
《劳动保障协理员工作指南》

——就业创业服务·就业援助

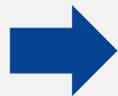


中国就业培训技术指导中心组织编写

李敏 江苏省徐州市劳动就业管理中心

目录

CONTENTS



1

基层平台建设

2

信息管理

3

就业创业服务

4

社会保险

5

退休人员社会化管理服务

6

劳动维权

7

综合服务



第三部分 就业创业服务

1. 劳动就业基础知识

2. 政策咨询服务

3. 就业援助

4. 职业指导与职业介绍

5. 职业培训服务

6. 创业服务

第三章 就业援助

第一节 就业援助的基础知识

一、就业援助政策依据

依据《就业促进法》和《就业服务与就业管理规定》的相关规定。

二、就业援助的概念

指政府公共就业服务机构通过贯彻落实国家相关就业的法律、法规及党和政府的各项促进就业创业政策，对就业困难人员实施就业安置等就业帮助和服务措施，**以促进就业弱势群体人员实现就业再就业，增加家庭劳动收入，摆脱贫困的目的。**

三、就业援助的服务对象

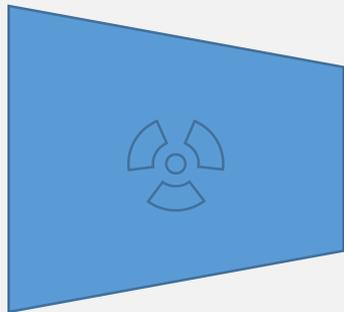
通过公共就业服务机构确认的就业困难人员。

四、就业援助的特点

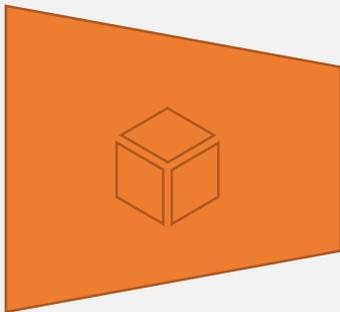


- 1 就业援助体现国家对就业困难人员的责任；
- 2 就业援助对象是依靠自身努力，仍难实现就业，属于生活相对贫困的人员；
- 3 就业援助对象必须通过一定的程序确定；
- 4 个人申请是就业援助的必要条件；
- 5 就业援助与失业保险和最低生活保障制度的不同点。

