

# 抚顺市人力资源和社会保障局文件

抚人社发〔2019〕17号

---

## 抚顺市人力资源和社会保障局印发 《关于进一步加强全市人社系统 行风建设工作方案》的通知

各县（区）人力资源和社会保障局，市就业和人才服务中心、市社会保险事业服务中心、市大数据应用中心：

《关于进一步加强全市人社系统行风建设工作方案》已经局党组同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

抚顺市人力资源和社会保障局

2019年3月1日

（此件公开发布）



---

抚顺市人力资源和社会保障局办公室

2019年3月4日发

---

# 关于进一步加强全市人社系统 行风建设工作方案

按照辽宁省人力资源和社会保障厅《关于进一步加强全省人社系统行风建设工作方案》（辽人社发[2018]15号）文件要求，为推进审批服务便民化、深化“放管服”改革、优化营商环境、进一步解决群众“办事难”等问题，切实加强我市人社系统行风建设，特制定如下方案。

## 一、总体思路

全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，始终坚持以人民为中心，坚决落实上级决策部署和工作要求，以加强窗口作风建设为重点，以“一网一门一次”改革为切入点，以解决企业、群众“办事难”问题为突破口，以“正行风、树新风，打造群众满意的人社服务”为总要求，以助力优化营商环境、促进抚顺振兴发展为目标，坚持思想引领，突出问题导向，夯实责任，标本兼治，持续减权放权，为企业松绑，为群众解困，彻底打通全市人社系统便民惠企服务“最后一公里”，与“党建+营商环境建设”相结合，不断深化“我是人社人，人人都是营商环境”的服务理念，打造“以人为本，践行宗旨，担当实干，无私奉献”的抚顺人社新风尚。

## 二、目标任务

2019年上半年，全面梳理各部门、各单位权力清单、服务清单、问题清单，优化再造办事流程，清理精简证明材料。

取消、下放一批行政审批事项，做到清权、减权、晒权、制权一体推进。整合局政务网站等平台资源，推进“互联网+政务服务”，不断优化便民惠企服务，大力压缩人社业务涉企涉民审批和服务时限，让群众尽快看到人社系统改进行风的成效，人民群众和企业满意度有效提高。

2019年年底，全面完成各业务事项标准化、信息化工作规程，初步实现县以上审批和公共服务事项“一站式”办理和“一窗通办”，70%以上的服务事项可以网上办理。持续优化人社领域涉企服务。培育树立一批全市人社领域先进服务典型，窗口经办人员服务意识和作风不断提升，人民群众和企业满意度明显提高。

2020年，基本形成平稳有序、运转高效的行风建设工作机制，实现各级审批和公共服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。全面完成“互联网+人社”2020行动计划任务，实现数据多跑路、群众少跑腿。窗口经办人员能力素质和服务作风显著改善，人民群众和企业满意度显著提高。

### **三、组织领导**

建立健全组织领导体系，成立抚顺市人社系统加强行风建设领导小组（以下简称市局领导小组），由局党组书记、局长任领导小组组长，各位党组成员及市就业和人才发展服务中心、市社保中心、市大数据应用中心主要领导任副组长，领导小组下设5个专项工作组，由相关领导任专项工作组组长，实行一把手负总责和分级负责相结合的组织领导制度（领

导小组构成及职责详见附件 1)。同时成立抚顺市人社系统行风建设领导小组办公室(以下简称市局行风办),设在市局办公室。2019 年 3 月底前,各单位、各县(区)要制定具体方案,建立相应组织领导体系,并报市局行风办备案。

#### **四、工作措施**

(一)加强专项部署。2019 年 2 月下旬,召开局党组会议,研究制定抚顺市人社系统行风建设工作方案和年度工作要点。2019 年 3 月初,召开全市人社系统行风建设会议,传达人社部、省人社厅关于推进审批服务便民化、深化“放管服”改革、优化营商环境、解决“办事难”问题系列精神要求,通报典型案例,安排部署我市人社系统行风建设具体工作。从 2019 年起,各单位每年初要对加强行风建设工作作出安排部署,年底要对行风建设总体工作情况进行专题总结。

