安徽省人力资源和社会保障厅关于开展“人社服务快办行动”的通知

各市及广德市、宿松县人力资源社会保障局，厅各单位：

为进一步深化“放管服”改革，持续优化营商环境，根据《人力资源社会保障部关于开展“人社服务快办行动”的通知》（人社部发〔2020〕26号）、《关于印发2020年全省人力资源社会保障系统行风建设提升年活动总体方案的通知》（皖人社秘〔2020〕59号）等部署要求，经研究决定，2020年在全省人社系统开展“人社服务快办行动”（以下简称“快办行动”）。现就有关具体事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心，围绕人社服务高频事项，大力开展“快办行动”，通过关联事项“打包办”、高频事项“提速办”、所有事项“简便办”，实现企业群众办事“跑腿”更少、材料更简、时限更短、体验更好，不断提升企业群众的获得感和满意度。

以“持续推进清减压，人社服务更快办”为主题，推动材料齐全一次受理、关联事项一次办理、更多事项网上办理。2020年底前，力争实现10个以上企业群众眼里的“一件事”打包办理，10个以上高频服务事项在规定办理时限基础上提速50%。持续推进“减证便民”，大力减少企业群众办事材料。整合优化信息系统、政务服务平台和窗口服务，全面推广综合柜员制，实现同城通办、就近可办、一网通办。

二、工作举措

**（一）推进打包办理**

**1.确定关联事项。**按照流程相似、材料相近、结果关联的整合标准，将与企业招用员工、企业与员工解除终止劳动合同、失业、高校毕业生就业、事业单位聘用工作人员、创业、职工退休、申领工亡人员有关待遇、退休人员过世、申领社会保障卡等事项相关联的服务事项，通过整合材料、优化流程，打包成10个企业群众眼里的“一件事”（见附件1）。企业群众申请办理每个“一件事”时，只需通过“一个窗口”或“一个平台”，提交“一套材料”，即可一次办理。

**2.整合标准化清单。**按照政务服务事项标准化清单编制要求，根据实际经办情形，对各“一件事”的设定依据、行使层级、办结时限、受理条件、申请材料、办理流程、结果文件等主要要素进行细化、梳理、整合，重设申请表单、精简申请材料、再造办事流程，形成“一件事”标准化清单，切实将若干关联事项融合为可一次性申请办理的一个事项。

**3.设计办事流程。**以“一件事”第一个关联事项为发起入口，串联优化各关联事项的业务流程和数据流程，制定各关键节点材料流转和数据交换规则，构建申请材料统一受理、数据信息归集共享、关联事项无缝对接、办理结果统一反馈的多部门一体化经办机制，形成完整的“一件事”办理链、数据链。

**4.编制办事指南。**以“一件事”标准化清单为基础，按照省政务服务平台及人社部《关于规范人力资源社会保障系统行政审批和公共服务事项清单的指导意见》有关办事指南构成要素的要求，规范制作“一件事”办事指南统一文本。

**5.完善经办平台。**在安徽省人社统一公共服务平台单独设立“一件事”热点服务板块，增设“一件事”业务类型，同源发布“一件事”办事指南，方便群众线上打包办理“一件事”。积极协调省数据资源管理局，将10个“一件事”全部入驻安徽政务服务网“办好一件事”模块，组织在线编制标准化清单、实施清单，实现一次申请、统一受理、在线联办。

**6.优化窗口服务。**大力推广综合柜员制，鼓励有条件的地方实行人社全业务“一窗通办”；暂不具备条件的，可按就业创业、社会保险、人才人事、劳动关系等业务实现“一窗”分类受理。要根据业务办理量合理配置窗口资源，减少排队等候时间。对服务对象确有特殊情况需特事特办的，可开辟绿色通道。2020年底前，企业群众办理10个打包“一件事”须实现“一窗通办”。每个打包“一件事”所涉经办机构均能按统一标准受理，后台并联办理，及时反馈办理结果。依托省市两级人社政务服务平台，整合各类网上经办系统的登录入口，实现“单点登录、一次认证、全网通办”，方便群众线上办理“打包一件事”。

**（二）推进提速办理**

**1.合理设定办结时限。**结合各地经办实际，在人社部提出的25个“提速办”备选事项清单（见附件2）中选取10个以上事项，大力推进提速办理。可一次办好、立等可取的即时办结事项，从接收材料到办结原则上不超过30分钟。限时办结事项要在规定办结时限基础上提速50%以上，具备条件的及时转为即时办结事项；暂不具备条件的，受理后要第一时间提交后台审核；需其他部门协同办理的，要及时推送办理请求、跟踪办理进度；需现场调查或情况特别复杂的，可暂按法律法规规定时限执行。

