事项实现即时办结，推进提速办再增效。推动开展免申即办，努力实现政策找企、政策找人。加快推行证明事项告知承诺制，推动高频事项“跨省通办”取得成效。

六、持续增强人社经办队伍服务能力

引导广大干部职工尤其是窗口工作人员深化“人人都是窗口、处处都是窗口”的服务理念，严格遵守各项工作纪律，切实改善服务态度，提高服务质量。依托全国人社业务技能练兵比武在线学习平台，常态化开展“日日学、周周练、月月比”活动，切实提升干部职工灵活运用法规政策解决实际问题、提升服务效能的能力。积极参与练兵比武市内赛决赛，力争有优秀选手进入全国统一在线比试。积极开展“学标兵、当能手、创一流人社服务”系列主题活动，广泛宣传“人社服务标兵”、练兵比武优秀选手等先进人物的事迹，激发人社干部职工职业认同感和工作积极性，推动系统窗口服务能级再上新台阶，干部职工争创一流服务。

七、全面提升行风监督效能

坚持以群众满意为标准，做到政务服务好评率逐年提升。广泛拓展多渠道的监督形式，畅通投诉渠道。深入总结发现政务服务存在的问题，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接。注重运用“好差评”结果，及时发现苗头性、倾向性问题并做好处置工作。全面优化政风行风处理工作流程，理清工作职责。充分发挥政风行风监督员作用，加强政风行风督查，坚决杜绝不作为、慢作为。适时通报督查结果，对有关部门和责任人，依据有关规定严肃处理。对于阶段性投诉、差评较多的部门，经查实

后约谈责任人员，在一定范围内予以通报。