

鲁人社字〔2021〕138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 山东省民政厅
山东省财政厅关于印发山东省“十百千”就业
服务质量提升工程实施方案的通知**

各市人力资源社会保障局、发展改革委、民政局、财政局：

现将《山东省“十百千”就业服务质量提升工程实施方案》
印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

山东省人力资源和社会保障厅

山东省发展和改革委员会

山东省民政厅

山东省财政厅

2021年11月25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“十百千”就业服务质量提升工程 实施方案

就业服务是国家公共服务的重要组成部分,是健全市场就业机制、稳定扩大城乡就业、降低化解失业风险的基础手段。为贯彻党中央、国务院关于稳就业、保居民就业决策部署,根据《人力资源社会保障部国家发展改革委民政部财政部关于实施提升就业服务质量工程的通知》(人社部发〔2021〕80号)精神,决定在全省开展“十百千”就业服务质量提升工程(“十百千”,即十家就业服务质量省级标杆机构、一百家就业服务质量市级标杆机构、一千家就业服务质量县级标杆机构),全面提升就业服务质效。现制定实施方案如下。

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,全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神,坚定不移贯彻新发展理念,以推进实现更加充分更高质量就业为目标,突出需求导向和目标导向,全面加强各级就业服务机构服务能力和水平建设,大力推进就业服务质量提升,巩固提升全方位公共就业服务,为减少失业、促进就业提供坚实保障,为扎实推动共同富裕、构建新发展格局提供有力支撑。

二、主要目标

到2025年,通过实施“十百千”就业服务质量提升工程,在

全省各级各类就业服务机构中打造十家就业服务质量省级标杆机构、一百家就业服务质量市级标杆机构、一千家就业服务质量县级标杆机构，推进提升就业服务均等化、专业化、品牌化，更好地满足劳动者和用人单位不断升级的就业服务需求，就业服务满意度保持较高水平，营造“创业齐鲁·乐业山东”生动局面。

三、重点任务

通过实施就业服务均等化、专业化、品牌化提升“三项行动”，打造推出一批就业服务质量标杆机构，带动全省就业服务质量全面提升。

（一）就业服务均等化提升行动

1. 拓宽就业服务覆盖面。健全公共就业服务“一刻钟服务圈”，各级公共就业人才服务机构切实承担辖区内城乡劳动者就业失业管理服务职能，凡年满16周岁（含）有劳动能力、有就业要求、处于失业状态的城乡劳动者（含港澳台劳动者），均可在常住地或户籍地或参保地或就业地享受公共就业服务，努力实现就业服务城乡劳动者全覆盖、各类企业单位全覆盖。

2. 提升就业服务质量。夯实职业指导、职业介绍、就业援助、职业培训等服务项目，充实加强政策主动落实服务、用工保障服务、公益性岗位开发服务等服务内容，尽可能满足城乡居民公共就业服务需求。

（二）就业服务专业化提升行动

1. 提升市场招聘服务匹配度。扩大各级公共招聘网岗位信息覆盖范围，加大招聘信息归集力度和信息投放力度，充分运用大

数据、云计算等技术手段匹配推送岗位信息，降低劳动者岗位搜寻成本。

2. 提升就业援助服务精准率。完善重点群体主动服务机制，将登记失业人员作为就业帮扶重点对象，落实联系责任、帮扶责任，动态管理服务。

3. 提升企业用工服务常态化。健全重点企业用工常态化服务机制，制定重点企业清单，设立就业服务专员，通过有针对性的招聘服务，努力保障重点企业用工。

4. 提升技能培训服务针对性。强化就业导向，加强急需紧缺职业（工种）培训。强化重点群体技能培训和创业培训，持续实施专项培训计划，实现培训培养与企业岗位需求的有效衔接。

5. 提升重大任务就业服务保障力。服务重大发展战略，推动就业服务融入现代产业体系、区域发展格局，开展具有行业特色、地域特色的专项就业服务活动，为高质量发展提供人力资源支撑。服务重大改革事项，及时跟踪对企业和劳动者的就业影响，实施专项用工指导和就业帮扶，保障改革任务平稳推进。服务重点地区，对失业风险集聚地区，及时启动失业风险防范应急响应预案，加强应急服务，努力稳定就业形势。

（三）就业服务品牌化提升行动

1. 定期举办就业服务品牌活动。开展具有行业特色、地域特色的专项就业服务活动，按照“月月有招聘活动，时时有就业服务”的要求，每年定期在全省范围统一组织开展就业援助月、春风行动、民营企业招聘月、高校毕业生就业服务行动、金秋招聘

