

株洲市人力资源和社会保障局文件

株人社发〔2020〕25号

株洲市人力资源和社会保障局 关于印发《株洲市落实<湖南省基层公共就业 服务平台能力提升五年行动计划(2020-2024)> 的实施方案》的通知

各县市区人力资源和社会保障局：

现将株洲市落实《湖南省基层公共就业服务平台能力提升五年行动计划（2020-2024）》的实施方案印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

株洲市人力资源和社会保障局

2020年6月2日

株洲市落实《湖南省基层公共就业服务平台能力提升五年行动计划（2020-2024）》的实施方案

基层公共就业服务平台（以下简称基层平台），包括街道、乡镇、社区以及村的就业服务机构或服务窗口，负责为劳动力和用人单位提供公共就业服务，是推动政策实施、促进就业创业、落实助困扶贫的重要载体。为进一步加强我市基层平台建设，丰富服务供给，改进服务手段，提高服务效能，提升公共就业服务能力，根据《国务院关于进一步做好稳就业工作的意见》（国发〔2019〕28号）、《湖南省人民政府关于印发<湖南省进一步促进就业工作二十条措施>的通知》（湘政发〔2018〕30号）、《湖南省人力资源和社会保障厅关于印发<湖南省基层公共就业服务平台能力提升行动计划（2020-2024年）>的通知》（湘人社发〔2020〕16号）等文件精神，结合我市实际，制定本方案。

一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，以提供覆盖全民、贯穿全程、辐射全域、便捷高效的全方位公共就业服务为目标，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，推进公共就业服务均等化、标准化、规范化、专业化、精细化，满足全社会对更多层次、更高质量就业创业服务的要求，不断增强劳动者的就业获得感、提高就业满意度。

二、工作目标

到 2024 年底，全市基层公共就业服务平台基本达到设施完善、功能齐全、标准规范、服务均等、方便可及、人民满意的水平，城乡居民能够就近享受到公平、规范、便捷、高效、满意的公共就业服务。具体要实现以下目标：

（一）服务平台规范化。构建覆盖城乡的公共就业服务体系，基本实现“制度标准、硬件设施、智能信息、机构组织、能力建设、经费保障”六到位，乡镇、街道、社区平台建站率达 100%，行政村平台建站率达 95%以上。规范基层平台建设标准，基本实现“机构名称、场所建设、窗口设置、设备配置、工作职责、基础台账”六统一。

（二）服务城乡均等化。消除区域差异、群体差异、标准差异，努力推动各项就业创业政策全面落实，实现政策落地、服务跟进、标准统一，为有就业创业意愿的城乡劳动者提供均等多元服务，为各类有岗位需求的用人单位提供招聘服务，实现城乡公共就业服务资源供给均等化、服务运行一体化。

（三）服务内容标准化。充分考虑不同利益群体诉求，在广泛征求意见的基础上，依据现有政策措施，制定精细化管理标准，推行标准化公共服务，确保基层平台职能职责明确，服务范围、服务内容、服务权限、服务流程、服务标识规范统一。

（四）服务队伍专业化。基层平台工作人员配备合理，人员结构不断优化，定期实施轮训、专项培训制度，基层工作人员综合素质和业务能力显著提升，培训合格率达到 100%。

（五）服务方式精细化。推行智能匹配、精准高效的职业介绍服务，探索因人施策、精细引导的职业指导服务，提供紧贴市场、精准定向的职业培训服务，发展“四创”联动、精准扶持的创新创业服务。完善公共就业服务信息平台，推广“互联网+公共就业服务”，打造集窗口服务、网上服务、移动服务、自助服务于一体的公共就业服务新模式，实现“办事不出门、最多跑一次、同城可通办”。兜牢底线，实现重点群体就业创业培训需求信息采集率达到 100%，帮扶对接率达到 100%。

（六）服务评价社会化。构建公共就业服务绩效社会评价体系，全面、科学评价公共就业服务水平，促进公共就业服务整体绩效改进，公共服务环境进一步优化，服务对象满意度达到 90% 以上。