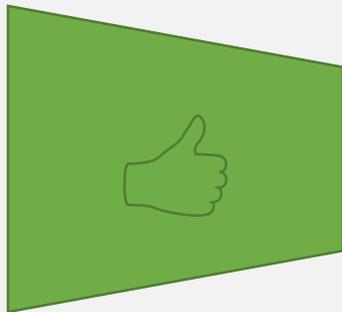
五、就业援助对象的主要特征



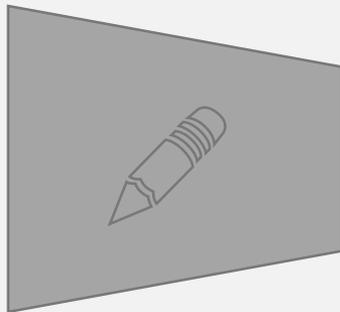
1.因身体原因导致
就业困难的人员；



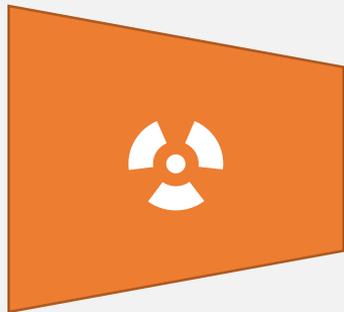
2.因技能水平导致
就业困难的人员；



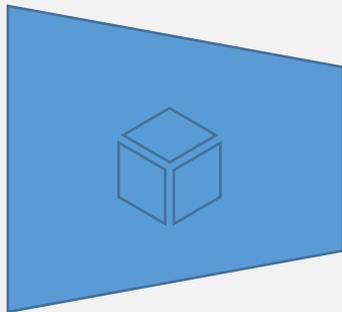
3.因家庭因素导致
就业困难的人员；



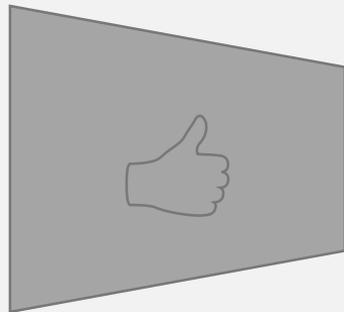
4.因失去土地导致
就业困难的人员；



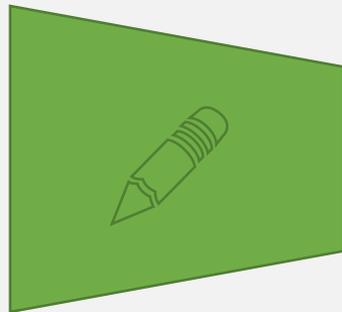
5.连续失业一定时间仍未能就业的人员;



6.由于就业观念导致的就业困难人员;



7.由于政策调整导致的就业困难人员;



8.根据《就业促进法》规定,各省、自治区、直辖市人民政府可根据本地区实际情况,确定的各类就业困难人员。

六、就业援助的主要内容

总体要求：

健全就业援助制度，完善就业援助政策，鼓励企业吸纳困难人员就业。将符合条件的就业困难人员全部纳入就业援助范围，落实各项优惠扶持政策，**建立“出现一人、认定一人、扶助一人、稳定一人”的就业援助工作机制**，将符合就业困难人员认定条件的全部纳入就业援助人员范围。对就业困难人员和零就业家庭成员开展实名制动态管理和分类帮扶，提供一对一就业援助，**做到零就业家庭“出现一户、援助一户、消除一户、稳定一户”，确保零就业家庭当月动态清零。**

1.政策宣传

宣传国家、省、市有关的劳动保障法律法规和就业创业扶持政策。就业创业扶持政策主要包括：**社保补贴、岗位补贴、职业培训和技能鉴定补贴、稳岗补贴、求职创业补贴、创业培（实）训补贴、创业培训师资补贴、一次性创业补贴、创业场地租金补贴、创业带动就业补贴、创业担保贷款、在岗转岗培训补贴等。**

2.求职登记



(1) 对有求职愿望的就业援助对象做好求职登记;

(2) 利用“互联网+”，通过线上线下为求职者推荐与自身条件相匹配的岗位;

(3) 对符合条件的就业援助对象，给予一次性求职创业补贴。

3.职业指导



(1) 了解就业援助对象自身情况和需求，帮助其树立正确择业观，克服心理障碍；

(2) 开展职业素质测评，增强择业能力；

(3) 开展求职技能指导，提高就业能力。

4.职业介绍



(1) 采集岗位信息、招聘信息，通过新媒体推送岗位信息；

(2) 及时将举办招聘活动信息和岗位信息推送至援助对象；

(3) 根据援助对象的文化水平、技术能力，为求职者推荐与自身条件相匹配的岗位。



5. 岗位援助

(1) 鼓励和引导用人单位**吸纳**就业困难人员就业;

(2) 鼓励有创业能力的就业困难人员,**自主创业、自谋职业、灵活就业**;

(3) 有条件的地区,可以结合实际,开展兴办服务实体、创建再就业或创业基地等措施,提供就业岗位;

