



坚持制度引领 狠抓安全规范

我市全力推动工伤保险经办服务工作高质量发展

邹城市人社局 热情服务暖人心

近日，退休职工王先生专程向邹城市人社综合服务中心窗口小李送上一面写有“热情服务，为民办事”的锦旗，真诚感谢小李在办理退休审批业务过程中认真负责、细致耐心，并感谢邹城市人社局在办理业务中提供的高效优质服务。

小李是养老工伤科业务骨干，在退休审批工作中遇到的人员多、档案多、工作量大，对退休政策了解全面，在工作中不断学习新政策以提高办事效率，在退休审批中依据政策进行审批，严把退休审批第一道关卡。面对市民的提问，小李能够清楚并详细地解答，面对突发情况时，能严格要求自己，为大众服务。王先生是在外地工作、本地退休的企业职工。王先生只到窗口进行了一次办理询问，就成功办理了退休，减少了跑腿次数，真正做到了高效办成一件事。小李为市民节省了宝贵的时间和精力，提升了满意度和幸福感，获得了市民的认可和肯定。

长期以来，邹城市人社局综合窗口始终紧紧围绕“精简、高效、务实、便民”的服务宗旨，不断打造“素质高、业务精、服务优”的窗口工作队伍，切实提升服务质效。邹城市人社局不断聚焦企业和大众实际需求，推进“退休一件事”，进一步加强内部协作，优化流程，提升工作效率，让退休服务更加高效便民，依托“小窗口”，做好“大服务”，做到“数据多跑路，群众少跑腿”，让市民微笑而来，满意而归。

通讯员 张允雷

“三个取消”（全面取消现金业务、全面取消手工办理、全面取消社银人工报盘），规范发放渠道，各类工伤保险待遇通过社银直连模式精准发放。按照工伤保险基金“应支尽支”的原则，工伤保险定期待遇每月15日前按时足额发放。对协议机构医疗康复联网结算费用，按照“月结算、季清算”思路，每月20日前及时结算协议机构上月联网费用，每季度初完成市与县市区及县市区之间上季度垫付费用清算。工伤预防“联合办”，联合交通、应急、卫健、住建等部门建立工伤预防部门联席会议制度，努力探索工伤保险与商业保险公司业务合作模式，不断创新发展工伤预防宣传和工伤预防培训。

坚持系统思维，构建全方位监管体系。按照“基金安全、稽核为先”的工作思路，通过大数据及智能监管织成工伤保险稽核“天网”，以及工伤保险经办队伍的稽核“地网”，织密扎牢工伤保险基金安全“防护网”。定期稽核制度化，不断加强对协议机构的稽核力度，采取县区交叉互查、第三方参与等形

式，定期对协议机构全面“体检”，促进协议机构规范执行工伤保险政策。联网费用稽核智能化，利用信息化手段加大对工伤协议机构联网费用的日常审核，不断完善信息系统校验规则，不断强化对联网费用的审核分析，实现风险智能化预警监管。非联网稽核精准化，对非联网医疗费用采取“疑难会审、大额必审”的模式，邀请医疗专家参与费用审核，切实提高费用审核的准确性、科学性。2023年10月，组织业务人员先后赴北京、上海、济南等60余家医疗机构对近五年600余人的异地诊疗信息进行现场核实，有效防范了异地就医欺诈骗保风险。

我市积极围绕构建完善工伤预防、工伤康复、工伤补偿“三位一体”工伤保险经办服务体系建设为目标，加快推进“工伤保险一件事”，打造数据共享、上下联动、同频共振、协同高效的工伤保险服务模式，推动实现“一次申请、一窗受理、一网通办、一次办结”，持续提高单位群众办事满意度和获得感。

通讯员 刘晓彤 李金山

近年来，我市围绕“三位一体”工伤保险制度体系建设，以健全制度为引领，持续优化经办服务，强化基金稽核管理，着力构建科学规范的工伤保险服务模式，有力有效维护了职工合法权益、降低了企业经济负担、促进了社会稳定发展。

聚焦制度建设，夯实全领域工作基础。把制度建设摆在前面，从协议机构管理、工伤人员就医、长期门诊、工伤保险稽核、基金支出管理等方面，扎实推进内控制度化、管理规范化、服务标准化，扎紧扎牢制度“篱笆墙”。先后制定《济宁市社会保险经办机构内部控制实施细则》《济宁市工伤保险稽核办法》等规范性文件，重点明确了内控重点业务、关键环节、管理权限及内控检查等，细化基金支出项目、基金结算和待遇发放流程，从制度上进一步强化内控监督和风险防范，建立起管人、管事、管钱的制度基础。统一全市工伤保险协议机构管理，实现工伤医疗、康复、辅助器具配置等协议机构的互联互通、资源共享。目前，全市工伤医疗、康复、辅助器具配置协议