**2.动态调整平台清单。**根据提速后的办结时限，及时在政务服务事项管理平台调整相应事项的承诺办结时限，同步更新实施清单。鼓励各地结合实际，在上级人社部门确定的最高办结时限基础上进一步提速，并按最新时限动态调整实施清单。

**（三）推进简便办理**

**1.认真贯彻精减材料规定。**各地要严格落实人力资源社会保障部《关于修改部分规章的决定》《关于取消部分规范性文件设定的证明材料的决定》《关于第二批取消部分规章规范性文件设定的证明材料的决定》，以及省厅《关于取消部分规范性文件设定的证明材料的决定》《关于取消全省人力资源社会保障政务服务事项部分申请材料的通知》等文件要求，对已明确取消的政务服务事项申请材料一律取消，不得变相保留、明减暗留。持续推进“减证便民”，进一步梳理精减证明事项材料，切实做到“能减尽减”。

**2.全面推广告知承诺制。**认真总结人事考试、社保经办领域开展告知承诺制试点的经验做法，研究制定《全面推广证明事项告知承诺制实施方案》《证明事项告知承诺制政务服务事项目录》，在全省系统内推广证明事项告知承诺制，企业群众办理相关事项，只需作出符合规定的承诺，无需提交有关证明材料。

    三、保障支撑

**（一）切实加强组织领导。**各市人社部门要结合本地实际，建立协调推进工作机制，编制10个“一件事”办事场景的标准化清单、业务流程图、数据交换规则、打包办理申请表、办事指南等格式文本（范本），确定“提速办”相关服务事项办结时限，制定“快办行动”具体实施方案，明确任务分工、责任主体和完成时限，同时认真督促指导所辖县（市、区）人社部门开展“快办行动”，确保各项任务目标按时完成，实施方案于6月30日前报省厅备案。

**（二）推行服务规范承诺制。**进一步完善和落实“五制”“四公开”“三亮明”服务规范。根据打包办、提速办、简便办要求，修订完善服务指南，明确事项办理条件、办理渠道、办理时限、反馈方式、监督渠道等，在窗口大厅、网上平台、网站、微信公众号等醒目位置公开发布，向社会作出承诺，主动接受监督。对反映未履行承诺的问题，要件件有核实、有反馈，按规定追究责任。

**（三）强化业务协同和信息共享。**建立健全人社系统跨业务、跨层级、跨地域“上下联动、左右联通”的业务协同机制。加强跨部门业务协同，配合其他部门办理的事项（如“企业社会保险登记”“参保单位注销”配合市场监管部门一并办理），不得要求企业群众跑本部门办理；会同其他部门办理的事项，应主动协调联办，不得要求企业群众再跑其他部门。要细化信息共享场景，梳理共享需求，完善共享机制，加大共享频次，率先实现人社系统内信息共享，逐步拓展与相关部门的共享范围。

**（四）加强事中事后监管。**在大力推进“快办行动”的同时，要坚持依法依规经办，加强事中事后监管，充分运用信息化手段实施精准监管。通过内部核查、部门间行政协助、必要的现场勘查等方式，对有关办理要件进行核实。严格制度管理，加强风险防控，分析可能存在的风险点，有针对性地制定处理预案。通过加强事中事后监管，确保服务全程可追溯、服务安全有保障、服务规范不走样、服务质量不降低。

**（五）开展服务评价和调度。**广泛开展人社政务服务“好差评”工作，重点关注企业群众对“快办行动”相关事项的感受和诉求，开展实施效果评价。建立“快办行动”调度机制，定期对各地、各单位的事项整合数、快办“提速”量、材料精减数，以及窗口优化、服务规范承诺、系统整合等情况进行跟踪调度，通报进展。建立联系点制度，确立16个市本级、广德市和宿松县以及每个市推荐1个县（区）人社部门为省级联系点，各市联系点于6月30日前报省厅备案。“快办行动”实施情况纳入全省人社系统窗口单位暗访内容。

附件：1.人社服务10个“打包一件事”清单

          2.“提速办”服务事项备选清单

 [附件1-2.doc](http://hrss.ah.gov.cn/group2/M00/00/66/wKg8FF_Fts6AHa9aAALSAM_Pttw937.doc)

2020年6月12日