

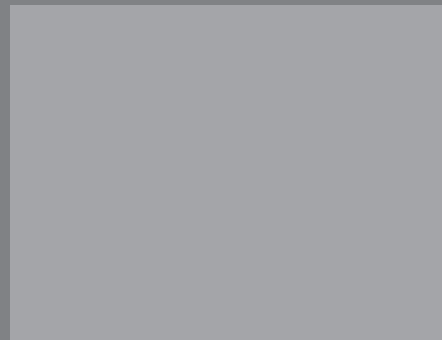


国际社会保障协会
社会保障良好实践奖

2008-2010

国际社会保障协会乃汇聚各国社会保障管理和经办机构的世界领军国际组织。该协会为其会员机构提供信息、研究、专家咨询和交流平台以便在全球范围内设立和推进充满生机的社会保障制度和政策。

www.issa.int



国际社会保障协会
2008-2010
社会保障良好
实践奖获奖机构及
获奖文章

非洲（2008年）

获奖机构：肯尼亚全国社会保障基金
获奖文章：社会保障管理中的业绩承包应用

获奖机构：摩洛哥全国社会保障基金
获奖文章：社会福利保险电子办公门户网站

美洲（2009年）

获奖机构：巴西全国社会保障署
获奖文章：对国际协定系统的贡献

获奖机构：墨西哥社会保障署
获奖文章：评估和加强竞争性执行技能的模型

亚太（2009年）

获奖机构：约旦社会保障公团
获奖文章：“惠及全民：扩大社会保障覆盖面的战略”项目

获奖机构：沙特阿拉伯社会保障总署
获奖文章：“海湾合作国扩大保险保护统一法”联合项目

欧洲（2010年）

获奖机构：法国全国家庭津贴基金
获奖文章：“我的子女”网站

获奖机构：德国贸易和批发业法定事故保险与预防机构（德国工伤保险同业公会会员）
获奖文章：德国贸易和批发业法定事故保险与预防机构 的信息和知识平台

引言

确定和交流“良好做法”有助于社会保障组织和机构改善业务和行政效率。为此，国际社会保障协会于2008年启动了一个“良好实践奖”计划，以表彰社会保障管理方面的良好做法。

国际社会保障协会“良好实践奖”，按区域设奖，每三年一周期，在国际社会保障协会四个区域社会保障论坛的每一个论坛上颁奖。从2008年到2010年，奖状均由一个国际评审委员会选定后在每个论坛上颁发。各区域的获奖者在2010年南非开普敦世界社会保障论坛上受到特别表彰。

国际社会保障协会2008-2010年良好实践奖优先领域：

- 治理与社会保障；
- 风险管理与驾驭变化
- 将信息通信技术(ICT)作为一项战略管理工具
- 履约和保费征缴
- 社会保障覆盖面的扩大
- 应对人口变化

良好实践资讯已上国际社会保障协会门户网站

有关各地区良好实践奖获奖文章的介绍，已经刊登在国际社会保障协会的门户网站上，有关社会保障良好实践的数据库也可从世界各地访问，如欲了解，请访问：www.issa.int/goodpractices

欢迎各会员提交有关其机构良好实践的文章。可通过国际社会保障协会会员网<http://www-issanet.issa.int> 提交，会员网站上有关于该计划的详尽介绍。

引言

作为汇聚社会保障管理和经办机构的世界领军国际组织，国际社会保障协会（ISSA）旨在通过支持卓越的社会保障管理促进充满生机的社会保障。

社会保障机构的杰出创新体现了这种卓越，并已成为世界范围内一直推动社会保障制度取得成功的关键因素。为寻求机会展示这些重要成就，并庆祝国际社会保障协会会员机构所取得的成就，国际社会保障协会于2008年开始举办良好实践奖的竞赛。

国际社会保障协会良好实践奖，旨在表彰在社会保障机构内着重改进管理和业务能力和/或服务效率和效益的良好做法。提交参赛的创新做法，多种多样，体现了许多社会保障领导者的充满生机的方法及其机构工作人员的承诺，这两者至关重要，尤其是在金融和经济危机带来压力之际。

该活动与国际社会保障协会组办的最重要的区域社会保障活动相互联系。2008年11月在卢旺达举行的非洲区域社会保障论坛宣布了首批良好实践奖获奖机构。我们的非洲会员热烈响应号召参与竞赛，亚太、欧洲和美洲的会员也象非洲会员同样热情参赛。总共提交了110多篇良好做法参赛文章，这反映了社会保障机构应对社会保障各种挑战的倡议的多样性。

本刊物刊登了由国际评审委员会在四个地区的每个地区选定的令人惊喜的各种良好实践奖获奖者，它还列出了获得奖状的机构名单。关于所有合格的良好做法参赛文章，以及国际社会保障协会技术委员会确定的一系列良好做法，可查阅国际社会保障协会门户网站的良好实践数据库：www.issa.int/goodpractices。

