

人社公共服务体系标准化与信息化协同发展

曾莹莹

金寨县人力资源和社会保障局, 中国·安徽 六安 237300

【摘要】新形势下, 人社公共服务体系面临很大机遇和挑战。要想满足广大人民群众的实际需求, 必须要加强重视人社公共服务体系标准化与信息化协同发展, 通过二者的有机结合, 进一步优化服务流程, 为人民群众提供良好的服务质量。在这一过程中, 标准化已经为信息化建设提供了明确方向, 确保各项服务在统一的规范标准下有序开展。信息化利用诸多技术手段, 将标准化服务流程与精细化服务管理模式实现全面推广与应用, 不断扩大服务范围, 真正推动人社公共服务体系升级。

【关键词】人社公共服务体系标准化; 信息化建设; 协同发展

人社公共服务体系是保障民生、实现社会和谐发展的核心支撑, 充分体现出标准化和信息化的协同发展的重要性。具体来说, 标准化建设可以为人社公共服务提供规范操作流程, 保证服务质量指标体系统一, 提升服务水平。信息化主要依靠技术手段, 高效处理重要数据, 保证信息交互效率, 实现资源优化配置。在二者的相辅相成下, 促进人社公共服务体系快速适应现代发展需求, 为人民群众提供便捷、高效、优质的服务。

1 人社公共服务体系标准化建设的实践举措

1.1 基于理论, 出台规范统一相关标准

标准化建设需要专业理论支撑, 而且在实践过程中也要通过制度创新与优化, 加强完善标准体系, 确保各项标准内容符合现代社会发展需求。具体来说, 标准化建设期间, 需要理论与实践的全面融合, 采用市场调研与问卷分析的形式, 及时发现人社公共服务存在的弊端, 以目前的实践情况为依据, 合理调整标准机制。不断加大标准执行监督管理以及评估力度, 确保各项标准全面落实到位, 更好地保障人社公共服务质量。此外, 归纳与总结先进省、市级的优秀成果, 将个例转化成代表, 经过长期推广, 在各个地区落实。制定标准化过程中, 及时简化工作流程, 确保相关工作资料准备充分, 如果条件允许可以适当减少工作量, 以此保障效率与质量。基于新形势下, 国家组织省级人社部门与政府服务部门积极沟通交流, 共同编制服务事项, 将其全面落实到相关工作以及业务当中^[1]。将政务服务平台、人社一体化平台融合, 政务服务平台与人社服务平台的融合, 共同形成一体化资源共享平台, 方便人员

高效利用。社会保障经办部门要以规范化为基本标准, 通过制度创新与优化, 建立完善的档案资料管理体系, 保证信息内容完整、全面。目前来看, 我国有许多南方城市已经实现了线上办理。而北方地区有些城市仍然要去线下指定部门携带纸质材料实现办理。这种现象的出现无法保证办理流程统一, 成为标准化制定健全、理念落实的阻碍。

1.2 落实办理事务手册, 实现跨区处理

办事务手册不单单是简单的工作流程指导方式, 更是保证各项服务规范、顺利进行的重要依据。因此在编制办事务手册过程中, 应该要从实际角度出发, 根据不同地区、不同部门特点, 保证手册内容具有适用性, 在各项岗位当中都能有序执行。基于事项内容, 对其进行合理排序, 其中包括法律、法规、地方规章制度等, 严格按照法律法规规章制度办理, 避免人为出现各种刻意麻烦, 影响办事进程。在办事务手册语言描述中, 要求其内容准确、简化, 切忌出现“等”“其他”等不确定性词汇, 避免工作人员与群众发生口语冲突, 增加社会矛盾。规范和完善办事务手册是行政机关的重要职责, 可以为人民群众提供便利、高效的优质服务。为了使其作用发挥最大化, 切实注重不同省份之间的差异, 细化明确市级、县级之间的地域特征, 确保上下级实现整体统一。

1.3 简化内部流程, 提高办事效率

为了给人民群众提供方便快捷、处理高效的公共服务, 相继在各大省份实施“人社快办行动”等专项工作, 有效缩短办事时间, 提高工作效率。然而, 有些业务办理过程中仍然需要群众进行二次办理。主要原因在于内部办理流程

