

人力资源社会保障部文件

人社部发〔2020〕26号

人力资源社会保障部关于开展 “人社服务快办行动”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），部属各单位：

为深入贯彻落实中央关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，进一步推动人力资源社会保障领域“清事项、减材料、压时限”，经研究决定，2020年在全系统开展“人社服务快办行动”（以下简称“快办行动”），通过关联事项“打包办”、高频事项“提速办”、所有事项“简便办”，为企业群众提供更加优质便捷高效的服务。现就有关事项通知如下：

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心，坚持目标导向、问题导向、效果导向，围绕人社服务高频事项，以标准化促服务规范，以信息化促服务创新，以资源整合促服务效能提升，大力开展“快办行动”，实现企业群众办事“跑腿”越来越少，材料越来越简，时限越来越短，体验越来越好，不断提升企业群众的获得感和满意度。

（二）基本原则。

——坚持集成服务。将企业群众生产生活中在特定时间点特定情形需办理、日常可打包办理的多个人社服务事项整合为企业群众眼里“一件事”，实现多个关联事项一次办理。

——坚持简约服务。抓住受理、审核、反馈等关键环节，整合优化经办流程，加强内外经办衔接，大力减少证明材料，大幅压缩办结时限。

——坚持创新服务。运用现代科技手段，通过信息系统整合和各级人社政务服务平台对接，实现同城通办、就近可办、一网通办。探索应用人工智能技术精准画像、智能审核、主动服务。

——坚持规范服务。依法依规建立健全事项规范、指引规范、流程规范、监管规范的人社服务运行机制。

（三）工作目标。

以“持续推进清减压，人社服务更快办”为主题，推动材料

齐全一次受理、关联事项一次办理、更多事项网上办理。2020年底前，力争实现10个以上企业群众眼里的“一件事”打包办理，10个以上高频服务事项在规定办理时限基础上提速50%。

二、主要任务

（一）推进打包办理。

重点围绕10个企业群众眼里的“一件事”，包括企业招用员工、企业与员工解除终止劳动合同、失业、高校毕业生就业、事业单位聘用工作人员、创业、职工退休、申领工亡人员有关待遇、退休人员过世、申领社会保障卡等（见附件1），推进每个“一件事”所涉相关服务事项打包办理，整合材料、优化流程。企业群众申请办理每个“一件事”时，只需通过“一个窗口”或“一个平台”，提交“一套材料”，即可一次办理。有条件的地区，可在此基础上进一步将流程相似、材料相近、结果关联的事项，打包为“一件事”。暂不具备条件的，可根据本地实际，对每个“一件事”所涉相关服务事项分步推进打包办理。

（二）推进提速办理。

各地要聚焦高频服务事项，在“提速办”服务事项备选清单（见附件2）中选取10个以上事项，大力推进提速办理。可一次办好、立等可取的即时办结事项，从接收材料到办结原则上不超过30分钟。限时办结事项要在规定办结时限基础上提速50%以上，具备条件的要及时转为即时办结事项；暂不具备条件的，受理后要第一时间提交后台审核；需其他部门协同办理的，要及时

推送办理请求、跟踪办理进度；需现场调查或情况特别复杂的，可暂按法律法规规定时限执行。

（三）推进简便办理。

严格落实已取消证明事项材料的要求，不得变相保留、明减暗留。按照中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》提出的“六个一律取消”的要求，进一步梳理证明事项材料，不断推进“能减尽减”。认真总结人事考试、社保经办领域开展告知承诺制试点的经验做法，不断扩大告知承诺制实施范围，企业群众办理相关事项，只需作出符合规定的承诺，无需提交有关证明材料。

三、工作措施

（一）整合优化窗口服务。

大力推广综合柜员制，鼓励有条件的地方实行人社全业务“一窗通办”；暂不具备条件的，可按就业创业、社会保险、人才人事、劳动关系等业务实现“一窗”分类受理。要根据业务办理量合理配置窗口资源，减少排队等候时间。对服务对象确有特殊情况需特事特办的，可开辟绿色通道。2020年底前，企业群众办理10个打包“一件事”须实现“一窗通办”。每个打包“一件事”所涉经办机构均能按统一标准受理，后台并联办理，及时反馈办理结果。依托部省两级人社政务服务平台，整合各类网上经办系统的登录入口，实现“单点登录、一次认证、全网通办”，方便群众线上办理“打包一件事”。

