

# 鲁山县人力资源和社会保障局

## 政务服务事项工作展开说明

一、科学规划，提高窗口服务效能。推行“一窗受理、集约服务”，对全局各类实体服务大厅（社保、就业、社保卡、人才等）进行优化调整，业务全部入驻县行政服务大厅，业务职权授权给大厅入驻人员，实现专人、专职、专责、专区管理，服务窗口数量由原来的 2 个增加到现在的 10 个，工作人员由原来的 2 人增加到现在的近 20 人，政务服务事项入驻率达 80%；同时，进一步加强窗口建设，在服务窗口张贴、公示有关管理制度，摆放明白卡、服务指南、一次性告知书、业务宣传页等便民指南，落实首问负责制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制，做到办事程序、依据、时限、结果四公开，让企业和群众对业务流程清清楚楚，业务办理的明明白白。

二、创新方式，推行“互联网+人社”服务。持续推进人社信息化建设，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，加快推进人社服务“一网通办”，切实做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。目前，全局 237 项政务服务事项全部发布至河南政务服务网，养老保险、失业保险、工伤保险、社会保障卡等人社业务均已实现与河南政务服务网、“豫事办”手机 APP 的对接，参保职工（群众）实名制注册后，线上（掌上）就能查询、办

理相关业务。同时，紧跟时代步伐，不断拓宽政务服务渠道，满足各类群众需求。在“河南 12333”微信公众号、“河南社会保障卡”微信公众号（支付宝生活号）、“鹰城社保”微信公众号、“河南就业”微信公众号、“河南人社”手机 APP 等平台均开通了人社服务专栏，群众和企业可根据自身需要多渠道自助办理人力资源社会保障业务，确保群众待遇不延迟、权益不减损、服务不断档。这些改革举措的推行，极大的方便了广大群众，得到了人民群众的一致好评。

