《劳动保障协理员工作指南》
——基层平台建设

中国就业培训技术指导中心组织编写

任 莉　江苏省南京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

第一部分　基层平台建设

1.基层平台的建设

2.充分就业社区建设

3.基层平台标准化建设

4.基层平台信息化建设

第一章　基层平台的建设

近年来，随着我国人力资源和社会保障事业不断发展，服务领域不断拓宽，我国大部分地区已经建立起街道（乡镇）、社区（行政村）劳动就业社会保障公共服务平台（以下简称“基层平台”）。许多地方将基层平台建设纳入当地公共服务基础建设统一规划，加强了政策支持和资金保障，着力解决面临的一些实际问题；有的地方还着重提高和发挥基层平台服务功能，加强基层平台能力建设，设立综合性服务场所和服务窗口，与市、区（县）、街道（乡镇）、社区（行政村）实现了信息联网，起到很好的示范作用。截止2018年底，我国共有基层平台服务网点约5.5万个，劳动保障协理员79万多名。基层平台的建立健全，已经成为就业创业、社会保障工作的重要力量。

第一节 基层平台建设原则

1.坚持公益性质，注重服务的公平性、可及性和均等化；

2.坚持政府主办与购买服务相结合，充分利用社会资源参与公共服务；

3.坚持统筹规划，整合现有公共服务资源，健全基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络；

4.坚持属地管理，结合实际，因地制宜，循序渐进。

第二节 基层平台工作要素

基层劳动就业社会保障工作是指街道（乡镇）、社区（行政村）劳动就业社会保障工作机构依法开展公共就业创业服务、社会保障、劳动关系协调、劳动争议调解和劳动保障监察等方面的工作。主要包括以下五个要素：

一、工作机构

基层劳动就业社会保障机构是人力资源和社会保障部门面向社会基层的工作平台和窗口，是政府社会管理与公共服务体系的重要组成部分，**是人力资源和社会保障政策落实和工作落实的重要载体。**

1.建立健全机构

我国大部分地区均建立健全了基层平台，大部分街道、乡镇都建立了劳动就业社会保障服务中心（所）；大部分社区、行政村都设立劳动就业社会保障服务站；有的地方根据区域分布和服务人数等实际情况，在相近的乡镇或行政村建立了共用的服务平台和网络；劳动就业社会保障服务中心（所）在街道、乡镇已经建立了多功能公共服务平台的地区一般都设立了相应办事窗口。

2.规范机构名称

根据《加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设指导意见的通知》（人社部发[2010]22号）精神，街道（乡镇）劳动就业社会保障公共服务机构统称为“XX街道（乡、镇）劳动就业社会保障服务中心（所）”，社区（行政村）劳动就业社会保障公共服务网络统称为“XX社区（村）劳动就业社会保障服务站”。

二、工作人员

人员基本配备

优化人员结构

加强岗位培训

01

街道、乡镇劳动就业社会保障公共服务平台每6000名左右服务对象应配置1名工作人员。 社区、行政村劳动就业社会保障公共服务站点一般应与其他公共服务项目整合资源，统筹推进建设，通过政府购买服务方式来实现。

02

各地区结合实际，制定基层平台人员聘用资格标准，不断改进和完善聘用办法。采取公开招聘形式吸纳高校毕业生，充实基层劳动就业社会保障公共服务队伍；鼓励“三支一扶”、“大学生村官”、西部志愿者等人员，专职或兼职从事基层人力资源和社会保障服务。

03

强化定岗、定向培训，努力实现基层平台工作人员一岗多责、一专多能。要注重培训质量，增强培训的针对性和实效性，组织开展工作人员业务提升培训，切实提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平。

根据人力资源社会保障部、国家发展改革委、财政部《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）的有关要求，将会进一步合理配备公共就业服务机构专业服务和管理人员结构，继续加强劳动保障协理员的专业化队伍建设，完善工资待遇等激励保障措施。实施公共就业服务工作人员能力提升专项培训计划，定期组织示范培训和业务轮训，支持有条件的高等院校、职业学校（含技工院校）开设相关学科专业。