国际社会保障协会良好实践竞赛计划和良好实践数据库仅在三年前才设立。此后，国际社会保障协会会员积极响应我们的号召，踊跃提交参赛文章。我谨借此机会感谢这些机构继续致力于创新并愿意与国际社会保障协会其它成员分享其经验。同时，所有的设奖竞赛，都离不开一个独立的评审委员会。因此，我也谨代表国际社会保障协会感谢评委会的成员：《国际社会保障评论》编委会主席欧泽比教授(Euzéby)，国际社会保障协会名誉会长约翰·弗斯特雷滕（Mr. Johan Verstraeten）先生，以及国际劳工局社会保障司的巴雷特-雷德女士(Ms Barrett-Reid)和肖尔茨先生(Mr Scholz)。



汉斯-豪斯特·康克乐伍斯基
国际社会保障协会秘书长

非洲

肯尼亚

全国社会保障基金

社会保障管理 中的业绩承包应用

“我们2008年获得的国际社会保障协会良好实践奖和我们不断的改善，为我们全国社保基金赢得了许多崇拜者，包括我们的会员、公众和利益攸关者。”

为成功而规划

为了成功，你需要一项计划。毕竟，如果你不知道你要去哪里，您将如何到达那里？越来越多的迹象表明，肯尼亚全国社会保障基金（肯社保基金）需要一项计划，以解决机构的缺点，提高公众的信心，增强其声誉和支撑其财务。最终，肯社保基金寻求通过更有效率、效益和透明的运作以及加强利益攸关者的问责制的方式转化机构。正如肯社保基金所介绍的，该机构长期业绩不佳已经不是什么秘密。众所周知，肯社保基金长期以来一直饱受包括腐败、诈骗、盗窃和拙劣的投资政策等丑闻的困扰。由于这种情况，肯社保基金承认它的主要基准指标，包括会员保费缴交、登记、给付的处理、履约、成本管理和费用控制等显示它饱受低劣的机构绩效困扰。肯社保基金进一步补充说，工作标准是只求平庸，缺乏创造和创新。自1965年以来，它的表现不佳就一直是公众关注的问题。

2005年6月，对管理人员实行业绩承包被认定为扭转机构业绩不佳的对策手段。业绩承包最早于20世纪60年代被首次引进，它被应用到公共部门，界定各自的责任和期望。业绩承包合同是一个自由协商的协议，它是根据商定的目标衡量承包人的业绩表现，并确定双方履约义务和责任。

由于业绩承包与通常的业务做法大相径庭，肯社保基金在引入这种方法时小心审慎，有条不紊。制定了一项明确界定目标的战略计划，确定了关键的绩效指标，并建立了每一项的增长目标，为员工举办了一系列的培训班，明确地解释有关的过程和期望，聘请了一名顾问协助实施承包进程。这一进程取得成功的最重要因素之一是：管理信托人的支持和高级管理人员的领导。认识到这种变化需要时间，肯社保基金允许用十个月的时间试行该方案。

今天，根据肯社保基金的反馈，其运作有显著改善。会员人数和保费交缴总金额有所增加，会员的资金赚取了更高的回报。员工因表现出色而受到奖励。内部资源得到更有效的利用。服务质量有明显提高。给付申领得到更加迅速的处理。该机构已接近ISO认证标准。运作是完全透明的，员工对其自身决定负责。

良好治理，作为提高机构业绩和方案成果的关键因素，是国际社会保障协会会员机构的一项重要目标，也是充满生机的社会保障的重要因素。通过业绩承包，肯社保基金解决了良好治理的某些特性：参与、法治、透明度、协商一致、公平和包容性、效益和效率、响应性和问责制。肯社保基金继续定期检讨其业绩承包过程，并作必要的调整；而且在全机构范围内，业绩承包初见成效，深受欢迎。



亚历克斯 O·卡让戈
经理董事
全国社会保障基金



通过技术改善服务和客户满意度

由于公众对社会保障的期望日益增多以及社会保障计划面临新的挑战，社会保障管理部门必须制定对策，平衡变化的管理需求与客户的期望。正如营利性行业利用技术来改变他们的组织，公共部门组织又何尝不是如此转向利用技术，以提高绩效和客户服务，尽量减少浪费，控制成本；所有这些为利益攸关者带来更大的价值。社会保障管理部门也毫不例外地使用新技术来提高其服务。

摩洛哥全国社会保障基金(摩社保基金)曾长期依靠邮政服务来发送和接收雇主关于薪金申报和保费交缴的信息。在收到雇主的信息后，摩社保基金的工作人员用手工方式更新有关雇主和工人的文书工作，以显示总工作小时数、工资收入、应缴保费以及其它相关信息。正如摩社保基金2003年的工作情形，当处理成千上万的雇主、数十万计的工人的申报等工作时，依赖邮政会导致包括文件丢失等错误和答复缓慢。手工更新文书工作和手工计算还会带来人为错误的风险。雇主和工人经常为报告的准确性发生争议。

