

鲁人社字〔2024〕59号

山东省人力资源和社会保障厅 关于印发深化“高效办成一件事” 大力提升行政效能工作实施方案的通知

各市人力资源和社会保障局，省厅有关处室、单位：

现将《山东省人力资源和社会保障厅深化“高效办成一件事”大力提升行政效能工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

山东省人力资源和社会保障厅

2024年7月11日

（此件主动公开）

（联系单位：政策法规处）

山东省人力资源和社会保障厅 深化“高效办成一件事”大力提升行政效能 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）、《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）部署要求，进一步做好“高效办成一件事”深化、细化、拓展工作，制定本工作方案。

一、推进政务服务提质提效

1. 推进线下办事“只进一门”。各级单独设立的人社政务服务大厅或纳入各级政务服务场所集中办理的人社业务，实现一窗受理、一站办理、一次办好。加大对乡镇（街道）、村居（社区）、社会合作网点等政务服务场所建设力度，打造便捷高效人社政务服务圈。（省厅政策法规处、行风办、省社保中心牵头，省厅各处室、单位配合，各市人力资源社会保障局依职能负责）

2. 推进线上办事“一网通办”。坚持“应上尽上”，从高频、易办事项入手，持续推进政务服务事项与业务中台对接，对有特殊要求不能进驻“爱山东”政务服务平台的事项，实行负面清单管理。提高网上办事覆盖面，推进政务服务事项全流程上网办理。依托“爱山东”政务服务平台，推行智能预填、智能预审、自动

审批服务，提升政务服务“智能办”水平。（省厅政策法规处、省社保中心牵头，省厅有关处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责）

3. 推进“一件事”场景服务。发挥牵头部门作用，围绕社会保障卡居民服务一件事、退休一件事，重构跨部门业务办理流程，推动申请表单多表合一，实现线上一网申请、材料一次提交，为企业和群众提供便捷服务。结合“智慧人社”一体化平台建设，梳理更多业务协同事项，不断拓展“一件事”服务场景。（省厅政策法规处牵头，养老保险处、省社保中心等处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责）

4. 深化惠企政策“免申即享”。对惠企政策开展标准化、数字化、标签化拆解，与企业标注标签进行对接、匹配，实现政策精准推送。持续优化“免申即享”全过程服务，融合信用管理、告知承诺、资金发放直达等方式，进一步提高“免申即享”兑现覆盖面和效率。（省厅政策法规处牵头，省厅有关处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责）

5. 提升跨域办服务水平。按照异地代收代办、多地联办等不同业务模式，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容，实现更多事项“全省通办”。根据与京津冀、长三角、沿黄河流域、淮河生态经济带等省市对接合作情况，按要求有序推进跨区域共享互认，提升“跨省通办”水平。（省厅政策法规处牵头，省厅有关处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责）

6. 加强政务服务队伍建设。探索建立人社服务窗口办事员职业晋升和技能等级薪酬制度，推进政务服务管理机构统一配备、规范管理综合窗口工作人员。建立窗口工作人员学习培训制度，定期开展学习培训活动，不断提升服务能力水平。鼓励有条件的市、县（市、区）按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。（省厅政策法规处、行风办、省社保中心、省就业人才中心牵头，省厅各处室、单位配合，各市人力资源社会保障局依职能负责）

7. 健全基本公共服务标准体系。聚焦人社领域高频服务事项、创新服务事项等研制发布一批急需短缺地方标准，推动建立统一规范、动态开放、高效协同的全省人力资源社会保障基本公共服务标准体系。（省厅规划财务处牵头，省厅有关处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责）

二、推进企业群众诉求解决提质提效

8. 深化热线解决企业群众诉求机制。建立企业群众诉求定期回访制度，随机抽查诉求工单，及时核查办理情况，督促问题工单整改落实。加大久拖未决诉求督办力度，建立联席会商制度，邀请相关部门及律师、专家等参与研判审议，研究解决措施，抓好督办落实。开展处室单位负责人、党支部书记接听群众热线活动。探索建立热线办理质效投诉解决机制，切实提升工单办理质效。（省厅政策法规处、行风办、机关党委、省社保中心牵头，省厅各处室、单位配合，各市人力资源社会保障局依职能负责）

