

山东省人力资源和社会保障厅 山东省发展和改革委员会 文件 山东省财政厅

鲁人社发〔2019〕6号

山东省人力资源和社会保障厅 山东省发展和改革委员会 山东省财政厅 关于推进全方位公共就业服务的实施意见

各市人力资源社会保障局、发展改革委、财政局：

公共就业服务是基本公共服务的重要组成部分，是政府稳定就业、促进创业、改善民生、服务群众的重要手段。为贯彻落实党的十九大“提供全方位公共就业服务”的部署和要求，按照《人力资源社会保障部 国家发展改革委 财政部关于推进全方位公共就业服务的指导意见》（人社部发〔2018〕77号）和《山东省人民政府关于进一步稳定和扩大就业的若干意见》（鲁政发〔2018〕

30号)精神,坚持换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价的理念,积极提供覆盖全民、贯穿全程、辐射全域、便捷高效的全方位公共就业服务,现提出以下实施意见。

一、实行全民共享的服务模式

(一)推动公共就业服务常住人口全覆盖。劳动年龄内、有劳动能力、有就业要求的劳动者可持居民身份证(或社会保障卡),港澳台人员可持港澳台居民居住证(或港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证),在常住地公共就业和人才服务机构申请公共就业服务,保障符合条件的非本省户籍常住人员与本省户籍人员享受同等公共就业服务。

(二)保障各类用人单位同等享有公共就业服务。各类企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织,机关事业单位、社会团体以及创业实体,可向公共就业和人才服务机构咨询了解人力资源市场信息,申请招聘用工等服务。对民营企业等非公有制经济和中小企业,要公平对待,提供同等服务。公共就业和人才服务机构要在规定时间内审核用人单位相关资质,核实发布招聘信息的真实性、合法性。对处于初创阶段以及灵活形式用工等用人主体,可采取“经办人书面承诺”的方式受理,必要时可进行信息核查或工作人员调查,并在招聘信息中标注。

(三)加强多元化方式就业和新就业形态的就业服务。公共就业和人才服务机构对灵活就业、自由职业等多元化方式就业人员和新就业形态从业人员,通过多种渠道进行就业失业登记,纳

入公共就业创业服务范围，可采取“经办人书面承诺”的方式受理，必要时可进行信息核查或工作人员调查。

二、健全全程衔接的服务功能

（四）加强职业指导服务。对劳动者求职就业开展全程服务，可采取集体座谈、一对一交流、沙龙、论坛等形式，依据劳动者就业意愿和能力素质，分级分类提供职业介绍和职业指导服务。各级公共人力资源市场要设有职业指导室，并配备一定数量的职业指导人员。

（五）加强招聘用人服务。加强对用人单位招聘用人全程指导和招聘需求分类评估，指导其合理制定招聘计划和招聘条件，提供稳定用工和就业创业政策法规、市场工资指导价位、劳动合同示范文本等方面的咨询服务。加强劳动关系协调和矛盾调处，引导企业依法用工、劳动者依法维权，努力构建和谐劳动关系。

（六）加强创业服务。对有创业意愿的劳动者、初创企业、创业失败者等，有针对性地提供创业培训（实训）、开业指导、融资服务、政策落实等全面服务。设立创业创新示范综合体，打造创业服务平台升级版，为入驻创业实体提供有效的综合服务和政策扶持。发挥创新创业协会、联盟等组织的作用，整合发挥高等院校、科研院所、行业协会、社会中介等各类创新创业服务资源作用，为创业者提供专业性和综合性服务。

（七）加强职业技能培训服务。推行终身职业技能培训，对接市场和产业发展需求，实施重点群体职业培训专项行动，全面

开展企业职工岗前培训、新型学徒制培训、岗位技能提升培训，着力加强高技能人才培训，推进创业创新培训。建立职业技能培训项目清单，及时向社会公布并动态调整。推广“互联网+职业培训”模式，完善与就业创业相衔接的培训课程和内容，逐步开发使用数字化培训课程，方便劳动者随时、随地、按需学习。政府补贴的培训项目向所有具有资质的培训机构和职业院校开放，公开向社会统一发布，引导劳动者更好地择优培训。

（八）加强就业援助服务。对就业困难人员等重点群体，实施优先扶持和重点帮助，指定专人负责，制定专属援助方案，明确专项服务项目和步骤，跟踪解决就业过程中的困难和问题。确保零就业家庭动态“清零”。