摩社保基金认识到其处理程序未能满足客户的期望后，开始考虑创新的对策。摩社保基金的目标是：简化工资申报和保费交缴的程序；减少计算、接收和处理雇主交缴保费所需的时间；提高整体服务质量。摩社保基金于是转向技术，开发了互动式的门户网站DAMANCON；通过该网站，雇主可以通过电子方式提交员工的工资报表和应缴保费的信息，并交缴保费。

门户网站DAMANCOM.com，向摩社保基金客户免费开放，无需特殊技能即可使用。为了证实客户身份的真实性，DAMANCOM网站对于每一位申请人的注册申请都须向其所属公司的首席执行官进行核实。一旦其帐户开通，数据传输均通过安全加密，加盖收到日期戳印，并按需存档。为了保护工人隐私，采用了数字签名，只有注册用户才能进入该系统。雇主只需几分钟而不是几天或几周，即可提交薪酬申报或交缴保费。工人的信息得到准确的记录，因而投诉很少发生。诸如解决争端、缴费跟踪、手工计算和文件复印等工作，所需时间大大减少。

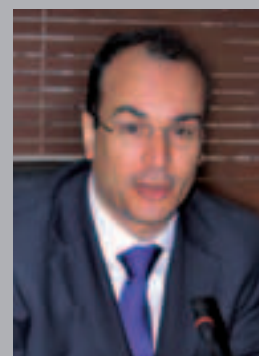
国际社会保障协会及其会员很早就认识到，信息通信技术对提供社会保障计划的服务和客户满意度，具有影响。正如摩社保基金的经验所表明的，机构可以调整其方案，以满足公众不断变化的需求，同时获得提高内部绩效而带来的裨益。最重要的是，摩社保基金以客户为本的解决方案，是一个令所有有关各方 - 全国社保基金、客户公司和工人 - 均得益的解决方案。

摩洛哥

全国社会保障基金

社会福利保险电子办公门户网站

“国际社会保障协会通过良好实践奖对DAMANCOM门户网站的表彰，大大地加强了我们的门户网站对我们的附属机构的信誉，并已产生了良好的新闻报道。良好实践奖以及其它的国家级奖项，使摩洛哥全国社保基金更有效地促进了我们为会员提供电子服务。”



赛义德·艾哈米杜赫
首席执行官
全国社会保障基金



亚太

约旦

社会保障公团

社会保障：覆盖全民 (扩大社保覆盖面的战略)

“我们约旦社会保障公团很自豪能够赢得国际社会保障协会的这一著名奖项，特别是在将社保范围扩大到在国外的工人、微型企业，以及非正规部门已经成为我们国家和国际层面上优先事项之时。我们很高兴能够与我们的国际社会保障协会伙伴分享我们的经验和教训。”



奥马尔·阿拉-拉扎兹
公团长（2006年5月
31日至2010年9月1日）
社会保障公团

使用综合方式促进社保扩面

基于联合国的《人权宣言》，怀着将社会保障保护逐步扩大惠及全民的愿景，约旦成立了社会保障公团(SSC)。今天，约旦社保公团继续将社保惠及所有约旦公民作为其首要目标。

为了履行全面覆盖的承诺，约旦社保公团在其成立26周年之后的2006年起草了一份修订的社会保障法，该法加强了保护并封堵了漏洞。草拟该修正案的时候，由于当时法律的排除，约旦有超过三分之一的雇员没有受到社会保障的覆盖。在修正法案中增加了一项条款，这项条款将以前被排斥的群体，包括少于五名员工的企业、自雇人员、家庭主妇、生活在国外的约旦人纳入了社保范围。一个值得注意的有趣的一点是，该修正案中，“投保人”的定义已经扩大到指“人”，而不仅仅是指“被雇的人”。

为了确保人们接受和长期成功，约旦社保公团着手推动真正的参与进程。从2006年年底开始，约旦全国各地的非营利组织和大学生、工商会、以及职业工会参与各种研讨会。全国各地的市政大厅也为市民举行会议。对于那些无法出席会议的，约旦社保公团鼓励这些人通过公团的网站和免费电话反馈意见，反馈意见记录在案。此外，社保公团与媒体合作，发起提高公众意识的宣传运动。通过其各种努力，约旦社保公团设法提高人们对现有社保覆盖空白的认识，突出社会保障的裨益，解释扩大社保覆盖面的积极影响，并制定关于需要进行社会保障制度改革的国家共识。因此，所有的具体建议被纳入到新的第7号社会保障临时法案中，该法于2010年3月16日公布。

努力扩大覆盖范围始于2008年。约旦社保公团的工作人员接受了额外的培训，这使他们能够协助新近被纳入社保范围的公民。信息通信技术的基础设施进行了升级以应对预期增加的需求。首先在一个目标地区进行试点，而不是一下在全国铺开实施。根据试点区的经验，约旦社保公团对方案进行分析，做出必要调整，并开始逐步向全国各地推广。

