

河北省劳动和社会保障厅关于批转《保定市失业人员管理服务规范化试点工作报告》的通知(冀劳社办〔2003〕260号2003年6月11日)

各市劳动和社会保障局，华北石油管理局：

自2002年3月保定市被省厅确定为失业人员管理服务规范化试点单位以来，该市劳动保障局高度重视、精心谋划、周密组织，按照试点工作实施方案的要求，逐项抓好落实。经过一年多的探索和实践，试点工作取得了明显成效，基本达到了预期目标，为全省开展这项工作带了好头。现将《保定市失业人员管理服务规范化试点工作报告》(以下简称《试点报告》)转发给你们，请结合本地实际，开创性地搞好这项工作。

《试点报告》对开展失业人员管理服务规范化试点工作进行了全面总结，其要点为：一是从落实“三个代表”重要思想的高度，充分认识做好新时期失业人员管理服务工作的重要性和重要性。顺利实现了工

作重心由过去倾力抓征缴管理向为参保单位、失业人员提供优质规范服务上转移，把加强基础管理和提高服务质量作为推动事业发展的内在动力，长抓不懈，务求实效；二是坚持以人为本。调整不适应事业发展的管理方式和服务理念，探索建立职责明确的经办工作体制和简化便捷的业务流程，提高了工作效率，增加了透明度，方便了参保单位和失业人员，初步实现了管理制度和服务观念的创新；三是树立社会保障诚信品质。诚信是社会保障的基本品质，用人单位和职工依法缴纳社会保险费是诚信的表现，经办机构按规定及时支付失业保险待遇也是诚信的表现，为了履行党和政府对失业人员的郑重承诺，该市依据国家和省有关政策规定，借鉴先进经验，进行了有益的探索和尝试；四是提高服务实效。通过开展社会化服务，失业保险工作向社区、街道延伸，以提升失业人员自主创业能力和参与市场就业能力为目标，落实促进失业人员再就业的有关政策，使促进就业的功能得到有效发挥。对失业人员特别是就业和生活困难人员实行面对面交流、点对点帮助，增强了就业服务的针对性和

实用性，同时也提高了社会公众对失业保险的认知度，努力营造了全社会关心支持失业保险事业的良好氛围。

强力推进失业人员管理服务规范化，是从失业保险事业长远发展的战略高度，审时度势，准确把握工作主动权的一项重要举措，是健全失业保险制度的重要内容之一。各级劳动保障部门和失业保险经办机构要提高对做好这项工作重要性的认识，把它贯穿于落实“三个代表”重要思想和推动改革、促进发展、维护稳定的工作实践中。要以维护失业人员合法权益为中心，以提升服务质量为手段，以基层管理为依托，以信息技术为支撑，促使失业保险基础工作进一步加强和优化，实现基础数据的准确性、经办流程的严密性、岗位管理的科学性、技术支持的超前性。保定市试点工作积累了一些经验和做法，各地可根据本地实际，学习借鉴并在此基础上开拓创新，提高失业保险经办业务水平，确保各项失业保险政策措施得到全面准确的落实，推动我省失业保险在管理服务上实现新突破。

保定市失业人员管理服务规范化试点工作报告

省劳动和社会保障厅：

按照省厅《关于确定保定市劳动保障局为失业人员管理服务规范化试点单位的通知》(冀劳社办〔2002〕63号，以下简称《试点通知》)的部署，我局从2002年4月正式启动失业人员管理服务规范化试点。省厅领导对我市试点工作十分关心，田厅长多次做出重要指示。省失业保险事业管理处成立了试点工作督导组，多次到我市调查了解情况，指导工作，帮助解决问题。我局对试点工作高度重视，将其列入年度重点工作，精心组织，周密部署，按照《试点工作实施方案》确定了目标任务和工作要求，把践行“三个代表”重要思想做为工作的出发点，把规范管理、热情服务做为着力点，把提高失业人员满意率做为最终目标。现将有关情况报告如下：

一、试点进展情况

(一)为失业人员提供规范、有效服务已成为经办机构一项重点工作。失业保险费征收工作移交税务机关后，经办机构工作职责面

临重新调整和定位。按照省厅的部署，我们及时调整了工作思路，提高对新形势下做好管理服务工作的认识，实现了工作重心向加强基础管理和提高服务质量的转移。

(二)建立了较完善的管理服务制度和便捷工作流程。按照《失业保险条例》、《失业保险金申领发放办法》和《河北省失业保险实施办法》的规定，对原有的制度和措施进行了调整完善，充实了新的内容，更符合当前失业人员管理服务工作的实际，失业人员登记接收、待遇核定效率提高，增加了透明度，在规范的前提下，尽量为失业人员提供便利。

