

**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 2018年12月5日)

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)、发展改革委、财政厅(局):

党的十九大明确提出,就业是最大的民生,要坚持就业优先战略和积极就业政策,提供全方位公共就业服务。推进全方位公共就业服务是做好就业创业工作的重要举措,有利于保障和改善民生,推动经济高质量发展,促进社会和谐稳定。为更好服务稳就业工作,推动实现更高质量和更充分就业,现就推进全方位公共就业服务提出以下意见。

**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、三中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,牢固树立新发展理念,坚持改革创新,完善城乡统筹的公共就业服务制度,扩大服务供给,创新运行机制,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,以全方位公共就业服务促进就业增长,以就业增长支撑经济发展和民生改善。

## (二)基本原则。

以人为本，保障基本。立足基本国情，着力解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题，促进劳动者就业创业。坚持尽力而为、量力而行，优先保障基本公共就业服务。

统筹城乡，促进均等。加快城乡间、区域间制度一体化建设，加大公共资源向农村、贫困地区、重点群体倾斜力度，保障各类服务对象获得机会均等的基本公共就业服务。

政府主导，多元参与。把握公共就业服务公益属性，发挥市场机制作用，健全政府和社会、管理和服务、统一和分级分类相结合的工作机制，形成推进全方位公共就业服务合力。

改革创新，提质增效。深入推进“放管服”改革，创新服务理念，优化服务流程，加强绩效评价，全面提升公共就业服务质量、效率和群众满意度。

## 二、明确覆盖全民的公共就业服务范围

(三)推动公共就业服务城乡常住人口全覆盖。劳动年龄内、有劳动能力、有就业要求的城乡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)，在常住地公共就业服务机构申请公共就业服务。其中，处于无业状态的劳动者可进行失业登记，就业困难人员以及零就业家庭的劳动者可申请就业援助。公共就业服务机构可采取“劳动者书面承诺”的方式，在7个工作日内办结失业

登记，对符合就业援助条件的认定为就业援助对象，必要时可对劳动者失业状态、失业原因等进行部门信息核查或工作人员调查。

(四)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，可向公共就业服务机构咨询了解人力资源市场信息，申请招聘用工服务。对民营企业等非公有制经济，要公平对待，提供同等服务。公共就业服务机构要在 3 个工作日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+工作人员必要调查”的方式受理，并在招聘信息中标注。

### 三、健全贯穿全程的公共就业服务功能

(五)完善对劳动者求职就业全程服务。详细了解劳动者就业意愿，根据其需求和能力素质进行分级，分类提供职业介绍和职业指导服务。对登记失业人员开展失业原因分析，向其推介就业创业政策和职业培训项目，开展求职技巧指导，精准匹配岗位信息并回访求职结果。对其中符合条件的，落实失业保险金等相关待遇。加强高校毕业生和下岗转岗职工等重点群体实名制管理，对农村建档立卡贫困劳动力提供精准化就业服务。

(六)加强对用人单位招聘用人全程指导。加强对用人单位需求分类评估，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。

(七)强化创业全程服务。对有创业意愿的劳动者，提供创业培训(实训)、开业指导、融资服务、政策落实等“一条龙”服务。加强创业孵化基地建设，为入驻创业实体提供有效的综合服务和政策扶持。加大创业担保贷款贴息等政策落实力度，完善担保机制。注重对创业失败者的指导服务，帮助他们重树信心，再次实现就业创业。

(八)实施就业援助全程帮扶。对就业援助对象实施优先扶持和重点帮助，指定专人负责，制定个性化就业援助计划，明确服务项目和步骤，开展心理疏导，组织参加职业培训，跟踪解决就业过程中的困难和问题。对其中通过市场渠道难以实现就业创业且符合条件的，可通过公益性岗位予以优先安置。确保零就业家庭动态“清零”。

(九)推行终身职业技能培训。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。对接市场和产业发展需求，完善与就业创业相衔接的培训课程和内容，建立职业技能培训项目清单，及时向社会公布并动态调整。

(十)适应市场需求开展专项服务。根据人力资源市场供求周期性规律，在全国范围内集中组织公共就业服务专项活动。结合各地经济社会发展需求和人力资源结构特点，组织地区间、城乡间劳务

协作。建立公共就业服务应急机制，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、行业和劳动者群体，开展专项帮扶；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。

#### 四、构建辐射全域的公共就业服务体系

(十一)构建政府主导社会参与的多元化供给体系。建立健全公共就业服务体系，完善公共就业服务机构设置，完善街道(乡镇)、社区(村)服务平台，构建覆盖城乡的公共就业服务网络。各地可采取招标等方式，广泛吸引社会资本和优质资源参与政府公共就业服务设施建设和运营管理。将公共就业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服务。广泛动员志愿服务组织、慈善组织、专业社会工作服务机构参与提供公共就业服务。

(十二)完善全领域的多渠道供给机制。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。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，推广“15 分钟服务圈”。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。延长线上服务链条，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)提升贫困地区公共就业服务能力。各地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，保障贫困地区基本公共就业服务需求。组织发达地区与贫困地区建立对口支援长效机制，支持其发展公共就业服务事业。

## 五、完善便捷高效的公共就业服务方式

(十四)推动标准化服务。建立健全公共就业服务标准体系，完善设施设备、人员配备等指导性标准，统一公共就业服务视觉识别系统，统一核心业务流程和规范。逐项编制通俗易懂的办事指南，系统梳理并公开必须到现场办理的事项目录。

(十五)推进智慧化服务。打造全国统一的智能公共就业服务信息化平台，加快应用大数据、云服务技术，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和各地公共就业服务机构招聘、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，全面推进信息数据向上集中，实现跨地区、跨部门交换共享和动态管理。

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。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。完善预约服务、上门服务、集中服务、代理服务、远程服务等便民措施，加强跨辖区、跨层级、跨业务经办衔接，全面实行“一门、一窗、一网、一次”办理。深入推进行风建设，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。

## 六、组织实施

(十七)健全协调机制。地方各级人力资源社会保障、发展改革、财政部门要切实提高思想认识，加强组织领导，密切配合，把提供全方位公共就业服务摆上重要议程，纳入当地经济社会发展规划，协调解决重点难点问题，共同推动落实全方位公共就业服务。

(十八)强化经费保障。统筹利用就业补助资金等渠道，充分考虑常住人口规模等因素，合理安排就业创业服务补助，提升公共就业服务财政保障能力，用于提供就业创业服务以及向社会力量购买服务等支出。

(十九)加强队伍建设。合理配备公共就业服务机构专业服务和管理人员结构，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。

(二十)严格监督管理。建立综合评价指标体系，开展公共就业服务需求分析、社会满意度调查和第三方评估，实施绩效考核。建立公共就业服务机构激励表扬、容错免责和问责机制。建立服务机构、从业人员、服务对象信用记录，纳入全国信用信息共享平台，加强守信联合激励、失信联合惩戒。

(二十一)做好宣传引导。坚持正确舆论导向，加强政策解读，主动回应社会关切。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，深入开展充分就业社区(村)、街道(乡镇)和县(区、市)建设，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。

各地要结合实际，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，促进经济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

依据现行法律法规和相关政策，公共就业服务机构免费提供下列服务：

- 一、就业创业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；
- 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。