

江西省人力资源和社会保障厅

赣人社字〔2014〕323号

江西省人力资源和社会保障厅 关于全省人力资源社会保障系统窗口单位 改进作风专项行动明察暗访情况的通报

各设区市人力资源和社会保障局，省直管试点县（市）人力资源和社会保障局，厅各窗口单位：

为进一步优化全省人社系统窗口服务，提升人社系统服务形象，省人社系统窗口单位改进作风专项行动办公室于2014年7月底对南昌、九江、鹰潭、抚州四个设区市人社局开展了明察暗访活动。明察暗访组实地察看了南昌市社会保险管理中心经办大厅、九江市人才市场、鹰潭市人力资源市场、抚州市综合服务大厅等13个窗口单位，同时以电话抽查、网络查询、现场听取群众

意见、查看资料等方式进行了检查。现将有关情况通报如下：

一、基本情况

南昌、九江、鹰潭、抚州人社局对窗口单位改进作风专项行动活动高度重视，制定方案，扎实推进，成效明显。从检查情况看，4个设区市人社局的窗口单位均设立了政务公开栏和咨询台，将工作职责、工作纪律、办事流程、通用文明用语、服务承诺制度等上墙；同时公开了监督和投诉电话，设置意见箱，认真接受社会监督。大部分窗口单位工作秩序井然，工作人员认真履职、热情服务。业务咨询电话接听及时、解答耐心，群众满意度较高。

南昌市社保业务可通过网上办理并能实时查询，医保经办大厅安装了自助取号机，给群众提供办事告知宣传单。九江市医保局将文明用语制成的卡片，颁发至每个员工手中。鹰潭市人社局专门聘请了10名政风行风监督员，对所辖各窗口单位不定期开展随机暗访，鹰潭市社保局在经办大厅设立了服务满意度调查问卷回收箱。抚州市人社局建立了领导干部在服务大厅办公制，每周由一名局领导带班，正科级干部每天轮流值班，并制定了综合服务大厅管理办法和窗口考核方案，每月对服务情况督查通报。

二、存在的问题

通过对上述四个设区市人社局窗口单位的明察暗访，也发现了一些问题，主要是：

（一）一次性告知制没有很好地落实。个别窗口单位未有效落实一次性告知制，如群众办理报销药费业务时，先后前往3次。

前两次工作人员告知材料不齐，第三次告知主管同志出差要求等待。

（二）服务流程不明。有的窗口单位告示栏与具体经办窗口不符，有的没有张贴或提供工作流程，给群众办理相关业务造成不便。

（三）个别工作人员有脱岗现象。在暗访中发现有的服务窗口既无工作人员办公，也未摆放“暂停服务”告示牌。

（四）一些工作人员热情不高。虽然窗口单位都将文明用语张贴上墙，但工作人员在接待群众时使用文明用语普遍不到位，有的服务主动性不强，个别人员态度比较生硬，甚至有工作人员工作期间玩手机、打瞌睡。

（五）自助设备不能正常使用。个别窗口单位摆放的社保缴费自助查询机处于关闭状态或无法正常使用，形同虚设。

（六）窗口单位管理有待加强。个别窗口单位环境不够整洁，宣传用语张贴较乱，甚至有群众躺在大厅座椅上睡觉。

三、下一步要求

以上问题虽然发生在这次明察暗访的四个设区市窗口单位，但在其他地方都可能程度不同的存在，各地要以推进“五型人社”建设为目标，以开展党的群众路线教育实践活动为契机，坚持以问题为导向，抓紧整改，进一步转变服务作风，提高服务水平。

（一）健全服务制度。要健全和推行岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制、一次性告知制等制度；建立服务

窗口满意度测评机制。

(二) 开展职业培训。各地应大力开展窗口单位工作人员职业道德培训，规范文明用语，推行微笑服务。

(三) 加快信息化建设。各地应加快人社工作信息化建设步伐，推进人社工作网上办理，构建公开、透明、快捷办事平台，努力实现“不进人社门、能办人社事”目标。

(四) 加强监督检查。各地应有针对性地加强对基层窗口单位的检查监督和考核，采取切实有效的手段，促进工作作风进一步好转。

江西省人社系统窗口单位改进作风
专项行动领导小组(代章)

2014年8月8日

(此件主动公开)

江西省人力资源和社会保障厅办公室

2014年8月11日印发

责任处室单位：办公室

校对：程波财