三、工作场所

工作场所建设要以满足工作需要、方便群众和经济实用为原则，综合考虑服务对象数量、地理交通、服务半径、功能内容等因素，合理建立、建设固定的工作场所。

基层平台的场所建设总体应坚持以人为本、规范统一、经济实用的原则，统筹兼顾，合理确定建设规模，规范配置设施设备，符合节能环保、公共卫生与消防安全等要求。

1.场所要求

（1）服务中心（所）：

服务中心（所）应建有一站式服务大厅和专门的人社服务窗口。对建有独立一站式服务大厅的服务中心（所），可划分为服务大厅、业务支持区和办公区三个功能区：

1）服务大厅； 2）业务支持区； 3）办公区。

服务窗口应悬挂服务指示牌。

（2）服务站：

推进服务站与社区（村）公共综合服务站共建共享，确保服务站在社区（村）公共综合服务站设有专门的服务窗口。

服务窗口应悬挂服务指示牌。

2.设备要求

(1）服务中心（所）应配置设备：

信息发布终端（电子显示屏或液晶显示器、一体机）；

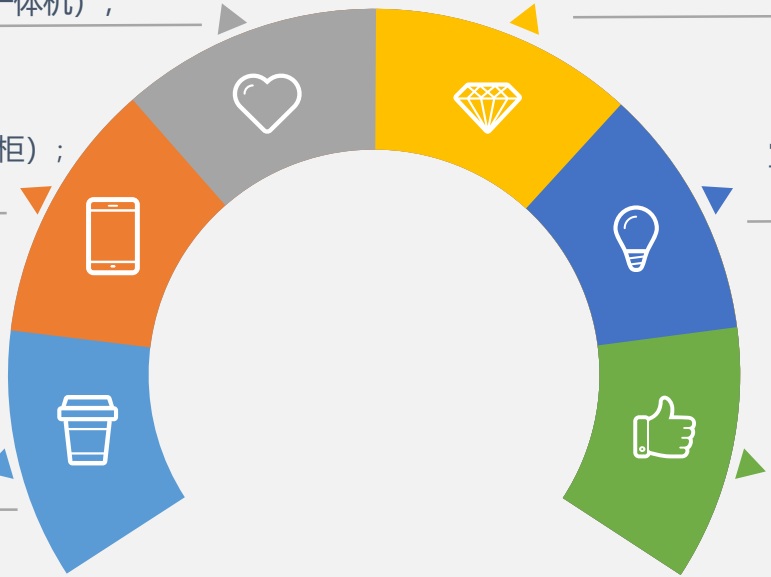
信息网络设备（集线架、路由器）；

资料存放设备（资料柜、档案柜）；

宣传设备（公示栏、宣传资料架）；

办公服务设备（电脑、打印机、传真机、电话、桌椅）；

接待设备（等候休息椅）。



（2）服务站应配置设备：

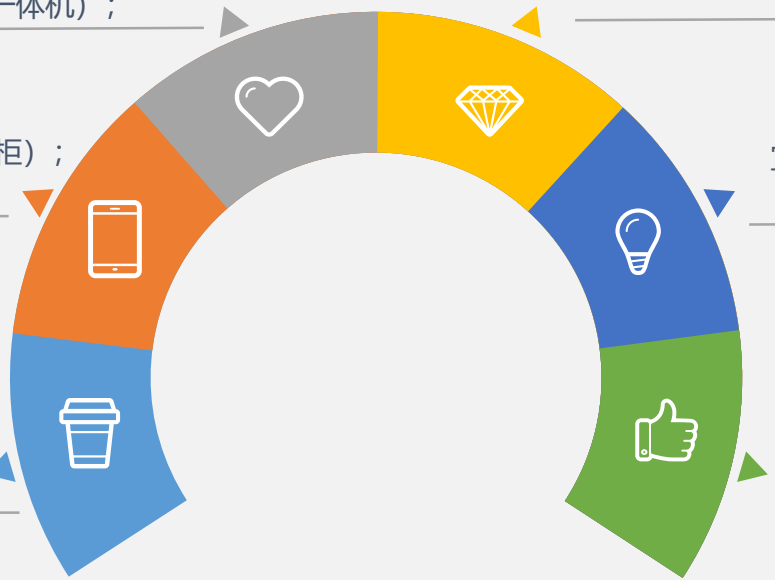
信息发布终端（电子显示屏或液晶显示器、一体机）；

信息网络设备（集线架、路由器）；

资料存放设备（资料柜、档案柜）；

宣传设备（公示栏、宣传资料架）；

办公服务设备（电脑、打印机、电话、桌椅）；



四、工作经费

基层平台工作经费、人员经费、项目经费纳入同级财政预算，确保工作人员享有合理的工资待遇。

五、工作制度

建立健全基础管理、就业服务、创业扶持、社会保障、劳动维权等工作制度和服务流程，并上墙公示，增加工作透明度，主动接受群众监督，树立良好的形象。为了确保服务质量，要建立首位（问）负责制度、限时办结制度、一次性告知制度、监督投诉制度和绩效考核制度等。

组织开展辖区内人员信息和单位信息采集、调查和统计工作，建立基础台账，实行动态管理。人员信息主要包括人员基本信息、城乡失业人员动态跟踪服务信息、离校未就业高校毕业生信息、扶持创业人员信息、城乡居民基本养老保险个人账户权益信息等；单位信息主要包括单位空岗信息、培训信息和劳动合同备案信息等。

第三节 基层平台的任务职责

一、基础管理

组织开展辖区内人员信息和单位信息采集、调查和统计工作，建立基础台账，实行动态管理。人员信息主要包括人员基本信息、城乡失业人员动态跟踪服务信息、离校未就业高校毕业生信息、扶持创业人员信息、城乡居民基本养老保险个人账户权益信息等；单位信息主要包括单位空岗信息、培训信息和劳动合同备案信息等。

二、就业服务

负责辖区内失业登记受理、离校未就业高校毕业生实名制就业服务、就业困难人员认定、就业援助、社区公益性岗位补贴和社会保险补贴申请受理、灵活就业社会保险补贴申请受理、招聘服务、职业指导职业介绍服务和推荐职业技能培训等。

三、创业扶持

主要包括创业服务和培训、个人创业担保贷款申请受理和城乡创业扶持引导补贴申请受理等。

四、社会保障

协助社会保险经办机构做好辖区内社会保障服务，主要包括：社会保险信息查询服务、全民参保登记调查、城乡居民基本养老保险办理、城乡居民基本医疗保险办理、企业离退休人员社会化管理服务、社会保障卡数据采集与发放、社会保障卡功能检测和密码修改等服务。

五、劳动维权

负责辖区内简单劳资纠纷调处、劳动保障监察举报投诉传递、劳动保障监察书面审查、劳动保障监察“三色预警”、用人单位人力资源和社会保障信息采集、劳动争议调解和劳动合同备案等工作。

