

# 中华人民共和国人力资源和社会保障部办公厅

---

人社厅函〔2014〕476号

## 人力资源社会保障部办公厅 关于组织学习《人力资源社会保障系统 窗口单位作风建设案例教材》的通知

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，公务员局：

2014年，结合党的群众路线教育实践活动，我部在全国人力资源社会保障系统组织开展了窗口单位改进作风专项行动，取得了良好成效。作为专项行动的一项重要举措，部里组织编写了《人力资源社会保障系统窗口单位作风建设案例教材》（以下简称《教材》），作为指导全国人社系统窗口单位作风建设的培训教材。为组织学习好《教材》、充分发挥《教材》作用，现就《教材》的学习组织工作通知如下：

### 一、充分认识学习好《教材》、进一步加强窗口单位作风建设的重要意义

习近平总书记指出，工作作风上的问题绝对不是小事，如果不坚决纠正不良风气，任其发展下去，就会像一座无形的墙把我们党和人民群众隔开，我们党就会失去根基、失去血脉、失去力量。窗口单位是第二批教育实践活动查摆和解决作风问题的重点

---

部位。要从服务内容、办事流程、跟踪反馈、结果评价等方面不断改进，使服务更加精细、规范、高效。人力资源社会保障系统窗口单位直接服务人民群众，是党和政府联系人民群众的纽带和桥梁，其作风好坏关系到国家法律法规政策能否真正落实，关系到能否实现好、发展好、维护好人民群众的根本利益，也关系到党和政府的形象。不断改进窗口单位作风建设，提升人力资源社会保障公共服务水平，是人力资源社会保障系统为人民服务的题中应有之义，是践行党的根本宗旨、建设服务型政府的要求，是对全国人力资源社会保障系统群众路线教育实践活动成效的真实检验。

我部组织开展的窗口单位改进作风专项行动虽然结束了，但是改进作风没有“休止符”，作风建设永远在路上。加强窗口单位工作人员培训，建设一支专业素质高、服务意识强、纪律要求严的窗口单位工作队伍，是人力资源社会保障系统建立窗口单位作风建设长效机制的重要基础性工作。近年来，各级人力资源社会保障部门立足本职抓工作，加强窗口搞服务，涌现出许多先进典型、榜样人物和有借鉴意义的做法，但也发生了一些令服务对象不满意的问题。《教材》从正反两个方面入手，既深入总结了近年来系统窗口单位在作风建设方面好的经验和措施，也分析挖掘了存在的问题和教训。不夸耀成绩，不回避问题，对于推动系统窗口单位进一步改进作风、服务群众具有很强的指导性和针对性。认真抓好《教材》的组织学习，对于系统窗口单位践行党的群众路线，学习先进经验，查找和改进自身问题，进一步转变服



务态度、增强服务能力、提升服务质量，解决好服务群众“最后一公里”问题，密切党群、干群关系，都具有重要意义。

## 二、正确把握《教材》的主要内容和学习重点

《教材》简要介绍了就业和人才服务、社保经办、人事人才、劳动人事争议调解仲裁、劳动保障监察、职业技能鉴定、12333电话咨询、人事考试等八类窗口单位的业务概况，精心选择了近年来这八类窗口单位在优化服务流程、严守工作纪律、落实制度规范、创新服务方式、干部队伍建设、解决突出问题等方面的74个典型案例，并对其经验和教训进行了深刻剖析，有针对性地提出了思考问题。特别是列举的这些案例，涉及省、市、县、乡镇（街道）四级窗口服务单位，针对性、典型性、代表性都很强，既有成功经验，又有深刻教训，对窗口单位作风建设具有重要的示范和教育意义。

抓好《教材》学习应着重把握四个方面：一是要深刻领会教材中一以贯之的强烈的宗旨意识和服务意识，引导干部职工牢固树立正确的世界观、权力观、事业观，为改进作风、服务群众打好思想基础。二是要学习掌握八大窗口业务的政策规定，把握政策界限，掌握业务知识，提高业务能力和政策水平，这是做好窗口单位工作的基础和前提。三是要学习先进典型的成功经验，创新工作方法，完善工作机制，转变服务态度，进一步提高服务质量和效率。四是要认真汲取反面典型的深刻教训，对照查找自身存在的问题和不足，切实采取改进措施，以群众看得见的转变和进步，赢得群众的认可和信赖。

### 三、切实推动《教材》学习工作取得实效

各级人力资源社会保障部门要充分认识组织学习《教材》的重要意义，把学习《教材》列为系统干部队伍作风建设长效机制建设的重要内容来抓。要将《教材》作为干部教育培训基本教材，制定学习计划，主要负责同志带头抓好学习，采取集体学习、干部自学、培训研讨等多种方式，引导系统广大干部职工尤其是窗口单位工作人员认认真真学、原原本本学、结合实际学，全面准确把握精神实质，切实做到学以致用、用以促学、学用相长，推动思想认识进一步提高、作风进一步转变、党群干群关系进一步密切、为民务实清廉形象进一步树立、基层基础进一步夯实。

2014年窗口单位改进作风专项行动结束后，2015年起部里将着力推动窗口单位改进作风常态化、长效化建设。为巩固专项行动成果，抓好《教材》的集中学习，进一步深化窗口单位作风建设，部里将把《教材》纳入部属各单位面向人社系统举办的各类财政拨款培训班必备教材，由部人事司统一配发。各级人力资源社会保障部门也要根据实际，抓好《教材》的学习组织工作（联系电话：010—84233768）。



（此件主动公开）