广东省人力资源和社会保障厅2019年度行政审批和

政务服务效能情况自评报告

2019年，我厅认真贯彻落实中央和省委、省政府关于推进简政放权、放管结合、优化服务的各项部署，积极推进“放管服”，进一步精简办事证明材料，压缩办理时限，依法办理行政许可事项，大力推进事中事后监管，强化行政权力运行监督，不断提升政务服务水平。现将我厅2019年度行政审批和政务服务效能自评情况报告如下：

一、行政审批效能情况

**（一）转变政府职能深化行政审批制度改革落实情况。**

**1.政府职能转变和职权调整落实情况。**2019年，我厅进一步加大简政放权力度，将“建设人民满意的服务型人社部门”作为改革目标，积极做好职能转变和职权调整工作，加强事中事后监管，增强“放管服”改革实效。据《广东省人民政府关于取消和调整一批省级权责清单事项的决定》（粤府〔2020〕1号）等有关规定，我厅取消8项省级行政职权，其中有4项行政职权调整为政府日常工作管理，无下放、委托和重心下移类事项，此外还有11个事项移至公共服务事项。

**一是压实内外监督，强化社会监督与自查自纠。**强化社会监督。在厅门户网站向社会公布已取消的8项行政职权。在省政务服务网公布11个移至公共服务事项职能的咨询监督方式，并纳入政务服务“好差评”网上评价系统。对厅门户网站、政务服务网的网上信函办理和政民互动事项开展专项监督检查，畅通社会监督渠道。强化自查自纠。开展省级权责清单事项调整实施情况内部自查，杜绝“明取消暗保留”、“明放暗不放”等问题。按照中央和我省部署，启动清理目录管理、登记注册、年检年报、指定认定等工作，推动规范实施行政备案程序。

**二是压实制度执行，推动日常工作规范运转。**落实4项调整为政府日常工作管理的行政职能。开展专项资金监督检查。我厅严格实施省级促进就业创业发展专项资金管理办法，就资金支出进度、绩效、安全性和规范性等对各地指导监督。做好失业预警相关工作。“失业预警”调整为政府日常工作管理后，出台实施我省进一步稳定和促进就业若干政策措施，持续完善就业失业监测研判机制，建立健全就业风险防范机制，推动将处置就业风险支出纳入各级财政应急储备金使用范围。落实省社会保险监督委员会日常工作机制。我厅按照《广东省社会保险监督委员会章程（试行）》承担监督委员会日常事务性工作。规范对下级人社部门指导监督。按照省委省政府要求，我厅牵头开展的全省性督查考核项目控制在3项左右。制定关于进一步落实规范强化统筹提高机关工作效能的通知，优化对下级人社部门“督验考”流程方式，切实减轻基层负担。

**三是压实事后监管，推动放管结合纵深发展。**按照中央和我省的要求从“严进宽管”转向“宽进严管”，放开事前准入与强化事后监管相向发力。对职业技能鉴定机构监管力度不减。取消“职业技能鉴定机构设立审批”后，按照人社部要求对全省职业技能鉴定机构实行备案管理，向社会公开全省职业技能鉴定机构信息。修订职业技能鉴定站（所）管理办法，规范备案程序和申请材料，完善考评员、质量督导员机制，落实我省职业技能鉴定所（站）质量管理协议书制度。加强高技能人才（公共）实训基地资金使用督导。取消高技能人才（公共）实训基地认定后，严格落实我省职业技能培训资金管理办法，加强对专项资金执行进度和绩效目标实现情况的跟踪监控，对执行进度慢、绩效目标偏离的，及时责令项目承担单位采取有效措施予以纠正。深入推进国有企业工资决定机制改革。推动出台我省关于改革国有企业工资决定机制的实施意见，取消“企业工资总额同经济效益挂钩核准”，将过去每年核定国有企业上年度工资总额方案的做法改革为实行工资总额预算管理，预算方案由国有企业自主编制，按规定履行内部决策程序后，报履行出资人职责机构备案或核准后执行，既赋予国企更多自主权，又明确履行出资人职责机构对所监管企业工资总额预算方案的执行监管责任。