(三)经办机构服务意识明显增强。试点促使我们服务观念的确立和管理制度的创新，从实践“三个代表”的高度，遵循以人为本，深入实际了解他们的基本状况，注意研究他们的心理状态和需求，在职责范围内尽最大努力为他们提供便利和帮助，使他们有了归属感、安全感，对暂时的失业有正确的认知，树立主动参与社会竞争的勇气。

(四)管理服务工作有了三个重要转变。一是失业保险待遇从“政策性”审批向依法审核的转变，尊重每个失业人员申领失业保险金的权利，这种权利不是政府机构给予的，而是依法享有的合法权益；二是从封闭式管理向管理服务社会化转变，管理服务的内涵在拓展和延伸，经办机构与失业人员面对面的交流、点到点的帮扶。除发放失业保险金外，增加了就业趋势分析、求职指南、培训项目推荐、自谋职业援助、依托社区组织帮助特困人员等服务；三是从直接使用资金帮助失业人员再就业转变为政策引导鼓励失业人员提高素质和技能，不依靠政府，在劳动力市场上寻找就业机会，实现劳动力资源有效配置。

(五)保障生活和促进就业的作用有效发挥。试点期间，共为4309名失业人员及时足额发放了失业保险金，在社区组织帮助下，为30名失业人员申领城市居民最低生活保障金；经过经办机构推荐和介绍，有2170名失业人员参加了各类职业培训，通过参加免费培训和职业介绍活动，有1561名失业人员通过各种途径和渠道

实现了再就业；为 524 名符合条件的失业人员办理了《再就业优惠证》，为 82 名自谋职业并获得工商营业执照的失业人员落实扶持政策，一次性发给其应领取的失业保险金；对 8 名因遭受意外或患病死亡的失业人员发放丧葬费和抚恤金。通过经办机构工作人员的辛勤努力，失业保险的功能和作用显著发挥出来，失业人员满意率不断提高，最近一次的失业人员问卷调查显示，失业人员基本生活保障率达到 100%，失业人员满意率达到 90% 以上，失业保险制度的社会知名度迅速上升，基本实现了我们的预期设想。

二、总体评价和主要做法

试点工作是落实“三个代表”重要思想，完善失业保险制度的重要实践。近年来，经济体制改革和经济结构调整不断深化，下岗职工基本生活保障逐步向失业保险并轨，失业人数处于不断上升时期，失业保险面临保障能力和管理服务的双重压力。省厅确定我局为失业人员管理服务规范化试点单位是对我市失业保险工作的鼓励和鞭策，我们以此为契机，为失业保险功能的有效发挥提供制度和

措施上的保障，将管理服务向更广的领域延伸，在规范管理和推行服务社会化两个方面有所突破，使我市失业保险制度建设和事业发展又向前迈出了坚实的一步，促进了以市场为导向就业机制的形成。

试点的主要做法是：

(一)领导重视，精心组织。局党组确定一名局领导总负责，组织专门人员深入调查研究，对试点方案进行充分论证，制定了一整套管理与操作的具体办法与规程。对参与试点的各科室负责人和工作人员进行岗前培训，提高思想认识和业务技能。加强政策宣传，争取参保单位和失业人员的充分理解和支持。同时多方筹集资金，整合现有资源，保证试点顺利进行。

(二)规范运作，简化流程。规范运作是实现失业人员管理服务规范化的基础，我们重新拟定了各项工作制度，专门增设了管理服务科室，设置了服务流程，专人专岗，制定岗位职责，合理授予管理权限，实行岗位目标责任制和经办责任追究制，确保经办业务规范化。设置了登记(接待)、待遇审核、资金发放、培训和就业指导、

政策咨询(领导接待)5个岗位，严格办事程序，各岗位衔接紧凑严密，方便失业人员，提高了工作效率。同时，管理服务业务与失业保险参保、缴费、基金管理业务也构成一个完整的流程，相互监督和制约，有效地杜绝了核定待遇不准确和冒领现象。

(三)以人为本，营造氛围。管理服务设施建设是社会保障平台建设的重要组成部分，我们在现有办公用房比较紧张的情况下，加大对基础设施建设的投入，为管理服务营造良好的工作环境。专门开辟了管理服务场所，对服务设施进行了更新改造，初步建成了功能齐全、设施完善的失业人员服务大厅。大厅内设置政策宣传栏、办事指南、信息查询触摸屏、服务监督台，特设了供失业人员休息和饮水的设施。构建局域网络，经办业务使用计算机，逐步脱离手工作业。在省厅的协助下开发了失业人员管理服务软件和自助查询系统，方便失业人员查询信息、了解政策。实行开放式办公和领导接待日制度，面对面服务，拉近与失业人员的距离，使失业人员感到亲切，体会到社会的人文关怀，失业人员把经办机构当作知心朋

