

人力资源和社会保障部《关于印发进一步整合资源加强基层劳动就

业社会保障公共服务平台和网络建设指导意见的通知》

(人社部发〔2010〕22号 2010年3月31日)

各省、自治区、直辖市人力资源社会保障(人事、劳动保障)厅(局)，

新疆生产建设兵团人事局、劳动保障局：

《关于进一步整合资源加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设的指导意见》已经第42次部务会通过，现印发给你们，请及时转发，并结合实际提出贯彻落实要求。

关于进一步整合资源

加强基层劳动就业社会保障公共服务

平台和网络建设的指导意见

基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络是政府社会管理与公共服务体系的重要组成部分，是人力资源和社会保障政策落实和工作落实的重要载体。随着我国人力资源和社会保障事业不断发展和

服务领域不断拓宽，基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络不健全、职能不完善、队伍力量弱、服务能力不足等问题日益突出，成为制约人力资源和社会保障事业可持续发展的瓶颈。为提高基层劳动就业社会保障公共服务能力，加快政府职能转变，满足人民群众日益增长的公共服务需求，现就加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设提出如下意见：

一、指导思想、基本原则和总体目标

(一)指导思想：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，紧紧围绕统筹城乡就业和加快建立覆盖城乡社会保障体系的目标，按照转交政府职能、强化社会管理和公共服务的要求，通过有效整合资源，健全完善县以下基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络，全面提高服务能力和水平，为广大人民群众提供规范、便捷、高效的公共服务。

(二)基本原则：坚持公益性质，注重服务的公平性、可及性和均等化；坚持政府主办与购买服务相结合，充分利用社会资源参与公

共服务；坚持统筹规划，整合现有公共服务资源，健全基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络；坚持属地管理，结合实际，因地制宜，循序渐进。

(三)总体目标：第一阶段，从2010年开始到2012年的3年时间内，以公共就业、社会保障、劳动关系协调、劳动争议调解和劳动保障监察为重点，有效整合各项服务资源，明确职能职责，完善服务设施，保障工作经费，在全国街道、乡镇和社区、行政村基本建立健全劳动就业社会保障公共服务平台和网络；第二阶段，从2013年开始到“十二五”末，社会保障“一卡通”经过试点全面实施，基本实现基层劳动就业社会保障公共服务的规范化、专业化、信息化、网络化的目标，城乡居民能够就近享受到劳动就业和社会保障公共服务。

二、整合资源，明确职责

(四)将建立健全基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络纳入工作规划。要将基层劳动就业社会保障公共服务体系建设纳入当地

“十二五”规划，有计划、有步骤地建立健全街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台和社区、行政村劳动就业社会保障公共服务网络。争取所有街道、乡镇都建立劳动就业社会保障服务中心(所)，所有社区、行政村都设立劳动就业社会保障服务站(协管员)。各地也可根据区域分布和服务人数等实际情况，在邻近的乡镇或行政村建立共用的服务平台和网络。街道、乡镇已经建立多功能公共服务平台的地区，劳动就业社会保障公共服务平台(所)要主动设立办事窗口。

(五)完善街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务功能。已经建立街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台的地区，要强化服务功能，逐步增加和健全劳动关系协调、劳动争议调解、劳动保障监察、人事人才、失业登记、职业培训、劳务输出、农民工监测、农民工权益维护等服务功能，并进一步规范服务流程，提高服务水平。有条件的地区可主动承担其他公共服务功能。尚未建立街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台的地区，在建设过程中要整体设计、

统一推进。

(六)创新社区、行政村劳动就业社会保障公共服务网络运行模式。

社区、行政村劳动就业社会保障公共服务站点一般应与其他公共服务项目整合资源，统筹推进建设，主要通过政府购买服务方式来实现。社区、行政村可以设置特定公益性岗位、聘用专职协管员，也可以由居委会、村委会工作人员兼职完成相关任务，按完成任务数量、质量给予经费和报酬。服务人口较多的城市社区，也可以建立与街道劳动就业社会保障服务平台类似的专门机构，工作人员可由街道服务机构派出。

三、注意规范化和标准化建设

(七)统一机构名称。街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台可以统称为“××街道(乡、镇)劳动就业社会保障服务中心(所)”，社区、行政村劳动就业社会保障公共服务网络可以统称为“××社区(村)劳动就业社会保障服务站”。今后，国家将逐步建立全国统一的基层劳动就业社会保障公共服务标准和标识。

(八)明确服务场所建设标准。基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络的建设要以满足工作需要、方便群众和经济实用为原则，综合考虑服务对象数量、地理交通、服务半径、服务内容等因素，结合当地经济发展水平，适当考虑未来发展需要合理确定。具体标准由省级人力资源社会保障部门制定。

(九)明确设备配置标准。街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务中心(所)的基本配置包括：计算机及配套设备(服务器、网络)、办公设备、档案存放设备及其他设备。同一省份内基层劳动就业社会保障公共服务平台的设备配置标准应大体一致。

四、加强队伍建设，提高人员素质

(十)理顺管理体制。街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务中心(所)，接受同级党委、政府的领导，同时接受县级人力资源社会保障部门的业务指导。街道、乡镇劳动就业社会保障服务中心(所)属公共服务性质，应积极争取纳入金额预算事业单位管理。社区、行政村劳动就业社会保障服务站点，设置特定公益性岗位和聘用专职

