

Social Security Agency Better Serving Applicants

面向参保人的 社会保险经办机构

——我国社会保险经办机构改革路径研究

董尚雯 著

Social Security Agency Better Serving Applicants



经济科学出版社
Economic Science Press

Social Security Agency Better Serving Applicants

面向参保人的 社会保险经办机构

——我国社会保险经办机构改革路径研究

董尚雯 著

Social Security Agency Better Serving Applicants



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

面向参保人的社会保险经办机构：我国社会保险经办机构
改革路径研究/董尚雯著. —北京：经济科学出版社，2016. 5
ISBN 978 - 7 - 5141 - 6738 - 2

I. ①面… II. ①董… III. ①社会保险 - 组织机构 -
研究 - 中国 IV. ①F842. 61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 057791 号

责任编辑：殷亚红
责任校对：杨 海
版式设计：齐 杰
责任印制：王世伟

面向参保人的社会保险经办机构

——我国社会保险经办机构改革路径研究

董尚雯 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：010 - 88191217 发行部电话：010 - 88191522

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：esp@ esp. com. cn

天猫网店：经济科学出版社旗舰店

网址：http://jjkxcbs. tmall. com

北京季蜂印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 21. 25 印张 360000 字

2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6738 - 2 定价：45. 00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换。电话：010 - 88191502)

(版权所有 侵权必究 举报电话：010 - 88191586)

电子邮箱：dbts@ esp. com. cn)

序言

实现社会保障制度预期目标不仅与制度合理设计相关，也在很大程度上依赖于社会保障体系的管理和实施，其中包括社会保险经办体系的有效工作。以企业管理的理念相类比，社会保险制度是“产品”，而社会保险经办则是“服务”，产品与服务相结合才能满足参保对象的需求，缺一不可。随着我国社会保险制度的不断完善发展，对社会保险经办服务的要求越来越高，因此社会保险经办服务也引来越来越多的研究关注。

近年来有相当多学者和实践领域的专家投入到社会保险经办机构的研究方向上，其中由人力资源和社会保障部牵头和深度参与的大型研究项目就有三个以上，而《面向参保人的社会保险经办机构——我国社会保险经办机构改革路径研究》则是作者独立对此专题进行研究而形成的专著。本书有如下特色：

第一，从服务对象的需求出发收集一手数据。

衡量经办服务能否达到目标的最重要标准之一是服务对象的满意度。本书正是从这样的基本理念出发，将满足服务对象的需求作为明确机构改革方向的依据。作者分别在2014年7月和2015年1月进行了两轮调研，第一轮调研在全国随机抽取的10个城市、50个社保经办机构开展，共计回收了1320份有效问卷，调查主题是参保人对当前社会保险经办机构的服务满意度，问卷调查全部在社保经办大厅展开，直接向参保人员收集关于服务设施、服务流程设置、工作人员业务能力、工作人员服务态度、信息公开程度等因素满意度的一手资料。第二轮调研通过更广泛的渠道针对更多相关的问题进行信息收集，该轮调研选取武汉、西安、上海三座城市的公司职员、农民工、事业单位职工、公务员、高校学生、灵活就业人员、普通农民八类典型人群，在医院、工作场所、居住场所、学校等地进行问卷发放，完成1233个有效样本。这些数据对于研究经办机构的结构、流程、职责、从业

人员任职资格乃至制度设计层面应该都有重要的参考价值。

第二，运用企业管理研究方法来解决社会保险经办机构管理中的问题，为社会保险经办机构改革提供了另一种思路。

作者有多年的企业管理研究与实践的经验，因此在研究过程中，有意识地运用企业管理的思路与方法来解决社会保险经办机构管理中的问题，从而使研究别具一格。作者在研究中从目标和战略的差异中层层追问分解，探索问题背后的本质原因，从社会保险经办机构的使命为起点，推演出从使命到具体举措之间的关联次序，从而得出了社会保险经办机构改革举措不能平行推进而应该按照一定顺序进行的结论，强调前一层次的改革结果是后一层次改革的前提保障，从而为社会保险经办机构改革提供了新的视角。

