

陕西省总工会文件

陕工发〔2012〕38号

陕西省总工会建立、实施深入基层 服务职工长效机制的意见

(2012年12月11日)

广泛开展深入基层服务职工活动，是工会组织贯彻落实党的十八大精神、切实做好新形势下职工群众工作的重要载体，是实践中国特色社会主义工会发展道路的重要途径，是参与加强和创新社会管理的重要抓手。按照全总工作部署和要求，现就建立和实施我省工会深入基层服务职工长效机制提出如下意见。

一、指导思想和总体要求

(一)指导思想。以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导；全面贯彻落实党的十八大精神，始终坚持走

中国特色社会主义工会发展道路，贯彻落实党的群众观点和群众路线，密切与职工群众的血肉联系，积极开展以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决人民群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下群众工作的能力。进一步改进机关作风，增强服务意识，完善服务体制，搭建服务平台，提高服务效能，充分发挥工会组织桥梁纽带、国家政权的重要社会支柱、职工利益的代表者和维护者作用，更好地反映职工群众呼声，维护职工群众合法权益，凝聚力量、鼓舞精神，团结动员广大职工为推动我省经济社会又好又快发展创先争优建功立业。

(二) 总体要求。通过建立和完善深入基层服务职工长效机制，进一步增强做好职工群众工作的自觉性、主动性和实效性，不断提高参与加强和创新社会管理的能力和水平。坚持建立健全深入基层服务职工长效机制与服务党和国家中心工作相结合、与学习宣传实践中国特色社会主义工会发展道路相结合、与推动工会重点工作相结合、与加强工会自身建设相结合，认真总结做好职工群众工作的好经验好做法，建立健全工会干部联系职工，为职工办实事、做好事、解难事的长效机制和工作考评制度，实现联系基层、服务职工的常态化、长效化，以更加饱满的精神状态和扎实的工作作风做好新形势下职工群众工作。

二、主要任务

(三) 深入调查研究。全面深入了解和掌握职工学习、生产、生活情况，是做好服务职工活动的前提。围绕国内外形势变化对

劳动关系、职工权益和工会工作的影响，深入企业特别是中小企业、非公有制企业、改制企业、生产经营困难企业和劳动密集型企业，了解掌握企业生产经营状况、劳动关系变化情况，了解掌握职工特别是困难职工思想动态、精神文化需求、生产生活和养老、医疗等实际问题和权益实现情况，分析研究职工群众和企业反映的突出问题，做好服务职工基础性工作。

（四）正面宣传引导。加强教育引导是做好服务职工活动的重要任务之一。以学习好、宣传好、贯彻好党的十八大精神为重点，着重向职工群众广泛宣传党和国家事业取得的历史性成就、夺取中国特色社会主义新胜利的基本要求、全面建成小康社会和全面深化改革开放的具体目标。围绕“十二五”规划目标任务，广泛宣传党和政府保障改善民生的政策措施；广泛宣传工会维护职工权益的重要举措和成效；广泛宣传工会法、劳动法、社会保险法等一系列保障职工权益的法律法规。积极回应职工关切的热点问题，做好释疑解惑工作。引导职工群众正确认识我国还处在社会主义初级阶段这一基本国情，正确看待改革发展中遇到的困难和问题，以合理合法的方式表达利益诉求，坚定理想信念，立足岗位创先争优。

（五）促进企业发展。企业是职工生存的土壤，促进企业发展是做好服务职工活动的关键。必须围绕促进企业科学发展，加快转变发展方式、实现转型升级、提高自主创新能力，总结推广全心全意依靠职工办企业的经营理念 and 典型经验；指导企业开展

群众性经济技术创新和劳动竞赛活动；推动企业普遍建立工会组织和普遍开展工资集体协商；加强职工职业技能培训，提高职工素质，为企业发展提供智力支持和人才保证。促进企业职工队伍稳定，与企业行政一起共同协调劳动关系，做好职工思想政治工作，激发和调动职工的创造活力、创新精神，切实维护好企业的正常生产经营秩序和职工合法权益。

（六）解决职工困难。做好服务职工活动的根本要求是解决好职工生产生活中遇到的各种困难和问题，实现好、维护好、发展好职工的合法权益。必须协调有关部门和企业党政切实解决职工特别是困难职工、下岗失业人员、农民工、劳务派遣工在就业、工资、社保、安全生产、住房和子女就学等方面的实际问题。开展劳动关系矛盾排查、劳动争议调解、法律援助、困难帮扶、爱心助学等工作，做好对职工的人文关怀和心理疏导，把问题和隐患化解在基层、消除在萌芽状态。对职工反映的困难和问题，工会应积极加强与企业的沟通协调，在企业层面推动有关问题的解决；企业难以解决的，积极争取党委和政府妥善解决；对于一时无力解决的问题，要向职工群众耐心细致地做好解释工作；对带有倾向性和普遍性的问题，及时向同级党委、政府和上级工会报告。