第一部分　基层平台建设

1.基层平台的建设

2.充分就业社区建设

3.基层平台标准化建设

4.基层平台信息化建设

第二章　充分就业社区建设

第一节 充分就业社区概念

一、充分就业的概念

充分就业是一个有多重含义的经济术语，它的概念是英国经济学家J·M·凯恩斯在《就业、利息和货币通论》一书中提出的，是指在某一工资水平之下，所有愿意接受工作的人，都获得了就业机会。充分就业，也称作完全就业，是经济学中的一个假设，指的是除了正常的暂时不就业（如工作转换等），所有人都找到合适的职务，没有浪费现象。在充分就业情况下，仍然会存在摩擦性失业和结构性失业。充分就业与一定的失业率并存。通常把失业率等于自然失业率时的就业水平称为充分就业。

二、充分就业的内涵

1.充分就业指凡是愿意并有能力工作的人都得到一个较为满意的就业岗位。与之相对应，失业是指愿意并有能力工作的人没有得到就业岗位。那些虽然有就业愿望，但由于才能得不到发挥，或由于兴趣、爱好、工资、保险福利及人际关系等原因而自愿放弃就业机会而造成失业的人不被视为真正严格意义上的失业，通常叫做自愿失业；那些处在法定劳动年龄段两端（16～60岁）之外的人口不认为是失业人口。

2.充分就业者在工作岗位上能够做到有效率的工作，人力资源能够得到优化配置，也就是通常说的几个人的工作几个人干，如果两个人的工作三个人干，也被认为是有一个人失业，这就是经济学家通常说的“隐形失业人口”或“潜在过剩人口”。

3.充分就业并不是人人都有就业岗位，在充分就业状态下仍然存在一定数量的结构性失业和摩擦性失业，即因技术进步、产业结构、劳动年龄和需求偏好变化而引起的职业转换过程中的暂时性失业，这种失业具有一定的自然合理性，属于劳动力人口的正常流动，是优化人力资源配置的动态调整过程，是经济发展和社会进步的需要，充分就业被认为是人力资源有效配置的优化状态。

4.充分就业无论是在理论上还是在事实上都被认为是存在自然失业率的就业状态，自然失业率是长期均衡的失业率或充分就业的失业率，这时的经济运行周期处在高涨或繁荣阶段，失业补助、社会救济、福利开支、社会保障、生活水平、心理状况、人口规模、运行质态、社会认同等，都被认为是可以接受的状态。

5.现代市场经济运行中实际失业率若大大高于自然失业率，则表明有效需求不足和市场疲软，经济运行质量有待改进和提升。实际失业率接近或等于零则不可能，实际上是客观存在的失业人口或过剩人口在非效率性过度就业状态下被“隐形失业人口”或“潜在过剩人口”所掩盖，不仅在事实上没能解决失业人口问题，反而长期损失了经济和社会发展的应有效率。

三、充分就业的意义

充分就业既是微观居民家庭实现收入最大化所追求的理性预期，也是宏观政府调控的首要政策目标。充分就业的重大工具意义和终极目的价值在于以下几个方面：

1.权利保证

在充分就业状态下，每个劳动者都找到了所期望找到的就业岗位，劳动者在就业岗位上实在地证明了自身所拥有的自主决策、自愿选择、自由流动、自动就业和自我发展的真实权利。劳动者的可行能力得到了体现、证明和运用，其自身的内在需求偏好获得满足，有可能实现符合个人意愿的全面发展。

2.经济支撑

在充分就业状态下，劳动者个人有了可靠的工作保障，找到了稳定收入来源，居民家庭能够实现收入最大化，有可能实现个人或居民家庭在各个方面的最大化发展。

3.精神满足

充分就业状态下的劳动者在找到就业岗位的同时，也找到了自己的社会归属，其心理将不再因失业而被扭曲，原有的失业心理也会得到及时矫正，对未来将不再徘徊、彷徨和迷惘，就业者有了自己期望的社会定位，证明了自己的社会价值，其精神需求会得到满足。

4.和谐发展

充分就业状态下包括人力资源在内的所有社会资源都得到了最优化配置，实际经济产出GDP接近或等于潜在产出，经济运行曲线处在生产可能性曲线的边缘附近，经济周期处在繁荣和高涨阶段，国民经济蛋糕已经做到最大，即使收入分配比例保持不变，个人家庭收入和政府财政收入也都会获得相应增长，人口发展、经济增长和社会进步处在健康运行状态。

第二节 充分就业社区建设

一、充分就业社区总体要求

1.充分就业社区的标准

2006年，原劳动和社会保障部下发《关于开展创建充分就业社区试点工作的通知》（劳社部函〔2006〕59号），在全国启动创建充分就业社区试点工作，并指出试点社区要实现三个目标。

（1）社区内有劳动能力和就业愿望的劳动者总体就业达到较高比例，登记失业人员和持《再就业优惠证》人员基本实现就业，就业困难人员得到有效援助，“零就业家庭”现象基本消除；

（2）各项再就业扶持政策得到全面落实，就业渠道畅通，自主创业的环境宽松，社区内劳动力资源得到充分开发和利用；

（3）失业人员基本生活有保障，有劳动能力和就业愿望的劳动者均被组织在积极的就业准备活动中。

2.充分就业社区考核指标

在充分就业社区考核中，考核指标一般由核心指标、保障指标、辅助指标三个层次构成。

（1）核心指标包括：辖区有劳动能力和就业愿望人员的就业率、失业人员再就业率、就业困难人员再就业率、零就业家庭就业率等，在条件成熟时，劳动合同签订率、社会保险参保率等反映就业质量的指标也应列为核心指标。核心指标实行一票否决制，一项指标未完成即取消充分就业社区申报资格。

