

# 陕西省总工会办公室文件

陕工办发〔2022〕28号

## 陕西省总工会办公室关于印发《关于进一步 做好全省职工帮扶服务质量提升 工作的实施意见》的通知

各市（区）总工会，各省级产业工会，各单列单位工会：

为巩固拓展城市困难职工解困脱困成果同提升职工生活品质有效衔接，推动全省职工帮扶服务工作提质增效，省总工会制定了《关于进一步做好全省职工帮扶服务质量提升工作的实施意见》，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

陕西省总工会办公室

2022年10月17日

# 关于进一步做好全省职工帮扶服务 质量提升工作的实施意见

为贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，落实好全总和省委关爱帮扶职工工作的部署和要求，推动全省职工帮扶服务工作提质增效，特制定如下实施意见。

## 一、总体要求

深入贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述、习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神以及实现全总《中国工运事业和工会工作“十四五”发展规划》中提出的“服务职工水平实现新提升”的目标，进一步完善帮扶中心服务阵地功能，加强规范化和标准化建设，全面提高各级工会职工服务工作质效和水平，打造工会服务职工特色品牌，组建一只人员稳定、结构优化、素质过硬的帮扶干部队伍，建成职能健全、功能完善、精准高效、开放运作、特色突出的服务职工工作体系。

## 二、主要内容

### 1. 完善职工服务阵地建设

加强帮扶中心载体规范化建设，服务大厅应设在交通便利的临街地段，按照《中国工会会徽制作使用的若干规定》要求，规

范悬挂工会标识；工作制度完善健全；实行窗口化服务，公开服务流程。帮扶中心建设要做到“四个统一”，即统一标识、统一服装、统一工作流程、统一服务标准，建成一个运作规范、职能清晰、制度完善的帮扶中心。

## 2. 建设服务职工一体化功能和标准化体系

整合工会内部各相关职能部门力量，把工会直接服务职工、服务基层的业务统一到帮扶中心，以服务职工类工作为纽带，聚焦职工多样性需求。构建线上线下深度融合的服务载体，建立统一的职工服务平台，夯实一网通办、一站式服务。全面梳理编制服务事项目录，实施业务服务清单制度，将困难帮扶、就业创业、信访法援、心理咨询等作为帮扶中心的基础服务项目，根据各地实际，通过自办、联办等方式，整合多方资源，积极开展普惠性的提升职工生活品质活动，实现服务职工功能一体化。推动服务职工项目标准化、流程化、信息化。

## 3. 引导社会公益资源参与，打造特色服务品牌

广泛联系引导社会组织、公益机构等社会资源开发服务项目，通过购买服务等方式引导、支持和鼓励社会工作服务机构、慈善组织、志愿服务组织、行业协会等各类社会资源培育帮扶服务职工品牌，为职工提供更多专业化服务；探索创新多层次多领域工会服务职工项目融合平台，聚焦“帮扶中心+服务职工基地+基层工会”协作模式，基层工会精准掌握职工需求，帮扶中心根据需求对接社会资源、服务职工基地提供服务产品。鼓励各类专

业机构进驻帮扶中心培育服务品牌，提供服务职工产品和公益支持，形成“职工自选服务超市”，打造资源丰富、需求精准、服务多样、效应凸显的资源集成区。

#### 4. 健全工会帮扶工作领导体制和责任制度

各级工会要把帮扶服务工作作为一项长期重点任务，坚持一把手负责，每年定期对工会帮扶工作进行专题研究，制定明确的工作目标和规划，把困难帮扶工作纳入领导干部年度考核。工会各有关职能部门要明确责任分工，建立沟通协调机制，相互密切配合，形成工作合力。上级工会要加强对下级和基层工会帮扶工作的分类指导，总结推广好经验好做法，不断提高工会帮扶工作的质量和水平。

#### 5. 加强帮扶工作人员队伍建设

各级工会要按照稳定队伍、优化结构、提高素质的要求，把政治素质好、业务精、能力强的工会干部安排到帮扶工作岗位工作。健全帮扶中心领导班子，保证中心人员数量充足，确保帮扶中心业务正常开展。人员编制不足的情况下可采取专（兼）职工作人员相结合的方式，临聘人员不得超过总人数的50%。各市总工会帮扶中心应保证3名以上专职帮扶干部，各区（县）总工会应保证1名专职帮扶干部，各省级产业工会、单列单位工会、其他工会应保证1名专职帮扶干部。有计划地安排工会机关干部轮流到帮扶中心轮岗，接待职工来访，参与帮扶中心工作，有条件的地方可以把新录用的工作人员放到帮扶中心锻炼。加强帮扶

干部理论素养、业务能力，定期开展帮扶干部培训工作。

#### 6. 保证帮扶工作经费

各级工会每年要预算专门的工作经费，用于帮扶中心的日常运维、人员置装以及开展服务职工的各项工等。

各级工会应配套专项帮扶资金用于困难职工帮扶，也要积极向同级财政争取一定数额的专项资金用于此项工作。

#### 7. 建立健全帮扶干部评估监督机制

要建立帮扶工作绩效评估考核制度，定期进行考核检查，将帮扶资金使用、困难职工建档等内容纳入考核，形成重绩效、硬约束、严考核的评估监督机制。为充分调动帮扶干部帮扶服务工作积极性，支持保护干部恪尽职守、主动作为、敢于担当，对在帮扶服务工作中表现突出的干部可进行通报表扬，并在干部选拔任用上优先考虑推荐。

### 三、保障措施

1. 加强领导，夯实责任。各市（区）总工会成立职工服务质量提升工作领导小组，由常务副主席任组长，分管帮扶服务工作的副主席任副组长，相关部门参与，明确职责分工，统筹推动职工服务质量提升工作。各省级产业工会、单列单位工会根据实际情况安排专人负责。主要负责同志要强化责任担当，带头研究谋划、带头部署推进、带头督促检查。

2. 提高认识，精心布置。各级工会要切实提高政治站位，充分认识新形势下帮扶服务质量提升的重要性、紧迫性，把帮扶服

务质量提升工作摆上工会工作重要议事日程；制定年度工作目标和具体实施方案，明晰阶段工作任务，调整帮扶服务工作重点、工作对象、工作方式。

3. 强化督查，狠抓落实。各级工会要强化目标管理，通过召开例会及走访调研督导等方式，及时掌握帮扶服务质量提升工作进度，一级抓一级，层层抓落实，确保各级工会帮扶服务质量提升工作有序推进。省总工会将对各地帮扶中心、省级产业工会、单列单位工会帮扶服务质量提升工作情况进行督导。