山西省人力资源和社会保障厅办公室

晋人社办函〔2021〕126号

关于开展失业保险待遇“畅通领、安全办”落实情况“回头看”的通知

各市人力资源和社会保障局，省社会保险局、省工伤保险管理服务中心：

为进一步畅通失业保险待遇申领渠道，促进失业保险经办服务提质增效，更好地解决失业人员“急难愁盼”的问题，人力资源社会保障部失业保险司下发了《关于开展失业保险待遇“畅通领、安全办”落实情况“回头看”的通知》（人社失业司便函〔2021〕32号），决定开展为期3个月的失业保险待遇“畅通领、安全办”落实情况“回头看”工作（以下简称“回头看”）。“回头看”工作重点内容部里已有明确安排，现结合我省实际情况，就有关事项通知如下，请一并贯彻落实。

一、工作安排

（一）6月10日--7月25日，各市负责组织开展本地区“回头看”工作，通过线上全流程体验，线下到服务窗口暗访等方式，全面了解掌握业务办理情况，发现问题及时整改，并形成问题清单和解决措施清单。

（二）7月份，省社会保险局组成调研组，通过“厅局长走流程”、“明察暗访”、座谈交流、电话问询、线上体验等方式，开展广泛调研。针对调研发现的问题，督促各市抓好整改落实。

二、工作要求

开展失业保险“回头看”是落实“我为群众办实事”的重要举措，也是推进行风建设落地见效的重要内容，各市要高度重视，细化工作安排，确保工作实效。要扎实开展工作，对发现的问题要及时整改，完善制度，优化流程，防止类似问题重复出现。对基层一线的好做法要及时总结推广，每市推荐1个以上的先进典型或经验做法。

各市的“回头看”工作总结、先进典型、经验做法材料和省社会保险局调研汇总情况于7月31日前报送省人社厅失业保险处。

联 系 人：王晓刚

联系电话：0351-7676042（传真）

电子邮箱：sxsybxc@163.com

附件：《关于开展失业保险待遇“畅通领、安全办”落实情况“回头看”的通知》（人社失业司便函〔2021〕32号）

山西省人力资源和社会保障厅办公室

2021年6月4日

（此件主动公开）

中华人民共和国人力资源和社会保障部司局函件

人社失业司便函〔2021〕32号

关于开展失业保险待遇“畅通领、安全办”落实情况“回头看”的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

为进一步畅通失业保险待遇申领渠道，促进失业保险经办服务提质增效，更好地解决失业人员“急难愁盼”的问题，提高失业人员办事便捷度和满意度，根据部2021年人社系统行风建设工作部署，决定开展为期3个月的失业保险待遇“畅通领、安全办”落实情况“回头看”工作（以下简称“回头看”）。现将有关事项通知如下：

一、“回头看”重点内容

（一）看政策宣传是否精准到位。政策文件、操作指南是否在人社部门官方网站公布。经办机构是否在现场摆放办事流程和指引手册。12333和经办机构业务咨询电话是否畅通，工作人员政策解答是否清晰准确、用语规范、态度友好。是否利用数据比对开展针对性的政策短信或微信推送。

（二）看证明材料是否应减尽减。经办机构是否要求失业人员提供终止或者解除劳动关系证明、失业登记证明，以及其他各类证明材料。

（三）看经办流程是否简化优化。经办机构是否通过用人单位办理停保手续获取失业人员信息，不再要求用人单位单独告知失业人员名单。

（四）看附加义务是否全面清理。经办机构是否按规定取消60日申领期限。是否允许以个人身份参加养老保险的失业人员领取失业保险金。是否要求失业人员转移档案，是否将失业人员领取失业保险待遇情况记入档案。

（五）看网上经办是否方便快捷。各地信息系统是否与国家社会保险公共服务平台对接，开通失业保险待遇网上申领统一入口。是否增加参保、正在领取失业保险金或养老保险金、死亡等情况的自动校验条件。经办机构在规定时间内完成线上申请的审核率。是否做到省级数据集中。是否对审核不通过的原因作出清晰准确的说明。网上申领入口要求失业人员填写的信息是否繁杂重复。是否为失业人员提供申领进度查询。

（六）看现场设置是否有序开展。经办机构是否按照部行风办统一部署，完善窗口设置，实现“一窗受理”。是否已制定应急预案，有效防止“排长队”等现象发生。人社政务服务“好差评”活动是否已在本地实施。现场咨询解答是

否清晰准确。是否为大龄失业人员、残疾人等特殊群体提供针对性服务。

二、工作安排

（一）6月—7月自查阶段。各省负责组织开展本地区“回头看”工作，通过线上全流程体验，线下到服务窗口暗访等方式，全面了解掌握业务办理情况，发现问题及时整改，并形成问题清单和解决措施清单。

（二）8月调研阶段。部里组成调研组，通过“司局长走流程”、“明察暗访”、座谈交流、电话问询、线上体验等方式，开展广泛调研。针对调研发现的问题，督促各省抓好整改落实。

三、工作要求

（一）加强组织领导。开展失业保险“回头看”是落实“我为群众办实事”的重要举措，也是推进行风建设落地见效的重要内容，各省、自治区、直辖市要高度重视，细化工作安排，确保工作实效。

（二）扎实开展工作。各省要有序开展工作，加强调度，按照时间节点，掌握进展情况，不搞形式主义，不增加基层负担，对基层一线的好做法要要及时总结推广，每省推荐2个以上的先进典型或经验做法。

（三）强化整改落实。各省对“回头看”中发现的问题，要督促经办机构立行立改，同时举一反三，完善制度，优化

流程，防止类似问题重复出现。

各省、自治区、直辖市的“回头看”工作总结于8月10日前报送我司，先进典型和经验做法材料可在自查阶段同步报送。

联 系 人：张小燕　赵昱

联系电话：010-84207332　84208332　84207337（传真）

电子邮箱：zhangxiaoyan@mohrss.gov.cn

人力资源社会保障部失业保险司

2021年5月20日