

上海市人力资源和社会保障局 上海市民政局 上海市财政局

沪人社就〔2021〕176号

上海市人力资源和社会保障局 上海市民政局 上海市财政局关于进一步完善本市 公共就业服务体系的意见

各区人民政府：

根据《中华人民共和国就业促进法》《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）有关规定，经市政府同意，现就进一步完善本市公共就业服务体系提出以下意见：

一、明确全覆盖的公共就业服务范围

(一) 实现公共就业服务常住人口全覆盖。法定劳动年龄内、有劳动能力、有就业需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。

(二) 保障各类用人单位同等享有公共就业服务。公共就业服务机构应保障各类企业、个体经济组织、社会组织、机关事业单位及创业实体同等享有公共就业服务,并根据不同需求提供针对性服务。

(三) 加强新就业形态的就业管理和服务。把灵活就业、新就业形态从业人员全面纳入公共就业服务范围。清理取消对灵活就业的不合理限制,强化政策服务供给,创造更多灵活就业机会。对新业态领域劳动者求职就业和单位招聘用人开展全程服务。

二、完善全谱系的公共就业服务供给

(四) 进一步加强就业统计分析。结合本市推进城市数字化转型要求,做实做细就业失业登记、劳动力资源调查摸底等工作,全面把握人力资源市场状况、了解劳动者服务需求。强化就业统计分析工作,构建全方位就业监测体系,科学研判就业形势和劳动力市场发展趋势。

(五) 进一步加强职业指导和职业介绍服务。根据劳动者求职需求和就业能力提供政策咨询、岗位推荐、职业指导、就业见

习等服务。为高校毕业生、长期失业青年、登记失业人员等重点群体提供个性化、精细化服务。根据用人单位的实际服务需求，提供针对性的政策经办、用工指导、岗位发布、资源匹配等服务，指导其合理规范确定招聘计划和招聘条件。根据“需求导向、科学分类、精准服务、合理匹配”原则，建立线上线下一体化职业指导和职业介绍服务管理平台，形成“一点进入、全程服务、动态跟踪”的服务闭环，拓展职业指导服务功能，创新服务模式，不断提升服务专业化水平。

（六）进一步加强创业指导服务。对于有创业意向的劳动者，根据不同阶段需求，针对性开展创业培训（实训）、创业指导、融资服务、孵化服务、政策扶持等细分化的公共创业服务。推进创业载体建设，构建校区、园区、社区“三区”联动、服务对接的有效机制。打造公共创业服务平台，支持公益性和市场化创业服务机构发展，组织多样化创业活动，积极培育创业生态系统。鼓励风险投资机构、银行等金融机构开展针对创业组织的金融服务，帮助创业组织加速成长，促进创业组织吸纳就业。

（七）进一步加强职业技能培训服务。指导有技能提升需求的劳动者选择适合的职业技能培训项目和培训机构，自主参加社会化技能培训，并提供政策支持；面向有职工技能提升需求的用人单位，指导其组织开展各类职工职业技能培训，并给予培训指导服务和培训政策支持。构建以行业企业为主体、职业院校为基础、职业培训机构为补充的终身职业技能培训组织实施体系。以

互联网、大数据技术为支撑，充分整合社会优质培训资源，推进“互联网+”职业培训，建立线上线下相融合的职业培训新模式。推进实现中国（上海）高技能人才公共实训中心、中国（上海）创业者公共实训基地能级提升。

（八）进一步加强失业保险经办服务。积极推动实施失业保险金“畅通领、安全办”服务举措，落实失业人员基本生活保障。运用大数据信息技术，切实提高失业保险基金管理服务水平和效能，确保失业人员待遇应发尽发、权益应保尽保，推进失业保险经办服务模式转型，提升经办服务体验。

（九）进一步加强就业援助服务。根据就业监测和职业指导情况，做好就业困难人员认定工作。对通过市场渠道难以实现就业且符合条件的就业困难人员，积极通过公益性岗位予以优先安置。确保零就业家庭动态“清零”。根据公益性岗位中的就业困难人员的自身素质、就业能力等情况，积极创造条件，鼓励其实现市场化就业。建立部门协同机制，鼓励社会组织参与就业援助工作。逐步完善常住地就业困难人员认定帮扶机制，扩大就业援助工作覆盖面。

（十）进一步加强构建和谐劳动关系指导服务。结合本市和谐劳动关系企业创建活动，加大对企业用工规范的辅导和培育力度，进一步做好政策咨询、宣传激励，不断激发企业创建和谐劳动关系的内生动力，推动企业不断提高劳动用工管理水平；指导企业遵守劳动保障法律法规，帮助存在问题的企业完善管理制度，