为了惠及居住在国外的约旦人，约旦社保公团在约旦侨民众多的国家，引入了社会保障大使的概念，联系上居住外国的约旦侨民，并告知有关他们的社会保障权利，以及通过自愿缴交保费将他们纳入社保范围。在这方面，媒体发挥了作用，提高了对居住国外的约旦人被纳入社会保障范围的认识。结果令人印象深刻。从2006年底到2009年年中，来自国外的约旦人的社会保障缴费增加了33%。

国际社会保障协会认为，扩大社会保障覆盖面对于社会保障管理和政策制定者而言是至关重要；国际社会保障协会会员在促进扩大社保覆盖面方面起着关键作用。鉴此，国际社会保障协会也认识到，扩大社会保障覆盖面的障碍是巨大的和无数的。在系统地接近覆盖面目标和多方利益攸关者参与推广下，约旦社保公团大大提高了其成功的机会，日益接近实现约旦社保公团成立时的设想：为人人提供综合社会保障。

通过国际协议解决覆盖面空白区域问题

随着越来越多的工人到国外寻求就业，维持社会保障覆盖面是一项需要考虑的重要工作。作为扩展社会保障的一项重要工具，国际社会保障协议帮助那些生活和工作在国外的本国工人解决社保涵盖空白问题。这些协议确保雇员、自雇人员和雇主不在超过一个司法管辖区里缴交保费，或避免在任何司法管辖区重复缴交保费，保障工人享受福利的权利（如适用，也包括其家属享受福利的权利）。

随着共同市场的建立日益促进工人的迁徙，目前针对移民工人的社会保障覆盖面有了更大的相关性，这已被阿拉伯海湾国家的经验所证明。1981年，巴林、科威特、阿曼、卡塔尔、沙特阿拉伯和阿拉伯联合酋长国成立了海湾合作委员会(GCC)，以促进加强成员国之间的经济合作。虽然所达成的协议具有广泛影响，但一个重要的问题没有考虑和解决，即：社会保障覆盖的可携带性。当一个海湾国家公民到他/她的祖国之外的其它海湾委员会成员国工作，他/她不能得到社会保障覆盖的保证。

认识到移民工人情况的不稳定，沙特阿拉伯社会保障总署(GOSI)于2006年参加了一个“扩大保护保险统一法”的联合项目，这个统一法给予在另一个海湾合作委员会国家工作的某个海湾国家委员会国家的公民与他/她的祖国相当的社会保障保护。

海湾合作委员会国家社会保障机构*之间的密切合作，意味着只需最少的投资即可满足法律的要求。每一个社会保障机构起草了准则，概述其社会保障的程序。工作人员接受了有关其它海湾合作委员会国家的社会保障法律和程序的培训。因此，没有必要聘请专门人员处理

有关的社会保障给付或问题。所有的社会保障机构同意担任其他机构的代理，在社会保障事务方面代表其它国家的公民。这避免了设立国际办事处。法律一旦生效，举办了许多研讨会；在研讨会期间，所有社会保障机构的工作人员交流良好做法，讨论挑战，并制定解决方案。

国际社会保障协会坚持认为，扩大社会保障覆盖面不仅是当今社会保障所面临的巨大挑战之一，也是协会最重要的目标之一。认识到社保覆盖面不到位使其公民得不到保护，海湾合作委员会国家社会保障机构积极采取对策，扩大社会保障，从而保证本国公民得到保护，无论其住在海湾合作委员会国家中任何一国。在海湾合作委员会国家中扩大社会保障覆盖，不仅确保个人在积极就业和退休期间的财政稳定，而且鼓励了更多的工人考虑在本国以外的海湾国家委员会国家就业。

* 参加的机构：

沙特阿拉伯社会保障总署
巴林社会保险机构
科威特社会保障公署
阿曼社会保险公署
卡塔尔退休和保险总署
沙特阿拉伯公共养老机构
阿拉伯联合酋长国养老和社会保障总署

沙特阿拉伯

社会保障总署

海湾合作国扩大 保险保护统一法

“沙特社保总署因获得国际社会保障协会良好实践奖的成就，受到两圣寺守护者阿卜杜拉·本·阿卜杜勒阿齐兹国王(King Abdullah bin Abdulaziz)的感谢和赞赏。媒体也赞扬沙特社会保障总署荣获该奖。所有这一切都将激励沙特社保总署争取更大的进步和成就”。



西利曼·S. 阿尔-胡马伊德
署长
社会保障总署



美洲

巴西

全国社会保障署 国际协定系统

“我们很荣幸荣获此奖，这个制度是我们的公务员工作的结果。表彰这些努力是对我们开发新的思路的一种激励。我们要继续为在巴西国内和国外的社会保障制度的扩大覆盖面、现代化和达标做出贡献。”



