

广东省社会保险基金管理局

2017 年度政务服务效能情况自评报告

我局是省人社厅下属参公管理的事业单位，主要承办社会保险经办业务，职能范围中没有行政审批和行政许可事项，只有公共服务事项。按照来函及报告样式要求，现将我局 2017 年度政务服务效能情况报告如下：

一、基本情况

（一）开展减证便民情况。按照省委省政府部署要求，大力清理各类办事证明材料。取消社会保险登记证的发证、验证业务，不再要求离退休人员提供公安部门等出具的领取养老金资格认证证明；进一步简化省直社申退休人员移交社区管理流程，加快工作进度，全年共移交 1452 人，比 2016 年增长 2.7 倍；通过全省集中式城乡居保信息系统为全省 813 万城乡居民发放养老待遇 104 亿元；从去年 7 月起，将全省企业职工基本养老金待遇发放时间统一为每月 10 日前，比以往提前 3 工作日；大力推行社会保障卡业务，3.2 万名省直机关事业单位退休人员养老保险待遇已发放到社会保障卡，占领取省直机关事业单位养老保险待遇总人数的 98.1%。

（二）建立部门间信息共享和推进电子证照建设情况。与省地税局通过省直社保多方协同办公系统实现数据共享，每天定时同步单位、个人基础信息、缴费明细等业务数据；

与省人大开通专线连接，传送全省社会保险数据，提供全省基金账务往来处理、财务明细凭证以及省本级参保单位和职工的参保状态、缴费记录、待遇标准等微观信息在线查询服务，保障人大履行社保基金监督职能；与省公安厅进行数据比对，筛查省直企业退休职工生存状态，防止养老金冒领，维护社保基金安全。

（三）提高服务质量情况。不断加强内部工作制度建设，进一步明确事项实施的工作职责、工作流程、工作要求、内部监督等方面的工作要求。建立健全首问责任、一次性办结、预约办理、自助办理等优化服务制度；制定并实施《局领导值班巡查制度》、《办事大厅业务引导员制度》、《重大差错责任追究实行办法》等制度；在办事大厅设置实时视频监控系统，及时发现业务办理过程中不作为、乱作为、慢作为问题，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，不断加强对事项申办、受理环节的监督监控。

（四）优化办理流程情况。进一步扩大养老金领取资格全省协作认证网点，数量扩大至 1139 个；大力推进基层服务平台建设，在全省 21 个地市、120 个县（区）和 1103 个乡镇（镇）人社服务平台铺设“广东省社保自助服务终端”，将 266 项城乡居保业务经办权限下放到基层，推动业务经办和服务网络向镇村延伸，打通服务群众“最后一公里”；大力推进省集中式社保系统建设并成功在清远市上线，全面推行

移动应用，为构建线上线下相结合的社保服务体系提供技术支撑；网上办事大厅、手机 APP 已实现省本级职工养老保险和省级统管城乡居民养老保险人脸识别年度资格认证；积极推行为企业上门服务，试行上门批量扫描职工档案；取消了定点医疗机构及定点药店资格审批，建立信用等级制度，实行服务协议管理。

（五）缩短办事时限情况。按照“放管服”改革方案要求压缩办结时限，养老保险个人历史信息重核和各类养老保险一次性缴费业务原则上压缩至 15 个工作日内办结，各类养老待遇重核业务压缩至 40 个工作日内办结；申领基本养老金业务压缩至 40 个工作日内办结。

（六）服务对象对事项办理的满意程度和咨询、投诉办理情况。2017 年全球共处理争议案件 134 宗，其中诉讼案件 52 宗，复议案件 82 宗，分别同比上升 21.82%、67.74%、3.80%，诉讼案件维持率同比上升 3.33 个百分点。

二、取得的成效

（一）企业职工养老保险省级统筹顺利实施。制订印发经办工作方案和经办管理服务指导意见指导全省，研究起草企业职工基本养老保险经办规程、参保人员领取基本养老金资格认定办法、业务经办风险管理规范等文件。完成省级统筹测算，分析运行拐点、结合调拨等相关情况，为改革实施提供数据支撑。按月编报运行情况快报呈送省领导。参

与制订并认真落实基金预算、财务管理、考核等政策文件，共同推动建设省级基金财务管理系统。

（二）异地就医直接结算工作取得新突破。加快推进跨省异地就医工作深入开展，定点医疗机构接入数量位居全国第一，至2017年底全省684家定点医疗机构接入国家跨省平台；省内上线定点医疗机构601家。仅2017年，通过省内和跨省两个平台，直接为参保群众减轻85亿元的垫资和67万人次的跑腿报销压力，真正解决群众办事“最后一公里”问题，同时提升了医保基金风险管理能力。

（三）全民参保计划阶段性任务提前完成。明确信息系统、数据管理、清理规则、工作步骤“四个统一”工作思路，建立了全省全民参保基础数据库，掌握了法定参保对象的基础信息和参保信息。强化全省工作督导，压实压紧责任。10月份完成315万目标人群的入户调查任务，全省共9705万参保人员信息登记入库，其中户籍人口100%入库，比国家要求提前了2个月。

（四）机关事业单位养老保险经办工作有新突破。在我省机关事业单位分类改革未完成、机构编制不清晰、政策出台较晚、经办能力严重不足的情况下，主动作为，攻坚克难，确保省直经办参保登记、征缴、待遇发放全面启动，参保登记完成率分别占应参保单位和人数的95%、87%。加强对全省的经办指导和督导，推进全省12月底所有地市启动经办

工作，实现了国家和省要求 2017 年经办全面落地的工作目标。

三、存在问题和困难

（一）经办业务急剧增加，工作负荷日益加重。随着社会保险覆盖面的逐步扩大，参保群众数量日益增多，对社保服务的需求品质也不断提升，工作量急剧增加和人手不足的矛盾日益突出。2017 年，我局年人均服务量为 18776 人次，远超全国的 10390 人次，在努力优化服务流程、创新服务手段、拓展服务途径的同时，更多的还是采取长期聘用临时工作人员的办法来缓解服务压力。

（二）人均服务费用偏低，制约经办水平提升。2017 年我省人均服务费用为 8.5 元，远低于全国的 12.09 元。当前我省各级经办机构正积极按照“放管服”改革要求，大力推进标准化、信息化、专业化建设，涉及办公场所、工作平台、业务系统等硬件设施设备的更新换代以及工作人员的分级分类培训等多项大额经费支出，现有经费保障水平难以满足形势发展的需要。

四、下一步的工作措施及意见

下一步，我局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持以人民为中心的思想，全力推动我局政务服务工作上新台阶：一是抓作风。进一步强化服务意识，提高服务质量。坚持以“高效便民”为目标，简化办事环节，优化工

作程序，拓展服务渠道，创新服务手段。二是推改革。抓好“放管服”、省级统筹、机关事业单位养老保险政策落实、医保经办创新和医药采购监管、乡村振兴战略等重点改革和中心任务，全面提升经办管理服务水平。三是强队伍。加强学习与培训，做到政治过硬、本领高强，注重提升学习能力、改革创新能力、依法经办能力和驾驭风险能力。四是守纪律。坚持敢抓敢管、严格执纪，进一步落实党风廉政建设责任制，不断强化“一岗双责”，坚持廉洁从政，落实反腐倡廉的制度措施，切实做到为民、务实、清廉。

2018年5月16日