

## 民生工程件件落在实处

### ——郑州市人力资源和社会保障局争创人民满意公务员集体活动综述

本报记者 王红 通讯员 易谨

给劳动者撑起保护伞

让人民满意,首先要提升为人民服务的宗旨意识。为此,市人社局局长周春辉表示,要把争创活动与服务基层劳动者紧密结合起来,着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题;处处为职工群众着想,深入考虑他们的新需求,充分体谅他们的困难;把服务想得再周密一些,工作干得更细致一些,今天能办完的事不能拖到明天办,尽可能地为广大群众提供帮助和方便,做到真诚、细致、周到、高效的服务。为此,他们按照“四个重在”、“两转两提”和“十个不允许”的要求,在争创中突出为民服务这个重点,聚合合力、搭平台、建机制,通过“四个”工作方式的转变,让“大维权”体系建立起来,让维权队伍干起来,让服务活动树立起来,让服务品牌创立起来。

#### 奏响职工维权“交响曲”

以往,人社部门只有市劳动保障监察支队一家单位承担劳动者维权任务。《劳动合同法》颁布以来,劳动者维权意识逐步提高,劳动维权任务不断加重。维权不能再仅靠一家“独奏”,扩大维权辐射面势在必行。为此,市人社局成立了社会保险稽查大队,建立了市、县(市)区两级稽查网络,在全国社保、医疗、养老、失业、生育等五项社会保险尚未实行统一征缴的情况下,实现了各险种的统一稽查。随后又成立了市劳动争议仲裁院,设立了劳动保障维权中心,实行统一接待、统一立案、统一查处和高效办理;同时联合郑州市总工会、司法局建立了乡镇(街道)工会职工维权服务站;全市所有县(市)区都建立了劳动争议处理政策宣传调解工作联络员制度,各乡镇、街道劳动保障站(所)都设立了劳动争议处理政策宣传调解工作联络员,负责对本辖区职工群众开展劳动争议处理政策的宣传、咨询服务及劳动争议初期调解。

社保稽查大队、劳动争议仲裁院、维权服务站、劳动保障站(所)的成立,使原来劳动监察一支队伍维权,变成现在劳动监察、社保稽查、劳动仲裁联动维权,劳动维权由“独奏”到“合奏”,声浪面大,群众受益广,初步形成了“大维权”保障系统,维权力量加强,极大地维护了职工群众的合法权益。近年来,全市五项社保扩面参保17.93万人,补缴清欠社会保险费4亿多元。

#### 群众维权投诉零距离

破产企业失业人员、停产企业下岗人员、事业单位改制分流人员要求就业安置及待遇落实等问题,是当前部分企事业单位存在的现实问题。为了更好地解决各种问题,市人社局坚持在接待群众来访时,不满足于“看看门诊”、“治治头痛脑热”,更要能“治疗疑难杂症”。人社局创新思路,创立了“门诊接待”群众工作新机制,把局信访接待室作为挂号门诊室,对于职工群众反映的信访问题,进行分类,开具督促催办解决问题的转办函,分别交应急小组、局内有关单位、局外有关主管部门和局领导处理,并将处理结果报局信访接待室,做到事事有人管,件件有着落。

同时,人社局又坚持把信访工作作为“一把手”工程,由局长周春辉直接分管,局领导班子作为“专家团”成员,平时深入基层接访、包案、下访、领访,到“最前沿”、“第一线”与群众保持“零距离”接触,形成了领导干部直接面对群众、服务群众的良好的工作作风;在敏感时期和高发时期实行“专家坐诊”,对重大突发事件及时“专家会诊”,认真处理职工群众来信,积极查处信访案件,努力维护群众权益。近年来,他们平均每年接待处理职工群众来访2万多批3万多人次,接待集体上访200多批5000多人,收信700多封,立案查处信访案件300多件。