（2）保障指标主要包括：就业实名制管理、失业人员再就业培训、新增社区就业岗位、落实促进就业扶持政策、社区平台建设、劳动保障网格化管理等指标。

(3)辅助指标主要包括：就业政策知晓率、失业人员管理指标的实现率、上级交办任务完成情况等指标。

3.充分就业社区建设的主要内容

包括强化基础管理、促进就业扶持政策在基层全面贯彻落实、大力开发社区就业岗位、开展社区就业援助、加强基层劳动就业社会保障公共服务平台建设等。

（1）强化基础管理。完成辖区人力资源情况调查摸底，分类建立健全工作台账和数据库，实行信息化动态管理，准确反映个体变化情况，建立就业困难群体的就业援助跟踪服务制度。

（2）促进就业扶持政策在基层全面贯彻落实。学习、宣传、掌握就业扶持政策内容、有关标准和实操要求，协助做好《就业创业证》的发放工作，保证公益性岗位补贴和社会保险补贴、灵活就业人员的社会保险补贴、创业担保贷款等政策真正落实到位。

（3）大力开发社区就业岗位。社区管理岗位、公益性服务岗位（如社区治安、公共管理等）、环境管理与物业管理岗位（如保安、保洁、保绿、保养等）、便民利民服务岗位（如送水、送报、家电维修、快餐、理发、家政等）、辖区用人单位岗位。

（4）开展社区就业援助。促进零就业家庭和困难群体就业是当前充分就业社区建设的首要任务。劳动保障协理员要不断完善申报登记和动态管理服务制度，协助落实就业援助政策、开发公益性岗位安置就业困难人员，开展分类帮扶提供有针对性援助服务。

（5）加强基层劳动就业社会保障公共服务平台建设。人力资源和社会保障部《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）进一步明确基层劳动就业社会保障公共服务平台任务职责，对加强基层平台工作人员队伍建设、培训、经费保障提出要求：各地应根据统筹城乡就业工作的需要，综合考虑辖区内的就业人口、辖区面积、经济社会发展水平，特别是新成长劳动力、高校毕业生、登记失业人员、就业困难人员、农村富余劳动力等人员的就业服务需求，合理配置基层平台工作人员。各地要根据就业政策和工作要求的变化情况，制定培训规划，加强对基层平台工作人员的政策、业务和服务技能等培训。原则上对新上岗的人员要集中开展培训，对现有人员定期进行岗位培训。各级人力资源和社会保障部门要积极完善保障措施，为基层平台工作人员拓宽职业生涯发展通道，注重从基层平台队伍中培养选拔优秀人员。各地要以满足当地就业工作需要、保证公益性就业服务和就业援助的提供为原则，保证基层平台开展工作经费。

采取政府购买服务、费随事转、以奖代补等多种方式，按照社区（行政村）完成就业任务的数量、质量给予经费支持。对国家级充分就业社区和省（区、市）充分就业星级社区给予重点扶持。要全面实施基层平台就业援助工作专项绩效考核，建立健全基层平台及工作人员就业援助工作奖惩激励机制。

二、国家级充分就业社区

2010年，为巩固和扩展充分就业社区建设活动成果，提升工作水平，人力资源和社会保障部下发了《关于做好申报认定国家级充分就业示范社区和省（区、市）充分就业星级社区的通知》（人社厅函〔2010〕165号），要求组织开展国家级充分就业示范社区和省级充分就业星级社区认定工作。

国家级充分就业社区和省（区、市）充分就业星级社区为就业工作任务较重、善于创新、成效显著、示范性强的社区。申报认定工作原则上每两年进行一次，作为进一步推进基层就业工作的重要组成部分。2010年，认定了第一批100个国家级充分就业社区。2012年，认定第二批100个国家级充分就业社区。

2014年，认定了第三批200个国家级充分就业社区。2016年，认定了第四批194个国家级充分就业社区。实践表明，组织推荐认定国家级充分就业社区，能够更好地发挥社区平台在提供服务、落实政策、掌握信息等方面的基础作用，为提高就业服务水平、加强就业失业管理、稳定就业局势夯实基础，对做实基层就业工作、提高就业服务管理水平、加强基层基础建设起到了明显地推动作用。

1.申报认定标准

根据人力资源和社会保障部下发《人力资源社会保障部办公厅关于开展第四批国家级充分就业社区推荐认定工作的通知》（人社厅函[2016]466号）的有关要求，国家级充分就业社区申报认定标准如下：

