

# “互联网+”背景下移动网络在人社电子政务系统中的应用浅析

白佳丽

翁牛特旗人力资源和社会保障局

DOI:10.32629/er.v2i8.1977

**[摘要]** “互联网+”可促进移动网络与人社电子政务系统的有机整合,有助于完善人社电子政务渠道建设与资源保障体系,为基层群众提供优质的政务服务。本文论述了“互联网+政务服务”理念的发展背景、创新价值与应用现状,分析了移动网络在人社电子政务系统应用环节存在的各类问题,并提出了相应的改进策略,以供参考。

**[关键词]** 互联网+; 人社电子政务系统; 改进策略

在互联网+背景下,移动网络被广泛应用到社会生活和工作的方方面面中,并为人们的工作和生活带来了极大便利。政务部门自然也不例外,在互联网+模式下,开设了互联网+政务服务的模式,创建了较为完善的人社电子政务系统,这为工作效率及准确性的提升提供了助力。而移动网络的应用则在原有基础上提高了人社电子政务系统的运行及服务质量。不过由于该技术模式推广时间较短,还存在一些问题有待解决,还需要相关部门加大研究力度。

## 1 概述

互联网+背景下,移动网络得到了广泛应用,并为人们的生活、工作和学习带来了较大便利。在政务工作开展中,相关部门利用互联网技术完成了人社电子政务系统的构建工作,并通过移动网络的应用,提高了系统运行效率,优化了政务工作水平,为政府部门后续工作的开展带来了显著效果。不过在互联网+背景下,移动网络在人社电子政务系统中还不是十分成熟,因网络及服务等因素的限制,使得移动网络在实际应用中存在着诸多问题,影响了系统运行效率。为此,相关技术人员需要加大对其研究力度,提高电子政务的工作效率,为我国政务服务的信息化发展提供帮助。

第十二届全国人民代表大会第三次会议的政府工作报告首次提出“互联网+”理念。报告明确指出,在全面践行科学发展观的大环境背景下,制定科学可行的“互联网+”行动计划,促进移动互联网、云计算、大数据与物联网等尖端技术的有机整合,以此拓展互联网产业市场,优化产业结构,增强核心竞争力。

2015年4月,《人民日报》官方媒体首次提出“互联网+政务服务”的发展理念,受到社会各界的广泛关注。同年7月,中共中央国务院正式下达“互联网+”行动计划指导意见,并将“互联网+政务服务”列为行动计划的核心内容。从宏观角度来说,“互联网+”行动计划共包含如下几项重点任务:创新创业、集成制造、特色农业、普惠金融、电子商务与人工智能。

基于“互联网+”理念的便民服务体系,应以移动互联网

为载体,推行线上与线下的联动消费模式,为医疗、教育、交通、金融与社保等新型现代服务行业提供帮助。

## 2 “互联网+政务服务”模式的创新形式

由“电子政务”过渡到“互联网+政务服务”模式是时代发展的必然。“互联网+政务服务”模式的创新表现如下所述:①依托互联网的开放性与共享性特征,工作形式也逐渐从封闭的政务内网和政务专网转向开放化的政务服务形式;②依托互联网服务的广域化与多元化,政务服务对象从政府职员扩展到移动互联网中各行业的网民;③电子商务的深度发展与网络在线支付的推出,促进了政府服务职能转型;④移动互联网的普及与信息技术的发展,为政务服务提供了良好的技术环境。政务服务与电子政务的本质性差异在于,电子政务的目标是提升政务工作效率,实现现代化、模式化与精细化管理,属于一种G2G模式。而政务服务的目标则是促进政府职能转化,打造职能型、服务型政府,属于G2X模式。“互联网+政务服务”工作模式的目标是建设科学合理、高效性的服务型政府,为基层群众提供优质的政务服务。从工作手段方面来说,“互联网+政务服务”工作模式要创建全国统一的政务服务平台,做到“一号、一窗、一网”。“一号”是指群众在办理政务业务时,只需申请一个号码即可,避免重复办理证明、重复提交材料。“一窗”是指构建综合政务服务窗口,实现就近能办、同城通办、异地可办。而“一网”则是指构建统一身份认证体系,促进各服务渠道的协调配合,加强政务服务的便捷性与安全性。

## 3 移动网络在人社电子政务系统中的应用现状

### 3.1 构建人社电子政务网上经办系统

在“互联网+”背景下,我国人社电子政务系统与街道办事处、社区医疗机构与银行等部门建立合作关系,并构建完善的人社电子政务网上经办系统。结合现行法律法规可知,通过正规渠道缴纳社会保险的企业、社会团体组织及个人,可以利用网上经办系统进行缴费,且利用移动智能终端与微博、微信等主流社交软件关注人社部门官方公众号,实时掌握最新动态信息。

