

深入推进全省“人社服务快办行动” 实施方案

为持续推进人社领域“放管服”改革，巩固和深化全省人社系统党史学习教育成效，进一步攻坚办理人社业务中的堵点难点，方便企业群众享受更快更好的人社服务，根据《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》（人社部发〔2021〕23号）精神，现就深入推进全省“人社服务快办行动”（以下简称“快办行动”）制定如下实施方案。

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”实践活动的重要举措，坚持集成服务、简约服务、创新服务、规范服务原则，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，全省所有地市实施10个以上“一件事”打包办、30个异地事项跨省办、更多高频事项提速办，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。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,对全省人社一体化信息平台开发过程中初步梳理的14个全省人社服务“一件事”(附件1)进行进一步研究梳理,深入研究同一办事场景下可能涉及的全部服务事项,确保应进必进、打包办理,并选取部分已上线地区开展测试运行,确保今年所有地市上线后可运行10个以上“一件事”。在依托一体化信息平台上线“一件事”前,各地可聚焦关联度高、工作规范性较强的服务事项,探索通过窗口整合、表单整合以及人工跑腿等途径,先行先试,有序实施打包办。

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,在14个全省人社服务“一件事”开发测试过程中,同步研究设计申请表单,方便企业群众根据需要自主勾选。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。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。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。在网上办事大厅开辟“一件事”专栏,建设线上统一受理入口。在各级人社服务场所设置“快办行动”窗口,设计显著标识,编制发布形式直观、易看易懂的打包“一

件事”办事指南，为企业群众办事提供清晰指引，积极引导企业群众办理“打包快办”业务。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 23 个高频事项提速成果的基础上，深入实施综合柜员制、告知承诺制等工作，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等，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，扎实开展练兵比武，培养更多人社“知识通”、业务“一口清”，精准回应群众关切。

（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”。全面落实《省人力资源社会保障厅办公室关于借助银行、基层平台等力量推进人社服务“就近办”的实施意见》（苏人社办〔2021〕18号），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”。依托一体化信息平台，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、进度安排

对照人社部目标安排，结合全省一体化信息平台开发建设，分批次推进 14 个人社服务“一件事”上线运行。

6 月底前，在部分已上线地区测试运行“工伤待遇一件事”“失业一件事”“就业困难人员社保补贴一件事”“事业单位新进人员一件事”等，确保“一件事”在平台上稳定运行。

8 月底前，在已上线地区正式上线运行已测试的“一件事”，同步测试运行“高校毕业一件事”“创业一件事”“退休一件事”等，进一步提升“一件事”的标准化、规范化、便捷化水平。

12 月底前，依托一体化信息平台，在全省各级人社部门正式上线运行 10 个以上“一件事”。30 个异地事项同步按照部、省要求实现“跨省通办”。

2022 年，全面上线运行 14 个全省人社服务“一件事”，并结合工作实际，探索更多“一件事”打包办，持续健全“快办行动”工作机制。

在一体化信息平台开发测试期间，未上线地区及已上线但未运行“一件事”地区，结合自身工作实际，倒排序时进度，自行探索实施“一件事”打包办。

四、工作要求

（一）完善工作机制。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（附件2）实施。

（二）强化系统支撑。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”提供支撑和保障。

（三）优化服务体验。通过开展“厅局长走流程”活动，主动体验办事流程，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”工作，开展评价数据分析，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，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。

- 附件：1. 江苏省人社服务“一件事”清单
2. 打包“一件事”参考工作流程

附件 1

江苏省人社服务“一件事”清单

序号	一件事名称	分类	所涉服务事项	办事对象	模式	选择类型
1	参保登记一件事		用人单位用工参保登记	单位	整合办	
			灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记	个人	整合办	
2	退工停保一件事		用人单位退工停保登记	单位	打包办 (并行)	可选
			一次性工伤医疗补助金申领	个人(单位)		可选
3	高校毕业一件事		高校毕业生求职登记	个人	打包办 (并行)	可选
			高校毕业生接收手续办理			可选
			个人就业见习岗位申请			可选
			流动人才党员流动管理服务			可选
			人才集体户口准入办理			可选
			社会保障卡申领			可选
4	招聘一件事	企业	招聘会展位预订	单位	打包办 (串行)	必选
			单位网络招聘			必选
			在线面试			可选
		高校毕业生	高校毕业生招聘会展位申请	单位	打包办 (串行)	必选
			高校毕业生网络招聘			必选
			在线面试			可选

序号	一件事名称	分类	所涉服务事项	办事对象	模式	选择类型
5	企业录用职工一件事		电子合同签订	单位	打包办 (并行)	可选
			用人单位用工参保登记			可选
			高校毕业生接收手续办理			可选
			流动人员人事档案接收			可选
			小微企业吸纳高校毕业生社保补贴申领			可选
			单位吸纳就业困难人员社保补贴申领			可选
			社会保障卡申领			可选
6	就业困难人员社保补贴一件事		就业困难人员认定	个人	打包办 (串行)	必选
			灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记			可选
			灵活就业人员社保补贴申领			可选
			社会保障卡申领			可选
7	企业职工社会保险转入一件事		企业职工基本养老保险关系制度内转移（转入办理）	个人	打包办 (并行)	可选
			失业保险关系转入			可选
			社会保障卡申领			可选
8	创业一件事	个人	创业培训	个人	打包办 (并行)	可选
			个人富民创业担保贷款申请（资质认定）			可选
			创业场地租金补贴申领			可选
			社会保障卡申领			可选

