

基层在企业退休人员社会化管理服务工作中的问题及对策探讨

辛亮

(乌鲁木齐市退休人员社会化管理服务中心)

摘要:企业退休人员社会化管理服务是指职工办理退休手续后,采取管理服务工作与原企业分离,养老金实行社会化发放,人员移交街道和社区实行属地管理,由基层服务机构提供相应管理服务。本文旨在探讨社区基层在社会化管理服务过程中遇到的问题,并提出相对对策建议,以促使基层能够更好的从事此项工作。

关键词:基层;退休社会化管理;问题;对策

前言:本文视角基于我国西部地区某城市,退休人员约为35万,基层服务社区约为1000家。通过对基层的走访调研,发现基层在现有工作环境下从事退休人员社会化管理服务工作遇到的问题,通过归类本文将从管理服务工作、资格认证工作、退休人员档案管理三个业务方面进行相关问题和对策的阐述。

一、退休人员社会化管理服务方面

1.人员方面。区县级退管机构存在工作人员编制数、人员数与实际从事该工作的人数之间差异的现象,部分在编干部抽调在疫情防控、社会维稳或其他重点等工作中,并未从事退休人员社会化管理服务工作,具体业务由临聘人员承担。基层工作人员身兼数职无法提供有效服务,街道社区一级的退管服务所与社会保障所、劳动就业所、劳动仲裁所基本是多块牌子一套人马,基本是一人兼任了多项劳动保障相关工作,同时还承担其他临时性任务,致使退休人员有需求却找不到提供服务的工作人员。社区退管工作人员流动性大,由于待遇、工作强度和其他原因,临聘人员离职率高、稳定性差,往往出现岗前培训跟不上人员更替速度的现象,有些工作人员还没掌握基础业务知识就已离岗,在这种情形下,新老工作人员几乎不存在工作交接,社区层面的社会化管理服务工作力量相对比较薄弱。

针对基层承担业务经办普遍是临聘人员这一现状,建议市级层面相关组织人事部门能够在基层事业编制招考方面予以考虑,对于长期服务于基层并且工作能力较强有意愿留在基层的临聘人员给与一定的招考倾斜,让能干事愿干事的基层人员有一个长期稳定的平台。另外针对无法解决编制的临聘人员建议能够建立与正式干部相同的薪酬体系和晋升

机制,以减少同工不同酬带来的心里落差感。在业务培训方面按照逐级负责的原则,规范业务流程、加强业务培训,努力做到人员流动不影响业务衔接,改进培训方式,提高培训频次,定期对各区县退管工作人员开展轮训,有针对性的现场解决问题、交流经验,努力适应当前工作开展需要。

2.经费方面。退休人员纳入社会化管理服务后,各区县财政需按照辖区内企业退休人数配套相应标准的活动经费,以保障基层对退休人员开展日常管理及活动所需。但近年来,因各种因素各区县该项资金已无法完全保障,对退休人员社会化管理服务活动造成一定影响,导致服务活动与退休人员的需求度之间产生差距。国有企业退休人员移交社会化管理后,按照要求在一定时期内中央、自治区(兵团)国有企业退休人员每人每年会有一定标准的管理补助资金用于社会化管理服务。但在实际中财政没有明确该补助资金的拨付截止日期,导致基层在使用补助资金时担心当年补助资金全部使用后,次年停止拨付而导致不能完全使用,同时因为不能完全使用造成结余的资金一定期限后会被财政盘活使用至其他方面,因为资金不能完全使用又会导致财政资金使用情况考核不达标的情况。退休人员管理补助资金是由国家财政、自治区财政、市级财政层层核拨至区县财政,因疫情时期财政相对比较吃紧,资金常常以指标形式到达区县财政,基层在申请使用过程中手续繁杂常常无法按时足额申请补助资金。

建议各区(县)退管机构合理编制当年社会化管理服务实际支出预算并上报同级财政部门,做到年度费用使用申请有依有据。市级退管机构要积极与市级财政沟通,第一时间将财政拨付的中央、自治区(兵团)国企退休人员社会化管理

