

【北京】关于进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设提高服务职工能力的意见

日期：2013-06-30 08:49 信息来源：未知

北京市总工会印发《关于进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设提高服务职工能力的意见》的通知

各区、县总工会，北京经济技术开发区总工会，各产业工会，各局工会，各集团、公司工会，各直属基层工会，市总各部门、各直属单位：

为贯彻落实《关于深化工会三级服务体系建设参与加强和创新社会管理的意见》（京工发〔2012〕47号），市总工会制定了《关于进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设提高服务职工能力的意见》，并经市总工会第十二届第75次主席办公会审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

北京市总工会

2013年1月24日

**关于进一步加强和创新基层单位
“职工之家”建设提高服务职工能力的意见**

为深入贯彻落实党的十八大精神，全面推进首都服务型工会建设，不断健全完善三级服务体系，有效提升工会组织服务职工的能力和水平，进一步发挥工会组织参与加强和创新社会管理的作用，现就进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设提出如下意见。

一、充分认识创新和规范“职工之家”建设的重要意义

长期以来，按照党中央关于“工会要真正成为职工之家、工会干部成为工人之友”的指示精神，在全总统一部署下，全市各级工会组织广泛开展建设“职工之家”活动。“职工之家”作为了解职工需求的前沿阵地、服务职工的重要窗口、组织职工开展活动的主要平台，在密切工会与职工联系、激发基层工会活力和提升工会工作水平中发挥了重要作用，是反映工会工作水平的重要标志。

随着北京建设中国特色世界城市步伐的不断加快，职工队伍结构和需求发生了深刻变化，对首都工会工作提出了新课题、新挑战。当前阶段，不断健全完善工会三级服务体系，全力推进首都服务型工会建设，是全市各级工会工作的首要任务。“职工之家”作为三级服务体系的重要组成部分，是基层工会发挥作用的主要阵地，面对新形势新任务，迫切需要进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设，要在坚持和继承以往建家评家内容基础上，赋予建家新内涵，拓展建家新内容，推动建家工作不断创新发展。现阶段开展进一步加强和创新基层单位“职工

之家”建设工作，是工会参与加强和创新社会管理的迫切需要，是服务型工会建设的内在要求，是健全和完善工会三级服务体系的重要举措，对于推动地方三级服务体系与产业三级服务体系的有效衔接融合具有重大现实意义。要适应新形势新任务需要，在继承中发展，在实践中创新，最充分地激发“职工之家”的工作活力，将“职工之家”建设成为单位内部的“工会服务站”，更好地服务广大职工。

二、总体目标

按照“建首善、创一流”的工作标准和“维权要到位、服务要做实”的工作要求，在全市符合独立建会条件的各类企业、事业单位、机关和其他社会组织的基层工会普遍开展进一步加强和创新“职工之家”建设工作，提升基层工会服务职工的能力，赋予“职工之家”新内涵和新内容，以“会家合一”为形式，全面推进全市“职工之家”的服务设施实体化、服务职责明晰化、管理制度规范化、运行机制科学化，努力将基层单位“职工之家”建设成为反映职工利益诉求、解决职工实际困难、维护职工合法权益、服务职工职业发展、丰富职工文化生活的单位内部“工会服务站”，促进三级服务体系健全完善，实现工会服务工作全覆盖。

三、当前要抓好的主要任务

开展进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设工作，要在

坚持和继承以往“职工之家”创建条件基础上，重点在以下方面实现创新发展：

（一）服务设施实体化

1. “亮牌子”。 “职工之家”要设立专门的职工活动场所，位置方便职工，在显著位置“亮牌子”，配备必要的办公设备、活动设施；有条件的工会要建设职工活动中心，作为“职工之家”开展活动的重要阵地；要本着“一室多用”原则，设置劳动争议调解室、职工减压室、职工书屋、职工学习室等场所。

2. “亮身份”。 “职工之家”工作人员要佩戴统一标识向职工“亮身份”，作为“职工之家”第一责任人的工会主席要向职工公布手机号码、电子邮箱。

3. “亮制度”。 “职工之家”要将人员分工、管理办法等工作制度“上墙”。

4. “亮项目”。除“职工之家”室内公布服务项目外，室外要设置宣传栏，定期发布服务项目、活动信息和宣传“职工之家”工作。

5. “亮程序”。 “职工之家”要根据工作职责和不同服务项目特点，制定工作程序，以流程图形式对外公开。

（二）服务职责明晰化

“职工之家”在继承以往工作职责基础上，要进一步创新发展，

做实以下服务项目：

1. 倾听呼声，反映诉求。认真听取职工群众日常反映的意见、要求和建议，做好会员来信来访工作，对可能发生的职工群体性事件，做到及时发现、迅速报告；每年开展“职工合理化建议活动”，重要问题及时向有关方面反映并提出解决建议。