#### 劳动维权主动上门

建筑领域是农民工较为集中的行业,也是近年来拖欠农民工工资的高发行业。为了维护农民工劳动权益,确保农民工工资支付到位,该局及局属相关单位实行举报电话24小时有人值守,实行首问责任制和服务承诺制,凡是农民工能提供有明确的首问单位名称和工地地址、拖欠工资情况等基本信息的,及时调查,有效处理;对上级部门交办的信访案件和新闻媒体报道的拖欠农民工工资事件,及时联系、妥善处置;对不属于劳动保障监察受案范围的群众反映,宣传政策,耐心解释,向农民工告知投诉渠道和解决方法。

2010年,他们向有关企业和主管部门开具转办函617份,转办来信154件,98%以上问题得到了解决;向局各处(室)、二级机构和县(市)、区人力资源和社会保障局开具转办函39份,转办来信107件,处理率达到100%。然而,工程转包中出现的合同纠纷,损害农民工利益问题偶有报端。为此,他们一方面积极参加市工程款清欠工作例会,定期通报情况,研究存在问题,提出解决方案,对于清欠的工程款,在劳动保障监察员监督下,优先用于农民工工资发放;另一方面按照“劳动保障监察工作重心下移,监督执法力量向企业前沿倾斜”的工作思路,陆续在全市劳动密集型企业中设立“服务岗”,定期上门服务,为用人单位和劳动者提供一对一、面对面的劳动保障法律法规和政策的宣传指导,把劳动争议矛盾解决在基层。



人社局领导为创业带头人颁发奖状。

民生无小事,枝叶总关情。一直以来,保障和改善民生,都是市委、市政府对人民群众的庄严承诺。而作为承担多项民生事业的郑州市人力资源和社会保障局,日常工作往往是一头连着市民的就业饭碗,一头连着百姓的社会保障。

为了加快富民强市步伐,市人力资源和社会保障局以深入开展争创人民满意公务员集体活动为契机,让群众满意为出发点,围绕时代关注的热点,集聚民生需求的焦点,突出抓好全民医保、全民养老、全民创业“三个全民”工程,着力构建覆盖城乡的就业、社会保障、维权“三位一体”的服务保障体系,竭尽全力保障民生,坚持不懈改善民生,努力让郑州市民生活得更加幸福、更加舒心。



城乡居民养老保险宣传及首批养老金发放仪式。



打击非法用工维护劳动者权益。

社保网“住”民心民意

当前劳动保障工作已经进入统筹城乡发展的新阶段,随着经济社会的发展,许多新情况、新问题随之出现,广大群众对劳动保障的要求越来越高。

在争创人民满意公务员集体活动中,市人社局一方面注重素质提升,每月进行一次“业务大讲堂”,学习新政策、新法规、新业务,并通过绩效考核进行评价督促,努力把工作人员培养成人力资源和社会保障工作的行家里手。另一方面,为了建立城镇职工养老保险、机关事业单位养老保险、城乡居民养老保险、城镇职工医疗保险、城镇居民医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险五个险种八项业务覆盖城乡的社会保障制度,更好地推进“大保障”体系建立。

#### 全民养老首创郑州模式

我市率先在全国省会城市建立实施了覆盖全体城乡居民的基本养老保险制度,提前12年在制度上实现了城乡居民社会保障全覆盖。人力资源和社会保障部胡晓义副部长对我市积极探索城乡居民养老保险制度予以充分肯定,作出重要批示,有关专家称之为“我国目前较为完善的第三块养老保险制度”,新华社发了专题内参,中央电视台进行了专题报道;全国社保风险学专家、浙江大学风险管理与社会保障系主任何文炯教授带领专家评估组评估后认为:“郑州市城乡居民基本养老保障制度的设计理念先进,政策合理可行,实际运行状况良好。对于全国其他地区具有积极的示范和借鉴意义。”自启动以来,全市群众普遍认可,运行良好,成效明显。在新型农村养老保险试点工作中,荥阳、登封、中牟3个试点县(市)累计参保107.5万人,平均参保率达98.8%,超额完成了市政府提出的参保率达97%的目标任务。

