

信息技术在县域人社政务服务“一网通办”中的应用研究

高云雷

故城县人力资源和社会保障局，河北衡水 253800

摘要：在数字政府建设全面推进的时代背景下，人力资源和社会保障政务服务作为基层民生服务的重要组成部分，其数字化、便捷化、智能化水平直接关系群众获得感与政务服务效率。县域人社部门处于服务群众的最前沿，承担着就业服务、社会保险、人事人才、劳动关系等多项民生职责，传统线下办理模式存在流程繁琐、材料重复、效率偏低、覆盖不均等问题。信息技术的快速发展为县域人社政务服务“一网通办”改革提供了核心支撑，通过网络技术、数据共享、系统集成、安全防护等手段，能够有效打破部门壁垒、优化业务流程、提升服务效能。本文以县域人社政务服务实际工作为研究基础，分析当前县域一网通办建设现状与存在问题，重点探究信息技术在平台搭建、流程再造、数据互通、便民服务等方面的具体应用，提出优化完善的对策与路径，为县域人社部门推进数字化改革、提升治理能力提供理论参考与实践借鉴。

关键词：信息技术；县域人社；政务服务；一网通办；数字化转型

DOI: 10.64649/yh.shygl.2026020001

0 引言

随着我国数字政府建设不断向基层延伸，政务服务“一网通办”已经成为提升政府治理能力、优化营商环境、方便群众办事的核心举措。人力资源和社会保障领域事关群众切身利益，业务种类多、服务人群广、社会关注度高，是基层政务服务中体量最大、覆盖面最广的板块之一。对于县域人社部门而言，服务对象涵盖城乡居民、企业单位、灵活就业人员、老年人、残疾人等群体，服务场景复杂、需求多样，传统人工办理模式难以满足新时代高效、便捷、就近办的要求。

信息技术作为推动政务服务改革的关键力量，在数据处理、网络传输、系统集成、智能应用等方面发挥着不可替代的作用。将计算机技术、网络通信技术、数据库技术、大数据技术与人社业务深度融合，构建统一、高效、安全的“一网通办”平台，能够实现业务线上化、流程极简化、数据共享化、服务智能化，真正让群众少跑腿、数据多跑路。

本文立足县域人社工作实际，围绕信息技术在“一网通办”中的应用展开研究，分析技术应用价值、现存问题、实现路径与优化策略，对提升基层人社政务服务水平具有重要现实意义。

1 县域人社政务服务一网通办建设的现实意义

1.1 提升政务服务效率，降低办事成本

传统人社业务办理需要群众多次往返窗口、重复提交材料，部门之间数据不互通，审核环节多、耗时长。通过信息技术实现一网通办后，

业务流程全面优化，申请、受理、审核、办结、出证全流程线上完成，大幅压缩办理时限，减少人力、物力、时间成本，显著提升经办效率。实施开展各项民生实事，确保市场秩序安全平稳，全力营造良好的营商环境，助力推动县域经济高质量发展，紧扣服务主线，助力优化营商环境深化商事制度改革，企业开办便利化^[1]。

1.2 方便基层群众办事，增强民生获得感

县域服务范围广、乡村居住分散，部分群众距离县城窗口较远，办事不便。一网通办平台支持电脑端、手机端、自助终端多渠道办理，让群众足不出户、足不出户即可完成社保缴费、资格认证、信息查询、就业登记等业务，尤其方便老年人、农村居民、外出务工人员等群体，真正实现便民利民。

1.3 推动数据共享，打破信息孤岛

县域内政务部门之间数据独立、系统分散，是长期存在的痛点。依托信息技术建立统一数据共享交换体系，可实现人社、公安、民政、医保、税务、市场监管等部门数据互通，避免重复录入、重复核验，提升业务准确性与规范性。在此背景下，各地纷纷加快数字政府建设步伐，县级数字政府建设也取得了一定进展，如政务服务平台不断优化，部分县域实现了政务服务的在线化、智能化，“一网通办”公共服务数字化成效初显^[2]。

1.4 提升基层治理能力，助力数字政府建设

人社数据是基层治理的重要数据资源。通过一网通办平台积累的就业、社保、人事、劳动关系等数据，可为县域经济发展、公共服务配置、政策制定提供数据支撑，推动人社工作从经验驱动向数据驱动转变，提升基层治理现

代化水平。提升公共服务和社会治理等数字化智能化水平。县域经济作为国民经济的重要组成部分,扮演着连接城市与农村的桥梁的角色,为城市经济发展提供人力,物力,财力等多方面的支持^[3]。

