

“十二五”期间济南市人力资源和社会保障事业实现创新发展、率先发展

温暖人社 煨热民生温度 改革攻坚 聚焦发展高度

□ 昆明春 田可新

济南市人社局既是政府重要的民生部门，也是重要的社会管理部门，主要承担着就业促进、社会保障、人才队伍建设、机关事业单位人事管理、劳动关系协调等职能，服务对象涵盖了从城镇到农村、从机关到企事业单位、从老人到儿童的所有群体。

近年来，在市委、市政府的坚强领导下，他们始终把人工作放在全市经济社会发展大局下来谋划、来推进。在工作定位上，根据人社部门的职能特点，确立了“以服务民生为根本、以群众满意为标准”的工作理念和建设“温暖人社”的主题目标；在总体把握上，始终坚持围绕中心、服务大局，敢于担当、有所作为；在工作摆布上，坚持一手抓业务一手抓作风，大力推进行政服务标准化、信息化和人社文化建设，有力地促进了人社工作整体水平和人社部门整体形象的提升。在“打造四个中心，建设现代泉城”进程中实现了新的作为。

激发“双创”活力 打造经济发展新引擎

对山东大学机械工程学院的王炳钧来说，创新创业更是一种特别的享受——今年6月，经过筛选、初赛、决赛的激烈比拼后，王炳钧团队的“俺不挂”速学网从260个创业项目中脱颖而出，一举获得济南市青年电子商务创新创业大赛的冠军。

此次比赛将投融资与项目对接融入赛事全过程，符合规定条件的获奖选手将享受到政府10万元的创业担保贷款贴息政策、一次性创业补贴和岗位开发补贴政策等扶持，并享有获得天使基金投资、获得风投或企业项目对接、优先入驻山东联商电商产业园等优先权。“有了政策和资金支持，我们的‘百万用户’目标有望提前实现。”正在将网站进行全国推广的王炳钧对未来运营发展充满信心。

就业是民生之本，创业是就业之源。近两年来集中印发了17个促进创业的文件，建立了符合省城实际的创业扶持体系，不断激发着这座城市的“双创热情”。如今，在省城，不仅登记失业人员从事个体工商可以享受扶持政策，高校毕业生、农村富余劳动力等符合条件人员也可享受此红利；小微企业的一次性创业补贴也由原来的1万元提高到1.2万元，岗位开发补贴由500元提高到2000元；各类人员的创业担保贷款金额统一提升到10万元，同时降低担保门槛，由原来要求机关事业单位人员做担保人扩大至由具有稳定职业的大中型企业职工、小企业主、村(居)干部做担保人，并且外地来济南的大学生也可以和外地人一样申请到贴息贷款，使扶持政策受益面持续扩大。

“零房租”也在孵化创业梦想。作为济南市政府出资建设的公益性创业孵化基地，2012年12月启用的济南市大学生创业孵化中心，为创业者提供了“零房租”入驻、一站式服务、三年孵化等系列政策，优先接纳毕业5年内的大学生兴办的初创企业、创业项目。依托该中心的培训师资，济南市创业大学今年正式挂牌使用，各县(市)区也都成立了创业学院，共同构架集创业教育、创业培训、创业实训、创业服务等多功能于一体的创业人才培养平台。截至目前，济南市创业孵化基地和创业园区已经达到108家，其中省级创业孵化基地7家，市级52家。

从2011年至2014年，济南市全年城镇累计新增就业87.84万人，农业富余劳动力转移就业36.84万人，援助就业困难人员11.21万人，实现并确保持业家庭动态清零，高校毕业生就业率一直保持在85%以上，其中2013年、2014年分别达到91.8%和92%，而城镇登记失业率一直控制在3%左右，远低于全国5%的控制目标。

兴市之要，重在人才。引进国外智力与国外先进技术项目，承载着济南创新发展新希望。多年来，济南面向全球积极筑巢引凤、引凤筑巢，逐渐成为外国专家创新创业的广阔天地。

今年7月，已成长为国内顶尖的并联机器人制造商的济南翼非自动化科技有限公司惊动了中国机器人界。而该公司是由4名海归名校毕业生创立，首席执行官张健毕业于美国哥伦比亚大学的博士，是济南市“5150引才倍增计划”引进的人才。