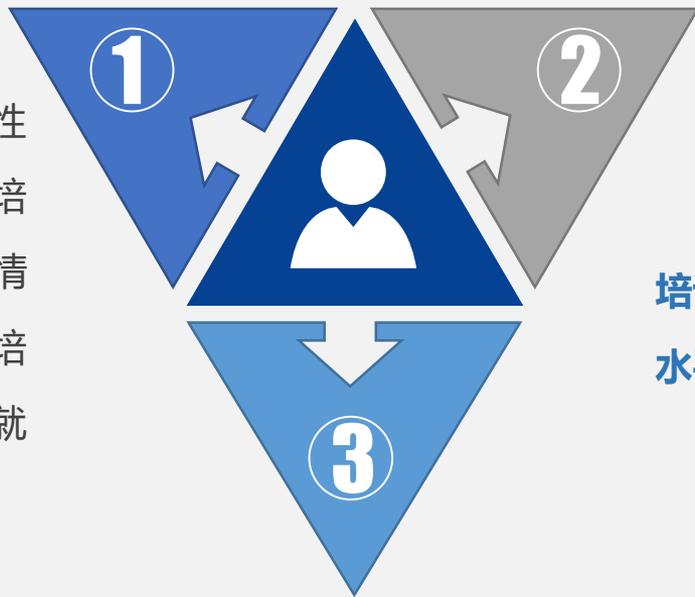
(4) 政府采取购买服务或其他方式,开发公益性服务、管理和事业岗位,**托底安置就业困难人员**;

(5) 按照国家有关规定,对招录就业援助对象的公益性岗位和企业,以及对从事个体经营或者灵活就业并符合条件的就业援助服务对象,**给予社会保险补贴**;