2 县域人社一网通办建设中信息技术应用现状与问题

2.1 建设现状

当前,全国县域人社部门基本完成政务服务线上化基础建设,依托省级、市级统一政务服务平台,实现了大部分高频事项网上可办。平台功能逐步完善,涵盖社保参保、待遇申领、就业创业、人才服务、劳动维权等事项;线上渠道不断拓展,微信公众号、小程序、自助服务终端广泛投入使用;数据共享逐步推进,部分高频数据实现跨部门调用。

信息技术的应用让县域人社服务模式发生明显转变,线上办理率持续提升,群众满意度不断提高,为全面实现一网通办奠定了坚实基础。

2.2 存在的主要问题

2.2.1 系统整合度不高,多平台分散运行

部分县域仍存在业务系统分散、数据不通的问题,养老、失业、工伤、就业、人事等系统独立运行,群众需要在不同平台切换,未实现真正意义上“一次登录、全网通办”。

2.2.2 数据共享不充分,跨部门协同较弱

受数据权限、接口标准、技术壁垒影响,县域与上级部门、同级部门之间数据共享不彻底,部分业务仍需线下核验材料,影响全程网办率。

2.2.3 网络与信息存在安全隐患

人社信息包含大量个人敏感信息、隐私信息,部分县域平台安全防护能力不足,存在数据泄露、网络攻击、系统故障等风险,安全体系建设仍需加强。

2.2.4 基层技术力量薄弱,运维能力不足

县域人社部门专业计算机技术人员偏少,对系统维护、故障处理、功能优化能力有限,平台更新升级慢,群众使用中的问题不能及时解决。

2.2.5 适老化服务不足,特殊群体使用不便

部分线上平台操作复杂,界面不适合老年人使用,导致老年群体、农村群众不会用、不敢用,数字鸿沟依然存在。

3 信息技术在县域人社一网通办中的核心应用

3.1 网络通信技术实现服务全域覆盖

高速稳定的网络是一网通办的基础。依托政务外网、互联网、5G移动通信技术,构建县、

乡、村三级联通的网络体系,确保政务服务大厅、乡镇便民中心、村级服务站、自助终端全连通。通过网络技术支撑,实现线上服务24小时不打烊,打破时间与空间限制,让群众随时随地可办业务。作为县域新型主流媒体,县级融媒体中心需要不断提升自身综合服务能力,打造为民服务平台。昌乐县融媒体中心实现政务服务“一网通办”,搭建政府与群众沟通平台,打造便民服务,文化服务,商务服务平台,不断提升自身服务群众^[4]。

3.2 系统集成技术实现统一平台运行

运用系统集成、微服务架构等技术,将分散的就业、社保、人才、劳动关系等业务系统整合为统一人社服务平台,实现统一身份认证、统一事项管理、统一入口办理。群众只需一次登录,即可办理全部人社业务,真正实现“一网通办、一屏通办”。能够促进其改革目标的实现。在现代信息社会,运用互联网技术推动行政审批流程优化,对于推动各级政府实现治理体系和治理能力的现代化有着积极意义^[5]。

3.3 数据库与数据共享技术打破信息孤岛

建立人社主题数据库,对人员信息、参保信息、就业信息、待遇信息等进行标准化、集中化管理。通过数据交换平台与数据接口技术,实现与公安户籍信息、民政婚姻信息、医保参保信息、税务缴费信息、卫健生育信息等跨部门数据自动比对、自动核验,减少群众提交材料,实现“免申即享”“无感申办”。

3.4 大数据技术实现智能审核与精准服务

智慧城市建设不仅能够提高城市治理的效率和质量,而且在应对环境变化,提升居民生活质量方面发挥着重要作用^[6]。利用大数据分析、规则引擎等技术,对业务办理流程进行智能判断、自动审核、自动比对,减少人工干预,提高办理速度与准确性。同时,通过数据分析群众办事习惯、高频事项、业务堵点,反向优化流程,实现政策精准推送、服务主动上门。

3.5 移动端技术拓宽便民服务渠道

依托移动开发技术建设微信小程序、手机APP、公众号等移动端服务入口,将资格认证、社保查询、缴费、信息变更等高频事项全部迁移至手机端,操作简单、方便快捷。配合自助服务终端,形成“线上+移动端+自助端+线下端”四位一体服务模式。深化数字赋能,推动数据资源集成化,监测预警智能化,救助服务便捷化,全力兜住,兜准,兜牢基本民生保障底线,聚合救助信息,强化共享共用,推动数据资源集成化^[7]。