（七）推进重点工作。职工是工会的根基和力量源泉。联系群众、服务职工是工会工作的生命线。推进工会重点工作是做好服务职工的有效载体。

一要围绕激发职工劳动热情和创造活力开展服务。积极营造勤奋劳动、诚实劳动、创新劳动的良好氛围，引导职工脚踏实地、勤劳创业、实业致富。发挥工会在组织劳动竞赛、职工经济技术创新活动等方面的优势，引导广大职工立足岗位创先争优建功立业。

二要围绕维护职工经济权益开展服务。大力推进“两个普遍”，重点推动非公企业建会工作，指导企业工会加强自身建设；深入开展企业及区域性、行业性工资集体协商，推动企业落实好劳动合同、集体合同工作。开展促进就业行动，以举办“工会促进就业再就业大型免费招聘会”活动为抓手，加强工会就业服务工作；加强工会职工职业培训机构和就业创业基地建设，提高工会职业技能培训水平；推动政府部门及时调整最低工资标准，发布工资增长指导线、劳动力市场工资指导价位、行业人工成本信息，参与劳动定额标准的制定，推动解决企业拖欠职工工资和劳务派遣工同工不同酬的问题，促进职工特别是一线职工工资增长与企业劳动生产率和经济效益相适应。督促用人单位落实劳动安全卫生法律法规，推进“安康杯”竞赛活动，保障职工身心健康、生命安全和女职工特殊权益。

三要围绕保障职工民主权利开展服务。加强基层民主政治建设，健全以职工代表大会为基本形式的企事业单位民主管理制度，推进厂务公开，推行民主管理，推动公司制企业依法建立职工董事、职工监事制度，切实保障职工群众知情权、参与权、表

达权和监督权，积极构建和谐稳定的劳动关系。

四要围绕推进职工素质建设工程开展服务。坚持用中国特色社会主义理论体系武装职工，用社会主义核心价值观体系引领职工，坚定广大职工跟党走、跟工会走的信念和决心。创新职工思想政治工作方式方法，指导帮助工业园区、企业组建职工心理辅导室，加强对职工特别是新生代农民工的人文关怀和心理疏导。督促企业依法依规足额提取和使用职工培训经费，保证职工培训教育权利的落实。加强网络舆情工作和队伍建设，积极培育文明理性、和谐有序的职工网络环境。发展先进企业文化职工文化，打造工人文化宫、职工文化活动中心、俱乐部、职工书屋等职工文化品牌。

三、主要举措

√(八)建立健全工会干部深入基层服务职工联系点、联系户制度。在继续巩固和完善“交友帮扶”机制的基础上，建立健全工会领导干部深入基层服务职工联系点、联系户制度。省总厅级领导干部每人至少确定1个困难企业作为联系点，处级干部每人至少确定1个困难职工家庭作为联系户。处级以上干部每年下基层走访不少于60天，结对帮扶困难职工1户以上，至少为企业和职工解决一个问题、办一件实事。各市、县工会，各省级产业工会建立相应的联系点和联系户，并结合各自实际确定走访目标任务。全省各级工会干部全员参与服务职工活动，实现对困难企业和困难职工的全覆盖。在服务职工活动中与职工打成一片，与

职工面对面交流，深入困难职工家庭走访帮扶，与职工建立起长期直接联系，形成上级服务下级、全会服务职工的热潮。

（九）建立健全窗口单位直接联系服务职工制度。加强和改进工会困难职工援助中心，工会报刊网站、文化宫（俱乐部）等窗口单位联系职工工作，强化工会信访、12351 职工维权热线、就业培训、职业介绍、法律援助、生活救助、新闻宣传、文化教育等工作，通过近距离的联系沟通切实做好服务职工工作。基层工会通过发放服务职工联系卡、设置意见箱、开设报刊专栏和网上咨询窗口以及微博、手机短信和 QQ 群等形式，及时收集反馈职工信息，进一步畅通工会联系职工、服务职工渠道，实现联系服务帮扶职工一体化机制。

（十）健全完善职工信访“主席接待日”制度。立足群众组织特点，发挥工会组织优势，继续坚持信访工作领导干部轮流坐班、专题接访、带案下访、领导包案、重点约访等制度，深入推进工会领导干部接待职工群众来信来访“主席接待日”制度。通过领导干部亲自处理职工信访中的重要问题，推动重大信访案件的快速解决。

（十一）建立健全定期下基层调研制度。各级工会领导干部带头做好调查研究工作，每年围绕职工群众普遍关心的热点难点问题 and 工会工作重点，确定调研课题，作出具体安排。省总机关干部每年下基层调研时间不少于 60 天，市、县工会干部不少于 90 天，乡镇（街道）工会、村（社区）工会、工业园区工会、

区域性行业性工会联合会和产业工会要把主要时间和精力放在深入基层服务职工上，按时按要求完成调研任务，形成具有参考价值的调研报告。

(十二) 建立健全为职工办实事机制。树立人往一线走、钱往一线花、事为职工办的思想，每年制定为职工办实事计划，实行公开承诺制，接受职工群众和社会监督。坚持落实责任，明确项目、措施、时限和分管领导、责任部门、责任人等，力争每年有重点、有步骤地帮助职工解决一批实际困难，以办实事的成效赢得广大职工的信任。积极争取党和政府把更多的资源和手段赋予工会，在工会就业援助、小额贷款、劳模补助、困难职工帮扶、职工互助保障、职工法律援助、职工文化阵地和职工疗休养事业建设等方面给予更多财政、税收等政策支持，不断拓展工会服务职工的领域。

