

蒙阴县总工会文件

蒙会发[2017]21号

蒙阴县总工会 关于在企业中建立工会与行政 沟通协商机制的实施方案

为进一步拓宽企业民主管理渠道，有效维护职工合法权益，及时解决职工后顾之忧，促进企业和谐发展，按照上级关于加强协商民主建设相关要求，结合我县实际，现就在企业中建立工会与行政沟通协商机制制定如下实施方案。

一、指导思想

以党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，深入贯彻落实中央、省委、市委、县委关于加强和改进党的群团工作新部署新要求，以满足职工需求为导向，以促进企业持续健康发展为着力点，以做实做好职代会闭会期间企业的民主管理工作为目标，通过

建立工会与行政沟通协商机制，落细、落小、落实职工群众最关心、最直接、最现实的合理诉求，维护职工合法权益，努力构建和谐劳动关系，促进企业健康发展。

二、基本原则

（一）坚持依法合规。严格按照政策法规办事，对职工提出的诉求，要尽力而为、量力而行，坚持原则，严守“底线”和“红线”。要进一步强化对协商内容、形式、程序的合法性审查，确保协商事宜合法合规、协商成果合法有效。

（二）坚持协商共决。坚持先协商讨论、后表决实施，努力增强决策的科学性实效性；坚持先酝酿沟通、后上会研究，确保协商成果让职工和企业行政双方满意；坚持求同存异、体谅包容，努力寻求职工个体诉求和集体意愿之间的最大公约数。

（三）坚持因企制宜。尊重职工首创精神，立足于企业实际，根据不同企业特点、不同发展水平、不同利益诉求，积极探索开展形式多样的工会与行政协商实践。

（四）坚持务求实效。以解决职工诉求为导向，直面困难问题，不摆花架子，不走形式过场，脚踏实地解决职工现实困难和后顾之忧，确保工会与企业行政沟通协商机制取得实效。

三、工作机制

（一）明确协商内容

协商内容应主要包括以下几个方面：

1. 涉及职工合法权益和切身利益的相关问题，职工在日常工作生活中遇到的现实困难和问题；

2. 职工对改善企业生产、经营管理等方面的合理化建议；
3. 企业行政认为有必要向工会、职工通报说明的企业有关情况；
4. 其他需要协商沟通解决的事项。

（二）构建闭环工作流程

建立工会与行政沟通协商机制，搭建对话平台是基础，解决职工诉求是关键。构建闭环反馈式的工作流程，能够最大程度地确保职工诉求和建议得到有效解决和采纳。一般应按照“征集协商议题（与行政前期沟通确定议题）——确定协商人员——召开协商会议（确定解决事项，确定承办部门、人员，确定办结时间）——工会督导办理——开展满意度测评——建立工作台账”的流程进行，具体如下：

1. 征集协商议题。由企业工会通过深入职工调研、与职工谈心交心、设立职工意见箱、开通热线、开设博客、微博，建立微信、QQ群等多种方式，广泛收集职工群众的意见和建议，并详细登记、认真梳理，形成初步协商议题。对初步确定的议题，工会应事先与企业行政做好沟通，共同研究，最终确定协商议题。

2. 确定协商人员。企业工会负责人、企业行政负责人、职工代表应参加会议。同时，根据协商议题，相关职能部门负责人参加会议。

3. 召开协商会议。协商会议由企业工会负责人主持，至少每季度召开一次，重大特殊事项应随时协商。企业工会代表职

工提出协商事项，参会各方就协商事项进行协商讨论。会议要对各协商事项的解决措施、解决时限、承办部门（单位）及具体人员等予以明确。协商会议要形成会议纪要。

4. 工会督导办理。企业工会应对协商事项的办理情况及时加以督导。协商事项的具体承办部门（单位）应在事项办结后3日内将具体情况书面反馈给企业工会，工会应在收到反馈意见3日内，通过面谈、电话或网络等方式将事项办理的过程和结果告知诉求提出者；无法解决或短时期内难以解决的诉求，应向该诉求提出者做出合理解释说明。

大型企业集团可实行分级负责制。对职工提出的诉求和合理化建议，本级解决不了的，可向由上一级工会和企业行政逐级报送，直至合理解决。

5. 开展满意度测评。事项办结后，企业工会应及时在诉求提出者、参加协商会议的职工代表和企业相关职工中开展满意度测评。满意度设“满意”、“基本满意”、“不满意”三个档次，可采用网络反馈、电话回访、问卷调查等方式，让职工群众直接对处理结果进行评价。调查结果应由督办人签字备案，并及时向具体承办部门、人员和企业主要负责人反馈。

6. 企业工会负责将诉求事项协商办理的全过程建立工作台账。

四、组织领导

工会与行政沟通协商机制办公室设在工会，负责做好沟通协商的相关日常事宜。各级工会要高度重视沟通协商机制建设，加强宣传教育，营造做好协商工作的良好氛围。充分发挥企业工

会在沟通协商工作中的组织动员作用，切实负起责任；要及时向党组织汇报沟通协商机制建设工作，以争取企业党组织重视支持；要加强与企业行政的工作协调，以形成合力，使沟通协商机制更好发挥作用，推进“推行协商民主、强化社会责任”工作品牌创建。工会要将协商机制建设情况纳入考核，并与企业综合性评先树优和企业高级管理人员政治安排、综合性评先树优挂钩，作为给予相关表彰和荣誉称号的重要参考。

