

# 枣庄市人力资源和社会保障局文件

枣人社发〔2018〕36号

## 关于印发《关于落实深化“一次办好” 改革深入推进行政审批服务 便民化工作方案》的通知

局各科室、直属各单位：

《关于落实深化“一次办好”改革深入推进行政审批服务便民化工作方案》已经局长办公会议审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

枣庄市人力资源和社会保障局

2018年7月27日



# 关于落实深化“一次办好”改革 深入推进行政审批服务便民化工作方案

为贯彻落实《中共枣庄市委办公室枣庄市人民政府办公室印发〈关于落实深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化工作实施方案〉的通知》（室字〔2018〕54号）要求，进一步深化“一次办好”改革工作，结合我局实际，制定如下工作方案。

## 一、总体要求

### （一）工作目标

深化“一次办好”改革是全面推进放管服改革的具体措施，是以“一次办好、群众满意”为目标、以权责清单为基础、以流程再造为核心、以“互联网+”为支撑，推动政务服务理念、模式、制度、作风全方位深层次变革，全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优”的发展环境，建设人民满意的服务型机关。

### （二）基本原则

——坚持人民中心、统筹推进。把党的群众路线贯彻到“一次办好”改革全过程，推动“以部门为中心”向“以人民为中心”管理模式转变。注重政务服务的系统性和整体性，以群众视角和需求，有效整合各方资源，促进线上线下融合，提升协



同服务和综合管理水平。

——坚持精准发力、敢于创新。全面梳理影响群众和企业办事的难点、堵点、痛点问题，见端知本，重点突破，推动政府管理创新与互联网、大数据、人工智能等信息技术深度融合，彻底解决长期制约政务服务水平提升的难点问题。

——坚持固本强基、结果评价。全面梳理“一次办好”事项，优化业务流程，实现数据标准化和全面共享，筑牢工作基石。树立结果导向，强化结果评价，狠抓工作落实，让企业和群众成为改革的监督者、推动者和受益者。

## 二、主要任务

### (一)规范办事标准

1. **梳理事项清单。**按照“一次办好”要求，对所有依申请行政权力事项和公共服务事项的事项名称、适用依据、申请材料、办事流程、业务经办流程、办理时限进行规范梳理，形成全市统一的“一次办好”事项指导目录，推进同一事项无差别受理、同标准办理。“一次办好”事项清单分两批公布，8月底前实现全覆盖。

2. **规范表单内容。**规范申请表单和办理结果表单，整合相似表单，推行一次告知、一表受理，方便群众办事。

3. **清理配套文件。**及时制定配套文件，修改或废止不适应“一次办好”要求的文件，确保改革于法有据。

### (二)优化事项办理





**1. 精简申请材料。**消除属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等，逐一加以明确；不能明确的，不得要求申请人提供。按照“三个不提交”原则，即法律法规规章规范性文件无明确规定的<sub>不提交</sub>、由本部门出具或可通过本部门信息系统数据交换获取的<sub>不提交</sub>、可自行查验的<sub>不提交</sub>原则，凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人现有证照来证明的一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能被其他材料涵盖或替代的一律取消，能通过网络核验的一律取消，开具单位无法调查核实的证明一律取消，上一个政务服务环节已收取的申报材料，不再要求重复提交，逐个事项、逐份材料研究精简的办法，年底前实现申请材料精简 20%以上。

**2. 缩短办理时限。**有法定时限的，列明法定时限；没有法定时限的，设定合理的承诺时限。提高即来即办事项比例，能够即时办结的不再运转到后台缓办。按照减环节、减时限、减成本的要求，大力减少盖章、审核、备案、确认、告知等繁琐环节和手续，年底前压缩办理时限 20%以上。

