

# 铜陵市人力资源和社会保障局

铜人社秘〔2021〕80号

## 关于印发全市公共就业人才服务机构“走流程、办实事、促对接”工作实施方案的通知

各县区人力资源和社会保障局，经开区人力资源局：

根据省人社厅《关于印发全省公共就业人才服务机构“走流程、办实事、促对接”工作实施方案的通知》（皖人社秘〔2021〕151号）部署要求，现将《全市公共就业人才服务机构“走流程、办实事、促对接”工作实施方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施并按时间节点要求报送有关联系人与相关材料。

2021年7月27日

（此件主动公开）



# 全市公共就业人才服务机构

## “走流程、办实事、促对接”工作实施方案

根据省人社厅部署，为扎实开展好党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，不断优化公共就业人才服务，决定在全市公共就业人才服务机构开展“走流程、办实事、促对接”活动，结合实际制定本方案。

### 一、工作目标

通过人社局长及相关人员参与体验招工、求职流程，查找“堵点”“痛点”，深入了解“招工难”“就业难”根本原因和改进需求，切实提升公共就业人才服务效能和水平。根据发现的问题和群众反映的问题，做好“点”上问题的整改，提出“面”上解决措施，确保发现一个解决一个，不断优化群众办事体验，服务企业招工和劳动者就业。

### 二、体验主体、内容及时间地点安排

**（一）体验主体：**聚焦招聘服务“知不知”、流程“通不通”、体验“好不好”问题，市、县（区）人社局分管负责同志，或属地公共就业人才服务机构、有关科（股）室负责人开展“走流程”活动。负责招聘、求职服务经办人员参与。

**（二）体验内容：**对照公共就业人才政务服务清单，重点围绕公共就业人才服务机构的招聘、求职服务，兼顾其它服务事项，通过线上、线下两个途径，以企业 HR 经理、求职人员及窗口工作人员身份，从咨询、受理、办理、反馈、查询等全链

条开展“走流程”工作。

**（三）时间地点。**本次“走流程”活动于今年11月底前完成，具体时间自行安排。重点是对人社部门所属公共就业人才服务窗口开展“走流程”活动，既可以是本级人社部门所属窗口单位，也可以是下级人社部门以及基层平台所属窗口单位。既可以是线下现场窗口也可以是线上服务端口。

### **三、体验方式**

各地要认真梳理公共就业人才服务事项的突出问题，选好重点，从查询所办事项有关信息为起始，包括电话咨询、现场咨询，了解应该去哪里办、准备哪些材料，自己动手准备材料、填写表格、排队办理，直到窗口正式受理、拿到结果，全程体验招聘求职事项能否问明白、跑明白、办明白。

**（一）以服务对象身份走流程。**体验人员以企业HR经理、求职者身份，采取亲身办（以自己为求职申请人）、代理办（收集企业待办事项，经授权委托，为代表企业办理具体事项）、陪同办（与招聘HR经理、求职人员一道，全程参与查看办事环节，听取意见）等形式全流程体验。企业招聘、个人求职要从注册开始全流程体验，从中发现网办流程中的“堵点”“难点”问题，对不合理、繁琐不人性化的流程进行梳理。线下体验要到服务窗口办理招聘、求职业务，体验办事感受。

**（二）以工作人员身份坐窗口。**相关单位领导要直接体验现场受理、网上审核审批等服务事项，为招聘求职提供全流程服务，从中查找流程优不优、运转畅不畅等问题，促进服务优化。

**（三）跟访服务对象。**全程参与企业 HR 经理招聘、求职者找工作办事过程。陪同服务对象从事前咨询到表格填写，从排队办理到事项办结，走完全部流程，从中发现办事便不便、效率高不高等问题，促进服务工作整改提高。

**（四）召开座谈会。**召开窗口工作人员、服务对象座谈会（或随机访谈），询问了解办事过程中遇到的困难问题，全面了解掌握人社政策和便民举措落实情况，延伸了解招聘企业、求职者关注热点、跨部门经办堵点、招聘求职工作痛点等。

**（五）服务调研。**向企业和求职者分别发放调查问卷，了解办理招聘、求职业务过程中遇到的困难和存在的问题，广泛听取服务对象的意见建议。在实施“走流程”过程中通过提供问卷链接、发放问卷等方式开展调查（招聘单位版问卷调查链接：<https://wj.qq.com/s2/8483112/90ec>；求职者版问卷调查链接：<https://wj.qq.com/s2/8488877/ae70>）。

#### **四、重点事项**

**（一）办事流程。**重点体验提供材料数量、办理时限、办理环节，对比线上、线下办理流程是否一致。对于线上办理，重点体验企业招聘和个人求职流程是否清晰合理、操作界面是否人性化、办理成效是否令人满意等。关注是否能进一步清理事项、精简材料、压缩时限、优化流程，是否能实现网上办理“一次不用跑”。

