

鲁人社字〔2020〕200号

**山东省人力资源和社会保障厅
关于印发推进“人社服务快办行动”
巩固“一次办好”改革成果实施办法的通知**

各市人力资源社会保障局，省厅各处室、直属单位：

《推进“人社服务快办行动”巩固“一次办好”改革成果实施办法》已经2020年第31次厅党组会审议通过，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

山东省人力资源和社会保障厅

2020年12月31日

(此件主动公开)

(联系单位：政策法规处)

推进“人社服务快办行动” 巩固“一次办好”改革成果实施办法

根据人力资源和社会保障部《关于开展“人社服务快办行动”的通知》和省委、省政府关于深化制度创新加快流程再造部署要求，为持续推进关联事项“打包办”、高频事项“简便办”“提速办”、所有事项“网上办”，进一步推进“人社服务快办行动”，深化“一次办好”改革，制定如下办法：

一、工作目标

以“持续推进清减压，人社服务更快办”为主题，以“打包办”“提速办”“简便办”“网上办”为重点，按照先易后难、先线下再线上的思路，加快流程再造攻坚，2021年6月底前，实现10个关联服务事项打包办理，省级事项全程网办率达到90%，10个以上服务事项在规定办理时限基础上提速50%，切实增强广大人民群众的获得感、幸福感。

二、工作措施

（一）推进“打包办”

1. 梳理打包事项。按照“应包尽包”原则，重点围绕企业招工、就业、创业、退休、人才服务等10个群众眼中的“一件事”（见附件1），使服务对象在申请办理每个“一件事”时，只需按照“一组流程”，通过“一个窗口”“一个平台”，填写“一张表单”，提交“一套材料”，实现“一次办理”。坚持“不完全对应、但完

“全包容”原则，通过精准打包，将最常见、关联度最高的事项作为“必做事项”，通过分类打包，根据业务场景拆分为“情形事项”，提升打包事项的关联度。有关业务处室、单位牵头梳理“打包办”事项，整合材料，优化流程，着力打通处（科）室“内循环”、版块“外循环”、流程“微循环”，形成“打包办”事项梳理表，发各市人社部门参照执行。做好内外协调工作，及时更新政务服务事项清单，支撑“打包办”事项在省政务服务平台顺利运转。〔牵头单位：政策法规处；责任单位：就业失业处、事业管理处、劳动关系处、工资处、养老处，社保中心、就业人才中心、社保中心社保卡管理服务处，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：2021年2月〕

2. 推进“网上一窗”。针对10个“打包办”事项，开发综合受理平台，通过“打包受理——拆包分办——综合反馈”方式，实现平台统一收件、智能分发、现行系统办理、平台统一反馈。

“打包办”事项涉及不同阶段、不同主体以及各包内事项有所交叉的，可根据工作实际分段办理、灵活处理，但对同一主题能够一次办理的服务事项必须打包办理。“打包办”事项涉及事项多、业务层级多、情况较为复杂的，可以本着“先易后难”“先内后外”原则，分步实施、分批实现。实施过程中，省市县三级不追求上下一般粗，但必须向上兼容，确保“打包办”目标顺利实现。各相关处室、单位要加强与信息化部门的协同配合，确保事项梳理内容在系统内落地。〔责任单位：就业失业处、事业管理处、劳动关系处、工资处、养老处，社保中心、就业人才中心、社保

中心社保卡管理服务处，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：2021年6月]

3. 推进“线下一窗”。大力推进综合柜员制，具备条件的市、县人社部门，力争实现人社全业务“一窗通办”；暂不具备条件的，可优先按照就业创业、社会保险、人事人才、劳动关系等业务板块实现“分类一窗受理”。针对人社服务10个“打包办”事项，对暂不具备信息系统支撑条件的，通过强化“柜员”现场帮办、批量代办，变群众跑腿为“柜员”跑腿，10个“打包办”事项实现“一窗通办”，做到前台一窗受理、后台并联办理、及时反馈结果。〔牵头单位：政务服务管理办公室（行风办）；责任单位：就业失业处、事业管理处、劳动关系处、工资处、养老处，社保中心、就业人才中心、社保中心社保卡管理服务处，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：2021年1月〕

（二）推进“简便办”