第三，本书提出的改革路径符合服务型政府的定位。

服务型政府建设是我国政府的转型方向，而服务型政府的实质就是以服务为宗旨，首先考虑公民利益的实现，保证公民需求在公共政策中得以体现，公民的满意度作为评估政府绩效的主要标准。本书提出的正是先了解公民的满意度和需求，进而提出有针对性的解决举措，切合服务型政府定位的需要。

《面向参保人的社会保险经办机构——我国社会保险经办机构改革路径研究》一书是在作者博士论文基础上修改而成，对于社会保险经办机构改革这样一个重大问题，作者的知识积累和研究能力显得还不成熟，因此研究结果也还比较稚嫩；触及到一些本质问题例如财政政策只是点到即止而不能深入；其建议的合理性和可行性有待于进一步探讨和验证。但作者初生牛犊不怕虎，敢于公开自己的研究并愿意接受广大读者批评的态度值得鼓励。

是为序。

潘锦棠

2015年12月30日

前言

民惟邦本，政得其民。

在所有公共政策中，社会保险产品与服务因其与公民遇到社会风险时的切身利益密切相关且受众面广而备受关注。尽管我国的社会保险改革起步较晚，但经过探索和努力，在社会保险制度上渐趋完善，覆盖范围持续扩大，保障水平稳定提高，制度的可持续性不断增强。然而，国民对于社会保险体系的评价却与改革 20 年来的进步很难匹配。究其原因，一方面与制度层面仍然有可提升改善的空间有关；另一方面，社会保险领域的研究和变革中长期忽略了经办服务这个维度。价值观决定战略，战略指导制度，最终，制度通过具体的执行落地，这是一个非常清晰的逻辑顺序。我国社会保险体系的服务对象是否满意，是通过制度建设和经办服务共同作用决定的。

事实上，自 2007 年以来，我国社会保险经办机构已经意识到面临的压力和挑战。以社会保险经办能力建设研究课题组的成立为标志，人力资源和社会保障部开始了以社保经办能力提升为方向的研究，这是一个典型的从实践端到理论端的课题研究。在这个课题组中，除了研究机构专家的智慧贡献，更大的亮点在于全国多个社会保险经办机构的深度参与，不断将研究成果应用于实践领域并取得了一定的效果。但是，与社保经办机构改革的目标以及其他领域组织变革的成效相比，并没有取得预想的效果。变革之艰难，促使我们反思其中的问题，探寻阻碍改革的深层次因素，只有找到真正的原因，才能实施推动下一步变革的关键行动。

从 1938 年德国行政法学家厄斯特·福斯多夫（Ernst Forsthoff, 1938）提出“服务行政”的概念之后，服务型政府作为先进政府治理模式的代表而迅速蔚为大国，我国学者从 21 世纪初也开始深度研究这种政府与公民关系转变的理念与方法。2007 年，党的十七大报告中明确指出，要“健全政

府职责体系,完善公共服务体系,强化社会管理和公共服务能力”^①。2009年,中共中央总书记、国家主席胡锦涛在中共中央政治局集体学习的时候进一步强调并提出了更具体的要求,“建设服务型政府,根本目的是进一步提高政府为经济社会发展服务、为人民服务的能力和水平,关键是推进政府职能转变、完善社会管理和公共服务,重点是保障和改善民生。要坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,按照全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居的要求,围绕逐步实现基本公共服务均等化的目标,创新公共服务机制,改进公共服务方式,加强公共服务设施建设,逐步形成惠及全民的基本公共服务体系”^②。方向明确、庞大的政府体系调转车头走上了职能转变的道路,社会保险领域风从响应,比肩并起。2011年7月正式实施的《中华人民共和国社会保险法》中已经将服务型政府的基本理念在社会保险机构职责描述中清晰地体现出来。全国上下的社会保险经办机构根据自身对参保人的理解,努力地改变自己的行为方式,经办大厅里的环境舒适多了,一站式服务、一次性告知、咨询台等服务举措也都陆续出现了,他们自身能够感受到变化,但却不知道参保人是否因此而满意,更不知道做到什么程度才算到位。毕竟,盛名之下,这是一个全然陌生的领域,更何况还有惯性。