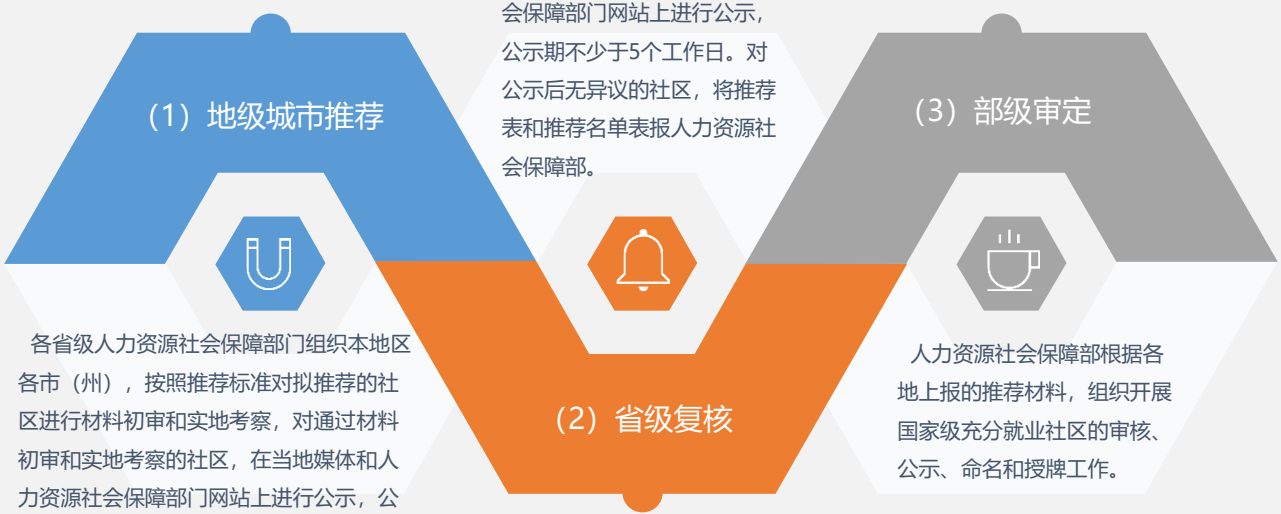
（1）辖区内有劳动能力和就业愿望的劳动者、登记失业人员和就业困难人员的就业率均不低于95%，无失业半年以上人员；

（2）辖区内符合就业失业登记条件的人员100%进行登记，零就业家庭认定后的1个月内至少帮助1人实现就业；

（3）有健全的就业服务和就业管理工作制度，保障措施落实到位，连续三年就业服务工作无群众有效投诉；

（4）已认定为省（区、市）星级充分就业社区，工作方法和工作措施有创新，具有较强的典型性、示范性。

2.申报认定工作程序


（1）地级城市推荐
各省级人力资源社会保障部门组织本地区各市（州），按照推荐标准对拟推荐的社区进行材料初审和实地考察，对通过材料初审和实地考察的社区，在当地媒体和人力资源社会保障部门网站上进行公示，公示期不少于5个工作日。对公示后无异议的社区，提交省级人力资源社会保障部门。
（2）省级复核
各省级人力资源社会保障部门对各市（州）上报的推荐材料进行复审。对通过复审的社区，在当地媒体和人力资源社会保障部门网站上进行公示，公示期不少于5个工作日。对公示后无异议的社区，将推荐表和推荐名单表报人力资源社会保障部。
（3）部级审定
人力资源社会保障部根据各地上报的推荐材料，组织开展国家级充分就业社区的审核、公示、命名和授牌工作。

3.动态管理

对国家级充分就业社区和省级充分就业星级社区建立动态管理机制。各地应每年组织定期复查，对复查不达标的，提请人力资源和社会保障部取消其相应资格。各地于每年年底前将国家级充分就业社区复查情况报人力资源社会保障部。

附：国家级充分就业社区的认定指标体系

一、核心指标

1.登记失业人员就业率

辖区内在法定劳动年龄内,有劳动能力,处于无业状态且有就业要求的失业人员的实现就业人数与登记失业总人数之比。

登记失业人员就业率＝（登记失业人员实现就业人数÷登记失业总人数）×100%。

登记失业人员实现就业人数是指：单位招用+自谋职业+申报灵活就业+公益性岗位就业+其他形式就业人数总和。

2.就业困难人员就业率

辖区内认定就业困难人员实现就业人数与认定就业困难人员数之比。就业困难人员就业率＝（认定就业困难人员实现就业人数÷认定就业困难人员数）×100%。

认定就业困难人员实现就业人数是指：单位招用+自谋职业+申报灵活就业+公益性岗位就业+其他形式就业人数总和。

3.零就业家庭帮扶情况

零就业家庭是指城镇家庭中，所有法定劳动年龄内、具有劳动能力和就业愿望的家庭成员均处于失业状态，且无经营性、投资性收入的家庭。

建立健全零就业家庭申报认定制度，规范审核认定程序，建立专门台账，及时接受零就业家庭的就业援助申请。实施公益性岗位援助，多种扶持措施并举。对零就业家庭等困难群体的援助，多渠道、有针对性地开发适合他们的就业岗位，为零就业家庭人员提供职业介绍、职业培训等就业服务和公益性岗位援助，通过多种形式帮扶他们实现就业，确保零就业家庭动态清零。

二、业务工作指标

1.劳动力资源调查和动态跟踪情况

（1）劳动力资源调查

全面摸清辖区内劳动力资源的总量、结构、分布及培训、就业等情况，掌握劳动力的基本信息，建立健全人力资源市场信息网络，实现省（自治区、直辖市）、市、区（县）、街道（乡镇）、社区（行政村）五级联网，为制定促进就业和创业政策提供科学依据。

通过入户调查、电话访问、窗口接待等形式，全面掌握本辖区内劳动力资源基本信息，做到人员底数、个人基本情况、家庭状况、求职意向、培训愿望、就业去向“六清”，并建立台账。