**2.中介服务改革落实情况。**按照《广东省机构编制委员会办公室关于开展省政府部门行政审批中介服务实施机构清理工作的通知》（粤机编办[2017]420号）要求，经认真梳理，我厅所有审批事项没有中介服务实施机构参与。

**3.政务服务事项标准化情况。**我厅根据《广东省2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案》相关工作要求，制定2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案，完善省级公共服务事项通用目录，确定依申请办理行政权力事项和公共服务事项清单，合理拆分子项，确定业务办理项，规范统一全省政务服务办理程序、材料和时限等，实现全省人社政务服务事项名称（主项）、子项拆分、基本编码、事项类型、设定依据、办理材料、业务表单、办理时间等要素相对统一，2019年，全省共梳理完成人社系统实施目录318项，各级人社部门政务服务事项21300多项同步进驻广东省政务服务网，78.7%实现网上申办。

**（二）事项实施情况。**

**4.网上可办理情况。**我厅有6项行政许可事项，全部可以在网上办事大厅受理，上网办理率100%。。

**5.事项按时办结情况。**我厅依法高效办结许可事项，2019年，在法定时限内百分之百办结许可事项。行政审批事项网上申请量10件，均按时办结，办结率100%(其中8件申请因网办设置故障临时调整为邮寄办理)，服务对象到现场办理次数均控制在1次以内。

**6.跑动次数情况。**我厅的6项行政许可事项均可在网上办事大厅受理办结，到现场跑动次数为0-1（由申请人自行选择是否快递服务），所有事项均实现到现场跑动次数不超过1次。

**7.行政许可事项网上全流程办理情况。**我厅大力推进网上办理，全部行政审批事项实现网上申请、在线受理、在线办理、结果反馈等网上全流程办事功能，实现办事窗口“全天候”工作，推进健全网上办事大厅制度建设，出台网上办事大厅日常运行管理暂行办法、网上办事大厅值班管理暂行规定、网上办事大厅专项效能监察实施办法等专项规定。依托广东省政务服务网、“粤省事”微信小程序、人社网上服务平台、广东人社APP等在线服务平台，提升网上办事大厅公共服务能力。“粤省事”微信小程序人社服务专区上线203项人社服务事项，其中137项实现“零跑腿”。

**（三）加强事中事后监管情况。**

**8.建立健全监管制度机制情况。**加强窗口作风建设，强化窗口作风建设监督。**一是**为建立健全窗口监督制度体系，我厅出台了全省窗口单位明察暗访暂行办法和本级窗口工作人员管理规定、工作规范和考评办法。**二是**认真抓好厅综合办事服务大厅的管理，坚持每天巡查和视频监控办事大厅工作情况，不定期开展明察暗访，每周定期培训，每月通报窗口单位作风与效能建设情况，以不断提升窗口服务能力。**三是**统一厅政务服务事项对外咨询监督电话，并向社会公布，方便群众咨询监督。**四是**加强监督检查，对不依法实施行政许可或无法律法规依据擅自增加材料等的，严肃追究有关负责人的责任。

1. **开展监管情况。**我省劳动保障监察执法实行重心下移，由市、县实施属地执法，省本级制定政策文件，明确人社领域的随机抽查事项、方式、比例和对象，建立“两库一单”（监管对象名录库、执法人员名录库、随机抽查事项清单），指导、监督下级部门依法开展“双随机、一公开”工作，并进行考核。

梳理制定随机抽查事项清单，建立健全“双随机”执法抽查机制。我厅依据现有的45部涉及人力资源社会保障工作的法律、行政法规、地方性法规、规章，制定并在厅网站上公布了随机抽查事项清单，该清单详细列明了随机抽查的132项执法事项。**在抽查方式方面**，要求各地级以上市人社部门建立全市统一的监管对象名录库、执法人员名录库，在纪检监察部门现场监督下，按照地域回避原则，通过“摇号”方式随机确定每次检查行动中各区（县市）被检查对象以及到各区（县市）开展检查的负责人及检查人员。具体方式包括现场检查、书面抽查、网上检查等多种方式。**在抽查比例方面**，每年随机抽查比例不低于被监管对象的8%或不少于80家，抽查频次每年不少于3次。**在抽查对象方面**，包括：用人单位、社会保险服务机构、专项资金申领机构、承接职称评审权的企事业单位及其他组织、继续教育机构、实习见习单位，和人力资源服务机构、职业技能鉴定机构、技工学校等行政许可被许可主体。目前，各地人社部门已制定完成本地区“双随机”执法抽查机制。

