

浅谈如何做好社会保险信访工作

时间: 2011-11-07

来源: 中国社会保障网

【字号:   】 [【我要纠错】](#) [【Email推荐】](#) [【发送】](#) [【收藏】](#) [【打印本页】](#) [【评论】](#) [【关闭】](#)

当前,随着社会转型,在企业改革、改制、破产和人事制度变革中,因社会保险问题引发的争议、信访日趋增多,成为信访中的焦点和重点之一。这些问题处理得妥当与否,直接关系到社会稳定和经济发展,因此,做好社会保险信访工作具有重要的现实意义。目前,社会保险信访工作出现的一些新问题、新倾向,值得我们认真研究、深入思考。

一、目前信访工作现状

为了做好社会保险信访工作,崇义县社会保险局重点采取了以下措施:

一是全力推进党政领导信访工作责任制的落实。将信访工作列入重要议事日程,由一名局领导分管信访工作,按具体信访问题归口各业务部门,并指定专人负责。定期召开各种会议,研究、部署、落实信访工作,每月开展信访突出问题排查工作。

二是特殊信访件一把手接管。对于一些领导批办的、影响面比较广的、性质比较特殊的信访件,局领导亲自接访督办,直接听取群众的呼声和要求。

三是建立起了信访综合协调机制。实行了信访、业务、仲裁、监察及相关部门归口办案、相互配合的社会保险信访工作机制。

四是坚持分级负责、归口办理。谁主管、谁处理,及时、就地依法解决问题与疏导教育相结合的原则,认真处理来信来访,对符合政策的群众信访问题,及时给予妥善解决,对群众反映的暂时解决不了的问题,做好耐心的解释疏导工作。

五是突出重点,妥善处理好焦点信访问题。对养老保险维权、离退休人员养老保险待遇、关闭破产和改制企事业单位职工安置、企业欠费等信访问题进行重点调查处理。多次到破产、改制企业宣传政策,帮助企业解决好下岗职工和失业人员的社会保险问题,及时化解矛盾,坚决杜绝越级上访,确保社会稳定。

今年以来,受理各种信访批件46件,结案率达100%;受理群众来信、来电、来访160件382人次。有效地避免了集体上访、重复上访及越级上访,提升了社保服务形象,维护了社会稳定。

二、主要类型及其特点

信访人的诉求具有不同的个性,但又有其共性,需对其进行必要的分类,以运用相应的政策法规进行处理。

一是原未参加统筹或积累式养老保险的职工信访问题。该类信访问题呈现时间跨度长、相关政策复杂,信访人参加工作时间早、年龄偏大等特点。如:未参保的全民固定工、大集体工、劳动合同制工、机关事业单位的聘用制干部等通过了劳动行政部门办理了正式招录用手续的人员参保问题。该类人员涉及视同缴费年限的认定及有关社保的补缴政策,如赣劳社险[2008]14号等。

二是涉及历史群体人员的信访问题。该类信访问题有其特定的群体性,并适应相应特定的政策。如未参保的下放知青、小集体企业职工、手工业联社企业职工、乡村医生、原公社电影队职工、护林员、乡村幼儿园教师、各机关事业单位已离开的原临时工等特殊群体的社保问题。因该部份群体无视同缴费年限,其养老保险应适应特定的政策,如赣劳社养 [2007]11号、赣轻字[2010]13号、赣府厅发[2010]29号、赣府厅发[2011]37号及赣府厅发[2011]38号文件规定。

三是随着经济社会发展出现的养老新问题、新群体的信访。该类问题一般在近几年日益显现,矛盾较为突出,各地政策不一,容易引起相互攀比。如被征地农民、村干部等信访问题。被征地农民养老保险涉及实施范围和对象的问题,各县做法也不尽相同;村干部对年龄偏大人员延后退休及政策出台前工作期间的补缴等问题反映强烈。其相应的政策主要是赣府厅发[2008]82号及各地方政策。

四是用人单位逃避为职工缴纳社会保险义务，引发的职工维权信访问题。引发该类信访问题以民营企业居多，涉及劳动仲裁和劳动监察执法。一般适应于《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险征缴暂行条例》及《社会保险法》等法律法规。

三、对策思考

1. 落实工作责任。要成立信访案件调处工作组，实行“包案、包息访”和“定领导、定专人、定方案、定时限、定责任”的“两包五定”责任制，形成“党政重视、部门联动、协调配合、齐抓共管”的信访工作格局，真正做到领导到位，工作到线，责任到点，落实到人，实现“及时受理、严格办理、反馈明理、消号处理”信访工作机制。

2. 找准政策法规。明确与信访问题相适应的政策法规是做好信访工作的关键，直接关系到问题的处理结果，也关系到信访人满意程度。有政策法规依据的，要及时给予解决；无政策法规依据不能解决的要动之以情，晓之以理，明之以法。

3. 突出事前预防。在信访工作中，及时排查矛盾纠纷隐患尤为重要。首先，转变工作作风，变群众上访为干部下访，做到早发现、早控制、早解决。其次，坚持提前介入方针，根据企业改革、改制情况，积极介入，努力规范企业改制中的安置行为，减少争议和信访问题发生。第三，加强社会保险政策、法律法规宣传教育，增强企业经营者和职工的法律意识。第四，全力做好就业工作，大力开发就业岗位，积极促进中专毕业生就业，加强社会保障体系建设，解除广大职工和群众的后顾之忧。

4. 按照程序办理。对于事实清楚，已经按照政策答复的，但上访人不服仍继续上访的案件，积极引导其进入信访复查程序，直至最终定案，从而推进信访工作规范化和法制化。

5. 提高服务意识。一是在处理解决群众来信来访的工作中突出一个“情”字。主要领导认真落实领导接访制度，带头接访，带着爱民的感情做好群众上访的接待工作，决不回避矛盾。二是在化解调处各类矛盾中突出一个“稳”字。处理群众信访问题时，如果方法当，便会造成负面影响。因此，我们应通过耐心、细致的工作，针对不同情况，拓宽与群众沟通的渠道，提升服务水平，稳妥地按政策解决实际问题。

作者：江西省崇义县社会保险局杨荣文

编辑：蒋德理

【 】 【发表评论】

相关新闻：

免责声明：

中国社会保障网对任何包含于或经由本网站，或从本网站链接、下载，或从任何与本网站有关信息服务所获得的信息、资料或广告，目的是为公众提供资讯，服务社会公众，不声明也不保证其内容的有效性、正确性或可靠性。

任何单位或个人认为通过我们的内容可能涉嫌侵犯其合法权益，应该及时向我们书面反馈，并提供身份证明、权属证明及详细侵权情况证明，我们在收到上述法律文件后，将会尽快移除被控侵权内容。

以上声明之解释权归中国社会保障网所有。

关于我们 | 联系方式 | 招贤纳士

中国社会保障论坛组委会秘书处 版权所有
京ICP备：11018705号