



政府信息公开

索引号	717823004/2021-00119	分类	综合;综合性政策法规;部发文
发布单位	行风办	发文日期	2021年04月21日
标题	人力资源社会保障部关于深入实施“人社服务快办行动”的通知	发文字号	人社部发〔2021〕23号

人力资源社会保障部关于深入实施“人社服务快办行动”的通知

发布时间：2021年04月21日 字体：[大 中 小]

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局），部属各单位：

自2020年我部在全系统部署开展“人社服务快办行动”（以下简称“快办行动”）以来，各级人力资源社会保障部门积极推进关联事项打包办、高频事项提速办、所有事项简便办，为企业群众办事增便利。但一些地方还存在打包事项融合不深、信息系统支撑不强、经办服务效率不高、工作推进覆盖不广等问题，影响了“快办行动”的实施效果。为进一步攻坚堵点难点，方便企业群众享受更快更好的人社服务，现就深入实施“快办行动”通知如下。

一、工作目标

聚焦企业群众办理人社业务的操心事、烦心事、揪心事，将深入实施“快办行动”作为“我为群众办实事”的重要举措，坚持集成服务、简约服务、创新服务、规范服务原则，持续推进人社领域“放管服”改革，进一步整合事项、优化流程、精简材料、压缩时限，促进服务提质增效挖潜，不断增强企业群众的幸福感获得感满意度。2021年，所有地市实施10个“一件事”打包办、20个高频事项提速办、30个异地事项跨省办，协同推进特殊情况上门办、服务下沉就近办，积极探索“免申即办”，以社会保障卡为载体推行“一卡办”。2022年以后，持续提升完善以企业群众需求为导向、以信息共享业务协同为支撑、以经办能力建设为基础，流程优化、服务智能、便民高效的人社服务格局。

二、主要任务

（一）推进“打包办”提质

1. 推动“一件事”扩面。各地人力资源社会保障部门要按照《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）明确的10个打包“一件事”，结合本地实际，逐一梳理每个“一件事”所涉事项，确保应进必进、打包办理。鼓励各地根据企事业单位和群众生产生活全周期特定阶段办事需求，推动补贴申领、工伤待遇申领、人才服务、劳动维权服务、培训鉴定服务、职工提前退休和劳动能力鉴定合并申请等更多“一件事”打包办。事业单位人事管理“一件事”服务试点省份要扎实做好试点工作，其他地区也可结合本地实际积极推进。

2. 规范“一件事”流程。按照企业群众办理每个“一件事”，只需“一张表单、一套材料、一次申请”的原则，认真梳理所涉社会保险、就业创业、人才人事、劳动关系等方面事项的关联关系，形成“一件事”若干办事场景，整合重构“一件事”业务流程。可参照10个打包“一件事”表单参考信息项（见附件1），结合实际制定申请表单，方便企业群众根据需要自主勾选。对所涉事项可并联办理的，打包“一件事”办结时限不得超过单个事项最长办结时限。所需材料突出“去重”，每个“一件事”所涉事项出现相同材料时，不得要求服务对象重复提交。通过流程再造，支持服务对象“一次申请”和选择办理“一件事”所涉事项，推进事项简单整合向深度融合转变。

3. 打造“一件事”窗口。在人社政务服务平台、社会保险公共服务平台、电子社保卡、手机APP开设专区，建设线上统一受理入口。县级以上人力资源社会保障部门，应至少有1个窗口可以受理“打包快办”业务；逐步实现所涉全部经办机构，均可按统一标准受理“一件事”办事申请，实现“一窗通办”。根据企业群众办事频率和习惯，不断优化窗口设置，推动服务下沉和事项跨层级联办。

（二）推进“提速办”增效

1. 扩大提速事项范围。按照“打包服务提速、高频事项提速、办证业务提速、待遇补贴提速”的要求，持续推进“提速办”。在巩固去年10个高频事项提速成果的基础上，结合本地实际，再实现10个以上高频事项在规定时限基础上提速50%以上。进一步推动将限时办结

事项转为即时办结事项，通过减环节、提效率可在30分钟内反馈办理结果的，原则上都应即时办结。

2. 推进服务“一网通办”。大力推行“不见面”服务，实现省内事项网上办“应上尽上”。拓展网上办事广度和深度，逐步实现查询、申报、办理、反馈“全程在线”。已在线完成部分办理的，实体大厅不得要求重复填报信息或提交材料。推动更多事项向移动客户端、自助终端、服务热线等延伸拓展，为群众提供多样性、多渠道、便利化服务。依托全国人社政务服务平台、国家社会保险公共服务平台，推进更多跨省事项按照统一发布的办事指南，实现畅通办理。