9. 深化热线平台智能化提升机制。积极探索实时语音转译文本、智能质检、智能转办等应用，夯实 12333 服务热线服务信息化、智能化支撑。常态化开展热线数据分析应用，形成月调度、季分析制度，推动诉求从“被动受理”向“主动治理”转变。（省社保中心、省厅行风办牵头，省厅各处室、单位配合，各市人力资源社会保障局依职能负责）

10. 深化热线综合评价机制。落实政务服务“好差评”制度，对典型好差评工单公开晾晒。以解决企业群众诉求为目标，进一步优化评价指标，健全评价体系。对满意率和解决率低、诉求量居高不下、数据不实等单位及时进行约谈、通报，情节严重的依规依纪依法追究。责任。（省厅政策法规处、行风办、省社保中心牵头，省厅各处室、单位配合，各市人力资源社会保障局依职能负责）

三、推进机关运转提质提效

11. 提升文电制发运转质效。强化发文统筹，定期调度发文数量，增强公文制发的计划性、规范性。严格公文审核，定期通报错情，完善公文联络员制度，推动审核要素标准化，切实提升公文质量。（省厅办公室会同各处室、单位负责）

12. 强化会议活动审核把关。除因上级部署、省委省政府工作要求以及部署重要工作等确需召开会议外，一般不安排以厅名义召开全省性会议。非紧急情况，一般不在节假日、双休日召开会议。提请厅领导出席的会议，需报厅领导同意后，再向办公室报送会议方案。处室（单位）可以协商解决的事项，不再召开专题

会议研究。一般性工作汇报、非重大事项等议题，原则上不安排厅党组会议、厅长办公会审议。严格控制展会、论坛等活动，确需举办的，按照有关规定报批。（省厅办公室会同各处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责）

13. 强化信息报送的时效性。重大突发事件发生后 40 分钟内通过电话向上级口头报告或书面报告；口头报告后，30 分钟内报送书面信息。（省厅办公室负责向省委总值班室、省政府总值班室报送信息，省厅政策法规处负责向省委信息调研室报送信息。信息由事件牵头承办的业务处室、单位负责起草，并按程序向分管厅领导、厅主要领导逐级汇报后及时报出，各市人力资源社会保障局依职能负责）

四、推进组织保障工作提质提效

14. 强化数字机关建设支撑保障。按照数字机关建设要求，做好“山东通”平台应用和业务系统接入平台工作，持续完善“山东通”行业通讯录，加强 OA 协同办公、无纸化会议、视频会议、即时通讯、督查系统等通用系统的推广使用。做好“高效办成一件事”技术支持，推动社会保障卡居民服务“一件事”落实落地，持续提升我厅核心业务数字化率。（省厅办公室、省社保中心牵头，省厅有关处室、单位负责）

15. 纵深推动“高效办成一件事”。加大宣传解读力度，让更多企业群众知晓政策。鼓励大胆探索，及时归纳总结在贯彻落实“高效办成一件事”实践中的经验做法和典型案例，在全省复制推广。（省厅政策法规处牵头，省厅有关处室、单位负责，各市

人力资源社会保障局依职能负责)

16. 强化“高效办成一件事”督促评价。贯彻落实省政府办公厅《关于对“高效办成一件事”实行月调度的通知》要求，按月调度并及时向省政府报告推进落实情况。根据综合评价要求，不断优化提升营商环境、12345 热线、“高效办成一件事”等工作。

(省厅办公室、人事处牵头，省厅政策法规处、行风办等处室、单位负责，各市人力资源社会保障局依职能负责)

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2024年7月12日印发

校核人：王莹