**10.创新监管方式情况。**2019年，全省各级劳动保障监察机构在省大集中劳动保障监察信息系统办理案件9441件，约占案件总数的93%；**实现“互联网+监管”，**网上举报投诉和案件处理全过程监控。省劳动保障监察网上举报投诉平台累计接收处理网上举报投诉案件4538件。**实现智能监管，**我厅通过省大集中劳动保障监察信息系统开展2019年度企业劳动保障守法诚信等级评定工作，累计评价企业1515855家，其中A级企业1513925家，B级企业1769家，C级企业161家，实施分类监管；开发设计劳动保障监察“双随机”抽查软件模块，积极配合参与广东省“双随机、一公开”监管工作平台建设。

**（四）创新和优化服务情况。**

**11.开展减证便民情况。**我厅推动公共服务事项减时限、减材料、减流程，最大限度减少群众办事成本。流程再造实现新突破。包括11项移至公共服务清单的事项在内，我厅对全部公共服务事项开展流程再造，办理时限总量减少50%以上，压减147份材料、88个办事环节，“最多跑一次”达100%。积极推行告知承诺制，在专技考试、社保经办等推进告知承诺制，2019年32个考试项目的80.1万名考生提供了便捷高效的考试服务。

**12.建立部门间信息共享和推进电子证照建设情况。**2019年，我厅按照“数字政府”工作要求，**一是**加大政务服务数据共享力度，向省政务大数据中心共享75项信息资源类并定时更新相关数据，累计共享数据5.4亿条；已审核外部门提出的数据共享需求51项。**二是**完成与省电子证照平台的对接，通过平台签发技工院校毕业证书、社会保障卡、专业技术人才职称证书等40种电子证照共1亿多张。

**13.提高服务质量情况。**按照省政府要求，全部行政许可审批事项全部进入网上办事大厅办理。认真落实省级权责清单压减工作。积极推进政务事项流程再造工作。做好全省政务服务事项标准化工作，逐步实现全省人社政务服务办事流程、办理材料、办理时限基本统一。实行 “四公开”、“六责制”，加强对事项申办、受理环节的监督监控，及时办理过程进行跟踪、预警。建立完善综合服务大厅制度，明确相关工作职责、流程、要求和内容监管制度，全力确保综合服务大厅正常高效运转。持续开展窗口单位明察暗访。在政务服务网上推行7x24小时全天候在线申请、推行告知承诺制、实行农民工欠薪仲裁“绿色通道”、实施邮政快递送达等便利措施、对高频业务推行预约办理、一对一专办等多种服务制度。

在服务粤港澳大湾区和深圳建设中国特色社会主义先行示范区推出相关便捷举措。**一是**推动人社部与省政府签署《深化人力资源社会保障合作推进粤港澳大湾区建设战略合作协议》，从国家层面提出58项政策创新点。**二是**出台厅《关于推进粤港澳大湾区建设行动方案》，统筹谋划人社业务交流互鉴，推动三地从“交流”到“交往”再到“交融发展”。**三是**出台《关于支持珠海市横琴新区人社事业创新发展的意见》，以点带面助力粤港澳大湾区建设。**四是**制定粤港澳大湾区事业单位公开招聘港澳居民管理办法，在对象范围、测评方式、岗位聘用等方面改革创新，已经省推进大湾区建设领导小组审议通过，拟于近期印发实施。**五是**联合省教育厅等9个部门印发《关于推进粤港澳大湾区职称评价和职业资格认可的实施方案》，以点带面、统筹推进粤港澳职业资格互认，逐步拓宽港澳专业人士在粤执业范围。**六是**与省文化旅游厅联合印发《香港、澳门导游及领队在珠海市横琴新区执业实施方案（试行）》，截至2019年底共有300名港澳导游及领队获批横琴新区专用导游证。**七是**出台《关于进一步完善我省港澳居民养老保险措施的意见》，对港澳人员在粤参加养老保险待遇领取地和继续缴费地确定、一次性缴费、补缴年限、参加机关事业单位养老保险、建立企业年金等问题进行明确。印发《关于做好我省港澳台居民社会保险业务经办工作的通知》，做好港澳居民在我省参保缴费服务。**八是**在2019年广东“众创杯”创业创新大赛中专设港澳赛区。开展粤港澳青年职业训练营活动，为二十余名港澳青年提供求职辅导、职业见习等服务。**九是**挂牌运营中国广州、中国深圳等国家级人力资源服务产业园。

