

云南省人力资源和社会保障厅

云南省人力资源和社会保障厅 2018 年政务公开工作总结

2018 年，省人社厅认真按照《云南省人民政府办公厅关于印发云南省贯彻落实国务院办公厅 2018 年政务公开工作要点分工方案的通知》（以下简称《分工方案》）和《云南省人民政府办公厅关于全面开展政务公开存在问题整改落实的通知》（以下简称《整改通知》）要求，紧紧围绕工作要点分工任务，在履行好职责职能的同时，全面推进人社领域政务公开工作，努力扩大群众对人社工作的知晓度，提高群众对人社工作的满意度，充分保障公民的知情权和监督权。现将工作情况报告如下。

一、做好工作统筹部署

一是做好工作安排部署。2018 年，根据《分工方案》工作要求，组织相关部门对文件中涉及人社部门的内容进行认真分析研究，制定并印发了《云南省人力资源和社会保障厅贯彻落实云南省 2018 年政务公开工作要点分工方案》，将各项政务公开工作分解到各牵头单位，明确工作目标和工作内容。并将工作落实情况作为年终业绩考核内容。

二是认真落实政务公开整改任务。根据省政府办公厅上年度政务公开工作问题整改的要求，省人社厅及时印发相应

的整改方案。2018年，为贯彻落实《云南省人民政府办公厅关于全面开展政务公开工作存在问题整改落实的通知》（云政办发〔2018〕41号），我们结合实际印发了《云南省人力资源和社会保障厅办公室关于做好政务公开工作存在问题整改落实的通知》，对22条整改措施细化成了22条整改落实措施，目前在督促各单位抓紧落实。41号文件中由省人社厅牵头负责的工作任务是“将政务公开纳入全省公务员培训计划”，落实情况是：已将“政务公开”作为公务员培训的主要内容之一纳入了《2016-2020年云南省行政机关公务员培训规划》，并在《云南省公务员局关于在全省行政机关公务员中开展以公务员职业道德和诚信建设为重点的在职培训通知》中将“政务公开”作为2018年全省公务员在职培训的主要内容之一。

根据整改要求，今年印发了《关于梳理全厅文件公开情况的通知》，在全厅开展2017年以来政策文件公开情况检查。要求厅属各单位严格按照“涉密信息不上网，上网信息不涉密”的要求，对本单位2017年以来牵头起草出台的重大政策文件和公开情况进行认真梳理和排查。

二、围绕建设法治政府全面推进政务公开

一是积极主动推进人社政策公开。坚决贯彻落实党中央、国务院和人社部、省委、省政府的决策部署，坚持稳中求进，突出改革创新，攻坚克难、砥砺前行，对标一流、争先进位，着力稳就业、保基本、兜底线、促公平、防风险，紧紧围绕省委省政府重点工作制定出台系列人社配套政策，进一步加大政策公开力度，对新出台的政策在厅政务门户网

站进行集中发布，重要政策文件通过新闻发布会、媒体通报会的形成对外发布。出台政策文件按照“三同步”的要求，及时通进行解读，增强了政策公开的系统性、针对性和可读性。

二是做好政策执行落实情况公开。紧紧围绕省委省政府重点改革任务和重点推动工作，主动公开执行措施、实施步骤、责任分工和监督方式等内容。并根据相关工作进展情况适时公布工作成效，后续措施并广泛听取群众的建议和意见，进一步改进工作。譬如，2018年上半年，省人社厅牵头制定了《云南省人力资源和社会保障厅关于转发人力资源社会保障部办公厅全面取消领取社会保险待遇资格集中认证文件的通知》（云人社通[2018]95号），要求各地通过门户网站、报纸、微信等媒介向社会公布，同时向社会公布了以12333为主的咨询热线和举报电话，将全面取消集中认证相关要求传达到每一个认证机构、每一名工作人员，做到全覆盖，确保该项工作在我省迅速传达、家喻户晓。

对重大决策、发展规划、政府决定事项落实情况，积极以情况报告等形式在网站和媒体上进行公开。每年根据工作开展情况，经过统计分析编制年度云南省人力资源和社会保障事业发展统计公报，对人社核心指标数据进行公布。及时通过网站、人社手机报、人社通稿形式公布人社行业扶贫、专项活动开展情况。