其实,跳出来看一下就可以了。在“存在的唯一目的是创造客户”的企业界,这并不是新鲜的理念和方法,企业在生存压力下,服务的重要性自始至终都和产品并驾齐驱。他们不断驾轻就熟地通过深入一线的调研,分析客户需求作为改进自己产品与服务的方向,而不是自娱自乐地替客户提炼和决定需求和期望。于是,本书的研究就从这里开始。

“国民即客户”,这是服务型政府的根本思想,也是社会保险经办机构改革的立足点。正如我国学者井敏(2006)提出的:服务型政府以服务为宗旨,政府应首先考虑公民利益的实现,保证公民需求在公共政策中得以体现,公民的满意度是评估政府绩效的主要标准。当前的管理体制、基金情况等只是决策的制约条件而不是目的,这些可以通过调整和优化,但目标不能改变。

① 新华网.胡锦涛在党的十七大上的报告[EB/OL].http://news.xinhuanet.com/news-center/2007-10/24/content_6938568.htm, 2007-10-24.

② 中国新闻网.政治局第4次学习胡锦涛强调建设服务型政府[EB/OL].<http://www.chinanews.com/gn/news/2008/02-23/1171858.shtml>, 2008-2-23.

对一切事物最深入的思考都会回归到西方哲学的三个终极命题：“我是谁？”、“从哪里来？”、“到哪里去？”，所以本书也尝试着从这个角度来分析我国社会保险经办机构的运行规律。

第一部分，我是谁？试图描述我国社会保险经办机构的基本现状。

第1章，我国社会保险经办机构的基本概念和概况。本章根据理论研究和实践领域的描述，界定职责范围，并梳理当前我国社会保险经办机构的基本面数据。

第2章，我国社会保险经办机构的服务现状——基于服务对象的视角。这是研究的出发点，也是自认为最有价值的部分，因为这部分收集到大量一手的服务对象需求与满意度信息，尽管也许收集的信息并不完美，但将这种客户需求调研的思路引入公共服务领域以及反映出来的真实情况都具备一定的参考意义。本章展示了深入十余个城市开展了两轮调研之后的数据，针对社会保险经办机构服务对象获得的2583份问卷反馈和23人的深度访谈结果，初步勾勒出国民对于当前社会保险经办服务的满意度、期望与需求。

第3章，我国社会保险经办机构的组织运行现状——基于社会保险经办机构的视角。这一章仍然是实证中收集的信息，尽管服务对象满意才是改革真正的目标，但如果缺乏经办机构内部运营情况的梳理，也会使问题存在的原因含糊不清，改进的路径更无从谈起。在这个部分，笔者深入了13个经办机构，与各级负责人进行深度访谈，大致厘清了当前社会保险经办机构的内部运行现状特征。

第4章，调研数据分析及我国社会保险经办机构的现状特征。针对服务对象和社保经办机构两个层面调研的数据和信息进行统计分析，并结合基本数据，总结和提炼我国社会保险经办机构的总体特征。

第二部分，从哪里来？试图梳理我国社会保险经办机构当前存在问题的原因。

第5章，我国社会保险经办机构的发展历程及研究综述。本章对社保经办机构的实践和理论研究两条线进行梳理，回顾历史是为了更好地应对未来。

第6章，我国社会保险经办机构存在问题的原因分析。本章在之前研究的基础上，对社会保险经办机构的运行效果影响因素进行理论研究，分析我国社会保险经办机构存在问题背后的深层次原因，为提出解决方案奠定基础。

第三部分，到哪里去？试图提出我国社会保险经办机构的改革方向和实现路径。

第7章，社会保险经办机构国际标杆及银行业流程变革的启示。他山之石，可以攻玉，各国在多年社会保险经办管理中进行了多样化的探索，积累了丰富的经验，本章收集整理了包括日本、新加坡、美国等多个国家社会保险经办机构管理的模式，并提炼出每个标杆给我国社会保险经办机构管理带来的借鉴意义。与相同领域的标杆相比，跨领域的实践可能更会突破现有的思维局限，打开思路，有效创新。同样需要直接面对服务对象、处理海量数据以及对精细化要求极高的银行业对社会保险经办机构的变革有着重要的参考价值，本章分析了我国银行业流程变革的成功案例，从中提炼总结了关键驱动因素，为我国社会保险经办机构改革提供了另一个角度的启示。