（二）推行服务规范承诺制。

进一步完善和落实“五制”“四公开”“三亮明”服务规范。根据打包办、提速办、简便办要求，修订完善服务指南，明确事项办理条件、办理渠道、办理时限、反馈方式、监督渠道等，在窗口大厅、网上平台、网站、微信公众号等醒目位置公开发布，向社会作出承诺，主动接受监督。对反映未履行承诺的问题，要件件有核实、有反馈，按规定追究责任。

（三）强化业务协同和信息共享。

建立健全人社系统跨业务、跨层级、跨地域“上下联动、左右联通”的业务协同机制。加强跨部门业务协同，配合其他部门办理的事项（如“企业社会保险登记”、“参保单位注销”，配合市场监管部门一并办理），不得要求企业群众跑本部门办理；会同其他部门办理的事项，应主动协调联办，不得要求企业群众再跑其他部门。要细化信息共享场景，梳理共享需求，完善共享机制，加大共享频次，率先实现人社系统内信息共享，逐步拓展与相关部门的共享范围。鼓励在全市、全省范围应用统一的人社全业务经办信息系统，暂不具备条件的，要加大信息系统改造整合力度，为“快办行动”提供支撑。

（四）加强事中事后监管。

在大力推行“快办”的同时，要坚持依法依规经办，加强事中事后监管，充分运用信息化手段实施精准监管。通过内部核查、部门间行政协助、必要的现场勘查等方式，对有关办理要件进行

核实。严格制度管理，加强风险防控，分析可能存在的风险点，有针对性地制定处理预案。通过加强事中事后监管，确保服务全程可追溯、服务安全有保障、服务规范不走样、服务质量不降低。

(五) 开展服务评价和调度。

广泛开展人社政务服务“好差评”工作，重点关注企业群众对“快办”相关事项的感受和诉求，开展实施效果评价。部里将对各地事项整合数、快办“提速”量、材料精减数，以及窗口优化、服务规范承诺、系统整合等情况进行跟踪调度，通报进展；对每省份5个联系点（包括省本级、2个地市、2个区县）按季调度。各省可参照确立一批省内联系点。各地实施“快办行动”的典型经验、取得成效和相关问题建议请及时报部行风办。“快办行动”实施情况纳入2020年度人社窗口单位调研暗访内容。

- 附件：1. 人社服务10个“打包一件事”清单
2. “提速办”服务事项备选清单



(此件主动公开)

(联系单位：行风办)

附件 1

人社服务10个“打包一件事”清单

序号	办事场景	所涉服务事项	涉及机构	备注
1	企业招用员工	① 1.1.5职工参保登记 ② 1.3.1缴费人员增减申报 ③ 养老保险关系转移接续（含1.6.10城镇职工基本养老保险关系转移接续申请；1.6.13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；1.6.15军地养老保险关系转移接续申请） ④ 1.8.8失业保险关系转移接续 ⑤ 1.10.1社会保障卡申领 ⑥ 2.4.2就业登记 ⑦ 2.4.3《就业创业证》申领 ⑧ 2.7.1高等学校等毕业生接收手续办理 ⑨ 3.4.1档案的接收和转递（流动人员） ⑩ 3.4.7存档人员党员组织关系的接转 ⑪ 4.1.1劳动用工备案	社保经办机构、公共就业人才服务机构、信息化管理机构、劳动用工管理部门	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用工管理部门，要同步人员名单信息。
2	企业与员工解除终止劳动合同	① 1.3.1缴费人员增减申报 ② 4.1.1劳动用工备案 ③ 1.3.5社会保险费欠费补缴申报 ④ 1.8.8失业保险关系转移接续 ⑤ 3.4.1档案的接收和转递（流动人员） ⑥ 3.4.7存档人员党员组织关系的接转	社保经办机构、公共就业人才服务机构、劳动用工管理部门	1. 社保经办机构、公共就业人才服务机构和劳动用工管理部门，要同步人员名单信息。

