

上海市人力资源和社会保障局 上海市社会治安综合治理委员会办公室

沪人社仲〔2016〕184号

关于印发《关于进一步加强本市劳动争议 调解仲裁工作，推进劳动争议多元化解 工作的意见》的通知

各区（县）人力资源和社会保障局、社会治安综合治理委员会办公室：

市人力资源和社会保障局和市社会治安综合治理委员会办公室联合制定了《关于进一步加强本市劳动争议调解仲裁工作，推进劳动争议多元化解工作的意见》，请各区（县）人力资源和社会保障局、社会治安综合治理委员会办公室向所在区（县）委、区（县）政府报告，并根据中央和本市有关文件精神，结合实际情况，进

一步贯彻落实推进劳动争议多元化解工作意见，加强劳动争议调解仲裁工作。

上海市人力资源和社会保障局

上海市社会治安综合治理委员会办公室

2016年5月20日

关于进一步加强本市劳动争议调解仲裁工作 推进劳动争议多元化解工作的意见

为贯彻落实《中共中央、国务院关于构建和谐劳动关系的意见》（中发〔2015〕10号）、《中共中央办公厅、国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》（中办发〔2015〕60号）、《人社部、中央综治办关于加强专业性劳动争议调解工作的意见》（人社部发〔2015〕53号）以及《中共上海市委、上海市人民政府关于贯彻〈中共中央、国务院关于构建和谐劳动关系的意见〉的实施意见》（沪委发〔2015〕17号），进一步推进本市劳动争议调解仲裁工作，通过多元方式及时有效化解争议案件，现提出如下意见：

一、进一步认识当前形势下劳动争议调解仲裁及多元化解工作的重要性

劳动争议调解仲裁工作是保障用人单位和劳动者合法权益、促进劳动关系和谐、维护经济社会稳定的重要手段，在当前和未来构建和谐劳动关系的过程中，其将发挥更加重要的作用。同时，对于当前凸显多发的劳动争议，还需要吸纳多类主体，依托多样平台，运用多种方式来共同化解。多元化解劳动争议是加强和创新社会治理，深化平安建设的重要内容和必然要求。各区县要充分认识构建和谐劳动关系对加强劳动争议调解仲裁工作提出的新要求、新任务，不断完善机制、健全队伍、强化功能，提高劳动争议调解仲裁工作效能，积极推动劳动争议多元化解工作格局，最大限度地化解争议，消除不和谐因素，助力于本市经济社会的稳定发展。

二、进一步明确劳动争议调解仲裁工作的指导思想和目标任务

（一）指导思想。深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局的要求，牢固树立新的发展理念，主动适应经济发展新常态，进一步探索新形势下劳动争议调解仲裁工作的新途径、新方法，切实发挥劳动争议调解仲裁工作在促进劳动关系和谐与社会大局稳定中的重要作用。

（二）目标任务。以健全多元化的专业性劳动争议调解组织体系为重心、以加强劳动争议仲裁工作效能建设为保障，不断提升调解仲裁工作规范化、标准化、专业化、信息化建设水平，增强调解仲裁公信力，逐步形成组织体系健全、调解方式有效、仲裁公正权威、队伍充实专业的劳动争议调解仲裁格局，保障劳动关系双方合法权益，促进新形势下劳动关系和谐发展。

三、进一步加强多元化的专业性劳动争议调解工作

本着“预防为主、基层为主、调解为主”的工作方针，充分发挥协调劳动关系三方机制作用，加强专业性劳动争议调解组织建设，形成街道（乡镇）基层调解组织为主，企业、行业等调解组织为辅，相关社会力量共同参与的多元化劳动争议调解组织体系，通过柔性方式最大限度地将劳动争议化解在基层。各区县对该项工作要统筹规划、突出重点、因地制宜、分步实施、整体推进，力争在“十三五”末形成多层次、多元化的劳动争议调解格局。

（一）夯实街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织工作

基础。街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织在近年来的调解工作中发挥了无可替代的作用，获得了较高的社会认可度。各区县要把下沉调解职能、组织、人员、经费至街道（乡镇）作为主要工作方向，使街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织成为预防和调解劳动争议的重心和主要工作力量，“十三五”末实现本市街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织全覆盖，并着力向村居延伸，做好相应基础保障：

健全组织机构。加强组织保障是夯实调解组织工作基础的重要内容，也是推进调解工作规范化建设的内在要求。各街道（乡镇）应成立以劳动关系三方为主，其他部门参与的劳动争议调解委员会，共同研究推动本辖区内的劳动争议调解工作，要充分依托街道（乡镇）社区事务受理服务中心（劳动保障事务所（中心））等机构设立专业性劳动争议调解组织，调解组织名称由“街道（乡镇）名称”加“劳动人事争议调解中心”组成。