(综合协调组牵头负责,窗口建设专项组参加)

(二)完善责任制度。把加强行风建设纳入到全市人社系统各部门党风廉政建设目标责任,纳入“重实干、强执行、抓落实”重点工作任务,对发生问题的窗口单位及有关人员,在当年各类评优评先中实行一票否决。进一步明确“事随职能走”,谁的职能谁牵头负责,原承担职能单位配合工作。实行公开承诺制度,亮明身份、承诺和标准,公开办事流程、依据、时限和结果。建立约谈制度,2019 年 4 月起,对出现办事手续繁琐、办理时间过长、要求开具奇葩证明、群众多头跑来回跑、办理结果严重偏颇失实等行风问题比较突出的

单位（部门），由市局领导小组组长或指定专人对其主要负责人进行约谈。对发生重大问题的，责成其主要负责人向市局领导小组说明情况。（综合协调组牵头负责，窗口建设专项组参加）

（三）排查问题隐患。自 2019 年 3 月起，全市人社系统要通过门户网站、微信公众号开设征求意见专栏，采取多种形式广泛征求部门、基层、企业、群众等服务对象对人社系统政策制度、办事流程、工作作风等方面的意见和建议；每季度对门户网站、12333、民心网、市长公开电话、市长信箱、暗访及调查反馈、群众信访件等渠道反映的问题和意见建议进行梳理汇总，及时报市局领导小组。市局领导小组要针对企业、群众反映集中的突出问题研究制定整改措施，并由各小组组织实施。（综合协调组牵头负责，窗口建设专项组参加）

（四）加强对经办窗口的管理和支持。全面实行首问负责制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制。加强基层平台建设、大力推广“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的综合柜员制，推进一窗通办。人社系统评比表彰活动向一线窗口单位和人员倾斜。关心一线窗口人员日常生活，加强正向激励。结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，将加强行风建设纳入培训计划和培训课程，不断加大对系统干部特别是一线窗口人员的培训力度，新入职人员培训率要达到 100%。结合“党建+营商环境”文明服务窗口创建工

作，每年组织评比人社系统优质服务窗口。（窗口建设专项组负责）

（五）深化“放管服”改革。持续加大行政审批事项取消下放力度，能放皆放，能减尽减。加大对下放行政审批事项的工作指导、监管和服务，确保基层接得住、管得好。积极规范行政审批行为，推行行政许可标准化建设，优化审批流程，提高审批效率。结合机构改革，全市人社系统要对本单位制定的规范性文件进行逐一清理和后续整改，2019年6月底前完成。从源头上查找行政审批和公共服务方面存在的问题，进一步规范完善人社工作权责清单、公共服务事项清单和政务服务清单。对照省人社厅《人社系统审批服务等对外办理事项清单和办事指南的指导意见》，完成对外办理事项清单制定工作报省人社厅备案，并向社会公布对外办理事项清单和办事指南。（“放管服”改革专项组负责）

（六）加强标准化信息化建设。规范统一人社服务窗口的规范标准和统计口径，积极推进“互联网+政务服务”建设。开展全市人社系统服务机构基本情况摸底调查，2019年4月底前完成。加快推进部门内、跨部门、跨层级信息共享，推进“互联网+人社”2020行动计划，推进服务场所优化整合，推行窗口优化整合和综合柜员制经办。全面梳理人社信息共享资源目录和上网政务事项，在网上公开权责清单、公共服务事项清单和办理流程。2019年年底，市、县区实现清单内事项网上可办率不低于70%；基本实现人社审批服务等对

外事项进驻综合性实体服务大厅,70%人社审批服务等对外事项“一窗”分类受理;实现办事企业和群众提供材料减少 60%,办理量大的 30 个高频事项“最多跑一次”。打破信息孤岛,强化数据共享和数据质量,及时按省厅要求,对接省人社政务服务网上经办大厅。(标准化信息化专项组负责)