#### 基本医保覆盖城镇居民

实现城镇职工、个体人员、破产困难企业退休人员基本医疗保险以及建立农民和城镇居民医保制度是市人社局的奋斗目标。为此,该局走家入户进行“全民医保”调查和统计,邀请复旦大学专家对郑州市的居民医保缴费基数进行精密测算,反复论证,广泛征求意见,并由市政府出台《郑州市城镇居民基本医疗保险办法(试行)》、《关于调整我市城镇居民医疗保险财政补助标准的通知》、《关于新生儿参加城镇居民医保的补充通知》等相关政策。针对近年我市引进各类中高级专业技术人才和实用性专业技能人才9万多人,他们又科学制定工作计划,规定相关部门在引进同时积极与用人单位联系,将其基本养老保险关系转移到用人单位,督促用人单位为其完善补充办理医疗保险;协助用人单位对高层次人才进行每年

体检,享受相应级别人员同等医疗待遇;协调用人单位对来郑短期服务的(一年以下),服务期间医疗费用由用人单位全部给予解决。与此同时,他们在国家未明确大学生参保事宜的情况下,将大学生纳入居民医保覆盖范围,实现了医疗保险的社会全员覆盖,受到人力资源和社会保障部的称赞,全国有40多个大中城市在上级部门的推荐下到我市考察学习。目前,全市参保人员达140多万,14万多人享受了住院医疗保险待遇,最高报销医疗费6万元。

#### 失业保障确保不漏一人

“一个不能少”是市人社局对失业人员的一个承诺。为此,他们不断加强失业保险基金市级统筹的专题调研工作,经过调研、测算、协调、征求意见,与市财政局联合下文研究制定了失业人员参加职工基本医疗保险相关政策,领取失业保险金人员参加职工医保的实施办法,于2011年7月1日开始执行。他们又与市物价局、民政局、财政局、统计局、郑州调查队等部门,联合制定了关于建立郑州市社会救助和保障标准与物价上涨挂钩联动机制的实施意见。2011年9月初,他们在全市开展为期三个月的集中清理拖欠失业保险费专项行动,为更好地实现失业人员领取失业保险金“不漏一人”打下坚实基础。目前,全市新增失业人员6221人,正在领取失业保险金的失业人员12203人;市本级新增失业人员4485人,正在领取失业保险金的失业人员8344人。

#### 退休职工大病无忧

国有破产困难企业退休人员的医疗保障问题在全国是一个普遍性的难题。因其无力缴纳参保费用,所以无法参加城镇职工医保,由于这一群体的广泛性和特殊性,他们的医疗保障问题已经影响到社会的和谐稳定和经济的快速发展。针对此情况,该局进企业、到工厂了解这部分人实际情况,为市委、市政府出台相关政策提供科学依据。在调查研究广泛征求意见的基础上,通过最终论证,市委、市政府出台了《郑州市解决国有集体破产困难企业退休人员医疗保险问题的补充规定》和《郑州市国有企业老工伤人员等纳入工伤保险统筹管理工伤保险办法》等相关政策,把集体破产(困难)企业退休人员纳入大病统筹医疗保险,全市国有和集体困难企业退休职工医疗保障问题全部解决,实现了医保企业职工无缝隙、全覆盖。目前,我市解决了国有困难、破产企业退休人员大病统筹医疗保险,4.3万人享受了待遇。这种在全国率先做法受到国务院领导肯定,并作为“郑州模式”在全国推行。

搭建统筹城乡就业大舞台

郑州市地处中原交通四通八达,不仅对我国东、中、西部的发展起着“桥头堡”作用,而且是流动就业人员的集散地。当前劳动保障工作正面临着全球金融危机带来的新挑战,郑州市的就业压力格外大。市人社局紧紧抓住就业这个中心工作,创新思路,创新方法,在辐射带动下,赶超跨越上,激发活动上,配置人才资源上下工夫;创新机制,推行就业培训新模式,建立就业长效机制,努力实现就业工作新突破、新发展。

#### 建立就业长效机制

为了确保我市就业水平持续提升,始终成为拉动经济发展的稳定“增长极”,年初,该局积极探索研究新形势下扩大和促进就业的新途径、新办法,建立了就业长效机制,抓住计划的确定、分解、统计、考核、监督、总结等六个环节,形成一套就业再就业计划目标评价体系,做到“五个到位”。

