

惠来县人力资源和社会保障局

关于进一步加强劳动人事争议 协商调解工作实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院关于“防范化解重大风险”、“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要决策部署，进一步强化劳动人事争议源头治理，根据《转发〈关于印发进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案的通知〉的通知》（揭市人社〔2023〕93号）的要求，结合我县实际，制定本实施方案。

一、工作目标

从2023年8月开始，力争用5年左右时间，建成“预防机制完善、工作网络健全、人员队伍专业、调处制度科学、保障措施到位”的劳动人事争议预防调解工作体系，形成“党委领导、政府负责、人社牵头、部门参与、司法保障、科技支撑”的争议多元处理工作格局，推进协商调解工作“规范化、标准化、专业化、智能化”建设，确保实现“协商调解解决的劳动人事争议数量在争议总量中的比重显著提高，仲裁案件快速上升势头明显遏制，诉讼案件稳步下降至合理区间”的预期目标。

二、主要措施

（一）加强源头治理

1. 建立常态长效预防服务机制。推行“调解仲裁+送法服务”模式，充分利用报纸、电视、网络等主流媒体，采取“请进来+

走出去”“线上+线下”“订单式+靶向式”“打包送+集成送”等方式，深入开展“流动仲裁庭”进园区、进企业，打造“庭审开放月”等普法品牌。建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，深入开展青年仲裁员志愿者联系服务企业活动，提升企业法治观念和依法规范用工能力。健全调解仲裁机构与就业服务机构联动机制，推行“劳动维权+就业帮扶”模式，为高校毕业生、农民工等重点群体提供就业帮扶、劳动人事争议预防服务，以保就业、稳就业的实际成效预防争议发生。推行裁决书公开，引导企业规范用工和劳动者理性维权。

2. 强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动人事争议预防、协商调解工作中的重要作用。完善民主管理制度，发挥好用人单位工会、职工代表大会在民主管理、劳资对话沟通中的作用，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。推行典型案例发布、工会劳动法律监督意见书和建议书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防。推行“劳动维权+事务托管”模式，选择具备相应资质的服务机构试点开展小微企业劳动关系事务托管服务，降低劳动争议发生率。把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。发挥律师、法律顾问职能作用，推进依法治企，强化劳动用工领域合规管理，减少劳动人事争议。

3. 健全争议风险监测预警机制。及时通过税费缴纳、社保

欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势，及时解决苗头性、倾向性问题。完善重大劳动人事争议风险预警和精准化解处置机制，推行“劳动维权+重点监测”模式，聚焦重要时间节点，突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、解除和终止劳动合同、社会保险等劳动人事争议类型，强化监测预警，分级分类建立风险台账，精准制定应对预案，特别是对可能引发集体上访或群体性事件的重大争议风险“第一时间响应”，最大限度将风险化解在基层、消除在萌芽状态，最大限度防止争议转化为案件。

4. 加强争议隐患排查化解工作。以工业园区和互联网建筑施工、劳动密集型加工制造行业以及受客观经济情况发生重大变化、突发事件等影响导致生产经营困难的企业为重点，加强正面引导和风险提示，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。以法治思维、法治方式完善劳动人事争议隐患协同治理机制，加强调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动、问题共治，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。

（二）强化协商和解

5. 指导建立内部争议协商机制。培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单位劳动人事争议调解委员会对接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映，及时核实情

况，协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。指导用人单位完善劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，丰富协商形式，优化协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。

6. 协助开展劳动人事争议协商。劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会应加强引导协商工作。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务等工作。

7. 强化和解协议履行以及效力。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会、工会组织要主动引导签订和解协议，在征得双方当事人同意后将和解协议归档，建立协商档案，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用；但劳动者或者用人单位为达成和解目的作出的妥协认可的事实，不得在后续的仲裁、诉讼中作为对其不利的根据。

（三）做实多元调解

8. 推进基层调解组织建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。推动大中型企业普遍建立劳

劳动争议调解委员会，建立健全以乡镇、工会、区域性调解组织为支撑、调解员（协调联络员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。因地制宜推进新就业形态劳动争议调解组织、劳动争议调解联盟建设。推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，有条件的主管部门也可以成立劳动人事争议调解组织，规范本行业用人单位劳动人事管理和用工行为。

9. 推进县级联调中心建设。人力资源社会保障部门会同工会、工商联设立劳动争议三方联合调解中心，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务，协助人力资源社会保障部门指导辖区内的乡镇调解组织做好工作。

10. 推进工会法律服务站建设。探索推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的企业设立工会法律服务工作站，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。

11. 加强调解工作规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度。加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。严格落实《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》及《广东省劳动人事争议处理办法》规定，调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效，对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。试点开展新就业形态劳动争议调解组织建设。总结推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法。

12. 引导规范社会力量参与调解。人力资源社会保障部门、

司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者、社会工作者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。

13. 发挥各类调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过协商调解方式解决劳动争议。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议预防调处工作力度。乡镇劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。

（四）健全联动体系

14. 完善联动调解机制。人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，加强与司法行政、法院、工会、企业代表组织等部门的工作沟通，健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。推行“调解仲裁+劳动监察”模式，进一步优化调解仲裁和劳动保障监察协调联动机制，落实首问责任制。

15. 参与矛盾综合化解。各相关部门主动融入地方党委、政府主导的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，积极参与以综治中心为枢纽的矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，将劳动人事争议化解工作有机嵌入社会矛盾纠纷多元化解工作机制。

16. 强化调援裁诉衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁

员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议协商调解、委托调解等方式，积极引导未经协商调解的当事人先行协商或到调解组织先行调解。完善调解仲裁法律援助机制，在劳动人事争议仲裁院设法律援助服务点。

三、组织保障

（一）加强调解员队伍建设。

通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员退休法官、退休检察官等专业力量参与调解。加强对调解员的培训指导，对照国家职业技能标准，深化党性教育、纪法教育、警示教育，切实增强调解员党性修养、职业道德、服务意识，提升办案能力。

（二）保障协商调解工作经费。

人力资源社会保障部门将协商调解纳入政府购买服务指导性目录，会同财政部门落实《财政部关于做好2023年政府购买服务改革重点工作的通知》（财综〔2023〕12号）要求，加强劳动者权益保障，通过政府购买服务提供劳动人事争议调解、集体协商指导等服务，提升劳动人事争议协商调解能力。地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。

（三）落实相关部门工作责任。

人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建

设，完善调解成效考核评价机制。人民法院要发挥司法引领、推动和保障作用，加强调解与诉讼有机衔接。司法行政部门要指导调解组织积极开展劳动人事争议调解工作，加强对调解员的劳动法律政策知识培训，鼓励、引导律师参与法律援助和社会化调解。财政部门要保障协商调解工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。中小企业主管部门要进一步健全服务体系，指导中小企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐劳动关系。工会要积极参与劳动人事争议多元化解，引导劳动者依法理性表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。工商业联合会、企业联合会等要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任、建立健全内部劳动争议解决机制，扎实开展商会劳动争议调解组织培育培优行动。

惠来县人力资源和社会保障局

2023年10月9日

