

《劳动保障协理员工作指南》

——退休人员社会化管理服务



中国就业培训技术指导中心组织编写

杨剑锋 江苏省南通市劳动就业管理中心

目录

CONTENTS



1

基层平台建设

2

信息管理

3

就业创业服务

4

社会保险

5

退休人员社会化管理服务

6

劳动维权

7

综合服务



第五部分 退休人员社会化管理服务

1. 退休人员社会化管理服务概述

2. 退休人员社会化管理服务的形式

3. 退休人员社会化管理服务的内容和制度

4. 退休人员社会化管理服务的要求

第一章 退休人员社会化管理服务概述

一、退休人员社会化管理服务的概念

退休人员社会化管理服务属于社会保障社会化管理服务的范畴。

社会保障社会化管理服务是指社会保险经办机构和社会服务机构对参加社会保险的单位和个人，提供从社会保险登记、申报、缴费，到个人账户的管理、查询、结算以及社会保险待遇的发放和对人员的管理等一系列管理和服务工作。

企业退休人员社会化管理服务作为社会保障的社会化管理服务中对企业退休人员进行管理和提供服务的一项重要内容，是指职工办理退休手续后，其管理服务工作与原企业相分离，养老金实行社会化发放，人员移交城市街道（乡镇）和社区等基层组织实行属地管理，由社区等基层服务组织提供相应的管理服务。

二、退休人员社会化管理服务的意义

1.退休人员社会化管理服务是进一步保障企业退休人员晚年生活和提高生活质量的重要举措。

我国老龄化问题更加突出，解决起来难度更大。主要体现在以下几点。

一是规模大。

二是速度快。

三是底子薄。

四是负担重。

实行养老金社会化发放后，企业退休人员晚年生活有了经济保障，在这个基础上，通过积极推进社会化管理服务，可以更好地实现退休人员的老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐，使他们的晚年生活质量得到保障。

2.退休人员社会化管理服务是完善社会保障体系的重要内容

完善的社会保障体系，具有以下几大功能：

(1) 只要求用人单位履行为其职工办理参加社会保险手续、依法缴纳社会保险费等相关义务，而不应再要求其承担对社会保险对象的日常管理服务工作，这些工作转为由政府指定的专门机构整合社会资源来完成。

(2) 要保障职工在工作期间实现跨地区、跨行业、跨所有制的自由流动，在办理退休手续后，可以实现从“单位人”向“社会人”的身份转换。

(3) 要面向企业退休人员提供养老、医疗保健、文体娱乐、精神慰藉等全方位的服务。

(4) 要将以上要求落实到位，健全的社会化管理服务体系必不可少。

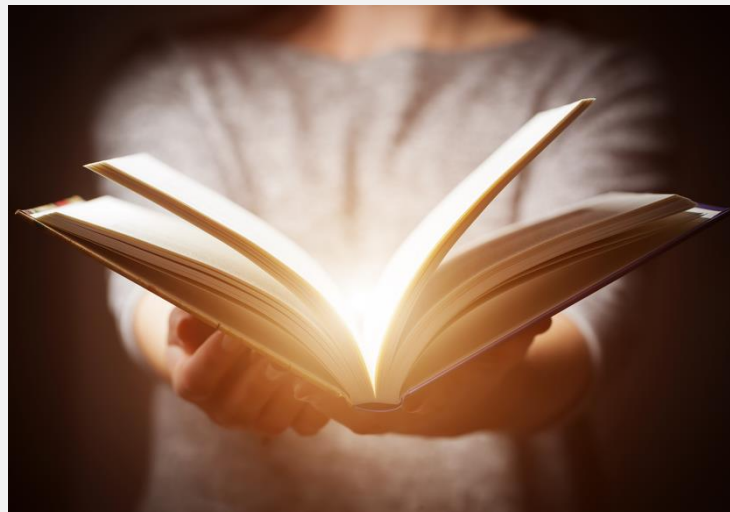
3.退休人员社会化管理服务是经济社会发展的客观要求

很多退休人员的子女不能在身边照料，即所谓空巢老人。他们过着“出门一把锁，进门一盏灯”的寂寞生活，迫切需要“三大保障”，即经济供养保障、医疗费用保障和生活照料保障，迫切希望社区组织给他们更多的关心和照顾。



4.退休人员社会化管理服务是构建社会主义和谐社会的重要方面

我国企业退休人员是社会的重要群体，将他们的日常管理服务工作从企业的生产经营活动中剥离出来，由政府建立管理服务机制，引入市场化运行机制，动员社会各方面力量，向他们提供基本养老经济保障、医疗保健、日常生活照料、文体娱乐、精神慰藉等全方位的社会化管理服务，是建设和谐社会不可或缺的。