理补助资金文件下发至各区（县）退管机构，督促各区退管机构向区县财政提交国有企业退休人员社会化管理补助资金使用申请报告，努力争取资金支持。

二、养老金资格认证业务方面

养老金资格认证是指针对领取养老金的退休人员，每年进行生存认证，确认其生存状态，以确保养老金按时正常发放，以防出现养老金多领冒领的情况发生。资格认证工作目前主要有三种渠道，一是通过手机 APP 自助认证，二是利用各类政务数据比对认证，三是依托社区基层开展人工认证。经过对基层调研发现存在以下问题：一是在利用手机 APP 自助认证中，70 岁以上的老年人基本不会使用，另外部分退休人员因为年纪较大，面容发生改变，导致自助认证系统无法识别通过验证；二是针对基层工作人员使用的认证信息系统中因为退休人员基础信息缺失或不准确，导致基层对辖区应进行资格认证的退休人员底数不清，无法提供精准化、精细化的服务；三是社区从事退休人员社会化管理的工作人员同时也在承担其他劳动保障工作任务，比如社会保险、就业创业等，目前同属于人社行业内但因为业务不同就需要使用不同的信息系统，有的系统需通过专线专网环境访问，有的系统直接运行在互联网环境，导致业务办理过程中经常需要进行网络切换，操作繁琐，降低了服务质量。四是社区从事退休人员社会化管理的工作人员属于劳动保障口，而掌握第一手逝世人员信息的是民政口工作人员，存在因为信息没有及时共享，而导致死亡人员没有及时申报或没有申报造成养老金多发冒领情况的发生。

针对资格认证工作首先需要市级退管机构组织并加大在社区层面的宣传，让退休老年人及其子女了解到资格认证年审工作的重要意义。宣传形式可以采用进社区进小区的“送政策、送服务、送温暖”现场政策宣传专项活动形式，当面教授有意愿学习 APP 认证操作的退休人员如何使用；针对不会使用手机 APP 自助认证的退休老人可由儿女通过使用 APP 协助认证，不便由儿女协助认证或认证系统无法识别通过的退休人员可到居住地社区开展人工认证；针对基层反映的系统中信息不全的问题，需由市级退管机构牵头，向系

统主管单位反馈系统数据问题并协调其尽快完善数据，以保证数据的完整性，保证基础数据数据全、底数清；针对同是人社系统内不同业务运行在不同网络环境的问题，建议信息系统承建管理部门能够统一规划，将系统都部署在同一网络环境；在社区内部建议建立死亡人员信息数据共享机制，以保证劳动保障口工作人员能够及时获取民政口相关死亡人员数据信息。

三、退休人员人事档案管理方面

1. 档案管理人员需要提高管理专业。国有企业退休人员按属地原则纳入社会化管理服务以来，各基层退管机构负责档案管理的工作人员不专业的问题逐显突出，随着国有企业退休人员人事档案数字化工作的开展，大量的退休人员人事档案将移交各区（县），退休人员人事档案管理工作从过去的日常管理、利用到现在常态化面向国有企业进行退休人员人事档案规范化整理和数字化处理的培训指导、审核验收、入库上架等，日常工作中所需要档案管理学专业知识要求也会越来越高，而现在库管式的管理模式已显然无法满足日后专业档案的管理需求。

建议市级退管机构利用自身人员相对稳定专业的优势，定期针对区县退管机构召开档案管理工作培训例会，通过进一步加强培训交流，统一标准、统一要求，提高区县档案管理人员的业务素质和能力，同时定期下到基层档案库房进行实地指导，以提升基层退休人员人事档案管理水平。

2. 档案库房不足。退休人员的档案全部由各基层区县退管机构进行管理，目前人事档案库存量近 30 万卷，各区县退管机构普遍存在库房面积和存放条件不达标的问题，人事档案的日常接收管理问题突出。并且随着近 13 万卷国有企业退休人员人事档案陆续移交，各区县的档案库房面积不达标而导致无法接收档案的问题日显突出并急需解决。

建议区县退管机构把退休人员人事档案库房标准化建设纳入社会化管理重要议事日程，制定工作计划，及时上报本区政府有关部门重点关注，积极推进。各区县可通过租用、改造等方式解决档案库房不足的问题。设施设备不完善，安全隐患突出的，购置相关设施设备进行完善。