

DB 1406

朔州市地方标准

DB 1406/T XXXX—XXXX

退役军人就业创业服务规范

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由朔州市退役军人事务局提出。

本文件由朔州市退役军人事务标准化技术委员会（SZS/TC06）归口。

本文件起草单位：朔州市退役军人事务局。

本文件主要起草人：周永青、孔令伟

退役军人就业创业服务规范

1 范围

本文件规定了退役军人服务中心就业创业服务的基本要求、服务形式、服务流程、服务监督、评价与改进的内容。

本文件适用于朔州市行政区域内退役军人就业创业服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

退役军人就业创业服务

通过提供服务措施，以满足退役军人就业和创业需求的行为。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 应具有满足服务需要的办公场所和相应的设施设备，提供退役军人就业创业信息登记、教育培训、政策咨询等服务。

4.1.2 提供教育培训服务的，应有相应的培训场地和附属配套设施。

4.1.3 应建立规范的规章制度，包括但不限于首问负责制度、限时办结制度、一次性告知制度和微笑服务制度等。

4.1.4 应具有快速组织服务资源的能力，并能及时响应退役军人就业创业的服务需求。

4.2 工作人员

4.2.1 工作人员的配置数量应与服务对象、服务项目、服务范围的需求相适应。

4.2.2 工作人员应具备服务岗位要求的专业知识和服务技能，达到与岗位职责相应的教育和专业培训背景要求。

4.2.3 从事职业信息分析、就业创业指导的工作人员应具备相应的学识、技术和能力。

5 服务形式

服务形式包括但不限于以下形式：

- a) 就业创业、教育培训服务以线上、线下形式同步推进；
- b) 就业服务以现场招聘、专场招聘等形式进行。

6 服务流程

6.1 服务申请和登记

对申请就业创业相关服务的退役军人，应进行登记。登记内容包括但不限于以下内容：

- a) 基本信息：姓名、性别、年龄、文化程度、特长等；
- b) 就业创业需求：意向单位、岗位、报酬及福利、创业意向等；
- c) 教育培训需求：技术等级或职称、学历提升需求、技能需求等。

6.2 服务实施

6.2.1 工作人员面谈，与退役军人充分沟通后，组织当年自主就业退役士兵全员参加适应性培训，原则上报道后一个月内完成适应性培训。

6.2.2 按照自愿报名的原则，开展职业技能培训，自主就业退役士兵首次参加职业技能培训免学费。

6.2.3 根据退役军人教育培训需求，落实教育培训服务措施。

6.2.4 根据退役军人创业需求，采取政府推动、市场引导、社会支持相结合的方式落实创业服务措施。

6.2.5 跟踪了解就业创业服务对象接受就业创业服务、享受就业创业扶持政策、教育培训优待政策情况，帮助解决就业创业、教育培训过程中遇到的实际困难。

6.2.6 根据培训结果，以及求职意向进行就业岗位推荐。

6.2.7 组织开展集中招聘活动，县级以上地方人民政府每年至少组织2次退役军人专场招聘活动，为其就业搭建平台。

6.2.8 对有创业意向的退役军人，根据优待政策，对创业项目进行扶持。

6.3 跟踪指导

县级以上地方人民政府退役军人工作主管部门定期对退役军人就业创业情况进行跟踪指导，及时反馈。

7 服务监督、评价与改进

7.1 服务监督

7.1.1 应主动向社会公示服务要求、服务内容、服务依据、服务流程、投诉渠道等信息，保障服务对象的知情权和监督权。

7.1.2 应对就业创业服务实施内部监督和审核，并接受行政监督和社会监督。

7.1.3 应根据监督和审核结果，实施纠正和预防措施，提高满意度。

7.2 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉，并将投诉结果告知投诉人。

7.3 服务改进

应根据服务对象合理投诉，对退役军人就业创业服务的 forms、服务内容、服务流程等进行优化和改进。