3. 提升现场服务效率。完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”受审分离经办模式，减少群众排队等候时间。开通老年人、残疾人等特殊群体“绿色通道”，提供“一站式”或全程代办服务，特殊情况提供“上门办”服务。加强窗口单位经办能力建设，广泛开展练兵比武，培养更多人社“知识通”、业务“一口清”。

（三）推进“简便办”挖潜

1. 推行告知承诺。全面推行证明事项告知承诺制，企业群众符合条件的，在办理相关事项时只需按规定作出承诺，不必再提供相应证明材料。确定实施范围，完善办事指南，规范编制告知承诺书文本，在服务场所或网站上公示，方便办事群众查阅、索取或下载。采取在线核查、现场核查、行政机关协助核查等措施，加强事中事后监管。

2. 推行“就近可办”。统一经办服务标准，推行同城通办，事项“无差别受理”。对量大面广的事项，可借助银行、邮政、基层平台等力量实现服务下沉，方便群众就近办事。深化“人社政务服务电子地图”应用，实现办事地点和业务范围精准查询、一键导航。针对交通不便、留守老人多等地区实际情况，积极开展帮办代办等便民服务。

3. 实施精准服务。聚焦企业群众关切的高频事项，探索“免申即办”。强化数据智能比对，精准检索服务对象，核实信息确认意愿，按规定进行公示，实现免填表、免申报的“政策找企、政策找人”。探索“智能审核”，在健全业务规则、风控措施的基础上，由系统进行数据自动核验、标准化审核，提升人社服务智能化、规范化、便民化水平。

三、工作要求

（一）完善工作机制

各级人力资源社会保障部门要建立健全联办联动工作机制，明确“快办行动”的牵头单位和参与单位，并根据每个打包“一件事”，明确所涉相关机构的职责和任务，协同制定工作规程和业务流程。有关工作可参照打包“一件事”参考工作流程（见附件2）实施。要加强标准化建设，进一步推动事项的名称、类型、依据、编码和指南统一规范。省级人力资源社会保障部门要做好统筹规划，提出跨机构、跨地区、跨层级办理业务的解决方案，确保改革措施的系统性、整体性、协同性。在充分发挥好已有162个部联系点示范先行作用的同时，每个省份再向部里推荐3-4个部直接联系点，并确立一批新的省内联系点，实现部、省联系点地市级全覆盖，加强工作联系和指导，推动工作有序开展。

（二）强化系统支撑

依托人社信息化便民服务创新提升行动，加大信息系统整合力度。鼓励在全市、全省范围应用统一的人社全业务管理信息系统，打通就业创业、社会保险、人才人事、劳动关系等独立信息系统，为“快办行动”的实施提供技术支撑。强化人社系统内部各机构间和与相关部门间的信息共享，推动与政务服务平台对接，为线下“一门办”、线上“一网通”、全程“一卡办”提供保障。

（三）优化服务体验

通过“部领导走基层、厅局长走流程、人社干部走一线”，广泛开展调研暗访、服务对象访谈，体验办事流程，发现堵点难点，听取意见建议，强化问题整改。结合人社政务服务“好差评”，开展评价数据分析，做好“点”上问题的整改，提出“面”上解决措施，不断推进“快办行动”事项清单扩容升级，流程规范迭代提标。

（四）加强宣传引导

持续开展人社政策待遇“看得懂算得清”宣传解读，用通俗易懂的“白话”语言、生动形象的情景故事、简单直观的表现形式，将“快办行动”如何快、怎么好讲清楚。编制发布形式直观、易看易懂的打包“一件事”办事指南，为企业和群众办事提供清晰指引。全方位、多角度、深层次挖掘各地深入推进“快办行动”的典型做法和取得成效，及时总结和宣传可复制可推广的经验和模式。

各地工作进展和相关问题建议请及时报部行风办、社保中心。

附件：1. 10个打包“一件事”表单参考信息项

2. 打包“一件事”参考工作流程

人力资源社会保障部

2021年4月21日

（此件主动公开）

（联系单位：行风办）

附件下载：

·附件1：10个打包“一件事”表单参考信息项.docx

·附件2：打包“一件事”参考工作流程.docx



主办单位：中华人民共和国人力资源和社会保障部
京ICP备09079694号 京公网安备110401200230
网站标识码bm15000008

