

基层人社服务效能提升策略探究

霍艳敏

栾川乡人民政府, 中国·河南 洛阳 471500

【摘要】基层人社服务作为直接对接广大民众的公共服务窗口,其效能高低直接影响群众切身利益与社会和谐稳定。在全面推进民生保障工作的进程中,基层人社服务承担着就业扶持、社保经办、劳动权益维护等多项关键职能,是保障政策落地生根的“最后一公里”执行者。然而,随着社会需求日益多元化,基层人社服务在实践中暴露出服务意识欠缺、信息化建设滞后、人员配置失衡等突出问题。例如,部分工作人员被动式服务导致群众办事成本增加,系统数据不互通造成业务办理效率低下。本论文围绕基层人社服务效能提升展开深入探讨,通过实地调研、案例分析等方法,细致梳理现存问题并系统剖析其根源,从重塑服务理念、深化信息化建设、优化人力资源配置等多维度提出切实可行的改进策略,旨在为基层人社部门提升服务质量提供参考,助力满足人民群众日益增长的人社服务需求,推动基层人社事业向更高水平迈进。

【关键词】基层人社; 服务效能; 提升策略; 信息化建设

基层人力资源和社会保障服务是人社工作的前沿阵地,是政府与群众沟通的重要纽带,更是国家民生政策的直接践行者。在社会经济快速发展、人民生活水平显著提升的当下,民众对人社服务的质量与效率提出了更高要求。从城镇职工办理退休手续、失业人员申领救济金,到农村居民参保新农合、劳动者处理工伤纠纷,基层人社服务全方位渗透在群众生活之中,其服务质量直接关系到千家万户的幸福指数。然而,当前基层人社服务在实际运行中面临诸多挑战,如服务流程繁琐、信息共享不畅、人员专业能力不足等问题,导致服务效能与群众期待之间存在一定差距。部分地区群众反映办理业务需多次往返、等待周期过长,这不仅影响了群众的办事体验,也制约了人社工作的整体发展。因此,深入研究基层人社服务效能提升策略,对于增强群众获得感、推动人社事业高质量发展具有重要现实意义,是完善基层治理体系、提升公共服务水平的关键举措。

1 基层人社服务效能的重要性

1.1 保障民生权益

基层人社服务紧密关联着群众的基本生活保障。在就业领域,基层人社部门承担着促进就业、稳定就业的关键职责。以某县城基层人社服务中心为例,通过搭建线上线下相结合的就业信息平台,定期发布企业招聘信息,并联合职业培训机构开展家政服务、电工技能等培训课程,帮助数百名下岗职工和失业人员实现再就业,有效保障了他

们的收入来源。在社会保障方面,养老、医疗等保险业务的及时办理,为群众的晚年生活和健康医疗构筑起坚实防线。比如,在新型农村养老保险推广过程中,基层人社工作人员挨家挨户宣传政策,协助村民办理参保手续,使养老保险覆盖率大幅提升,让众多农村老人老有所依。

1.2 促进社会稳定

高效的基层人社服务是维护社会稳定的重要力量。劳动纠纷若不能及时妥善解决,极易引发社会矛盾。某工业园区内,曾因企业拖欠员工工资引发群体性事件,基层人社部门迅速介入,成立专项调解小组,依据劳动法律法规,通过多轮协商调解,最终促使企业补发工资,化解了矛盾。此外,在社会保障领域,完善的服务体系能够减少因保障缺失导致的社会不稳定因素,为社会和谐发展营造良好环境。

1.3 推动经济发展

基层人社服务在推动地方经济发展中发挥着积极作用。通过落实创业扶持政策,为创业者提供资金支持、场地补贴和创业指导,激发了大众创业热情。某乡镇基层人社部门设立创业孵化基地,为返乡创业人员提供免费办公场地和技术培训,吸引了一批年轻人投身特色农产品加工行业,不仅带动了当地就业,还促进了农村经济发展^[1]。同时,合理的人力资源配置能够优化劳动力市场结构,提高劳动生产率,推动产业结构优化升级,为经济增长注入新动力。

2 基层人社服务存在的问题

2.1 服务意识淡薄

在实际工作中,部分基层人社工作人员服务意识有待加强。一些窗口工作人员面对群众咨询时,缺乏主动服务意识,往往是群众问一句答一句,未能主动告知业务办理流程 and 所需材料^[2]。曾有群众为办理退休手续多次往返人社服务大厅,原因是工作人员未一次性告知需补充的材料,导致群众耗费大量时间和精力。此外,部分工作人员对政策的理解和掌握不够深入,在解答群众疑问时模棱两可,无法提供准确、详细的政策解读,影响了群众对人社服务的满意度。

