鲁人社函〔2025〕102号

山东省人力资源和社会保障厅山东省大数据局关于印发《山东省登记失业人员就业帮扶“一件事”实施方案》的通知

各市人力资源社会保障局、大数据局：

现将《山东省登记失业人员就业帮扶“一件事”实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

山东省人力资源和社会保障厅　　山东省大数据局

2025年9月26日

（此件主动公开）

（联系单位：省公共就业和人才服务中心就业服务处）

山东省登记失业人员就业帮扶“一件事”实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》（国办发〔2025〕24号)和省委省政府关于推进“高效办成一件事”的部署要求，进一步整合优化失业人员就业服务流程，提升服务质量，推动登记失业人员就业帮扶“一件事”落地见效，结合工作实际，制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，围绕登记失业人员“全生命周期”流程，以“分层分类、闭环服务”为改革方向，按照“一表申请、一套材料、一次提交、联动办结”的原则，将多个关联的失业人员服务“单项事”整合为“一件事”集成化办理服务场景，形成省级统筹、市县联动、线上线下融合的服务模式，实现登记失业人员就业帮扶“一件事”全省范围内线上线下跨业务跨层级联动办理，进一步提升失业人员满意度、获得感。

二、事项范畴

（一）基础服务事项

1.失业登记

2.失业保险待遇申请和受理（失业保险待遇申请和受理）

3.就业服务（个人求职登记、职业指导服务指引、岗位推荐、

就业见习信息推送、就业创业证申领）

4.技能培训意愿登记和培训信息推送

5.就业创业扶持政策申请和受理（就业困难人员灵活就业社保补贴申领、个体工商户一次性创业补贴申领）

6.就业援助（就业困难人员认定）

7.失业登记注销

8.就业登记（个体经营及灵活就业人员就业登记）

（二）拓展服务事项

各市特色服务事项。

三、工作任务

（一）细化服务事项。全面梳理基础事项，将“一件事”涉及的8项事项细化拆分为14个联办事项清单（详见附件），推进分级分类与闭环服务，服务覆盖所有登记失业人员，重点聚焦失业领金人员、就业困难人员、失业青年三类群体。建立两层服务体系，一是面向登记失业人员提供职业指导、岗位推荐等就业服务，促进其市场化就业；二是对通过市场化服务仍未就业的人员，依规提供就业援助，构建“失业—服务—就业”全流程闭环体系。

（二）优化办事流程。由省人力资源社会保障厅根据本方案统一服务事项标准，研究制定1张综合性申请表、整合1套申报材料，编制业务流程图，梳理登记失业人员就业帮扶“一件事”重点事项办事指南；由省大数据局指导完成“爱山东”政务服务事项配置和服务指南维护，为群众提供“一次告知”“统一入口”

“统一标准”的服务。鼓励各市拓展特色服务，以模块化方式配置本地化事项，形成可复制、可推广的实施方案与典型经验。

（三）线上线下融合办理。线上层面，在“爱山东”政务服务平台“高效办成一件事”专区设立“登记失业人员就业帮扶‘一件事’”模块，集成联办事项与地方特色服务，实现“一网申请、一张表单、一链办理”；线下层面，在各级人社政务服务大厅设置专窗，为登记失业人员提供业务咨询、受理、办理等“一站式”服务。

（四）强化业务协同办理。加强山东省公共就业人才服务信息系统、社保等业务系统与“爱山东”政务服务平台的互联互通，建立“统一受理、信息共享、并行办理、结果反馈、闭环管理”的一体化联办机制，推动“一件事”服务事项数据共享和业务协同。

（五）提升服务效能。通过业务整合与流程再造，进一步优化服务流程、简化办理环节，精简办事材料，压缩办结时限，推动联办事项标准化、办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化，切实提高服务对象办事效能。及时制定业务指南与工作流程，通过线上线下多渠道、多形式加强试点政策宣传。将“一件事”办事流程、常见问题等内容纳入“爱山东”知识库，提升智能客服问答能力。