第8章，我国社会保险经办机构的改革路径。本章在前文原因分析和标杆借鉴的基础上，形成了从理念到落地的四层次理论模型，借鉴平衡计分卡的思路，从我国社会保险经办机构的使命和战略出发，用逻辑分解的方法，对我国社会保险经办机构的改革顺序进行厘清，综合考虑当前面临的挑战和实施难度等因素，对改革路径进行构建和研究设计。

第9章，我国社会保险经办机构定位与组织结构变革建议。以往对于我国社会保险经办机构的研究中，在制度建设与能力提升两个层面提出了大量的举措建议，尽管因为改革顺序等原因收效并不明显，但也无须在这两个层面做更多的重复，因此本章提出的建议只集中在理念到落地的前两个层次，即针对社会保险经办机构中的关键措施——定位与组织机构变革提出具体的举措建议。

本书的关键结论并不复杂，一言以蔽之：改革需要遵循事物规律，按照一定的次序实施。我国当前的社会保险经办机构改革，并不是目标设定的问题，也不是具体操作层面的问题，而是缺乏针对界于理念和落地之间因素的系统研究和有步骤的推进。改革举措之间具有一定的关联与影响关系，从理念到落地是需要一定顺序的，只有前一个层面的保障措施到位后才能确保后一个层面的改革举措能够顺利实施。从理念到落地的具体顺序是：定位保障—组织结构保障—制度保障—软硬件能力保障。首先需要明确我国社会保险经办机构的定位，也就是与外部其他机构之间的职责边界和协作关系，在这个边界范围内划分经办机构内部上下级及横向的分工协作关系。外部与内部关系理顺后，进行相关管理制度、流程的设计和能力提升才能够发挥效能。这也是自外向内的顺序，越外部的保障越会超越经办机构自身甚至人力

资源和社会保障管理部门的掌控能力，需要顶层设计和更高决策机构整体推动实施。在当前阶段，可以通过在更高层面设立社会保障管理委员会的形式加以协调解决。这个结论知易行难。纵观历史上我国社会保险经办机构改革的经历和几次专题研究的成果，会发现举措更多地集中在制度和能力提升层面，也许主要原因是越前端层次的变革越艰难，需要决策的层面越高，因为难以推动，所以暂时回避而从微观措施入手。然而，要达成目标，根本问题无法回避，改革成功的关键不在于知，而在于行。

在关键结论和现状分析基础上形成的我国社会保险经办机构改革路径图是更为具体的操作建议，它的意义并不在于每一项措施的实施次序和时间节点绝对正确，而在于传达一种理念：改革的成功需要可操作的计划，计划的每个步骤都必须与总体目标相关，并有清晰的完成时限和衡量标准。

本书立足于实践研究。它来自于实践，形成的结果也将回归于实践。因此研究的一个重要价值点是调研的过程与结论。了解服务对象对于当前社会保险经办服务的满意度是研究的出发点，因此调研是研究设计中最重要的一环。为使反映的结果更为准确，调查问卷摒弃了传统的针对满意度调查的定性调查题目设计方法，而采纳了描述事实和数据的提问方式，例如想了解参保人对于等候时间的满意度，并未直接询问“您对等待时间是否满意？”，而是先询问“请问您刚才为办理这项业务等候了多长时间？”并给出“5分钟以内、5~10分钟、10~20分钟、20~30分钟、30分钟以上”五个选项。以事实为基础的回答为后续设计量化的改进目标奠定了良好的基础。问卷正式发放、收集之前，针对30名参保者进行了试收集和信度、效度检验，根据试收集和检验情况对问卷进行了修订。在正式实施阶段，采用多层随机抽样的方法选取调查点位，对国内32个省会城市及直辖市进行随机抽样，选取了北京、上海、长春、福州、成都、深圳、贵阳、武汉、石家庄、乌鲁木齐10个城市，从每个城市的全部社会保险经办机构中随机抽取5个，最终确定了覆盖国内东中西部的50家社会保险经办机构，在这些社会保险经办大厅中采用对来办事人员直接访问的方式，历时一个月，获取了1350份有效问卷。然而，问卷分析结果显示，参与调查者虽然未对社会保险经办服务达到“满意”的程度，但也在及格线之上，这与平时收集到的信息形成的假设判断并不吻合，在纠结是否需要将研究方向调整为精益求精的“优化”而不是转型突破的“变革”的过程中，逐渐意识到问题之所在：在社保经办大厅接触到的受访者多为单位代表，收集到的信息也仅是经办大厅所办理