机构分别为74家、18家、7家，实现县（市、区）全覆盖。为切实提升工伤人员就医便利度，先后就工伤就医流程、长期门诊、转诊转院、联网结算、康复评估、辅助器具配置等业务出台20余项制度规定。在全省率先出台工伤保险长期门诊就医管理办法，保障工伤人员合理医疗需求。

创新服务模式，提升全链条服务效能。坚持“以人民为中心”的理念，多措并举推进工伤保险经办服务提速增效，通过更有速度和温度的经办服务，切实增强办事群众的获得感。工伤服务“线上办”，自2021年始，全市工伤协议机构实现医疗资源共享，工伤就医费用实行联网即时结算，单位或个人就医、康复费用无需先行垫付，既减轻单位和个人的经济负担，同时确保了基金使用安全。工伤职工一次性伤残补助金和住院伙食补助费实现“免申即享”，切实维护参保工伤人员的合法权益。待遇发放“快速办”，根据“凡拨必审”原则，严格执行工伤保险待遇“受理—初审—复审—审核”制度，全面坚持

泗水县人社局 推行综合柜员制 优化服务流程

近年来，泗水县人社局聚焦强能力、优保障、数字化等方面，科学分配人员操作权限，实现前台综合受理，后台经办、审核，所有窗口无差别受理业务，切实解决企业、群众办事多窗口申报、长时间排队及窗口业务量不均衡等突出问题，积极建设覆盖县镇村、县内县外、线上线下的全方位社保经办服务网络，打通了服务群众的“最后一公里”，为群众提供便捷高效的社保服务。截至目前，人社综合柜员日均办件量达400余人次，社保业务占比75%左右。

建立综合柜员窗口，打破科室界限，推行全员经办服务模式，在业务办理高峰期，全体干部员工都参与到前台经办、服务引导、接听咨询电话等一线工作中，以强大合力构建起整体联动、全员参与的工作新格局。在窗口管理上，将窗口职工表现与评优评先相挂钩，有效增强了服务窗口的凝聚力。不断充实完善“岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、一次告知制、限时办结制、责任追究制”等要求，严格遵守文明服务规范，使用“文明服务用语”。一方面，完善工作机制，建立并完善业务科室指导、综合柜员执行、协作配合完成业务工作机制，建立“窗口吹哨、科室报道”制度，依托“领导带班、科长值班”等活动，不断完善业务经办流程。另一方面，强化监督机制，设置“欢迎您找茬”、投诉举报电话等服务反馈机制，召开服务对象恳谈会、聘请社会监督员，主动接受社会监督，吸取合理意见建议，整改提升自身服务水平，政务服务好评率为零差评。综合柜员制的推行，让群众真切地感受到社保服务质量的转变和提升，不断提高群众的满意度和获得感。

通讯员 张显赫 韩凯



近日，市社保中心组织全市“儒小保”志愿服务队，常态化开展进企业、进村居（社区）社保政策宣传活动。图为微山县“儒小保”服务队到微山县高楼乡渭河水街开展社保政策宣传及服务。

■记者 杨国庆
通讯员 李金山 摄

微山县人社局 工伤“一件事”解忧办实事

“以前提出工伤认定申请、完成医疗费用报销需要往返多次，现在一趟就解决了。”近日，微山县星空物业的工作人员在为员工办理工伤认定业务时感叹道。

为进一步优化政务服务、提升行政效能，微山县人社局积极响应上级“高效办成一件事”要求，全力推动工伤“一件事”落地实施。按照环节最少、材料最简、时限最短的原则，对劳动能力鉴定、工伤认定待遇支付等事项进行整合和优化。重塑办理流程后，办理环

节减少30%，申请材料压减40%，伤残职工免申即享一次性伤残补助金。为方便职工办理工伤业务，微山县社保服务大厅设立工伤“一件事”综合服务窗口。对于工伤认定书、病历等材料实行“一次提交”内部流转，实现工伤“一件事”办理向“一地、一窗、一次”的转变。“我们还开通了绿色通道，对重症工伤职工等特殊群体提供劳动能力鉴定上门服务，缩短鉴定时间，避免工伤职工来回奔波。”养老工伤科负责人介绍。据统计，自6月份工

伤“一件事”集成办实施以来，跑多个地方、重复提交材料的现象得到有效改观，9名工伤人员享受到集成服务带来的便利。

微山县持续以高效办成“一件事”为抓手，通过部门协作、系统互联、数据共享、事项整合、流程优化，推动社保服务从解决难点问题向提升体验转变，从满足普遍性需求向提供个性化服务转变，将群众的“烦心事”变成“暖心事”。