序号	一件事名称	分类	所涉服务事项	办事对象	模式	选择类型
8	创业一件事	企业	一次性创业补贴申领	单位	打包办 (并行)	可选
			创业场地租金补贴申领			可选
			创业带动就业补贴申领			可选
			创业基地运营补贴申领			可选
			创业失败社保补贴申领			可选
			小微企业富民创业担保贷款申请（条件认定）			可选
9	失业一件事		失业登记	个人	打包办 (串行)	必选
			失业保险金申领			可选
			就业意愿采集			可选
			就业困难人员认定			可选
			社会保障卡申领			可选
10	事业单位新进人员 一件事		人员调入	单位	打包办 (串行)	必选
			事业单位工作人员工资变动核定			必选
			事业单位录用应届高校毕业生手续办理			可选
			事业单位录用流动人才手续办理			可选
			事业单位录用留学回国人员手续办理			可选
			事业单位新进人员聘用核准备案			必选
			机关事业单位养老保险人员增加登记			必选

序号	一件事名称	分类	所涉服务事项	办事对象	模式	选择类型
11	工伤待遇一件事		工伤医疗（康复、住院伙食补助）费用申领	个人 (单位)	打包办 (串行)	必选
			一次性工亡补助金（含生活困难，预支 50% 确认）、 丧葬补助金申领			可选
			伤残待遇申领（一次性伤残补助金、伤残津贴和生活护 理费）			可选
			工亡职工供养亲属抚恤金申领			可选
			工伤保险待遇变更			可选
			一次性工伤医疗补助金申领			可选
			统筹地区以外交通、食宿费申领			可选
			辅助器具配置（更换）费用申领			可选
			非协议机构急诊医疗费用申领			可选
2	退休一件事	企业职工	企业职工基本养老保险退休审批	单位	打包办 (串行)	必选
			企业职工基本养老保险待遇审核			可选
			企业职工基本养老保险特殊工种提前退休审批			可选
			社会保障卡申领			可选
		机关事业单位人员	机关事业单位养老保险待遇核准	单位	打包办 (串行)	必选
			社会保障卡申领			可选
		城乡居民	城乡居民基本养老保险待遇申领	个人	打包办 (串行)	必选
			城乡居民基本养老保险费补缴			可选
			城乡居民基本养老保险关系制度内转移（转入办理）			可选
			社会保障卡申领			可选

序号	一件事名称	分类	所涉服务事项	办事对象	模式	选择类型
13	去世一件事	工伤	一次性工亡补助金（含生活困难，预支 50% 确认）、 丧葬补助金申领	个人（单位）	打包办 （并行）	可选
			工亡职工供养亲属抚恤金申领			可选
			社会保障卡申领			可选
		职工	企业职工和离退休人员因病或非因工死亡及供养直系 亲属待遇核定	个人	打包办 （串行）	必选
			基本养老保险个人账户（个人账户余额）一次性支付核定			可选
			失业保险丧葬补助金和抚恤金申领			可选
			社会保障卡注销			可选
14	城乡居民养老保险关系 注销一件事		城乡居民养老保险关系注销	个人	打包办 （串行）	必选
			城乡居民养老保险个人账户一次性支付核定			可选
			丧葬补助金申领			可选

附件 2

打包“一件事”参考工作流程

各级人力资源社会保障部门在组织实施打包“一件事”时，可抓住建立工作机制、制定完善标准、推进系统开发、加强人员培训、抓好服务体验、持续总结提升等 6 个环节，开展工作。

一、建立工作机制

建立健全跨机构（跨部门）联办联动工作机制，确定每个打包“一件事”的牵头单位和参与单位。按照企业群众填写“一张表格”、提交“一套材料”、实行“一窗受理”或“一次登录”、实现“一次办结”的目标，协同推进打包办落地实施。

二、制定完善标准

1. 根据企事业单位和个人全生命周期特定阶段办事需求，全面梳理关联的人社服务事项，探索关联其他部门服务事项，制定打包“一件事”清单。

2. 细化每个“一件事”办事情形，梳理事项关联性和办事逻辑性。明确各办事情形下的必选事项、可自主勾选事项。

3. 明确所涉经办机构职责和岗位权限。根据线下、线上等不同受理渠道，规范业务办理流程、信息共享流程、档案管理流程、资金拨付流程。健全业务联办机制，制定特殊情形协同处置预案。

4. 将多个事项的申请表单整合为“一张表”，多套材料整合为“一套材料”，避免重复填报信息，压减并联办理事项的

整体办结时限，合并优化办结反馈材料和信息，编制发布“一件事”办事指南。

5. 完善内控制度，制定经办管理规范，查找风险点，逐一细化风控措施。

三、推进系统开发

1. 依托全省人社一体化信息平台，结合每个全省人社服务“一件事”的业务规程、办事指南和管理服务要求，加强信息系统开发。

2. 做好信息系统应用测试和上线运行。

四、开展业务培训

1. 根据业务规程和操作要点，制订业务操作指南和工作手册。

2. 做好实体大厅综合窗口、线上综合受理平台，以及后台经办协同等各项服务保障工作。

3. 加强对所涉业务部门和经办机构工作人员从受理、经办到反馈的全流程业务培训，组织开展实操演练。

五、抓好服务体验

1. 从群众办事、经办管理、技术支持等角度，通过“厅局长走流程”等方式，对每个“一件事”进行服务体验，评估验收合格后正式推出。

2. 对已开展的打包“一件事”服务，通过“好差评”、设立热线、投诉信箱、投诉窗口等方式，及时了解群众反映，收集意见建议。

六、持续总结提升

1. 根据“走流程”发现的堵点痛点和群众反映问题，及时对业务流程和信息系统进行调整改造，确保发现一个解决一个，不断优化群众办事体验。

2. 阶段性梳理总结工作成效，开展办件数据分析和绩效评价，挖掘群众办事新需求，及时推出服务新模式，不断提升服务水平。