三、重点任务

概括起来，就是建好一支队伍，实施两项行动，完善三个体系，优化四类服务。

（一）建好一支基层平台服务队伍

1. 稳定充实基层队伍力量。以稳定的队伍为基层平台建设发展提供人才保障。一是落实人员配备。用足用活现有政策，采取公开招录、公益性岗位安置和政府购买服务等方式，充实人员数量力量，做到“定岗、定员、定费”。乡镇、街道平台工作人员原则上不少于 3 人，社区、行政村平台工作人员不少于 1 人。二是优化队伍结构。鼓励吸纳高校毕业生、“三支一扶”人员、大学生村官等高素质人员，充实基层平台服务岗位，优化工作队伍年龄

和专业结构。三是保障人员待遇。各县市区要结合实际，指导乡镇、街道进一步完善基层平台工作人员工资待遇、晋升通道和社会保障等支撑政策，建立健全工作人员收入正常增长机制。落实乡镇工作补贴，按规定参加社会保险，提高其工作积极性。基层平台工作人员工资待遇水平原则上应与本级政务（便民）服务中心工作人员保持平衡。

2. 稳步提升基层队伍素质。一是改善培训条件。建立和完善公共就业服务人员培训经费保障机制，确保培训补助资金及时到位；加大资金向乡镇、行政村倾斜力度，努力缩小城乡基础培训条件差距。二是加大培训力度。按照分级组织、全员培训的原则，实施能力提升专项培训计划。每年推荐基层平台业务骨干人员参加省厅组织的示范培训；市就业服务部门每年按区域内基层平台人员总数的6%，采取集中与分散、线上与线下相结合的方式，组织人员进行重点培训；县市区负责对基层平台人员进行全员培训，分年度制定轮训实施计划，确保到2024年底基层平台工作人员全部轮训一次，培训时间不少于5天。三是丰富培训形式。通过课堂讲授、现场观摩、实地操作、经验交流、以会代训多种方式增强培训实效。

3. 稳妥加强基层队伍管理。一是强化作风建设。推行“五制”“四公开”“三亮明”工作制度，树牢“尊重、精准、高效”就业服务理念，规范工作人员和窗口服务行为，推行服务标准化，切实提升群众满意度。二是强化工作监督。积极落实“三个一”，设置一个投诉电话、开通一个投诉邮箱、配备一套电子评价系统，

畅通监督举报渠道，及时回应群众关切。三是强化日常学习。开展“日学月比”活动，定期组织测试，引导工作人员及时更新业务知识、提高学习工作热情，不断提升服务质量。

（二）实施两项基层平台引领提升行动

4. 全面施行平台绩效评价行动。一是实施全面考评。各县市区要根据基层平台建站质量、信息数据更新、311 服务活动开展情况和群众满意度等因素，科学制定年度基层平台绩效评价指标体系和考核办法。每年年底前对乡镇、街道和社区、行政村基层平台建设分类进行全面评价，优秀与不合格两个等次的需报省、市就业服务中心备案。二是强化奖惩激励。对优秀等次的基层平台，在政策支持和就业资金补助上给予倾斜；对不合格等次的基层平台限期督导整改，并相应扣减就业服务补助资金。

5. 全力推广示范平台引领行动。一是打造一批示范平台。2020 年实施基层平台“领雁计划”，按照基层自评、县市区推荐、综合评审的程序，在全市范围内评选出 10 个具有典型示范作用的公共就业服务平台，给予通报表彰，并分别给予 10 万元的资金补助。深入开展充分就业街道（乡镇）和社区（行政村）认定工作，分年度交替认定一批充分就业街道、乡镇和社区、行政村，分别给予 10 万元和 5 万元就业创业服务补助，所需资金从就业资金中列支。树立一批典型的公共就业服务示范窗口，引领服务水平提升。二是全面推动基层平台提质升级。按照“以点带面，引领发展”的思路，每年从示范平台中优选 2-3 个，投入人力、物力、财力，进行软硬件升级，打造基层公共就业服务的特色平台和品牌项目。

