

# 益阳市人力资源和社会保障局

益人社字〔2019〕第2号（B类）

## 益阳市人力资源和社会保障局

### 关于益阳市人大六届三次会议第1130号建议的 答 复

曹明光代表：

您在益阳市人大六届三次会议上提出的《关于改善益阳市人力资源和社会保障局养老保险办事窗口的建议》（第1130号建议）收悉。市人社局作为此建议的主办单位，我局非常重视，对建议内容进行了认真分析研究，召集相关部门予以落实，现作出如下答复：

近年来，我局通过梳流程、减证明、优服务，着力开展“互联网+政务服务”，推行国家政务服务一体化建设。不断加强窗口队伍建设，改善办事大厅服务设施，我局人社政务大厅被评为省级文明窗口单位，服务质量和服务效益得到有效提升。但与人民群众的需求还有很大差距。下一步我们将继续改善政务服务，大力推进“马上办、网上办、就近办、一次办”，着力解决人社公共服务的“堵点”“痛点”“漏点”，实现老百姓到人社部门“办事不求

人”。

**一、持续推进“互联网+政务服务”。**一是按照市里推进国家政务服务一体化的工作安排，深度对接国家事项，做到事项应上尽上实现政务服务事项标准统一、全流程网上办理。二是编制实施“一件事一次办”政务服务。确保7月制定总的办事流程，编制工作规范和办事指南，建立动态调整机制，争取8月份完成测试运行。三是加快智慧人社建设，对接益阳智慧城市建设，推进人社数据与政府平台对接，逐步建成全流程一体化的人社服务信息化平台，实现信息共享。

**二、加强窗口规范化管理。**加强窗口人员业务培训，学习具体业务操作流程，以适应“互联网+政务服务”需求。组织开展窗口人员业务知识大比武活动，选拔优秀人才参加国、省大赛。坚持严管厚爱结合、约束激励并重，落实好窗口各项管理制度，切实提高窗口人员服务质量。不断优化政务大厅环境。目前，我市“一园两中心”正在加快建设，为此，我们专程去宁乡考察了当地的政务服务中心，下步我们将吸取先进经验，精心设计，确保新的政府服务大厅更优化，更符合人民群众需求。

**三、提升政务服务工作效能。**推行“一站式”办理，再造业务流程、打破科室界限和岗位分工，授予窗口柜员全业务权限，业务采取一站受理、内部横向传递的复核方式，变群众往返各经办窗口为部门内部传递复核，让群众“只排一次队”，全面践行“最

多跑一次”的承诺。同时，我们将根据市里统一安排，实行政务节假日”不打烊”服务方案、“邮政双向专递”管理、完善政务服务AB岗工作制度，进一步提升人社服务工作效率。

再次对您提出的宝贵意见表示感谢，并请继续关注我们的工作，以促进人力资源社会保障工作的健康发展。

益阳市人力资源和社会保障局

2019年6月10日



主管领导：陈燕群

承办人及联系电话：卢建明 6501466 13469415800

抄送：市人大选举任免联络工作委员会