# 兰州市西固区人社局：深化“放管服”改革 营造良好营商环境

“现在办证真是快,办事效率特别高！要是许可证超期就麻烦了！”王女士不禁称赞道。由于忙于经营，王女士忘记了劳务派遣经营许可证即将到期的事情，西固区人社局从受理、审核到准予发证共用时5个工作日为其办理了劳务派遣延续许可，拿到新证件的王女士激动地对工作人员表示感谢。

近年来，西固区人社局认真落实国家、省、市深化“放管服”改革相关要求，在优化审批、联合快办、线上办理、行业监管、综合评价等方面推出多项举措持续在提高服务效能上发力，不断优化营商环境，有效激发了市场活力，提升了企业群众满意度和获得感。

转方式、提效率，不断优化行政审批流程。认真落实“证照分离”改革要求，积极推行行政审批业务改革，实行“告知承诺制”“限时办理制”“受理清单制”“容缺受理制”“线上受理制”等多项优化服务制度。在政务服务网发布《告知承诺书》空白文本，方便企业和办事群众下载填写，明确监管规则和违反承诺后果。在办理相关行政审批事项时,对因申请人承诺可以减省的审批材料，不再要求提供；对可在领证后补交的审批材料，经书面承诺后可先行受理进入审批程序，并当场一次性告知需要补齐或补正的材料、形式、时限和超期处理办法，让企业群众办事不再来回跑、反复跑，切实体会到人社领域行政审批办理改革的快捷与便利。今年以来，共审批3家人力资源服务机构、5家劳务派遣企业。采取线上线下相结合，以线上审核为主的方式，指导辖区12家人力资源服务机构和19家劳务派遣企业通过甘肃人社公共服务平台完成年审工作。

跨部门、打包办，高效提升综合受理能力。深入推行人社为民服务“直通车”，采取“四式直通”工作法解决群众急难愁盼问题，今年以来，共接待政策咨询5993人次，受理高频事项4515件，服务老年人和特殊群体884人次，自助办理事项1372件，解决群众“急难愁盼”事项2件。同时，在全省范围内率先推行人社为民服务“直通车”进社区延伸服务，启动运行“直通车”福利东路社区分站和幸福社区分站，设置业务受理区，公布业务办理流程图，建立业务台账，方便群众就地就近解决问题。为进一步优化人社服务流程，强化公共服务“就近办、一次办、马上办”服务机制，在区社保、就业两个服务大厅各开设1个“人社快办”综合受理窗口，统一受理线下“打包办”事项。简化“打包办”涉及服务事项所需填写表单总数、提交证明材料总份数，累计“简化办”优化12项业务办事流程，精简4项业务办理所需资料。常态化开展9个一件事“打包办”，20个高频事项“提速办”，所有事项“简便办”，今年上半年，累计完成“打包办”1811人次、“提速办”6809人次。

不见面、线上办，有效畅通服务群众渠道。秉承“数据多跑路、群众少跑腿”的理念，不断创新服务方式，扩宽畅通服务渠道，依托政务服务网、“甘快办”手机APP和甘肃人社公共服务平台，将劳务派遣变更许可等9个行政许可事项和143个公共服务事项在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，实现142政务服务事项线上办理，时限压缩91.08%，即办件率44.44%，全程网办率99.30%。今年以来，网上办理业务22540件，平均办件耗时0.98个工作日，办件节约时间23660小时。同时，持续推进电子证照归集应用，充分发挥数字资源和数字技术的作用。从个人生活角度，不断深入就业创业登记、职工退休等场景；从企业经营角度，逐步拓展人力资源服务许可、劳务派遣经营等涉企服务领域应用，目前已归集4类电子证照，证照信息达94969条，逐步推动人社业务从“快办”向“智办”升级。

重监管、履职责，着力确保行业企业安全。坚持“放管结合、放管并重”，通过部门协同监管平台及时接收登记注册信息，强化跨部门跟踪管理，为企业办理行政审批提供优质服务。在加强事中事后监管方面，完善常态化监管机制，采取随机抽查、专项检查等方式，提高监管水；完善社会监督，充分发挥劳动监察协管员作用，做到一般劳资纠纷现场排查、一线调处，切实发挥劳动关系保障“前哨站”作用。积极推进“双随机、一公开”监管工作，将检查结果及时准确录入“互联网+监管”系统，充分运用双随机移动监管 APP 工具，实现“指尖管”“掌上管”，规范执法行为，提高监管效能，减轻企业负担。依法依规做好行政许可、行政处罚等信用信息公示工作，今年向信用中国（兰州）网站归集推送“双公示”合规数据8条。强化社会舆论监督，维护劳动者合法权益，定期向社会公布重大劳动保障违法行为，今年以来，累计公布重大劳动保障建违法案件2个。

听民意、重质量，切实落实“好差评”制度。“金杯银杯不如老百姓的口碑”，群众的“好差评”是为民服务成绩的“硬指标”。西固区人社局坚持全面推行人社政务服务“好差评”制度，实行线下服务“一次一评，线上服务“一事一评”。积极引导企业群众在办事过程中，对办事内容、办事流程、服务效率等进行全方位的评价。按照“谁办理、谁负责”的原则，由相关单位（股室）第一时间通过电话、短信方式联系评价人，沟通了解情况，进行“差评”回访核实，作出处理意见，研提整改方案，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，推动政务服务质量和效率持续提升。今年以来，政务服务“好差评”系统共接收企业群众评价反馈24378件，政务服务好评率达到100%，差评按期整改率达100%。

兰州市人民政府 2023-9-18