（2）劳动力资源动态跟踪

对辖区内新增劳动力、人员减少及人员信息变化情况及时录入劳动力资源库，做到人员情况动态跟踪，人员信息动态维护。

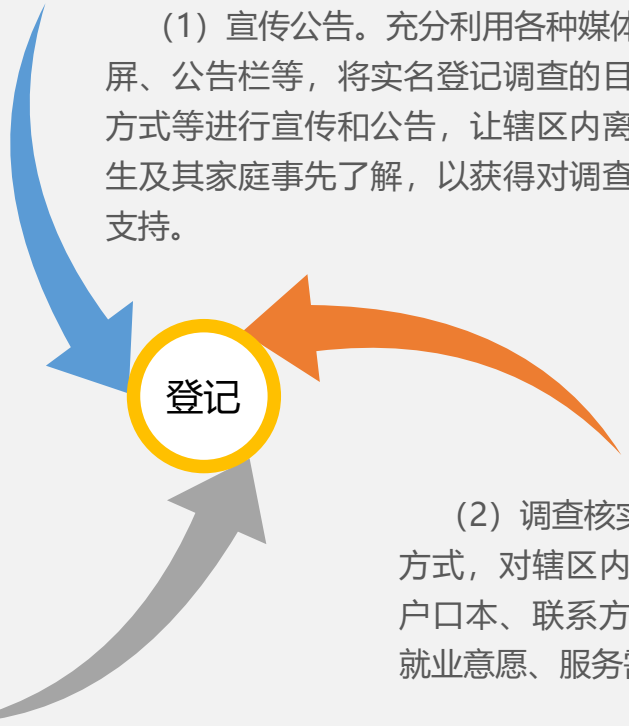
2.失业登记情况

对本辖区内在法定劳动年龄内，有劳动能力、有就业要求、处于无业状态的城镇常住人员办理失业登记，建立专门台账，及时、准确地记录劳动者就业与失业变动情况，并做好相应统计工作。

对登记失业人员**每季度进行一次跟踪服务，**掌握失业人员的基本情况、就业意愿、就业状况等信息，并更新准确，及时上报各类统计报表。

3.离校未就业高校毕业生登记情况

（1）宣传公告。充分利用各种媒体和服务场所的显示屏、公告栏等，将实名登记调查的目的、内容、时间和方式等进行宣传和公告，让辖区内离校未就业高校毕业生及其家庭事先了解，以获得对调查登记工作的配合和支持。



（2）调查核实。通过上门入户、电话联系等方式，对辖区内高校毕业生的毕业证、身份证、户口本、联系方式等基本信息，以及就业状况、就业意愿、服务需求等情况进行调查核实。

（3）登记入库。完成调查任务后，辖区内离校未就业高校毕业生实名调查相关信息，统一报送至街道（乡镇）人力资源和社会保障服务中心（所），由其对调查表中各项信息的完整性、逻辑性和准确性进行核实，并录入省级信息系统。

4.政策咨询和协助落实情

（1）政策咨询。为辖区内服务对象提供政策咨询服务，对其提出的有关人力资源和社会保障政策方面的问题进行解答，告知政策内容、操作程序及有关规定。

（2）协助政策落实。主动帮助符合条件的登记失业人员落实社保补贴、岗位补贴、税收扶持等政策。对自主创业人员，主动帮助其落实创业担保贷款和贴息、创业补贴、税费减免、场租减免等政策。政策落实情况应及时在《就业创业证》上标注和记载。对申请享受税收扶持政策的，要按规定及时在《就业创业证》上标注“企业吸纳税收政策”、“自主创业税收政策”。对已缴纳全额培训费且经培训后合格的失业人员，在领取相应的培训证书后主动帮助其落实培训补贴。

5.职业指导和职业介绍

（1）职业指导

向辖区内求职者和用人单位提供国家有关人力资源和社会保障的法律法规政策、就业形势、人力资源市场状况咨询；帮助求职者者了解职业状况，掌握求职方法，确定择业方向，增强择业能力；根据求职者的情况提出职业培训相关信息；开展对求职者职业素质测评；对辖区内未就业高校毕业生、女性、残疾人、少数民族人员及退役军人等就业群体提供专门的职业指导服务；对准备从事个体工商或开办私营企业的人员提供创业咨询服务；对辖区内用人单位提供选择招聘方法、确定用人条件和标准等方面的用人指导。

（2）职业介绍情况

收集辖区内空岗信息，通过公告、短信、网络等多种形式及时发布；对已进行求职登记的失业人员，为其推荐合适岗位，被单位录用的，及时办理就业登记手续；对两次以上反馈求职未成功者，及时调整职业指导和职业介绍方案，并进行跟踪服务。

6.创业扶持情况

做好创业政策宣传和咨询工作；摸清辖区内失业人员创业意向，做好创业引导；推荐创业培训，跟踪结业情况；为自主创业人员做好创业担保贷款初审及跟踪服务，建立创业扶持台账。

7.推荐培训情况

了解、记载辖区登记失业人员求职需求和培训意愿，推荐其参加职业技能培训，跟踪记录培训与结业情况。

8.就业援助情况

对就业困难人员实施就业援助，为高校毕业生、农村转移劳动力等重点群体提供针对性服务；动态掌握辖区内就业困难家庭的情况，信息内容完整，工作机制健全。

社区（村）内登记失业人员走访率达到100%，其中对登记的失业人员每半年跟踪走访不少于1次，对登记的就业困难对象每季度跟踪走访不少于1次。实时为就业困难家庭和未就业高校毕业生做好重点跟踪管理，开展多样化的就业推荐，包括就业宣传、就业互助、再就业招聘等活动，并作好记载。

9.就业备案情况

收集并登记就业备案情况，掌握辖区登记失业人员单位就业、创业、灵活就业的动态变化。

10.其他业务工作情况

适时组织开展多样化的社区就业推荐，包括就业宣传、就业互助、就业招聘等活动，有资料、有记载、有成果；协助做好社区退休人员社会化管理服务工作。

三、省级充分就业（星级）社区

省级充分就业（星级）社区数量按各地充分就业社区达标情况，由各省、自治区、直辖市自行确定。

申报认定标准由各省、自治区、直辖市参照国家级充分就业社区申报标准进行细化，并进行认定、命名、授牌，报人力资源和社会保障部备案。各地以省为单位于每年年底前向人力资源和社会保障部上报本地区现有省级充分就业星级社区备案登记情况。备案登记内容主要包括社区名称、认定为省级充分就业社区年份、认定为省级充分就业星级社区年份、联系电话等内容。省级充分就业（星级）社区认定程序如下：