1. 精简申请材料。按照“应简尽简”原则，全面精简不必要的申请材料。通过信息共享“简”，依托部、省两级数据共享平台，充分调用共享数据信息，使更多材料从群众“手上来”变为“网上来”。通过优化表单“简”，换位体验，进一步精简整合申请表单，使群众会填、好填、少填。通过告知承诺“简”，凡涉及材料容缺的事项均实行告知承诺，凡涉及资金支出的事项均在申请表单上设计“信用承诺”，做到“容缺承诺”和“信用承诺”相结合，使群众办事更省心。〔牵头单位：政策法规处；责任单位：各有关处室、单位，市、县（市、区）人力资源社会保

障部门；完成时限：2021年3月]

2. 缩短办事时限。按照“应快尽快”原则，聚焦高频服务事项，逐项挖掘提速空间，力争“提速办”服务事项清单（见附件2）所涉事项均能实现提速办理。在“提速办”服务事项清单基础上，进一步扩大即时办结事项范围，即办事项从接收材料到办结原则上不超过30分钟，简易事项实现“秒办”。〔牵头单位：政策法规处、政务服务管理办公室（行风办）；责任单位：就业创业处、事业管理处、养老处、工伤处，社保中心、就业人才中心、职业鉴定中心、社保中心社保卡管理服务处，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：2021年3月]

（三）推进“网上办”

1. 规范政务服务事项管理。承接、下放或取消行政权力事项后，及时动态调整权责清单和政务服务事项清单。提高服务指南准确度，确保办事指南中基本信息、申请材料、办理流程和表格（样表）下载等各项要素齐全，内容准确。准确填写政务服务事项管理系统内事项网址，避免出现页面丢失、链接无效、错误代码、流程不通等情况。及时在厅（局）门户网站、微信公众号以及实体办事大厅等发布服务指南，做到线上线下同源更新发布并广泛宣传。〔牵头单位：政策法规处、政务服务管理办公室（行风办）；责任单位：各有关处室、单位，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：持续推进]

2. 推进全程网办。推动更多事项实现全程网办，除法律法规规章规定必须到现场办理的事项外，2021年6月前省级事项都应

实现全程网办，全程网办率达到 90%。推广应用电子印章或数字签名，提供社会保障卡、就业创业证、技工院校毕业证书等电子证照“亮证”服务，扩大电子身份证和电子营业执照应用范围，不断优化线上服务体验。推进“掌上办”“移动办”，针对热门高频事项（见附件 3），在对接省政府门户网站、“爱山东”APP 的基础上，实现与“山东一网通办”微信小程序、基层自助服务设备、国家政务服务平台（山东旗舰店）等多种办理渠道的对接，为群众提供多样性、多渠道、便利化服务。〔牵头单位：政策法规处、社保中心社保卡管理服务处；责任单位：各有关处室、单位，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：2021 年 6 月〕

（四）推进“好差评”

1. 归集办件数据。落实政务服务“好差评”制度，实现与省政务服务“好差评”系统对接，做到窗口服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。持续归集“6+1”类依申请事项的办件数据，完整、及时传送身份信息和办件数据。加快系统改造，及时提示用户现场评价，有效提高用户参评率，保证事项要素符合国办标准、事项编码符合要求。〔牵头单位：社保中心社保卡管理服务处；责任单位：各有关处室、单位，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：持续推进〕

2. 强化核查整改。对给予差评事项，第一时间安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，说明理由，建立台账限期整改；对缺乏法定依据的，

做好解释说明。核实为误评或恶意评价的，评价结果不予采纳。核实整改情况通过适当方式，及时反馈服务对象，确保差评事项件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，整改完成后5日内将《政务服务差评事项核查整改情况报告单》反馈政务服务管理办公室（行风办），做到实名差评回访率达到100%，推动政务服务评价、反馈、整改、监督相互衔接，为群众提供更加优质高效便捷服务。〔牵头单位：政务服务管理办公室（行风办）；责任单位：有关处室、单位，市、县（市、区）人力资源社会保障部门；完成时限：持续推进〕

3. 推进实时评价。大力推进实时评价，加快升级改造省本级政务服务大厅评价器系统，提高“好差评”评价时效性，并将办件数据和评价结果第一时间推送至省政务服务“好差评”系统，持续提高参评率和好评率。〔牵头单位：政务服务管理办公室（行风办）、社保中心社保卡管理服务处；责任单位：有关处室、单位；完成时限：2021年3月〕

三、组织实施

（一）加强组织领导。把推进“人社服务快办行动”和深化“一次办好”改革列入人力资源社会保障重点工作，作为处室、单位年度考核评优的重要参考。政策法规处、政务服务管理办公室（行风办）、社保中心、就业人才中心、社保中心社保卡管理服务处建立联席会议制度，由厅党组成员、副厅长侯复东同志担任总召集人，明确工作推进的时间表和施工图，及时调度工作进展情况，研究解决难点和痛点问题。联席会议办公室设在政策法