2.2 信息化水平不足

尽管基层人社部门在信息化建设方面持续投入,但整体水平仍相对较低。一方面,信息系统建设存在短板,不同业务系统之间数据无法有效共享。例如,在办理就业失业登记和社保参保业务时,由于系统不兼容,工作人员需要在多个系统中重复录入信息,不仅增加了工作量,还容易出现数据录入错误。另一方面,基层群众对信息化服务的接受程度参差不齐。一些老年群体对线上服务平台操作不熟悉,更倾向于到窗口办理业务;而部分年轻群众虽有使用线上服务的意愿,但由于线上平台功能不完善、操作流程复杂,也选择放弃使用,这在一定程度上制约了信息化服务的推广应用。

2.3 人员配置不合理

基层人社部门普遍面临人员不足的困境,尤其是在人口密集、业务量大的地区,工作人员长期处于超负荷工作状态。某街道人社服务中心仅有5名工作人员,却要承担辖区内数万人的社保、就业等业务,工作压力巨大。同时,人员结构也存在不合理之处,专业技术人员和既懂业务又懂信息化的复合型人才相对匮乏。此外,培训机制不完善,工作人员参加系统培训的机会较少,业务知识和技能难以得到及时更新,无法满足日益复杂的人社服务需求。

2.4 服务流程繁琐

基层人社服务业务流程繁琐问题较为突出。部分业务审批环节过多,涉及多个部门和层级。以办理失业保险金申领为例,群众需要依次到社区、街道、社保经办机构提交材料、审核盖章,整个流程耗时较长。而且,一些业务对证明材料的要求过于严格,如办理灵活就业人员社保补

贴,需要提供多项证明材料,部分材料获取难度较大,增加了群众的办事成本和难度。

3 基层人社服务效能提升策略

3.1 强化服务意识

提升基层人社服务效能,首要任务是强化工作人员的服务意识。基层人社部门应定期开展职业道德培训和主题教育活动,通过案例分析、经验分享等方式,引导工作人员树立以人民为中心的服务理念。例如,组织工作人员到服务先进单位参观学习,借鉴优秀服务经验;邀请群众代表参与座谈会,倾听群众需求和意见,增强工作人员的责任感和使命感。同时,建立健全服务质量监督考核机制,通过设立意见箱、开展满意度调查、进行服务质量回访等方式,对工作人员的服务态度、服务质量进行全面考核,并将考核结果与绩效工资、评优评先挂钩,激励工作人员主动提升服务水平^[3]。

3.2 推进信息化建设

加大对基层人社信息化建设的投入力度,完善信息系统平台。整合不同业务系统,实现数据的实时共享和业务流程的自动化。开发功能齐全、操作便捷的线上服务平台,如手机APP、微信公众号等,涵盖社保查询、业务办理、政策咨询等功能,让群众足不出户就能办理人社业务。以某地区人社部门开发的手机APP为例,上线后群众办理社保业务的时间平均缩短了70%,大大提高了办事效率。同时,加强对基层群众的信息化服务宣传和培训,通过社区宣传、举办培训班等方式,帮助群众了解和掌握线上服务平台的使用方法,提高群众对信息化服务的认知度和接受度^[4]。

3.3 优化人员配置

根据基层人社工作的实际需求,科学合理地调整人员编制,充实工作力量。通过公开招聘、人才引进等方式,吸纳专业技术人员和复合型人才加入基层人社队伍。建立健全人员培训机制,制定系统的培训计划,定期组织工作人员参加业务培训、技能竞赛等活动。培训内容不仅包括人社业务知识,还涵盖信息化技术、沟通技巧等方面,全面提升工作人员的综合素质。同时,合理分配工作任务,根据工作人员的专业特长和能力水平,将工作任务进行科学分工,充分发挥每个人的优势,提高工作效率。