三是推进重点工作信息集中公开。2018年组织召开了云南省2018年度考试录用公务员媒体通报会，通报了2018

年云南省考试录用公务员的招录计划、主要政策和工作调整情况以及对报考人员的郑重提示，及时将 2018 年全省考试录用公务员公告、招考简章、政策法规以及报名、笔试、资格复审、面试、体检等各招录环节的安排及通知等在云南省考试录用公务员专题信息网面向社会发布，方便广大考生及时掌握相关情况；及时发布人事考试公告和公开公务员公开遴选信息、事业单位公开招聘信息；三支一扶大学生招募工作启动以来，根据招募流程，已将招募公告、笔试成绩及进入资格复审人员名单、面试成绩及进入体检人员名单、拟招募人员名单等相关信息全部在厅网站“重点领域信息公开”专栏进行了公布；依托“云南省自主择业军转干部服务平台”，将涉及自主择业军转干部切实利益，安置地确定、退役金审核等办事流程、法律法规、就业创业信息、工作动态发布在网上，积极回应社会关切及时解答自主择业军转干部提出的问题。今年 6 月，举办“云南省保障农民工工资支付宣传活动启动仪式”，面向社会公布了 2018 年第一批重大劳动保障违法案件（共 13 件，涉及 10 和企业 3 个个人）；11 月 30 日，面向社会公布了 2018 年第二批重大劳动保障违法案件（共 10 件，涉及 5 个企业 9 个个人）；12 月 11 日，面向社会公布了 2018 年第三批重大劳动保障违法案件（共 10 件，涉及 8 个企业 2 个个人）；12 月 21 日，面向社会公布了 2018 年第四批重大劳动保障违法案件（共 15 件，涉及 12 个企业 4 个个人）。相关信息已提供新闻媒体，并在我厅门户网站和“信用中国（云南）”网站上进行了公示。11 月 8 日，省人社厅厅

召开新闻发布会，厅新闻发言人就前三季度云南人社事业核心数据进行了权威发布，主动接收群众监督。

按季度、年度主动向社会披露参加社会保险情况和社会保险基金运行情况，今年截至目前已向社会公开了2017年度、2018年第1、2、3季度全省社会保险信息披露，主动向社会披露参加社保情况和社会保险基金运行情况，并披露了省本级医疗保险协议医院、药店和工伤保险协议医疗、康复、辅助器具配置机构。

四是积极推进人社领域决策公开。省人社厅在进行人社重大决策时遵循公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定流程来开展相关工作，执行重大决策预公开制度，特别是涉及群众切身利益的重要改革方案和实施意见，开展广泛的社会调研工作，听取群众的意见，综合分析，编制决策草案，形成决策。有的重大政策制定时，还邀请利益相关单位列席我厅党组会共同研究、制定政策。依据按照公开的要求，在决策前通过厅网站和新闻媒体向社会公开决策论据等信息，并适时公布相关情况。比如我们在进行人社事业发展规划编制、云南省重大人事制度改革方案制定等重大人社决策时均按照以上程序进行，在决策作出后，及时在省政府网站、厅网站和媒体公开相关文件和事项。譬如，今年，我厅会同省地震局等6部门研究起草的云南省工程系列地震工程等6个专业职称申报评审条件，10月份向全省公开征求了意见；我厅会同省教育厅等4部门研究起草的云南省中等专业学校教师等4个系列职称申报评审条件，8月份向全

省公开征求意见。

五是推进人社部门预、决算等信息公开。根据《中华人民共和国预算法》和《云南省财政厅关于云南省人力资源和社会保障厅 2017 年部门预算的批复》相关要求，及时将 2017 年部门预算和“三公”经费预算向社会公开。部门预算公开的细化程度进一步增强，预算公开更趋完整、规范：严格公开时限。在接到省财政厅的部门预算批复后，已在法定工作日 20 日内，及时通过在厅门户网站向社会公开。规范公开格式。在公开部门预算的同时，按照财政部门的要求，编制了部门预算公开说明，对人社部门的基本情况、预算收支总体情况进行了详细的说明。细化公开内容。2017 年部门预算公开内容更为细化，透明度进一步提高。部门预算支出项目不仅按照功能科目进行分类，还公开了经济分类，让社会公众了解到部门预算在发放工资、购买商品和服务、各项补助、资本性支出等方面的支出情况。进一步完善部门预算公开工作。2017 年的部门预算公开除了具体的公开说明，已按照财政厅的要求和模板进行了全面的公开，公开附件表格含财政拨款收支预算总表、一般公共预算支出表、基本支出预算表、政府性基金预算支出表、部门收支总表、部门收入总表、部门支出总表。

六是将公开要求落实到办文程序。严格落实《关于全面推进政务公开工作的意见》及其实施细则相关要求，将“五公开”纳入办文办会程序，建立了公开内容动态扩展机制。明确要求厅属各单位在办理文件时要明确文件的公开属性，

文件属性标为“主动公开”的文件及时向群众进行了公开，2018年主动公开文件78件。文件属于人社政策的同步起草政策解读稿及时向社会公开，属于政策业务工作执行情况的，及时向社会通报工作推进情况，属于总结性报告的要作为政务信息及时上报省委、省政府，需要向社会公开的，及时通过厅政务门户网站、新媒体平台和其它新闻媒体主动向社会公开；制定了省人社厅主动公开基本目录，稳步有序拓展公开范围。