3.6 信息安全技术保障系统稳定运行

采用防火墙、入侵检测、数据加密、访问控制、日志审计、异地备份等信息技术,构建全方位安全防护体系。严格落实网络安全等级

保护制度,保障个人信息不泄露、系统不瘫痪、数据不丢失,确保一网通办平台安全稳定运行。

4 信息技术赋能县域人社一网通办的优化路径

4.1 整合业务系统,构建一体化服务平台

以省级、市级政务平台为依托,运用系统集成技术全面整合县域人社各类业务系统,统一入口、统一界面、统一流程,实现所有事项“一次认证、全网通办”,减少群众操作难度,提升平台易用性。以“智慧人社”建设为引领,以数字化转型为抓手,持续打造一体化、数字化、智能化的社保经办管理服务新模式,不断推动社保事业取得新突破。从多部门跑到一网通办“高效办成一件事”是企业 and 群众对政府公共服务集成办,简便办的迫切期盼,也是政府部门优化服务水平,提升行政效能的重要抓手^[8]。

4.2 完善数据共享机制,推进数据高效互通

加快建立标准化数据目录与接口规范,扩大跨部门数据共享范围,推动更多高频数据自动核验。用信息技术替代人工审核,实现更多事项“免材料、免填表、免跑腿”,全面提升全程网办率。

4.3 强化网络安全建设,筑牢技术防护底线

加大安全技术投入,完善安全管理制度,定期开展漏洞扫描、渗透测试与应急演练。加强数据加密、权限管理、日志审计,确保人社信息安全,让群众敢用、放心用线上服务。

4.4 加强基层技术队伍建设,提升运维能力

配齐配强计算机专业技术人员,定期开展系统运维、网络安全、平台操作培训,提高基

层技术保障能力。建立快速响应机制,及时解决系统故障、群众使用问题,保障平台稳定运行。

4.5 优化适老化服务,缩小数字鸿沟

对线上平台进行适老化改造,增加大字模式、语音引导、视频帮办等功能;在乡村、社区保留线下帮办服务,让老年人、农村居民等群体也能享受一网通办便利,实现服务全覆盖。

4.6 推动技术创新应用,提升智能化水平

积极探索人工智能、视频核验、电子签章、电子证照等新技术在人社领域的应用,实现更多事项智能审批、无感办理,推动一网通办从“可办”向“好办、易办、快办”转变。

5 结论

县域人社政务服务一网通办是数字政府建设在基层的重要体现,也是提升民生服务水平的关键工程。信息技术作为核心驱动力,在平台搭建、流程优化、数据共享、便民服务、安全保障等方面发挥着不可替代的作用。当前,县域一网通办建设已取得明显成效,但仍面临系统分散、数据不通、安全不足、技术力量薄弱等问题,需要持续深化信息技术应用,不断完善平台功能、打通数据壁垒、强化安全保障、提升服务能力。

未来,随着数字技术不断创新,县域人社部门应继续坚持以群众需求为导向,深度融合信息技术与人社业务,推动政务服务更加智能化、便捷化、人性化,真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”,为基层治理现代化和民生事业高质量发展提供更强有力的技术支撑。

参考文献:

- [1] 魏捷. 锁定民生“靶向点”把稳发展“方向盘”[J]. 福建市场监督管理, 2024(2):40-41.
- [2] 李军元. 县级数字政府建设的深度剖析与路径探索[J]. 中国信息界, 2025(6):41-43.
- [3] 闫珊. 数字政府建设背景下信息化驱动县域经济高质量发展研究[J]. 中国信息化, 2024,(04):97-98+96.
- [4] 邵光伟. 提升县级融媒体中心综合服务能力, 打造为民服务平台[J]. 现代视听, 2022,(04):72-74.
- [5] 张又心. 营商环境优化中的行政审批流程研究——以兰考县“一网通办”为例[J]. 社会科学前沿, 2020,9(12):1994-1999.DOI:10.12677/ASS.2020.912281.
- [6] 陈瑜. 内部审计助力县域智慧城市建设的探讨[J]. 文存阅刊, 2024(15):154-156.
- [7] 于建波, 张立法, 李峰. 山东强化数字赋能助力智慧救助[J]. 中国民政, 2024(24):54. DOI:10.3969/j.issn.1002-4441.2024.24.027.
- [8] 张晓明, 刘晓宇. 山东青岛: 社保经办数字化转型的“进阶之路”[J]. 2025(4):64-65.

作者简介: 高云雷(1984.11—), 男, 汉族, 河北省故城县, 本科, 工程师, 研究方向: 计算机科学与技术。