规处，做好情况汇总、工作协商、协调调度等工作。通过挂图推进、定期调度、按月通报、实地督查等形式，蹄疾步稳地推进“人社服务快办行动”和“一次办好”改革。

（二）落实工作责任。各处室、单位要根据任务分工表，确定专人负责，细化分解任务，层层压实责任。牵头处室要加强统筹规划和沟通协调，成员单位全力配合，形成工作合力。规划财务处要加强资金保障。强化督促落实和跟踪问效，开展群众评价、群众监督，通过第三方评估和满意度回访等形式，找准工作中的难点、堵点，下大力气解决，推动各项举措不折不扣落实到位。

（三）加强培训宣传。加强人员培训，深化改革理念和协同配合意识，不断提高业务创新能力和水平。鼓励处室、单位先行先试，及时宣传推广改革典型经验做法，进一步发挥典型引领和辐射带动作用。加大宣传力度，提升“人社服务快办行动”和“一次办好”改革的社会影响力和公众知晓度，加快形成良好的社会氛围。

- 附件：1. 人社服务“打包一件事”清单
2. “提速办”服务事项清单
3. 热门高频事项清单

附件1

人社服务“打包一件事”清单

序号	主题名称	具体场景	必做事项	情形事项	职责分工	备注
1	企业招聘用工	1-1企业招聘高校毕业生 1-2企业招聘流动人员 1-3企业招聘其他人员	1. 职工参保登记 2. 缴费人员增减申报 3. 就业登记 4. 劳动合同新订备案 1. 职工参保登记 2. 缴费人员增减申报 3. 就业登记 4. 劳动合同新订备案 1. 职工参保登记 2. 缴费人员增减申报 3. 就业登记 4. 劳动合同新订备案	1、档案的接收和转递（流动人员） 2、存档人员党员组织关系的接转 1、养老保险关系转移接续（含城镇职工基本养老保险关系转移接续申请；机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请；军地养老保险关系转移接续申请） 2、失业保险关系转移接续	就业人才服务中心牵头，社保中心、社保中心社保卡管理处、劳动保障处、劳动关系处按照职责分工落实。	1. 要同步办理养老保险、工伤保险、失业保险、失业金停发，应一并办理。 2. 如涉及失业保险金停发，应一并办理。 3. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动保障部门，要同步人员名单信息。 4. 社保登记和增减业务职能划转后，视情况进行调整。
2	企业与员工解除终止劳动合同	2-1企业与普通职工解除终止劳动合同 2-2单位与存档人员解除终止劳动合同	1. 缴费人员增减申报 2. 劳动合同解除/终止备案 3. 社会保险费欠费补缴申报 4. 失业保险关系转移接续 1. 缴费人员增减申报 2. 劳动合同解除/终止备案 3. 社会保险费欠费补缴申报 4. 失业保险关系转移接续	1. 档案的接收和转递（流动人员） 2. 存档人员党员组织关系的接转	社保中心、就业人才服务中心、劳动关系处按照职责分工落实。	1. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动保障部门，要同步人员名单信息。 2. 社保登记和增减业务职能划转后，视情况进行调整。

3	失 业	3-1 就业困难人员失业	1. 失业登记 2. 《就业创业证》申领 3. 职业介绍 4. 失业保险金申领 5. 代缴基本医疗保险费 6. 价格临时补贴申领 7. 技能培训	就业困难人员认定	1. 需失业人员本人办理的事项。 2. 社保经办机构、公共就业服务机构要同步人员名单信息。	
4	高校毕业生求职	3-2 失业人员参加就业技能培训或者创业培训 4-1 高校毕业生求职招聘服务	1. 失业登记 2. 《就业创业证》申领 3. 职业介绍 4. 失业保险金申领 5. 代缴基本医疗保险费 6. 价格临时补贴申领 7. 技能培训	职业培训补贴申领（领金失业人员）	就业失业处牵头，社保中心、就业人才中心按照职责分工落实。	1. 需高校毕业生离校后本人办理的事项。 2. 社保经办机构、公共就业服务机构要同步人员名单信息。 3. 其他劳动者就业，也可参考此场景所列的服务事项打包。