**3. 实行全链条办理。**以群众办理“一件事”为标准，把分散在不同科室、单位的事项按办理流程进行优化整合，将“一事一流程”整合为“多事一流程”，实现关联事项“一链办理”。

### (三) 推进数据共享

**1. 整理基础信息。**制定基础信息整理规范和标准，明确信息整理指标项，按照实现网上办事的要求，以群众办事急需的



社保、就业信息为突破口，对基础信息进行对比、修改、补充，切实提高信息质量，到 2020 年底 90%以上业务基础信息实现同人同城同库和准确唯一。

**2. 推进业务板块间数据共享。**推进公共就业、社会保险、劳动关系、人事人才等业务板块之间数据共享，通过关联业务数据共享和相互印证，实现业务一体化和整体协同。

**3. 推进层级间和部门间数据共享。**实时归集就业创业、社会保险等业务数据，形成跨业务、跨层级的基础信息共享。明确信息共享的种类、标准、范围、流程，加快数据向市政务信息资源共享交换平台的共享，整合数据资源，加快实现“一平台、一张网，一个库”，推动层级间、部门间数据共享。

#### (四) 推动网上办事

提高网办事项比例，逐步实现所有政务服务事项在市政府政务服务网上受理、转办和反馈，年底前实现政务服务事项网上可办率不低于 80%；2019 年底前，实现政务服务事项网上可办率不低于 90%。深度开发各类便民应用，为群众提供多样性、多渠道、便利化服务。以业务智能化、服务自助化、办事移动化为重点，把网上平台、移动客户端、自助终端等结合起来，实现功能互补、融合发展。

#### (五) 创新服务模式

**1. 优化窗口服务。**推行分类柜员制，实行一窗受理、集成服务。推广容缺后补、绿色通道、告知承诺、邮政或快递送达





等便利化措施，切实解决群众办事耗时长、来回跑等问题。

**2. 推进全市通办。**全市通办，是指通过优化业务办理流程，推行同城通办，实现居民就近申请办理人社业务。制定“全市通办”事项清单，推行同城通办服务方式，凡能通办的事项全部实现全市“通收通办”。

**3. 延伸基层服务。**夯实基层服务平台建设，落实基层平台业务下沉，大力提升工作人员能力和素质，提高基层平台服务水平。

#### (六) 健全监管机制

**1. 明确监管职责。**改变重审批轻监管的行政管理方式，按照权责对等、权责一致和“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任，健全工作会商、联合核验、业务协同和信息互通的审管衔接机制，做到明规矩于前。

**2. 强化事中监管。**加强对取消、下放和委托事项的监管，加强制度保障和人员培训，防止权力下放“自由落体”“消化不良”；加大对容缺受理、告知承诺办理事项的抽查力度，追究提供虚假材料者的法律责任，降低改革风险；重视运用科技手段和信息化手段创新过程监管方式，探索实行“互联网+监管”模式，提高监管效能，做到寓监管于中。

**3. 健全事后监管。**全面推行“双随机、一公开”监管，及时向社会公布执法抽查结果；推行一体执法，避免多头执法；



强化信用监管，将“信用山东”“信用中国”网站公布的红黑名单信息嵌入人力资源和社会保障业务系统，与行政审批、市场监管、公共服务等信息进行比对，加大失信联合惩戒和守信联合激励力度，做到施严惩于后。

### (七) 加强考核评价

1. **加强窗口作风建设。**加强对窗口单位纪律作风、服务情况的督查，通过第三方评估、明察暗访等方式发现问题，找准原因，采取有效措施，集中力量解决，不断提升窗口服务水平。

2. **完善考核机制。**完善政务服务考核评价机制、优化考核标准，让办事企业和群众对窗口服务进行打分评价，建立健全过程控制和问效制度，倒逼服务窗口落实政务服务承诺，提升群众满意度。