七是将公开要求落实到会议办理程序。在组织召开会议前，起草会议方案时就同时起草会议宣传方案，对公开方式、公开内容和媒体邀请同会议方案一起报厅领导审批。建立健全利益相关方、公众代表、专家、媒体等列席会议制度，制定了云南人力资源和社会保障厅政策咨询专家队伍管理办法、云南省人力资源和社会保障厅关于聘任人社政策咨询专家的通知，需要相关人员列席的会按相关规定通知列席人员。云南省人社事业专项规划编制中先后召开专家咨询会、专家论证会、专家评审会等，专家来自省委政府政策研究部门、发改、财政、教育、卫生、民政部门以及高校相关专业的教授学者等。开展金保工程项目立项、审批、验收各环节均按政府部门项目建设要求邀请专家进行项目论证、验收；全省药品目录信息数据按规定需要通过医药领域专家审核才能对外进行发布。

八是主动公开涉及公众利益的人社重要会议信息。今年以来，省人社厅积极通过厅门户网站、手机APP、微信平台等

新媒体平台向社会公布重要人社会议。主要是完成了2018年云南省引进外国人才和智力工作会议、全省就业扶贫工作会、全省高校毕业生就业创业工作电视电话会议、云南省保障农民工工资支付宣传活动启动仪式、第三届云南国际人才交流会新闻发布会、第三届云南国际人才交流会大会、全省人社工作会等重要会议情况的信息发布。全年各类媒体报道转发人社新闻信息480条次，主动向全社会积极推介人社政策、展示人社形象。

九是稳步推进人大建议和政协提案办理结果公开。今年交办省人社厅的138件建议提案于7月20日前逐件办结，内容涵盖了就业创业、社会保障、人才队伍建设、人事管理、工资收入分配、劳动关系等方面。所有建议提案均按时办结，基本做到了办理答复率、面商协调率、审核把关率和代表委员满意率“四个百分之百”。认真落实“谁主办、谁答复、谁公开”的原则，严格过滤涉密、敏感内容，对符合公开条件的10件主办复文和部分面商座谈工作信息，按程序审批后，在厅门户网站“建议提案办理”专栏统一公开。

此外，省人社厅还将建议提案协商面商，工作动态等内容适时公开，突出了办理特色。通过公开办理结果，进一步密切了政府与人民群众的联系，体现了自觉接受政协民主监督和工作监督，提高了政府公信力和工作透明度。

十是全面实施“双随机、一公开”监管公开。2016年10月28日印发了《云南省人力资源社会保障系统推进随机抽查规范事中事后监管工作机制实施方案》，公布全省人社系统随

机抽查事项清单 134 项、省本级随机抽查事项清单 5 项，初步建立执法人员名录库和监管对象名录库。2017 年 5 月 23 日印发了《云南省人力资源和社会保障厅办公室关于使用“云南人力资源社会保障双随机抽查系统”实行双随机抽查工作的通知》（云人社办〔2017〕44 号）和《云南省人力资源社会保障系统随机抽查实施细则》。截至目前，全省人社系统入库行政执法人员 2520 人（其中劳动保障专职监察员 1602 人），入库用人单位基础信息 22.99 万户。截至目前，全省共通过“双随机抽查系统”开展“双随机、一公开”抽查 259 次，抽查用人单位 6052 户，抽查结果已按要求在本级人力资源社会保障部门门户网站面向社会公开。

三、围绕稳定市场预期加强政策解读

一是围绕人社重点工作加强预期引导。2018 年以来，省人社厅全面贯彻落实党中央国务院、全国人社工作会议和省第十次党代会的决策部署。围绕就业、社会保障、人才保障、收入分配、劳动关系构建、人社工作基础建设方面开展工作。阐释好在改革深入推进的条件下，人社工作面临的困难与挑战、积极因素和有利条件，引导人们把思想认识统一到党中央对形势的分析判断和各项重大部署上来，切实增强责任感和紧迫感。严格按照省委、省政府和厅党组要求，重点做好 7 场新闻发布会，编发人社手机报 89 期，完成网站规范化检查和“群众办事百项堵点疏解行动”网上信息发布工作。厅门户网站转载和发布信息 4400 多条次，向全社会积极发布我省人社政策、工作动态，扎扎实实做好人社政务公开工作，切