业务时的服务流程、信息公开、工作人员业务能力与服务态度以及大厅服务设施几个方面，这只是经办服务的部分环节而非全部，真正广大的参保人员甚至放弃参保的人员并不聚集在这个场合，于是有了第二轮调研。

新一轮调研在上海、武汉和西安三座城市针对八类典型人群展开，分别在其工作地、居住地或定点医院等地点进行调查。因为他们并不直接接触社保经办大厅的业务，调研中采用了全新的问卷题目。这一次收集到了1233份问卷，他们反映更多的是对社会保险的需求和期望，特别是涉及了大量制度层面的不满，这也说明产品与服务是两个永恒的主题，它们之间互相影响，难以独立对待。同样地，针对经办机构自身的调研也是从一线获得的，13个不同层级经办机构的负责人接受了平均时长2个小时的深度访谈，对经办机构内部的运营现状进行了描述并提供了宝贵的一手数据。

通过这三轮的调研，收集到的信息与数据可以为管理部门制定政策提供最直接的参考，过程中设计和使用的服务对象满意度调查问卷、服务对象需求与期望调查问卷、社保经办机构深度访谈提纲以及问卷均可以在进一步修订后应用于实践。本次调研的数据也可以作为社会保险经办机构绩效评估的基准标杆，通过连续观测服务对象的满意度变化评估改革的效果并提出更精准的改进建议，也可以将服务对象满意度数据和经办机构内部运营数据做更深入的相关性分析，使社保经办机构的管理举措更具备针对性和可复制性。

回归到满足服务对象需求、提高人民切身福祉的原点，我国社会保险经办机构的改革是理性决策，势在必行，其重要程度不言而喻。目标能否达成的影响因素，无外乎态度和能力。站在当前的时点来看，态度决定能力。外部环境和内部结构的调整是相对激烈的变革，面临的艰难险阻可想而知，最需要的是—往无前、义无反顾的勇气。

当然，一方面认识到我国社会保险经办机构改革是不可能自下而上推动的，依靠各基层机构自我优化与改善并不能解决根本问题；另一方面也必须避免急转弯，在方向明确的前提下，运用变革的方法逐步推动。变革的步骤包括：对于转型改革的方向和紧迫性在最高决策层达成共识——成立强有力的领导小组推动变革并对结果负责——制定改革的愿景目标和具体战略——传播与宣贯——不断消除改革中的障碍——创造短期成效——巩固成果并进一步推动。这是一个长期的工程，如同为广大国民服务没有终点一样，社会保险经办机构的改革也需要随时收集和应对国民需求的变化，快速调整，唯一不变的就是变化。

本书力图立足于事实和数据,强调逻辑与因果关系,并在跨界标杆的选取、常规研究方法和研究数据中尝试贡献创新价值。但是,因为能力、研究时间和难度的局限,研究中也颇有遗憾。

首先,针对社会保险经办机构战略目标的具体衡量标准还应进一步量化和精确化,但由于历史数据的欠缺,难以形成准确的数据,只能在未来的评估过程中不断积累和完善。

在针对服务对象的调研中,获得了大量的一手数据,本研究仅对其中的满意度和期望部分做了分类分析,对数据的深度挖掘还不够,在时间允许的情况下可以深入分析数据之间的相关关系,为社会保险制度优化提供更为科学的数据依据。

