

鲁人社字〔2023〕88号

## 山东省人力资源和社会保障厅 关于加快推进社会保险经办管理服务标准化 规范化便利化的实施意见

各市人力资源社会保障局，省厅有关处室、直属单位：

为深入学习贯彻习近平总书记关于完善覆盖全民的社会保险体系重要讲话精神，进一步提高我省社会保险经办管理服务标准化规范化便利化水平，根据《人力资源社会保障部办公厅关于推进社会保险经办管理服务标准化规范化便利化的意见》（人社厅发〔2022〕59号），现提出如下意见：

### 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，以社会保险服务运行标准化为基础，以服务供给规范化为保障，

以企业和群众办事便利化为目标，持续提升社会保险经办服务效能，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

（二）工作目标。“十四五”时期，社会保险高频服务事项无差别受理、同标准办理，社会保险经办管理服务体系更加健全，服务场所实现综合窗口全覆盖。推动社会保险公共服务事项“网上办、掌上办、就近办、一次办、一卡办”。主动适应属地政务服务一体化要求，推进跨层级、跨地域、跨部门、跨业务协同。

（三）基本原则。坚持以人民为中心，着力解决企业和群众反映强烈的烦心事揪心事。坚持标准统一，健全社会保险经办管理服务体系。坚持安全规范，营造诚信规矩的社会氛围。坚持智慧协同，加快管理服务模式转型升级。坚持公平可及，为老年人、残疾人等特殊群体提供多元化的高质量服务。

## **二、推进社会保险经办管理服务标准化**

### **（一）推进服务事项目录标准化**

1.开展全省社会保险事项梳理，形成全省统一的《社会保险事项目录清单》。推动全部依申请办理公共服务事项分批纳入政务服务范围，实现服务事项数据同源、联动管理。

2.适应社会保险统筹层次变化，积极对接国家和省、市政务服务平台，动态维护事项目录，推动实现统筹区域内服务范围统一，服务事项目录同源发布。

### **（二）推进服务事项实施清单标准化**

3.持续落实“跨省通办”服务，进一步细化完善全省服务事项办理时限、结果送达、办理机构及地点、咨询查询途径等要素。

分批推动全部服务事项“全省通办”，实现全省范围同标准办理。

4.加快推进社保经办数字化转型，发挥济南、青岛、滨州部级联系点的示范作用，落实“一地创新、全省复用”机制，加快数字化转型应用场景建设。

### **（三）健全社会保险经办服务技术标准**

5.支持青岛、东营、烟台、潍坊、泰安、济宁泗水、邹城等市县积极参与国家、行业标准制修订和省标准化项目建设工作。推动制定《山东省居民基本养老保险经办规程》山东省地方标准。

6.全面推进“智慧人社”一体化建设，深入开展全省社会保险数据治理，确保数据规范、完整、一致、准确；组织开展全量社保业务梳理，构建全领域、全事项、全流程、全环节业务体系。

## **三、推进社会保险经办管理服务规范化**

### **（一）统筹经办管理服务资源**

7.加强人力资源社会保障系统内部资源统筹整合，加快推进养老、工伤、失业保险统一归口管理和属地参保单位养老、工伤、失业保险“多险合一”经办。

8.按照人社事业发展“十四五”规划要求，鼓励有条件的市先行先试，加强与组织、编制、财政等部门的沟通协调，推动建立与养老保险全国统筹、失业工伤保险省级统筹相适应的经办管理体系，逐步建成垂直管理的经办组织架构。

9.适应政务服务中心一体化管理要求，积极推动省、济南市政务服务一体化建设。规范调整全省社会保险统计指标、财务指标解释及提取规则，实现统一生成统计报表。探索推进省本级参

保单位参保登记、待遇支付、资格认证等业务下沉属地经办。

## （二）规范经办力量配置

10.适应社会保险统筹层次和事权调整变化，全面增强省级社保经办管理能力和各级社保经办机构服务能力。按照业务难度、业务数量和风险等级等合理配置工作人员，重点保障难度大、量多及风险高的部门和业务。

11.根据服务对象规模、信息系统支撑能力等，全面增强中后台审核经办和风险防控力量。明确赋权职责程序，规范业务系统权限管理。支持济南、德州等市探索推行高风险业务市内跨域集中审核，统筹使用市县两级资源。支持有条件的地方，通过设立柔性“基金管理中心”“运行控制中心”等，创新组织形态和经办模式，提升业务经办和风险管控能力。