月等专项活动，形成特色活动品牌，扩大就业服务活动影响力。

2. 积极打造就业服务特色品牌。建立就业服务品牌培育库，推进劳务品牌建设，持续打造充分就业社区，认定一批公共就业服务示范城市，打造一批群众认可度高、社会反响佳的区域就业服务品牌，推进提升就业服务从“就好办”到“就办好”品牌影响力。

四、专题活动

（一）就业服务质量月活动。按照全省“质量月”活动统一部署要求，结合就业服务工作实际，同步开展就业服务质量月活动，动员各行各业和广大群众广泛参与就业服务质量工作，传播和塑造就业服务质量形象。

（二）就业服务“寻标对标达标创标”活动。落实人力资源社会保障公共服务标准体系，充分发挥标准引领作用，以国标为基准，认真组织开展与省内外就业服务先进标准的比对分析，找出优势，找到差距，找准位置，高标准推动就业服务水平提升。

（三）就业服务质量满意度评价活动。探索建立公共就业服务质量评价体系，建立满意度评价制度，强化就业服务成效评估，引导就业服务机制提高服务质量。

（四）就业服务全面质量管理活动。积极借鉴现代企业全面质量管理体系，创新实行首席质量官（员）制度，引导就业服务机构加强全员、全方位、全过程质量管理，带动就业服务行业质量管理水平整体跃升。

（五）就业服务国际交流合作活动。围绕就业服务理论和模

式、服务技术、评价评估等开展国际交流合作，加强前瞻性研究，引领就业服务创新发展，促进就业服务质量提升。

五、工作力量

（一）加强就业服务机构建设

1. 强化公共就业服务机构建设。县级以上政府要设立公共就业服务机构，统筹优化现有的综合性服务场所和人才市场、创业服务机构、职业培训机构等专业化服务场所，提供招聘求职、创业服务、失业管理、重点群体帮扶等服务。根据服务对象规模，合理优化现有公共就业服务机构人员结构和布局，将就业服务相关事项优先纳入社区工作者工作内容，引导服务力量向基层下沉。结合机构建设、服务成效等情况，开展公共就业服务机构星级评定。

2. 鼓励经营性人力资源服务机构开展就业服务。大力鼓励经营性人力资源服务机构开展就业服务，鼓励就业服务创新和产品创新，满足多样化就业服务需求。

3. 强化就业服务社会组织培育。发挥各级各类社会组织参与就业服务积极作用，支持行业协会、商会等社会组织结合自身业务范围和专长，依法有序提供就业服务。引导社区社会组织、社工服务机构在城乡基层党组织领导下，开展就业服务工作。

（二）加强就业服务平台建设

1. 加强基层就业服务平台建设。加强街道（乡镇）和社区（村）基层公共就业服务，通过线上线下多种方式，提供政策宣传、业务受理等服务。

2. 加强信息服务平台建设。推进“互联网+”公共就业服务，持续推进就业信息联网发布，加快与相关部门数据共享和比对分析，支持更好开展公共就业服务。

3. 加强零工服务平台建设。将零工信息纳入公共就业服务范围，支持有条件的地区建设一批规范化零工市场，或分时段分区域共享现有人力资源市场。

（三）加强就业服务队伍建设

1. 组建专职就业服务团队。实行就业服务从业人员专职化，实施公共就业服务人员能力提升计划，开展业务轮训，支持建立职业指导工作室。

2. 组建职业指导师队伍。开展职业指导等相关人员职业技能等级认定工作，建立不同层级、不同类别就业指导专家团队及师资队伍。

3. 组建就业服务志愿团队。广泛招募就业服务领域专家、企业家、各行各业有一定专长的热心人士等，深入社区、园区、高校、企业等开展公益性就业服务。

六、保障措施

（一）强化组织保障。充分认识就业服务的重要意义，将就业服务质量提升工程作为推进稳就业、保居民就业工作的重要抓手，因地制宜制定实施方案，突出创新和地方特色，稳步推进各项工作。

（二）强化资金保障。落实就业促进法要求，将公共就业服务经费列入本级预算。服务力量确有不足的地区，可通过政府购

买服务方式，引入社会力量参与提供公共就业服务。

（三）强化执法保障。健全就业服务领域法规制度，强化市场监督，加强劳动保障监察行政执法，及时查处就业服务领域的违法违规行为。

（四）强化作风保障。加强就业服务领域行风建设，倡导规范服务、文明服务、热情服务，落实服务场景实时监控、服务满意度评价、网络舆情研判等措施，加大调研暗访力度，及时发现整改服务中存在的行风短板和问题。

（五）强化舆论保障。充分运用线上线下全媒体平台，宣传各地提升就业服务质量的创新做法，推广优秀服务项目、优秀就业服务工作者经验事迹，营造良好社会氛围。

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2021年11月25日印发

校核人：鹿斌
