



引导职工扫码参与免费文体活动



联合劳动监察部门调解劳动争议案件



工作日常



走进燕京啤酒集团慰问大病困难职工



互助保障窗口

## 顺义区职工服务(帮扶)中心

# 打造服务职工第一道窗口

□本报记者 张江艳

顺义区职工服务(帮扶)中心作为顺义区总工会联系、服务职工群众的第一道窗口,始终坚持为职工群众“办实事、做好事、解难事”,不断加大服务职工力度,突出服务工作重点,创新服务职工方式,为推进工会工作改革、服务首都发展大局起到了积极作用。

近年来,区职工服务(帮扶)中心立足自身建设,以市服务中心为依托、27个工会服务站为基础,筑牢工会三级服务体系,进一步发挥北京职工服务网、12351服务热线、手机APP等互联网信息作用,稳步推进各项职工服务工作,实现了困难帮扶、就业帮扶、医疗互助、法律咨询、劳动争议调解、特色文体服务项目多为一体的职工服务体系,更加贴近职工、吸引职工、凝聚职工。

### 依托平台建设,提高职工服务效率

随着工会三级服务体系平台的搭建完毕和逐步优化,区职工服务(帮扶)中心精确快速掌握每一位注册职工的工会组织,工会组织所在的镇、街道、经济功能区,每一项服务项目的参与人数,职工提出了哪些诉求等,为进一步改进和升级职工服务方式提供了有力的数据支撑,提高了工作效率。

一方面是对职工需求的掌握走向数字化。今年以来,区职工服务(帮扶)中心通过与各区属二级工会上下联动、加强沟通,用调查走访、逐一核对的方式,进一步规范化建立了信息详实的困难职工档案和农村富余劳动力档案,全面掌握辖区内的职工群众情况,确保每一项帮扶救助和服务措施具体到户、落实到人。

此外,区职工服务(帮扶)中心还积极利用12351热线渠道

为职工排忧解难。

另一方面,在服务项目参与方式上实现信息化。目前,全区大部分服务项目已经采取了网上预订、手机APP线下扫码的参与方式,既实现了方便性和快捷性的统一,又可以实时统计职工参与人数、不同服务项目的参与率、活动开展情况等,帮助提高服务项目的顶层设计能力。

### 围绕品牌打造,树立一批特色服务项目

以服务职工为宗旨,区职工服务(帮扶)中心坚持以职工需求为导向,把职工群众满意作为价值取向和工作标准,打造具有个性化和影响力的工会服务品牌。

以共同感受家乡美丽变化为主题,开展了“水奥雪世界·欢乐冰雪”活动、“老北京 新京韵·鲜花港免费游园”活动;以关爱职工健康生活为主题,开展了“绿色果蔬送到家”活动;以丰富职工精神文化生活为主题,开展了免费观影、免费手工艺技

能培训等活动。

据统计,这些特色服务项目累计服务职工达数十万人次,在职工群众中引起了极大的反响和好评。

### 立足常态长效,帮助困难职工排忧解难

随着工会工作改革的逐步深入,区职工服务(帮扶)中心将帮扶工作落实到常态化、具体化,在规范化建立困难职工档案的基础上,形成了日常帮扶与节假日帮扶相结合、普遍化帮扶与个性化帮扶相结合的全方位困难职工帮扶体系。

2018年以来,每月向在档困难职工发放300元/人的生活补助。除此之外,还综合运用多种手段为困难职工排忧解难。

“金秋助学”不让一位困难职工子女失学掉队、“送温暖”将米面粮油送到职工心坎上、“职工互助保障计划”将患大病风险降到最低、“温暖基金”带去工会组织的真情实意,一份份

救助金就是一个希望的传递。

### 凝聚各方合力,当好职工维权坚强后盾

依托六方联动机制,区职工服务(帮扶)中心进一步建立起劳动争议案件报送制度,充分发挥工会三级服务体系作用,畅通信息渠道,加强对劳动争议易发企业的日常监管制度。

为做好职工维权工作,对区域内企业实行大规模职工群访事件、突发性群体劳动争议事件应急处置制度,出现以上事件,及时疏导解决,积极发挥工会组织的劳动争议调解作用,避免矛盾激化和事态扩大。

目前,各个工会服务站均已建立劳动争议调解室,并把劳动争议调解工作纳入到党建绩效考核中来,有效落实了街道、镇劳动争议调解联动机制建设。

上一年度,全区劳动仲裁案件涉及人数4906人,区职工服务(帮扶)中心劳动争议调解中心受理和调解的案件涉及人数1754

人,占本辖区所发生劳动争议案件涉及人数的35.8%,涉及资金6856.7万元,职工满意率达100%。对于调解不能达成一致的,切实侵害职工合法权益的劳动争议案件,及时引导职工进入司法程序,为职工提供无偿法律援助。

为进一步建立健全法律顾问制度,区职工服务(帮扶)中心加大律师与工会服务站的有效对接,中心每个工作日配备不少于2名专门从事法律服务的工作人员进行咨询接待工作。此外,区职工服务(帮扶)中心还注重从源头做好预防工作,引导职工合法理性维权。

今年以来,中心积极开展“送法进基层”活动,组织公益律师到各工会服务站进行法律宣讲16场,现场发放劳动权益维护、劳动争议调解手册等相关材料23313份,并为职工提供免费的劳动维权和法律咨询。

### 服务发展大局,搭建职工就业信息平台

随着当前非首都功能的疏解和经济社会的转型升级,使职工队伍的结构发生了一些变化,对职工的职业发展带来了一定影响。

区职工服务(帮扶)中心始终围绕中心服务大局,帮助职工适应新的就业形势,在建立农村富余劳动力档案的基础上,积极联合各级工会组织搜集空缺岗位信息,建立企业空缺岗位信息通报制度,依托工会组织三级服务体系平台,及时发布就业信息,为农村富余劳动力、城镇失业人员、就业困难群体提供求职服务。

上一年度,共有就业意向人员367人,就业协作单位115个,推荐就业岗位231个,帮助实现就业转移人数149人。