

# 人力资源社会保障部关于印发 “互联网+人社”2020行动计划的通知

人社部发〔2016〕105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，公务员局：

为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）和《国务院关于印发促进大数据发展行动纲要的通知》（国发〔2015〕50号）精神，结合国务院推进“互联网+政务服务”有关要求，我部研究制定了《“互联网+人社”2020行动计划》，现印发给你们，请结合实际贯彻落实。

人力资源社会保障部

2016年11月1日

## “互联网+人社”2020行动计划

“互联网+人社”是贯彻落实“互联网+”、大数据等国家重大战略，推进“互联网+政务服务”，加快人力资源和社会保障领域简政放权、放管结合、优化服务改革的重要举措，对于增强人力资源和社会保障工作效能，提升公共服务水平和能力，具有重要意义。为加快推动“互联网+人社”实施，制订本行动计划。

### 一、总体要求

#### （一）指导思想

以党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神为指导，坚持以服务人民为中心，以改善民生保障、增进人民福祉为主线，充分运用“互联网+”和大数据思维，全面发挥我国互联网应用规模优势及人力资源和社会保障数据资源优势，深度挖掘人力资源和社会保障工作与互联网融合发展潜力，增强创新能力，改进公共服务供给模式，激发社会创新活力，破解民生热点难点问题，推动人力资源和社会保障事业创新发展。

## （二）基本原则

坚持以人为本。紧紧围绕人民群众诉求，面向各类服务人群，构建人人参与、人人享有、人人获益、人人便利的“互联网+人社”发展格局。

坚持融合创新。推动人力资源和社会保障工作与互联网的创新理念、创新模式、先进技术深度融合，加快业务创新与服务方式变革，引领制度创新和体制机制创新，形成“互联网+人社”新模式。

坚持开放共享。推进人力资源和社会保障领域服务资源、数据资源和基础设施资源平台化，完善各类资源的开放共享机制，鼓励社会力量参与民生服务，形成公众参与、社会共建的新形态。

坚持安全有序。正确处理创新发展与保障安全的关系，强化信息安全和个人隐私保护，健全网络安全保障体系，夯实信息化支撑能力，确保“互联网+人社”健康、安全发展。

## （三）行动目标

按照试点示范、逐步推广的模式分阶段推进“互联网+人社”建设。

2018 年之前，着力推进“互联网+人社”试点示范工作：初步建成促进“互联网+人社”发展的创新能力体系，优选一批行动主题纳入应用示范，探索形成一批可持续、可推广的创新发展模式。

2020 年之前，实现“互联网+人社”多元化、规模化发展：建成较为完善的创新能力体系，形成线上线下融合、服务衔接有序、规范安全高效的“互联网+人社”发展格局，各项行动主题全面深化。形成开放共享的“互联网+人社”生态环境，社会参与程度大幅提升，服务资源得到充分开发利用，群众满意度显著提升。

## 二、工作任务

“互联网+人社”2020 行动计划由基础能力提升、管理服务创新和社会协作发展三项行动计划组成，共包括 48 个行动主题（见附件）。

### （一）基础能力提升行动

促进人力资源和社会保障领域数据资源和服务资源的聚集、整合和共享，形成基于大数据的“互联网+”基础能力，为管理服务创新行动和社会协作发展行动提供基础

支撑。

1. 精准识别能力。普遍发放社会保障卡（以下简称社保卡），实现“一人一卡”。建设社保卡持卡人员基础信息库（以下简称持卡库）、用人单位基础信息库，推进人员、单位信息在各业务领域之间的充分共享，并与国家人口基础信息库、法人单位基础信息库对接，实现“一数一源”。依托社保卡及持卡库，构建全国统一的个人身份认证平台，提供线上线下综合身份认证手段，形成业务办理的实名制验证能力，做到“单点登录、全网通办”，并与国家统一建设的用户身份认证体系实现互联互通。结合生物特征识别技术，进一步提高身份认证的准确度与方便性。

2. 信息汇聚能力。实施人力资源和社会保障大数据战略，规范数据采集和应用标准，拓展数据采集范围，强化数据质量，积极与公安、税务、民政、教育、卫生计生等部门共享数据资源，探索引入社会机构、互联网的数据资源，构建多领域集成融合的大数据应用平台。聚集整合个人就业经历、职业技能培训、参保缴费、待遇享受、工资收入、权益保障、表彰奖励等数据，以及用人单位的劳动用工行为等数据，构建“人社电子档案袋”。融合社保卡应用、服务、管理信息，构筑“用卡轨迹图”。

3. 需求感知能力。基于各类数据资源，运用大数据技术对各类服务对象的基础属性、业务属性、行为轨迹进行“画像”，开展比对和关联分析，准确描述不同群体、个体的业务行为特征，核验服务对象的业务状态，形成对服务诉求的感知与预判能力，为面向服务对象提供更具个性化的主动服务奠定基础。

