

咨 询 类

一、政策信息发布

1 政策项目

就业创业政策及招聘求职信息发布。

2 服务对象

各类用人单位、广大求职者及创业者。

3 服务内容

各级公共就业服务机构围绕就业创业政策、求职招聘信息等内容,采取多元化形式,及时利用各种渠道对社会进行公开发布,提升广大用人单位和劳动者的政策知晓度。

4 所需资料

无。

5) 工作流程

(1) 整理汇集:

公共就业服务机构定期收集就业创业政策信息、用人单位招聘信息和求职者的求职信息,根据岗位(工种)类别、招聘条件、用工形式、人数、劳动报酬、工作时间等信息进行汇总,分类汇集整理,并确认其有效性、即时性、真实性和合法性。

(2) 提交发布:

经公共就业服务机构负责人审核确认后,通过互联网、电子显示屏、信息栏、报刊等多种形式,向社会发布,帮助服务对象方便快捷的了解、掌握和运用各项政策,及时找到合适工作和满意单位,促进各项政策的有效落实。

(3) 分析更新:

公共就业服务机构要对发布信息进行及时更新,确保技岗对接、人岗对接及时到位,并针对社会用工特点、用人导向等进行定量和定性分析,用以指导用人单位和劳动者做出合理选择和判断。

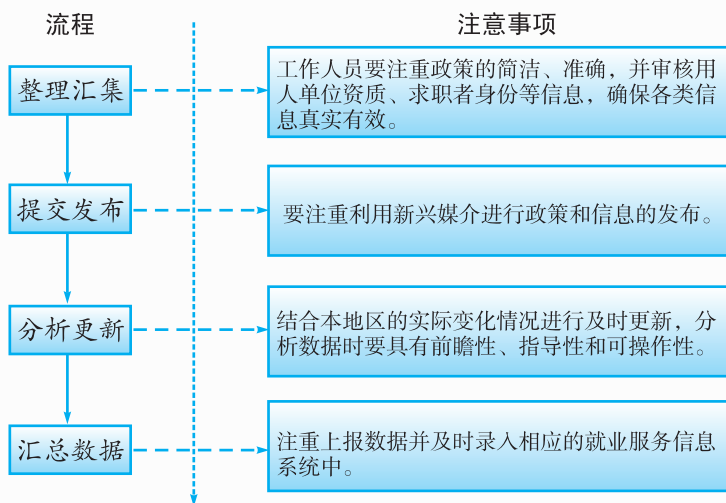
(4) 汇总数据:

公共就业服务机构定期采取一定方式,针对求职成功率、政策知晓度等数据指标,进行数据汇总,并报上一级公共就业服务机构。

6) 经办依据

《山东省人力资源和社会保障厅政府信息公开办法(试行)》、《关于印发山东省人力资源和社会保障政务信息管理办法的通知》(鲁人社字〔2012〕217号)

7) 流程图



二、政策咨询

1 政策项目

就业创业政策咨询

2 服务对象

广大用人单位和劳动者。

3 服务内容

公共就业服务机构的窗口人员按照履行告知义务的
职责,为来访者询问的各类政策、业务流程以及相关
问题进行解疑释惑,提供满意服务的过程。这是展示
人力资源社会保障部门形象的重要工作内容。

4 所需资料

无。

5) 工作流程

(1) 迎接询问。

公共服务机构工作人员应佩戴工作牌或胸卡,仪表整洁,着装大方、得体,准备好各类登记表格、宣传资料和有关政策工具书,并检查准备好电脑、打印机、触摸屏等设施,准备迎接各类咨询。

(2) 记录答复。

在答疑、答复和告知过程中,要根据与咨询人沟通的情况,从中归纳提炼出咨询人提出的主要咨询问题,筛选出有用信息,简明扼要、真实准确地进行登记,能一次性告知的要及时告知。

(3) 引导服务。

对咨询问题把握准确的应当场给予明确的解答,对现场无法明确答复的,或者对咨询不属于业务管辖范围内的问题,要按照咨询人的需要和对口服务原则,指导咨询人通过其他途径进行询问。

6 经办依据

《山东省就业促进条例》、《关于进一步加强基层平台就业工作若干问题的意见》(人社部发〔2010〕37号)、《关于进一步促进基层就业工作的指导意见》(鲁人社发〔2010〕46号)、

《关于进一步推进人力资源和社会保障服务向基层下沉的指导意见》(鲁人社办发〔2014〕26号)。

7 流程图