第五部分 退休人员社会化管理服务

1. 退休人员社会化管理服务概述

2. 退休人员社会化管理服务的形式

3. 退休人员社会化管理服务的内容和制度

4. 退休人员社会化管理服务的要求

第二章 退休人员社会化管理服务的形式

一、基本形式

企业退休人员社会化管理服务的基本形式是社区管理。

二、过渡形式

1.委托企业管理

2.社会保险(退管)经办机构直接管理

3.其他形式

为了避免退休人员管理服务“真空”状态的出现，部分地区政府也成立了专门机构来实现对退休人员的管理服务。

三、退休人员社会化管理服务的组织体系

按照退休人员社会化管理服务的总体要求，各地区需健全两级政府、三级管理、四级服务的组织体系，

两级政府：市政府、区政府

三级管理：市级管理服务机构、区级管理服务机构、街道（乡镇）劳动就业社会保障公共服务平台

四级服务：区退休管理服务机构

街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）

社区（行政村）劳动就业社会保障服务站

社区（行政村）退休人员自管小组





第五部分 退休人员社会化管理服务

1. 退休人员社会化管理服务概述

2. 退休人员社会化管理服务的形式

3. 退休人员社会化管理服务的内容和制度

4. 退休人员社会化管理服务的要求

第三章 退休人员社会化管理服务的内容和制度

第一节 退休人员社会化管理服务的主要内容

从理论上讲，完整的企业退休人员社会化管理服务体系应形成以居家养老为基础、社区养老为依托、社会机构养老为补充的服务框架。**具体内容包括生活照料、精神慰藉、卫生保健、康复治疗等。**

但目前，我国企业退休人员社会化管理服务工作处于起步阶段，**现行**社会化管理服务体系的主要内容涉及退休人员生活、娱乐等方面，具体来讲：

落实社会保险待遇；

开展党的组织活动；

做好医疗保健；

组织文体活动。

第二节 开展退休人员社会化管理服务的四项基础工作

一、建立企业退休人员基本信息库

建立企业退休人员基本信息库是社会化管理服务的重要基础工作，是搞好管理服务的前提条件。

只有了解企业退休人员基本信息、社会保障、居住和家庭构成等情况，才能有针对性地加强动态管理、提供服务。

街道（乡镇）要建立退休人员基本信息库（表），

社区要建立退休人员基本信息册（表、卡）

社会保险经办机构要及时向街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）提供企业退休人员的有关信息资料，指导和帮助街道（乡镇）、社区做好建设基本信息库的相关工作。

基本信息库建立起来以后，做好维护工作，实现动态管理。

二、向企业退休人员发放社会化管理服务联系卡

街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）要向企业退休人员发放社会化管理服务联系卡。



三、指导企业退休人员建立自我管理和互助服务组织

依托社区，在企业退休人员中建立自我管理和互助服务组织，由街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）和社区劳动保障协理员加强对退休人员自我管理服务组织的指导，引导和动员企业退休人员开展活动，为繁荣社区文化、促进社区建设作出贡献，并不断提高生活质量。



四、开展领取养老金资格认证工作

社会保险经办机构要依托街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所），做好企业退休人员领取养老金资格认证工作。

劳动保障协理员要跟踪了解企业退休人员生存状况，辖区内企业退休人员去世时，街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）要及时向负责发放其基本养老金的社会保险经办机构报告。

社会保险（退管）经办机构每年至少集中开展一次企业退休人员领取养老金资格认证。

劳动就业社会保障公共服务平台根据具体要求，可采取人户调查等方式给予协助。

要将常规性报告和定期集中认证有机结合起来，构筑防范冒领养老金的有效机制。

第三节 退休人员社会化管理服务的制度

一、退休人员社会化交接制度

企业持整理好的个人情况登记表、退休人员档案等资料到社保（退管）机构办理移交。

社保（退管）机构认真审核移交的档案和手续，签订《退休人员社会化管理服务协议书》。

社保（退管）机构将接收的退休人员档案及时入库，防止丢失；及时将人员基本情况输入数据库。

社保（退管）机构将接收的退休人员情况登记表、组织关系等资料移交给街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）。

街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）将退休人员基本资料及时移交给所辖各社区劳动就业社会保障服务站管理。