1.领导责任到位。领导不挂名,人人签订责任目标;目标签订与绩效考核相结合,签订的责任目标作为领导干部绩效考核的样本点;领导不定期对分管的工作进行督导检查,检查结果由局绩效办统一公布。2.组织工作到位。全市组建了近700个基层组织,工作人员3千余人。3.就业服务到位。设立以12333为平台的“全民创业信息服务绿色通道”,充分发挥各人力资源市场相互支撑、局域联网、岗位充足、信息共享的区域优势,每月定期举办招聘洽谈会。针对富士康科技集团招聘工作,他们努力打造“就业绿色通道”,科学制订方案,细化分解任务,深入动员,层层发动,克难攻坚,群策群力,积极组织招聘,超额完成了上级下达的目标任务,满足了富士康科技集团的用工需求。近两年来,全市累计报名14.8万人,组织面试11万人,合格9.3万人,就业再就业7.7万人。4.资金保障到位。建立了“创业培训”项目推介“小额贷款”“一站式”服务机制,全市发放小额贷款13.78亿元,已超额完成年度10亿元目标任务。5.政策扶持到位。通过开发公益性岗位,重点安排“4050”等就业困难人员;落实就业困难人员的优先补贴;出台了促进高校毕业生创业的指导意见,举办了“创业项目、创业服务进校园”、“2011年郑州市民营企业招聘周”、“郑州市2011年高校毕业生就业服务月”等活动,宣传政府关于高校毕业生就业的政策举措,落实扶持政策,提供免费公共就业服务,促进已离校尚未就业高校毕业生及早创业。

2011年以来,全市人力资源和社会保障部门开展这类招聘活动近百家,参会的用人单位3700多家,中介机构53家,农民工14万多人,共提供就业岗位9.4万多个,现场签订就业意向23000多人,咨询人数85000余人。

#### 着力构建“蓝领”技能人才队伍

前几年,我市在全市范围内开展了技能人才调查,技术工人所占比重低于全国(32.3%)3个百分点,存在这种情况主要原因是学校“闭门”搞教学,企业“关门”搞生产,结果是培训投入与企业需求不成正比。为此,他们转变方式,实行“校企合作”模式,积极搭建用人单位和技工院校、培训机构合作平台,促进用人单位和技工院校积极扩大订单、定向和委托等多种培训,学校与企业签订校企教育协议,企业单位定人才规格、定课程计划、定评价标准;学校根据企业需求,开办“企业命名班”,进行定向培养,毕业生定向就业,不断提高就业和再就业能力。

目前,我市技工院校已与百余余家企业建立了多种形式的合作关系,合作涵盖顶岗实习,全市23所中等职业学校(技工院校)与富士康科技集团签订了《校企合作协议书》,实现了培训和市场的无缝对接。2011年,根据产业集聚区建设和承接产业转移对技能人才的需要,他们以各级各类技工院校、民办职业技能培训机构和职工培训中心为载体,为全市城乡未能继续升学的应届初中毕业生、长期未就业大中专毕业生、已登记的城镇失业人员提供多形式、多层次的就业技能培训7.93万人次,努力让受过培训的人员变为“蓝领”成为现实。

#### 培训给务工者一技之长

当前有这样一种误区,农民工就业技能低,就业概率低,工资待遇低,企业觉得农民工可有可无,为此,市人社局实施“1+3”农村劳

动力培训,对每个有求职愿望且具有劳动能力的农村富余劳动力进行一次职业补贴培训;掌握一门专业技能,并获得职业培训合格证书;免费提供一次就业岗位,还紧扣市场需求,广泛开展“定向”、“订单”培训,极大促进了农村劳动力的转移。同时,引导部分定点培训机构将教学实训设备、设施搬到农民家门口,就近就地培训,广受群众欢迎,被农民兄弟形象地称为“技术培训110”。