瓦尔迪尔·莫伊西斯·西芒
署长
全国社会保障署

全球化、人口迁徙和社保扩面

随着全球化发展，移民日益增加，带来一系列问题，其中问题之一就是：如何确保社会保障覆盖的继续。对于个人，在国家之间的迁徙可能意味着在获得社会保障方面的拖延、拒绝给付、或低估或无法识别缴交的保费。为了解决这些问题，越来越多的国家正在转向双边和多边社会保障协定，以保护其公民。

由于达成了多边社会保障协议，南方共同市场国家 - 阿根廷、巴西、巴拉圭和乌拉圭 - 都能够分享受益人资料，在一个1,200多万平方公里、约2.7亿人口的地区，其意义非同小可。历史上，在这些国家，与养老金有关的交易均通过传统的邮政服务来进行。这个过程既缓慢又不可靠，文件放错，整个文件丢失，给付计算出现差错，福利申领的处理可能需要几个月，有时甚至几年。令事情更复杂的是，没有一个系统可以跟踪哪些文件已经邮寄或在哪个国家收悉。

2004年，四个南方共同市场国家社会保障机构看到一个改善的机会，于是开始调查，改善处理过程。阿根廷全国社会保障署、巴西全国社会保障署、巴拉圭社会保障署和乌拉圭社会保险银行的代表完全自主地组成了一个技术工作组。由美洲开发银行部分出资，这一技术工作组着手制定了一个信息和通信技术解决办案，准确地跟踪保费缴交日期，简化退休金福利申领流程及解决服务质量问题，同时确保为隐私记录保密。不可谈判的一个方面是：数据管理的独立性；这意味着，任何一个机构都不得控制信息通信技术解决方案。因此，即使有一个或多个参与方选择不再参加，该系统仍能完全运转。

2008年，这四个国家公布了(南方共同市场成员国各社会保障机构之间电子信息交换和社会福利管理的)国际协定系统(SIACI)以管理养老金信息。随着巴西社会福利部门的Dataprev信息技术公司提供发展帮助，SIACI使用开放原始编码平台，让保费缴交和保费申领的信息通过因特网传输。每个机构保留对它所发送信息的控制。数字签名保证信息的准确性。传输 - 但不是实际的数据发送 - 由第五家机构进行记录。这个区分很重要，因为通过不记录数据，个人的隐私受到保护。

国际社会保障协会很早就认识到，信息通信技术对社会保障计划的服务提供和客户满意具有影响。巴西全国社会保障署，代表南方共同市场国家提交了这项实践，详细介绍了四个社会保障机构如何利用现有的技术来实现一个复杂的解决方案，并提高服务质量。因此，给付申领的接收和处理更加快捷和更有效率。受益人的信息准确地得到记录，文件不再丢失。受益人的信息可以被同时发送到或接收自一个以上的国家。也许最重要的是，通过SIACI，移民工人无论在哪个国家居住，都可以继续向退休金制度交缴保费和领取退休金。



通过管理技能的建设确保机构效率

墨西哥社会保障署(IMSS)为超过45%的人口提供了住院和门诊社会保障。在任何一天,向451,000多人提供医疗咨询,向46,000多人提供急诊服务,5,200人出院,并为3,900人施行手术。这些数字令人印象深刻,服务的广度令人赞叹。除了医疗照顾,墨社会保障署还管理儿童照顾中心,提供养老金和伤残保险,监管健康促进和教育,并提供社会福利。它的几乎40万名工作人员监管着三个服务领域:保险、提供服务和保费征缴。

墨西哥社会保障署建署有65年多,深知适应不断变化的形势的重要性,以保持业务的相关性和竞争力,更好地服务客户。因此,为了与它的三个层次的战略重点保持一致:1)改善管理和营运能力,2)加强财务可行性,3)为预期的覆盖全民的健康保险综合医疗保障制度预做准备;墨西哥社会保障署推出了评估和加强竞争性执行技能的模型(MEFHADIC)。该模型是提高管理者领导技巧的一种框架,是完成墨西哥社会保障署的创建一种具有竞争力组织文化的目标的关键。

墨西哥社会保障署已确定9个专业卓越的关键能力:客户服务、驾驭变化、决策、协同管理、多元化管理,战略思维、有效沟通、领导能力和团队精神。注重这些技能将带来有益的结果。管理人员将会更好地武装起来,以预测和应对内部和外部的因素可能给机构带来的影响,将会接受更好的培训,以更有效地满足受益人的需求。随着对技能建设的持续注重,墨西哥社会保障署将确保合格管理人员的稳定供应,以填补那些因提拔、退休、辞职、长期休假或其他原因离职的岗位空缺。

一旦确定了关键的能力,管理人员参加一个360度的审查过程,在这一过程中,其下属、同事和上司提供反馈意见,其中包括自我评估。审查反馈显示出管理者在九个能力的哪个能力方面需要重点培训,据此制定个性化的培训方案。这些基于技能的培训,包括现场会议、外部教育机构和电子学习机会,而且完全是自我指导。结果也被用来创建个人职业生涯管理计划,使管理人员根据专业目标、兴趣和优势在机构内指导其职业选择。