(七) 加强人社领域诚信体系建设。加强对服务对象信用信息归集、共享和应用,依法严处违规违法行为,定期曝光各类欺诈案件,对严重欺诈行为联合公安等部门及时查处,形成震慑。建立完善黑名单制度,对严重失信企业及相关人员实施惩戒。(“放管服”改革专项组负责)

(八) 加大明察暗访和曝光力度。采取“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”的方式,每季度市局领导小组对全市人社系统经办服务窗口集中安排不少于 1 次的明察暗访,暗访结果向全市人社系统通报,对负面典型,将在一定范围内实名曝光,进行通报批评。局党组成员及有关科室单位在调研时,要将行风建设作为一项重要内容。(窗口建设专项组负责)

(九) 加大监督和查处力度。局机关党委办公室要将行风建设监督作为年度工作重点,根据行风建设工作计划,适时开展专项谈话,每年至少开展 2 次专项监督检查,督促主体责任落实。对反映本系统有关行风建设问题的群众举报案件,要优先办理、逐一核实、严肃处理。对发现的吃拿卡要、贪污挪用套取基金或扶贫资金等违规违纪线索,要及时向市

派驻纪检组报告，并依法依规依规坚决查处。对资金安全和行风建设中的有关问题及意见建议要及时向市局领导小组汇报。（监督组负责）

## **五、工作要求**

（一）加强组织领导。全市各级人社部门要按照本方案要求成立领导小组，由主要负责同志担任组长，亲自抓、重点抓、带头抓，班子其他成员任领导小组成员，各司其职、各负其责，一级抓一级，层层抓落实。要完善具体措施，明确任务分工，细化责任到人，不断凝聚工作合力，形成上下一条心、全市一盘棋的齐抓共建工作格局，确保各项工作有力有序有效开展。

（二）加强监管监督。切实加强对各类资金的严格监管，进一步完善监管措施，严防跑冒滴漏等问题发生。不断强化自上而下的组织监督，自觉接受群众监督和舆论监督。派驻纪检组和单位党组织要加强日常监督和教育惩治力度，对落实要求走偏打折、不作为乱作为慢作为的要严肃处理。多渠道听取群众意见建议，建立健全服务对象满意度评价机制。

（三）夯实两个责任。坚持主体责任和监督责任相向而行，形成合力。局党组和各科室（单位），市就业和人才中心、市社保中心、市大数据应用中心，各县（区）人社局要认真履行主体责任，牢固树立管系统必须管行风、谁主管谁负责的意识，在指导业务工作的同时，加大对系统内行风建设的指导力度。持续深化“我是人社人，人人都是营商环境”的服



务理念，以加强行风建设倒逼工作质量和整体服务水平的全面提升。各单位党组织要切实加强监督检查，将监督寓于行风建设的全过程。

（四）加强宣传引导。充分利用传统媒体和政务网站、微信公众号等平台，做好人社有关政策措施的宣传解读，对业务办理流程进行公示。加大对优质服务窗口和先进个人的宣传力度，打造人社服务品牌，加强舆情引导。鼓励全市人社系统各单位各部门因地制宜，大胆探索，形成各具特色的经验做法。各部门、各县区在加强行风建设优化营商环境过程中发现的先进经验和典型要及时向市局领导小组报送。

- 附件：1. 抚顺市人社系统加强行风建设工作领导小组构成及职责
2. 全市人社系统加强行风建设工作任务表（2019-2020 年）
3. 抚顺市人力资源社会保障系统 2019 年度加强行风建设工作要点

附件 1:

# 抚顺市人社系统加强行风建设工作 领导小组构成及职责

成立抚顺市人社系统加强行风建设工作领导小组,黄文来同志担任组长,董政伟、苏国义、白雪松、张玉强、张喜森、卢延平、高群担任副组长。领导小组下设综合协调组、窗口建设专项组、“放管服”改革专项组、标准化信息化专项组和监督组。