社区劳动就业社会保障服务站将退休人员档案管理卡等手续及时分类建档，动态管理，按月计报。及时为退休人员中党员建立组织关系,开展活动。

二、退休人员社会化管理走访制度

对新接收纳入社区管理服务的退休人员，社区劳动就业社会保障服务站应在退休人员纳入社区当月内上门走访，了解退休人员基本情况，建立社区管理基础台帐。

对鳏寡孤独退休人员，社区劳动就业社会保障服务站工作人员每季度上门走访一次，了解其身体状况，帮助解决有关生活困难。

对70岁以上高龄退休人员，社区劳动就业社会保障服务站工作人员定期至少上门走访一次，了解其身体状况，听取意见和要求，尽力帮助解决。对70岁以上的高龄退休人员，社区劳动就业社会保障服务站及时帮助办理老年人优惠证、卡，保证他们享受高龄老人的退休待遇。

对家庭不幸发生特殊变故，生活发生困难且符合城镇居民最低生活保障标准的退休人员家庭，街道（乡镇）和社区退管工作人员应及时上门慰问，帮助他们向民政部门申报进入最低生活保障。

退休人员亡故后，其所属基层劳动就业社会保障公共服务平台工作人员应及时上门慰问，帮助申请报领丧葬抚恤费和供养直系亲属供养待遇。

对重病住院的退休人员，街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）工作人员及时进行慰问，尽力帮助他们解决有关难题。

对供养的直系亲属视同退休人员，及时了解各种情况，掌握其生存状况。对居住外地的退休人员和供养直系亲属，由市或区退管机构采取不定期上门走访或委托当地有关部门上门走访、电话联系等方式进行慰问。



三、退休人员社会化管理接待制度

对来访的退休人员，要热情接待，认真记录来访事由，认真处理他们提出的问题。

对来访退休人员提出的一般性政策、服务性问题，各退管经办机构应在1-3日内给予答复或解决。

对来访退休人员提出的问题，本级难以答复或解决的，应及时逐级报告，一般在7-10日内给予答复或帮助解决。

对退休人员提出的有关重大政策问题，经请示上级主管部门不能及时解决的，一般在一周内给予答复。并耐心解释，做好细致的思想工作。

如发生退休人员集体上访或其它特殊情况时，应立即向上一级退管机构报告，各级退管机构应迅速作出反映，及时解决问题。

对来信提出的问题，进行登记后，要认真调查研究，做好回复和协调工作；属于需请示上级主管部门协调解决的，一般应在15日内作出相应答复。

四、亡故退休人员丧抚费申领规定

退休人员死亡后，其亲属或监护人须及时告知退休人员所属社区劳动就业社会保障服务站，提供死亡证明。

退休人员死亡当月内，社区劳动就业社会保障服务站将其死亡证明等资料交至街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所），退休人员的基本养老金从其死亡次月起停发。

对未及时办理减员申报，续领或冒领养老金的，按规定从退休人员死亡抚恤待遇中扣除。

对长期隐瞒不报、冒领养老金的，将按《城镇企业职工养老保险规定》执行。



五、退休人员供养直系亲属有关待遇申领规定

退休人员辞世后，其亲属符合国家规定供养条件的，可以享受供养待遇。

退休人员辞世后，由退休人员亲属在一月内向社区劳动就业社会保障服务站提出供养申请。

社区劳动就业社会保障服务站根据退休人员亲属提出的供养申请，进行调查并确认。对符合供养条件的，向街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）报送退休人员亲属申请材料 and 情况调查结果。

街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）接到申报材料后，要进行调查和认定。对符合供养条件的应及时到人力资源和社会保障行政部门办理批准手续，享受供养直系亲属待遇。

供养直系亲属辞世或失去供养条件后，应及时提供证明材料，办理终止领取待遇的手续。对弄虚作假骗领或冒领供养待遇的将依据有关规定给予处理。



第五部分 退休人员社会化管理服务

1. 退休人员社会化管理服务概述

2. 退休人员社会化管理服务的形式

3. 退休人员社会化管理服务的内容和制度

4. 退休人员社会化管理服务的要求

第四章 退休人员社会化管理服务的要求

一、退休人员社会化管理服务走访慰问

基层劳动就业社会保障公共服务平台的一项重要职能是做好纳入社区管理退休人员的动态管理。



二、退休人员社会化管理服务统计管理

基层劳动就业社会保障公共服务平台的工作人员为更好的了解纳入社区管理退休人员的其本情况。可根据实际建立健全相关统计台账，进行规范化管理。



三、组织开展日常文体娱乐活动

日常文体娱乐活动的主要组织形式是由劳动保障协理员通过指导退休人员自我管理和互助服务组织来开展的。要拟订明确的计划，了解活动规模，提供必要的场地和经费，并组织实施。另外，还可以通过成立兴趣爱好小组、志愿者服务队伍和参加基层党组织活动等形式，组织退休人员开展文体娱乐活动。