(6) 公益性岗位安排就业援助对象,符合条件的**给予岗位补贴**。

6.推荐培训

为就业援助对象有针对性地推荐培训项目，提供职业培训政策咨询、技能培训开班情况、课程设置、培训机构的培训条件、培训能力及培训后就业方向等信息；

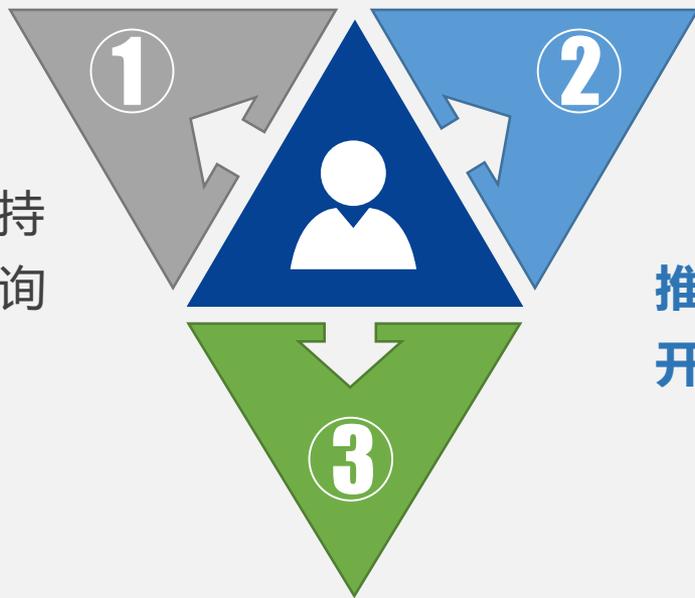


鼓励其参加技能培训、创业培训、职业技能鉴定，提高技能水平和就业能力；

就业困难人员培训后获得国家职业资格证书或专项职业能力证书的，指导其按规定申领技能培训补贴和技能鉴定补贴。

7.创业服务

宣传各项创业扶持政策，提供政策咨询和服务；



推荐参加创业培训、推荐创业项目、进行开业指导；

对成功创业的就业援助对象，落实各项补贴政策。

8.其他服务

根据本地的实际，为就业援助对象按标准化的服务规范提供其他多种形式的就业援助，并做好动态跟踪服务。



第二节 就业援助服务及流程

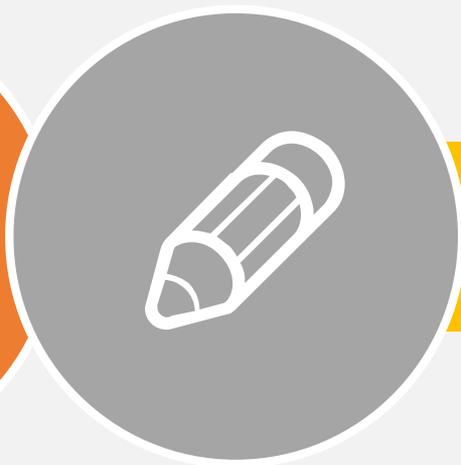
主要包括：



就业困难人员认定



就业困难人员的援助措施



就业困难人员的援助流程

一、就业困难人员认定程序

就业困难人员认定程序包括



就业援助对
象的范围



所需材料



就业困难人
员确认流程



根据国家就业援助服务规范，公共就业服务机构应对就业援助人员提供就业援助对象认定服务，并将符合条件的申请人纳入就业援助对象范围。

1.就业援助对象的范围

有劳动能力和就业愿望的登记失业人员中有下列情形之一的，均可申请认定为就业困难人员。

①享受城乡居民最低生活保障的家庭成员容；

②女40周岁以上、男50周岁以上人员；

③特困职工家庭成员；

④残疾人员；

⑤城镇零就业家庭成员；

⑥连续失业1年以上的；

⑦城市规划区范围内的被征地农民；

⑧农村零转移家庭人员；

⑨建档立卡贫困户劳动力；

⑩由省、自治区、直辖市人民政府根据本行政区域的实际情况确定的其他就业困难人员。

2.就业困难人员认定所需材料围

符合认定条件的登记失业人员，除须提供户口簿、居民二代身份证和《就业创业证》外，另需提供下列证明材料：

①享受居民最低生活保障人员提供本地民政部门发放的有效期限内的《城乡居民最低生活保障金领取证》；



②女满40周岁、男满50周岁以上人员提供户口簿、居民二代身份证相关证明；



③特困职工家庭人员提供本地总工会发放的有效期限内的《特困职工证》；



④残疾人员提供本地残联发放的《残疾人员证》；

⑤城镇零就业家庭人员提供家庭成员的《就业创业证》等相关证明材料；



⑥连续失业一年以上人员指进行失业登记后一年以上未实现就业人员，提供本人的《就业创业证》；



⑦城市规划区范围内被征地农民提供城市规划区范围内被征地农民相关证明；



⑧农村零转移家庭人员指无从事二、三产业及高效农业的农村家庭，需提供村委会开具的相关证明；



⑨建档立卡贫困户劳动力，提供扶贫部门出具的证明；

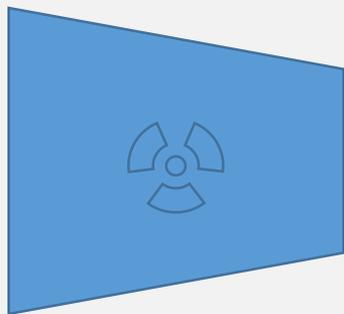


⑩各省、自治区、直辖市人民政府要求的其他材料。

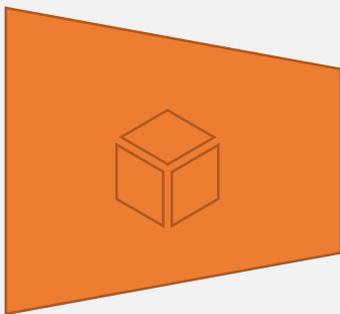


以上证明材料如果已实现大数据共享的，均不需提供

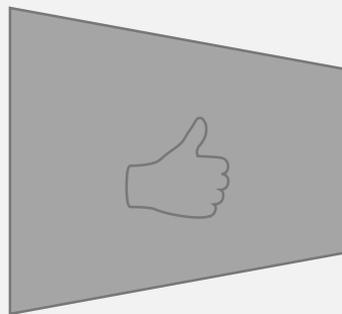
3.就业困难人员确认流程



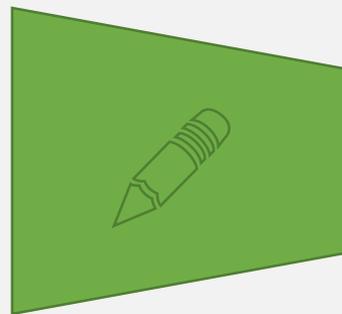
受理



初审



公示



认定

(1) 受理

申请人按上述有关要求，持《就业创业证》等相关材料，到户籍所在地劳动就业社会保障公共服务平台提出认定申请。基层平台受理就业困难人员的认定申请，对认定的范围、对象、条件、程序、提交的材料等，实行一次性告知。了解申请人的基本情况，对符合申请条件的人员指导其填写《就业困难人员申请认定表》。

