附件3

打包“一件事”参考工作流程

地方各级人力资源社会保障部门在组织实施打包“一件事”时，可抓住建立工作机制、制定完善标准、推进系统开发、加强人员培训、抓好服务体验、持续总结提升等6个环节，开展工作。

一、建立工作机制

建立健全跨机构（跨部门）联办联动工作机制，确定每个打包“一件事”的牵头单位和参与单位。按照企业群众填写“一张表格”、提交“一套材料”、实行“一窗受理”或“一次登录”、实现“一次办结”的目标，协同推进打包办落地实施。

二、制定完善标准

1．根据企事业单位和个人全生命周期特定阶段办事需求，全面梳理关联的人社服务事项（有条件的地方，可将关联的其他部门服务事项纳入），制定打包“一件事”清单。

2．细化每个“一件事”办事情形，梳理事项关联性和办事逻辑性。明确各办事情形下的必选事项、可自主勾选事项。

3．明确所涉经办机构职责和岗位权限。根据线下、线上等不同受理渠道，规范业务办理流程、信息共享流程、档案管理流程、资金拨付流程。健全业务联办机制，制定特殊情形协同处置预案。

4．将多个事项的申请表单整合为“一张表”，多套材料整合为“一套材料”，避免重复填报信息，压减并联办理事项的整体办结时限，合并优化办结反馈材料和信息，编制发布“一件事”办事指南。

5．完善内控制度，制定经办管理规范，查找风险点，逐一细化风控措施。

三、推进系统开发

1．结合每个“一件事”的业务规程、办事指南和管理服务要求，研究提出信息系统需求。

2．统筹各独立业务信息系统之间、业务系统与综合受理平台和政务服务平台的关系，做好信息系统的开发改造，确保“一件事”业务受理及时、办理协同、信息共享、结果互认。

3．做好信息系统应用测试和上线运行。

四、开展业务培训

1．根据业务规程和操作要点，制订业务操作指南和工作手册。

2．做好实体大厅综合窗口、线上综合受理平台，以及后台经办协同等各项服务保障工作。

3．加强对所涉业务部门和经办机构工作人员从受理、经办到反馈的全流程业务培训，组织开展实操演练。

五、抓好服务体验

1．从群众办事、经办管理、技术支持等角度，采取“厅局长走流程”、招募志愿者走流程等方式，对每个“一件事”进行服务体验，评估验收合格后正式推出。

2．对已开展的打包“一件事”服务，通过“好差评”、设立热线、投诉信箱、投诉窗口等方式，及时了解群众反映，收集意见建议。

六、持续总结提升

1．根据“走流程”发现的堵点痛点和群众反映问题，及时对业务流程和信息系统进行调整改造，确保发现一个解决一个，不断优化群众办事体验。

2．阶段性梳理总结工作成效，开展办件数据分析和绩效评价，挖掘群众办事新需求，及时推出服务新模式，不断提升服务水平。