2. 了解困难，及时帮扶。履行帮扶困难职工“第一知情人”、“第一报告人”、“第一协调人”职责，接待职工日常求助，协调有关方面对职工生活、就业、子女教育、就医等困难提供帮扶。

3. 调解争议，化解矛盾。接待职工劳动法律政策咨询，努力将劳动纠纷化解在萌芽状态；对已发生的劳动争议纠纷，积极介入开展劳动争议调解工作，为职工提供必要法律援助。

4. 缓解压力，疏导情绪。通过个别谈心、心理讲座等形式，及时有效疏导职工情绪，发挥职工心理压力“减压阀”作用；有条件的单位，可聘请专业心理咨询师定期开展咨询活动。

5. 提升素质，促进发展。组织职工参加首都职工素质建设工程；定期举办职工职业技术技能交流活动；鼓励职工利用业余时间参加与岗位相关的技能培训；管好用好“职工书屋”。

6. 开展活动，丰富生活。建立职工文体活动兴趣小组，利用“职工活动中心”有计划地组织开展小型多样、职工喜闻乐见的群众性文娱、

体育活动。

（三）管理制度规范化

1. 制定服务工作程序。包括劳动争议调解、帮扶救助、技能培训、职业介绍等，每年年初制定“职工之家”年度工作计划。

2. 建立主席接待日制度。工会主席定期在“职工之家”现场办公，接待来访职工，及时协调有关方面解决涉及职工切身利益的问题。

3. 建立联系职工制度。建立深入职工工作岗位一线走访调研、定期召开职工座谈会等工作制度，综合应用热线电话、短信平台等手段，倾听职工诉求，了解职工需求，提高“职工之家”各项服务工作的有效性。

4. 建立帮扶对象回访制度。要通过对帮扶救助对象的定期回访，及时了解掌握特殊困难职工群体需要，提高“职工之家”服务项目针对性。

5. 制定日常工作制度。建立“职工之家”工作人员职责、信息报送和考核奖惩等制度，实现基础资料齐全，保障“职工之家”持续规范运行。

（四）运行机制科学化

1. 建立与单位行政定期会议机制。“职工之家”要积极争取本单位党政支持，建立与单位领导班子的定期会议制度，给予“职工之家”

更多资源。

2. 建立与工会服务站协调联动机制。“职工之家”要密切与所在地街道（乡镇）工会服务站的联系协作，主动参与和支持工会服务站开展的各项服务职工工作，实现资源和信息共享，积极融入所在街道（乡镇）网格化社会服务管理平台。

3. 建立与社会组织联系机制。“职工之家”要不断拓展社会化服务资源，强化与所在地其他工会组织、人民团体以及社会组织的联系，不断丰富服务职工的项目内容，协调各方资源共同做好职工服务工作。

4. 建立工会积极分子队伍。要在单位内部建立一支热心为职工服务的工会积极分子队伍，利用业余时间开展为本单位和所在地其他单位职工的服务工作。

四、保障措施

（一）加强领导，形成合力。各级工会要切实将进一步创新和规范“职工之家”建设工作摆上重要议事日程，明确各级任务，层层落实责任。市总工会负责全市进一步创新和规范“职工之家”建设工作的协调指导；区县总工会、产业工会分别负责做好本辖区、本系统各单位进一步创新和规范“职工之家”建设的指导和督查工作，根据实际情况制定具体实施办法，针对各类型“职工之家”的不同特点加强分类指导；各单位要按照主要任务要求认真查找不足，切实解决“职工之家”建设

中存在的突出问题，有效提升“职工之家”服务职工的水平。

（二）加大投入，保障到位。各级工会组织要将人力、物力、财力向“职工之家”建设倾斜，确保各类“职工之家”有人干事、有钱干事。“职工之家”要有专人负责，充分发挥工会积极分子作用。各单位工会要将工会经费使用向“职工之家”建设倾斜，切实加强“职工之家”阵地和服务设施建设，确保“职工之家”服务职工各项工作正常运转所需经费。对经费比较困难单位的“职工之家”，上级工会要制定资金支持政策予以保障。要积极协调单位行政依照有关规定足额提取职工教育培训经费，确保用于开展职工素质建设工程、创建职工书屋等服务职工职业发展的工作项目。

（三）创先评优，树立典型。各级工会要把进一步加强和创新基层单位“职工之家”建设的新内容、新要求作为“两模三优”评选活动的重要条件，加大验收工作力度，不断提升“职工之家”服务职工的水平。市总工会通过每两年一次的“模范职工之家”评比表彰工作，在5年内选树工作突出的市级“职工之家”1000个，给予一定资金支持。市总工会每年组织开展“会员评议职工之家”工作，对会员不满意的“职工之家”提出限期整改要求。要及时总结“职工之家”好的经验做法，通过报刊、广播、网络等媒体，对作用发挥突出的“职工之家”进行广泛宣传报道，发挥典型示范作用，形成工会工作品牌。