

枣阳市人力资源和社会保障局

枣阳市人力资源和社会保障局关于 印发《开展人社服务专员“换位体验淬党性 为企业排忧解难促发展”活动方案》的通知

各人力资源和社会保障服务中心，局属各单位，局机关各股室：

现将《开展人社服务专员“换位体验淬党性 为企业排忧解难促发展”活动方案》印发给你们，请认真抓好落实。

枣阳市人力资源和社会保障局

2024年4月22日



枣阳市人力资源和社会保障局开展人社服务专员“换位体验淬党性 为企业排忧解难促发展”活动方案

为扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真落实中央、省、市持续优化一流营商环境、助力企业高质量发展的决策部署，深化党员干部下基层察民情解民忧暖民心实践活动，持续擦亮“人社服务员”品牌，决定在本市开展人社服务专员“换位体验淬党性 为企业排忧解难促发展”活动。结合工作实际，制定如下实施方案。

一、指导思想

以“学思想、强本领、重实践、解难题”为载体，以解决企业实际问题为出发点和落脚点，践行作风建设“实干年”活动和“公信力”提升行动要求，聚焦规模以上企业，健全完善人社服务专员工作机制，坚持把理论学习、调查研究、推动发展、检视整改贯通起来，深入企业一线把脉问诊，研究梳理问题，排查解决难题，及时把有价值的调研成果融入决策部署、政策措施中，切实为企业办实事、提信心、增活力，让企业有更多的获得感、幸福感和安全感，为奋力推动枣阳经济高质量发展贡献人社力量。

二、活动目标

本次活动不划阶段、不分环节，按照“城镇融合、分类包联、全程赋能”原则常态化开展。为300家规模以上重点企业选派人社服务专员，做到“走访联系企业100%、惠企政策落实100%、需求研究反馈100%、企业满意度100%、实践成果转化100%”

。 三、活动内容

（一）政策速递。结合“人社惠民政策进万家”活动，实行政策业务“打包宣传”“精准解读”，帮助企业掌握政策标准、提升管理水平，原则上年度内分类组织政策宣讲、专题培训、行业交流不少于2次。

（二）要素对接。积极帮助企业对接各类劳动力要素资源，围绕人社部门与企业、人力资源服务机构与企业、技能培训评价机构与企业、跨区域劳务用工等方面精准引导对接，为企业提供用工引才、技能提升服务，指导企业积极构建和谐劳动关系，协助稳定就业、保障用工、降低成本、管控风险。

（三）诉求快处。通过实地走访、线上交流等形式，动态掌握企业生产经营、员工结构规模等情况，重点摸排企业经营发展中面临的人社领域相关问题和服务需求，确保企业问题需求“底数清”“不漏项”，原则上每家企业年度内解决问题需求不少于3个，对暂无需求企业做到“有呼必应，无事不扰”。

（四）成果转化。通过扎实开展调研，深入分析研究企业面临的堵点、难点、热点问题，及时把握共性问题规律，适时提出普惠性新政策、新举措，不断巩固调研成果。原则上服务

专员所属单位（股室）结合服务产业特点，年度内需提出改进政策措施 1 个以上。

四、活动机制

（一）成立活动专班。政策法规股牵头成立活动专班，局办公室、就业和劳动关系股、养老股、工伤股、职建股、专技股、就业中心、企保中心、结算中心、劳动监察大队、仲裁院、工伤中心、人才中心为专班成员。政策法规股负责专班统筹协调，内设主题教育指导、用工服务保障、劳动关系协调、社会保险保障、产业人才服务五个专项小组，分别由局办公室、就业和劳动关系股、养老股、职建股牵头统筹相关工作，其他成员和相关单位（股室）配合完成。

（二）明确服务方式。人社服务专员原则上以“一对一”服务为主，每人每季度开展不少于 2 次线下、3 次线上服务。根据企业规模和需求，可统筹组织、动态调整个性化服务团队，最大程度满足企业多元化服务需求。

（三）规范工单流转。实行企业问题需求服务专员首问负责制，服务专员无法独立解决的，应在 2 个工作日内形成问题需求工单，提交工作专班对应专项小组牵头单位组织协调解决，专项小组牵头单位对一般问题在 5 个工作日内将解决方案或答复反馈服务专员，由服务专员向企业反馈，复杂问题可延长至 10 个工作日，认为需要会商的提交政策法规股召集会议研究反馈。涉及同一企业多类诉求的，按上述流程由各专项小组分别

协调后反馈服务专员。对跨部门、跨区域问题需求，由服务专员比照上述流程提交政策法规股协调处理反馈。

（四）建立服务台账。服务专员应将企业问题需求和工单反馈记入服务企业台账，每月3日前报政策法规股统计汇总上报。服务专员根据企业需求（意见建议）提出改进政策措施的参照执行。