技术也促使了该方案的成功。通过“执行信息管理系统(SIGEDI)”,每个参加者都被输入到一个数据库,并在整个方案过程中予以跟踪。建立了一个内部网空间,通过这个内部网,参加者可以接受指导,寻求商讨,参加合作和教育。一旦发生岗位空缺,负责招聘的经理使用“执行信息管理系统(SIGEDI)”审查“评估和加强竞争性执行技能的模型(MEFHADIC)”方案参与者的资格,以确定可能的匹配人选。通过实施其MEFHADIC方案,墨西哥社会保障署已制订了一套策略,使其工作人员可以定期更新自己的技能,从而确保该机构在当今日益苛求和不断变化的劳动力市场上仍然保持竞争力。

墨西哥

社会保障署

评估和加强竞争性执行技能的模型

“评估和加强竞争性执行技能的模型(MEFHADIC)获得国际社会保障协会的表彰,墨西哥社会保障署感到很自豪;这将激励我们社保署对社会保障原则和价值的承诺。这个奖项表明,良好实践就是那些旨在提高服务质量的方法。”



丹尼尔·卡拉姆·图麦
署长
社会保障署



欧洲

法国

全国家庭津贴基金 创建“我的子女”网站

“欣然收到国际社会保障协会良好实践奖，这是全国家庭津贴基金会和法国的荣誉。全国家庭津贴基金会收到了其主管部长的贺信。”



让-路易斯 德鲁森
董事会主席
全国家庭津贴基金

应对人口变化

这是一个几十年的长期争论，是一种发生在世界各国并且诱发各种反应的辩论。有工作的家长如何将工作责任与抚养孩子结合起来？是否可以将二者结合起来？

这场辩论在法国是特别相关的。在欧洲目睹其人口老龄化的同时，法国也在经历其出生率的提高。据法国全国经济研究和统计署 (INSEE) 统计，法国人口出生率连续两年一直在欧盟中为最高：在2008年和2009年每位女性生育分别达到2.07和1.99人。法国还是父母双方都工作的家庭占重大比例的国家。据法国全国经济研究和统计署 (INSEE) 统计，在2008年，6岁以下儿童有三分之二的父母均工作。在只有一个六岁以下孩子的家庭，77%的儿童的父母双方都工作。

平衡养育子女与外出工作的关键是，提供和获取优质的托儿服务选择。认识到这一点，法国全国家庭津贴基金会 (CNAF) 创建了“我的子女”网站 (www.mon-enfant.fr)，提供法国有关照看儿童的全面信息。在父母双方都工作的法国家庭中，64%的3岁以下儿童需要在家庭以外的儿童保育。这个网站针对这一需求而建。专于早期儿童和青年培育的地方和国家利益攸关者广泛参与了该网站的创建，并继续提供更新的信息。

60多年来，法国全国家庭津贴基金会 (CNAF) 一直帮助许多家庭管理日常生活的有关方面：儿童照看、住房和休闲。法国全国家庭津贴基金会继续调整其方案和政策，以应对不断变化的人口形势和新的要求。www.mon-enfant.fr 网站破天荒地在法国第一次让家长可以通过访问一个网站获取全法国有关儿童看护的选择信息。

信息详细和简单易用促成该网站的成功。你不确切知道需要什么样的照顾？该网站提供了不同的看护类型及详细解释。喜欢你家附近或靠近工作单位或其它的照顾？输入您的邮政编码即可收到您所指定的地理位置的设施清单。如果选项列表太过宽泛，可以通过“首选设施类型加邮政编码”相结合的方式进一步完善您的搜索。儿童看护设施的说明非常透彻，包括空位数量、接受的年龄、营业时间、关闭时间、入学条件、入托登记所需的文件等等。家庭在选择某一个儿童照看中心时，也能够估计其成本的百分比。迄今为止，该网站包括了10,000多个儿童照看中心、102,000个保姆、938个家庭活动中心以及17,000多个在节假日和假期开业的儿童照看中心的信息。

家庭津贴计划是国际社会保障协会充满生机的社会保障战略构想的重要组成部分。按照这一构想的连续性，家庭津贴计划应旨在兼顾家庭与工作生活的需要，同时促进适龄工作人口的就业水平以及向想要孩子的家庭提供支持。法国的综合家庭政策符合这一设想。法国全国家庭津贴基金会，在利用现有资源创新性地应对不断变化的人口形势和需要方面的对策，是值得称赞的。



控制信息超载

信息超载概念，虽然不是什么新概念，但是随着技术使我们能够访问、创建和分发信息越来越多，它变得更为重要。接收的信息越多，处理并确定哪些是相关的信息就越困难。过量的信息会导致：感觉挫折、决策低劣，生产力下降和成本增加，所有这些都可能对一个机构产生负面的影响。

最近，德国贸易和分销业法定事故保险与预防机构（BGHW，是德国工伤保险同业公会成员）面临着重大信息超载的可能性，威胁着其雇员准确、有效回应客户查询的能力。针对此问题，该机构采取了多方面的、精心制定的战略，成功实现对信息通信的管理。其结果是：成本控制得到改善、效率有所提高、客户服务质量更加提高，并产生更大的创新能力。

