全省人力资源社会保障窗口单位

业务技能练兵比武试点工作方案

根据《人力资源社会保障部办公厅关于开展人力资源社会保障窗口单位业务技能练兵比武试点工作的通知》（人社厅函〔2018〕326号）要求，结合全省系统窗口单位业务实际，制定全省人社系统窗口单位业务技能练兵比武试点工作方案如下：

一、指导思想与目标任务

(一)指导思想。深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革和推进审批服务便民化的决策部署，进一步加强人社系统行风建设，以开展窗口单位业务技能练兵比武为重要抓手，采取“试点-总结-完善-推广”的方式，不断提升窗口单位经办队伍业务能力和整体素质，明显提升群众满意度，着力打造福建人社服务品牌特色。

（二）目标任务。着眼落实国务院“一门、一网、一次”改革任务目标，积极探索符合我省人力资源社会保障工作特点的窗口单位业务技能练兵比武方式方法，建立健全统一规范、科学专业的比试题库和操作平台，培养选拨一批政治过硬、业务精通、作风优良的全能选手和单项选手，凝聚共识、打造品牌，实现业务经办从“专科受理”向“全科受理”转变，加快推进人社系统“最多跑一次”改革奠定坚实基础。同时，为适时组织开展全省性窗口单位业务技能练兵比武活动积累经验。

二、试点单位

开展业务技能练兵比武试点，是提升人力资源社会保障窗口单位经办队伍能力素质、夯实行风建设基层基础、推进“放管服”改革和审批服务便民化的重要推手和有益探索。结合全省系统窗口单位实际，在全省抓一个设区市系统窗口单位全面试点和一个全省行业系统窗口单位试点。**一个设区市系统窗口单位试点，**由厦门市人社局负责在全市系统展开全面试点；**一个全省行业系统窗口单位试点**，由省社会劳动保险局负责组织全省所属系统窗口单位行业试点。**其他设区市和系统行业窗口单位**结合自身实际和特点，适时组织开展业务技能练兵比武。

三、主要内容

（一）广泛开展岗位练兵。为进一步加强全省系统窗口单位经办队伍建设，打造群众满意的人社服务，围绕“一网一门一次”改革目标任务，以窗口单位全体人员为对象，以人力资源社会保障业务知识和窗口服务技能为主要内容，实现省市县、乡镇（街道）、社区（村）各类窗口单位全覆盖，前后台经办人员、编制内外人员全覆盖，通过个人自学、集中培训、轮岗实践等方式，开展形式多样、各具特色的练兵活动，激发窗口单位经办人员学政策、钻业务、练技能、强服务的积极性主动性，培养一批业务精、技能强、能力优的服务标兵全能型选手，全面提升窗口单位工作人员的服务能力。

（二）严密组织技能比武。在广泛开展岗位练兵的基础上，各试点单位要自上而下部署发动、自下而上逐级开展技能比武，以比促练、以练促用。综合采用笔试、上机操作、场景模拟、现场展示等方式，多角度比试选手掌握政策法规、运用信息平台、处置突发事件及协调沟通等多方面能力。组队比武时应统筹考虑编制内外、前后台选手的比例，提高选手的代表性。厦门人社系统打破业务领域界限，组织所属系统窗口单位举办综合性比武。

（三）建立健全标准体系。加强题库建设，在充分利用现有的人力资源社会保障法知识竞赛、12333咨询问答等题库的基础上，集合各业务部门资源，组织编制涵盖各领域、多题型的试题库。加大标准化信息化建设力度，实现全省范围内对外办理事项名称统一、标准统一、信息系统统一、按照贴近实战的原则，科学搭建技能比武操作信息平台，确保技能比武与业务工作契合。

四、时间及阶段划分

根据人社部试点总体时间安排，将全省系统岗位练兵和比武活动贯穿2019年全年度。具体划分三个阶段组织实施。

（一）筹划准备阶段：时间为2019年1-3月份，主要是建立练兵比武试点组织领导架构，开展调查研究并全面摸清情况底数，结合实际制定试点方案计划，深入开展思想发动和试点工作部署。进一步制定练兵比武相关标准，加紧开展技能练兵比武题库建设和技能比武操作信息平台搭建。

（二）组织实施阶段：时间为2019年3-9月份。3-8月份，各试点单位按照试点方案计划，进一步制定完善练兵比武标准规范和实施细则，健全并下发技能练兵比武题库，持续抓好技能比武操作信息平台搭建，并组织开展岗位练兵。8-9月份，由各试点单位按照每队选手中男女比例、岗位性质、编制情况等要求，通过遴选和随机抽组等方式，确定比武队员选手，适时开展业务技能比武。

（三）总结评估阶段：时间为2019年10-11月份，按照人社部关于“试点-总结-完善-推广”的要求，通过召开座谈会、观看宣传片、观摩上机操作模拟赛、与试点单位负责同志及获奖选手交流等方式，学习和挖掘经验做法，围绕拓展完善技能练兵比武题库和技能比武操作信息平台建设，持续深化岗位练兵试点成果。

五、组织领导

全省人社系统窗口单位业务技能练兵比武试点工作，在厅党组领导下，由厅行风建设领导小组办公室牵头，厅行风建设成员单位积极参与、各司其职。试点单位、各设区市应加强组织领导力量，确保活动有力推进、有序开展、有效落实。

六、措施保障

(一)统一思想认识。着眼新时代新变化，提高政治站位，在全省系统广泛营造“体现自我价值、增强职业荣誉感、我为人社作贡献”良好氛围，将练兵比武活动宣传到每一个窗口单位、每一名工作人员，强化“通过开展岗位练兵和比武活动，全面提升经办队伍综合素质，促进人社服务理念深刻转变”的思想认知。