实加强预期引导。

二是做好重点工作新闻发布。组织参加了 2018 年云南省两会新闻发布会民生保障主题新闻发布会、云南省实施外国人才签证制度新闻发布会相关工作、2018 年云南省考试录用公务员媒体通报会、第三届云南国际人才交流会新闻发布会、2018 年前三季度云南省人力资源和社会保障工作进展情况新闻发布会、云南省推行终身职业技能培训制度、提高技术工人待遇、做好当前和今后一个时期促进就业工作若干意见等三个实施意见媒体通报会 7 场新闻发布会。新闻发布在省直机关居最前列位置。杨榆坚厅长出席省两会新闻发布会民生保障主题新闻发布会，就十八大以来我省人社事业发展，特别是民生保障工作取得的成就、2018 年人社工作重点进行了发布，并现场回答了记者提问。和江峰副厅长 6 月 21 日上线“金色热线”栏目，直接面对媒体、面对群众积极发声，解读政策，畅通媒体采访渠道，提升人社的影响力。11 月 15 日，云南省人民政府新闻办公室、新华网发布“2018 年前三季度云南省人力资源和社会保障工作进展情况新闻发布会”传播力评估报告，对我厅新闻发布工作给予充分肯定。

三是做好重要政策文件解读。今年 5 月份制定下发了《云南省人力资源和社会保障厅 2018 年新闻发布计划和政策解读计划》，对做好我厅出台政策的解读相关工作作了具体要求，分解到牵头起草的厅内部门，要求各部门严格遵循牵头起草的重要政策全部做到政策文件与解读方案同步起草、同步审批、同步发布的“三同步”工作要求，严格执行信息公开保

密审查制度和审批审核程序。并将各项工作列为厅内督办事项，要求逐项落实。云南省实施外国人才签证制度、云南省就业政策新闻通报会、云南省推行终身职业技能培训制度、提高技术工人待遇、做好当前和今后一个时期促进就业工作若干意见等三个实施意见通过新闻发布会方式发布。通过厅门户网站发布重点对云南省博士后科研基金管理办法、高级专业技术职称评审计划、云南省劳动关系和谐企业评价标准、调整云南省失业保险金标准的政策、公布我省专业技术职称评审委员会目录政策、实行职称评审委员会目录清单式管理、云南省2018年企业工资指导线政策解读、云南省2018年调整退休人员基本养老金政策解读等9项重要政策文件进行了解读。

四、围绕社会重大关切加强舆情回应

一是加强舆情收集研判。今年以来，针对社会关注的公务员招考、事业单位公开招聘、农民工工资支付等热点问题加大了网络舆情收集工作，安排专人每日收涉及人社的网络舆情动态信息，编辑《网络信息动态》476期，《网络信息专报》120期，其中，我省农民工讨薪方面网络舆情专报共8期，90年代末统招统分中专生网络舆情专报专报3期，严格按照《云南省人社系统舆情管理办法》，重要信息转州市人社局、相关单位处室阅处，舆情应对及时有效，确保舆情稳定可控，促进了云南人社工作有序开展。今年未收到国务院办公厅政府信息与政务公开办公室转来的有关舆情处置的通知。今年，省人社厅还依托省委省政府信访局“云南省网上信访信息平

台”设置搭建了我厅网上“厅长信箱”，平台10月8日正式上线运行。同时，为规范平台应用，商相关处室研究出台了《网上“厅长信箱”管理办法》，来件在有序办理中。

二是强化应急预案，及时处置舆情。为切实做好人事考试舆情应对工作，推动人事考试舆情信息工作的规范化、制度化和科学化，建立健全人事考试舆情信息处理工作机制，最大限度地减少对人事考试工作造成的负面影响，为人事考试工作创造良好的舆论氛围，制定了《人事考试舆情应对预案》。对人事考试舆情及时报告，进行释疑解惑，回应社会关切，正面引导舆论，积极寻求有关媒体和互联网管理部门的支持，避免舆情炒作扩散。

五、着力提升人社政务服务工作实效

（一）着力推进网上办事服务公开

一是积极推进“互联网+政务服务”。按照《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）要求，依托全省政务服务网上大厅，积极学习并推广“不见面审批”的典型经验和做法，在全省政务服务网上大厅公示我厅省本级行政许可事项7项，公共服务事项31项，为群众提供便利。厅内44名工作人员实名进驻省政务服务网上大厅，按照分配的角色参与网上办件工作。截止目前，通过省政务服务网上大厅处理回复了群众咨询投诉来件236件，行政许可事项和公共服务事项来件18件，积极回应了群众关心关切的问题。目前可以通过12333电话、网络、微信公众号、手机APP和经办服务窗口等多种途径查询个人社保权益。