1. **优化办理流程情况。**2019年，我厅继续落实我省商事登记制度改革工作（详见《转发关于推进企业注销便利化工作的通知》，按照放管服改革思路落实企业注销工作的全省人社部门办理机制，社部门在接收税务部门推送的信息后即完成企业社保缴费登记和注销工作，不再有社保登记和注销的经办操作，推动失业保险与失业登记并联办理，实现一个窗口通办，12个行政事项细分事项中，即办事项为8个，高于30%，进一步优化了服务流程。
2. **精简规范办事材料情况。**我厅积极推进政务服务事项流程再造工作，按照“少填、少报、少走、快办”、“全面覆盖、全部网办”的要求，落实“六个一律取消”，进一步减流程、减材料、减时限、推网办，并及时更新公布办事指南。67个事项精简材料147份，压减比例达46.4%；66个事项减少办事时限1644天（日），减少60.5%；新增“最多跑一次”事项34个，“最多跑一次”达到100%。

**16.缩短办事时限情况。**我厅以服务流程再造为支点，提高群众办事创业的效率。我厅将4个行政许可事项拆分为12个子项，提升了拆分精细度，同时办事时限分别从原来法定的180日、90日、20日、91日承诺改为20日、22日、5日和20日，平均承诺时限为原法定平均时限的17.6%。其中5个子项承诺为1天办结，并实现100%网上办理，通过邮寄资料、邮寄证书等方式实现了“最多跑一次”、“零跑动”。

**（五）投诉举报和服务对象满意情况。**

**17.政务服务“好差评”情况。**我厅自2019年9月接入省“好差评”系统，2019年政务服务“好差评”得分情况为8.9分。已按要求在政务服务窗口布设“好差评”评价静态二维码和评价器，并完成广东省就业创业专项资金管理系统、广东省专业技术人才职称评审、部省属高校毕业生就业创业专项资金管理系统、劳动力技能晋升补贴管理系统、工伤认定和劳动能力鉴定系统等与省“好差评”系统的对接。

**18.咨询、投诉、求助、建议办理情况。**2019年省本级厅门户网站网上信函总量7390件，办结率100%。12333行风投诉件86件，“12345”热线收件1102件，办结率均为100%。12333咨询热线来电总量24万人次，人工接听18万人次，群众满意度95.6%，12333咨询热线系统知识库定期更新完善。我厅每天在厅网站留言中心板块更新发布最新选登留言回复。

三、存在问题和困难

全省人社政务服务事项办理未能实现统一和部分事项网办率还有待提高。我厅虽然大部分事项实现了网上申办，部分事项的流程优化、减环节、减时限等方面未能做到全省步调一致，全流程网办比例还有待提高。主要原因是：一方面，信息化基础和快速开发能力差异较大，政务服务系统的查找功能不完善，无法通过系统比对全省同一事项的办事指南等要素，各地存在的不一致情况难以及时发现；另一方面，数据资源整合不足，其他厅局的部分数据未能达到实时共享，一定程度上影响了服务流程再造优化。

1. 下一步的工作措施及有关意见

按照“清理、下放、简化、优化”的要求将行政审批和政务服务推向深入：一是积极推进人社服务快办工作。进一步推进人社系统“清事项、减材料、压时限”，通过关联事项“打包办”、高频事项“提速办”、所有事项“简便办”，为企业群众办事创业提供更加优质便捷高效服务。二是积极推进政务服务“四免”优化专项工作逐步实现政府部门核发的材料原则上免提交、政府部门形成的业务表单数据原则上免填写、可用电子印章的免用实物印章、可用电子签名的免用手写签名。三是进一步提升全流程网办率。积极推进政务服务事项流程再造优化，按照全程网办的要求，积极推进更多事项全程网办，更多事项进驻“粤省事”、“粤商通”。