

深圳市龙华区总工会探索形成新业态劳动者“线上联动、线下行动”24小时民意速办机制——

骑手“派单”报诉求 工会“接单”马上办

■全媒体记者 马大为 通讯员 陆智文 方招娣 雷韵茜

工会暖“新”
广东实践

系列报道⑧

“这儿马路边的指示牌坏了!”某日傍晚6点多,正是送外卖的高峰时段,美团外卖骑手“七哥”(网名)在微信群里喊了一声。

“小冰,麻烦和相关部门处理一下。”

“收到,谢谢反馈!”

“已经处理好了!”当日晚上9点多,经过与交管人员的紧急联动,深圳市龙华区福城街道大水坑社区工会联合会社会化工会工作者小冰在群里贴出了处理后的现场照片。

“点赞,点赞,点赞!”不到3小时,路边的安全隐患就处理好了,骑手们在群里纷纷点赞工会。

新业态劳动者在每一次放心的“派单”中,持续提高了获得感和归属感,工会在每一次用心的“接单”中,具体发挥着党联系职工群众的桥梁纽带作用。

当下,这种贴心、暖心的“给工会派单式”服务,正为逐步构建起龙华工会联系广泛、服务职工的工作体系,为加强新业态劳动者维权服务,深化工会改革,提供直接、鲜活、有力的群众声音和基层动力。

▼在大水坑社区党群服务中心,工会干部与骑手线下交谈。

全媒体记者马大为/摄



让需求进得来 快速精准接单骑手“随手拍”

“御龙山对面消防水管爆了!”
“灵活就业人员参加养老保险,深圳是否有二胎补贴政策?”

“我在送餐途中受伤了,怎么通过工会‘E路守护’获得帮助?”

“怎样操作实名认证加入工会?”

……

在深圳市龙华区,骑手可以通过工会群聊,将路上发现的问题、工作生活的诉求、对民生政策的疑惑直接反映给各级工会组织,给工会“派单”“派活”。工会线上即时“接单”,马上安排,解决涉及新业态劳动者切身利益、基层社会治理等问题。

经过近两年的试点运行,龙华区总工

会已探索形成新业态劳动者“线上联动、线下行动”24小时民意速办机制。其中,福城街道总工会新业态服务群因日均活跃度高、诉求反馈迅速、作用发挥明显,被作为典型在全区内试点推广。近一年里,其微信群有来自顺丰、京东、美团、饿了么、朴朴等的新业态劳动者100多人,处理完成相应诉求100多单。

骑手路上“随手拍”,工会线上“精准接”。接到反映后,新业态劳动者服务群的“工会主席”,根据问题属地情况,在群内当面安排,由各个社区工联合会专干跟进,基本上实现当时反映、当时回应、当天处理、当天完成、马上反馈。一年多的时间里,问题

反馈率达100%,成功处理率达98%以上。

要服务好新业态劳动者,得让需求先进得来。前段时间,路边的一棵树上,有一个马蜂窝,树下行人往来不绝,一位骑手发现后,立马拍照发到群里。作为在福城街道总工会新业态服务群内具体协调的人员,余梓敏立马提醒群内对应的驻点社区工联合会专干。很快,经过社区的联动,消防部门赶到现场,穿好防护服,搭起升降梯,不一会儿就取下了马蜂窝,解决了一桩隐患。“前后不到两小时,问题就得到了处理。”

点对点对接、一对一处理、百分百反馈,凭借亲民、便捷、高效、有用的特点,这一工会诉求对接平台为新业态劳动者所信赖。

让问题转得开 办事全流程“看得见”“心有底”

福城街道总工会新业态服务群只是龙华区总工会探索形成新业态劳动者“线上联动、线下行动”24小时民意速办机制的一个缩影。

如何服务好新业态劳动者?龙华区总工会从社会基层治理中找答案,从新业态劳动者走街串巷的优势着手,主动破局,搭建工会群聊这一方便骑手、快递员、网约车司机的常用社交平台,让新业态劳动者各式各样的诉求和问题,通过群聊“一键反映”。

让诉求简单地进来,让问题高效地处理。2023年6月,外卖员李先生反映自己在送餐过程中发生了交通意外。群里驻点的龙华区总工会业务干部手把手指导他准备材料,减少了逐级的流转时间。通过线上申请,很快,他的“E路守护”保障申请便进入了终审流程。