济南市于2009年创新性地启动了“5150”引才计划，即计划用5年时间，向海内外引进150名能够提高城市竞争力、推动高新技术产业发展的高层次创新创业人才，并专门设立了每年规模为1亿元的人才引进专项资金。2012年6月，又启动了“5150引才倍增计划”。截至目前，已引进8批次共19个高层次创新创业团队和411名高层次创新创业人才，其中28人入选国家“千人计划”，58人入选省“泰山学者”海外特聘专家。他们为城市带来领先的技术、前瞻的理念、先进的商业模式，使济南创新气质十足，连续两年入选“魅力中国一外籍人才最关注的八大城市”，被评为政策环境最受关注城市。

工艺决定创意能否转化为产品。在全面实施创新驱动发展战略和人才强市战略的过程中，济南市人社部门抓牢“技能教育、培训孵化、竞赛竞争、大师带动、评选奖励”五个抓手，加快高技能人才队伍建设，推动济南经济“爬坡过坎”。技能人才从2012年的64万人增至近85万人，增长了33%，其中高技能人才近25万人，占到整个技能人才队伍的三分之一；享受国务院特殊津贴2人，中华技能大奖2人，全国技术能手12人，国家级技能大师工作室3家。这支不断壮大、技艺精湛的高技能人才队伍，促进了“济南制造”走向“优质制造”、“精品制造”，迈向“济南创造”。

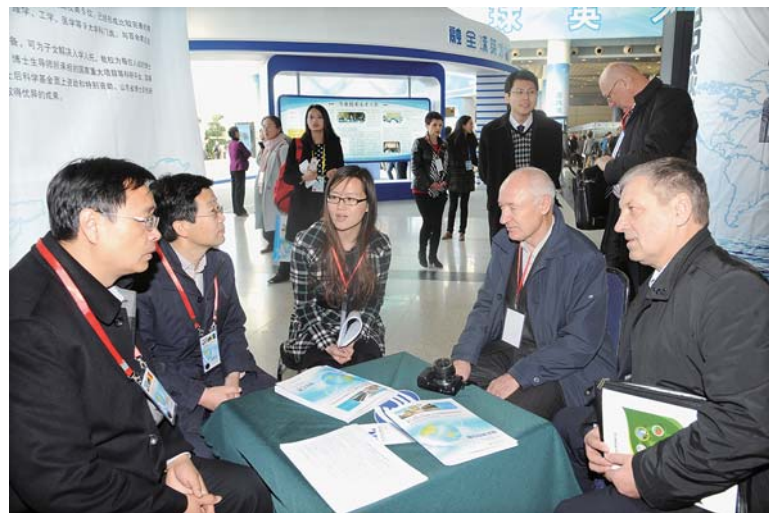
“人社部门的服务对象是面广量大的人民群众，检验工作的成效如何，关键在于人民群众的评价。在服务人民群众过程中，由于受政策、条件等因素制约，我们难以满足对象的所有诉求和愿望。但是，让服务对象对我们的工作态度、工作效率、工作质量、工作作风等感到满意，这是通过主观努力完全能够做到的。为了教育引导干部职工增强服务意识，提高服务效能，带着党性、责任和感情真心实意为群众搞好服务，我们在2012年提出了建设‘温暖人社’的主题目标，目的就是努力通过我们的工作，让前来办事的群众感受到人社部门的温暖，进而把党和政府的温暖送到千家万户，送到老百姓的心坎上。”在采访中，济南市委组织部副部长、市人社局局长蒋晓光这样解释建设“温暖人社”的初衷。