(一)领导小组职责:组织深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想,传达贯彻党中央国务院、省委省政府、市委市政府和人社部、省人社厅关于深入推进审批服务便民化、深化“放管服”改革、优化营商环境、解决“办事难”问题、加强行风建设等决策部署,研究决定全市人社系统加强行风建设优化营商环境的总体部署、重点举措,统筹推进重要工作,协调解决重点难点问题,指导推动局机关各科室(单位)、市就业和人才服务中心、市社保中心、市大数据应用中心,各县(区)人社局扎实开展加强行风建设优化发展环境工作。

(二)综合协调组职责:承担领导小组日常工作,负责加强行风建设优化营商环境工作的组织协调、文字综合、上传下达、督促督办等工作,定期向领导小组汇报工作进展。深入研究加强行风建设优化发展环境中存在的突出问题,分析原因,提出对策建议,制定年度行风建设工作要点。组织开展以总结经验、树立典型、打造人社服务品牌为目的的社会

宣传。

综合协调组组长由白雪松同志担任，局办公室牵头负责，局行政审批科、机关党委办公室、信访科，市大数据应用中心参加。

（三）窗口建设专项组职责：负责组织、指导、协调窗口单位加强行风建设优化营商环境各项措施落实。组织开展明察暗访活动，及时进行总结通报。加大对一线窗口人员的培训力度，组织评比人社系统优质服务窗口。制定年度窗口建设工作专项计划。

窗口建设专项组分为机关窗口作风建设小组、就业人才窗口作风建设小组和社会保险窗口作风建设小组。机关窗口作风建设小组组长由黄文来担任，就业人才窗口作风建设小组组长由张喜森担任，社会保险窗口作风建设小组组长由卢延平担任。3个小组具体工作分别由局机关党委办公室、市就业和人才服务中心、市社保中心牵头负责，市大数据应用中心、各县（区）人社局参加。

（四）“放管服”改革专项组职责：牵头深化全市人社系统“放管服”改革，组织修订完善相关政策、规定、制度，深入推进行政审批服务便民化，彻底清理各类无谓证明。制定年度“放管服”改革专项工作计划。

“放管服”改革专项组组长由张玉强同志担任，局行政审批科牵头负责，局相关科室，市就业和人才服务中心、市社保中心，各县（区）人社局参加。

（五）标准化信息化专项组职责：深入推进“互联网+人社”信息化平台建设，推进公共服务标准化建设，提升人社领域审批和公共服务事项标准化、信息化和便民化水平。制定标准化信息化专项工作方案。

标准化信息化专项组组长由白雪松同志担任，局办公室牵头负责，局相关科室，市就业和人才服务中心、市社保中心、市大数据应用中心，各县（区）人社局参加。

（六）监督组职责：负责监督检查加强行风建设和优化营商环境主体责任落实，督促各项工作举措落细落实落地。严肃查处行风建设和优化营商环境中出现的违法违纪问题。对在专项行动中不作为慢作为乱作为的单位和个人进行问责。

监督组组长由黄文来同志担任，具体工作由局机关党委办公室具体负责。

附件 3:

# 抚顺市人力资源社会保障系统 2019 年度加强行风建设工作要点

2019 年全市人社系统行风建设工作的总体要求是，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极践行“以人民为中心”的发展思想，全面贯彻落实上级关于深化“放管服”改革、优化营商环境、加强行风建设、“我是人社人，人人都是营商环境”为主题的“党建+营商环境”、“整顿作风、转变观念、增强服务意识”专项行动等一系列部署要求，领导带头，树牢意识，努力打造风清气正、温暖民心、群众满意的人社服务。

