
以“互联网+”优化用工登记 备案服务的探索

张望佳

无锡市人力资源市场作为无锡市人力资源和社会保障局下属的公共人力资源服务机构,直接向全市用人单位和劳动者提供各类劳动就业服务。用工登记备案作为就业服务的主要内容和重要抓手,既反映了全市就业运行的动态情况,又推动了全市和谐劳资关系的平台构建,还指引了人力资源外包服务的精准推送。近年来,无锡市人力资源市场按照人社部“互联网+人社”2020行动计划的文件要求,秉持“民生为本、人才优先、服务至上”的服务理念,不断规范用工备案管理,持续提升用工备案的服务效能。

一、以提升服务效能为导向,开展“互联网+”服务

1. 主要手续网上全程流转,无需往返窗口办理

目前,无锡市人力资源市场为本市用人单位和劳动者提供录用登记备案、合同续订备案和市内调动手续备案均已实现“网上办、一次性、不见面”的目标。以录用登记备案为例,劳动者一旦被用人单位招用后,用人单位只需登录网上服务平台提交信息,待数据核对后,就能完成录用登记备案。单位在线打印《录用备案登记表》存放至员工人事档案中存放即可。《录用备案登记表》中“用人单位公章”和“经办机构用工备案专用章”均以电子章形式显现。

2. 网报单位超七成,降低企业用人成本

2017年全市就业登记备案总量达98.5万人次,选择网上就业登记备案的备案登记总数为75.3万人次,占全部备案量的七成。从单位用户的反馈来看,与传统柜台办理模式相比,单位一经开户注册,只要在家鼠标点点就能完成备案登记手续,无需往返奔波,极大提高了办事效率;另一方面减少企业对专职人员的配备人数,有效降低企业的用人成本。

3. 方便个人信息查询,增强信息互通

个人用户如需查询自己的就业登记备案情况,只需在网上平台登记注册,并通过实名验证后,即可查询本人用工登记备案情况。同时,个人的联系方式和学历信息如有变动,可通过网上平台递交申请,及时完成信息更新。

二、以柜面服务提质为宗旨,确保操作口径统一

1. 服务讲究“温度”,做好窗口接待

在对外服务中,无锡市人力资源市场要求工作人员多使用“换位思考”法则,站在客户的角度,从细节处着手,将客户的问题以书面形式详细告知;从便民处着眼,对不在办理范围内的问题尽可能指明道路;从“友善”处着力,以平缓、柔和、友善让客户感受服务温度。

2. 流程讲究“统一”，做好宣传介绍

无锡市人力资源市场为了方便办事人员了解流程、及时办理，一是制作统一的办事指南，采用现场领取、网站发布和微信推送等方式让办事人员及时了解；二是制作图文版用户手册供网上办理用户更直观了解详细步骤；三是针对平时接待咨询最多的问题，定期编写常见问答集锦，方便用户快速掌握；四是定期开展新网报单位的业务培训，为新开户单位现场答疑解惑。

三、以同城同步服务为目标，实现就地就近办理

无锡用工登记备案现已实现市、区、街道三级平台一站式办理，即除无锡市人力资源市场用工登记备案窗口外，在区级和区级公共就业部门也可同步办理。用人单位根据需要，可任选一个公共就业部门就近申办。无锡市人力资源市场作为用工登记备案的市级平台，与各区、街道就业部门做到“放管一体，统筹协调”。

1. 上情下达，做好业务指导交流

针对上级部门发布的最新文件和工作要求，无锡市人力资源市场及时做好对区、街道公共就业部门的业务传达、指导，对各区、街道公共就业部门的工作人员定期开展网上平台操作培训。对网上业务中涉及的数据信息处理，无锡市人力资源市场按照专门的用工登记备案数据修改操作口径，做好数据的合规处理。