程比较复杂,且冗余现象比较严重,再加上各部门之间的信息屏障无法突破,始终处于独立的工作状态。要想加强建设标准化,必须要紧抓行为作风,杜绝利己主义,以为群众服务、为企业尽责为目标,认真梳理人社公共服务工作要点,简化其工作流程^[2]。

1.4 做好宣传指导教育,增强认知意识

各级领导和管理人员应该及时摆脱传统工作观念,从全新角度研究人社公共服务体系标准化与信息化协同发展。定期组织专业人员参与专项教育培训,通过学习清楚认识到标准化和信息化建设的重要性,以此调动员工的积极性,使其主动参与其中。对于广大群众,积极开展多元化宣传活动,比如,在小区内设置公告栏、网络平台、微信公众号等,长期宣传标准化与信息化建设相关内容,了解人社公共服务相关的进程成果,增强人们认知意识。此外,扩大宣传范围,邀请专家在社区、学校、企业等场所举办教育讲座,帮助群众解决相关疑惑,让他们对人社公共服务体系标准化与信息化协同发展有了深层理解与认识。

1.5 建立人社公共服务标准,合理分配资源

首先,国家对人力资源和社会保障公共服务机构制定了健全的资源配置标准,确保各地对服务场所、服务设施、服务人员等资源配置科学合理,进一步优化完善公共服务平台。为了提高资源分配合理性,加强建设基层服务平台,让群众就近享受公共服务,提高业务办理效率。然而,人力、财力、物力等公共服务资源配置会关乎财务、编制等部门,这就提倡人力资源和社会保障部门主动出击,与财政、编制部门共同合作,携手制定出对应的相关标准,不断公之于众。

其次,国家制定人力资源与社会保障业务方面的服务标准体系,有效调整工作人员态度,规范自身行为。现阶段,我国各地在公共就业服务、社会保险经办等领域已经开始大力推进标准化建设,而且在实践过程中取得了一定成果。所以在实践过程中主动加大服务标准的执行力度,保证各项服务按照严格要求以及流程有序开展,更好地强化服务质量^[3]。

另外,国家制定人社公共服务的技术标准,保证平台运行安全稳定,数据储存真实完整。科学技术日益成熟,人社公共服务体系对技术标准制定提出更高要求。为了提高服务质量,要从实际角度出发,制定健全的技术标准,其

中涵盖数据交换、接口规范、信息完整等。这不仅强化服务平台技术水平,还能充分保护个人信息,真正意义上得到群众对人社公共服务的认可与信任。此外,积极引入先进的技术手段,比如人工智能、大数据等,优化改进服务平台,提升服务水平,方便更多群众尽快享受优质人社公共服务。

最后,提倡全国各地从实际角度出发,深入研究与探索管理标准体系,明确工作要点。结合各地管理体制和服务模式的实践差异,积极建立健全的管理标准体系,确保标准化建设符合实际。这一过程中,鼓励各地人社部门从实际角度出发,根据自己的工作岗位特点以及内容,形成全面的规章制度,在实践中贯彻落实,不断汲取工作经验,完善服务体系。

2 人社公共服务体系信息化建设的实践举措

2.1 落实政策法律,增强适应性

增强我国人社公共服务体系政策法律适应性和前沿性,是实现信息化建设的前提条件。具体开展信息化建设过程中,应该要严格依据现有的相关法律法规,确保各项信息化建设举措符合法律法规。与此同时,时刻观察政策与法律的明显变化,一旦出现新要点,要及时调整信息化建设未来方向,明确新的发展策略,以此适应新环境。比如,当前的灵活就业和远程劳动等人力资源服务,经过相关部门一系列研究,推行新的规定并落实。所以,相关部门要尽快适应这些全新的法律规章制度,为新业务形势涵盖的人社公共服务提供安全的法律保护机制,使得工作效率有所提高。技术创新与优化,迫使人保经办服务面临很大程度上的变革,这就强调相关部门应该重新对待以往社保政策法规,对重要内容进行修订与完善,以此维护人民群众合法权益。

2.2 提高人社公共服务体系的工作效率和质量

在当今时代下,人社公共服务体系的工作质量会直接关系到人社公共服务体系是否能够实现稳定发展,与满足广大群众的实际服务需求有着密不可分的联系。所以,加强缩短地区、组织之间的服务差距已经成为相关部门亟待解决的重要问题。要想对其做到根源性处理,不断强调有关部门从实际角度出发,具体围绕资源投入、服务标准体系构建、评价系统优化等,展开一系列研究。一方面,对于经济缺失严重的地区,或者是人社公共服务基础设施配置不