## 三、组织实施

(一) **加强组织领导。**“一次办好”改革是我省深化放管服改革的重要举措，是实现观念更新、作风转变、服务优化和效能提升的总抓手。为加强组织领导，市局成立深化“一次办好”改革领导小组，负责统筹推进全系统“一次办好”改革工作，并把深化“一次办好”改革列入人力资源社会保障重点工作，作为科室、单位年度考核评优的重要参考。各分管领导要定期召开专题会议，及时调度工作进展情况，研究解决改革中存在的难点堵点问题，明确时间表和施工图，扎实推进改革任务落实。领导小组办公室各小组要发挥好牵头作用，各科室、





单位要根据任务分工表，细化分解任务，层层压实责任，全力配合，形成工作合力。局“一次办好”改革领导小组办公室要及时调度和通报各项改革任务进展情况，坚决杜绝推诿扯皮、办事拖拉等行为，确保各项改革任务按时保质保量完成。

(二)做好上下结合。积极主动争取省厅在政策法规、重点项目应用试点、信息化技术指导、人才支撑等方面予以支持。市、区(市)联动，在规范办事标准、推进数据共享和推动“互联网+”等方面，力求形成全市统一的业务规范，为全程网办和全市通办奠定基础。

(三)加强宣传发动。坚持开门搞改革，广泛听取社会各界意见建议，让人民群众评判改革成效。充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体和新闻发布会等形式，做好政策宣传解读，加强舆论监督，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。

各相关科室、单位请于7月31日前将联络员名单报局政策研究与法制科，并于每月5日前上报上月“一次办好”改革工作推进情况、存在问题及下步打算。

- 附件：1、枣庄市人力资源和社会保障局深化“一次办好”  
改革领导小组名单  
2、工作任务分解表





## 枣庄市人力资源和社会保障局 深化“一次办好”改革领导小组名单

|      |     |                       |
|------|-----|-----------------------|
| 组 长： | 褚志高 | 党委书记、局长               |
| 副组长： | 吕 飞 | 党委委员、市人力资源服务中心主任      |
|      | 黄 杰 | 党委委员、副局长              |
|      | 王 振 | 党委委员、副局长              |
|      | 王祥恩 | 调研员                   |
|      | 齐明昌 | 市公务员办公室主任             |
|      | 张军文 | 副调研员                  |
|      | 杨光成 | 副调研员                  |
| 成 员： | 周 伟 | 市社会劳动保险事业处主任          |
|      | 李华基 | 市医疗保险事业处主任            |
|      | 刘永鸿 | 市人力资源服务中心副主任          |
|      | 邓国庆 | 市人力资源服务中心副主任          |
|      | 朱广地 | 市社保处党总支书记（主持市外国专家局工作） |
|      | 祁方军 | 办公室主任                 |
|      | 汤国华 | 人事科科长                 |
|      | 李 侠 | 政策研究与法制科科长            |



|     |                   |
|-----|-------------------|
| 李永丹 | 规划财务科科长           |
| 张海港 | 就业促进与失业保险科科长      |
| 周葆华 | 人力资源市场与人员调配科科长    |
| 刘志韬 | 市军官转业安置办公室主任      |
| 冯 华 | 人才开发科科长           |
| 马文清 | 职业能力建设科科长         |
| 段 霞 | 专业技术人员管理科科长       |
| 刘炳辉 | 事业单位人事管理科科长       |
| 曹先贺 | 劳动关系科科长           |
| 佟 静 | 工资福利科科长           |
| 时均立 | 养老保险科科长           |
| 焦文静 | 医疗工伤生育保险科科长       |
| 任咏群 | 社会保险基金监督科科长       |
| 韩 勇 | 劳动监察科科长           |
| 徐 永 | 市公务员办公室副主任        |
| 宋秀艳 | 市公务员办公室副主任        |
| 孙明洋 | 市外国专家局副局长         |
| 张四海 | 机关党委专职副书记         |
| 刘 军 | 市军队转业干部和专家服务中心副主任 |
| 董业胜 | 市居民养老保险事业处主任      |
| 张 杰 | 市人事考试中心副主任        |
| 魏代伟 | 市劳动人事争议仲裁院正科级干部   |



|     |                           |
|-----|---------------------------|
| 宋敬涛 | 市机关事业单位社会保险事业处主任          |
| 张 伟 | 市劳动保障监察支队负责人              |
| 崔兴中 | 市军队转业干部和专家服务中心专家<br>服务科科长 |
| 冯宪辉 | 市劳动保障信息中心主任               |
| 赵士峰 | 市职业技能管理服务中心副主任            |
| 甘 露 | 驻市政务服务中心窗口首席代表            |