（五）加强跟踪回访。公布投诉举报电话和电子邮箱，政策法规股每月对企业按照一定比例进行抽样回访，主要包括服务质量、问题解决、满意度等内容，适时通报回访情况，确保服务质效。

五、活动要求

（一）强化能力提升。局办公室要以主题教育为契机，组织人社服务专员“学思想、学理论”，各专项小组牵头单位及责任单位要适时组织开展惠企政策、业务经办、法律法规等方面的培训，坚持边学习、边对照、边检视、边整改，努力在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得实实在在的成效。

（二）严守纪律底线。注重换位思考，积极构建“亲清政商关系”，专员服务务必做到“到位不越位、参与不干预、服务不干扰”。对不按要求开展走访，对待企业问题需求“不作为”“慢作为”或“乱作为”影响企业正常生产秩序的，一律严肃问责追责。

（三）突出正面激励。在枣阳人社公众号开辟“人社服务专员在行动”专栏，各单位、各股室及时总结宣传经验做法和典型案例，营造更好人社服务环境。

服务工作提示

一、政策宣传

1. 重点宣传解读《劳动法》《劳动合同法》《就业促进法》《社会保险法》《劳动争议调解仲裁法》《工伤保险条例》《劳动保障监察条例》等法律法规，以及促进就业、创业扶持、技能培训、产业人才政策，包括但不限于社保费降缓返、就业补助资金、创业担保贷款、重点人群就业，“1+7”人才新政、“襄才卡”线上申领等政策。

2. 提供高频涉企业务事项办事依据、办事条件、办理流程、办结时限、经办层级、责任单位、经办窗口、咨询电话等信息，主动开展领办、帮办、代办等“跑腿”服务，积极引导“就近办”、“网上办”。

二、用工引才

1. 组织公共就业平台开展不少于 5 场定向招聘，通过抖音、微信、短信平台协助发布招聘信息，向市内外高校、就业机构推送岗位信息，推进“灵活就业”信息发布。

2. 协调企业与拟就业的高校毕业生建立联系，引导企业招聘离校两年内的高校毕业生、吸纳适龄失业青年和就业困难人员就近就地就业。

3. 组织人力资源服务机构与企业对接，支持企业和人力资源服务机构跨区域组织专场用工招聘，提供襄十随神和跨省劳

务平台信息。

4. 协助企业和相关院校搭建校企合作平台，在企业设立实习基地，促进技能人才培养与企业用人无缝对接。

三、技能提升

1. 支持企业开展岗前技能培训，让员工招得进、留得住。

2. 根据企业发展需要，协助征集开发“高精尖”“急缺”的职业技能培训项目，组织技能培训机构、职业技能考核鉴定机构与企业对接，提高培训的针对性和质效。

3. 对符合条件的企业，积极协调开通职称申报“直通车”，引导企业开展技能人才自主评价。

4. 鼓励企业参加各类技能大赛，协助企业做好技能人才奖励申报、技能大师工作室申报，落实技能人才各项奖励政策。

四、劳动关系

1. 提供工资指导线最新标准，引导企业完善工资正常增长机制。

2. 指导企业做好就业失业登记、失业动态监测。

3. 规范企业劳动合同、薪酬待遇和工时管理制度管理。

4. 帮助企业建立内部劳动纠纷调解机制，鼓励具备条件的企业建设“和谐蓝领调解站”，力求将矛盾纠纷化解在早在小。

5. 引入流动仲裁庭靠前快速化解劳动争议，落实涉企执法仲裁、工伤认定经济影响社会风险评估，促进企业劳动关系和谐稳定。

五、专项小组

1. 主题教育指导组。重点协调将理论学习、调查研究、推动发展、检视整改贯通起来，确保边学习、边对照、边检视、边整改，对活动成效开展督办。

2. 用工服务保障组。重点协调解决企业在招工、高校毕业生引进、校企合作、跨区域劳务用工、人力资源服务市场及就业创业服务政策等方面问题需求。

3. 社会保险保障组。重点协调解决企业在社保缴费、工伤认定、劳动能力鉴定、企保系统使用、社会保障卡及社会保险政策等方面问题需求。

4. 产业人才服务组。重点协调解决企业在产业人才引进培养、职业技能培训、专业技术人员职业资格、职业技能评价、高层次人才或专家引进、博士后管理及人才服务政策等方面问题需求，负责组织职业技能培训机构、职业技能考核鉴定机构参与企业对接。

5. 劳动关系协调组。重点协调解决企业在构建和谐劳动关系、职工权益保障、劳动保障监察、劳动人事争议调解仲裁等方面问题需求，负责组织人力资源服务机构参与企业对接。