（九）加强流动人员人事档案管理服务。流动人员人事档案实行“集中统一、归口管理”，由县级以上（含县级）公共就业和人才服务机构以及经人力资源社会保障部门授权的单位管理。跨地区流动人员的人事档案，可由其户籍所在地或现工作单位所在地的公共就业和人才服务机构管理。加快推进流动人员人事档案信息化建设，建立完善基础信息资源库和管理服务运行平台。各级公共就业和人才服务机构要提供免费的流动人员人事档案基本公共服务。

（十）加强重点群体、重点行业、重点地区的专项服务。根据经济社会发展要求和就业形势需要，对重点群体、重点行业、重点地区开展就业专项服务。对受国际国内经济形势变化、重大

政策调整和自然灾害影响，存在高失业风险的地区、行业和群体，开展专项帮扶。对农村建档立卡贫困劳动力提供精准化就业服务，组织地区间、城乡间劳务协作。对出现生产经营困难需要进行规模性裁员的企业，提供劳动关系处理、社会保险接续等方面的专项咨询指导，做好被裁减员工的再就业服务工作。

三、完善全域覆盖的服务体系

（十一）健全公共就业服务体系。各市、县（市、区）要整合以就业服务和人才服务为主要职能的事业单位，设立统一的公共就业和人才服务机构。完善街道（乡镇）、社区（村）服务平台，构建覆盖城乡的公共就业和人才服务网络。合理配备管理人员和专业服务人员，加强职业指导人员、职业信息分析师、创业指导人员、劳动保障协理员、劳动关系协调员等专业化队伍建设，完善工资待遇等激励保障措施。实施公共就业服务工作人员能力提升专项培训计划，定期组织示范培训和业务轮训，支持有条件的高等院校、职业学校（含技工院校）开设相关学科专业。各市可采取招标等方式，广泛吸引社会资本和优质资源参与政府公共就业和人才服务设施建设和运营管理。将公共就业和人才服务纳入政府购买服务指导性目录，支持经营性人力资源服务机构、社会组织等提供专业化公共就业创业服务，支持社会组织等承接基层基本公共就业创业服务。开展就业创业服务“伙伴计划”，广泛动员志愿服务组织、慈善组织、专业社会工作服务机构、爱心企业和个人参与提供公益性公共就业创业服务。

(十二) 丰富公共就业服务渠道。推动线下实体网点服务与线上互联网服务深度融合，实现同一业务事项多渠道可受理、任一方式可办结。推行“一圈”实体网点服务，建设“15分钟服务圈”，综合考虑服务半径、服务人口、资源承载能力和城镇化发展趋势，统筹布局服务网点。合理设置经办窗口，开设重点群体专门窗口和绿色通道，设立自助服务区域，改善线下服务体验。推行“一网”线上平台服务，依托山东公共招聘网等各级公共就业和人才服务机构网站，推动职业介绍、就业失业登记等事项“应上尽上、全程在线、全网通办”。拓展网上服务平台、移动客户端、自助终端、手机短信、12333 咨询电话、有线电视等渠道，实现线上服务同步联动。

(十三) 补齐公共就业服务短板。提升农村和贫困地区公共就业服务能力，各市财政投入和资源配置要加大向农村和贫困地区的倾斜力度，推进城镇公共就业服务向农村延伸，推动城市优质资源向农村辐射。运用现代信息技术手段和政府综合公共服务资源，大力开展服务下乡、巡回指导等活动，保障农村地区和贫困地区基本公共就业服务需求。

四、创新全时智能的服务方式

(十四) 推行标准化服务。建立健全全省统一的公共就业服务标准体系，统一指导性标准、统一视觉识别系统、统一核心业务流程和规范。编制通俗易懂的办事指南，系统梳理并公开发布《公共就业服务现场办理项目目录》、《公共就业服务网上办理事

项目录》。

（十五）推进智慧化服务。应用全国统一的智能公共就业服务信息化平台，全面推进“互联网+公共就业服务”。联网发布就业创业政策信息以及公共就业和人才服务机构求职、招聘、见习、培训等服务信息。全面开展就业失业登记、社会保险登记、劳动用工备案业务协同，实行就业创业政策受理、审核、实施一体化办理。全程记录落实政策和提供服务信息，全面推进信息数据省级集中，实现跨地区、跨部门交换共享和动态管理。积极推动电子社保卡线上业务领域应用。

（十六）推行便民化服务。持续推进“减证便民”行动，简化优化服务流程，清理各类无谓证明，逐一明确兜底条款，压减经办事项自由裁量权。全面实行“一门、一窗、一网、一次”办理，完善预约服务、上门服务、集中服务、代理服务、远程服务、帮（代）办服务等便民措施，加强跨辖区、跨层级、跨业务经办衔接。