四、建立健康档案

1.健康档案的内容和建立方式

从理论上讲，全科医疗健康档案主要包括三方面内容：个人健康档案、家庭健康档案和社区健康档案。

2.联系社区卫生服务机构为退休人员建立健全健康档案流程

- (1) 登记服务机构
- (2) 了解机构服务情况
- (3) 初步沟通
- (4) 商谈合作
- (5) 签订协议
- (6) 收集健康信息
- (7) 建立健康档案
- (8) 进行定期更新
- (9) 调整档案内容



五、特殊群体的管理服务

1.特殊群体分类

当前，在退休人员社会化管理服务工作中，**特殊群体主要分为六大类：高龄、孤寡、重病、特困、新中国成立前参加工作、劳模。**



2.为特殊群体提供服务的有关规定

中共中央办公厅、国务院办公厅转发的原劳动和社会保障部等13个部门和单位的《关于积极推进企业退休人员社会化管理服务工作的意见》明确规定，各地区要按照党中央、国务院提出的完善社会保障体系的有关目标和要求，以深化企业改革、维护社会稳定和不断提高退休人员生活质量为宗旨，因地制宜分类指导，积极探索推进社会化管理服务工作的有效途径和方法。

工会、共青团、妇联、老龄等组织和机构要充分利用各自的管理服务网络，发挥自身优势，为退休人员特别是为高龄、孤寡、病残等生活困难的退休人员提供义务服务，在维护退休人员合法权益方面发挥积极作用。在此基础上，各地结合自身实际，制定一系列面向特殊群体提供服务的办法。

3.特殊群体台账建立和管理流程



六、养老护理服务和退休人员养老信息发布和维护管理

1.我国养老服务业发展的方向

养老服务是社会服务的重要方面，大力发展与老年人特殊需求相适应的社会养老服务业是应对人口老龄化的重要举措。

- 加快社区养老服务机构和设施建设。
- 要积极探索养老服务业的体制机制创新。
- 加大国家对老年服务机构减免税政策的落实力度。
- 鼓励失业人员等创办家庭养老院、托老所，以创业促就业。
- 组织或推动制定养老服务设施建设标准和养老服务业行业规范。

2.当前为退休人员提供社会化养老服务的主要场所

一是企业退休人员自己的家里，这也是社会化养老服务的主要场所；

二是社区养老院，一般都建在企业退休人员居住地社区范围内，主要是向子女白天上班无时间照顾的企业退休人员或不愿意离开居住地的“空巢”退休人员提供服务；

三是包括退休人员公寓在内的社会养老机构，一般设置在交通较为便利、自然环境较好的地方，主要是为了满足子女不在身边、子女无暇照顾、“空巢”等企业退休人员的需求而建设的。



3.养老护理服务的主要内容

为健康老人提供必要的生理、心理、社会服务；

为患病老人或有肢体、器官功能障碍的老人提供基本生活服务、初级保健和肢体辅助功能锻炼；

协助医护人员进行必要的治疗、护理活动（如常规药物治疗、清洁与消毒、个人卫生护理、皮肤清洁、褥疮的预防等），以满足老年人身心健康状况的需要；

帮助需要临终照料的老人减轻生理、心理、社会等方面的痛苦，并为其家属提供心理精神支持。



4.养老护理服务的一般流程



5.了解本地区养老护理员队伍建设情况

(1) 掌握获取养老护理员资质的政策

按照原劳动和社会保障部制定的养老护理员国家职业标准，养老护理员是对老年人生活进行照料、护理的服务人员，分为初级、中级、高级和技师四个级别。

(2) 了解培训机构培训养老护理员情况

全面了解本辖区内养老护理员增减变化情况。一般来说，养老护理员取得相关资质后，由当地人力资源和社会保障部门、社会保险经办机构、职业培训机构对本地取得资质的养老护理员队伍建立登记制度。可通过电话、网络以及文件等形式对本社区护理员队伍建设情况进行了解。

(3) 了解养老护理员工作情况

了解辖区内养老护理员工作情况，全面掌握相关从业人员的从业经验和服务评价情况，做好与养老服务对象的衔接。

6.退休人员公寓、社区养老院等社会养老机构有关信息的采集渠道和流程

(1) 采集渠道

1) 向人力资源和社会保障、民政等相关部门了解全国退休人员公寓、本地区社区养老院等社会养老机构的建设情况，以及取得相关资质情况。

2) 与退休人员公寓、社区养老院等社会养老机构通过电子邮件、信件、电话、传真等方式进行联系，取得社会养老机构的详细介绍。

3) 通过计算机网络查询退休人员公寓、社区养老院等社会养老机构的详细信息。

(2) 采集流程

1) 了解当地基本情况；

2) 建立台账；

3) 发布信息；

4) 定期维护。

谢谢大家！



中国人力资源和社会保障出版集团 制作