领导小组下设办公室，黄杰同志兼任办公室主任，具体负责“一次办好”改革协调推进工作，定期召开协调推进会议。领导小组办公室内设综合组、事项清单梳理组、信息化组、基础保障组和督导考核组。

#### （一）综合组

由局办公室牵头，具体负责督查督办、办公地点整合提升和后勤保障等工作。

#### （二）事项清单梳理组

由局政策研究与法制科牵头，抽调各经办机构联络员组成，负责全局政务服务事项办理项拆分、经办流程和申请材料精简的梳理审核工作；配套文件修改制定；新闻宣传；与省厅、市职能办沟通对接等工作。

#### （三）信息化组

由市劳动保障信息中心牵头，负责基础信息整理、网上办事、信息平台共享、与市政务服务平台对接等工作。





#### （四）基础保障组

由规划财务科牵头，市人力资源服务中心、各社保经办机构配合及有关科室单位配合，负责落实基层平台业务下沉、工作人员业务培训等工作。

#### （五）督导考核组

人事科牵头，负责窗口纪律作风建设及考核评价等工作。



## 工作任务分解表

| 序号 | 目标任务   | 具体任务   | 责任分工                    |
|----|--------|--|-------------------------|
| 1  | 梳理事项清单 | 2018年7月底前公布第一批“一次办好”事项清单；8月底前公布第二批“一次办好”事项清单，实现全覆盖。  | 政策研究与法制科牵头，各相关业务科室、单位配合 |
| 2  |        | 2018年12月底前，规范申请表单和办理结果表单，整合相似表单，推行一次告知、一表受理，方便群众办事。  |                         |
| 3  |        | 2018年12月底前，及时制定配套文件，修改或废止不适应“一次办好”要求的文件，确保改革于法有据。  |                         |
| 4  | 优化事项办理 | 2018年12月底前，消除属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等，逐一加以明确，不能明确的不得要求申请提供。按照“三个不提交”原则，逐个事项、逐份材料研究精简的办法，争取申请材料精简20%以上。 | 政策研究与法制科牵头，各相关业务科室、单位配合 |
| 5  |        | 2018年12月底前，按照减环节、减时限、减成本的要求，大力减少盖章、审核、备案、确认、告知等繁琐环节和手续，压缩办理时限20%以上。                                |                         |
| 6  |        | 2018年9月底前，以群众办理“一件事”为标准，把分散在不同科室、单位的劳动就业、社保缴纳等事项，按链条进行优化整合，将“一事一流程”整合为“多事一流程”，实现关联事项“一链办理”。        |                         |