(2) 初审

基层平台工作人员对申请人填写的《就业困难人员申请认定表》和递交的有关证明材料进行认真核实。对资料不全者一次性告知需补充的资料；对审核不符合条件者，告知理由；对审核确认符合条件者，进行公示。

基层劳动就业社会保障公共服务平台劳动保障协理员要认真核实申请人员的材料，必要的情况下，对有些认定对象进行上门走访。

(3) 公示

基层平台对符合认定条件的就业困难人员进行一定时期的公示，如在公示期间无异议的，在《就业困难人员申请认定表》上签署意见，并将申报材料及汇总表，报上一级劳动就业社会保障部门审核；有条件的地区，应将申报信息录入管理系统上报，对在公示期间出现投诉的人员，核实情况后，如不再符合条件，取消申请资格并向其反馈结果。

(4) 认定

上一级认定机构对上报的申请材料予以审核，在必要的情况下，对部分人员进行实地核实。对符合认定条件的在《就业困难人员申请认定表》上签署意见，同时，有条件的地区将认定信息在管理信息系统进行审核通过，可在《就业创业证》中的《就业援助卡》栏目中打印有关认定信息，加盖认定机构印章后将《就业创业证》交还给社区劳动就业社会保障站，送达申请人。对不符合条件的人员将原因反馈到社区，并告知申请人。

二、就业困难人员的援助措施

社区岗位开发程序；

社区公益性岗位认定和补贴程序；

就业困难人员灵活就业社保补贴程序。

1.社区岗位开发程序

(1) 了解辖区内就业困难人员的就业需求

劳动保障协理员可以通过问卷调查、社区党员大会、居民代表大会或通过实地走访就业困难人员、楼组长、社区志愿者等方式获得就业需求，建立相应的就业需求台账。

(2) 制定计划确定岗位

劳动保障协理员在了解就业困难人员的就业需求基础上，**根据辖区内各类企业事业单位空岗及用人需要，制定开发采集岗位计划**，包括：岗位名称、数量、工作时间、薪酬等。劳动保障协理员要通过建立辖区内单位走访服务制度，与辖区、周边单位建立长期的岗位供求联系，及时掌握单位用工及空岗情况；可以根据辖区居民群众及单位服务需求，开发社区公益性服务岗位，如社区养老服务、公共卫生保洁、保绿、保安等，应根据不同类型和具体情况，坚持因地制宜，利用本社区优势，开发新建小区及附近企事业单位的后勤岗位，同时，要在关注就业数量的基础上更多地注意就业质量，力求就业岗位相对稳定。

协理员对就业困难人员就业需求有较多的了解，能够发现哪些岗位适合就业困难人员就业，但有时受经费及其他条件的制约影响岗位开发力度，对此协理员要主动与相关单位沟通、协调，争取得到相关单位和上级部门的支持。

(3) 开发落实

劳动保障协理员可根据就业困难对象的就业需求，**开发适合就业困难人员就业的岗位**。协理员要了解单位用工的具体需求，如岗位数量、工作时间、地点、年龄、性别、技能要求、工作报酬等情况，同时，要将开发的岗位信息进行筛选、整理、分类并及时录入信息管理系统，建立岗位与就业困难人员动态信息库，通过信息系统进行人岗匹配。还可以利用社区宣传栏、公示栏、上门服务、手机推送、QQ、微信群等方式，将信息及时传递到就业困难人员手中；另一方面，可根据采集的岗位需求信息，对就业困难人员开展一对一的职业指导，组织和推荐参加技能培训，提高就业成功率。