4. 信用评价能力。建设全国统一的人力资源和社会保障信用信息平台，归集整合就业、社会保险、人事人才、劳动关系、工资收入分配等方面的信用信息，实现跨地区、跨业务共建共享共用。建立信用信息综合评价模型与标准，对各类服务对象守信失信行为进行分析，构建“人社信用体系”，客观评价用人单位和个人的行业信用情况，并与国家信用体系全面对接，实现信用信息互通、评价规则互认。

5. 支付结算能力。充分发挥社保卡普遍加载金融功能的优势，强化社保卡的银行账户功能，支持各类缴费和待遇享受应用。建设人力资源和社会保障支付结算平台，广泛借助合作商业银行、第三方支付平台等支付渠道，拓展社保卡的线上支付结算模式。

## （二）管理服务创新行动

广泛应用基础能力提升行动的建设成果，引领管理服务模式创新，形成适应“互联网+”的人力资源和社会保障工作新形态。

1. 线上服务。建立统一的公共服务信息平台，统一线上服务入口，实现全业务、多渠道的便捷服务。构筑统一的网上服务大厅，凡具备网上办理条件的服务事项，都要实现网上受理、网上办理、网上反馈，提供办理进度和办理结果网上实时查询服务，做到“应上尽上、全程办理”。暂不具备全程线上办理的事项，要以在线咨询、在线指导、在线预约等方式，及时解答群众疑问，实现线上线下服务衔接。推广网上维权、网上调解仲裁、网上职业培训等新模式。提升 12333 电话服务能力，大力发展移动客户端、自助服务终端、微信等服务渠道，实现线上各渠道之间的集成，并与实体大厅服务联动。借助银行、医院、药店等社会服务渠道，为群众提供更为便捷化的服务。

2. 协同服务。按照简政放权的要求，简化优化业务流程。充分发挥社保卡的身份凭证功能，推动持卡办事。按照统一标准建设电子档案系统，统一业务入口。推进就业失业登记、社会保险登记、劳动用工备案的协同办理。构建线上线下相衔接的权益保障平台，支持信访、社会保险基金欺诈、劳动人事争议、劳动保障监察等案件的信息协同与共享。构筑和完善跨地区业务协同平台，促进异地协作。依托国家数据共享交换平台，推动与政府其他部门的信息共享，进一步减少纸质证明材料，按规定支持相关部门及社会机构联网核验参保状态情况。鼓励与相关部门合作，建立部门协同的网上人才绿色通道。

3. 主动服务。利用大数据技术，通过对服务诉求的实时感知与动态分析，为各类服务对象提供更具个性化的主动服务，变“服务对象找我”为“我找服务对象”。通过汇聚整合人口、就业、社会保险等数据资源，准确感知劳动者就业创业和人才服务需求，提供针对性服务；准确感知离校未就业高校毕业生、就业困难人员等重点群体需求，实施分类帮扶和精准扶持；准确感知广大群众的社会保障诉求，提供贴心服务。利用旅行、医疗、消费等生活轨迹信息，动态掌握人员状态，辅助判断参保人员的待遇享受资格。借助移动互联网、生物特征识别等技术，推进待遇享受资格远程认证。积极运用互联网新媒体，围绕群众关切解疑释惑，及时回应社会舆情。

4. 引导服务。构建“就业 D 图”，全方位、多维度地展现各地区、各行业、各工种

人力资源市场供需状况，引导劳动者有序流动、理性择业，引导用人单位合理设置招聘计划，引导培训机构开发更具针对性的培训课程；构造人才供需指数，在线监测人才需求，及时公布人才供给与市场需求信息，引导劳动者合理制定职业发展规划，提升职业技能，引导用人单位优化人力资源结构；通过数据比对和关联分析，定位未参保对象，明确重点扩面人群，探索利用社交网络、城市服务等互联网服务入口推送参保提示信息，提供网上自助参保、续保、缴费等服务，引导广大群众参加社会保险，促进全民参保。

5. 精确监管。建设以大数据为基础的监管监控平台，提高监管监控的针对性和精确性。推动建立统一的网上劳动用工备案平台，加强劳动用工动态监测。利用互联网数据，发现劳动保障违法违规行为线索，并与就业、社会保险和劳动用工信息比对核查，确定需重点监控的用人单位，有针对性地实施劳动保障监察。利用大数据、智慧地图、融合通信等技术，建立智能执法调度指挥平台，为应急指挥、执法调度、移动执法等提供技术支持。推进就医一卡通，结合参保人员持卡就医购药的轨迹信息，实现对门诊、住院、线上线下购药等医疗服务行为的全方位智能监控。完善社会保险基金监管系统，推动社会保险与财政、税务、金融监管等大数据资源的融合应用，筛查社会保险基金欺诈违法违规行为，实现精确查处。建立基于大数据的决策支持体系，及时感知政策实施状况，促进政策完善。构建基于大数据分析技术的失业预警体系和人力资源市场供求信息监测体系。