|    |        |  |   |
|----|--------|--|---|
| 7  | 推进数据共享 | 2018年12月底前，制定基础信息整理标准和具体工作方案，全面启动社保和就业业务基础信息整理工作，取得初步成效；2019年12月底前，完成就业、中级职称评审（2010年以来）方面基础信息整理工作，完成70%的社保基础信息整理；2020年底，完成各项基础信息的对比、修改、补充，切实提高信息质量，90%业务基础信息实现同人同城同库和准确唯一。 | 专业技术人员管理科、市人力资源服务中心、各社保经办机构等科室、单位会同信息中心推进 |
| 8  |        | 推进就业、社保、劳动关系、人事人才等业务板块之间数据共享，通过关联业务数据共享和相互印证，实现业务一体化和整体协同。   | 办公室、信息中心牵头，各相关业务科室、单位配合                   |
| 9  |        | 2018年12月底前，明确信息共享的种类、标准、范围、流程，按市政府部署完成各阶段数据共享任务；2019年12月底前，完成数据向市政务信息资源共享交换平台的共享，加快实现层级间、部门间的政务信息联通互用。   |   |
| 10 | 推动网上办事 | 按照市政府政务服务平台建设要求，逐步实现所有政务服务事项在市政府网站上受理、转办和反馈，年底前实现政务服务事项网上可办率不低于80%，2019年底前，实现政务服务事项网上可办率不低于90%。  | 政策研究与法制科、信息中心牵头，各相关业务科室、单位配合              |
| 13 | 创新服务模式 | 推行分类柜员制，实行一窗受理、集成服务；推广容缺后补、绿色通道、告知承诺、邮政或者给快递送达等便利化措施，提高办理效率和服务水平。  | 办公室、政策研究与法制科、规划财务科、信息中心牵头，各相关业务科室、单位配合    |
| 14 |        | 制定“全市通办”事项清单，推行同城通办服务方式，凡能通办的事项全部实现全市“通收通办”。   | 政策研究与法制科、信息中心牵头，各相关业务科室、单位配合              |
| 15 |        | 夯实基层服务平台建设，落实基层平台业务下沉，大力提升工作人员能力和素质，提高基层平台服务水平。  | 规划财务科牵头，各相关科室、市人力资源服务中心、各社保经办机构配合         |





|    |        |   |   |
|----|--------|---|---|
| 16 | 健全监管机制 | 2018年12月底前，按照权责对等、权责一致和“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任，健全监管衔接机制。  | 政策研究与法制科牵头，职业能力建设科、劳动关系科、劳动监察科、外国专家局、市劳动保障监察支队等相关业务科室、单位配合      |
| 17 |        | 加强对取消、下放和委托事项的监管，加强制度保障和人员培训，防止权力下放“自由落体”“消化不良”；加大对容缺受理、告知承诺办理事项的抽查力度，追究提供虚假材料者的法律责任，降低改革风险；创新过程监管方式，探索实行“互联网+监管”模式，提高监管效能。 | 就业促进与失业保险科、人力资源市场与人员调配科、职业能力建设科、劳动关系科、劳动监察科、市劳动保障监察支队等业务科室、单位负责 |
| 18 |        | 全面推行“双随机、一公开”监管，及时向社会公布抽查结果，推进一体执法，避免多头执法；强化信用监管，将“信用山东”“信用中国”网站公布的红黑名单信息嵌入人社业务系统，与行政审批、市场监管、公共服务等信息进行比对，加大失信联合惩戒和守信联合激励力度。 | 有关业务科室、劳动监察科分别负责本领域的“双随机、一公开”监管工作，市劳动保障监察支队、信息中心等业务科室、单位配合      |
| 19 | 加强考核评价 | 2018年12月底前，加强对窗口单位服务情况的督查，通过第三方评估、明察暗访等方式查找问题，采取有效措施解决，不断提升窗口服务水平。  | 人事科牵头，办公室、信息中心等等科室、单位配合   |
| 20 |        | 2018年12月底前，建立政务服务考核评价机制，优化考核标准，让办事企业和群众对窗口服务进行打分评价。建立健全过程控制和问效制度，倒逼服务窗口落实政务服务承诺，提升群众满意度。                                    | 人事科牵头，相关科室、单位配合   |
| 21 |        | 2018年12月底前，严格落实考核通报制度，每月及时调度和通报各项改革任务进展情况，坚决杜绝推诿扯皮、办事拖拉等行为，确保各项改革任务按时完成。  | 局“一次办好”改革领导小组办公室牵头，相关科室、单位配合                                    |



---

枣庄市人力资源和社会保障局办公室

2018年7月27日印



由 扫描全能王 扫描创建