

以“人社一体化”平台建设提升服务效能

姜文湘

2019年，江苏省正式启动全省一体化信息平台 and 综合柜员制改革项目，并作为国家人社部全国统一软件和省级一体化系统建设唯一试点。2020年5月，泰州市被遴选为全省首批唯一试点上线地区。2021年1月11日，江苏省在全国率先推出人社一体化信息平台，并在泰州市率先试点上线。平台上线以来，泰州市充分发挥全省率先试点的优势，加快落实人社服务快办行动，不断深入推进“放管服”改革，为企业和群众提供快捷高效、智能走心的“泰好办”服务。

服务效能最大化

以综合柜员制改革为契机，大力推进人社服务快办行动，推动“清事项、减材料、压时限”，将“打包、提速、简便”三大要求再延伸、再扩展、再推进。

探索实行打包办。综合柜员制的推进，实现了更多业务“一窗办”“打包办”“一次办”，免除群众在多个窗口间辗转之苦、多趟奔波之苦。率先实质推动“养老一件事”和“工伤一件事”落地落实。全面落实“最多跑一次”改革部署，围绕用工参保、失业和退休等10个“一件事”进行改革探索，不断深挖65个涉及事项的内在关联性，推动业务打包办理。

高效推进提速办。按照材料“应减即减”、速度“能快则快”的原则，对失业登记、就业登记、就业困难人员认定、创业担保贷款申请、高校毕业生接收手续办理等15项高频政务服务事项，优先提速，压缩办理时限。社保卡办理等90项业务实现了“秒批”“秒办”和“即来即办”。

全面落实便捷办。针对部分群众出门、出村不方便的问题，加强基层平台硬件和人员配备，明确全市1900余个服务场所服务规范体系，实现“就近办、一门办、一窗办、一网办”的转型升级，全面展现综合柜员服务成效，进一步开创服务便捷化新局面。

服务体系标准化

制定实施场地设备、标识标牌、服务项目、业务流程、服务规范等五个标准化体系，形成市县同步、城乡一体的人社服务模式，为推动全市通办夯实基础。

以打造市级大厅为示范。优化升级市级人力资源社会保障综合服务中心，明确功能分区，设立人社书吧，提供休憩场所，服务环境焕然一新；梳理形成246项业务事项清单和办事指南，实现标准化、规范化；加强业务、财务、档案整合融合，实现业务一体化、业务财务一体化、业务档案一体化、财务档案一体化，各业务环节间不再需要传递纸质材料，提升了业务流转速度。

以建设县区综服中心为核心。采取优化分类标准、加强组织领导、转变经办思路、调整资源配置、拓展服务渠道、强化业务培训、优化考核机制等一系列措施，新增、改建和优化升级各级门户大厅，扎实提升服务效能。海陵区选址城区中心，58天内完成区级标杆门户大厅改建，人员、设备和管理制度在完工时同步到位，展现了人社领域“泰州速度”。

以完善四级人社平台功能为闭环。在省市齐抓共管下，人社四级平台形成完整的业务管理服务闭环，各项业务高速循环互

动，业务链条不停、不顿、不断，35 项民生高频业务实现在镇街和村居直接受理办理。

服务品牌形象化

在全市实现“形象识别四统一”，即“泰州人社”徽标统一、“人力资源社会保障综合服务中心”门头统一、“以人民为中心”标语统一和大厅“人社蓝”色调统一。注重客户体验、用户思维，不断推出服务过程中的“微”创新，持续打造“泰好办”明星服务品牌。

扫码办事不求人。精细化管理政务服务和业务事项清单，融合无纸化大厅打造，把所有事项的办事指南电子化，用二维码作为办事指南获取端口，扫码即可随时随地分类了解办事指南，“二维码”同时还包含场景地图，支持各办事网点一键导航。

自助办事不排队。在各级门户大厅设立自助服务区，摆放自助设备和一体机供办事对象自助，另设 24 小时自助服务全天候提供服务，“智慧人社”手机 APP 随时随地提供服务，多场景、多渠道打造出全天候、全时空的泰州人社特色自助服务。

网上办事不迈腿。力推网上业务办理，302 个项目实现线上办理，全功能网办单位数由 1000 多家跃升至 7000 多家，业务办理效率整体提升 50%，全市 95% 的用人单位实现网上申报参保登记，网上申报业务办理超 10 万件，全功能网上办理成为“泰好办”服务品牌的最显著特色亮点。

服务方式智能化

综合运用人社及其他政府部门大数据，构建政策标签化模型，实现政策与企业、政策与个人自动匹配，将“人找政策”转变为“政策找人”“政策上门”。

减免奖补直达企业。2018 年开始，人社部在全国实施失业保险援企稳岗“护航行动”，2020 年疫情发生后，失业保险援企稳岗返还有效减轻了企业用工负担，鼓励推动了不少企业少裁员、不裁员。2021 年，泰州继续实施失业保险援企稳岗“护航行动”，同时主动转变资金发放方式，变“企业找补贴”为“补贴找企业”，打造“免申报、零材料、零跑腿”的服务模式，补贴资金免申直发。今年 1—8 月，全市已兑现补助资金 5.55 亿元，其中就业专项资金支出 4226.88 万元、失业保险基金支出 5.13 亿元，阶段性降低失业保险、工伤保险费率累计为全市参保单位降低用工成本 2 亿元。

静默认证无扰暖心。为确保社保资金不被冒领，退休人员每年都需要进行待遇领取资格认证。如何在尽可能不给退休人员增添麻烦的同时进行科学高效的认证，一直以来都是人社部门不断探索解决的难题。泰州通过定期将人社与公安、民政、医保、卫健、交通、司法等部门数据进行比对，实现户籍、殡葬、就医、出行、服刑等信息共享，通过对待遇领取人员的全方位行为轨迹分析，精准判断待遇领取人员的生存状况，为大部分领取养老金人员提供“不被打扰”的“无形认证”。今年 1—8 月，全市通过数据比对成功认证 142709 名退休人员待遇领取资格。

人才政策一键匹配。近年来为加强人才引进，泰州市先后出台“人才生态 36 条”“科技人才 80 条”“人才新政 6 条”等多项人才政策，并推出了“凤城英才卡”等创新服务举措。怎么让人才能够一次性准确知晓并快速享受该有的政策和服务？泰州开发建设人才服务一体化平台，将各类人才政策和服务集成到一起，并通过后台数据分析注册人员与相关政策匹配情况，实现快速自动推送、一键完成匹配，让所有来到泰州的人才，都能够在第一时间全额享受政策、全面享受服务。

今年 1—8 月，全市人社窗口办件量超 146 万件，服务效率同比提升 50%。一体化信息平台上线的成功，为泰州市推动人社政务服务水平大提升提供了强有力支撑。下一步，我们将充分利用平台赋能，推动人社服务由“同质无差异”向“个性化定制”转变，打通上下级、部门间数据壁垒，实现数据资源高效应用，为党委政府提供决策依据，努力让泰州人社事业在“一体化”的

高速上实现更加快速稳定高质量发展。