5	事业单位工作人员管理“一件事”	<p>5-1事业单位公开招聘</p>	<p>1. 事业单位拟聘用人员备案 2. 核定工资待遇 3. 职工参保登记 4. 缴费人员增减申报</p>	<p>1. 档案的接收和转递（流动人员） 2. 存档人员党组织关系的接转 3. 养老保险关系转移接续（含机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请；军地养老保险关系转移接续申请） 4. 失业保险关系转移接续 5. 职业年金转移接续 6. 高等学校等毕业生接收手续办理 7. 社会保障卡申领</p>	<p>事业管理处牵头，工资处、养老处、社保中心、就业人才中心、社保中心社保卡管理服务处按照职责分工落实。</p>	<p>1. 要同步办理养老保险、工伤保险、失业保险缴费人员增加。 2. 如涉及失业保险金发放，应一并办理。 3. 社保经办机构要和公共就业人才服务机构同步人员名单信息。 4. 依据办事情形，选择各项业务中相应事项联动办理。 5. 经联动查验，相关人员如已申领社会保障卡，不必重复申领。</p>
	<p>5-2事业单位工作人员调入</p>	<p>1. 办理人员增加及岗位聘用 2. 核定工资待遇 3. 养老保险关系转移接续（含机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请；军地养老保险关系转移接续） 4. 失业参保登记 5. 职工参保登记</p>	<p>1. 社会保障卡申领 2. 职业年金转移接续</p>	<p>1. 核定工资待遇后，联动办理养老保险、失业保险、工伤保险业务。 2. 依据办事情形，选择各项业务中相应事项联动办理。 3. 经联动查验，相关人员如已申领社会保障卡，不必重复申领。</p>	<p>1. 核定工资待遇后，联动办理养老保险、失业保险、工伤保险业务。 2. 依据办事情形，选择各项业务中相应事项联动办理。 3. 经联动查验，相关人员如已申领社会保障卡，不必重复申领。</p>	
	<p>5-3事业单位工作人员调出</p>	<p>1. 办理事业单位减人手续 2. 办理工资手续 3. 养老保险关系转移接续（含机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请） 4. 缴费人员增减申报</p>	<p>1. 职业年金转移接续</p>		<p>1. 按照有关规定办理工资手续后，联动办理养老保险、失业保险、工伤保险业务。</p>	

5	事业单位工作人员管理“一件事”	5-4事业单位工作人员岗位登记变动 5-5事业单位工作人员解除聘用合同 5-6事业单位工作人员开除 5-7事业单位工作人员退休	1. 事业单位月工资变更备案 1. 办理事业单位减人手续 2. 办理工资手续 3. 养老保险关系转移接续（含机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请） 4. 缴费人员增减申报	1. 职业年金转移接续 1. 职业年金转移接续 2. 档案的接收和转递（流动人员）	按照有关规定办理工资手续后，联动办理养老保险、失业保险、工伤保险业务。
			1. 办理开除备案 2. 办理事业单位减人手续 3. 养老保险关系转移接续（含机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请） 4. 办理工资手续 5. 缴费人员增减申报	1. 职业年金转移接续 2. 档案的接收和转递（流动人员）	按照有关规定办理工资手续后，联动办理养老保险、失业保险、工伤保险业务。
			1. 职工正常退休（职）申请（事业单位工作人员退休） 2. 办理工资手续 3. 终止失业保险关系 4. 变更工伤登记 5. 办理事业单位减人手续	1. 社会保险费补缴申报 2. 多重养老保险关系个人账户退费 3. 养老保险待遇发放账户维护申请	1. 按照有关规定办理工资手续后，联动办理养老保险、失业保险、工伤保险、社会保障卡业务。 2. 如涉及工伤保险待遇补差或失业保险金停发，应一并办理。 3. 支持联动获取社会保障卡持卡人社会保障卡银行账户，并默认通过该账户发放养老保险待遇，发放账户维护申请可不必重新办理。

