

“最多跑一次”改革 简 报

第 23 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 3 月 23 日

- 衢州社保多措并举推进“最多跑一次”改革
- 绍兴市全面推进“最多跑一次” 争创全省样本

衢州社保多措并举推进“最多跑一次”改革

“最多跑一次”改革实施以来，衢州市社保局根据省、市统一部署，紧紧围绕“一窗受理、一套标准、一网通报、一站服务”四个基本内容，梳理事项，再造流程，优化服务，全面推进改革，

取得了较好成效。主要做法有以下几点：

一、一窗受理，集成服务

一是科学设置窗口。全面梳理本局所有事项，根据本局业务事项特点和业务量，将所有养老、医疗、工伤、生育、失业保险事项整合成参保类、征缴类、待遇类3类科学设置综合窗口，统一在一个窗口受理经办。二是优化岗位设置。严格实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的审批服务模式，按照“全局支持中心，中心支持窗口”的总原则，进一步调整优化人员岗位设置。在现有基础上，每个窗口配备1名综合流转岗。综合流转岗工作人员除做好正常业务审核工作外，负责协调解决本窗口需要内部科室业务流转事项的再协调工作，防止出现办事群众在多个窗口跑动。三是信息共享，减少材料。以做“减法”的思维，对各经办业务需提供的每份资料进行必要性审查，对一些可由社保经办机构事后统一获取、审核的资料，逐步予以取消。利用全市信息数据大集中的有力时机，通过全市部门信息共享平台享受相关数据，提出本部门业务需要的信息共享数据需求。四是再造流程，规范标准。结合本次改革后业务办理要求的变化，重新修订完善了社保业务操作规程，从业务经办的规定条件、适用范围、经办职责、服务流程、审核要点、注意事项等方面，对社保业务逐项整理。推进社保经办服务标准化建设，分步编写《衢州市本级社保经办服务工作指导书》，把“最多跑一次”的要求细化到每项业务规程中，用规程规范业务经办，用“社保一体化”系统控制

业务流转，确保“最多跑一次”落到实处。如意外伤害参保人员医疗费用报销业务，改革前，参保人员须先到稽核科申报外伤调查，经过稽核科外伤调查确认符合医疗保险报销范围后，再到医保科申报医疗费用，参保人员需要跑动两个科室，遇有稽核科外伤调查工作人员在外现场调查时，还需要多次跑动。改革后，意外伤害调查工作整合到医保科，参保人员只需要在医保窗口提交相关材料即可。

二、信息支撑，一网通办

一是开发“社保业务经办一体化”信息系统，减少“线下传递”。“社保经办一体化”集系统自动推送、业务自动流转、档案实时扫描等功能于一体。窗口人员受理事项后，第一时间将相关材料扫描录入系统，系统根据业务办理要求，自动将其流转 to 相关业务科室人员办理。相关人员办理完结后，系统自动将相关信息反馈到窗口，窗口人员将相关材料交给办事人员。将“线下材料”传递变为“线上自动流转”，既减少了传递，又强化了内控。

二是做好“阳光政务”和“社保业务经办一体化”系统对接。“社保业务经办一体化”系统将经办业务情况实时反映到阳光政务系统，参保人员可通过阳光政务系统实时掌握业务办理情况。目前市本级 147 个事项全部对接完成（含内部事项）。深化“阳光政务”建设，推进网上申报。全面推广“在线咨询、网上申报、快递送达”办理模式，基本实现社保经办服务事项网上办理全覆盖，大幅提高网上办事比例。进一步加大企业网上申报推广力度，落实

CA 证书免费发放措施，深入宣传发动，扩大企业参保增减网上申报覆盖面，规模企业网上申报开通率要达到 100%。三是扩大基层业务平台办理事项范围。通过“社保业务经办一体化”将有关事项延伸到乡镇基层服务平台、定点医疗机构、企业等，让参保人员在家门口就能办理社保业务。龙游县目前可在乡镇直接办理的业务达 33 项。巨化社保服务中心可在本单位办理 13 项业务，特殊病种门诊可在定点医疗机构直接办理。

三、自助服务，便民利民

一是加强自助服务平台建设。目前全市社保经办机构全部建成自助服务终端设备，通过自助服务终端设备可办理参保证明打印、个人社保信息查询等多项业务。二是应用人脸识别系统，方便资格认证。投入资金建成海量身份认证系统，在全省率先启动依托于人脸识别技术和互联网平台的养老待遇资格认证工作。全市所有退休人员可以利用该系统通过手机、互联网等平台开展资格认证。截至目前，全市已通过人脸识别系统进行认证的企业退休人员已达 16 万人，其中通过手机登录平台认证人数占总认证人数的 80%左右。三是启动“衢州市医疗保险便捷支付系统”建设，提供便民服务。实现衢州医保的在线移动支付，帮助市民在医院就医时实现手机预约挂号、自助结算，有效缓解大型医疗机构窗口人满为患、参保人员排队等候时间过长问题。

绍兴市全面推进“最多跑一次” 争创全省样本

自省委省政府提出“最多跑一次”改革目标以来，绍兴市以最大的决心、最强的执行第一时间开展改革，以政府权力“减法”，激发市场活力“加法”，全面推进“最多跑一次”，力争让人民群众尽快提升获得感。

一是领导高度重视，自上而下推动落实。我市积极贯彻落实省关于“最多跑一次”改革要求，市委彭佳学书记6次召开书记办公会议、市政府马卫光代市长3次召集有关部门听取有关情况汇报，进一步细化实施方案，专题研究改革过程中存在的问题，推动改革工作。

二是“两条腿”走路，加快改革出成效。为了尽快提升群众获得感，我市“最多跑一次”改革坚持“两条腿”走路，一方面，市审改办牵头研究制定实施方案，另一方面，各相关部门第一时间梳理事项清单、调整窗口设置和人员安排，加快信息系统建设和整合，从硬件、软件上先行落实。

三是坚持重点突出，打造“绍兴样本”。我市以勇立潮头、争创标杆为动力，以群众需求为导向，创新突出“三个最”，即创新

“订单式”机制，企业投资项目审批最高效，在省内率先实现了高效审批服务机制全覆盖；创新市县同权和中介超市“一张网”建设，实现“最多跑一次”覆盖最全面；创新全程代办服务和“一窗受理、集成服务”改革，实现审批服务流程最优化。

本刊邮箱：102927574@qq.com

报：车俊省长、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、

县（市、区）“最多跑一次”改革专题组办公室
