

附件 5

故障排除上下联动工作流程

为了优化服务，保障基层就业社保服务安全高效推进，制定本流程。

一、本流程中涉及的故障是指基层服务点在信息系统操作过程中发现的问题。包括流程不符合逻辑、操作不便捷、界面不美观等系统性问题，缺少与实际工作对应的操作模块等功能性问题，以及操作错误、不懂操作的业务指导性问题。反映的内容包含问题描述、解决的意见或建议等。

二、本流程依托信息系统实现，建立问题台账和责任清单。本流程各环节操作人员应各司其职，本着以人民为中心的理念做好问题反映、意见建议反馈。

三、具体工作流程。首先由基层服务点发起，在问题反映模块中按照问题分类将问题相关内容录入系统，提交后等待系统反馈信息。系统会根据问题类型自动提交到相关部门。系统问题和功能性问题会直接提交到省工作专班，研究评估后通过信息系统反馈处理结果和反馈时限。业务指导性问题会直接提交到县人社部门，县人社部门根据业务分类由指定业务骨干在系统中反馈指导意见和反馈时限，无法解决的应逐级向市人社部门、省工作专班反映。省厅针对各市反映情况，应不定期安排业务指导视频培训，并对故障排除工作落实情况进行跟踪调度。