△城乡居民养老保险实现了“村村通”，参保农民不出村就能领取养老金



△爱心公益车免费送农民返乡过年，发放旅途食品



△第八届中国山东海洽会共达成项目合作意向66项，意向合同额2.23亿元

着力攻坚破难 社会保障更加公平可持续

2015年，济南居民医保新政开始实施，标志着济南市城镇居民医保与新型农村合作医疗制度实现全面整合。长清区归德镇的马光仁，便是这一新政的见证者。

今年3月31日，马光仁投书中央媒体，反映“农改医保，反而看病难”，原来农村合作医疗花多少费用都是按医院级别给予一定比例报销，现在医保费用达到一定极限就必须出院，这让他着实不解。

“在解决了社会保险制度‘从无到有’的问题后，群众对待遇水平‘从低到高’的诉求越来越强烈，突出表现在医保待遇方面。”济南市人社局相关负责人介绍，由于参保病人过分集中到大医院看病就医，而医保基金筹资又常年保持在较低水平，加上关闭破产国有企业长期拖欠医疗保险费，导致医保基金一度出现倒挂。前几年采取国内通行做法，对定点医院实行总额预付管理，但又出现了个别省级医院推诿重症病人住院问题。

解决问题的最好办法就是深化改革。“十二五”期间是社会保障事业发展最快的一段时期，社会保障领域的改革密集出台。济南人社部门今年10项改革任务中有7项是社保领域的改革，任务十分繁重。他们深入调研、反复论证，啃下了一块块难啃的硬骨头。目前，机关事业单位养老保险改革方案初步敲定；市本级公费医疗改革基本完成，县(市)区的改革年底启动；居民基本医疗保险制度不断完善，企业职工和居民医疗保险转换接续、信息系统结算不畅、重复参保等历史遗留和部分特殊病人待遇降低等问题得到解决，实现了基本医疗保险待遇和大病保险待遇“一站式”结转，方便了群众看病就医；医保支付方式改革深入推进，探索实行了以总额预算管理为主，以大病病种弹性结算、单病种结算、按项目结算等为辅的多元化、复合式支付方式，既减轻了参保职工的经济负担，又确保了医保基金合理支出；制定出台了被征地农民参加居民基本养老保险的办法，被征地农民养老保障问题得到较好解决。

得到实惠的基层群众再也不用为住不起院而担心了。今年11月3日，看在眼里、感同身受的马光仁再次投书中央媒体，感谢济南人社部门解决了事关群众切身利益的大事。让市民感到心安的不仅仅是医保这一项。自2011年起，济南市70余万60岁以上城乡老年居民拿到的居民养老保险基础养老金都在逐年增长，如今已经提至每人每月85元，比国家现行规定的基础养老金标准高出15元。“几连涨”的又何必这一项——截至今年，社会保险参保人数连续第11年提高企业退休人员养老待遇，月人均养老金达到2633.5元；失业保险已经连续第八次调整待遇标准，自2007年的277.5元增长至2015年的950元；居民医疗保险财政补贴标准提高到人均380元……

截至目前，济南市700多万常住居民、100多万流动人口均被纳入五大类十几个险种构成的社会保障体系中来，实现了社保制度的全覆盖、无死角，济南市“全民社保时代”提前到来。

激发干部队伍活力 公务员考核走在全国前列

群众对公务员意见最大的是人浮于事。公务员管理中最大的难题也是人浮于事。

针对以往考核一年考一次，一次考一年的弊端，济南市人社部门创新行政管理方式，通过在各级机关全面推行以“周纪实、月小结、季考评”为主要方法，以工作写实和分级考核为重点的公务员平时考核，探索建立公务员队伍考核常态化机制。

在此基础上，他们又依托政务云平台研究开发了公务员平时考核信息系统，实现了公务员平时考核由“纸”到“云”的转变。通过采用“考核要素全市统一、个性指标单位自主定制”的模式，平时考核系统实行个人自评与民主考评相结合，采取逐级打分形式，还对公务员的思想品德、谋划工作、工作作风、工作效率、行政能力进行综合分析形成“个人成长档案”，成为公务员主管部门和各单位进行培训、培养、使用的依据。系统中，上级可以随时查看下级工作情况，市领导也可以看到基层的工作情况，甚至一名基层普通工作人员也可以被市领导浏览或“点赞”……

