

“最多跑一次”改革 简 报

第 54 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 4 月 27 日

- 庆元县“1+N”体制推进社保领域“最多跑一次”改革
- 德清县以“六办”为载体 全力推进“最多跑一次”改革

庆元县“1+N”体制 推进社保领域“最多跑一次”改革

“最多跑一次”改革实施以来，庆元县审批中心社保窗口通过“综合柜员制、大数据平台建设、业务集成服务、业务下沉延伸”

等 N 种服务举措，实现了群众和企业到社保办理的事项 100% 实现“最多跑一次”，并全面覆盖所有办事群体。其主要做法有：

一是综合柜员，实现线下“一窗受理”。制定规范化的“柜员”手册，让任何一个“综合柜员”对照手册都可以熟练办理社保登记、医疗工伤生育待遇申领受理、城乡居民养老、医保等社保业务。将原先按业务分类的专业窗口办理模式改造为“综合柜员制”经办模式，实行“柜员受理、内部流转、立即办结”的“一窗受理”机制，办事群众只要在材料齐全的情况下选择任何一个柜员窗口，“综合柜员”就可以根据群众需求为其办理所有手续。“综合柜员”制是升级版“一窗受理”服务，改变了过去各自为政的弊端，实现了社保所有窗口业务通办。

二是数据跑路，实现线上“零跑腿”。目前，丽水市已开通人力社保公共服务和移动端掌上社保业务两个网上服务平台。通过网上服务平台可全天候可为用人单位和个人提供在线查询、在线办理等服务，群众只用手点一点就可以实现办结。如：通过支付宝客户端添加“丽水掌上社保”服务窗，即可查询办理流程，也可以灵活办理就业人员自助参保、中断等社保业务，参保人员还可以通过手机自助生成、本地下载和打印带电子公章的证明，使用单位通过验证平台下载证明文件或用手机扫描二维码直接验证证明，大大减轻群众办事成本，办事时间。该在网上办事大厅登记注册的单位数达到 737 家，已绑定令牌用户 677 家，个人用户注册 2354 人，支付宝注册用户 5700 多人。2017 年通过该平台

网上办理参保、续保、中断、暂停等业务近 7300 多件，占同类业务总量的 71.5%以上，其中，在非上班时间段办理业务量的比例占到网上业务量的 25%以上。

三是集成服务，实现部门“联合服务”。自去年社保入驻“办证大厅”后，将大厅分为引导服务、咨询服务、自助服务、休息等候、业务办理等五大功能区域。引导台承担业务咨询、表格发放、材料初审、引导办理等工作，办事窗口内设置地税、民政等社保相关部门工作岗位，实行社保、地税、民政联合办公，实现了部门之间数据共享、互通，事项当场协调办理，避免办理社保业务的群众来回跑腿于部门之间的现象。如：改革之前办理社保补缴业务需先在社保补缴手续，然后到地税大厅缴费，再到社保办理到账业务。现在可在“社保大厅”直接缴费，“即刻”可完成社保业务全流程办理。

四是业务下沉，实现事项“同城通办”。庆元县社保部门不断推进基层服务平台建设，按照能放则放、能简则简的原则，全面梳理相关的社保业务经办事项，全县 19 个乡镇（街道）、5 个社区均已连接社保专网，参保登记、养老金资格认证、社保政策咨询、参保信息查询、城乡居民养老医保等基础业务下沉到乡镇（街道）社保所办理，打通了同城通办、就近办理的便民通道。同时，建立村级劳动保障协理员制度，协理员可为当地居民提供社保业务咨询、业务代理等服务，架起了政府部门服务群众的“便民桥”。

德清县以“六办”为载体 全力推进“最多跑一次”改革

德清县通过“网上简办”“限时即办”“承诺免办”“就地快办”“全程代办”“上门约办”六种审批办事模式，切实推进“最多跑一次”改革落地见效，提升企业与群众对改革工作的满意度。

一是网上简办。围绕“网上申报不出村、手机申报不出户”目标，加快各部门专网系统的整合，充分发挥政务服务网政务资源集中、信息共享优势。深化投资项目在线审批监管平台应用，将全县非涉密投资项目全部纳入在线监管平台，对投资项目实行“平台受理、在线办理、限时办结、依法监管、全程监察”的审批监管模式。大力推进行政权力事项的网上运行水平，不断拓展可网上办理的便民服务事项领域，逐步形成“在线咨询、网上办理、证照快递送达”的“零上门”。目前，由行政服务中心投入经费，建立快递寄送服务窗口，依服务对象申请，对各事项的办结证照提供快递寄送服务，实现行政服务中心证照快递寄送全覆盖。3月底进驻以来，共完成快递寄送 52 件。

二是限时即办。根据“一窗受理、部门联动、限时办结、一窗办结”的工作要求，通过强化部门协同办公，再造审批流程，压缩办理时限，在行政服务中心大厅设立不动产交易登记、商事

登记、投资项目审批、公安服务、非常驻部门审批事项等 5 个综合受理窗口。对纳入“一窗受理”的各事项，建立受理标准化制度，重点规范事项的申请主体、资格条件、申报材料清单、办理时限等要素内容，建立后台并联审批、集成服务工作机制，实现“前台一窗受理、后台同步审批、窗口统一出件”，审批服务事项承诺时限较以往压缩 43.4%。年底通过对流程的再优化、时间的再压缩，力争实现审批服务办理再提速 30%。

三是承诺免办。以高新区企业投资项目承诺制改革全省试点为先导，以政府购买服务的方式，在特定区域内统一办理环评、水保、矿产压覆等事项，实施以标准替代审批，“先建后验”和“容缺受理”的企业投资项目管理模式。以点带面，推广试点做法和经验，拓展实行承诺制办理的领域，逐步实现企业投资项目“零审批”。

四是就地快办。结合“四个平台”建设，着力推进政务服务网向基层延伸，完善镇村服务站点建设，全面实行镇（街道）服务事项网上运行，将办事窗口前移。完善镇（街道）权力事项库、事项网上运行和服务站点建设，做到面向社会、企业和群众的便民服务事项应进尽进，加快推进镇（街道）“最多跑一次”的事项梳理，推进基层审批服务事项的网上运行。

五是全程代办。健全投资项目审批代办机制，通过强化考核、业务培训等方式打造一支一流代办队伍。目前，德清县共有全程代理员 41 名，对全县重点投资项目、大好高项目及部分达到代

办标准且符合产业导向的项目由项目代办中心工作人员负责全程代办服务，其他项目由高新区、各镇（街道）全程代理员落实全程代办，逐步形成“保姆式”项目代办服务全覆盖的网络体系。

六是上门约办。为积极践行“以人为本”的服务理念，对老、弱、病、残或因特殊情况不方便到政府服务窗口办事的服务对象，根据服务对象电话预约，由窗口工作人员根据实际情况上门服务，并按照服务承诺、办结时限、规定程序进行办理。一季度窗口共开展上门服务 121 次，企业与群众的满意度进一步提升，切实做到打通服务群众“最后一纳米”。

本刊邮箱：364425706@qq.com

报：车俊书记，袁家军代省长，副省长，省政府秘书长、副秘书长，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”改革办公室