二是认真落实“一部手机办事通”工作任务。省政府办公厅要求各部门在 11 月 15 号前打通业务系统数据接口，实现网络通、业务通、数据通。省人社厅按要求于 9 月 30 日上报《“一部手机办事通”单位联系人名单》和《“一部手机办事通”首批拟上线政务服务事项清单》，2018 年 10 月 15 日前上报《“一部手机办事通”政务服务事项梳理明细表》，按时完成了 12 个政务服务事项查询接口业务需求说明书编制和系统对接方案的确认，实现了电子政务外网的互连互通，搭建接口服务，实现数据接口的访问，保证正常数据的查询服务，11 月 5 日完成数据接口测试，实现“三通”目标，确保我厅在省政府重大决策任务面前保质保量按时完成。按照省政府 11 月 9 日“一部手机办事通”专题会议精神，高度聚焦“掌上办”目标要求，我厅又将获取企业招聘信息、向招聘企业投递个人简历、灵活就业人员参加企业职工养老保险和城乡居民参加城乡居民养老保险参保登记事项纳入“一部手机办事通”平台。根据实际情况，灵活就业人员参加企业职工养老保险和城乡居民参加城乡居民养老保险参保登记事项暂不在首期上线。“一部手机办事通”手机 APP 已于 2019 年 1 月 10 日正式发布，我厅首批共有 2 个主题 14 个事项上线运行，目前接口服务正常运行。

三是积极推动政务服务标准化。进一步完善全省人社系统行政许可事项办事指南和业务手册，对事项名称、设定依据、申请材料、许可（办理）条件、办事流程、办理时限、收费标准等十二个要素按照统一标准进行了固化，确保企业

和群众办事无差异、服务均等化。力争减少企业、群众办事创业的循环证明、重复证明等各类证明，主动取消了人社领域在办理行政审批和公共服务事项过程中向当事人索要的包括待遇领取人关系证明、就业证明等证明材料 23 项，保留 6 项。2018 年 10 月，按照省政府法制办要求，再次对保留的证明材料事项进行了清理，拟再取消 2 项，保留 4 项。以更方便企业和群众办事创业为导向，在原有的 215 项事项（含 167 项权责清单事项、16 项内部审批事项和 32 项公共服务事项）基础上，参照国家及其他省市做法和经验，对厅内事项进行了反复全面彻底清理，梳理出厅内清单事项 316 项（按子项计）（包含权责清单事项 221 项、公共服务事项 79 项和内部审批事项 16 项）。梳理人社系统“最多跑一次”事项 59 项、“直接受理”事项 111 项、“马上办”事项 30 项。

四是积极推进信息共享协同。梳理了涉及公民、法人和其他组织办理政务服务事项时产生的证件、证照、证明等有关材料并实现了目录化、标准化、电子化，在我厅推动电子证照库建设和电子证照应用，建立公民身份号码和法人、其他组织统一社会信用代码为唯一标识的电子证照应用体系。先后与省总工会、省地税局、省财政厅、省公安厅、省安全厅、省质监局、省工商局、省民政厅、省扶贫办、昆明市检察院、四大国有银行、省农信社等多家单位签订数据共享协议，通过专线、电子政务外网、定期导盘等方式实现数据交换和共享，初步形成了数据汇聚能力，人社大数据初见雏形，充分运用共享数据资源，推进“互联网+人社”工作，努力避

免重复提交材料和循环证明。

五是做好网上公共服务平台建设。搭建了网上公共服务平台，目前支持社保网上申报，在玉溪、普洱、保山和德宏开始应用；集政策信息发布和业务服务为一体的云南人社手机APP推出手机客户端州市频道，实现定制宣传和特色经办；开发了手机客户端的社保待遇资格认证、劳动合同备案查询功能。目前，全省123个县（区）城乡居民养老保险和74个县（区）城乡居民医疗保险开通了手机客户端的社保缴费功能，注册人数超过69万人；搭建了省集中劳动用工备案管理信息系统，实现了集体合同、特殊工时、劳务派遣审批信息等业务的在线办理，解决了用工单位劳动合同备案时间周期长，窗口办理不方便的服务痛点，系统目前已累计注册企业3.2万家，

（二）着力提升实体政务大厅服务能力

一是实体政务大厅建设进一步加强。省人社厅省直窗口位于关上政通大厦、人民中路170号。结合工作实际和群众需求，目前建成服务大厅面积1523平方米，设置服务窗口22个，配备窗口工作人员71人。各窗口已接入互联网及电子政务外网。服务大厅设置了休息等待区、业务办理区，设置了自助叫号机、服务评价器、打（复）印机等办公设备，设置了自助填表桌面、饮水设备和宣传栏等区域，免费提供了报刊、饮用水、急救药品等服务。在服务大厅主要通道设置醒目、规范的路线指示牌和办事指引标识，方便群众准确、便捷到达办事窗口。编制完善办事指南，服务对象能有效迅速