高效的处理建立在科学合理安排的基

础上。根据问题性质,主要分为权益维护诉求、基层治理问题、政策咨询需求三类,在后端形成收集跟踪处理情况表,分类施策。对于权益维护诉求,主要接通区、街道、社区三级工会服务端口,由社区工联合会专干对接,作专业性、业务性处理。收到基层治理问题,根据属地原则,在群里直接分配至社区、街道,由社区交通中队、消防部门、值班组、警务室、电信部门、街道平安办等联动处理,对于跨区域、超区域的,由区总工会、街道总工会反馈至有关职能部门,作跨区域联合处理。政策咨询需求则由“工会主席”在群里直接解答。

让问题进得来也转得开,工会将处理情况线上“直播”,真诚“交底”,推动新业态劳动者“沉浸式”参与问题和诉求的处理全过程,让办事流程“看得见”“心有底”。对于处理情况,由对应的社区工联合会专干、社

会化工会工作者及时在群内通知,由社区和街道工会主席在群内协调,由区总工会业务人员在群内督办,充分发挥社区、街道工会主席、专干交叉任职的优势。在任职范围内不能直接解决的问题,也有能力、有资源第一时间联动职能部门,前端简化、后端优化,工会一窗口对外,联动多平台支持。

龙华区总工会权益保障工作人员余青青告诉记者:“关键是搭建一个‘需求能够直来直去’的平台,服务先行,再逐步摸索出一套可行的制度。目前,福城街道总工会、观澜街道总工会等街道总工会创建的‘街道-社区-企业’三级塔式工会服务群,基本实现了‘区-街道-社区-新业态’四级联动。除了做好诉求处理等基础服务外,还贯彻了‘处处皆是宣传阵地’的理念,群内实时发布事关职工的工会热点动态。”

让骑手融得进 共建线上线下“骑手友好社区”

无论何时何地,只要新业态劳动者在群内“派单”,工会就会“接单”,大家通过工会解决了心头事,工会也积累了好人气,这是工会与新业态劳动者之间的“双向奔赴”。

2024年2月13日,农历大年初四,美团外卖骑手段志军留深送餐,路过大水坑社

区的一处菜市场,发现菜市场楼上持续漏水。他立刻拍照反馈到群里,社区工联合会专干看到后,立即响应并联动完成处理。

“对我们来说,道路就是工作地点,路上少一份阻碍,就多一份安全保障。”2023年,段志军一人就在工会服务群里反映了十几个社区公共安全隐患,每一次反馈都得到解决,他也一次不落地在群里点赞工会服务的用心用情。近期,他还获评“深圳市优秀工会积极分子”。

龙华区各级工会与新业态劳动者,不仅是线上网友,更是线下好友。近年来,龙华区发展了近4万名新业态工会会员,推动在全区建设了31个暖蜂驿站(V站),构建新业态劳动者“七大服务体系”,专门针对新业态劳动者需求提供帮扶关怀、权益保障、技能提升等服务,将工会平台打造成为新业态劳动者线上交流平台,让工会服务更多更好地惠及新业态劳动者。

在“线上联动、线下行动”新业态劳动者24小时民意速办机制的基础上,龙华区

各级工会还做了许多尝试。

观澜街道总工会积极开展广培社区新业态劳动者志愿服务积分兑换工作,通过详细的“参与工会活动得积分”制度,进一步激活新业态劳动者积极性、主动性。

福城街道总工会大力支持建设“骑手友好社区”,围绕信息、设施、人际、制度“四个友好”,不断完善服务体系,为解决骑手“获得服务难、进出小区难”提供了新思路。

民治街道总工会继2023年设置“爱骑行”取得成效后,2024年新设暖“新”纾困周,推动工会工作在新群体当中的覆盖面进一步扩大、服务手段进一步精准。

接下来,龙华区总工会还将推动在全区范围内,召开骑手恳谈会、开展劳动者权益护航行动等工作,将“派单”过程中发现的共性问题、共性诉求置于党政面前、群众面前,立足构建和谐劳动关系的高度,立足打造企业和职工利益共同体、事业共同体、命运共同体的角度,通过民主谈、共同想、合力做,推动形成彻底的解决方法和兜底的工作机制。