

街道（乡镇）人力资源和社会保障服务中心 服务规范

The service standards of sub-district (township) human resources and social security
service center

2017 - 05 - 05 发布

2017 - 06 - 05 实施

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：江苏省劳动就业管理中心、镇江市劳动就业管理中心。

本标准主要起草人：姜茹、陈少波、夏文哲、吴志龙、邵国兴、吴晓惠、王丹、陈晨。

街道（乡镇）人力资源和社会保障服务中心服务规范

1 范围

本标准规定了街道（乡镇）人力资源和社会保障服务中心（以下简称服务中心）服务规范的服务原则、服务提供、服务形式、服务保障和服务监督、评价与改进等内容。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用必不可少。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18894 电子文件归档与管理规范
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 31599 社会保险业务档案管理规范

3 服务原则

3.1 依法合规

按照法律、法规及相关政策规定开展各项人社服务，正确行使政府部门赋予的工作职责，维护社会公共利益和服务对象的合法权益。

3.2 公开诚信

主动公开服务内容、服务规范、服务人员及服务方式等，自觉接受政府、社会与服务对象的监督。各类政策解读、业务咨询、服务项目介绍、公众宣传应确保真实可信。

3.3 公平公正

按照下延的服务事项和统一的服务流程提供规范的人社服务，公平公正对待每一位服务对象，维护其合法权益。

3.4 优质高效

优化服务环境，完善服务设施，改进服务方式，推行文明服务，提高服务效率。

4 服务提供

4.1 基本服务

4.1.1 就业服务

服务中心应提供失业登记、离校未就业高校毕业生实名制就业服务、就业困难人员认定、就业援助、社区公益性岗位补贴和社保补贴申请受理、灵活就业社会保险补贴申请受理、招聘服务、职业介绍服务和推荐就业技能培训等服务。

4.1.2 创业扶持

服务中心应提供创业服务、创业培训、个人创业担保贷款申请受理和城乡创业扶持引导补贴申请受理等服务。

4.1.3 社会保障

服务中心应提供社会保险信息查询服务、全民参保登记调查、城乡居民基本养老保险办理、城乡居民基本医疗保险办理、企业退休人员社会化管理服务、企业退休人员资格认证、社会保障卡数据采集、社会保障卡发放办理、社会保障卡功能检测、密码修改和信息查询等服务。

4.1.4 劳动维权

服务中心应提供简单劳资纠纷调处、劳动保障监察举报投诉传递、劳动保障监察书面审查、劳动保障监察“三色预警”、用人单位人力资源和社会保障信息采集、劳动人事争议调解和劳动合同备案等服务。

5 服务形式

5.1 窗口服务

通过设置的服务窗口，为服务对象提供政策咨询和业务经办等服务。

5.2 新媒体服务

通过网络、手机、数字电视等数字化新媒体形式，为服务对象提供信息发布和自助信息查询等服务。

5.3 入户服务

通过登门入户，为服务对象提供政策宣传和业务受理等个性化服务。

5.4 电话服务

通过公开服务电话，为服务对象提供政策咨询和信息查询等服务。

6 服务保障

6.1 人员要求

6.1.1 人员配备

人员配备应与服务对象数量相适应，宜按每6000名服务对象配备1名工作人员，专职人员应不少于3人。

6.1.2 业务素质

工作人员应具备满足服务岗位要求的专业知识和服务技能，定期参加岗位培训。

6.1.3 服务礼仪

工作人员应着装整洁，佩戴胸卡，用语文明，主动热情。

6.2 服务要求

6.2.1 首问负责

最先受理服务对象前来本单位办事、咨询的工作人员，即为首问责任人。属本人职责范围的，首问责任人有责任为服务对象办理有关事宜；不属于本人职责范围的，应引导其前往相关部门咨询。

6.2.2 限时办结

手续完整、资料齐全、符合规定的申请事项，工作人员应在承诺的时限内办结。

6.2.3 一次性告知

工作人员应一次性告知服务对象所办事项的法规政策依据、需提供的材料、办理程序、受理时限或不予受理的理由。

6.3 档案管理

6.3.1 服务中心应建立档案管理制度，对纸质归档材料应编制目录清单、分类装订。

6.3.2 服务中心应配备必要的档案管理设施，并做好防潮、防蛀、防火、防盗等工作。

6.3.3 电子业务档案事项应按照 GB/T 18894 和 GB/T 31599 的相关规定执行。

6.4 信息安全

6.4.1 服务中心应建立数据信息管理制度，严格执行信息系统安全要求。

6.4.2 服务中心应维护原始数据信息安全，禁止泄露服务对象个人信息或案件处理情况，禁止伪造、篡改和销毁服务对象权益记录，禁止将服务对象权益信息用作商业用途。

7 监督、评价与改进

7.1 服务监督

7.1.1 服务中心应建立健全管理制度，加强日常管理和监督。

7.1.2 工作人员应遵守工作纪律、服务规范和廉洁规定，自觉接受社会监督。

7.1.3 服务中心应畅通各类投诉渠道，受理服务对象投诉，投诉处理结果按规定反馈投诉人。投诉处理应参照 GB/T 17242 的规定实施。

7.2 质量评价

7.2.1 服务中心应开展以服务对象满意测评为核心要素的服务质量评价。评价标准参照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。

7.3 质量改进

7.3.1 服务中心应根据服务监督情况，实施纠正或预防措施，提高服务对象满意度。

7.3.2 服务中心应结合质量评价结果，持续改进服务质量，提升服务水平。

7.3.3 服务中心应创新服务方式，采纳合理建议，优化服务流程。