五、健全全效便捷的服务机制

（十七）健全基本公共就业服务制度。全面落实基本公共就业服务项目，健全服务清单目录（见附件），强化政策法规咨询和宣传、职业介绍和指导、就业失业登记、职业培训、创业服务、就业援助、档案管理、劳动关系协调和劳动权益保护等服务。

（十八）优化就业失业登记服务。提升就业失业登记服务的便民化程度，推行全域通办制度。劳动者可就近在公共就业和人

才服务机构窗口或网上服务大厅办理就业失业登记，材料齐全、手续完备的即时办结；也可采取“劳动者书面承诺”的方式，在规定时间内办结就业失业登记，必要时可进行信息核查或工作人员调查。实行比对核验和自动办理制度，采用大数据认定，根据劳动者的就业创业、社会保险等合法有效信息自动进行就业失业登记，逐步取消不同群体就业失业登记证明材料。实行“网证+社会保障卡”制度，由社会保障卡取代纸质《就业创业证》记载就业失业记录、领取失业保险待遇、享受促进就业政策等功能，原则上不再发放纸质《就业创业证》。推行失业登记与失业人员就业、创业、培训服务需求联动制度，提高就业服务的针对性。

（十九）加强信用管理。建立服务机构、从业人员、服务对象信用记录，对骗取、虚报、冒领各类就业创业资金和失业保险待遇的，纳入国家和全省信用信息共享平台，加强守信联合激励、失信联合惩戒。

（二十）加强重点群体实名制动态服务。加强离校未就业高校毕业生、建档立卡贫困劳动力、受经济形势影响的下岗转岗职工等重点群体实名制服务，对其中符合条件的，落实就业创业优惠扶持政策 and 失业保险金等相关待遇。推进跨部门数据共享，逐步实现与发展改革、财政等部门数据交互，最大限度扩展信息互认共享。

（二十一）定期举办公共就业服务专项活动。每年定期在全省范围组织开展就业援助月、春风行动、大中城市联合招聘高校

毕业生专场活动、民营企业招聘周、农村贫困残疾人就业帮扶活动、全国高校毕业生就业服务行动、金秋招聘月、就业扶贫行动日、人力资源市场高校毕业生就业服务周等全国统一的专项活动，组织开展高校毕业生留鲁就业体验日、鲁渝扶贫协作巡回招聘活动、巾帼就业服务专项活动、公益招聘大联盟、下岗失业退役军人和部队随军家属就业创业服务月、黄河滩区“乐业迁建”专场招聘会等我省特色的专项活动，形成活动月历，及时向社会公开发布，为劳动者求职就业和用人单位招聘用工提供针对性公共就业服务。

（二十二）建立公共就业服务应急机制。组织制定公共就业服务应急处理预案，对受国际国内经济形势变化、重大政策调整和自然灾害影响，存在高失业风险的地区、行业和群体，出现突发事件后，迅速启动预案，有针对性开展全方位公共就业服务，最大限度地降低突发事件的负面影响。

各级人力资源社会保障、发展改革、财政部门要密切配合，共同推动落实全方位公共就业服务。加强经费保障，合理安排就业创业服务补助，用于提供就业创业和人才服务以及向社会力量购买服务等支出。加强绩效评估，把全方位公共就业服务开展情况列入各级政府就业目标责任考核的内容。加强行风建设，严格落实各项岗位职责和纪律要求，健全监督和奖惩机制，打造群众满意的公共就业服务。加强舆论宣传，发挥典型引路作用，选树一批全方位公共就业服务典型城市，建设一批充分就业型、创业

型社区（村）、街道（乡镇）和县（区、市），大力宣传推广经验做法，引导全社会共同关心、积极支持推进全方位公共就业服务。

各市要结合实际，积极探索、大胆创新，制定具体方案和配套措施，认真落实本意见提出的各项任务，为稳定就业局势，促进高质量发展提供有力保障。

附件：基本公共就业服务事项清单



2019年1月21日

（此件主动公开）

（联系单位：山东省公共就业和人才服务中心）

附件：

基本公共就业服务事项清单

依据现行法律法规和相关政策，公共就业和人才服务机构免费提供下列服务：

一、就业创业、人才服务和劳动用工政策法规咨询、相关扶持政策受理；

二、人力资源供求、市场工资指导价位、职业培训、见习岗位等信息发布；

三、职业介绍、职业指导和创业开业指导、创业服务活动；

四、公共就业服务专项活动；

五、对就业困难人员实施就业援助；

六、办理就业登记（劳动用工备案）、失业登记等事务；

七、办理高等学校、中等职业学校、技工学校毕业生接收手续；

八、流动人员人事档案管理服务；

九、劳动关系协调和劳动权益保护；

十、县级以上人民政府确定的其他服务。

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2019年1月22日印发

校核人：王晓润
