



中华人民共和国人力资源和社会保障部

Ministry of Human Resources and Social Security of the People's Republic of China

民生为本 人才优先



首页 | 公开目录 | 公开指南 | 公开规定 | 公开申请 | 公开报告 | 公开联系方式

索引号：717823004/2016-00090

分类：综合/综合性政策法规/部发文

发布单位：办公厅

发文日期：2016年05月06日

名称：人力资源社会保障部关于加强和改进人力资源社会保障领域公共服务的意见

文号：人社部发〔2016〕44号

人力资源社会保障部关于加强和改进人力资源社会保障领域公共服务的意见

浏览次数：2494

人社部发〔2016〕44号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局），部属各单位，外专局、公务员局：

人力资源社会保障工作全部涉及到人，大部分涉及民生，关系群众切身利益，是政府公共服务的重要内容。近年来，各级人力资源社会保障部门大力推进基层劳动就业和社会保障服务平台建设，在创新和改进公共服务方面积极探索，取得了明显成效。但是也要看到，与人民群众的期望相比，与简政放权、放管结合、优化服务的要求相比，人力资源社会保障领域公共服务仍有不小差距。按照国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的有关部署和要求，为进一步加强和改进人力资源社会保障领域公共服务，现提出如下意见：

一、总体要求和基本原则

（一）总体要求。全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中全会精神，按照国务院关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进的部署，梳理规范人力资源社会保障领域面向群众的公共服务事项，坚决砍掉各类无谓的证明和繁琐的手续，简化优化公共服务流程，创新改进公共服务方式，加快推进公共服务信息化建设和服务平台建设，不断提升公共服务水平和群众满意度。

（二）基本原则。

1. 便民利民原则。简化办事环节和手续，优化公共服务流程，明确标准和时限，强化服务意识，丰富服务内容，拓展服务渠道，创新服务方式，提高服务质量，让群众办事更方便、创业更顺畅。

2. 依法依规原则。严格遵循法律法规，善于运用法治思维法治方式，规范公共服务事项办理程序，限制自由裁量权，维护群众合法权益，推进公共服务制度化、规范化。

3. 公开透明原则。全面公开公共服务事项，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查，切实保障群众的知情权、参与权和监督权。

4. 开放共享原则。加快推进“互联网+人社”行动计划，运用大数据等现代信息技术，强化部门协同联动，打破信息孤岛，推动信息互联互通、开放共享，提升公共服务整体效能。

二、全面梳理和公开公共服务事项目录

各级人力资源社会保障部门要根据法律法规规定，结合编制权力清单、责任清单以及规范行政审批行为等相关工作，对公共服务事项进行全面梳理，重点梳理劳动就业、社会保险等与群众日常生活密切相关的基本公共服务事项，列出具体服务事项目录并实行动态调整。所有面向群众的基本公共服务事项都要逐项编制办事指南，列明服务对象、办理依据、受理单位、办理地点、基本流程、申请材料、示范文本、收费依据及标准、办理时限、咨询方式、监督投诉方式等内容，细化到每个环节，并提供表格下载。其他公共服务事项参照基本公共服务事项进行梳理，逐步规范。公共服务事项目录和办事指南等须通过政府网站、12333咨询服务热线、宣传手册等形式向社会公开。

三、大力简化证明材料和手续

各级人力资源社会保障部门要对办理公共服务事项所需证明材料和手续进行全面清理，凡没有法律法规或规章依据的证明和盖章环节原则上予以取消；确需申请人提供的证明材料，要严格论证，听取各方面意见，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序；可通过部门内部、系统内部或与其他部门信息共享获取相关信息的，不要求申请人提供证明材料；可通过社会保障卡获取基础信息的，不要求申请人提供相关证明或填写有关表格；探索“告知+承诺”办理模式，由办事部门告知申请人应当符合的条件和虚假承诺应负的责任，申请人知晓条件要求并书面承诺符合相关条件要求、承诺承担违约责任后，办事部门先予以受理，提高办事效率。同时，加强事中事后核查与监管，制定严格明细的核查和监管规则。重点做好以下工作：

1. 实行流动人员人事档案接收告知承诺制。公共就业和人才服务机构接收流动人员人事档案时，对缺少关键材料的，一次性

告知所缺材料及其可能造成的影响，经本人作出书面知情说明、承诺进一步补充材料后予以接收，或与原工作单位协商退回补充材料。

2. 公共就业和人才服务机构不再对初次就业流动人员办理转正定级手续。机关事业单位和国有企业招考、聘用、招用流动人员时，可参考档案中的劳动合同等材料及就业登记、社会保险缴费记录认定参加工作时间和工作年限。