通讯员 范鑫丹 褚涛 王祯

兖州区社保中心 保障特定从业人员权益

《超龄人员和实习学生等特定从业人员参加工伤保险办法（试行）》实施以来，兖州区社保中心积极响应，通过线上线下双模式，聚焦特定从业人员及企业参保需求，大力宣传惠企惠民政策，推动特定从业人员参加工伤保险新政策落地见效。

线上，通过微信公众号转发宣传“特定从业人员参加工伤保险”政策、新闻媒体宣传报道成功参保案例；线下，积极主动联系用工需求量大、聘用年龄结构特殊的企业一对一解读政策，面对面答疑解惑，同时结合就业部门组织的招聘会为零工人员、刚毕业的大中专学生、用工企业等讲清讲透政策，打消企业、市民参保疑虑。兖州区天意机械股份有限公司人力资源专员说：“今年我们通过校企合作来了一批实习学生，为保障用工安全，公司打算为实习学生购买商业保险，特定从业人员单独参保工伤的政策实施后，我们立即为实习学生参加了工伤保险，这项政策也解决了我们公司返聘退休技术工人的工伤保障难题，解除了企业用工的后顾之忧。”

截至目前，兖州区已有26家企业参与，900多名特定从业人员成功纳入工伤保险参保范围，减少工作中发生意外伤害的担忧，保障实习学生、超龄人员以及其他特定从业人员的合法权益，分散企业用工风险，促进社会和谐与稳定。

通讯员 徐璐

嘉祥县社保中心 社保宣传丰富多彩

近日，嘉祥县开展丰富多彩的社保宣传活动，让社保政策真正深入人心，营造了浓厚宣传氛围，扩大了宣传覆盖面，提高了社保影响力和关注度。

社保政策“春风行动”。“儒小保”服务队借助“春风行动”在嘉祥县立园广场支起了社保政策宣传摊，面向用人单位、求职者宣传社保政策，发放政策明白纸、服务指南，增强用人单位和求职者参保意识。

“儒小保”上门答疑解惑。“儒小保”服务队到城区商贸城开展“访企助力”活动，宣传个体工商户参加灵活就业养老保险的益处，分析社会保险和商业保险的区别、城乡居民养老保险与企业职工基本养老保险的区别，用通俗易懂的事例引导他们算好社保“明白账”。

工伤预防宣传筑牢安全生产防线。“儒小保”服务队组织交通运输行业开展第五期工伤预防培训宣传。通过现场授课、学员互动等方式增强交通运输从业人员的安全防范意识，引导他们积极排查安全隐患，提高用人单位及广大职工的参保积极性和自觉性。

通讯员 王伟英

梁山县社保中心 构建“四位一体” 认证服务体系

梁山县社保中心牢固树立“以人民为中心”的发展思想，紧紧围绕社保系统“三化”建设要求，以大数据为支撑，积极构建“静默认证+自助认证+上门认证+协助认证”的四位一体认证模式，全方位提升社保服务整体水平。

“静默认证”有深度。充分利用大数据比对分析确定领取待遇人员生存信息，在后台补充认证记录，提高“无感认证”比例，实现认证于无形。

“自助认证”有温度。对新增退休人员及业务咨询群众，手把手指导下载爱山东App并进行注册认证，推动认证方式由“人工认证”向“智能认证”转变。

“上门认证”有速度。主动提醒尚未认证人员或其监护人及时办理认证，对行动不便的老年人及时提供上门服务，由“坐门等人”认证变为“主动服务”。

“协助认证”有精度。针对本辖区外地领取待遇退休人员，在协助做好认证的同时建立健全工作台账，在认证周期内变“你找我”为“我找你”服务。

通讯员 伍印廷

工伤保险 知识问答

问题1:什么是劳动能力鉴定,所有发生工伤事故的职工都需要申请劳动能力鉴定吗?

答:劳动能力鉴定是指劳动者因工负伤或者患职业病,导致本人劳动能力和社会生活能力受到不同程度影响,由劳动能力鉴定机构根据当事人的申请,组织医学专家依据国家有关标准对劳动者伤、病情况和供养亲属丧失劳动能力情况进行劳动功能障碍程度和生活自理障碍程度鉴定,并做出技术性结论的活动。

《工伤保险条例》第二十一条规定:“职工发生工伤,经治疗伤情相对稳定后存在残疾、影响劳动能力的,应当进行劳动能力鉴定。”也就是说不是所有发生工伤事故的职工都可以申请劳动能力鉴定。工伤职工进行劳动能力鉴定应符合以下3个条件:一是经过治疗后伤情处于相对稳定状态,二是职工经治疗后确认是因工伤原因造成职工身体上的残疾,三是工伤职工的残疾对以后的工作、生活将产生直接影响,并且伤残程度已经影响到职工本人的劳动能力。

问题2:工伤劳动能力鉴定伤残分为几个等级?