2. 下情上传，做好疑难问题会商

因用工登记备案与社保申报、工伤申请、失业金申领等各类补贴紧密相关，无锡市人力资源市场每季度定期组织召开市区用工备案联席会议，及时收集各区、街道公共就业部门经办过程中遇到的困难和用人单位反映的问题，并及时予以反馈和解决。此外，2017年无锡市人力资源市场响应市政府提出的“大走访”活动，主动走进各区公共就业服务部门，了解各区自身存在的特殊问题，并听取合理化改进建议，进一步健全全市用工备案业务联系机制，体现公共服务的主渠道作用。

3. 用工备案，维护劳动者权益

用工登记备案作为社保手续的前道，对无锡社保参保扩面和劳资关系和谐起到了重要的支撑作用，进一步维护了劳动者的合法权益。以退工备案手续为例，公共就业服务部门一方面严格把好退工原因资料核对关，特别是对办理单位经济性裁员或是单位以严重违纪等与劳动者解除终止劳动关系的，进行仔细核对；另一方面谨慎对待企业批量退工办理，特别是对超过企业职工总数百分之十以上的，严格执行单位属地化报批的原则。

四、以“1+3”服务模式为平台，切实为企业服务

1. 做好“1+3”服务，构建互动桥梁

近年来，无锡市人力资源市场积极构建“1+3”用工备案服务平台，“1”即“1个用工备案登记平台”，“3种服务”即政策培训服务、HR经理主题沙龙活动和特殊企业定点服务。2017年，已举办一次用工业务大型知识讲座，两次小型精品主题沙龙。同时，还通过“大走访”活动，对一些重点企业进行走访，及时为企业排忧解难。以2017年为例，为尼康公司整厂关停一次办理2000名职工的退工备案；为华润集团公司下属企业重组涉及2000多名员工办理劳动关系变更；为无锡监狱的企业化聘用人员专项用工类别梳理等。

2. 健全用工登记内容，保证备案合法性

在上级职能部门的指导下,无锡市人力资源市场除对已建立的全日制用工人员进行用工登记备案外,还尝试探索对非全日制用工人员以及全日制多重用工人员进行就业登记备案。截至 2017 年已初步构建备案流程,并开发了信息备案系统。此外,针对《民法》最新内容的调整,扩充对主体单位备案的办理范围,首次正式将村、居委会纳入到备案主体的范围中来,做到依法办事,与法同步。

五、以大数据平台为依托,成为就业“晴雨表”

用工登记备案数据是人社部门及时掌握全市就业、失业情况的基础前沿,为人社部门科学制定就业政策提供了至关重要的参考依据,成为动态反映全市就业情况的“晴雨表”。

1. 分析产业发展特点,了解紧缺人才需求

通过用工备案登记的数据,进一步反映无锡经济运行的整体态势,通过对用人单位的产业分布、性质分类以及就业人员的分类特点,为无锡产业调整和人才引进提供重要依据。同时,用工备案登记数据对监测无锡特殊人群就业,特别是低保人群的就失业情况起到重要的参考作用。

2. 监测劳动退工办理,促进劳资和谐稳定

近年来,无锡人社部门通过各种渠道加强对劳动法规的宣传力度,用人单位和劳动者的法律意识明显增强,促进全市劳资关系的和谐稳定。从近几年退工备案数据来看,劳动者主动与用人单位解除劳动合同关系的比重较大,单位对于因单位原因与劳动者终止、解除劳动合同的行为则较为谨慎,特别是在对待过错员工的处理方面更为慎重。

3. 把握用工周期规律,推送市场精准服务

从用工登记备案的整体情况来看,周期性规律明显。一季度人员进出量较大,退工人数远大于录用人数。无锡市人力资源市场以招聘业务为主导,结合人事外包服务,与用人单位做好对接。三季度受大学生就业高峰期影响,录用备案人数远大于退工备案人数。无锡市人力资源市场利用人才评价为手段,提升用人单位与毕业生的供需匹配度。同时,及时向用人单位提供新入职人员手续办理、档案对接、岗位培训等外包服务。

综上所述,无锡市人力资源市场做到了既对大企业用工登记备案的全覆盖,又降低了中小企业的创业成本。在无锡市大力提倡“产业富民、就业富民、创业富民”的过程中,无锡市人力资源市场将在“互联网+”服务的道路上不断前行。