采取业务培训会、现场观摩会等形式，大力开展品牌推广、特色推广、标准推广，分批组织基层平台工作人员现场学习观摩，通过现场看标准、回去抓标准，全方位提升基层平台建设质量，努力形成株洲特色，构建株洲模式。

（三）完善三个基层平台服务体系

6. 完善公共就业服务架构体系。加强公共就业服务统筹管理，遵循权责统一、能责匹配的原则，进一步理顺市、县市区、街道（乡镇）、社区（行政村）四级公共就业服务机构职能，健全服务机制，为服务对象提供方便、快捷、高效的公共就业服务。完善服务网点布局，构建覆盖城乡、上下贯通、联系到户、服务到人的就业服务网络，做到同一区域内管理模式保持统一。

7. 完善基层平台服务标准体系。全面推行基本公共就业服务清单管理，推广“三张清单”建设，即全市建立一张政策公示清单、一张就业服务清单、一张经办机构清单。一是在内容上建立“一套目录”。涵盖就业政策咨询、招聘信息发布、就业创业证办理、求职登记、职业培训与创业服务登记、就业指导、就业援助等服务，进一步明确工作职责。二是在流程上建立“一套标准”。全方面规范就业创业和职业培训的服务场所、管理制度、工作程序、服务礼仪，进一步明确公共就业服务事项名称、覆盖群体、办理方式、所需材料、办结时间等，向社会公布，促进资源优化整合，推进服务便民利民。三是在服务评价上建立“一套指标”。明确绩效评价的内容标准，每年对街道（乡镇）、社区（行政村）进行考核评估，推动基层平台效能不断提升。县市区要在 2023 年前完成本

区域内基层平台三张清单等规范制定，为单位和群众提供通俗易懂的办事指南。

8. 完善基层平台服务硬件体系。立足基层公共服务平台现有资源，按照“精简、效能、实用”的原则，加强基层平台基础设施建设。整合设施、项目、资金，规范设施配置标准，完善服务功能需求。一是推动基础设施建设“同等化”。统一配备计算机、复印/传真机、打印机、档案柜等办公设备；服务窗口上方设置服务项目目标牌，并在显著位置张贴服务内容及服务流程；街道、乡镇及城镇社区在 2023 年底前全部配备信息发布电子显示屏、自助终端设备、一体机等便民设施。二是推动城乡平台建设“均衡化”。着眼“补短板、补弱项、补差距”，坚持资金向农村延伸倾斜，加快推进乡镇、行政村平台建设质量提升，进一步缩小城乡发展差距，让农村群众享受到与城镇相同的就业服务。三是推动基层平台与同级政务服务“共享化”融合。进一步整合资源、共享资源，避免基础设施建设重复投入。采取政府购买服务等方式，扩充公共就业服务提供渠道，满足人民群众多层次多样化就业创业需求。

（四）优化四类基层平台服务功能

9. 拓展就业服务内容。顺应市场就业需求，进一步拓展就业服务内容。一是建立就业需求信息按月更新制度。通过信息比对、实地走访、电话调查等方式，主动了解掌握劳动者就业失业求职信息，按月进行就业失业求职动态确认。二是深入实施“311”就业服务行动。对登记失业人员或城乡登记求职人员，1 年以内至少推荐 3 次岗位信息、提供 1 次职业指导、提供 1 次免费技能培训

信息。三是逐步施行精准服务。职业介绍要通过信息平台、专场招聘会实现劳动力供求双方及时匹配，提升效率，降低求职成本；职业指导要设立专门的职业指导室，引入职业素质测评等新工具，帮助劳动者合理确定职业定位和方向，做好职业生涯规划并辅导实施；技能培训要瞄准第三产业、新职业、新技术，精准对接产业发展需求和劳动者就业需求，制定重点产业培训需求指导目录、紧缺急需职业（工种）目录，定期向社会公布，大力开展与劳动者需求相匹配的技能培训，培养更多技能人才；创业扶持要强化“四创联动”，激活内生动力，通过创业培训、创业补贴、创业孵化基地和创业担保贷款扶持帮助有需求的人员实现创业，并通过网络问诊指导、基地实训指导和专家一对一指导等方式加强跟踪服务，提升创业质量；积极落实失业保险政策在稳就业中的作用，确保符合条件的失业人员能及时获得兜底保障；强化对就业困难人员的就业援助，建立健全“摸排、施策、跟进、帮扶”的工作机制，落实“一人一策”的帮扶措施，逐人建立跟踪服务记录卡，做到“一跟到底”。

