

中华人民共和国人力资源和社会保障部办公厅

人力资源社会保障部办公厅关于推广地方 典型经验进一步提升人社服务水平的通知

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）：

2018年以来，各级人力资源社会保障部门按照“正行风、树新风，打造群众满意的人社服务”总体要求，大力加强人社系统行风建设，在编制清单指南、简化优化流程、精减证明材料、提供线上线下服务等方面取得明显成效。一些地方以更快更好地服务群众为导向，聚焦群众办事的痛点、堵点，积极探索，创造出一批各具特色、有效管用的人社服务“土特产”“一招鲜”。其中，浙江省宁波市深化“最多跑一次”改革，将相关联的多个事项整合成群众眼里的“一件事”，实现一次办成多个事项；广东省深圳市实施人才引进“秒批”改革，通过智能识别、自动审批，大幅提升服务效率；广西壮族自治区南宁市建立“线上一网通、线下一门办”的人社服务新体系，实现群众办事“不进门、网上办，进一门、一窗办，简便事、自助办”；四川省雅安市探索“社银合作”模式，将银行网点打造成人社服务平台，拓展人社服务空间和时间。这些做法提升了人社服务效能，极大地方便

了群众办事，具有一定的复制推广价值。

各级人力资源社会保障部门要按照“不忘初心、牢记使命”主题教育的要求，牢固树立以人民为中心的发展理念，进一步深化“一网一门一次”改革，在清理证明事项、压缩审批时限、减少跑腿次数、延伸服务触角、推行智能审核、主动推送服务等方面，主动创新人社服务模式，实现群众办事“少跑一次是一次、少等一会是一会、材料能减一份是一份”，解决好群众的操心事、烦心事，不断提升人社服务水平，切实增强群众的幸福感、获得感。

- 附件：1. 浙江省宁波市聚焦群众眼里“一件事”深化“最多跑一次”改革
2. 广东省深圳市实施人才引进“秒批”改革
3. 广西壮族自治区南宁市打造“线上一网通、线下一门办”服务新体系
4. 四川省雅安市探索“社银合作”模式



（此件主动公开）

（联系单位：行风办）

附件 1

浙江省宁波市聚焦群众眼里“一件事” 深化“最多跑一次”改革

宁波市人力资源社会保障局在为群众服务上坚持以“群众感受”为导向，把相关联的多个政务服务事项，整合为群众眼里的“一件事”，推动“最多跑一次”改革不断向深层次拓展。

一是坚持便民导向，全面梳理“堵点”。群众眼里的“一件事”，往往由多个业务处室（单位）的多个事项构成，存在群众办事多个窗口跑、多次跑的问题。经梳理，宁波市将多个事项整合形成 8 个与群众关系密切、经办量大的“一件事”，涉及申领丧葬费、办理退休、用工参保、申领失业金、申领社保补贴、转移社保关系、工伤费用报销等业务，其中 4 个“一件事”实现不用跑。

二是优化标准规范，简化办事材料。宁波市编制了“一件事”标准，规范了“一件事”的名称、经办依据、申请材料、办理时限、办事流程、表单内容，推动事项要素、流程环节再精简再优化。将亲人去世后需到人社部门办理的 6 个“最多跑一次”事项，变成“领丧葬费”一件事，申请材料由 12 份精简为 1 份，取消所有办事表单，经办时限由 79 个工作日压缩为 15 个工作

日，并通过线上（电话或网上）实现不用跑。目前，8个“一件事”在浙江省人社系统“八统一”标准基础上，进一步实现减依据 52.34%、减材料 56.25%、减时限 66.18%、减表单 75%。

三是突出重点环节，狠抓落地见效。依托浙江政务服务网实现“一件事”集中进驻、网上服务集中提供、事项信息集中公开、数据资源集中共享。依托宁波市“统一受理”平台，优化受理流程，实现“一件事”的统一网上受理。依托基层服务平台，实现“一件事”经办下沉到乡镇（街道）办事窗口。目前，8个“一件事”已在浙江政务服务网“联办事项”模块中呈现，并通过宁波市“统一受理”平台实现线上线下的统一受理。

