

# 互联网+背景下人社服务信息化发展的研究

◆章细耐

(泰顺县人力资源和社会保障局 浙江温州 325500)

摘要:随着“互联网+”受到越来越多的关注,在政府信息化建设中,人们开始将与政府公共服务职能的加强和转变结合起来进行研究。结合当前互联网飞速发展、素质和信息技术广泛应用于社会管理的现实状况,提出了智慧政府这一概念,提出了信息化时代政府公共服务发展的建议,认为信息技术的进步和广泛应用必然会对政治、经济、文化乃至人们的思想与日常生活产生深刻影响。

关键词:互联网;人社服务;信息化

## 1、我国人力资源与社会保障信息化建设的基本概况

为了顺应时代发展和社会进步的潮流,国家已将人力资源社会保障信息化建设列为政府信息化重点战略目标,明确提出完善就业创业服务、社会保障服务等方面的信息化服务体系,加快人力资源社会保障系统的信息化建设步伐。人力资源和社会保障工作直接服务于广大社会群体及人民群众,担负着改善民生、服务民生等重要民生责任,人力资源社会保障部门的信息化建设作为中央和地方政府信息化布局的重要建设目标,显得尤为重要。为推动我国人力资源与社会保障信息化建设,国家相关部门提出了“金保工程”。“金保工程”是人力资源社会保障信息化的总称,是国务院研究制定的电子政务重点建设业务系统之一。加快金保工程建设,通过搭建统一、规范、互联互通的人力资源和社会保障服务信息系统,运用高效便捷的信息共享手段,促进各业务领域间的信息共享,为人力资源和社会保障公共事业科学发展提供强大的信息技术支撑,是提升人力资源和社会保障部门服务职能的重要工作。目前,全国各人力资源和社会保障部门已经建设完成并投入使用了近300个统一的数据中心,遵照人力资源和社会保障部的统一规划,通过数据集中与整合,建成了统一、规范的人力资源社会保障数据中心,实现了人员、设备和数据的集中统一管理,并通过社会保险应用程序的部署实施,实现了各项人力资源和社会保障服务各业务的协同办理。人社服务信息化已经取得明显成效。

## 2、“互联网+”背景下人社服务信息化发展存在的问题

在政府公共服务信息化发展多年的基础上,人社服务信息化随着我国人力资源与社会保障事业的不断完善也在信息化建设方面取得了一定的进步,人社系统信息化建设也已经有了一个不错的基础。但是在“互联网+”、“大数据”等信息化技术飞速发展的今天,这与政府公共服务信息化建设的目标仍然存在不小差距。主要表现为:一是对人社服务信息化建设的思想认识程度不够。部分党员干部对人力资源和社会保障系统的信息化建设缺乏全面的了解和清醒的认识,“互联网+”战略背景下,部分党员干部还只是把信息化建设简单地视为工作工具,对信息化的理解仅仅停留在从技术层面上推动信息技术在实际工作中的应用,把信息技术专业人员看成是底层操作人员,没有把信息化建设上升到事关人力资源和社会保障工作全局、事关人力资源和社会保障事业发展的重要位置来抓。二是人社服务各单位间缺乏沟通协调。就笔者所在单位而言,也多少存在沟通协调方面的问题,存在着潜意识的单位级别理念,高级别的单位往往不愿意主动找低级别单位沟通,所以在日常工作中,往往会因为事务过多、其他单位部门也不主动沟通协调而造成顾此失彼,从而直接影响到人力资源社会保障信息化整体建设步伐。三是多元化电子政务渠道建设落后。基于社保大数据,信息化建设部门也进行了电子政务渠道的拓展,但总体来看,“互联网+”战略下面向大数据、云计算、移动互联网等领域的多元化电子政务渠道建设相对落后。四是信息孤岛问题严重存在。少数部门的权力观念很重,宁愿将自己所掌握的信息私有化,也不愿意拿出来给各部门共享,上级政府及政府的领导干部也缺乏灵活的政策机制进行调控,所以现在的数