3. 对非本地户籍人员按规定申请参加职工社会保险的，不要求申请人提供在原籍或其他地区参加社会保险情况证明。

4. 逐步取消异地就医时定点医疗机构盖章手续。

5. 取消失业人员失业前所在单位将失业人员名单自终止或者解除劳动关系之日起7日内报受理其失业保险业务的经办机构备案手续。

6. 对已办理“三证合一”工商营业执照的参保单位，在申请办理社会保险登记证申领、变更、注销、验证等业务时，不再需要提供税务登记证和组织机构代码证。

7. 在组织公务员考录、事业单位公开招聘、职称评定等工作过程中，对当事人已出具国家承认的学历证书原件的，不要求提供第三方学历认证证明。

8. 改进留学回国人员、回国（来华）定居专家安置服务，有国外学历学位认证人员不用再提交留学回国人员证明。

四、规范和简化公共服务流程

各级人力资源社会保障部门要严格落实国家对人力资源社会保障基本公共服务事项的统一要求，规范服务行为，精简办事程序。重点做好以下工作：

1. 严格落实就业失业登记管理办法，在省级行政区域内实施统一的就业失业登记经办流程和标准规范，对符合条件的失业人员及时办理失业登记，不得以人户分离、户籍不在本地或没有档案等为由不予受理。积极推动社会保障卡加载就业失业登记信息电子记录。

2. 严格落实取消收取人事关系及档案保管费的规定，不得将参加社会保险、职称评审等业务与档案保管相挂钩，杜绝以档案为载体的捆绑收费、隐形收费行为。

3. 加快推进基本医疗保险异地就医直接结算，2016年基本实现跨省异地安置退休人员住院费用直接结算，2017年基本实现符合转诊规定的参保人员异地就医住院费用直接结算。

4. 取消基本医疗保险定点医疗机构和定点药店的行政审批，完善对定点医疗机构和定点药店的服务协议管理，建立分级管理制度。

5. 取消社会保险登记证换证周期规定，依参保单位需求随时办理，完善和简化社会保险登记证年检方式。

6. 简化社会保障卡办理流程，缩短申领、补换周期。

7. 实行国家职业资格目录清单管理制度，完善职业资格考试和职业技能鉴定制度，着力解决“挂证”、“助考”、“考培挂钩”等问题。

8. 健全职业资格证书管理办法，缩短证书办理时间。

9. 加强基层劳动人事争议调解工作规范化建设，完善调解工作机制，优化仲裁办案程序，完善立案、庭审、送达等环节的制度规范，在有条件的劳动人事争议仲裁机构开设法律援助窗口，畅通劳动者和用人单位权益救济渠道。

10. 建立完善劳动保障监察举报投诉案件省级联动处理机制，省级行政区域内各级劳动保障监察机构接收的举报投诉和主动巡查发现的案件信息全部通过劳动保障监察管理信息系统进行统一登记、录入、流转和办理，实现“一点举报投诉，区域联动处理”。

五、探索创新公共服务方式

在综合服务机构推行“一站式”服务，逐步将分设的专业窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”。加强公共服务信息化建设，积极推行网上预审、自助办理、同城通办、委托代办等服务。建立并畅通公共服务“绿色通道”，积极推行预约服务、上门服务、应急服务等便民措施。面向大型企业、学校、乡镇、社区等服务对象聚集区主动开展延伸服务，提升公共服务的可及性和便捷性。重点做好以下工作：

1. 推进社会保险服务“五险统一经办”，暂不具备条件的地方首先要在参保登记、缴费、稽核等业务环节实现统一经办。大力推进“综合柜员制”，方便参保对象。

2. 推进“电子社保”建设，全面推行社会保险个人权益记录网络查询和自助打印服务。

3. 推进人事档案信息化建设，启动全国流动人员人事档案基础信息库建设工作，逐步实现档案基础信息异地查询。

六、推进信息共享和业务协同

加快人力资源社会保障信息系统省级集中，实现系统的集中部署和有机融合、数据的向上归集和高效整合。积极推进公共服务事项的数据开放、信息共享、校验核对，促进公共服务业务协同，从源头上避免各类“奇葩证明”、“循环证明”等现象。重点做好以下工作：