（二）周密组织实施。着眼人社服务“放管服”改革，进一步厘清工作思路，加强组织领导，搞好统筹协作，健全完善试点工作机制，细化方案计划，明确工作职责，统筹利用各方力量，做好题库建设、平台搭建、评审组织等工作。健全完善工作纪律，加强优秀选手奖励激励，切实通过开展岗位练兵和比武试点，努力打造全省系统行风建设“新名片”。

（三）加强研究攻关。此次岗位练兵和比武试点工作，是全面提升人社服务效能的重要措施，特别是在标准化、信息化建设之中，将面临着不少新情况新问题，各试点单位要及时研究分析试点中的困难和问题，加强岗位练兵和比武活动经费保障，立足自我攻坚克难，确保岗位练兵和比武试点工作有力推进。

（四）注重沟通协调。加强试点工作联系与协调，各单位试点工作方案和实施方案，请于2019年3月20日报送省厅行风办；各单位的试点工作经验和做法请于2019年11月20日前报送省厅行风办。

附件

人力资源和社会保障部办公厅关于开展

人力资源社会保障窗口单位业务技能

练兵比武试点工作的通知

人社厅函〔2018〕326号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局），部属各单位:

开展业务技能练兵比武，对提升人力资源社会保障窗口单位经办队伍能力素质、夯实行风建设基层基础、推进“放管服”改革和审批服务便民化具有重要意义。前期浙江省宁波市在开展技能比武方面作出些探索，取得良好成效。按照部领导关于“先扩大试点，再总结评估推广”的要求，现就开展窗口单位业务技能练兵比武试点工作通知如下：

一、指导思想及目标任务

(一)指导思想。深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革和推进审批服务便民化的决策部署，进一步加强人社系统行风建设，以开展窗口单位业务技能练兵比武为重要抓手，采取“试点-总结-完善-推广”的方式，不断提升窗口单位 经办队伍业务能力和整体素质，提高服务质量和服务交通，提升群众满意度。

（二）目标任务。积极探索符合人力资源社会保障工作特点的窗口单位业务技能练兵比武方式方法，建立健全统一规范、科学专业的比试题库和操作平台，培养选拨一批政治过硬、业务精通、作风优良的全能选手和单项选手，凝聚共识、打造品牌，为适时组织开展全国性窗口单位业务技能练兵比武活动积累经验。

二、试点范围和时间

（一）试点范围

天津、江苏、浙江、江西、山东、广西、重庆、四川、宁夏等地在全省（自治区、直辖市）范围内开展试点。其他省份可结合实际，选择在部分地市开展试点。

（二）试点时间

试点阶段：2019年1-9月。

总结评估阶段：2019年10-11月。

三、主要内容

（一）广泛开展岗位练兵。各级人力资源社会保障部门要主动适应“一网一门一次”改革需要，以窗口单位全体人员为对象，以人力资源社会保障业务知识和窗口服务技能为主要内容，实现省市县、乡镇（街道）、社区（村）各类窗口单位全覆盖，前后台经办人员、编制内外人员全覆盖，通过个人自学、集中培训、轮岗实践等方式，开展形式多样、各具特色的练兵活动，寓练于日常工作之中，全面提升窗口单位工作人员的服务能力。

（二）认真组织技能比武。在广泛开展岗位练兵的基础上，各试点省份要自上而下部署改动、自下而上逐级开展技能比武，以比促练、以练促用。综合采用笔试、上机操作、场景模拟、现场展示等方式，多角度比试选手掌握政策法规、运用信息平台、处置突发事件及协调沟通等多方面能力。打破业务领域界限，举办综合性比武；暂不具备条件的，可按不同业务领域分别举办单项比武。组队比武时，应统筹考虑编制内外、前后台选手的比例，提高选手的代表性。

（三）建立健全标准体系。加强题库建设，在充分利用现有的人力资源社会保障法知识竞赛、12333咨询问答等题库的基础上，集合各业务部门资源，组织编制涵盖各领域、多题型的试题库。加大标准化信息化建设力度，实现全省范围内对外办理事项名称统一、标准统一、信息系统统一、按照贴近实战的原则，科学搭建技能比武操作作息平台，确保技能比武与业务工作完全契合。

四、工作要求

（一）加强组织领导。建立试点工作领导机制，由厅（局）分管同志负责，确定牵头机构和参与机构，明确工作责任和要求，保障工作经费。加强工作高度，及时研究分析试点中的困难和问题。部里将及时跟踪试点工作进展，总结推广经验做法，适时指导开展省际联赛。

（二）周密策划实施。认真制定试点工作方案，明确目标任务、重点举措、职责分工、时间进度等，确保试点工作有序推进。鼓励各地结合实际，探索创新组织方式，创造更多的“土特产”“一招鲜”。统筹利用各方力量，做好题库建设、平台搭建、评审组织等工作。严明工作纪律，确保公开公平公正，将活动办出实效、办出影响，打造行风建设“新名片”。

(三)强化宣传引导。加强宣传发动，将练兵比武活动宣传到每一个窗口单位、每一名工作人员，调动参与的积极性、主动性。对练兵比武活动中涌现出来的各类优秀选手，应给予奖励激励。主动邀请社会公众、新闻媒体等现场观摩，多方位展示窗口单位服务内容和良好形象。

各地试点工作方案请于2018年12月20日前报我部。试点中遇到问题，请及时与部行风办联系。

人力资源和社会保障部办公厅

2018年12月5日

2019年1月26日翻印

抄送：。