在人事管理方面，济南市推出的领先全国的“率先之举”还不止这些。

伴随着济南市今年职称评审工作的启动，济南市开展非公有制经济组织工程技术人员职称评审绿色通道试点工作，申报时对外语、计

算机考试不做硬性要求，评审通过后发放非公经济组织职称证书，在3-5年内通过外语、计算机考试的，可以申请转评同级专业技术职务资格，换发通用职称证书，这一办法被视为意义非同一般的“破冰”。

作为山东省确定的首批聘任制公务员试点城市之一，济南市还首次面向全国公开招聘4名聘任制公务员。聘任制公务员实行合同管理，按照国家政策实行协议工资，此举打破了公务员的终身制，产生“鲑鱼效应”，一方面将优秀的各类人才选入公务员队伍，另一方面激发了公务员队伍的生机和活力，提高了竞争意识，提升了政府效率。

农民工服务网络覆盖全市 农民工工委开全国先河

“特别感谢农民工服务中心，是他们帮咱把血汗钱要回来了。找到了这个依靠，我们干起活来也放心了。”在济南市农民工综合服务中心的帮助调解下成功讨回工资的安徽农民工朱邦民感激万分。

今年3月，朱邦民和30多名工友通过某建筑公司承包了一个建设项目，工程完工后建筑公司却迟迟不给其结算工资。市农民工综合服务中心收到情况反映后立即着手调查，通过两天的协商和沟通，双方终于在工程量、工资数额、质保维修等问题上达成一致，并在工地为30多名农民工现场发放工资12万元。

讨回血汗钱的朱邦民可能并不了解这样一组数字：分散在济南各行各业的外来务工人员已达200多万，占到常住人口的四分之一。面对这些新市民经常遇到的工资支付难、社会保障难、子女上学难、住房安居难等诸多难题，如何健全农民工公共服务体系、促进农民工稳定就业、到维护农民工合法权益等等，是对济南尤其是人社部门最大的考验。

服务农民工得先让农民工有个“家”，受了委屈有个说话的地方。济南市于是由人社部门牵头，把市直机关工委培训中心改建为济南市农民工综合服务中心，设立了从技能鉴定、劳动维权到住房保障、子女教育等涉及22个部门的16个窗口，市政府“12345”市民服务热线还专门设立了为农民工服务的专线。以前，农民工咨询办事不知道到什么地方去，现在在农民工综合服务中心可以咨询到一切想要

咨询的问题。

2013年11月20日，济南市农民工综合服务中心正式挂牌启用。11月27日，中央领导来此视察。离开时，专门做出指示：“农民工服务中心已经建立起来了，贵在坚持，要坚持下去，在实践中完善起来。”

目前，济南市10个县(市)区和高新区都建立了农民工综合服务中心，全市146个乡镇(街道)人力资源社会保障服务中心都设立了农民工就业维权服务窗口，4695个社区(行政村)依托人力资源社会保障服务站(点)，建立了农民工服务站(点)，具备条件的行业、企业(工地)也都成立了农民工服务平台，一个覆盖县(市)区、街道(乡镇)、社区(村居)、企业(工地)的五级服务网络体系已经形成。截至目前，全市各级农民工服务平台累计接听电话、接待来人8万余人次，累计帮助农民工追讨欠薪近3亿元，投诉接处率和清结率均达到100%。今年，农民工网上服务(维权)平台又列入了市政府为民办实事项目，年底前将通过网站、微博和微信“一体两翼”形式，24小时全天候服务，农民工朋友不出家门、不出工地就可以咨询、办事。

除此之外，济南农民工可通过政府购买服务享受一次免费技能培训的定点机构已达95家，培训专业达到105个。还有不断推进的“平等接受教育”工作，全市农民工子女定点学校增加到82所，共接收农民工子女10万多人，占市区义务教育阶段在校总人数的32.15%，符合条件的农民工子女在济接受义务教育率达到了100%；还有面向农民工的“安居工程”，截至目前，有8900多户农民工分到了公租房。农民工精神文化生活也未忽视，“劳动者之歌”济南市农民工文艺大赛搭建了农民工文化阵地，才艺大赛获奖的选手组建济南市首个农民工艺术团……