地认知办事程序。按要求公示窗口服务项目、办理时限、咨询电话等内容。

其中省本级社保经办服务大厅面积 249 平米，设有机关事业单位养老保险、工伤生育保险、企业职工养老保险和社会化服务窗口，共 7 个窗口，其中机关事业养老保险 4 个窗口，其他各 1 个窗口。全局业务经办人员 28 人，窗口值班岗位 8 个，由经办人员轮流值班。为了给参保人员创造良好的服务环境，按照《社会保险服务总则》、《社会保障服务中心设施设备要求》、《社会保险视觉识别系统》等国家标准和行业标准要求对经办服务大厅进行了升级改造，扩充了休息等待区，设置了中国社会保险形象墙和窗口时间标志、业务名称标志等要素，实现了工作纪律、文明服务用语、经办服务承诺上墙，服务场所干净整洁，相关标识和制度规定醒目，功能区域划分规范清晰，服务设施比较齐全。

二是实体政务大厅服务质量进一步提高。严格按照省政府关于“放管服”改革工作要求，省人社厅窗口集中办理和现场办结的服务事项数量 53 项，占窗口部门事项总数的 82.8%。各窗口严格按照办结时限规定，实际办件时间较规定时间缩短，办事效率不断提高。现场设有服务评价渠道的窗口，服务满意度达 99%以上。

三是进一步规范窗口服务标准。落实“五制”“四公开”“三亮明”要求，实现实体大厅全部展示服务规范要点和纪律要求。编制了《云南省社会保险查询咨询服务指南》，提供了企业职工养老保险个人权益便捷查询渠道。建立 12333 电

话咨询服务机构，制定了《12333 电话咨询服务优秀案例评选办法》，大力推进咨询服务“标准化”“精细化”“规范化”建设。从 2017 年底开始，省社会保险局联合昆明市社会保险局推进社会保险公共业务经办服务地方标准制定工作，在 2018 年初启动了标准化建设立项，多次召开会议进行业务流程梳理，初步形成了我省社会保险经办业务标准。该标准完成后，将实现省、市、县、乡、村五级统一事项的编码、名称、类型、设定依据、办理时限、办事流程、收费标准、申请材料、申请表单和办理结果（五级十同），并将该标准和相应电子档案系统嵌入到省级大集中信息系统中，助力推进“一网通办”“全省漫游”。

四是着力优化审批办事服务。实行政务服务网上大厅与实体大厅办事服务信息同源管理，建设和使用统一的咨询问答数据库、政务服务资源库。并于 2018 年 5 月，根据全省政府机构窗口服务督查中发现的问题，迅速行动安排专人进行了整改。对各项目需要提交的表格、材料要求再次进行了统一，对错误信息进行了排查，对变更内容进行了更新，确保线下线上办事服务信息内容准确一致，方便群众和企业办事。

六、着力推进政务公开平台建设

一是加强网站建设和监管。继续做好网站巡查和网站定期监测。安排专人负责网站信息内容的日常巡查，由信息中心负责做好网站定期检测和动态扫描，每个季度按照省政府信息公开办要求对厅门户网站进行抽查，上报抽查报告。同时也要求厅属各单位对自行建设的网站系统开展巡查和定期检

测，及时发现问题，排出隐患。及时处理回复省政府办公厅转办的网民给我厅门户网站纠错信息 11 件。

二是不断拓展人社政务公开渠道。政务网站建设的同时积极开展 12333 公共服务网站、微信公众号、短彩信平台、手机 App、高清视频会议系统、人社服务群众“最后一公里”平台等政务平台建设，全方位拓展了信息公开渠道。建立了云南 12333 公共服务网作为省人社厅统一的对外公共服务平台。政务门户网站直接可以链接访问公共服务网，实现了前端统一界面整合，加强了政务门户网站和办事大厅的融合对接，基本形成一体化政务服务网络。平台开设了“信息查询”、“办事大厅”和“网上咨询”等栏目，向群众提供了培训机构、技能鉴定信息、失业保险、城乡居民养老保险、职工养老保险、医疗保险、劳动监察证明、社保卡查询等 11 项信息查询服务，8 项网上服务。持续完善网上人社服务大厅建设，进一步丰富网上大厅的业务服务内容和范围。

目前，全省 123 个县（区）城乡居民养老保险和 74 个县（区）城乡居民医疗保险开通了手机客户端的社保缴费功能，注册人数超过 69 万人，有 411 万余人实现参保缴费，缴费金额达 7 亿。12333 微信公众关注人数达到 137000 多人，发布信息 133 条。2018 年，短信、彩信发送 8634643 条；人社掌上手机 APP 维权 160 条；受理加载金融功能社保卡临时挂失 22895 条；云南省人力资源和社会保障厅政府信息公开网发布信息 666 条；12333 公共服务网发布信息 201 条；处理云南省人民政府政务信息在线解答 6087 条。