据集中工作还做得不是很好。五是信息化建设资源缺乏保障。一方面,信息化建设专业技术人才紧缺;另一方面,信息化建设资金短缺。六是“客户”分类管理措施不力,公私业务混杂。七是,社会保障卡功能的应用范围有限等问题。

## 3、“互联网+”背景下人社服务信息化发展的有效策略

针对当前人社服务信息化在“互联网+”背景下存在的问题,可以采取如下有效应对策略,提高人社服务的信息化水平,促进人社服务信息化的质量,为人民群众提供更优质、便捷的人社服务。一是提高对人社服务信息化发展的认识。一方面,广大人社系统干部职工要充分认识到信息化建设的重要性和紧迫感,自觉主动投身到建设当中,特别是在“互联网+”背景下,各级领导班子都要提高认识,高度重视,认清创建服务型政府新形势发展的要求,牢固树立服务客户思维,及时转变思想认识,加强组织领导,明确工作职责,大力推进人力资源和社会保障信息化建设;另一方面,提升信息化部门工作地位,提高全系统人员的责任感和使命感,只有这样才能齐心协力建设好人力资源和社会保障信息化,特别是在“互联网+”背景下,互联网已然变成了一种信息能量,开始重塑现实社会的供需关系,提升信息化部门的工作地位,才能让政府服务部门抢先一步,架设政府私有云,运营大数据,通过云计算提供更优质的人力资源和社会保障公共服务。二是落实“一把手”负责制。人社服务信息化发展是一项艰巨的系统性工作,必须按照中办发〔2002〕17号和劳社部发〔2002〕22号文件要求,坚持把金保工程作为“一号工程”和“一把手”工程来抓。三是在人社服务中拓展互联网等信息技术的应用。一方面综合利用政务网站,提高对外窗口服务形象;另一方面,创新开发移动互联资源,加强移动客户端、微博、电视网站等新媒体建设,最后,探索政府购买服务引入第三方机制。四是拓宽部门间的信息资源共享机制。一方面,加强资源整合,大数据应用;在人力资源和社会保障方面,资源整合后的大数据策略能有效减少重复劳动,促进政务信息共享,提高设备利用率,同时降低管理成本;另一方面,增进网络互信;“互联网+”战略要求我们引进有效的安全策略机制,提高网络安全级别,采取高效的防护措施,增加网络互信;在保证安全的前提下尽可能提高各部门的网络安全可信度,简化数据交换流程,推动服务流程再造,真正意义上实现部门间数据交换互联互通;最后,强化安全管理;“互联网+”对我们的安全要求是逻辑隔离的,在大数据和公众用户之间提供安全的连接点,也就提出了更高的安全管理机制和管理策略。五是建立健全信息化建设资源保障体系。一方面加强财政资金的支持力度;另一方面强化网络服务技术力量保障。六是加强窗口业务办理的分类管理。按照提前进行预约、现场电子排队、电子资料报送的方式对窗口业务办理进行分类管理。七是加快推进社会保障卡的应用。一方面建设服务体系,完善服务制度;另一方面广泛布设终端,完善用卡环境。

## 结语:

在目前“互联网+”逐渐席卷全国的整体背景之下,不断探究基于高效信息化背景下的政府服务路径,使得互联网成为现代化政务服务的重要载体,对于当前所倡导的智能政府的建设具有重要的推动性意义。

## 参考文献:

- [1]李克强.政府工作报告[R].第十二届全国人民代表大会第三次会议上的讲话,2015.3.5.
- [2]闵丹丹.服务型政府电子政务建设研究—以武汉市社保服务为例[D].武汉:华中师范大学,2013.
- [3]赵丹.信息化条件下的我国乡镇政府公共服务职能转变研究[D].山东:青岛大学,2012.
- [4]王树华.建设服务型政府[N].人民日报,2004.2.12(9).