协管员的，由街道、乡镇中心(所)直接管理和监督，居委会、村委会应给予积极支持；由居委会、村委会人员兼职的，接受社区、行政村党组织和居委会、村委会的领导，同时接受街道、乡镇劳动就业社会保障服务中心(所)的业务指导。

(十一)合理配置工作人员。各地应根据辖区内的服务对象数量，综合考虑辖区内的就业人口、用人单位数量、辖区面积、工作任务量、经济社会发展水平等因素，合理配置基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络的工作人员，定岗定责，并实行动态管理。街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台一般每 6000 名左右服务对象应配置 1 名工作人员。

(十二)优化人员结构。制定基层劳动就业社会保障公共服务人员聘用资格标准，不断改进和完善聘用办法。采取公开招聘形式吸纳高校毕业生充实基层劳动就业社会保障公共服务队伍；鼓励“三支一扶”、大学生村官、西部志愿者等人员，专职或兼职从事基层劳动就业社会保障服务。

(十三)加强岗位培训。加大岗位培训力度，强化定岗、定向培训，努力实现基层劳动就业社会保障公共服务工作人员一岗多责、一专多能。要注重培训质量，增强培训的针对性和实效性，切实提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平，建设一支专业化、多功能的基层劳动就业社会保障公共服务工作人员队伍。

(十四)加强队伍作风建设。深入开展创建优质服务窗口活动，切实加强基础管理，规范工作人员的服务行为，增强服务意识。建立考核奖励机制，对基层劳动就业社会保障公共服务工作人员定期进行考核和奖励，发挥先进典型的示范带动作用，激发工作人员的积极性。

五、改善保障条件，推进信息化建设

(十五)支持基础设施建设。各地人力资源社会保障部门要积极协调政府相关部门，为街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台建设提供必要的建设用地和建设资金。国家对中西部地区基层劳动就业社会保障公共服务平台基础设施建设、基本设备配置等给予必要

的资金和政策支持。

(十六)保证街道、乡镇服务平台工作经费。要积极争取将街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台的工作经费、人员经费和项目经费金额纳入同级财政预算，保证经费来源，确保工作人员享有合理的工资待遇。县级人力资源社会保障部门要积极争取同级政府对街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台给予适当经费支持。同一街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台的各类工作人员待遇水平要大体平衡。

(十七)优先推进信息化建设，尽快实现基层劳动就业社会保障工作信息联网。各地“金保工程”二期立项和实施要向基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络倾斜，优先保证基层开展公共服务必需的设备、软件开发和网络建设投入。研究制定统一的编码体系和信息标准，加快信息网络建设，实现公共服务、信息网络的全覆盖。街道、乡镇平台和社区、行政村服务站点要实现与省、地市、县三级劳动就业社会保障管理服务机构的业务联网，首先与县级实现联

网，业务协同处理，信息资源共享。

(十八)逐步统一各项公共服务应用软件。组织开发全国统一的标准版业务管理信息系统，在保证信息系统基本思路、基本框架、基本功能和指标体系全国统一的前提下，各地要积极采用系统参数配置的方式实现对本地政策和经办模式的支撑。对于确需本地化的地区，要按照“最少、必须”的原则，以省为单位开展，以保证应用软件的统一和业务流程的规范。全国统一的标准版业务管理信息系统应当具有很强的兼容性，能够兼顾劳动就业和社会保障之外开展各类业务的需要。

(十九)积极推进电子政务和政务公开。对可以通过互联网提供的公共服务，要借助有关政府网站，建设基于互联网的网上服务系统，提供网上办事、网上信息查询服务，提高公共服务效率。进一步推进政务公开，完善 12333 电话咨询服务中心功能，逐步将各项公共服务纳入群众咨询范围。

(二十)大力推行社会保障卡。按照全国统一的标准、规范和管理

要求，整合基层劳动就业社会保障各项公共服务功能，加快发行和应用社会保障卡，早日实现全国“一卡通”，努力做到为各类服务对象记录一生、服务一生、保障一生。

六、加强组织领导

(二十一)明确工作责任。省、地市和县三级人力资源社会保障部门，都要高度重视本地区基层劳动就业社会保障公共服务体系建设工作。要成立专门的领导小组和工作机构，明确责任和分工，形成一级抓一级、层层抓落实的领导体制和工作机制。

(二十二)制定实施方案。各级人力资源社会保障部门要按照本指导意见的要求，因地制宜，统筹规划，抓紧制定推进方案和实施办法，周密部署，精心组织实施。特别是县级人力资源社会保障部门，要切实履行责任，积极争取同级党委、政府的重视和支持，把基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设纳入当地党委、政府的重要议事日程，并积极协调有关部门加大对基层劳动就业社会保障公共服务体系建设的投入和支持力度，帮助解决建设中遇到的困难

和问题。

(二十三)加强分类指导和检查评估。要加强对基层劳动就业社会保障公共服务体系建设的分类指导。经济条件较好的地区要优先发展，加快建设进度；其他地区要因地制宜，积极创造条件，保证基本的服务功能。要对基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设情况进行检查和评估，及时发现新情况，研究解决新问题，确保基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设取得突破性进展，为促进人力资源和社会保障事业可持续发展，解决好涉及人民群众切身利益的重大民生问题奠定坚实的基础。