(4) 跟踪服务

就业困难人员上岗后，后续跟踪服务工作非常重要，协理员要定期对用人单位进行走访，重点了解用工新信息及人员上岗后的工作、工资发放、劳动合同签订、社会保险缴纳、工作强度等情况，如果发现问题要及时与用人单位和就业困难人员沟通，确保人员工作安心，单位用工规范**维护用工单位及就业困难人员双方的权益。**

2.社区公益性岗位认定和补贴程序

(1) 服务对象

社区公益性岗位补贴的对象是安排就业困难人员的单位。享受公益性岗位补贴的人员范围为就业困难人员，重点是大龄失业人员和零就业家庭人员。社区公益性岗位一般是指面向居民群众和辖区单位服务需求的社区岗位。具体包括公共卫生保洁、公共安全保安、公共环境保绿、停车场管理、市民广场管护、公用设施维护、公共卫生服务、社区文化、医疗保健、敬老托幼服务、居家养老服务等服务性岗位。

(2) 所需材料

申请社区公益性岗位相关补贴，一般需提交以下材料：



(3) 服务步骤

受理社区公益性岗位补贴申请，**一般包括以下服务步骤：**

1) 受理。基层平台接受用人单位提出的公益性岗位补贴申请，核查相关材料，并指导其填写《社区公益性岗位补贴申请表》

2) 初审。基层平台对申请单位提交的材料进行初步审核，重点是检查材料完整性和真实性，在进行实地核查后，提出初审意见。对不符合条件的予以退回；对因材料不符合要求的，一次性告知；对初审符合条件的在申请表上签署意见，加盖公章后报上级人社部门审核。同时建立公益性岗位补贴受理工作台账。

3) 申请步骤。街道（乡镇）复审→区（县、市）或市级审核→财政核定→补贴拨付（公益性岗位社保补贴拨入单位在银行开立的基本账户中）。

有条件的地区可不用提供纸制材料，可通过信息系统完成网上申报及发放工作。

(4) 跟踪服务

基层平台要及时对申请单位和享受公益性岗位补贴情况进行跟踪：

1) 对申请补贴成功人员：基层平台工作人员须在其《就业创业证》中“享受就业扶持政策情况”栏予以记载。

2) 对申请补贴不成功人员：基层平台根据上级有关部门反馈的情况，告知申请未成功的原因并协助解决。

3) 基层平台要加强对申请人在享受期间的跟踪回访，**若有下列情形之一的，应主动向上级人社部门建议，停止其享受社区公益性岗位相关补贴：**

- ①从事公益性岗位人员的工资标准低于本地最低工资标准的；
- ②申请补贴的年限超过规定年限的；

- ③申请补贴人员从事岗位工作量未达到规定标准的；
- ④申请补贴人员实际从事岗位（非政策规定的公益性岗位）与原申报岗位不符的；
- ⑤到达法定退休年龄的；
- ⑥其他应停止享受补贴的情况。

3.就业困难人员灵活就业社保补贴程序

(1) 服务对象

申请灵活就业社保补贴一般是符合以下条件的人员：

- 1)被认定的就业困难人员；
- 2)从事灵活就业且工作岗位不固定、工作时间不固定、收入不固定和劳动关系不固定的人员或领取营业执照从事个体经营人员；
- 3)按照灵活就业人员参保缴费办法缴纳社会保险费的；
- 4)按规定及时足额缴纳社会保险费的；
- 5)向所辖基层平台申报就业的。

(2) 所需材料

申请补贴一般需提交以下材料：

1)灵活就业人员《就业创业证》（高校毕业生可提供毕业证书）原件及复印件（信息系统中存有电子材料的不需提供）；

2)社会保险征缴机构出具的社会保险费单据（和当地金保系统数据联网的不需提供）；

3)由灵活就业人员签字、基层平台盖章确认的、注明从事灵活就业的地点、岗位、工作时间、收入等内容的相关证明材料；

4)申请人社会保障卡或银行卡复印件；

5)申请补贴的个体工商户需提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件。

(3) 服务步骤

受理灵活就业社保补贴的服务程序一般如下：

1) 受理申请。 服务站接受申请人提出的享受灵活就业社会保险补贴的申请，按要求做好接待工作，一次性告知申请有关要求，如灵活就业社保补贴政策、适用范围、对象、条件、申领要求、须提交的材料等。接受申请人提交的有关材料。