6	创业	6-1符合条件的小微企业和个体工商户	<ol style="list-style-type: none"> 1. 创业开业指导 2. 就业登记 3. 《就业创业证》申领 4. 企业社会保险登记 5. 职工参保登记 6. 缴费人员增减申报 7. 劳动用工备案 	创业补贴申领	<p>1. 需创业人员本人办理的事项。</p> <p>2. 企业社会保险登记，按照“多证合一”要求，并入企业新办工商注册登记环节统一办理。</p> <p>3. 要同步办理养老保险、工伤保险、失业保险、工伤保险增加。</p> <p>4. 如涉及失业保险金停发，应一并办理。</p> <p>5. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动保障部门，要同步</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需创业人员本人办理的事项。 2. 企业社会保险登记，按照“多证合一”要求，并入企业新办工商注册登记环节统一办理。 3. 要同步办理养老保险、工伤保险、失业保险、工伤保险增加。 4. 如涉及失业保险金停发，应一并办理。 5. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动保障部门，要同步
6	创业	6-2符合条件的创业人员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 创业开业指导 2. 就业登记 3. 《就业创业证》申领 4. 企业社会保险登记 5. 职工参保登记 6. 缴费人员增减申报 7. 劳动用工备案 	个人申请创业担保贷款	<p>就业人才中心牵头，劳动关系处、社保中心、社保中心社保卡管理服务处按照职责分工落实。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需创业人员本人办理的事项。 2. 企业社会保险登记，按照“多证合一”要求，并入企业新办工商注册登记环节统一办理。 3. 要同步办理养老保险、工伤保险、失业保险、工伤保险增加。 4. 如涉及失业保险金停发，应一并办理。 5. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动保障部门，要同步
6	创业	6-3符合条件的小微企业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 创业开业指导 2. 就业登记 3. 《就业创业证》申领 4. 企业社会保险登记 5. 职工参保登记 6. 缴费人员增减申报 7. 劳动用工备案 	小微企业申请创业担保贷款	<p>就业人才中心牵头，劳动关系处、社保中心、社保中心社保卡管理服务处按照职责分工落实。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需创业人员本人办理的事项。 2. 企业社会保险登记，按照“多证合一”要求，并入企业新办工商注册登记环节统一办理。 3. 要同步办理养老保险、工伤保险、失业保险、工伤保险增加。 4. 如涉及失业保险金停发，应一并办理。 5. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动保障部门，要同步

7	职工退休	7-1正常退休	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职工正常退休（职）申请核准 2. 达到法定退休年龄正常退休资格核准 3. 劳动合同终止备案 4. 社保减员 5. 核定退休待遇 6. 待遇公示 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 养老保险待遇发放账户维护申请 2. 社会保险费补缴申报 3. 多重养老保险关系个人账户退费 4. 养老保险关系转移接续 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 如涉及工伤保险待遇补差或失业保险金停发，应一并办理。
7-2因病提前退休	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职工提前退休（退职）申请 2. 因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休（职）资格核准 3. 劳动合同终止备案 4. 社保减员 5. 核定退休待遇 6. 待遇公示 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 养老保险待遇发放账户维护申请 2. 社会保险费补缴申报 3. 多重养老保险关系个人账户退费 4. 养老保险关系转移接续 	<p>养老保险处牵头，劳动保障处、社保中心按照职责分工负责。</p>			
7-3特殊工种提前退休	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职工提前退休（退职）申请 2. 特殊工种提前退休资格核准 3. 劳动合同终止备案 4. 社保减员 5. 核定退休待遇 6. 待遇公示 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 养老保险待遇发放账户维护申请 2. 社会保险费补缴申报 3. 多重养老保险关系个人账户退费 4. 养老保险关系转移接续 				
7-4灵活就业人员退休	<ol style="list-style-type: none"> 1. 退休申请 2. 退休资格核准 3. 社保减员 4. 核定退休待遇 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 养老保险待遇发放账户维护申请 2. 社会保险费补缴申报 3. 多重养老保险关系个人账户退费 4. 养老保险关系转移接续 				

8	申领工亡人员有关待遇		1. 工伤医疗费用申报（含工伤医疗（康复）费用申报；住院伙食补助费用申报；异地工伤就医报告；统筹地区以外交通、食宿费申领） 2. 一次性及长期待遇申领（含一次性工亡补助金、丧葬补助金申领；供养亲属抚恤金申领）	1. 工伤保险待遇发放账户维护申请	社保中心负责	1. 行政部门作出工伤认定后，及时将认定结论推送社保经办机构，办理用人单位工伤登记。 2. 发生停工留薪期内因工伤导致死亡、一至四级停工留薪期满后死亡、下落不明等情形，需申领有关待遇的，可视情况打包到此场景中。
9	退休人员过世		1. 个人账户一次性待遇申领（养老保险） 2. 遗属待遇申领（养老保险） 3. 工伤保险待遇变更 4. 社会保障卡注销 5. 养老保险待遇发放账户维护申请 6. 工伤保险待遇发放账户维护申请		社保中心会同社保中心社保卡管理处负责。	
10	社会保障卡服务	10-1 申领社会保障卡	1. 社会保障卡申领 2. 社会保障卡启用（含社会保障卡银行账户激活）			
		10-2 密码修改与重置	社会保障卡密码修改与重置			
		10-3 挂失社保卡	社会保障卡挂失与解挂			
		10-4 补换社保卡	社会保障卡补领、换领、换发			
		10-5 注销社保卡	社会保障卡注销			社保中心社保卡管理服务处负责。