由于只有一次针对服务对象和经办机构调研的机会,本研究也就缺乏对评估模型、指标乃至调研问卷提纲作进一步优化的可能。同时,对社会保险经办机构内部管理的调研主要是基于深度访谈的定性研究,虽然也发放了问卷,但由于样本量较小,并没有形成规律性的结论和量化的标准,未来可以针对这部分数据做经办机构分类和标准化研究。

同时,由于篇幅所限以及出于填补前期研究空白的考虑,本书提出的政策建议着重在定位和组织结构设计层面,而对制度流程优化和能力提升层面涉及不多,组织结构中对于人均负荷比等问题的研究也不够深入。而我国社会保险经办机构的改革只有整体和配套推进才能够达到良好的效果,对制度流程层和能力提升层改革举措的研究,特别是如何从定位和组织结构向下进一步延展推动同样是今后亟须研究的重要方向和目标。

这个研究相对较为微观,由于专业的局限,在外部环境定位中涉及的财政制度并没有深度挖掘并提出实际建议,对于社会保险经办机构法人化、从管理转向治理、当前经济社会发展水平下社会保险经办服务供给与需求分析及更深层次的体制问题也谈及较少,特别是关于机构改革与制度改革的关系方面应该给予更多的关注,这些问题也希望能够有机会在未来的研究中加以深化。

董尚雯

2015年12月20日

目 录

第一部分 我是谁

第 1 章 我国社会保险经办机构的基本概念和概况	3
1.1 社会保险经办机构的概念	3
1.2 我国社会保险经办机构的基本面情况	5
1.2.1 我国社会保险经办机构的服务对象数量	5
1.2.2 我国社会保险经办机构的服务范围	9
1.2.3 社会保险经办机构内部人员情况	13
第 2 章 我国社会保险经办机构的服务现状	
——基于服务对象的视角	19
2.1 调研方法	19
2.1.1 调研过程与质量控制	19
2.1.2 问卷设计原则	21
2.2 第一阶段：社会保险经办机构服务满意度调研	22
2.2.1 抽样框及实施过程	22
2.2.2 样本情况	24
2.2.3 调研结果	29
2.3 第二阶段：不同群体对社会保险需求的调研	44
2.3.1 研究对象	44
2.3.2 样本情况	46
2.3.3 调研结果	46