1.制订方案

结合实际，制订本区域建设充分就业社区总体规划和工作方案，明确工作目标、工作步骤、工作措施、责任制度、时间安排、考核办法等。在建设活动的第一阶段，社区要重点优先安置的人员有：就业困难人员、零就业家庭成员、享受城镇最低生活保障且失业一年以上的失业人员等需要就业援助的人员。

2.建立组织

各地党委和政府要高度重视充分就业社区建设工作，将其纳入就业工作的总体目标，切实加强领导，成立建设充分就业社区活动领导小组，制定工作规划，指导督促建设工作，组织评估验收。各街道社区要成立专门工作小组，在领导小组的指导下，具体组织实施建设工作

3.摸清底数

社区要全面及时掌握辖区内人力资源状况，调查摸清社区内有劳动能力和就业愿望的人员，特别是登记失业人员、就业困难人员、困难家庭和零就业家庭的基本情况、就业状况、技能水平、求职意向、享受就业扶持政策情况，有的地区还包括外来务工人员情况，建立基础台账，实行动态管理，为按照分类指导就业模式进行个性化帮扶奠定基础。调查预测本社区就业岗位的潜力和就业资源，特别是辖区企事业单位和个体工商户用工情况，明确工作重点和努力方向。

4.组织实施

按照建设规划和工作方案，认真组织实施，确保领导到位、责任到位、工作到位、措施到位。在实施过程中，要进一步完善本地区工作方案，不断扩大建设范围，提高建设水平。

5.验收表彰

在各街道（乡镇）自评材料基础上，省、市、区县分别组织成立验收小组，对建设充分就业社区情况进行评估验收，并公示结果，接受社会监督。对达标的社区给予表彰和奖励，并实行动态管理，定期进行复查，对未达标的取消充分就业社区称号。

第一部分　基层平台建设

1.基层平台的建设

2.充分就业社区建设

3.基层平台标准化建设

4.基层平台信息化建设

第三章　基层平台标准化建设

各地在建立健全基层平台的基础上，还加强了基层平台的标准化建设。江苏省人社厅制定了《江苏省人社基层平台建设标准和服务规范》（以下简称《规范》），并于2017年在全省推广实施，全面提升劳动就业社会保障基层平台标准化建设水平。河南省人社厅制定了《河南省公共就业创业业务经办规程玫办理流程（试行）》，并于2018年在全省推广实施，全面提升就业创业服务能力。我们以江苏为例，江苏省劳动就业社会保障公共服务平台建设早，起步快，成效显著,具有较强的借鉴指导意义。

第一节 建设原则

1.坚持公益性质，注重服务的公平性、可及性和均等化；

2.坚持政府主办与购买服务相结合，充分利用社会资源参与公共服务；

3.坚持统筹规划，整合现有公共服务资源，健全基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络；

4.坚持属地管理，结合实际，因地制宜，循序渐进。

第二节 承担职能

1. 基础管理。组织和开展辖区内人员信息和单位信息采集、调查和统计工作，要建立基础台账，实行动态管理。人员信息主要包括人员基本信息、城乡失业人员动态跟踪服务信息、离校未就业高校毕业生信息、扶持创业人员信息、城乡居民基本养老保险个人账户权益信息等；单位信息主要包括单位空岗信息、培训信息和劳动合同备案信息等。

2.就业服务。负责辖区内失业登记受理、离校未就业高校毕业生实名制就业服务、就业困难人员认定、就业援助、社区公益性岗位补贴和社保补贴申请受理、灵活就业社会保险补贴申请受理、招聘服务、职业介绍服务和推荐就业技能培训等。

3.创业扶持。主要包括创业服务和培训、个人创业担保贷款申请受理和城乡创业扶持引导申请受理等。

4.社会保障。协助社会保险经办机构做好辖区内社会保障服务。主要包括：社会保险信息查询服务、全民参保登记调查、城乡居民基本养老保险办理、城乡居民基本医疗保险办理、企业离退休人员社会化管理服务、社会保障卡数据采集、社会保障卡发放办理、社会保障卡功能检测和密码修改等服务。

5.劳动维权。负责辖区内简单劳资纠纷调处、劳动保障监察举报投诉传递、劳动保障监察书面审查、劳动保障监察“三色预警”、用人单位人力资源和社会保障信息采集、劳动争议调解和劳动合同备案等工作。

第三节 建设任务

1.标准化推进平台硬件建设。服务标识标牌实现清晰统一，服务场地场所实现合理布局，服务设施设备实现配备齐全。

2.标准化提供就业创业社会保障公共服务。就业创业社会保障服务范围实现全覆盖，服务项目实现全面下沉，服务流程实现全面规范。

3.标准化开展数据信息应用。基础数据信息实现标准化采集，政策服务信息实现标准化发布，信息系统软件实现标准化操作。

4.标准化打造优质服务队伍。基层服务人员数量实现充分配置，基层服务人员结构实现不断优化，基层服务人员经费实现有效保障。

根据人力资源社会保障部、国家发展改革委、财政部《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）的有关要求，基层平台标准化建设任重道远。各地不仅要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，还要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，逐项编制通俗易懂的办事指南，系统梳理并公开必须到现场办理的事项目录。