友，从心理上减缓失落感，增强就业和创业的信心。通过与失业人员的沟通和交流，了解到他们的需求，使管理服务工作有的放矢。

(四)落实制度，方便群众。随着改革的不断深化，失业保险社会化管理程度不断提高，经办机构要找准工作定位，完整准确地履行社会服务机构的职责，实行管理与服务相统一，把维护失业人员切身利益放在首位，管理要体现服务宗旨，服务要涵概管理理念。失业人员也要转变观念，从依靠单位转变为依托社会服务机构和社区劳动保障组织享受失业保险待遇、进行求职和创业。在制定管理服务制度时充分考虑到这些新特点，使各项工作与社会化接轨，实行无障碍受理申报服务，受理的申报无论是否核准，均将结果以书面形式通知申报人。我们还将受理登记接收和申领失业保险金业务时间从原来的每月 5 天延长到 25 天，方便了参保单位和失业人员，避免了较多人员长时间聚集，也为我们与失业人员进行交流提供了便利，失业人员反映很好，经办人员也减轻了压力，一举多得。

(五)协调联动，信息共享。失业人员待遇资格审核确认需要查

询其参保及缴费信息，失业保险金和各种补贴资金发放需要基金管理制度的配合，失业人员自谋职业享受扶持政策或再就业停止领取失业保险金也需要有相关认证。因此，失业人员管理服务不单纯是一个科室能够完成的，需要经办机构相关科室的通力合作。因此，要明确各科室工作职责，及时准确提供信息，规定办结时限。通过局域网络实现参保、缴费、资金发放、就业服务、再就业、享受优惠政策等信息共享，各项业务工作环环相扣，形成完整的链条，高效运转，同时起到了制约监督作用。

(六)科学引导，促进就业。我们专门设置了一个培训和就业指导岗位，使管理服务与就业服务紧密衔接起来。经办机构与就业服务机构将收集的各类职业培训和职业介绍信息公开推荐给失业人员，并接受相关咨询，减少失业人员参加培训和求职的盲目性。经办机构定期与就业困难的失业人员进行谈话交流，介绍当前就业形势，根据失业人员的个体差异，提出择业建议，选择合适的发展方向，帮助寻找就业机会和落实有关再就业政策。当失业人员较多、较集

中时，可组织他们参加就业服务，提高培训效果和再就业率。

(七)依托社区，服务创新。我市社区建设启动早、基础好，我们充分发挥这一优势，借助社区劳动保障平台建设，把失业人员管理服务延伸到社区、街道。失业保险在社区、街道发挥作用主要在两个方面，一是通过社区、街道基层组织了解失业人员基本生活状况、协助接转党团关系、协助申请居民最低生活保障金、女性失业人员计划生育补助核实、丧葬、抚恤金核实、其他需要帮助解决的生活困难等；二是依托社区、街道，组织失业人员参加公益性劳动和社区保洁、保绿、保安、家政、维修等阶段性就业，并按照规定协助落实优惠和鼓励政策。

三、下一步的工作打算

按照“三个代表”重要思想对试点工作进行检验，征求参保单位、失业人员意见和建议，进一步完善试点政策和措施，按照省厅部署和要求，总结经验，把试点搞扎实，搞出成效。继续抓好经办机构工作人员职业道德规范教育和业务素质考核，从根本上提升管

理服务水平，牢固树立服务意识、责任意识，全心全意为参保单位、失业人员服务。推进独立于企事业单位之外、资金来源多元化、保障制度规范化、管理服务社会化的社会保障体系建设。要重点做好以下几项工作：

(一)调整完善政策措施，使申报和申领制度更加完善，使符合条件的失业人员都能按规定享受失业保险待遇，做到应保尽保；

(二)坚持推行社会化管理服务，经办机构完整准确地履行职责，不越位，不缺位，承担起应尽的责任；

(三)加强失业保险信息化建设，构建失业保险信息库，实现办公自动化，提高工作效率；

(四)实行积极的失业保险政策，依托就业服务机构为失业人员提供再就业服务，利用优惠政策，鼓励用人单位安置失业人员；

(五)加强社区社会保障平台建设，充实内涵，保障生活，促进就业，服务失业人员；

(六)推广试点经验，在所辖县(市)失业保险经办机构推广试行。