四、职责分工

（一）省人力资源社会保障厅

负责登记失业人员就业帮扶“一件事”的整体组织实施，牵

头编制登记失业人员就业帮扶“一件事”实施方案，完成一件事事项联办梳理、“爱山东”政务服务平台中台对接、申请表设计、业务流程优化、办事指南编制、知识库内容梳理等工作，指导各试点市结合实际开发本地特色服务事项模块，设立线下专窗提供一站式服务。

（二）省大数据局

负责提供平台与数据支持，协调并指导完成“爱山东”业务中台的单事项与联办事项配置；在“爱山东”政务服务平台“高效办成一件事”专区设立登记失业人员就业帮扶“一件事”服务专栏，保障服务统一上线与规范运行。

五、时间步骤

（一）事项梳理阶段（2025 年 9 月底前）

细化联办事项编制山东省登记失业人员就业帮扶“一件事”方案，围绕“分层分类、闭环服务”改革目标，确定最小颗粒化事项，并研究设计“一件事”服务流程，推进最小颗粒化事项与“爱山东”政务服务平台中台对接；同步完成综合性申请表设计、申报材料整合，以及联办场景办事指南、业务流程图编制。

（二）系统开发与试运行阶段（2025 年 11 月下旬）

完成最小颗粒化服务事项与“爱山东”政务服务平台对接等数字化梳理，推进“爱山东”政务服务平台登记失业人员就业帮扶“一件事”专区模块的研发与设计。组织试点市开展系统实测，优化模块功能，提升服务质量与效率；各试点市可结合实际开发本地特色服务事项，持续增强联办便利性与服务水平。

（三）宣传推广阶段（2025 年 12 月底前）

各试点市正式上线试运行登记失业人员就业帮扶“一件事”联办服务，同步开展宣传推广，发布办事指南、常见问题解答等材料，实现线上线下同源发布、同标办理、同步更新，为服务对象提供清晰指引。组织业务培训，编制规范化工作指引，提升窗口人员服务能力，保障线上线下办理流程顺畅；加强全程跟踪与指导，及时优化办理流程，探索建立长效机制，形成可复制、可推广的实践经验。

六、保障措施

（一）加强组织领导。各级人力资源社会保障部门作为牵头单位强化责任意识，明确职责分工，省人力资源社会保障厅加大工作统筹，积极协调解决推进工作中出现的问题，确保按时完成一件事集成改革建设任务。各试点市要做好政策解读、数据管理与业务培训，指导基层经办人员及时掌握事项办理标准、业务流程及工作规范，保障业务协同与衔接顺畅，提升服务效率与质量。

（二）坚持动态调整。各试点市要依据省级登记失业人员就业帮扶“一件事”服务事项设定情况和本级实际，进一步梳理登记失业人员就业帮扶服务事项，明确本级登记失业人员就业帮扶“一件事”事项范畴，并根据经济发展和失业人员实际需求，及时予以调整充实，配套完善服务内容和业务流程。

（三）强化宣传推广。通过多种形式开展宣传引导，提高登记失业人员就业帮扶“一件事”的公众知晓度，及时总结提炼典型经验做法进行推广，推动服务模式优化升级，为失业人员提供

全方位贴心便捷服务，增强群众的获得感与满意度。

附件：登记失业人员就业帮扶“一件事”联办事项清单

附件

登记失业人员就业帮扶“一件事”联办事项清单

序号	具体事项	最小颗粒化事项
1	失业登记	失业登记
2	失业保险待遇申请和受理	失业保险金申领
3	就业服务	个人求职登记
4		职业指导服务指引
5		岗位推荐
6		就业见习信息推送
7		就业创业证申领
8	技能培训意愿登记和培训信息推送	技能培训意愿登记
9		培训信息推送
10	就业创业扶持政策申请和受理	就业困难人员灵活就业社保补贴申领
11		个体工商户一次性创业补贴申领
12	就业援助	就业困难人员认定
13	失业登记注销	失业登记注销
14	就业登记	个体经营及灵活就业人员就业登记