充足的部门,国家要大力给予政策与资金支持,确保这些地区与部门尽快完善公共服务体系,获取更多发展资源,充分强化服务质量和水平。另一方面,严格规范人社服务标准,优化工作流程,确保人社服务系统各项业务办理实现高效化,减少资源浪费。不仅如此,国家组织人社部门与其他相关部门共同制定国家管理标准,对不同地区、各级单位服务工作推进给予正确的指导,尽可能避免服务质量问题。

2.3 重视信息化建设

信息化是人社公共服务体系管理的未来发展趋势,也是提高服务效率和质量的关键举措。自从信息化技术运用在人社公共服务体系当中,除了简化服务流程,提高服务效率和质量之外,还能提高服务水平,为更多群众提供服务便利。要想实现信息化建设,必须要从以下几方面出发。

不断加大信息化基础设施的配置力度,其中包括硬件设备、网络设备,确保信息化系统安全运行。在此基础上,定期更新与完善信息系统,具体借助先进技术手段,例如大数据、云计算等,增强数据分析能力,为人社公共服务相关人员提供技术便利。

建立一支专业化信息人才队伍,着重培养专业技能强、创新能力高的信息化人才队伍,促使人社公共服务体系获得人才保障。

重视信息化安全建设,具体通过信息安全管理机制以及防护措施,让人社公共服务体系更加全面。

目前来看,信息化建设能够加快推动人社公共服务体系逐步向着高效化、智能化方向发展,最大程度上满足更多群众需求。

2.4 融合线上线下,搭建全服务网络平台

线上线下融合是人社公共服务体系的必然发展趋势,也是建设全渠道服务网络的关键部分。这一理念的提出,彻底摆脱以往服务存在的空间和时间限制,通过整合服务窗口、建立数字化平台,为广大群众提供优质的交互服务。

在实践过程中,建立统一的移动应用或者是门户管理网站,具备社保查询、就业信息分布、技能培训教学等功能,方便用户获取重要信息,大大提升服务水平和质量。除此之外,借助微信、支付宝等社交媒体,开设“微支付”小程序,进一步开拓服务范围。

要想保证线上线下融合有序开展,应该及时建立健全的

数据共享机制,保障部门之间、区域之间以及层级之间实现数据共享。不仅如此,不断增强信息安全性,采用数据加密和权限管理,保护个人信息,避免重要数据泄露。

2.5 创新服务模式,建设一体化服务平台

一体化服务平台建设是公共服务体系实现标准化与信息化协同发展的核心举措。之所以建立该平台,有效促进部门、层级之间实现资源共享,彻底突破信息局限性,保障服务质量。同时,搭建平台要在数据标准化基础上,确保数据真实完整。积极运用大数据技术,提前预测服务未来发展走向,明确具体的工作需求,加快推动人社公共服务脾气服务模式实现全面优化与创新,更好地满足公众在个性化方面的应用需求。一体化平台离不开线上线下融合服务模式的支持,可以为用户提供实时服务。比如在线上办理人社业务过程中,群众不再受到空间与时间的束缚,有效提高办理效率,得到他们的一致认可。在一体化服务平台中,增加许多人社服务事项,其中包括业务申报、社保查询、资质认证,真正意义上实现一体化办理,缩短排队时间,保障办理质量。

3 总结

通过上文阐述,人社公共服务体系标准化与信息化协同发展是实现高效、优质服务的重要举措。在标准化建设中,充分保证服务合理、规范,为人民群众给予良好服务,从中获取足够信任与支持。在信息化建设中,借助科技手段,摆脱传统服务存在的局限性,让服务真正实现个性化。这样一来,在二者的协同发展下,最大程度上满足广大群众的办理需求,为人社公共服务体系的稳定实施给予充足保障。

参考文献:

- [1] 左佳.渭南市“智慧人社”运行现状及服务优化研究[D].西安电子科技大学,2020.
- [2] 殷晓雯.“三整合”改革背景下乡镇人社公共服务平台建设问题研究[D].苏州大学,2023.
- [3] 王俊.信息化时代背景下打造人社公共服务发展新格局的思考[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2021,(03):128-129.

作者简介:

曾莹莹(1991.10-),女,汉,安徽金寨,硕士研究生,中级经济师,研究方向:人力资源。