

鲁人社函〔2024〕70号

山东省人力资源和社会保障厅等6部门  
关于印发《山东省推进优化“退休一件事”  
工作实施方案》的通知

各市人力资源社会保障局、公安局、住房城乡建设局、卫生健康委、医保局、大数据局：

现将《山东省推进优化“退休一件事”工作实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

山东省人力资源和社会保障厅

山东省公安厅

山东省住房和城乡建设厅

山东省卫生健康委员会

山东省医疗保障局

山东省大数据局

2024年6月18日

(此件主动公开)

(联系单位：省人力资源社会保障厅养老保险处)

# 山东省推进优化“退休一件事”工作实施方案

为全面贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《山东省人民政府关于印发山东省深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施的通知》（鲁政发〔2024〕4号），推动我省高效办成“退休一件事”，持续优化“退休一件事”业务流程，优化政府服务、提升行政效能，推动政务服务提质增效，结合工作实际，制定工作方案如下：

## 一、工作目标

严格落实国家和省有关文件，聚焦企业和群众实际需求，切实保障全面推进“退休一件事”工作真抓实干，按时保质完成工作任务。联合有关部门修订完善“退休一件事”政务服务事项基本目录、实施清单和服务指南，同步改造业务运行系统，探索高效便捷的经办流程。2024年10月底前，打通部门业务衔接堵点，全面上线“退休一件事”，实现“退休一件事”经办流程的便利化规范化。

## 二、主要任务

### （一）提升“退休一件事”服务质效

全面推动政务服务扩面增效，强化线上线下服务深度融合，强化部门联动，加强数据共享，丰富公共服务供给，全面夯实政务服务工作基础。探索研究“退休一件事”优化升级的具体路径，

从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程。在原有“退休一件事”流程基础上增加城镇独生子女父母奖励金、户籍信息确认两项事项，整合服务资源，结合职责分工和工作实际，抓好政策落实，不断提升服务质效。

## （二）梳理业务事项，对接“爱山东”业务中台系统

各业务部门要对标准化后的事项进行数字化梳理，实现标准化事项在中台的高效配置。省大数据局指导并协助业务部门完成事项数字化梳理工作。同时，各业务部门根据中台对接规范，同步开展业务系统改造，并完成与“爱山东”业务中台对接工作。

## （三）流程优化整合，打通数据壁垒

在单事项数字化梳理的基础上，优化整合业务流程，编制《办事指南》和《工作指引》，确定全省通用的最优标准。在实现线上办事“一网通办”“应上尽上”的基础上，加强跨层级、跨部门数据共享，以山东省政务服务网为依托，利用、开发、优化现有工作信息系统，加强部门间信息共享和协同工作，实现信息主动共享。加强电子身份证、电子档案、电子签名等在办理流程中的应用，推进服务流程信息化、电子化，实现一表办理，深化业务流程极简办理。企业参保职工在进行退休资格确认后，无需再次提交申请，实现养老保险退休待遇核定、医疗保险减员、医疗保险待遇核定、住房公积金提取、城镇独生子女父母奖励金等相关业务流程一链式办结，主动共享相关信息，实现“数据多跑路，群众少跑腿”。

## （四）建立长效机制，确保系统平稳运行

“退休一件事”涉及部门多，涉及事项多，各业务部门要做好对各自业务的梳理及业务系统的改造完善，保证数据接口畅通，并做好日常维护保障工作。加强全流程安全监管，在工作中不断改进，保持动态调整，结合各地市具体情况和工作实际，可进行地域化改进，及时予以调整，确保系统平稳高效运行。

### 三、工作安排

（一）准备阶段。制定工作方案，编制服务指南、办事流程图等，明确职责分工，整理完善“退休一件事”事项清单，各业务部门分别开展单事项数字化梳理工作，并对接“爱山东”业务中台系统（2024年6月底完成）。

（二）实施阶段。按照既定工作方案稳步推进各项工作，拓展更多退休相关服务事项纳入“退休一件事”业务流程，打通业务接口，消除数据壁垒，在政务服务网上线试用。针对性解决完善“退休一件事”服务窗口工作难点，提升服务质量（2024年8月底完成）。

（三）评估阶段。各级人力资源社会保障部门和联办部门积极推动，保障“退休一件事”落地实施质效，定期研究工作进展情况，及时发现提出问题，及时更改优化，最终形成行之有效的业务流程和实施经验（2024年10月底完成）。

### 四、职责分工

“退休一件事”工作，由省人力资源社会保障厅牵头，省医保局、省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省公安厅等相关单位配合，省大数据局提供技术支持。其中，省人力资源社会保障厅牵

头编制“退休一件事”工作方案，协调督促各业务部门按时完成单事项数字化梳理，同步开展相关业务系统改造，并完成与“爱山东”业务中台对接工作，汇总编印事项清单和服务清单，向各业务部门推送职工退休信息，协同推进相关工作。省医保局负责梳理、完善退休职工医疗保险减员、医疗保险待遇核定等退休相关业务流程，做好前期职工退休“免申即享”与当前“退休一件事”工作的融合衔接，配合做好系统数据对接工作。省住房城乡建设厅负责优化整合编制全省住房公积金政务服务事项基本目录和实施清单，做好系统对接工作。省卫生健康委按照省政府政务服务事项网办要求，对自身业务进行梳理，坚持“应上尽上”原则，推进服务事项全程网办，积极与政务服务网“退休一件事”进行线上业务对接。省公安厅协助完成“户籍信息确认”业务查询接口开发，确保审核、经办的规范性和严谨性。

## **五、组织保障**

（一）加强组织领导。各业务部门要切实提高政治站位，按照责任分工和统一要求，制定工作方案，健全工作机制，加强内外协调，研究解决疑难问题，推动各项任务落实，按时保质完成“退休一件事”的应用改进工作。各业务部门要高度重视，压实工作责任，细化工作措施，做好各自业务领域事项标准化提升工作。加强配合联动，不断优化业务流程，让人民群众获得更好的办事体验。

（二）加强业务指导。各业务部门要加强对各市的业务指导，统一标准，组织专题培训，加强基层工作人员的业务培训，指导

基层经办人员全面准确掌握事项办理标准，使工作人员熟练掌握业务流程和工作规范，提高服务效率，确保服务质量。

（三）加强监督评价。各业务部门要做好“退休一件事”政策解读和舆论引导，同时建立健全快速响应、限时整改、督查督办的管理机制，主动收集了解办事群众意见建议，健全完善工作机制，持续提升服务质效。及时调度“退休一件事”工作推进落实情况，建立完善解决办事堵点办结回访、“回头看”核查等工作制度，确保堵点问题真正解决到位。