三是提升政务服务热线管理水平。“12333 电话咨询服务”被纳入十三五国家公共服务清单，人社工作作为国家公共服务的重要组成部分，属于确需保留的热线。

2018 年 1-12 月，全省 12333、96128 咨询热线共计来电总量 764645 个，同比增长 69.89%；接听总量 393109 个；省本级两条咨询热线共计接听总量 245437 个，同比增长 105.61%；根据省政府 96128 工作组提供的数据，我厅 96128 转接量排省级机关第一名，满意率 98.29%；“12333”咨询专线满意率为 99.82%。

四是进一步加强政务服务网络安全。覆盖全省的人力资源和社会保障业务专网已经基本建成，实现了部一省一市一县一乡五级联通，其中，州市联网率达到 100%，县级社会保障经办机构联网率达 99%，乡镇联网率超过 85%，省市联网线路扩容至 100M-300M 带宽，并与 10852 家定点医疗服务机构实现联网；完成省级数据中心互联网出口优化冗余改造，提高了数据中心网络的安全性、可靠性，有力支撑“互联网+人社”业务开展；先后实现了与合作银行、公安、检察、财政、工会、工商、民政、质监、地税等部门的数据共享和网络对接，极大的推进了人社部门简政放权、放管结合、优化服务，打通人社工作服务群众“最后一公里”。

建立了人社业务专网与互联网间的安全隔离区，在保障安全的环境下，实现互联网与人社专网互连互通，支撑“互联网+人社”业务开展。积极开展系统等级保护三级测评工作。

五是管好用好政务新平台。2018 年，为适应新形势下新

闻宣传工作要求，研究制定了《云南省人力资源和社会保障厅办公室关于进一步加强和改进人力资源社会保障网络宣传工作的实施意见》，修订印发了《云南省人力资源和社会保障厅新闻发布和媒体采访暂行规定》；配合相关单位制定了《12333 短信平台管理办法》。按照“谁开设、谁管理”“谁发布、谁负责”的原则，落实政务新媒体主体责任，严格内容审查把关，人社政务平台制度进一步完善，做到工作有规可依，有制可循。

七、依法规范办理依申请公开

专人负责、管好用好省统一的依申请公开申请平台。认真落实《云南省政府信息依申请公开工作》，进一步规范依申请公开工作，建立健全接收、登记、审查、办理、答复等流程，加强与法制部门沟通协调，加强执行信息公开保密审查制度，依法依规开展保密审查。确保各种答复合法规范，依法保障公民、法人和其他组织获取政府信息的权利。统一规范答复形式，不断降低因形式、时效等问题引发的行政复议和诉讼问题。2018 年，省人社厅共受理政府信息依申请公开 17 件，均由公民个人提出申请，均已全部按时答复申请人。另有 1 件通过信访转办的信访件，申请人已经明确知道文件为不公开属性，因此通过联系申请人再次告知了申请人申请文件为不公开件，申请人表示理解。

在依申请公开件中，属于我厅掌握的政府信息且适宜公开的内容均向申请人进行了公开，属于我厅掌握的政府信息但不适宜公开的内容均向申请人说明了不能公开的原因，不

属于我厅掌握的政府信息也尽量向申请人告知获取信息的方式和途径。

八、做好公共资源配置领域政府信息公开

涉及我厅的主要是政府采购公开情况。在各采购环节，我们都按规定在云南省政府采购网站对招标公告、资格预审公告、项目预算金额、中标和成交结果、采购文件、更正事项、采购合同、单一来源公示、终止公告信息、以及竞争性谈判、磋商和询价公告进行公开。各类公示公告信息内容均按要求项目名称、基本概况、数据、预算金额、规格、时间、地点等各类需要公开的要素进行了公开，未出现因政府采购信息公开引起的投诉。譬如云南省人力资源和社会保障厅信息中心省集中社会保险、劳动监察、劳动仲裁信息系统建设项目公开招标招标公告、云南省人力资源和社会保障厅 2017 年沪滇劳务协作项目绩效评审竞争性磋商公告、云南省人力资源和社会保障厅信息中心云南人社大数据平台建设公开招标招标公告中标公示、云南省人力资源和社会保障厅信息中心社会保障卡卡务管理系统升级改造建设公开招标招标公告、云南省人力资源和社会保障厅党建标准化建设竞争性谈判项目成交公告。全年在云南省政府采购网发布各类公告公示 67 项。