12.开展常态化内部轮岗，选派优秀年轻干部到窗口一线锻炼。鼓励通过政府购买社会服务、纳入“三支一扶”基层服务项目等方式，拓宽人员供给渠道。开展多种形式的岗位练兵、技能比武活动，增强人员队伍的稳定性。

## （三）规范线上线下经办服务

13.深入推进综合柜员制改革，设立统一的服务大厅或纳入本地政务服务大厅，实行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。设置“办不成事”问题反映窗口。

14.持续提升网上办事深度，不断完善省社会保险公共服务平台，推进“跨省通办”“一网通办”服务事项与部级平台对接。鼓励通过12333、视频帮办、智能客服等方式辅助在线办理。

#### **（四）推动业务经办安全规范**

15.贯彻落实《山东省失业保险省级统筹经办规程》，出台《山东省工伤保险省级统筹经办规程》。加强企业职工基本养老保险业务管控。规范全省企业退费、补缴等业务流程。

16.进一步压缩养老保险关系转移接续办理时限。建立全省养老保险关系转移接续超期业务催办督办机制。优化完善省内居民养老保险关系转移接续，推动建立居民养老保险个人账户归集机制。推动退役军人养老保险关系转移接续提质增效。

17.梳理养老保险清单内和清单外项目，落实基金收支管理制度，按照规定资金渠道发放。加强代发金融机构协议管理，规范完善待遇代发业务流程，实现社保待遇发放社银直连全覆盖。

### **四、推进社会保险经办管理服务便利化**

#### **（一）推进高效便捷服务**

18.拓宽社会保险公共服务渠道，推动全部社保服务事项“网上办、掌上办、不见面办”。推进工伤保险异地就医联网结算，开展劳动能力“远程鉴定”和“上门鉴定”。

19.充分利用银行、基层平台等资源，推动社会保险高频服务事项以委托受理、授权办理等方式下沉办理，实现“就近办”“多点可办”，打造城区步行15分钟、乡村辐射5公里服务圈。

20.优化社会保障卡人社服务网点、银行网点等线下渠道，拓展社保卡应用场景。依托山东省金融社保卡乡村服务平台，推进社保卡业务下沉。

#### **（二）提升智慧精准服务**

21.依托山东省一体化大数据平台，构建多部门跨业务、跨部门、“总对总”的省级数据共享协同机制。加强业务数据挖掘，开展社会保险运行主题分析。

22.全面推行告知承诺制度，推行容缺受理和免申即办。加强对市民热线平台、网络建言、来信来访等渠道信息分析，根据群众诉求，优化提升社保经办管理服务能力。

23.开展精准扩面专项行动，精准定位企业和人员范围。落实失业保险稳岗返还、阶段性降低失业工伤保险费率、一次性伤残补助金等“免申即享”。完善资格认证工作体系，创新开展基层党建与静默认证双融共促服务高质量发展工作。

### **（三）优化特殊集成服务**

24.深入推进社会保险服务与税务、市场监管、医保等部门关联性强、办事需求量大的政务服务事项集成化办理，实现更多事项打包办。

25.推进省社会保险公共服务平台适老化改造，推进线上线下服务深度融合、无缝衔接。完善社保线下“面对面”服务，为老弱病残孕等特殊群体开通“绿色通道”，条件允许可实行电话预约或上门服务。鼓励开展延时、错时服务。

## **五、工作要求**

**（一）加强组织领导。**各级人力资源社会保障部门要高度重视社会保险经办管理服务标准化规范化便利化工作，提高政治站位，加强组织领导，明确责任分工，加强与组织、编制、财政等部门的沟通协调，有序推动工作开展。

（二）强化规范指导。各市要进一步强化工作指导，全面落实统一的管理服务标准规范，提供优质高效经办服务。加强对高频服务事项无差别受理、同标准办理，实现“多险合一”经办等重点工作的指导调度。

（三）典型示范引领。以社保经办数字化转型先行单位和典型应用场景建设为抓手，围绕精细化管理、标准化建设、打造服务品牌等方面，全力打造高标准建设示范点，及时总结典型案例和经验做法，选树一批典型样本，以点带面、示范推广。

山东省人力资源和社会保障厅

2023年9月12日

（此件主动公开）

（联系单位：省社会保险事业中心规划统计处）

---

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2023年9月 日印发

---

校核人：魏鹏程

---