3.4 简化服务流程

对基层人社服务业务流程进行全面梳理和优化,精简不

必要的环节和手续。推行“一站式”服务模式，将关联业务集中到一个窗口办理，实现“一窗受理、集成服务”。例如，将就业登记、社保参保登记等相关业务整合到一个窗口，群众只需提交一次材料，即可完成多项业务办理。建立业务办理限时制度，明确各项业务的办理时限，并向社会公开承诺，接受群众监督。加强部门之间的协作与沟通，打破信息壁垒，实现业务协同办理。通过与公安、民政等部门建立数据共享机制，减少群众重复提交证明材料的情况，切实提高办事效率^[5]。

4 某县基层人社部门助力返乡农民工就业实践

以某农业大县为例，受外部经济环境波动影响，大量外出务工人员返乡。面对激增的就业需求，该县基层人社部门初期暴露出服务效能不足的问题。在信息收集环节，由于缺乏有效的信息化手段，工作人员只能通过传统的电话、走访方式摸排返乡人员就业意向，不仅效率低下，还存在数据更新不及时的情况。同时，就业服务流程复杂，从求职登记到岗位匹配，需经过多个科室审核，导致群众等待时间过长^[6]。

为解决这些问题，该县人社部门开始实施一系列改进措施。首先，强化服务意识，组织工作人员开展“就业服务进乡村”活动，主动深入乡镇、社区了解返乡人员需求，一改以往“坐等上门”的服务模式。其次，推进信息化建设，搭建“智慧就业”线上平台，整合县域内企业招聘信息，实现岗位需求与求职意向的智能匹配，并通过短信、微信公众号及时推送匹配结果。此外，优化人员配置，抽调业务骨干成立就业服务专班，同时简化服务流程，将求职登记、岗位推荐等业务整合到一个窗口办理，实现“一站式”服务。

经过半年多的实践，成效显著。通过线上平台累计发布岗位信息2000余条，帮助1200余名返乡农民工实现就业，就业服务周期从平均15天缩短至5天。群众对人社服务的满意度大幅提升，该县人社部门也因此获得了省级“就业服务先进单位”称号。这一案例充分说明，通过强化服务意识、推进信息化建设、优化人员配置和简化服务流程等举措，能够有效提升基层人社服务效能，切实解决群众的实际问题。

5 结论与展望

5.1 结论

基层人社服务效能的提升是一项复杂的系统工程，需要从服务意识、信息化建设、人员配置和服务流程等多个方面协同推进。通过强化服务意识，能够转变工作人员的服务观念，提高服务质量；推进信息化建设，有助于打破时间和空间限制，提升服务效率；优化人员配置，为服务工作提供有力的人才支撑；简化服务流程，则能切实减轻群众办事负担。这些策略的综合实施，能够有效解决当前基层人社服务存在的问题，满足人民群众对高质量人社服务的需求，推动基层人社事业健康发展。

5.2 展望

随着社会不断发展和科技持续进步，基层人社服务将迎来新的机遇与挑战。未来，基层人社部门应进一步深化信息化建设，充分运用大数据、人工智能等新技术，实现服务的精准化和智能化。例如，利用大数据分析群众的人社服务需求，提前推送相关政策信息和服务提醒；借助人工智能技术，实现智能客服在线解答群众疑问。同时，加强与其他部门的合作与协同，构建更完善的公共服务体系，实现信息共享和业务联动，为群众提供更加便捷、高效、优质的服务。此外，持续加强队伍建设，注重人才培养和引进，打造一支业务精湛、服务优良、富有创新精神的人社服务队伍，为人社服务效能的持续提升提供坚实保障。

参考文献：

- [1] 郭树恒, 潘反修, 张建利. 漯河市大众创业万众创新存在问题及对策[J]. 人才资源开发, 2017, (03): 28-30.
- [2] 朱敏敏. Z市政务服务中心窗口工作人员服务质量评价研究[D]. 山东财经大学, 2020.
- [3] 董文灿. 行政事业单位内部控制建设风险防范及优化路径探讨[J]. 大众投资指南, 2023, (11): 47-49.
- [4] 夏雪. 共享发展理念视域下四川省统筹城乡社会保障的研究[D]. 电子科技大学, 2020.
- [5] 姚梦山. 吉林省县级政府优化县域营商环境的问题和对策研究[D]. 东北师范大学, 2019.
- [6] 林晗. 医患危机六阶段管理方案构建及对策建议[D]. 江西财经大学, 2018.

作者简介：

霍艳敏（1984.07.20-），女，汉，河南开封，本科，就业保障工作人员，中级经济师，研究方向：人力资源和社会保障。