为了使“1+3”农村劳动力培训扎实有效,他们在技能培训的工作流程上严把“四关”,即:把好开班申请关。开班前三天必须向市农村劳动力培训及就业服务工作领导小组递交开班申请书、课程设置、培训时间表、参加培训人员名单及身份证复印件等。把好现场督查关。政府补贴券的发放,由财政、劳动保障部门经办人员现场,联合组织督查。发券时,对照参训人员身份证(复印件),现场点名,经确认无误后逐一发放。把好培训督查关。培训期间他们根据培训的时间长短,中途进行不少于三次的联合督查,主要核实学员身份、人数、培训时间是否到位。把好培训督查关。检查结果由局绩效办统一公布。2.组织工作到位。全市组建了近700个基层组织,工作人员3千余人。3.就业服务到位。设立以12333为平台的“全民创业信息服务绿色通道”,充分发挥各人力资源市场相互支撑、局域联网、岗位充足、信息共享的区域优势,每月定期举办招聘洽谈会。针对富士康科技集团招聘工作,他们努力打造“就业绿色通道”,科学制订方案,细化分解任务,深入动员,层层发动,克难攻坚,群策群力,积极组织招聘,超额完成了上级下达的目标任务,满足了富士康科技集团的用工需求。近两年来,全市累计报名14.8万人,组织面试11万人,合格9.3万人,就业再就业7.7万人。4.资金保障到位。建立了“创业培训”项目推介“小额贷款”“一站式”服务机制,全市发放小额贷款13.78亿元,已超额完成年度10亿元目标任务。5.政策扶持到位。通过开发公益性岗位,重点安排“4050”等就业困难人员;落实就业困难人员的优先补贴;出台了促进高校毕业生创业的指导意见,举办了“创业项目、创业服务进校园”、“2011年郑州市民营企业招聘周”、“郑州市2011年高校毕业生就业服务月”等活动,宣传政府关于高校毕业生就业的政策举措,落实扶持政策,提供免费公共就业服务,促进已离校尚未就业高校毕业生及早创业。

2011年以来,全市人力资源和社会保障部门开展这类招聘活动近百家,参会的用人单位3700多家,中介机构53家,农民工14万多人,共提供就业岗位9.4万多个,现场签订就业意向23000多人,咨询人数85000余人。

2011年以来,全市人力资源和社会保障部门开展这类招聘活动近百家,参会的用人单位3700多家,中介机构53家,农民工14万多人,共提供就业岗位9.4万多个,现场签订就业意向23000多人,咨询人数85000余人。

#### 着力构建“蓝领”技能人才队伍

前几年,我市在全市范围内开展了技能人才调查,技术工人所占比重低于全国(32.3%)3个百分点,存在这种情况主要原因是学校“闭门”搞教学,企业“关门”搞生产,结果是培训投入与企业需求不成正比。为此,他们转变方式,实行“校企合作”模式,积极搭建用人单位和技工院校、培训机构合作平台,促进用人单位和技工院校积极扩大订单、定向和委托等多种培训,学校与企业签订校企教育协议,企业单位定人才规格、定课程计划、定评价标准;学校根据企业需求,开办“企业命名班”,进行定向培养,毕业生定向就业,不断提高就业和再就业能力。

目前,我市技工院校已与百余余家企业建立了多种形式的合作关系,合作涵盖顶岗实习,全市23所中等职业学校(技工院校)与富士康科技集团签订了《校企合作协议书》,实现了培训和市场的无缝对接。2011年,根据产业集聚区建设和承接产业转移对技能人才的需要,他们以各级各类技工院校、民办职业技能培训机构和职工培训中心为载体,为全市城乡未能继续升学的应届初中毕业生、长期未就业大中专毕业生、已登记的城镇失业人员提供多形式、多层次的就业技能培训7.93万人次,努力让受过培训的人员变为“蓝领”成为现实。

#### 培训给务工者一技之长

当前有这样一种误区,农民工就业技能低,就业概率低,工资待遇低,企业觉得农民工可有可无,为此,市人社局实施“1+3”农村劳