答:工伤职工劳动功能障碍程度分为十个伤残等级,最重的为一级,最轻的为十级;将生活自理障碍程度分为三个等级:完全生活自理障碍、大部分生活自理障碍和大部分生活自理障碍,对应着《工伤保险条例》中生活

关于劳动能力鉴定

自理障碍程度的三个等级:生活完全不能自理、生活大部分不能自理和生活部分不能自理。生活自理范围主要包括进食、翻身、大小便、穿衣洗漱和自主行动五项。生活自理障碍程度分三级:完全生活自理障碍、大部分生活自理障碍、部分生活自理障碍。

问题3:职工因工致残被鉴定为一级至十级伤残,对应的工伤保险待遇有哪些?

职工因工致残被鉴定为一级至四级伤残的,保留劳动关系,退出工作岗位,享受一次性伤残补助金和按月领取伤残津贴。职工因工致残被鉴定为五级、六级伤残的,享受一次性伤残补助金,保留与用人单位的劳动关系,由用人单位安排适当工作。难以安排工作的,由用人单位按月发给伤残津贴,经工伤职工本人提出,该职工可以与用人单位解除或者终止劳动关系,由工伤保险基金支付一次性工伤医疗补助金,由用人单位支付一次性伤残就业补助金。职工因工致残被鉴定为七级至十级伤残的,享受一次性伤残补助金,劳动、聘用合同期满终止,或者职工本人提出解除劳动、聘用合同的,由工伤保险基金支付一次性工伤医疗补助金,由用人单位支付一次性伤残就业补助金。

问题4:劳动能力鉴定的申请主体?

用人单位、工伤职工或其近亲属、经办机构。

问题5:劳动能力鉴定的受理条件?

1.职工发生工伤,经治疗伤情相对稳定

后或者停工留薪期满(含劳动能力鉴定委员会确认的延长期限),存在残疾、影响劳动能力的,可以提出工伤职工工伤等级鉴定申请。

2.职工发生工伤后,提供有效病历及诊断证明,可证明所申报疾病由工伤所致,该疾病需由工伤直接引起,且在发生工伤前从未出现过,可以提出疾病与工伤因果关系鉴定申请。因果关系鉴定应与伤残等级鉴定一并提出申请。

3.职工因工作遭受事故伤害或者患职业病后,伤情尚未稳定或未痊愈,需要暂停工作接受治疗。尚不能进行劳动能力伤残等级鉴定的,可以申请停工留薪期延长确认。

4.工伤职工因旧伤复发需要治疗的,可填写《工伤职工旧伤复发治疗申请表》,由就诊的工伤保险协议机构提出工伤复发的诊断意见,经业务部门审核后到工伤保险协议机构就医。如果对旧伤复发有争议的,可以提出旧伤复发确认申请。没有争议的,无需进行确认。

问题6:劳动能力鉴定的申请材料?

1.申请表(《济宁市工伤职工劳动能力鉴定申请表》《济宁市工伤人员疾病与工伤因果关系确认申请表》《济宁市工伤人员延长停工留薪期确认申请表》《济宁市工伤人员旧伤复发确认申请表》)。

2.有效的诊断证明,按照医疗机构病历管理有关规定复印或者复制的检查、检验报告等完整病历材料;患职业病的职

工,应当提供有效的职业病诊断证明书或者职业病诊断鉴定书;存在精神障碍的应当提供有效的精神病学诊断证明及相关治疗材料。

3.申请疾病与工伤因果关系鉴定的,除上述两项材料外,还需提供首次发病时有效诊断证明及有效的系统治疗病历。

4.申请停工留薪期延长确认的,除上述两项材料外,还需提供用人单位出具的《工伤人员停工留薪期确认书》、协议医疗机构出具的休假证明、职工个人提出的延长停工留薪期申请。

问题7:劳动能力鉴定的办理流程?

1.材料受理:用人单位或工伤职工携带申请材料到所属社保经办机构申请,工作人员现场即时受理。

2.审核:工作人员对申请材料进行审核,审核通过的,发放收讫告知书;审核不通过的,告知原因,发放补讫告知书。

3.现场鉴定:鉴定人员根据网站公布的鉴定时间和地点参加劳动能力现场鉴定(鉴定时间和地点提前3-5个工作日在济宁市人力资源和社会保障局网站公布)。

4.结论送达:自作出鉴定结论之日起20日内采取直接送达、邮寄送达等方式进行送达(直接送达:用人单位携带盖有公章的送达回证到所属社保经办机构领取结论通知书;工伤职工个人领取的需携带身份证或其他有效证件领取)。