

# 5项政务服务“零跑腿”，61项“只跑一次”

## 西海岸新区人社局全面深化“放管服”改革，着力打造“服务型人社”

### 【聚焦“一次办好”】

□半岛记者 陶琳 见习记者 王娟

近期，新区人社局打造“不跑路、少跑路、就近办、手机办、自助办”高效便民新模式，在多个方面着力打造“服务型人社”，其中全面推进了“互联网+医保”，让老百姓就医报销少跑腿、执法创新服务群众劳动监察案件调处取得实效、还优化了“三级”服务平台，完善公共服务的事项办事流程、推行“线上+线下”联动，实现公共服务的提速增效、此外还主动梳理了公共服务事项，再造精简服务流程。

### “互联网+医保”老百姓就医报销少跑腿

记者了解到，新区人社局按照上级部门“在全国推进医保信息联网，实现异地就医住院费用直接结算”工作部署，大力推进医保全国异地联网直接结算工作，对区内联网医疗机构信息系统进行升级，完成全区系统联调。

目前，新区已有7家二级以上定点医院成为全市首批跨省联网结算定点医院，区中心医院成功完成全市首例跨省联网结算。为了让老百姓更清楚地了解医保跨省联网结算政策，新区人社局制作发放异地就医须知、常见问题解答等宣传资料2万余份，通过主流媒体、新媒体平台广泛宣传。建立了异地就医问题响应服务机制，公布咨询电话，及时解答参保人员异地就医过程中遇到的问题，同时简化优化备案登记手续，取消外地医院及社保部门所有盖章手续，参保群众可通过服务窗口、网站、手机APP办理异地安置备案业务，目前，新区异地备案登记人数已达1000余名。截至目前，新区共完成参保群众异地就医联网结算463人次，报销医疗费用755万，完成外地参保群众在我区定点医院联网结算150人次，报销医疗费用129万元，真正实现让数据多跑路，让群众少跑腿，切实清除了困扰老百姓多年的异地就医报销“痛点”。

### 执法创新服务群众劳动监察案件调处得实效

“太感谢你们了，没想到一调解，我不到3个小时就拿到了工资，人社局执法人员效率太高了。”近日，一讨薪农民工拿着工资对新区人社局调处室的几名执法人员表示了深深的谢意。原来该农民工因用人单位长期拖欠工资，又深处异地，眼看温饱问题都快无法解决，听到工友说人社部门开了个窗口15天内就能要到工资，还不花钱，于是本着试试看的态度，到人社局调处室办理了案件调处申请，果不其然不到一天就拿到了自己的工资。

案件调处工作为新区人社局推出的一项便民服务。此项服务的推出，旨在通过调解说服、疏导等方法，化解矛盾、达成调解协议，将办案时限由60个工作日压缩到15日，提升了执法效能。新区人社局设立案件调处室，各镇、街分别在社会保障中心设立案件调处室，依靠“互联网+大数据”实现“网格区+监察中队”互联互通，劳动保障监察中队对网格区的案件调处工作进行指导。案件调处工作由人民调解委员会同专职劳动保障监察员、兼职劳动保障监察员、劳动保障监察协管员共同实



施，职工可以在家门口解决个人问题。

今年以来，新区人社局按照国务院、省、市和管委区政府关于推进“简政放权、放管结合、优化服务”各项部署，创新经办手段、简化办事流程、提升服务质量，多措并举深化“放管服”改革，打造“服务型人社”，着力推动“一网通办、简化办、马上办”改革，努力打造便民服务窗口，让百姓体会到了送到家门口的服务。

### 优化“三级”服务平台，完善公共服务事项办事流程

从群众办事角度出发，进一步优化办事流程，延伸区级、镇街、社区(村)基层三级服务平台，为群众提供方便、高效、少跑腿的公共服务。不断提升和丰富基层人社平台的服务功能，将与群众密切相关的服务事项实行就近自助办理，指导全区各镇街(管区)设置自助服务区，统一配备电脑和自助打印设备，打造“十五分钟”服务圈，让群众就近享受优质、高效、便捷的服务。

### 推行“线上+线下”联动，实现公共服务提速增效

继续推进“一次办好”改革，努力建立大厅导服、网上办事、APP自助办理、微信平台咨询、基层人社服务平台延伸“五位一体”的全方位公共服务体系。推广使用“青岛智慧人社”APP，让群众动动手指即可办理原来需要在各级服务大厅办理的养老保险待遇资格认证、门诊大病申请、异地备案、转诊和异地结算等事项，实现人社领域公共服务提速增效。

### 主动梳理公共服务事项，再造精简服务流程

全面梳理公共服务事项，编制公共服务事项清单和服务指南，精简办事环节，优化服务流程并制作流程图，建立公共服务事项目录体系，实行动态管理。一是梳理公共服务事项。对现行公共服务事项全面开展摸底梳理，以权责



▲各事项办理有条不紊。

▲工作人员指导办事群众填写表格。

清单为基础编制公共服务事项目录，逐条列明事项名称、办理依据等。二是审核规范服务事项。由法制部门组织进行集中审核，并征求相关方面意见，确保做到全面梳理、不丢不漏、不留死角。三是简化优化公共服务流程。对列入目录的公共服务事项，依法依规编制公共服务指南，列明办理条件、受理审批机构、办理流程、办理时限等要素内容，并细化到每个环节，确保不出现兜底条款。四是依法公开公共服务事项目录及公共服务指南。经过审核确认的公共服务事项及服务指南，在山东政务网上统一公布，方便群众查询，并建立动态管理和发布机制。

### 加强机关作风建设，提高服务意识创新意识

据了解，去年以来，新区开展了“机关作风建设年”活动，新区人社系统作风建设成效明显。但与上级部门的要求和群众的新期盼，新区人社局将通过对标先进、查摆问题，找准差距、找清问题，认真加以整改，以过硬的作风、务实的举措、优质的服务，推动就业创业、社会保障等各项工作实现新进展，扎扎实实做好保障和改善民生这篇大文章，切实增强群众获得感和幸福感，不断满足人民群众对美好生活的需要。

截至目前，新区人社局已推进5项政务服务事项实现“零跑腿”，将61项服务办理流程优化，实现“只跑一次”即可

办结。21项事项压缩了办理时间，平均节约群众办理时间3个工作日。通过人社领域公共服务“一体化”立体办公新模式，实现业务办理周期减半，让新区群众真正实现“不跑路、少跑路、就近办、手机办、自助办”的高效便民新模式。

相关新闻：  
新区民营经济发展局：

### 将“中小微企业类型说明”列为“一次办好”事项，承诺一个工作日完成

近日，记者从新区民营经济发展局获悉，该局全面深化推进“一次办好”改革，梳理了公共服务事项中的“一次办好”事项，将“中小微企业类型说明”列为“一次办好”事项，承诺完成时限为一个工作日。主要服务对象为依法在西海岸新区范围内工商注册登记，到外地参加招标采购等活动，需要出具中小微企业类型说明，享受相关优惠政策的独立法人企业。

记者在采访中了解到，办理环节和流程主要包括两部分，首先是申请企业登录青岛市中小企业云服务平台(www.smeqd.gov.cn)政务服务栏目或青岛市中小企业云服务平台西海岸分平台(huangdao.smeqd.gov.cn)办事流程栏目，下载并填写打印《青岛市中小微企业类型说明表》，手写无效。最后企业递交申请材料，新区民营经济发展局对企业提交的材料审核后进行分类说明。