2008年1月，德国贸易和分销业法定事故保险与预防机构（由两个法定事故保险机构合并而成）面临着确保1800多名员工的最佳、高效的信息交流的艰巨任务。这1800多名员工曾在两个不同的、具有两个总部、两个不同的分公司网络的机构工作。作为合并的结果，这1800名工作人员负责约41万家零售、批发和分销公司的410万所有人的所有法定事故保险有关事宜。这些工作人员不仅要负责这些机构和个人的：保费计算和征缴、信息核实、预防的教育及执行、保费申领的处理，而且重要的是他们要掌握当前最新的法律、法规、国家条约、国际法，这些都会影响他们工作领域的责任。

经过仔细分析，德国贸易和分销业法定事故保险与预防机构创建了信息和知识平台（BGHW-INWI），并推出一个信息和知识单元，以确保有效的知识和信息管理。在该平台推出的时候，德国贸易和分销业法定事故保险与预防机构正负责处理42万个（企业）会员、390万被保员工和25万职工职业事故和职业病的保费申领工作。这个信息和知识平台（BGHW-INWI）是一个内部门户网络；通过它，工作人员收到的只是与他们相关的信息。通过精化所接收的材料的数量，工作人员能够比从前更迅速和有效地处理信息。同时，在信息和知识平台（BGHW-INWI）内所开发和设计的搜索功能，其目标是让工作人员在30秒内搜寻到相关资料。

信息和知识单元是一个中心枢纽；通过它，信息和知识被传递给员工。知识管理者对现有资料进行审查，并识别出哪些是与数据处理工作人员最相关的，然后将信息上传到信息和知识平台（BGHW: BGHW-INWI）。这些信息，按主题安排，确保易于浏览。资料的来源（工作人员和文档）被链接到这些信息和知识单元，以确保信息的相关和时新。

虽然这个项目利用技术提高效率，但它也包括了一个不可忽视的人的因素。为确保员工能够接受，员工被要求参与项目的实施。今天，信息和知识平台（BGHW: BGHW-INWI）广受欢迎，价值看好。工作人员继续向信息平台输入资料，提供有关该项目未来发展的建议和建设性的反馈意见。据德国贸易和分销事故法定保险及预防机构告，明确的战略和透明的变化管理流程，促成了这个项目的成功。

德国

贸易和批发业法定事故保险与预防机构的信息和知识平台

“我们确实收到了本国许多保险机构的查询，他们希望通过使用这样的工具使工作更有效率。我们专业协会中的那些参与本项目的机构对国际社会保障协会表彰我们的工作自然感到很高兴。这将激励人们在未来进一步开发创新的想法。”



京特·汉斯
执行董事
贸易和分销事故法定保险及预防机构

2008-2010年良好实践奖

非洲

评审委员会特别提名奖状

摩洛哥：摩洛哥养老基金
精算记分卡

摩洛哥：摩洛哥养老基金
电子现金卡

卢旺达：卢旺达社会保障基金
权力下放

乌干达：全国社会保障基金
企业范围内的风险管理

奖状

喀麦隆：全国社会保障基金
正确设定费率

加蓬：全国社会保障基金
非洲文化、管理和社会保障改革
- 全国社会保障基金的方法

加纳：社会保障和国家保险信托
客户服务改进方案

加纳：社会保障和国家保险信托
信息通信技术(ICT)作为一项战略
工具

摩洛哥：集体退休津贴计划
在集体退休津贴计划(RCAR)中实行
无纸办公

摩洛哥：集体退休津贴计划
全面质量管理
摩洛哥养老基金
面向摩洛哥养老基金客户的网上
服务

斯威士兰：斯威士兰全国公基金
战略重塑进程

坦桑尼亚联合共和国：全民健康保
险基金
通过对会员的透明建设利益攸关者
的信心 - 客户日

突尼斯：全国养老和社会保险基金
质量计划

乌干达：全国社会保障基金
战略管理框架

赞比亚：全国养老金计划管理局
电子化收取保费及其回报

美洲

评审委员会特别提名奖状

安圭拉：安圭拉社会保障局
透明度和问责制：安圭拉社会保障
局的良好治理

哥斯达黎加：哥斯达黎加社会保
险基金
变革管理的战略联盟

厄瓜多尔：厄瓜多尔社会保障署
医疗提供中的良好治理与领导

危地马拉：危地马拉社会保障署
社会保障的财务现代化

墨西哥：国家雇员社会保障和社会
服务署
高龄公民的全面卫生保健

圣基茨和尼维斯：社会保障局
针对社会保障局管理的基础广泛的
战略

美国：社会保障署
无障碍门户网站的最佳实践

奖状

阿根廷：职业风险监管局
前厅索偿服务

巴西：全国社会保障署
全国社会保障署客户服务计划

哥伦比亚：家庭补助基
金“Compensar”
普利斯玛大学(PRISMA University)