第3章 我国社会保险经办机构的组织运行现状

——基于社会保险经办机构的视角 60

3.1 调研背景、目的及对象 60

3.2 调研方法 61

3.3 调研结果 62

3.3.1 管理机制 62

3.3.2 运营能力 67

第4章 调研数据分析及我国社会保险经办机构的现状特征 72

4.1 服务满意度数据分析 72

4.1.1 评估指标描述统计 72

4.1.2 多元回归建立满意度模型 73

4.2 服务需求与期望数据分析 75

4.2.1 描述统计分析 75

4.2.2 群体差异分析 77

4.2.3 已获得的数据给社会保险经办机构评估的启示 84

4.3 我国社会保险经办机构的现状 84

4.3.1 我国社会保险经办机构取得的成绩 85

4.3.2 我国社会保险经办机构所取得成绩的内部驱动因素 86

4.3.3 我国社会保险经办服务中存在的问题 88

4.3.4 我国社会保险经办机构服务满意度不足的内部
驱动因素 91**第二部分 从哪里来****第5章 我国社会保险经办机构的发展历程及研究综述** 95

5.1 我国社会保险经办机构发展历程回顾 95

5.2 我国社会保险经办机构的研究综述 100

5.2.1 关于我国社会保障管理体制的研究 100

5.2.2 关于社会保障管理中政府应承担责任的的研究 101

5.2.3 关于中央和地方权责划分的研究 102

5.2.4	关于我国社会保险经办机构改革顶层设计的研究	102
5.2.5	关于我国社会保险经办机构当前存在主要问题的研究	103
5.2.6	关于我国社会保险经办机构改革经办流程的研究	105
5.2.7	关于我国社会保险经办机构改革信息化管理的研究	106
5.2.8	关于国外社会保险经办机构管理模式的研究	108
5.2.9	官方深度参与的针对社会保险经办机构管理的系统研究	109
第6章	我国社会保险经办机构存在问题的原因分析	113
6.1	我国社会保险经办机构改革效果回顾	113
6.2	社会保险经办机构运行效果的影响因素分析	115
6.2.1	服务对象满意度的影响因素	115
6.2.2	制度和流程的影响因素	117
6.2.3	组织结构的影响因素	118
6.3	我国社会保险经办机构存在问题的原因	120
6.3.1	社会保险经办机构内部组织管理体制未理顺	120
6.3.2	外部定位与组织关系不清晰是更深层次的原因	123
6.3.3	服务型政府的理念与文化并未真正被接纳和践行是问题的思想根源	125

第三部分 到哪里去

第7章	社会保险经办机构国际标杆及银行业流程变革的启示	129
7.1	日本的社会保险经办机构管理	129
7.2	新加坡的社会保险经办机构管理	134
7.3	美国的社会保险经办机构管理	137
7.4	加拿大的社会保险经办机构管理	140
7.5	澳大利亚的社会保险经办机构管理	143

7.6	拉丁美洲三个典型国家的社会保险经办机构管理	146
7.7	其他国家社会保险经办管理的一些优秀实践	151
7.8	我国银行业推进流程优化组织变革的经验	153
7.9	社会保险经办机构的发展趋势与借鉴意义	156
第8章	我国社会保险经办机构的改革路径	159
8.1	运行效果影响因素的逻辑关系	159
8.2	我国社会保险经办机构改革路径	164
8.2.1	至2020年我国社会保险经办机构改革的战略地图	166
8.2.2	我国社会保险经办机构改革路径图	174
第9章	我国社会保险经办机构定位与组织结构	
	变革建议	178
9.1	明确理念是我国社会保险经办机构改革的前提基础	178
9.1.1	社会保险经办机构使命分析的方法论	178
9.1.2	我国社会保险经办机构的服务对象、需求及使命 分析	180
9.2	我国社会保险经办机构的定位建议	184
9.3	我国社会保险经办机构的组织结构调整方向	189
9.3.1	组织理论与组织结构设计的原则	190
9.3.2	我国社会保险经办机构改革组织保障的具体举措	192
附件1	社会保险经办机构服务对象满意度调查问卷	197
附件2	城乡居民社会保险需求与期望调查问卷	206
附件3	服务对象访谈录音摘要	275
附件4	社会保险经办机构深度访谈提纲	289
附件5	社会保险经办机构运行效果评估调查问卷	296
参考文献		302
一、中文		302
二、英文		313
后记		316

表 目 录

表 1-1	1992~2013 年各项社会保险参保人数	7
表 1-2	2012 年各省份(市)社保经办机构设置个数	14
表 1-3	2000 年以来社会保险经办服务系统人员编制情况、 实有人数、机构数量和负荷比	17
表 1-4	2010~2012 年社会保险经办机构经费支出情况	18
表 2-1	研究过程	20
表 2-2	抽样调查选定的社会保险经办机构	22
表 2-3	试访问后的问卷信度、效度检验	24
表 2-4	调研对象的年龄分布	25
表 2-5	调研对象职业分布	25
表 2-6	调研对象月收入水平分布	26
表 2-7	样本分布——以社保经办机构为单位	27
表 2-8	社会保险经办机构评估指标及满意度结果	29
表 2-9	不同户籍人群满意度调研结果	30
表 2-10	不同城市业务办理所需签字数量	32
表 2-11	不同城市待遇发放简便程度	32
表 2-12	不同城市受访者对工作人员咨询结果的评价	33
表 2-13	不同城市对服务设施不满意的主要原因(多选)	34
表 2-14	社保经办机构窗口数量	35
表 2-15	社保经办机构提供宣传资料情况	37
表 2-16	所办理业务能够在 5 分钟内办结的比例	41
表 2-17	不同险种业务办理区域情况	42
表 2-18	不同业务待遇发放的简便程度	42
表 2-19	不同业务网站查询效果	43
表 2-20	不同业务电话咨询效果	44
表 2-21	不同人群的社会保险调查种类	45