1. 加强异地业务系统建设。有效提升社会保险关系转移接续、异地就医结算、异地领取待遇资格认证等异地业务的经办效率，进一步方便参保人就近办事，避免“垫资”、“跑腿”情况出现。

2. 加快基础信息库建设。2017年完成部、省两级社会保障卡持卡人员基础信息库建设，实现基础信息的统一管理和联动共享。

3. 推进社会保障卡应用。2017年实现社会保障卡跨地区、跨业务直接办理个人的各项人力资源和社会保障事务，开放向其他公共服务领域的集成应用，基本实现全国社会保障一卡通。2020年实现持卡人口覆盖率达到90%。

4. 强化业务协同。2020年实现同一省级辖区内人力资源和社会保障工作服务对象就业失业登记、社会保险登记、劳动用工备案三项业务“信息一点登记、业务协同办理、数据全域共享”。

七、加强公共服务平台建设

根据各类公共服务事项特点和群众办事需求，逐步构建实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、12333咨询服务电话等多种形式相结合、相衔接的公共服务平台，为群众提供方便快捷的多样化服务。加大简政放权力度，将具备下放条件的公共服务事项全部下放到基层公共服务平台，方便群众就近就地办理。重点做好以下工作：

1. 大力推进人力资源和社会保障公共服务设施建设, 确保“十三五”期末实现县级服务设施全覆盖, 乡镇(街道)、社区(行政村)设施服务能力进一步提升, 为公共服务事项向基层下沉提供有力支撑。

2. 加强网上办事平台建设, 建立统一的公共服务信息平台, 统一网上服务入口, 强化信息安全管理, 实现全业务、多渠道的标准化服务。凡具备网上办理条件的事项, 都要推广实现网上受理、网上办理、网上反馈, 实现办理进度和办理结果网上实时查询。

3. 全面加强12333电话咨询服务工作, 加快实体化机构建设, 拓展服务功能和服务范围, 强化12333短信服务和掌上12333移动应用, 形成覆盖全国的12333电话咨询服务体系。

八、加强公共服务制度建设和作风建设

各级人力资源社会保障部门和公共服务机构要践行“三严三实”要求, 建立健全管理制度和服务规则, 完善落实纪律要求和行为规范, 不断提升公共服务的制度化、规范化、科学化水平。加强对公共服务机构工作人员的教育培训, 把业务经办、作风养成、礼仪规范等作为培训重点, 不断提高一线工作人员工作能力、工作作风和服务质量。加强对公共服务项目的经费、设备、技术、人才保障, 为公共服务提供有力支撑。完善公共服务监督管理机制和社会评价机制, 畅通群众投诉举报渠道, 主动接受社会监督, 及时解决群众反映的问题。

九、加强组织领导

各级人力资源社会保障部门要把加强和改进公共服务方便群众办事创业工作摆在更加突出的位置, 主要负责同志要亲自研究部署, 加强统筹协调和督促落实, 及时解决工作中遇到的困难和问题。各地人力资源社会保障厅(局)要结合实际, 依照本意见制定具体实施方案, 细化任务措施, 明确责任分工和完成时限, 落实规定动作, 鼓励多做“加法”。要坚持立行立改, 改进措施成熟一个、推出一个、实施一个, 同步向社会公开。要及时总结各地加强和改进公共服务的经验做法, 加大宣传力度, 营造为民服务的良好氛围。

各地人力资源社会保障厅(局)实施方案于2016年6月20日前报人力资源社会保障部。

附件: 人力资源社会保障领域基本公共服务事项参考目录

人力资源社会保障部

2016年5月6日

附件

人力资源社会保障领域基本公共服务事项参考目录

一、劳动就业基本公共服务项目

1. 基本公共就业服务
2. 创业服务
3. 就业援助
4. 就业见习服务
5. 大中城市联合招聘服务
6. 流动人员人事档案管理服务
7. 职业技能培训和技能鉴定
8. 农民工培训
9. 12333电话咨询服务
10. 劳动关系协调
11. 劳动保障监察
12. 劳动人事争议调解仲裁

二、社会保险基本公共服务项目

13. 职工基本养老保险
14. 居民基本养老保险
15. 职工基本医保
16. 居民基本医保
17. 失业保险
18. 工伤保险
19. 生育保险

[网站声明](#) | [网站管理](#) | [网站地图](#) | [联系我们](#) | [网站值班](#) | [访问排行](#)



主办单位：中华人民共和国人力资源和社会保障部
京ICP备09079694号 京公网安备110401200230