事业单位可参照本意见建立工会与行政沟通协商机制。

- 附件：1. 职工诉求记录表
2. 职工诉求业务办理流程图
3. 职工诉求工作进展情况跟踪表
4. 职工诉求满意度调查表



附件 1:

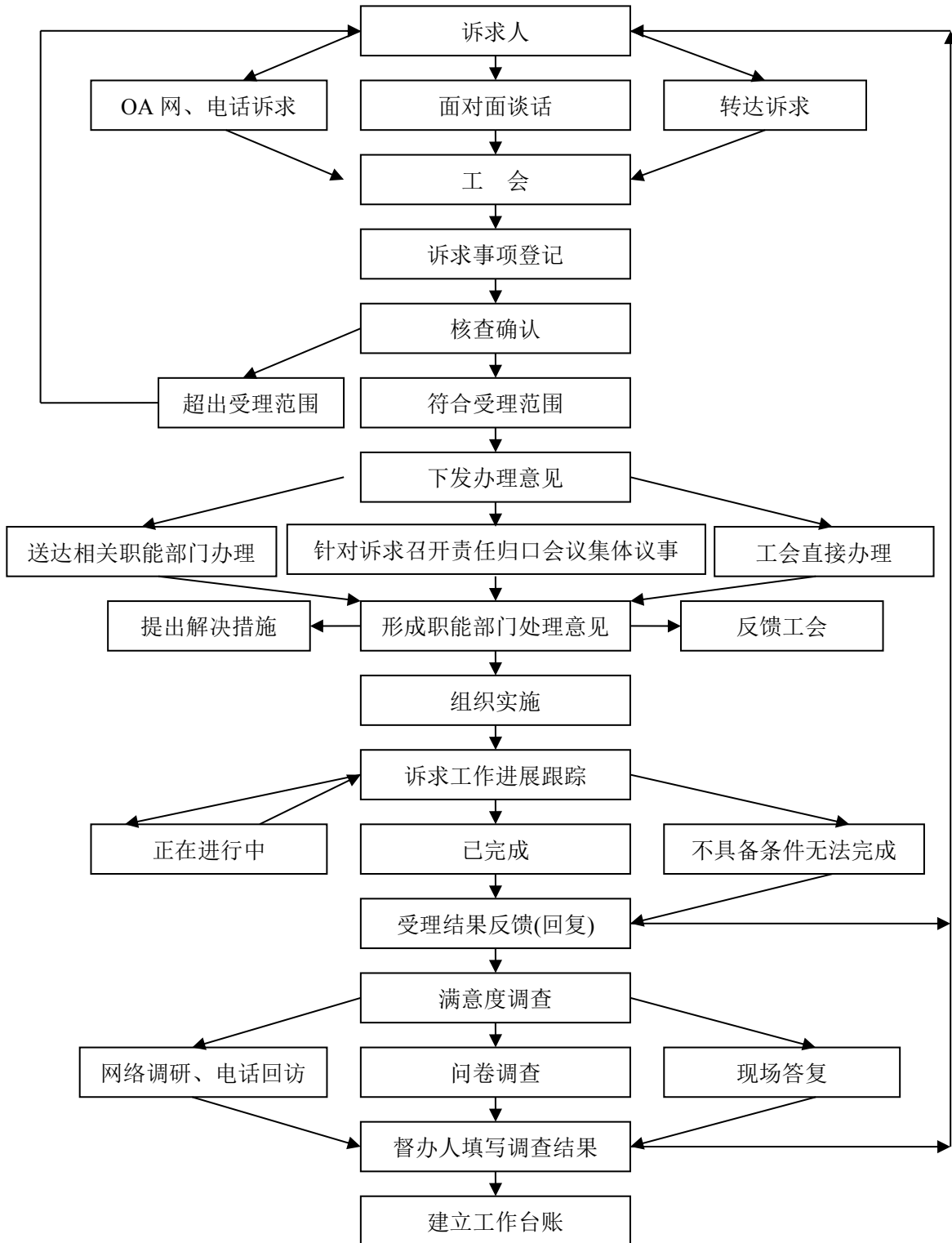
职工诉求记录表

受理方式: 谈话 电话 转达 网络 编号: () 号

受理时间		受理类别	
诉求人		单位	电话
诉求内容			
诉求办理意见			
职能部门意见 (解决措施)			

附件 2:

职工诉求业务办理流程图



附件 3:

职工诉求工作进展情况跟踪表

跟踪 时间		<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 正在进行中 <input type="checkbox"/> 不具备条件无法执行
跟踪 时间		<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 正在进行中 <input type="checkbox"/> 不具备条件无法执行
跟踪 时间		<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 正在进行中 <input type="checkbox"/> 不具备条件无法执行
受理 结果 反馈		

附件 4:

职工诉求满意度调查表

调查方式	<input type="checkbox"/> 电话回访 <input type="checkbox"/> 网络或问卷调查 <input type="checkbox"/> 现场答复		
诉求满意度	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
诉求督办人		满意度调查时间	年 月 日
工会审阅反馈			