**（二）材料提供。**重点体验招聘求职所需提供材料的设置依据、必要性等，看是否科学合理，是否需要进一步精简。关注所需材料等信息是否方便获取。对办事指南、办理流程、填

报要素等进行体验，看办事指南的基础要件是否清晰准确易懂。

**（三）配套服务。**重点体验热线服务、网上查询、咨询引导、首问负责、一次性告知和投诉监督等要素，看是否便民。首问负责制、一次性告知制度是否落实到位；办事场所是否存在秩序乱问题；窗口、人员、设施、场地等资源配置是否合理，各服务窗口协调运转机制是否完善。对服务人员业务熟悉程度等进行检视。

## **五、有关要求**

**（一）加强组织领导。**开展“走流程、办实事、促对接”活动，是切实抓好党史学习教育的一项重要内容，是加强人社行风建设、提升公共就业人才服务效能、服务稳就业保就业的一项具体举措。各地人社部门要高度重视，主要负责同志要亲自督导或参与体验。要加强对所辖地区“走流程”工作的组织领导，切实按照通知要求，结合实际认真梳理公共就业人才服务事项的突出问题，认真组织开展“走流程”活动，确保取得实实在在的成效。

**（二）抓好问题整改。**坚持问题导向，“走流程”工作结束后，发现问题或需求时，要形成问题清单、需求清单和解决措施清单（以下简称“三个清单”）。对发现问题或相关需求，能够立行立改的要立即整改；不能立行立改的，要制定整改计划，明确具体对策措施及完成时限。对发现的问题，举一反三，纳入年度作风效能建设重点内容，适时开展整改“回头看”，确保整改到位。

**（三）及时汇总上报。**县区人社局于11月30日前将“走

流程、办实事、促对接”工作开展情况、情况统计表（附件 2）、辖区内各地“三个清单”一同报市就业局。市局将跟进了解并督促抓好问题整改，完善政策措施。请各地于 7 月 28 日前将工作联系方式（附件 3）报送市就业局。

联系人：朱润森

联系电话：0562-2126843

邮箱：1441347115@qq.com

- 附件：1. 全市公共就业人才服务机构“走流程、办实事、促对接”问题清单、需求清单和解决措施清单
2. “走流程、办实事、促对接”情况统计表
3. “走流程、办实事、促对接”工作联系表

附件 1

全市公共就业人才服务机构“走流程、办实事、促对接”问题清单、需求清单和解决措施清单

单位名称:

走流程人员姓名:

职务:

| 序号 | 走流程时间 | 地点(市/区/县/窗口) | 走流程事项 | 走流程方式 | 发现的问题 | 服务对象或一线工作人员反映的需求 | 拟采取的解决措施 | 完成时限 | 备注 |
|----|-------|--------------|-------|-------|-------|------------------|----------|------|----|
| 1  |       |              |       |       |       |                  |          |      |    |
| 2  |       |              |       |       |       |                  |          |      |    |
| 3  |       |              |       |       |       |                  |          |      |    |
| 4  |       |              |       |       |       |                  |          |      |    |
| 5  |       |              |       |       |       |                  |          |      |    |

说明：1.走流程事项：结合“体验内容”填写；

2.走流程方式：以企业 HR 经理身份走流程、以求职者身份走流程、以工作人员身份坐窗口、跟访企业 HR 经理、跟访求职者、召开座谈会、服务调研、其他（请注明具体方式）。

附件 2

“走流程、办实事、促对接”情况统计表

填写单位：

| 统计项                | 数量  | 备注 |
|--------------------|-----|----|
| 走流程总人数             | (人) |    |
| 体验地点总数             | (个) |    |
| 走流程事项总数            | (个) |    |
| 走流程方式总数            | (次) |    |
| 以企业 HR 经理身份走流程数    | (次) |    |
| 以求职者身份走流程数         | (次) |    |
| 以工作人员身份坐窗口数        | (次) |    |
| 跟访企业 HR 经理数        | (次) |    |
| 跟访求职者数             | (次) |    |
| 召开座谈会数             | (次) |    |
| 服务调研数              | (次) |    |
| 其他                 | (次) |    |
| 发现的问题总数            | (个) |    |
| 服务对象或一线工作人员反映的需求总数 | (个) |    |
| 已解决问题数             | (个) |    |
| 待解决问题数             | (个) |    |



附件 3

“走流程、办实事、促对接” 工作联系表

单位名称：

| 姓 名  |  | 职 务 | 办公电话 | 手机号码 |
|------|--|-----|------|------|
| 分管领导 |  |     |      |      |
| 联系人  |  |     |      |      |
|      |  |     |      |      |

---

抄送：省人社厅

---

铜陵市人力资源和社会保障局

2021年7月27日 印发

---