九、做好重大建设项目批准和实施领域信息公开

2018 年省人社厅无在建的重大施工建设项目。主是要公开人事人才人才享受政府补贴的情况、企业养老保险提前退休认定情况、省级创业园评审情况、设立省级博士后站、高

级职称评审情况、职称申报评审条件公开征求意见、国家级高技能人才培训基地 国家级技能大师工作室和省级高技能人才培训基地建设项目评审结果、云岭技能大师和云岭技能工匠评审的情况、大中型水库库区基金和重大水利工程建设基金征管工作先进集体和先进个人正式推荐表彰对象情况、云南省千人计划“青年人才”专项人员、补贴情况，国家级、省级高技能人才培训基地和国家级技能大师工作室建设项目评审情况、创业担保贷款金额、扶持人数、对我厅接收法院行政法律文书机构公示。公布了 2018 年云南省引进高层次人才享受政府购房补贴和工作经费资助人员名单、公布了 2018 年省级创业园区升级计划暨社会投资机构省级创业孵化示范基地（创业示范园区）评审结果、公布了云南省 2018 年博士后定向培养计划拟资助人员和拟设立省级博士后站名单、对云南省工程系列建筑工程等 7 个专业职称申报评审条件公开征求意见、公开了 2018 年国家级高技能人才培训基地 国家级技能大师工作室和省级高技能人才培训基地建设项目评审结果。

及时公布云南省千人计划“青年人才”专项实施相关情况。我省 2017 年首批评选产生的 100 名“云岭青年人才”，根据今年印发实施的《云南省千人计划“青年人才”专项实施细则（试行）》，这批人才自动转入云南省千人计划“青年人才”专项，享受到了省委省政府给予的 50 万元一次性工作生活补贴。省人社厅作为省千人计划“青年人才”专项牵头实施单位，为保证入选人才及时享受人才新政“红利”，仅用

3个工作日就将27家用人单位100名入选人才共5000万元的一次性工作生活补贴拨付到位，

及发布就业创业贷款信息。2018年，全省“贷免扶补”、创业担保贷款共扶持创业10.47万人，提前超额完成省政府10件惠民实事2018年“力争‘贷免扶补’、创业担保贷款扶持10万人创业”的目标任务，兑现了省政府惠民实事承诺。带动吸纳就业28.68万人，新发放贷款107.87亿元，居全国第1。当年争取到中央财政贴息资金10.68亿元，省级财政安排贴息资金3.51亿元。

十、做好社会公益事业建设领域政府信息公开

涉及我厅的主要有社会救助和社会福利领域、基本医疗卫生领域信息公开，每年5、6月份，我厅和省统计局会联合发布上年度云南省人力资源和社会保障事业发展统计公报，对上年度人力资源和社会保障事业发展中就业、社会保障、人事人才、劳动关系各人社版块的重要数据指标情况进行发布。其中包括了公开就业救助对象人数、贴息贷款发放、社会保险补贴、岗位培训补贴发放、费用减免、公益性岗位安置等信息。根据我厅人社扶贫工作情况，我们会定期在厅门户网站上发布《人社扶贫工作简报》、《人社手机报》，对省人社厅行业扶贫和定点扶贫工作进行定期发布和报道，其中对健康扶贫各项工作措施和成效进行了发布。2018年中旬，我们在厅门户网站上发布了《2018年云南省人力资源和社会保障事业发展统计公报》2018年全年共发布12期《人社扶贫工作简报》和89期《人社手机报》。

十一、2019 年工作目标、思路及改进举措

虽然我们取得了一定的成绩,但和省委省政府的要求还有差距,主要表现在:各部门对政务公开的重要性认识还需要进一步加强,工作方法和规范程序还要加强学习,公开质量和效率还需要进一步提升;人社服务的便捷性和多样性还需要不断提高和拓展;12333 服务专线公共服务水平需要进一步提高。2019 年,我们将紧紧围绕省委省政府决策部署,认真按照决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开要求,突出重点,规范公开内容,规范公开程序,确保按时、限时公开,努力提质增效,持续全面推进人社领域政务公开。

一是努力提高政务公开的质量和效率。加强教育学习,进一步加强政务公开工作中关于“五公开”有关规定及工作方法、程序的教育学习,增强公开的及时性、准确性、权威性和有效性,努力提高政务公开的质量和效率;

二是继续加大人社政策解读力度。通过各平台加大人社重要政策解读力度,特别是加强面向基层群众的政策解读工作;

三是努力提供高效的人社服务。始终坚持以人民为中心,坚决落实中央全面深化改革委员会推进审批服务便民化的要求,聚焦企业和群众反映的突出问题,提供更加优质、便捷、高效的人社服务,彻底打通为民服务“最后一公里”;

四是建立和完善作风监督机制,通过电话、网络、信箱、聘请社会监督员等多种形式,主动接受社会各方面的全方位

监督。开展常态化督查，通过“明察暗访”“回头看”等形式，持续加强督导检查力度，倒逼优化服务、便利群众的水平不断提升。

云南省人力资源和社会保障厅

2019年2月1日