### 3.2 设置人社信息查询平台

由于人社部门的业务范围不断扩张, 强制性政策较多, 需要经过注册申请、受理办结等流程。同时, 部分政务业务流程较为繁琐, 申请人数量较多, 且申请办理效率较低, 这就给群众造成了困扰。为解决这一问题, 基于“互联网+”背景, 人社电子政务系统开通了移动短信服务平台, 并通过短信提醒的方式为群众推送消息, 答疑解惑。此外, 人社电子网络系统还设置了网络自主查询平台和电话在线查询平台, 为受理人查询信息提供了便利条件。

### 3.3 推行社保卡发放服务

基于“互联网+”背景, 人社电子政务系统开办了社保卡发放服务, 严格按照国家限定标准为城乡居民发放社保卡, 以便居民查询信息、报销结算与补缴费用。另外, 部分地区还开办了医保卡一卡通服务, 提升了医疗保险服务水平。

## 4 移动网络在人社电子政务系统中的应用缺陷

### 4.1 对移动互联网缺乏客观认知

基于“互联网+”背景, 各基层政府要秉承与时俱进的基本原则, 加大了网络化建设力度。然而, 部分地区政府部门受到传统政务服务理念的制约, 对“互联网+”发展形势缺乏客观认知, 而且未能深刻认识到移动互联网对于政府服务工作的影响, 如此就极大的制约了网络化建设与信息化建设。再者, 绝大多数政府工作人员思想保守, 目光短浅, 对人社电子政务系统缺乏深入认知, 单纯将移动互联网作为人社政务服务的工具, 进而最终导致整体工作落实效果不够理想。

### 4.2 电子政务渠道单一化

由于我国人社电子政务服务工作模式起步时间较晚, 实践经验较为贫乏, 且电子政务渠道建设水平较低, 无法满足新时期基层群众的政务服务需求。具体体现在如下几方面: 广大基层群众仍需到人力资源和社保大厅办理缴费业务, 或者通过税务局与指定银行办理业务, 且需要提交繁琐的申请资料, 浪费大量的时间。尽管人力资源与社保大厅在很大程度上缓解了税务局与银行的工作压力, 但电子化办公途径有限, 整体业务效率偏低。

再者, 人力资源与社保大厅的服务功能较为单一化与局限化, 基层群众往往只能被动的接收政府部门的相关资讯, 无法实时与业务员沟通, 一方面, 群众的疑惑得不到解决, 激化矛盾, 另一方面, 也极大的影响了政务部门的公众形象。

### 4.3 资源保障不完善

人社电子政务系统的稳定运行需要高素质的网络技能型人才的支持。然而, 现阶段, 我国网络技能型人才极度匮乏, 无法为人社电子政务系统的运行提供必要的支持。归根究底, 是由于人社部门编制内职工人数有限, 薪资待遇较低, 专业水平较高的技术人员纷纷转行。且人社系统移动网络技术面临着资金短缺的问题, 单纯依靠政府部门微薄的专项扶持基金, 很难继续, 部分政府部门为“开源节流”, 甚至未设立移动互联网技术应用扶持基金, 导致网络化建设水平偏低。

## 5 移动网络在人社电子政务系统中的应用策略

### 5.1 深化对移动互联网的客观认知

人社部门工作人员应转变思想观念, 客观认知移动互联网技术, 加强专业技术学习, 积累实践经验。同时, 人社部门要深刻认知移动互联网技术对于电子人社政务服务的实际影响, 将移动互联网技术应用作为重点发展内容, 强化人社服务网络化建设。另外, 人社部门还要顺应时代发展趋势, 加大内部体制变革, 提升信息化技术部门的地位, 赋予其相应的权限, 进而促使其充分发挥优势职能, 为信息化建设奠定基础。

### 5.2 拓展移动网络技术覆盖范围

基于“互联网+”背景, 人社电子政务系统需不断拓展移动网络覆盖范围。人社电子政务系统应合理利用政务网站与现有的政务数据资源, 构建完善的政务服务平台, 定时更新数据信息。与此同时, 人社部门应注重与其它政府职能部门的合作, 保证政务服务规范性与精确性。再者, 积极开发政务服务中的移动互联资源与社保信息资源, 高效利用主流社交媒体软件, 拓展人社服务范围, 满足多元化需求。

综上所述, 在“互联网+”理念深化发展的大环境背景下, 全面探究移动互联网在人社电子政务系统中的应用具有实际意义, 一方面可提升政务服务水平, 另一方面可维护基层群众的根本权益, 具有极大的推广应用价值。

## [参考文献]

[1]赵尔丹,张照枫,田寒.“互联网+”背景下移动网络在人社电子政务系统中的应用研究[J].现代营销:经营版,2018(02):54.

[2]郭亚光.“互联网+”经济的政府服务模式探讨[J].现代农业科技,2016(05):321+326.

[3]师鹏,崔征.基于“智慧城市”模式的人社系统信息化建设研究[J].人力资源管理,2015(03):19.