## 一、坚持多措并举，夯实高素质干部队伍基础

1. 树牢行风理念，强化思想引领。牢固树立“100-1=0”、“行风建设无小事”、“抓好行风是本职、不抓行风是失职、抓不好行风是不称职、行风出问题是渎职”的工作理念，进一步提高对加强行风建设工作的思想认识，形成行动自觉，找准症结，明确重点，常抓不懈，久久为功。

2. 打造工作格局，发挥带动效应。积极打造“一点一线、一体两翼”的“1112”行风建设工作新格局。“一点”即以加强队伍建设和标准化信息化建设为着力点；“一线”即以整治形式主义、官僚主义典型问题为主线；“一体”即以“正行风、树新风，打造群众满意的人社服务”为总体目标；“两翼”即

“就人翼”和“社保翼”，就是以就业人才和社会保险经办服务为两翼，形成引领带动典型示范效应。

3. 充实专门团队，实现专人专管。全市人社系统各单位要采取挂靠或独立等形式成立行风办，并将有责任感、事业心，认真负责、敢于担当的干部充实到行风办，做到专人负责、专人管理。

4. 强化学习培训，提升综合素质。组织开展“人社服务标兵”主题宣传活动，形成行风建设先进典型的扩大效应；组织开展分类分层分级培训和综合培训，进一步提高业务素养和综合素质；组织开展“讲好人社行风故事，树立人社服务品牌”演讲或征文等活动，筑牢“行风建设永远在路上”的思想；依托门户网站建立“行风建设”版块，用于解读政策、交流经验，促进相互学习借鉴，提升行风建设水平。

5. 开展练兵比武，提升服务效能。认真落实《开展人力资源社会保障窗口单位业务技能练兵比武试点工作方案》（辽人社函〔2018〕211号），按照序时进度要求，组织开展练兵比武活动，并积极参加省里组织的市际联赛。

6. 选树先进典型，发挥示范效应。建立激励机制，通过开展“优质服务窗口”评选活动，以及“党建+营商环境”文明窗口创建工作等形式和举措，层层推选先进典型，切实树立一批宗旨意识牢、服务品质好、工作作风硬、党风政风强的先进集体和先进个人。

7. 亮剑反面典型，发挥警示作用。组织观看行风建设警

示教育片，点名通报，适时曝光负面典型案例，充分发挥以案示人的震慑和警示作用。

## **二、推动关键突破，加快标准化信息化建设**

8. 探索制定人社领域基本公共服务标准体系，落实“一网一门一次”改革任务。突出重点，着力推进人社服务窗口标准化建设，组织制定社会保险和就业人才服务窗口工作人员行为规范；加快推进《“互联网+人社” 2020 行动计划》，积极推行“一网通办”、“一窗通办”、综合柜员制经办等服务；有序推进与省政务服务平台对接。

9. 积极推进数据共享，落实好清单内网上可办事项指标。积极促进人社系统各单位数据共享，协同推进网上办事服务；落实好清单内网上可办事项指标，实现清单内事项网上可办率不低于 70%，基本实现人社审批服务等对外事项办理“只进一扇门”，70%人社审批服务等对外事项“一窗”分类受理。

## **三、立足便民利民，继续深化“放管服”改革**

10. 完善清单指南，积极推进“减证便民”行动。对照省厅《人社系统审批服务等对外办理事项清单和办事指南的指导意见》，完成对外办理事项清单制定工作，并及时进行动态调整，通过门户网站等渠道对外公布；彻底清理无谓证明，努力实现办事企业和群众提供材料减少 60%。

11. 进一步做好行政许可事项的取消和下放工作。按照省厅有关要求，做好保留证明的审查论证工作，强化事中事

后监管，充分利用大数据等手段，加强信息比对，建设人社信用黑名单数据库，开展信息采集上报及试点应用，对违纪违法行实施联合惩戒。

12. 扎实推进营商环境建设，深入做好“疏堵点、去痛点、解难点”工作。持续开展“办事难”专项整治，全面梳理落实堵点疏解任务，进一步强化工作措施，深入做好数据支撑和技术保障，强化监督指导，确保堵点疏解到位。扎实做好民心网、12333、“8890”、市长信箱、局长信箱（行风问题举报专区）五大平台的群众诉求办理工作，持续提升民意诉求服务质量。

