

上海市人力资源和社会保障局
上海市总工会
上海市工商业联合会
上海市企业联合会/上海市企业家协会

沪人社仲〔2021〕2号

上海市人力资源和社会保障局 上海市总工会
上海市工商业联合会 上海市企业联合会/企业家协会
关于印发《打造上海金牌劳动人事争议调解组织实施方案》的通知

各区人力资源和社会保障局、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会：

为贯彻落实《关于印发〈劳动关系“和谐同行”能力提升三年行动计划〉的通知》（人社部发〔2020〕64号）和《关于印发〈打

造百家金牌劳动人事争议调解组织实施方案》的函》要求，经研究，决定自 2021 年起在上海打造一批金牌劳动人事争议调解组织，夯实基层劳动人事争议化解工作基础，带动调解预防工作整体效能提升，最大限度将矛盾纠纷化解在基层。现将《打造上海金牌劳动人事争议调解组织实施方案》印发你们，请结合当地实际认真落实。

上海市人力资源和社会保障局

上海市总工会

上海市工商业联合会

上海市企业联合会/上海市企业家协会

2021 年 1 月 5 日

（此件主动公开）

打造上海金牌劳动人事争议 调解组织实施方案

一、金牌劳动人事争议调解组织的范围

- (一) 企业劳动争议调解组织；
- (二) 在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织；
- (三) 行业性、区域性劳动人事争议调解组织；
- (四) 事业单位劳动人事争议调解组织；
- (五) 开展劳动人事争议调解工作的社会组织；
- (六) 法律政策规定的其他类型劳动人事争议调解组织。

二、金牌劳动人事争议调解组织标准

(一) 制度机制全。按照《人力资源社会保障部办公厅关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》(人社厅发〔2014〕30号)和《上海市人力资源和社会保障局关于推进本市街道(乡镇)专业性劳动人事争议调解组织实体化建设的意见》(沪人社仲〔2019〕113号)有关要求,统一规范名称,悬挂调解标识,做到“五规范六上墙”。制定告知引导、调解登记、调解处理、督促履行、回访反馈、档案管理、统计报告、工作考评、调解员管理、业务学习等工作制度,建立重大集体劳动人事争议应急调处等机制。

(二) 专业程度高。配备专职调解员或有比较稳定的兼职调解员队伍,并积极吸纳法学专家、律师和法官、劳动人事争议仲

裁判员等力量充实兼职调解员队伍。调解员严格遵守《劳动争议调解仲裁法》及《企业劳动争议协商调解规定》《劳动人事争议调解员行为规范（试行）》等法律政策开展调解工作，注重政治效果、法治效果、社会效果的统一。调解组织的年度调解成功率达到65%以上。

（三）服务能力强。制定标准化业务流程，规范接待、咨询、受理、调解等各个工作环节，使用规范业务术语和统一调解文书。落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认、调解协议司法确认等调裁审衔接制度，积极做好仲裁机构和人民法院委托调解等工作。推进“互联网+调解”，人力资源社会保障部门设立的乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织要使用全国劳动人事争议调解服务平台或实现数据对接。畅通投诉举报渠道，主动接受社会监督，积极回应当事人提出的意见建议。

（四）基础保障好。调解组织要落实调解工作经费，设置专门的接待场所和调解室，配备电脑、打印机、复印机等必要的办案办公设施设备，落实“以案定补”等促进调解员开展工作的激励保障措施。提高信息化水平，建立电子工作台账，加强与劳动人事争议仲裁机构和人民法院的信息互联互通，推动调解协议仲裁审查确认、司法确认的网上流转，做好网上调解与后续工作的衔接。

三、目标任务

做好三批金牌调解组织的培育、选树、经验总结等相关工作。每年在全市选树3类10家劳动人事争议调解组织。

四、工作措施及时间表

（一）培育阶段（2021年1月至2023年6月）

市人力资源社会保障局、市总工会、市工商业联合会、市企业联合会/企业家协会在各自系统内培育符合金牌调解组织标准的劳动人事争议调解组织。

（二）上海验收选树阶段

1. 2021年8月底前，选树第一批10家“上海金牌劳动人事争议调解组织”。

2. 2022年8月底前，选树第二批10家“上海金牌劳动人事争议调解组织”。

3. 2023年8月底前，选树第三批10家“上海金牌劳动人事争议调解组织”。

对照金牌调解组织标准，市人力资源社会保障局联合市总工会、市工商业联合会、市企业联合会/企业家协会共同开展检查验收，每年从中择优选择5家调解组织作为推荐对象向人力资源社会保障部调解仲裁管理司报送。

五、工作要求

各区要高度重视“打造百家金牌劳动人事争议调解组织”工

作，统筹谋划，精心组织，明确责任，重点突破。加强工作指导，密切关注各类调解组织建设和运行情况，及时总结调解工作规律，研究解决基层反映的普遍性问题，提出对策建议，不断提高调解效能和服务能力。

上海市人力资源和社会保障局办公室

2021年1月7日印发