10. 优化就业帮扶功能。发挥基层平台对重点群体就业帮扶的基础性作用，组织开展“点亮万家灯火”就业帮扶主题服务活动，以快速响应、精准服务就业需求为目标，以高校毕业生、登记失业人员、残疾人员、农村贫困劳动力等为重点，以微信群、QQ群、信息平台、专项活动为纽带，以推荐就业、职业训练、创业帮扶、公益性岗位兜底安置为抓手，倡导基层平台工作人员走进千家万户，帮扶就业困难等重点群体就业。每年年底前，总结上

报“点亮万家灯火”就业帮扶活动开展情况，并组织开展成果展示，扩大活动实效。

11. 优化信息服务功能。一是逐步升级智慧服务功能。依托“互联网+就业服务”，融合网上、掌上、自助、窗口四种办事模式，以信息流为主线，实现业务自主办理。二是逐步完善网络对接功能。加速推广“湘就业”微信公众号，搭建劳动力资源供需对接网络平台。三是逐步实现数据共享功能。加大省公共就业信息系统推广力度，全面展开线上经办工作，最终实现就业信息系统和人社各类业务系统的数据共享和业务协同。

12. 优化便民服务功能。落实公共就业服务“马上办、网上办、就近办、一次办”要求，优化网上办事大厅、智慧人社 APP 等网络服务平台，推动线下业务逐步拓展到线上，实现基本公共就业网上服务“应上尽上、全程在线”。到 2021 年底，实现吸纳就业补贴，求职创业补贴、就业失业登记、求职招聘、职业培训、补贴资金等基本公共就业服务事项网上自助办理。推进落实“减证便民”行动，全面取消无法定依据的证明材料，在业务办理中共享各类信息数据，推进公共就业服务便民利民。

四、组织实施

（一）加强组织领导。各县市区人力资源和社会保障部门要成立专班加强工作统筹，进一步细化方案，融合开展基层平台能力提升行动、“点亮万家灯火”就业帮扶主题服务活动、基层就业创业服务平台“领雁计划”等各项活动，防止工作“打乱仗”。要瞄准重难点问题，以活动开展为抓手，进一步整合服务资源，理顺

管理与服务的职能，在服务机制、服务模式等方面探索创新，打造精简高效均等的公共就业服务。

（二）加强考核监督。各级要充分认清形势，进一步提高工作站位。“湖南省基层公共就业服务平台提升行动”和“点亮万家灯火”就业帮扶服务活动，都是省厅年度考评的重要指标内容。各县市区要早做筹划，将两项活动纳入本级年度考核，认真开展年度进展情况报告和专项检查。对活动确定的重点任务，要定期督查通报，加快推进落实，对抓落实有力有效的，加大奖励激励，对工作不力的予以问责。

（三）加强资金保障。各县市区要加强与财政部门的沟通协调，健全公共就业服务经费保障机制，落实公共就业服务平台所需的基本支出和项目支出经费，强化向街道（乡镇）、社区（行政村）服务下沉的人财物保障。要充分发挥就业专项资金作用，强化资金预算的执行和监督，加强事中事后监督管理，严防资金“跑偏”或沉淀，提高资金使用效益。

（四）加强宣传引导。要善于总结和宣传基层公共就业服务好的做法、实践经验和典型事迹，促进公共服务平台服务水平的整体提升。要创新宣传方式，充分利用官网、微信公众号等新媒体平台，积极回应社会关注，主动推送各项就业创业政策，使用人单位和劳动者都能够真正享受政策红利。要进一步推广公共就业服务理念、服务项目和服务品牌，树立公平、高效、优质的服务形象。