#### **四、树牢问题导向，着力开展常态化暗访调研**

13. 坚持明察暗访调研，深入查摆问题。采取市局行风办明察暗访，全系统各单位相互暗访相结合的方式，坚持做到发现的问题及时解决。认真查摆窗口单位人员上班时间吃零食、玩手机、脱岗等浅层次问题，以及公共服务中存在的排长队、时间长、跑腿多、证明多、管理缺失、纪律缺失、服务缺失等方面的问题；要深入查摆政策出台、工作推进、经办服务等方面存在的深层次问题，尤其是要深挖在政策制定中做选择、打折扣、搞变通等形式主义、官僚主义问题，深查政策规定不切实际、不接地气等“最先一公里”问题，传达学习领会不到位、工作推进缓慢、推诿扯皮等“中梗阻”问题，以及贯彻落实执行政策有偏差等“最后一公里”问题。

14. 建立行风问题投诉举报专区专线，实行统一受理。



结合我市实际，制定《关于进一步加强行风建设扎实做好12333热线等政务服务工作的通知》，建立12333投诉举报专线电话和门户网站投诉举报专区，集中统一办理行风举报投诉问题，努力实现“一号通”、“一区办”，从严从实推进全市人社系统行风建设。

15. 建立问题清单和整改台账，限时解决问题。充分利用领导批示、门户网站投诉举报专区、12333投诉举报专线、行风建设投诉举报信箱，明察暗访调研、媒体曝光等渠道，建立问题清单和整改台账，明确整改时限，一个问题一个问题销号解决，并采取“回头看”等方式，跟踪整改效果，形成发现问题、整改落实、效果反馈一体化闭环工作机制。定期开展人社领域行风建设舆情分析研判，明确不同时期重点整治问题，及时开展重点问题专项整顿。

16. 创建“微信工作群”，聘请监督员。建立全市人社系统行风建设联络员微信工作群，加强沟通交流。从人大代表、政协委员、服务对象、窗口人员以及其他熟悉行风建设工作并有志于从事行风监督的同志中优选有关人员担任监督员，定期不定期听取监督员反馈意见，强化行风建设的内部监督与外部监督有机结合。

## **五、健全完善制度，形成行风建设长效机制**

17. 建立健全各类制度。建立健全行风建设工作制度，使行风建设工作有规可循、依规行事；结合我市实际，健全完善各类窗口行风建设制度，制定窗口工作人员行为规范等

标准化、可操作的工作制度，并坚持抓好落实。

## **六、试点先行先试，积极探索开展行风建设绩效考评**

18. 积极落实省厅行风建设绩效考评试点工作要求。由市就业人才服务中心和市社会保险事业服务中心分别牵头，以就业人才和社会保险经办窗口单位为试点，建立行风建设工作考核评估机制，制定考核评价办法，细化指标任务，开展年度绩效考评，并形成书面考核评估报告，肯定成绩，突出亮点，提出不足和改进建议。

## **七、加强应急管理，提高舆情监管和应急处置的时效性**

19. 加强行风建设舆情监管与应急处置。全市人社系统各单位要制定行风建设应急预案，强化突发事件的应急管理。完善舆情监管机制，实现全市人社系统舆情共管协防、联合处置，提高应急处置的时效性，努力将不良影响降到最低。

## **八、用好问责利器，压紧压实“两个责任”**

20. 强化执纪问责。对出现严重行风问题的，对主要负责人进行约谈，对违规违纪人员按照干部管理权限进行查处。对主管业务领域发生严重问题的，要约谈机关相关业务科室主要负责人，切实把“管业务必须管作风”和“谁主管谁负责”落到实处，真正以行风建设的“小切口”推动人社工作“大成效”，努力让广大人民群众感受到人社服务的温暖情怀。