为贫困劳动者维权提供支持，及时化解劳动关系矛盾，共同构建和谐劳动关系。

三、打造更高效的公共就业服务模式

（十一）推进标准化服务。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。编制通俗易懂的事项目录和办事指南。整合窗口服务资源，推动同类服务窗口合并和功能重组，在完善“一站式”服务的基础上向“一柜式”服务转变，实行“前台综合受理、后台分类处理”。定期开展服务对象满意度和服务需求调查，健全服务效果反馈和服务需求表达机制。

（十二）加强智能化建设。依据统一标准和智能化工作要求，推动公共就业服务事项的业务流程再造和系统改造。紧扣上海人社数字化转型目标，积极推动就业数据赋能，打造互联互通、高效便捷的数据共享交换体系，推进部门内及部门间的高水平业务协同，实现市、区、街镇信息采集共享的智能化。完善跨部门应用系统的数据接口，推进跨系统信息共享，加强数据资源整合利用，为公共就业“大数据”应用提供实时、充足、准确的基础数据服务。注重做好残疾人、老年人等群体的智能技术无障碍服务，有效化解“数字鸿沟”。

（十三）提升便民化水平。以服务对象为中心，构建以需求为导向的服务机制，综合考虑服务人口、资源承载能力等因素，统筹布局公共就业服务网点，打造“15 分钟服务圈”。推进各项

公共就业服务线上化和移动化，实现更多服务事项对接“一网通办”总门户，大力推进“不见面服务”、惠企政策“点单式申请”平台和“稳就业一件事”等特色服务，提升服务便捷性。全面开展电子社保卡应用，改善社保卡持卡人服务体验。

（十四）提高市场化程度。健全公共就业服务市场化参与机制，加大公共就业服务供给，提升服务品质和服务效率，形成推进全方位公共就业服务合力。通过行业协同、政府采购等方式，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服务，支持社会组织等承接基层基本公共就业服务，促进服务能级提升。通过组建和发展就业（创业）专家团，引入市场化专家服务，提升公共就业服务质量。

四、强化保障措施

（十五）加强组织领导。各区、各街镇要把就业工作放在促进经济社会发展的重要位置，将做好公共就业服务工作作为实现更高质量、更充分就业的重要抓手，进一步发挥就业工作领导小组作用，定期研究解决公共就业服务工作开展中遇到的矛盾和问题，完善公共就业服务机构设置，优化公共就业服务布局，提升公共就业服务水平，不断健全公共就业服务体系。

（十六）明确职能分工。市级公共就业服务机构负责统筹建设公共就业服务信息系统，指导和推进全市就业政策落实和公共就业管理服务开展。区级公共就业服务机构负责落实并协调辖区内就业管理，向辖区内劳动者和用人单位提供公共就业服务，落

实在辖区内实施的就业政策，统筹布局公共就业服务网点。街镇、社区公共就业服务机构负责开展以就业援助为重点的公共就业服务，实施劳动力资源调查统计，协助市区两级公共服务机构落实各项就业政策及其他就业服务工作。

（十七）健全保障机制。各区、各街镇要加大对促进就业工作投入力度，提升公共就业服务财政保障能力，保障就业服务支出。市区两级公共就业服务机构应当配备就业资金监管部门或相关监管人员，负责就业资金的审核、稽核工作。创新监督管理方式，在就业资金监督管理领域推广应用信息技术手段，实现监督管理全覆盖，提升监督管理实效。

（十八）加强队伍建设。各区、各街镇要根据公共就业服务事业发展需要合理配备必需的专业服务和管理人员，加大力度建立职业指导师、创业指导师和就业援助专员等专业化服务队伍。加强基层服务队伍建设，在村（居）中统筹设置就业服务工作人员。加强公共就业服务队伍能力建设，建立专业化职业发展通道，搭建能力提升平台，提供现代化服务的工具和新技术，开展各类实践活动，不断增强队伍的服务能力和水平。建立健全配套保障机制，研究完善培训制度、首席职业（创业）指导师制度、指导成果推广应用制度等能力提升保障机制。

（十九）营造良好氛围。要大力宣传促进公共就业服务创新发展的重要性，选树一批公共就业服务工作典型经验、典型人物，发掘一批勇于承担就业服务社会责任的用人单位和服务机构，通

过树立典型、表彰先进加强舆论引导，营造支持公共就业服务工作的良好社会氛围。

本意见自 2021 年 6 月 4 日起施行。

上海市人力资源和社会保障局

上海市民政局

上海市财政局

2021 年 6 月 4 日

（此件主动公开）