农民工中的流动党员管理是新时期党建工作的一个新课题。为实现农民工党员“离乡不离党、流动不流失、长期受教育”，去年8月4日，济南市委专门研究在全国首家成立了中共济南市委农民工工作委员会，作为市委派出机构，由济南市人社局局长蒋晓光亲自担任书记。“这下，我们单位100多名流动党员才真是找到组织了。”山东三箭劳务管理有限公司项目经理陈雪萍说，济南市农民工工委22名委员之一，她说，这让农民工对济南这座城市的归属感、认同感更强了，“济南就是家了。”

公共服务打通“最后一公里” 服务标准被列为全国试点

11月21日，趁着来赶集的时间，章丘垛庄镇石匣村村干部先军到镇上人社服务中心交上一年交140元，孩子每年交80元。垛庄镇人社服务中心建在镇中心，有暖气，一进门就感觉暖洋洋，“比以前的可好多了。”

垛庄镇距离章丘市区有35公里。在这个人口3万多的山区乡镇里，以前的人社服务中心只是在镇上租用了居民几十平方米的平房，养老、医保等业务更是分布在不同地点的办公室。2014年10月，垛庄镇新的人社服务中心建成启用，500多平方米的一楼大厅综合了就业、医保、养老等7个窗口，农民办事再也不用东跑西找了。

像垛庄镇一样，济南人社系统从2012年底开始推行的行政服务标准化，已将“温暖人社”打造成了省会济南一个新的闪亮的品牌。服务窗口好极了，统一的标识，蓝色基调的外观，集中展示着人社系统的标准形象；服务的环境更好了，各级服务大厅都设置了休息区、等候区、服务区，统一配置了饮水机、老花镜等；服务质量更好了，办业务有明白纸，窗口排队要叫号……

去年5月，在被省人社厅确定为全省唯一的人社基本公共服务标准化试点，被国家标准委员会、人社部确定为全国唯一人社基本公共服务综合标准化试点后，济南市人社部门共梳理有关标准化政策法规23个，人力资源和社会保障法律法规和规章152个，通用标准体系标准78个，服务保障标准体系标准145个，党建和服务文化标准10个，公共就业、社会保险、人才队伍、人事管理、劳动关系协调、信息化等六个子体系的服务提供标准和岗位工作标准1033个，达到公共就业、社会保险、人才队伍、人事管理、劳动关系协调、信息化等“业务全覆盖”，基本做到了事事有标准可依、岗岗有标准规范、人人按标准履职。

如今，济南的“温暖人社”已经基本覆盖到全市所有街道、乡镇和社区、行政村，实现了市、县(市)区、乡镇(街道)、行政村(社区)四级人社服务平台联动，“把行政服务变成像银行一样的标准化服务”。以展开的双手托举人字的图案为主要内容、以红色和橘黄色为主色调的“温暖人社”标识，更成了像银行、邮局、超市一样的遍布大街小巷的“新地标”。

行政服务标准化背后是服务效能的提高。随着“温暖人社”为民服务内涵的不断扩充。济南市对市、县(市)区、乡镇(街道)、行政村(社区)四级人社服务平台所涉及的就就业、社会保障、劳动关系、调解仲裁、劳动监察等7大类共计32项业务工作进行了统一规范，把基层能办理的业务全部下放到基层。以办理就业困难人员认定工作为例，过去居民需要到区人社局报表，再到街道人社服务中心认定，然后再把表交到区人社局，来回就要跑3趟。这项业务下沉到街道后，居民可以直接在街道报表、审核，由街道人社服务中心将认定后的表格扫描上传到区人社局，群众省时了，少跑了路。

“温暖人社”让济南市民们感受到了“带着体温”的服务，更给服务型政府建设树立了“服务标杆”。在全市行风评议和科学发展考核中，济南市人社市局已连续多年名列前茅。金奖银奖，不如群众夸奖。这是泉城市民对济南人社褒奖，对济南人力资源和社会保障工作的最高褒奖。