哥伦比亚：家庭补助基
金“Compensar”
综合计分卡的性能测试系统，该机
构的战略重点

哥伦比亚：家庭补助基
金“Compensar”
社会保护机构中的客户信息系统

哥伦比亚：哥伦比亚家庭补助基
金“Colsubsidio”
非法武装团体重新融入社会人员的
工作培训

危地马拉：危地马拉社会保障署
危地马拉社会保障署整体信息系
统的设计与实施

墨西哥：墨西哥社会保障署
按周缴交保费的信息系统

墨西哥：墨西哥社会保障署
养老金领取者健在验证模块

墨西哥：墨西哥社会保障署
实施预防计划的企业中职业事故的
减少

墨西哥：墨西哥社会保障署
网上学习远程教育方法体系

墨西哥：墨西哥社会保障署
通过墨西哥社会保障署的“机会计
划”(IMSS-Oportunidades)
全面关爱农村地区青少年

秘鲁：社会医疗保险机
构“Essalud”
基本的主要医疗单位(UBAPs)

圣文森特和格林纳丁斯：国民保
险服务
车轮上的国家保险服务

美国：社会保障署
准备退休/网络申办(iClaim)和退
休评估(RE)

美国：社会保障署
通过医疗信息技术进行医学证据的
收集和分析(MEGA HIT)

美国：社会保障署
残疾快速鉴定(QDD)和体恤津贴
(CAL)倡议

亚太

评审委员会特别提名奖状

中华人民共和国：人力资源和社会保障部
中国政府扩大社会保险覆盖面的经验和做法

阿曼：社会保险公共管理局
社会保险公共管理局的风险管理项目

沙特阿拉伯：社会保险总署
社会保险总署客户自我服务(客户自我服务, 电子服务)

奖状

印度尼西亚：雇员社会保障制度
一般基层卫生保健提供者自调质量保证

新西兰：社会发展部
FS-网, 家庭启动计划提供者的信息通信技术支持系统

新西兰：社会发展部
引入以原则为中心的领导力

菲律宾：社会保障制度
菲律宾社会保障身份证(SSS ID)及统一多目的识别(UMID)系统

沙特阿拉伯：社会保险总署
沙特社会保险总署在商业资讯方面的做法和经验

沙特阿拉伯：社会保险总署
社会保险管理信息系统

欧洲

评审委员会特别提名奖状

阿塞拜疆共和国：国家社会保护基金
通过应用信息通信技术实现有效治理

比利时：国家就业办公室
优化赔偿基金为公司倒闭而产生的冗员所提供的客户服务

比利时：国家就业办公室
服务券计划

爱尔兰：社会和家庭事务部
开发客户个人概况分析模型以协助个案管理和重返就业

立陶宛：社会保障和劳动部下属的立陶宛共和国国家社会保险基金委员会
立陶宛共和国国家社会保险基金委员会EDAS系统

俄罗斯联邦：俄罗斯联邦养老保险基金
基于社会保险卡的公共服务

土耳其：社会保障署(非缴费给付管理司)
减少和简化官僚的做法

土耳其：社会保障署
在社会保障署内逐步建立一个虚拟化的信息基础设施

奖状

阿尔巴尼亚：社会保险署
自愿社会保险的管理

比利时：国家就业办公室
自动侦测和防止求职者既领取失业救济金又领取收入或其他社会福利

比利时：国家就业办公室
应用欧洲质量管理基金会(EFQM)模型评价国家就业办公室

德国：德国工伤保险同业公会
理发师职业性皮肤病的预防

意大利：国家工伤事故保险署
支持提高警惕性以防止缴费履约中的欺诈行为

摩尔多瓦共和国：国家社会保险办公室
财务管理和控制

挪威：劳工及福利管理署
使用面向服务的架构(SOA)以增加灵活性并使保费申领的处理自动化

波兰：社会保障署

风险值：走向在波兰社会保障署内制定和实施风险管理的现代方法

葡萄牙：社会保障资本基金管理机构
动态战略资产配置

土耳其：社会保障署(全民健康保险总署)
土耳其国家药品和医疗器械数据库(TiTUBB)

土耳其：社会保障署
Medula系统

Promoting and developing social security worldwide
Promouvoir et développer la sécurité sociale à travers le monde
Promover y desarrollar la seguridad social en el mundo
Soziale Sicherheit weltweit fördern und entwickeln
Развиваем и поддерживаем социальное обеспечение во всем мире
دعم و تطوير الضمان الإجتماعي عبر العالم
促进和发展全球社会保障

国际社会保障协会秘书处

ISSA General Secretariat

4 route des Morillons

Case postale 1

CH-1211 Geneva 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: issa@ilo.org

www.issa.int

国际社会保障协会会员机构 www.issa.int/members
国际社会保障协会联络办公室 www.issa.int/liaison-offices
协会会员网 www-issanet.issa.int