2) 指导填表。 服务站劳动保障协理员指导申请人填写《就业困难人员从事个体经营或灵活就业申领社会保险补贴审核表》，做到填写正确、完整，内容与申请人提供的材料一致。申请表基本内容一般包括身份证号码、申请人姓名、申请社会保险险种、申请补贴期限、申请金额、社会保障卡号码和联系方式等。

3) 材料初审。服务站受理申请后，按有关文件要求，要对申请人的资质和提交的材料进行核查，包括享受资质审查、对申请人上报材料的复印件与原件进行核对,检查原件和复印件是否一致、核对申请人填写的相关表格内容是否与其提供的材料是否一致,重点审核申请人社会保险的缴费险种、缴纳月数、缴费金额等是否与补贴申请情况一致等；同时还要提醒申请人确保社会保障卡卡号正确并已开通银行卡功能。对不符合条件者，当场说明情况，告知其原因。对于符合条件的灵活就业人员予以受理。

4) 签署意见。服务站在符合条件申请人的申报表签署初步意见，报街道（乡镇）服务中心（所）复审。建立社保补贴申报台账，有条件的地区可以通过信息系统自动生成受理灵活就业社保补贴工作台账，台账内容包括申请人基本信息、灵活就业、享受期限、金额、审批、核实等情况。

5) 告知程序。服务站要告知申请人，在街道（镇）审核通过后，申请的后续步骤为：区（县）或地市级审批→财政核定→补贴拨付（拨付至申请者本人社会保障卡或银行个人账户）。

(4) 跟踪服务

1) 对申请补贴成功人员：服务站须在其《就业创业证》中“享受就业扶持政策情况”栏予以记载。

2) 对申请补贴不成功人员：服务站根据上级有关部门反馈的《灵活就业社保补贴申请不成功人员花名册》，了解发放未成功的原因，及时反馈给申请人，并做好解释工作。

3) 服务站要加强对申请享受灵活就业人员在享受期间的跟踪回访，**若有下列情形之一的，主动向上级劳动就业管理部门建议停止其享受灵活就业社会保险补贴：被用人单位招收录用的；已有用人单位为其缴纳社会保险费的；中止灵活就业的其他情形；未按规定缴纳社会保险费的；灵活就业收入达到当地上年在岗职工平均工资的；到达法定退休年龄的；被判刑收监执行的；其他应停止享受社会保险补贴的情况。**

三、就业困难人员援助服务流程

1. 就业援助服务内容

就业援助工作是民生工作的重要组成部分，而基层劳动就业社会保障公共服务平台是落实就业援助工作的重要载体，应优先保障工作所需的资金、人员、设备、设施等基本条件，完善劳动就业社会保障公共服务平台标准化建设和服务能力建设，为基层平台开展就业援助各项基础工作提供有力的支持和帮助。

根据辖区内就业援助对象的不同特点、援助需求进行分类造册，**为援助对象有针对性地制定援助方案，实现“一人一策”**，在实施就业援助过程中，对就业失业登记、职业指导、职业介绍、培训意愿采集、推荐培训、各项补贴申请、就业创业政策宣传等严格按照标准和流程进行，为其提供专业化、精细化的就业援助服务。

2.就业援助服务的流程

针对已经认定为就业援助的对象，开展下列服务：

(1) 了解基本需求

1) 切实做到走访到户，登记到人，**人员做到“六清”**



基本情况清



困难类别清



家庭状况清



援助需求清



参保情况清



政策享受清

2) 签订“就业援助服务承诺”。

(2) 分析困难原因

1) 分析造成就业创业困难的普遍原因和特殊原因。

2) 根据就业援助对象的职业经历、兴趣、适应、能力及需求，给出就业困难原因评估意见。

3) 根据评估意见，基于实现就业创业困难程度，**对就业援助对象进行科学分类分级。例如可分类 I 级、II 级、III 级。**

(3) 确定援助方式

根据分类分级结果，提供相对应的援助方式和具体援助内容，以保障服务效果、提升服务效率。就业援助方式可以是一种，也可以是多种并用。

(4) 拟订援助方案

与就业援助对象沟通并达成一致，签订“就业援助计划”，实施“一人一策”精准帮扶。针对零就业家庭，“产生一户、援助一户、消除一户、稳定一户”，确保零就业家庭动态清零。