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》。

序号	办事场景	所涉服务事项	涉及机构	备注
3	失业	① 2.4.1失业登记 ② 2.4.3《就业创业证》申领 ③ 2.2.1职业介绍 ④ 1.8.1失业保险金申领 ⑤ 1.8.6代缴基本医疗保险费 ⑥ 1.8.3职业培训补贴申领（领金失业人员） ⑦ 1.8.7价格临时补贴申领 ⑧ 2.6.1就业困难人员认定	公共就业人才服务机构、社保经办机构	1. 需失业人员本人办理的事项。 2. 社保经办机构、公共就业人才服务机构要同步人员名单信息。
4	高校毕业生就业（含灵活就业）	① 2.1.1就业政策法规咨询 ② 2.1.2职业供求信息、市场工资指导价位信息和职业培训信息发布 ③ 2.2.1职业介绍 ④ 2.2.2职业指导 ⑤ 2.3.1公共就业服务专项活动 ⑥ 2.4.2就业登记 ⑦ 2.4.3《就业创业证》申领 ⑧ 2.7.1高等学校等毕业生接收手续办理 ⑨ 2.7.3求职创业补贴申领 ⑩ 2.7.4高校毕业生社保补贴申领 ⑪ 3.4.1档案的接收和转递（流动人员） ⑫ 3.4.7存档人员党员组织关系的接转 ⑬ 1.1.5职工参保登记 ⑭ 1.4.1社会保险费缴纳 ⑮ 1.10.1社会保障卡申领	公共就业人才服务机构、社保经办机构、信息化管理机构	1. 需高校毕业生离校后本人办理的事项。 2. 社保经办机构、公共就业人才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。

序号	办事场景	所涉服务事项	涉及机构	备注
5	事业单位聘用工作人员	① 3.3.3事业单位拟聘人员备案 ② 3.4.1档案的接收和转递（流动人员） ③ 3.4.7存档人员党员组织关系的接转 ④ 1.1.5职工参保登记 ⑤ 1.3.1缴费人员增减申报 ⑥ 养老保险关系转移接续（含1.6.10城镇职工基本养老保险关系转移接续申请；1.6.13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；1.6.15军地养老保险关系转移接续申请） ⑦ 1.8.8失业保险关系转移接续 ⑧ 1.10.1社会保障卡申领 ⑨ 2.7.1高等学校等毕业生接收手续办理	事业单位管理行政部门、社保经办机构、公共就业人才服务机构、信息化管理机构	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. 如涉及失业保险金停发，应一并办理。 3. 社保经办机构和公共就业人才服务机构要同步人员名单信息。
6	创业	① 2.2.3创业开业指导 ② 2.4.2就业登记 ③ 2.4.3《就业创业证》申领 ④ 2.5.1创业补贴申领 ⑤ 2.5.2创业担保贷款申请 ⑥ 2.7.1高等学校等毕业生接收手续办理 ⑦ 3.4.1档案的接收和转递（流动人员） ⑧ 3.4.7存档人员党员组织关系的接转 ⑨ 1.1.1企业社会保险登记 ⑩ 1.1.5职工参保登记 ⑪ 1.3.1缴费人员增减申报 ⑫ 养老保险关系转移接续（含1.6.10城镇职工基本养老保险关系转移接续申请；1.6.13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；1.6.15军地养老保险关系转移接续申请） ⑬ 1.8.8失业保险关系转移接续 ⑭ 1.10.1社会保障卡申领 ⑮ 4.1.1劳动用工备案	公共就业人才服务机构、社保经办机构、信息化管理机构、劳动用工管理部门	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，并入企业新办理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、失业保险缴费人员增加。 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用工管理部门，要同步人员名单信息。