四是注重点面结合，有序推进改革。按照“成熟一个、规范一个、完善一个、发展一个”的原则，第一批选择了“领丧葬费”和“办退休”作为“一件事”试点。将“一件事”率先在全省系统改革试点县（宁海县），以及改革基础较成熟的6个区县（市）和2个业务处室推行，再逐步扩展到所有区县（市）和所有业务处室，实现示范带动、整体推进。目前，8个“一件事”已在所有区县（市）和乡镇（街道）办事窗口推开。

附件 2

广东省深圳市实施人才引进“秒批”改革

深圳市人力资源社会保障局充分运用互联网、大数据技术，在人才引进审批工作中，以智能审核取代后台人工审批，用最简的手续、最快的速度、最低的成本，率先实现人才引进“秒批”。

一是站在申请人角度，梳理整合业务流程。通过系统自动生成个性化材料清单，自动反馈犯罪记录、社保、体检等信息比对结果，实现“减材料、减环节”。通过加强部门协同和流程再造，打通人社、公安、发改、政务服务、诚信管理等部门之间业务系统，改变办事结果纸质传递、多次申请、往返跑动的传统办事方式，实现“减时限、减跑腿”。人才引进“秒批”减少 2 次户籍地与深圳间跑腿，3 次人社、发改、公安部门提交材料，4 个人工审核环节，5 项纸质申报材料，办理时间缩短了 10 个工作日。

二是实现无人工干预，做到无差别审批。建成人才引进“秒批”数据共享平台，申请人同类材料一次在线提交，在不同部门、不同业务审核中循环复用，系统自动核查，实现业务审批闭环，全流程无人工干预。规范事项的名称、类型、流程、时限、材料及表单内容等要素，统一办理标准、审核规则，明确审批权限，确保每一笔业务“同标准审核、无差别秒批”。

三是推行告知承诺制，提高审批效率。“秒批”改变了“重

审批、轻监管”的管理模式，推行告知承诺制，加大事后监管力度。“秒批”完成后，由人工再对申报材料的完整性、一致性、合规性进行核查。工作人员从繁重的申报材料扫描、装订、归档等窗口工作中解脱出来，将主要精力集中于存疑材料、异常数据的核查上，审批效率大幅提高。明确电子材料效力，对“秒批”收集和产生的相关电子数据，在后续业务办理和事后审计中予以认可。申请人通过网络随时申请，实现“秒批”7×24小时不打烊。

四是加大核查力度，纳入信用体系。“秒批”中，加强对数据信息异动监测，一旦出现预警，立即启动人工干预，通过跨部门、跨地区调查予以核实查验。“秒批”后，实行系统自动检查、人工随机抽查、市区交叉互查、定期倒查，加强对申报材料和引进单位跟踪检查。实行诚信申报，将人才引进“秒批”业务纳入市级信用监管范围，使“失信者”在深圳处处受限。

五是压缩寻租空间，防范廉政风险。“秒批”实现了系统自动审批、过程无人工干预、全程风险防控，有效根除了经办服务过程中的“慢作为”“不作为”“乱作为”问题。实现了政府、企业和个人在网上与数据打交道，政府办事从“以人为本”转变为“以数据为主”，权力从人的手中“转交”给数据，彻底消除了自由裁量和暗箱操作，减少了权力寻租风险。

附件 3

广西壮族自治区南宁市打造 “线上一网通、线下一门办”服务新体系

南宁市人力资源社会保障局建立全业务“智慧人社”系统、整合线下服务大厅，打造“线上一网通、线下一门办”人社服务新体系，实现群众办事“不进门，网上办；进一门，一窗办；简便事，自助办”。

一是建立“全面标准化”服务清单。全面梳理人社系统对外办理事项，形成人社公共服务《事项清单》。编制全市统一的《办事指南》和《工作手册》，实行办理事项、流程、材料、时限“四个明确”。依托“智慧人社”系统建立涵盖政策法规、办事指南、便民问答的统一知识库和自助查阅平台，让办事群众看得清清楚楚、干部职工搞得明明白白。