备注：所涉服务事项详见《全国人力资源社会保障系统公共服务事项清单》。文件下发后，对打包办有新要求的，以新要求为准。

“提速办”服务事项清单

序号	事项名称	当前规定的办结时限	提速后办结时限
1	职工正常退休（职）	无	各地结合实际制定提速目标
2	城镇职工基本养老保险关系转移接续申请	45个工作日	15个工作日
3	失业保险关系转移接续	无	15个工作日
4	工伤认定	自受理工伤认定申请之日起60日内作出工伤认定的决定。对受理的事实清楚、权利义务明确的工伤认定申请，原则上应当在7日内作出工伤认定决定。对于事实不清，权利义务不明确，需要进一步深入工伤认定调查的工伤认定申请，可在60日内作出工伤认定决定。	原则上自受理工伤认定申请之日起30日内作出工伤认定的决定，对受理的事实清楚、权利义务明确的工伤认定申请，原则上应当在7日内作出工伤认定决定。对于事实不清，权利义务不明确，需要进一步深入工伤认定调查的工伤认定申请，可在60日内作出工伤认定决定。
5	失业保险金申领	自受理失业人员领取失业保险金申请之日起10日内，对申领者的资格进行审核认定。	加快推进网上申领；现场办理5个工作日。
6	稳岗返还（稳岗补贴）申领	自企业申请到审核通过，最长不得超过3个月。	加快实现全程网办；现场办理不超过1个月。
7	技能提升补贴申领（失业人员）	无	加快实现网上申领；现场办理5个工作日。
8	社会保障卡申领	批量制发30个工作日；零星制发5个工作日。	批量制发30个工作日；70%以上区县零星制发实现立等可取。
9	失业登记	7个工作日	3个工作日
10	就业登记	10个工作日	5个工作日
11	《就业创业证》申领	7个工作日	3个工作日

序号	事项名称	当前规定的办结时限	提速后办结时限
12	创业补贴申领	无	各地结合实际制定提速目标
13	创业担保贷款申请	无	各地结合实际制定提速目标
14	就业困难人员认定	无	各地结合实际制定提速目标
15	就业困难人员社会保险补贴申领	无	各地结合实际制定提速目标
16	求职创业补贴申领（就业困难人员）	无	各地结合实际制定提速目标
17	高等学校等毕业生接收手续办理	无	各地结合实际制定提速目标
18	就业见习补贴申领（高校毕业生等）	无	各地结合实际制定提速目标
19	求职创业补贴申领（高校毕业生）	无	各地结合实际制定提速目标
20	高校毕业生社保补贴申领	无	各地结合实际制定提速目标
21	事业单位公开招聘工作方案、招聘信息审核备案	无	各地结合实际制定提速目标
22	事业单位拟聘人员备案	无	各地结合实际制定提速目标
23	存档人员党员组织关系的接转	无	办理接收手续，符合条件的即时办结；办理转出手续，符合条件的即时办结（收到组织关系介绍信回执后及时存档）。
24	遗失技能人员职业资格证书补发申请	无	各地结合实际制定提速目标

注：所涉服务事项详见《全国人力资源社会保障系统公共服务事项清单》。文件下发后，对服务事项办结时限有新要求的，以新要求为准。

热门高频事项清单

序号	事项名称	对接渠道
1	个人权益记录单查询打印	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序
2	个人参保缴费证明查询打印	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序
3	社保查询	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序、基层自助服务设备
4	退休待遇查询	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序、基层自助服务设备
5	参保人员失业保险关系转移证明打印	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序
6	待遇领取证明查询打印	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序
7	社会保障卡应用状态查询	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、基层自助服务设备、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序
8	失业保险金网上申领功能	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序、基层自助服务设备
9	省内企业职工养老保险关系转移接续功能	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序、基层自助服务设备
10	职业年金查询	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序
11	专业技术人员资格考试报名（房地产估价师资格考试报名）	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序
12	专业技术人员职业资格证书邮寄发放	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序
13	山东省职业技能证书查询	省政府门户网站、“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序、基层自助服务设备、国家政务服务平台（山东旗舰店）、国务院客户端APP、国务院客户端小程序

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2020年12月31日印发

校核人：王莹