6. 信用监管。依托“人社信用体系”，建立业务分类处理新模式，对诚实守信主体实行信用承诺、优先办理、简化程序等激励措施。探索通过社保卡查询核验持卡人信用情况，分级授权网上业务范围，分类设定创业担保贷款额和贷款周期等。推动公务员录用、荣誉表彰等业务环节同步审查信用情况。加强对用人单位、人力资源服务机构、社会保险协议服务机构的信用管理，依法打击用人单位违法行为，惩处“黑中介”和协议机构的违规、欺诈、骗保等失信行为，引导社会诚信文化。

### （三）社会协作发展行动

面向社会输出基础能力提升行动的建设成果及人力资源社会保障系统的服务资源，鼓励社会力量参与创新服务，支持大众创业、万众创新。

1. 基础能力输出。建立面向社会开放的社保卡服务平台，支持政府其他部门及社会机构通过社保卡向城乡居民提供服务，并依托社保卡、个人身份认证平台，开展实名身份核验。开放社保卡支付结算接口，支持与各类社会支付渠道的应用集成。建设统一、开放的医保结算接口，支持相关机构开展网上购药等应用。

2. 业务能力输出。建设统一的数据开放平台，公开资源目录和应用规范，在保证信息安全和个人隐私的前提下，逐步推动非涉密非敏感的公共数据资源和服务资源向社会合规开放。开放职业资格证书、职业技能等级证书、专业技术资格证书、技工院校毕业证书、就业创业证等证照信息的核验接口，支持政府其他部门及社会机构的集成应用。开放查询服务接口，向单位和个人提供人员就业经历信息、参保信息等查询服务，向社会人力资源服务机构开放招聘岗位信息。

3. 人社众筹众包。积极吸纳社会力量参与“互联网+人社”建设，支持创业者和社会组织开发衍生服务产品。构建面向公众的创业服务平台，为创业者提供在线的项目开发、开业指导、跟踪扶持等服务。搭建家庭服务业公益性信息服务平台，发展互联网家庭服务模式。构建网络化人才交流合作平台，为各类人才与项目需求提供对接服务。开展医保诊疗信息的挖掘分析，实现对健康状况的监控预警，为参保人员提供个性化的健康管理服务。面向社会征集运用互联网改进民生服务的创新项目和创意点子，借民智推动民生服务资源应用，形成协作共创的良好生态。

### 三、保障措施

（一）健全政策措施。围绕人力资源和社会保障改革创新要求，进一步完善政策法规制度，优化“互联网+人社”发展环境。支持电子数据、电子签章的使用，保障各项业务的线上全流程办理。规范社保卡发行和使用，保障持卡人线上线下的用卡权益。制定人力资源和社会保障公共数据资源开放共享与使用管理制度。

（二）完善业务管理。简化优化业务经办流程与公共服务流程，减少处理环节，缩短办理时限。整合优化服务窗口，实行综合柜员制。按照权力清单和责任清单，全面梳理编制公共服务事项目录，推动人力资源和社会保障领域管理服务标准化。全面清理公共服务事项涉及的证明材料和业务单据，探索免填单业务经办方式。建立跨领域、跨部门的公共服务事项协同办理机制。

（三）提升技术保障。推进人力资源和社会保障信息系统省级集中，构建全国一体化的“人社云”，加快信息网络向基层延伸。制定基础信息库、云平台、公共服务信息平台等方面的信息技术标准，规范接入接口，确保各系统、各应用的有序对接和第三方应用的安全接入。

（四）强化安全保障。加快“互联网+人社”信息安全体系建设，落实信息安全等级保护制度，按照国家密码管理政策加强密码保护，推进全网全域的安全监控。建立数据分类应用、分级保护机制，外部机构接入安全审查、验证机制，以及网上服务用户身份认证机制，切实保障信息安全和个人隐私。

#### **四、组织实施**

（一）加强组织领导。各级人力资源社会保障部门应高度重视，切实加强组织领导，统筹协调解决“互联网+人社”实施中的重大问题，明确职责分工，完善工作制度，形成工作合力，确保各项创新业务健康有序发展。

（二）建立联动机制。部级主要负责规划指导、标准制定、经验总结和推广实施，统筹安排全国性重点建设任务；各省级人力资源社会保障部门要结合本地实际，组织落实各项行动计划，并充分调动基层的积极性，进一步拓展行动主题。

（三）加强资源调配。充分利用现有资金渠道，积极争取财政资金支持。鼓励采用政府采购、服务外包、政府与社会资本合作、社会众包等方式，引导社会资本参与“互联网+人社”行动，进一步拓展经费保障渠道。

（四）开展示范试点。鼓励有条件的地区或业务领域开展“互联网+人社”创新应用试点，通过技术创新、业务优化、管理提升等方面的先行先试，形成一批可复制、可推广的实践方案和发展模式。

（五）加强队伍建设。完善人才培养、激励和保障机制，建立适应“互联网+人社”要求的创新型人才队伍。大力开展培训与交流活动，增强对“互联网+人社”工作模式的适应能力，提升工作水平。

附件：“互联网+人社”2020 行动主题