二是建立“人社大集中”业务系统。打破原按业务分别建立的 10 个系统，重新建立覆盖人社全业务的“智慧人社”统一系统、“一人一号、一企一号”统一数据库，以及“内部融通、外部联通、上下贯通”统一应用平台。目前，已实现人社全业务“全局协同、全市通办”，探索推进南宁—柳州“跨城协办”；衔接全国社保卡服务平台，将电子社保卡可信身份认证融入南宁智

慧城市应用，实现扫码就医、购药、坐公交等“一码通城”服务。

三是建立“业务大协同”办事体系。充分发挥“大集中”系统优势，通过数据共享、智能审核等业务协同方式，全面简化跨业务、跨部门事项办理。已实现人社内部协同办事57项，与编办、公安、民政等外单位协同办事22项，形成“内外大协同”服务体系，为群众办事减流程、减表格、减材料、减跑腿。仅就业困难人员灵活就业社保补贴依托系统主动识别、自动发放，每年减少群众跑腿3万多人次。

四是建立“受审全分离”服务流程。将“一门式”服务事项全部拆分为“受理—经办—反馈”三大流程，实行“线上线下均可受理”—“系统随机分配办理”—“线上线下多渠道反馈”，实现“受理不办理、办理不见面”。实现业务办理“全程跟踪、智能监控”，对经办人员预警提示，让办事群众随时掌握进度，有效解决庸懒散拖等作风问题，防范干部“权力任性”。

五是建立“线上一网通”服务平台。全面清理南宁人社系统各类网站、微信公众号、APP，只保留统一的“一网一微一端一体机”线上平台，让群众在各平台办事都是一样的标准、一样的体验。坚持“上网是原则、不上网是例外”，推进公共服务事项进“网上办事大厅”“掌上办事大厅”，推动办事“最好不见面、最多跑一次”。

六是建立“线下一门办”办事大厅。将非涉密的人社服务事

项全部纳入“一门式”服务，实行“进一门，一窗办”。将就业、社保、人才、职称等分散的服务大厅，统一规划调整为人社“一门式”受理大厅，实行“一窗受理、系统流转、限时办结、统一反馈”，实现“进一门”能办人社所有事，“到一窗”办好人社所有事。目前，全市已将 138 项人社事项纳入“一门式”办理。

附件 4

四川省雅安市探索“社银合作”模式

雅安市人力资源社会保障局在服务群众工作中坚持以群众需求为导向，借助商业银行网点资源优势，将银行网点打造成人社服务平台，有效拓展了人社服务的空间和时间。

一是依托银行网点，延伸服务触角。针对人社基层服务对象多、经办业务量大，但平台网点少、力量不足等现实困难，雅安市借助银行网点数量多、密度大等优势，率先与工商银行合作。工商银行负责社银合作网点改造建设，承担合作所需系统、人员、设施设备、资金等投入，在市县乡村四级人社平台投放社银自助一体机，研究开发适合田间地头上门服务的便携式服务终端，支持对偏远山区及老弱病残等特殊群体推行“背包客”上门服务。工商银行所有社银合作营业网点都嵌入人社标识、悬挂社银合作灯箱，将银行网点打造成人社服务的“基层平台”。

二是聚焦高频事项，授权业务办理。雅安市不断完善社银合作线下服务网点功能，允许工商银行接入金保业务系统、连接人社网上办事大厅，授权其办理人社低风险业务，同时加强风险防控。群众和参保企业可在银行网点全流程办理待遇领取资格认证、参保登记、参保查询、社保缴费、权益证明打印、社保卡办理等 6 项高频业务。在与工商银行合作的基础上，与中国银行、

农业银行、建设银行、农商银行、邮储银行等全面合作，形成良性竞争局面。全市社保卡 100% 通过银行渠道发放，群众到社银合作服务网点办理社保卡只需提供身份证，立等可取。

三是搭建共享平台，拓展线上应用。在银联系统和“融 e 联” APP 开通手机人脸识别认证、电子社保卡申领等业务，推出社保“e”缴费项目，支持参保单位和个人通过微信二维码扫描、手机银行、自助终端、银行卡等缴纳社保费。同时，试点开展“工银就业通”、创业担保贷款网上审批等线上服务。群众申请创业担保贷款，从以前的提交材料 10 余份、审批时间约 2 周，压缩为只需填写基本信息、网上申报 5—10 分钟即可完成。