第一部分　基层平台建设

1.基层平台的建设

2.充分就业社区建设

3.基层平台标准化建设

4.基层平台信息化建设

第四章 基层平台信息化建设

第一节 基层平台信息化建设的目标

1.信息系统覆盖城乡就业创业服务、社会保险、劳动关系等各项人力资源和社会保障业务，覆盖城乡所有劳动力资源、参保人员及外来务工人员和用人单位。

2.大力开展人力资源和社会保障基层信息平台建设，在街道（乡镇）、社区（行政村）建立综合的就业创业和社会保障窗口，实现人力资源和社会保障业务在基层劳动就业社会保障公共服务平台的统一管理和服务，将尽可能多的服务功能通过网络延伸到街道（乡镇）、社区（行政村），为开展就业创业、社会保险和劳动维权等服务提供技术支持。

第二节 互联网+基层平台建设

人力资源和社会保障部于2016年11月发布《关于印发“互联网＋人社”2020行动计划的通知》（人社部发[2016]105号）(以下简称《行动计划》)，全面部署人社领域的“互联网＋”行动计划。“互联网＋人社”是贯彻落实“互联网＋”、大数据等国家重大战略，推进“互联网＋政务服务”，加快人社领域“放、管、服”改革的重要举措，也是“十三五”期间人社信息化工作的行动纲领，对于增强人社工作效能，提升公共服务水平和能力，具有重要意义。

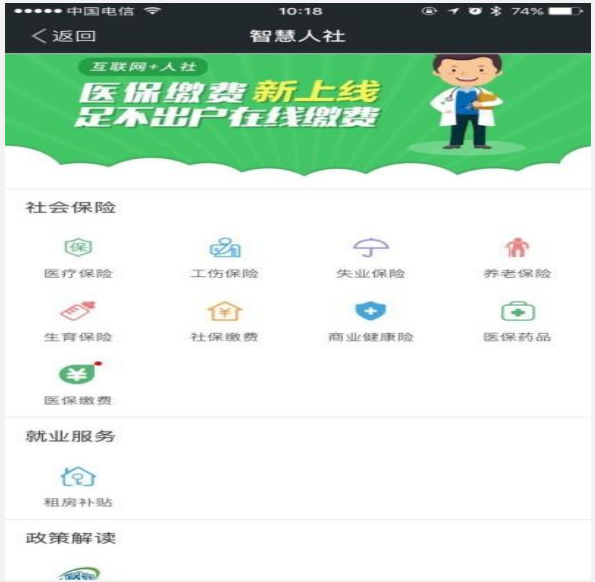
根据人力资源社会保障部、国家发展改革委、财政部《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》（人社部发〔2018〕77号）的有关要求：要打造全国统一的智能公共就业服务信息化平台，加快应用大数据、云服务技术，全面推进“互联网+公共就业服务”。联网发布就业创业政策信息和各地公共就业服务机构招聘、见习、培训等服务信息。全面开展就业失业登记、社会保险登记、劳动用工备案业务协同，实行就业创业政策受理、审核、实施一体化办理。全程记录落实政策和提供服务信息，全面推进信息数据向上集中，实现跨地区、跨部门交换共享和动态管理。推进流动人员人事档案信息化建设，建立完善基础信息资源库和管理服务运行平台。积极推动电子社保卡线上业务领域应用。在这些智慧化服务浪潮中，作为公共人力资源和社会保障服务的前沿阵地，基层平台必将会率先发力。

下面介绍部分城市“互联网+人社”的经验作法。

[案例1]“我的南京”APP

“我的南京”是一款集成南京居民各类生活信息的城市级公共服务移动应用软件。是以“智慧城市”建设为基础，以“信息惠民”为宗旨，以广大居民能够足不出户、随时随地享受优质服务和生活便利为目标，整合政府相关部门和公共事业单位的相关服务资源与权威信息，为南京居民精心打造的一款本地化生活服务手机软件，为市民提供与本人密切相关的信息，以及医疗、交通、旅游、便民、政务等方面的信息服务。

在智慧人社专栏，服务对象可以查询人力资源和社会保障最新相关政策，查询自己各项社会保险缴纳情况，见下图：



“我的南京APP”社保查询页面截图

医疗保险能够查询医保缴费情况、个人账户余额以及消费明细；工伤、失业、养老、生育等险种可以查询相应的缴费和待遇享受情况。社保缴费可以直接在线缴纳灵活就业人员保险费；符合条件的用户可以通过商业健康险模块在线通过个人账户购买医疗补充保险；医保药品可以查询医保范围内用药及报销比例；医保缴费可以在线缴纳居民医疗保险费，极大地方便了服务对象。

[案例2]“深圳社保”微信公众号

为提升社保服务质量，进一步方便市民查询社保信息和办理业务，深圳市社会保险基金管理局推出“深圳社保”微信公众号。

“深圳社保”微信公众号是社保信息查询、在线业务办理、公共信息查询的重要窗口，市民通过公众号不仅可以查询参保基本信息、缴费信息、近半年医疗消费情况、近半年失业保险金领取信息、近半年养老待遇发放和补发情况，而且可在线办理社保卡绑定与变更绑定、家庭成员绑定与变更绑定等业务。还会通过微信公众平台向广大市民推送社会保险的常见问题解答、政策法规、办事指南、社保资讯等信息，方便用户随时查看，见下图：

“深圳社保”微信公众号便民服务页面截图

谢谢大家！

中国人力资源和社会保障出版集团 制作