序号	办事场景	所涉服务事项	涉及机构	备注
7	职工退休	① 1.6.1职工正常退休（职）申请 ② 1.6.3职工提前退休（退职）申请 ③ 4.1.1劳动用工备案 ④ 1.3.5社会保险费欠费补缴申报 ⑤ 养老保险关系转移接续（含1.6.10城镇职工基本养老保险关系转移接续申请；1.6.13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；1.6.14城镇职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险制度衔接申请） ⑥ 1.6.16多重养老保险关系个人账户退费 ⑦ 1.2.3养老保险待遇发放账户维护申请	社保经办机构、社会保险行政部门、劳动用工管理部门	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。
8	申领工亡人员有关待遇	① 工伤备案登记（含1.7.2用人单位办理工伤登记；1.7.3变更工伤登记） ② 工伤医疗费用申报（含1.7.21工伤医疗（康复）费用申报；1.7.22住院伙食补助费申领；1.7.13异地工伤就医报告；1.7.23统筹地区以外交通、食宿费申领） ③ 一次性及长期待遇申领（含1.7.27一次性工亡补助金（含生活困难，预支50%确认）、丧葬补助金申领；1.7.28供养亲属抚恤金申领） ④ 1.2.4工伤保险待遇发放账户维护申请	社保经办机构、社会保险行政部门	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 1.6.6个人账户一次性待遇申领（养老保险） ② 1.6.8遗属待遇申领（养老保险） ③ 1.7.29工伤保险待遇变更 ④ 1.10.8社会保障卡注销 ⑤ 1.2.3养老保险待遇发放账户维护申请 ⑥ 1.2.4工伤保险待遇发放账户维护申请	社保经办机构、社会保险行政部门、信息化管理机构	
10	申领社会保障卡	① 1.10.1社会保障卡申领 ② 1.10.2社会保障卡启用（含社会保障卡银行账户激活） ③ 1.10.5社会保障卡密码修改与重置 ④ 1.10.6社会保障卡挂失与解挂 ⑤ 1.10.7社会保障卡补领、换领、换发	信息化管理机构、社保经办机构、公共就业人才服务机构	

附件 2

“提速办”服务事项备选清单

序号	事项名称	当前规定的办结时限	提速后办结时限
1	1.6.1职工正常退休（职）申请	无	各地结合实际制定提速目标
2	1.6.10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	1.8.8失业保险关系转移接续	无	15个工作日
4	1.7.4工伤认定申请	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，应当在15日内作出工伤认定的决定。	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	劳动能力鉴定申请（含1.7.5劳动能力鉴定申请；1.7.6劳动能力再次鉴定申请；1.7.7劳动能力复查鉴定申请）	自收到劳动能力鉴定申请之日起60日内作出劳动能力鉴定结论，必要时可延长30日。	原则上自收到劳动能力鉴定申请之日起30日内作出劳动能力鉴定结论，伤情复杂的应在60日内作出劳动能力鉴定结论。
6	1.8.1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。
7	1.8.9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。
8	1.8.10技能提升补贴申领（失业保险服务）	无	加快实现网上申领；现场办理5个工作日。
9	1.10.1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。

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。

序号	事项名称	当前规定的办结时限	提速后办结时限
10	2.4.1失业登记	7个工作日	3个工作日
11	2.4.2就业登记	10个工作日	5个工作日
12	2.4.3《就业创业证》申领	7个工作日	3个工作日
13	2.5.1创业补贴申领	无	各地结合实际制定提速目标
14	2.5.2创业担保贷款申请	无	各地结合实际制定提速目标
15	2.6.1就业困难人员认定	无	各地结合实际制定提速目标
16	2.6.2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
17	2.6.4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
18	2.7.1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
19	2.7.2就业见习补贴申领	无	各地结合实际制定提速目标
20	2.7.3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
21	2.7.4高校毕业生社保补贴申领	无	各地结合实际制定提速目标
22	3.3.2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
23	3.3.3事业单位拟聘人员备案	无	各地结合实际制定提速目标
24	3.4.7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）。
25	3.5.2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

人力资源社会保障部办公厅

2020年4月24日印发