(5) 实施分类援助

按照就业援助计划，实施分类分级帮扶。例如：对于确认为 I 级的困难人员，三个月内至少要开展一次“131”服务，即进行一次职业指导，推荐三次适合其个人就业岗位，推荐一次技能培训；对于确认为 II 级的困难人员，在提供“131”服务援助的基础上，对其开展送政策、送岗位、送技能、送补贴、送服务的“五送”服务；对于确认为 III 级的困难人员，在提供“131”和“五送”服务的基础上，鼓励各级政府采取购买服务或其他方式，开发公益性岗位对通过市场难以就业的就业援助对象予以托底安置。

(6) 跟踪回访

1) 对已实施就业援助的对象进行定期的回访，实行就业援助对象“一人一策”跟踪服务。

2) 听取就业援助对象反馈，对援助效果不理想的，根据具体情况，尽快调整完善援助方案。

3) 针对新发现的就业困难人员，要做到随时申报，随时登记，随时认定，随时援助。

(7) 信息记载

建立健全就业援助台账，对实施援助的全过程进行详细记录。有条件的地区可在信息系统中记录并实现动态跟踪管理，形成电子台账。

第三节 退出援助对象的范围

退出就业援助对象服务范围主要包括以下几个原因：

1.被用人单位录用

2.从事个体经营或创办企业,
并领取工商营业执照的

3.已从事有稳定收入的劳动且
收入不低于当地最低工资标准

4.已享受基本养老保险待遇

5.完全丧失劳动能力

6.入学、服兵役、移居境外

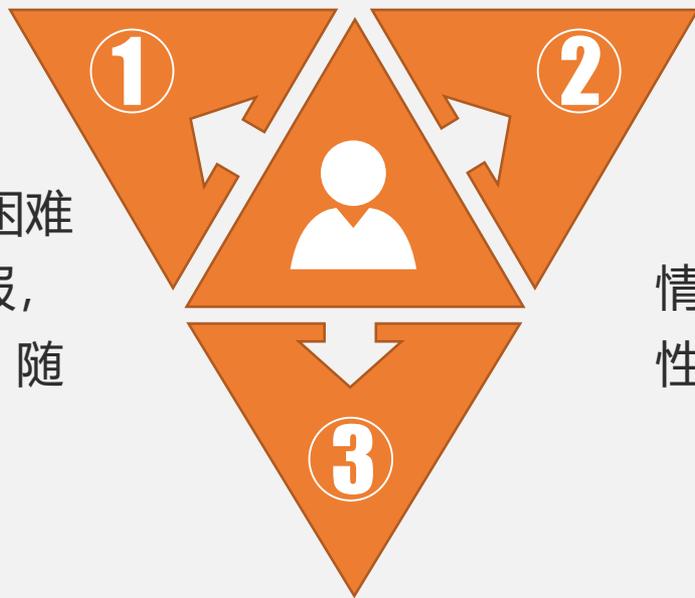
7.被判刑收监执行或被
劳动教养

8.终止就业要求或拒绝
接受公共就业服务

9.连续6个月以上未与公
共就业服务机构联系

10.已进行就业登记的其
他情形

第四节 就业援助的注意事项



针对新发现的就业困难人员，要做到随时申报，随时登记，随时认定，随时援助；

针对援助对象的实际情况，制订专业化、个性化的就业援助方案；

针对已上岗的援助对象，关注其就业的稳定性。

谢谢大家!



中国人力资源和社会保障出版集团 制作