(十三) 建立健全困难职工帮扶机制。认真落实工会帮扶工作发展规划，推进工会帮扶站(点)建设，形成覆盖市、县、乡镇(街道)、社区(村)及企业的帮扶网络，实现对困难职工的全覆盖。加强困难职工援助中心规范化建设，实行集困难救助、就业服务、争议调解、法律援助、职工培训、医疗互助、心理疏导等为一体的帮扶模式，实现帮扶工作常态化、长效化。拓展困难职工援助中心服务功能，为职工提供多样化服务。推动将困难职工家庭纳入政府保障性住房政策覆盖范围，帮助他们解决住房困难。

(十四) 建立健全劳动争议调处和法律援助机制。依法推动企业建立劳动争议调解组织或配备调解员,县(区、市)、乡镇(街道)工会设立劳动争议调解中心,在困难职工援助中心加载劳动争议调解职能,参与本地区社会矛盾纠纷调解。积极参与劳动仲裁工作,加强工会兼职劳动仲裁员队伍建设,每个劳动人事争议仲裁委员会至少配备1名工会兼职劳动仲裁员。建立企业、地方和行业工会劳动争议信息报送制度。加强工会法律援助服务,发挥工会公职律师、劳动法律监督员、劳动争议调解员、劳动争议兼职仲裁员等工会法律工作者作用,为困难职工、农民工、劳务派遣工提供法律咨询、代拟法律文书、代理诉讼、参与调解仲裁等法律援助。

(十五) 建立健全年轻干部到企业一线实践锻炼制度。县以上工会领导机关定期选派工会干部特别是年轻干部到乡镇(街道)企业工会蹲点锻炼,每人结对帮扶困难职工1户以上,全面了解企业发展和职工生产生活状况,进一步加强与企业 and 职工群众的联系。培养锻炼年轻干部不断提高做工会工作和服务职工群众的能力和水平。

(十六) 建立健全源头参与制度。参与人大、政府及有关部门研究制定涉及职工切身利益的法律法规和政策,充分发挥工会系统党代表、人大代表、政协工会界委员的参政议政作用,健全工会与同级政府、产业工会与相应产业部门、行业协会的联席(联系)会议制度,通过联席会议协商解决涉及职工切身利益的

政策问题。完善各级地方及产业的劳动关系三方协商机制，共同研究解决劳动关系重大问题。

四、保障措施

（十七）加强组织领导。各级工会领导班子切实把深入基层服务职工工作摆上重要议事日程，及时研究制定服务职工工作年度规划，细化工作任务，明确责任分工，狠抓任务落实，形成主要领导亲自抓、一级抓一级、层层抓落实的局面。加强制度机制建设，把好的做法和经验及时总结上升到制度层面，推动工作常态化。建立一批联系基层服务职工示范点，认真总结推广经验，推动工作发展。

（十八）注重服务职工能力建设。加大对工会干部党的群众路线教育、职工群众工作能力培养和政策法规、业务知识、岗位技能培训力度，推进工会干部职业化、社会化建设。尊重基层首创精神，虚心向基层和职工学习，在深入基层和服务职工实践中汲取智慧、开阔视野、增长才干。研究分析县级以下工会“人少事多”的突出矛盾，着力解决乡镇（街道）工会干部力量不足和工会经费缺乏保障等问题，积极探索做强做实乡镇（街道）工会的措施和办法，不断提升服务职工能力、拓展服务职工领域、丰富服务职工内容。

（十九）加强考核监督。实行服务职工工作绩效考核，建立工会干部深入基层服务职工工作台账制度，对深入基层服务职工的组织领导、参与干部、驻点时间、职工意见、所办事项、办

理结果、职工评价等内容进行详实记录，作为督促检查和考核评价的重要依据。实行办理结果回复制度，采取集中公示、单向反馈、直接答复、定期告知等形式，将所反映问题的处理结果或办理情况向基层和职工群众通报。开展“会员评家”活动，把职工群众满意不满意作为衡量服务职工成效的主要依据。建立工会重点工作巡视督查制度，通过领导点评、专项检查、随机抽查、入户暗访等形式，及时督促问题整改落实。对于服务职工不积极，造成重要影响的，实行问责制。

（二十）营造舆论氛围。发挥工会宣传舆论阵地作用，建立新闻发言人制度、新闻快报制度以及与党委宣传部门的工作联系制度等，借助主流媒体传播渠道，及时报道工会服务职工的工作部署、进展和成效，提高活动的影响力和传播面，营造广大职工充分了解工会、社会各界大力支持工会的良好氛围。

(此件发各市、杨凌示范区总工会，各省级产业工会，省总各直管单位工会，省总各部门、各直属单位)

1/11/12