配齐配强人员。各街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织要充实专兼职相结合的调解员队伍，根据实际情况配备不少于2名专职调解员；争议易发、多发区县通过政府购买服务形式配备兼职调解员，具体由各区县自行解决。有条件的区县可探索将街道（乡镇）劳动争议专职调解员待遇标准逐步向社区工作者等人员待遇靠拢。

落实工作经费。各区县要将调解专项工作经费和兼职人员办案补助纳入财政预算，保障调解工作的正常开展，经费额度不低于30万元。对兼职处理劳动争议的工作人员实行“以案定补”，参照上海市社会治安综合治理委员会办公室等十二部门共同制定的《关于完善本市人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系

进一步加强人民调解工作的意见》（沪司规[2015]6号）中关于人民调解员办案补贴的标准，由各区县根据实际情况自行确定。

落实场所设备。积极协调有关方面，确保街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织拥有独立的调解场所，配备必要的办案和办公设备，并按照人社部关于基层调解工作规范化建设的要求，统一规范标识、名称、工作职责等事项。有条件的区县可进一步改善场地条件，营造促协商促调解的和谐氛围。

规范工作制度。综治组织会同人社部门，将专业性劳动争议调解工作纳入综治工作（平安建设）考评，细化考评指标，通过综治考评推动该项工作上水平。各区县按照属地管理、权责一致的原则，将街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解工作纳入区县目标责任考核指标，建立长效的调解工作绩效考核、监督管理、检查评估机制，在实践中不断细化和完善考核指标体系。

（二）开展园区（开发区）劳动争议调解组织试点建设工作。有条件的区县可以先行先试，在相当于街道（乡镇）管理层级的工业园区、科技园区、经济开发区等用人单位集中或劳动争议多发的区域，建立区域性劳动争议调解组织，可以参照街道（乡镇）专业性劳动争议调解组织的组织模式予以建制。同时，促进创新建立商圈、楼宇等区域性劳动争议调解组织，完善预防调解工作指导，不断加强区域内劳动争议预防和调解职能。

（三）推动企业、行业等劳动争议调解组织建设工作。各区县可根据实际情况有选择的推进企业劳动争议调解组织的建立，鼓励在建立工会的规模以上的大中型企业或建立工会的争议多发的企业内部先行设立劳动争议调解委员会，及时解决内部纠纷；各区县人社部门配合工会部门，结合《上海市职工代表大会条例》

的实施，指导和推动各类企业普遍建立内部劳动争议协商对话调解机制，畅通意愿表达渠道，提升企业自主解决劳动争议的能力。依托行业工会、行业协会及行业主管部门积极推进行业性劳动争议调解组织的建设，根据行业特点有效开展劳动争议预防和调解工作，重点指导出租汽车、餐饮服务、制造业、建筑业等劳动密集型行业建立行业性劳动争议调解组织。

（四）依托综治中心进一步加强街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解工作。加强街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解组织与街道（乡镇）综治中心的工作联动，依托协作配合、精干高效、便民利民的综治工作平台解决街道（乡镇）基层专业性调解工作中的实际问题，提升街道（乡镇）基层专业性劳动争议调解能力和公信力。

（五）发挥人民调解组织调解劳动争议的作用。畅通劳动争议调解与人民调解的衔接渠道，加强联动机制建设，形成既紧密衔接又合理分工的分合并举的处理格局，合力提高劳动争议的化解能力。有条件的区县可以加强与区联合人民调解委员会、街道（乡镇）人民调解委员会等人民调解组织的密切协作，探索设立劳动争议人民调解工作室或专设劳动争议调解服务窗口等，强化劳动争议调解与人民调解的合作机制。

（六）引导社会力量多元参与劳动争议调解工作。探索多元化的调解服务供给模式，通过政府向具备专业能力的市场主体、社会组织等购买服务的方式扩大劳动争议调解工作参与面。鼓励专家学者、社会知名人士以“调解工作室”的形式开展劳动争议调解工作，引导民非组织、社工机构、律师事务所等社会第三方力量参与劳动争议调解工作，并就各区县探索政府购买调解服务

的成功经验在全市进行推广。

（七）加强劳动争议调解工作机制建设

优化调裁衔接机制。进一步落实先行调解、委托调解和调解协议仲裁审查确认三项工作制度。各区县强化引导街道（乡镇）先行调解工作，在试点基础上，于“十三五”末在本市全面推行引导街道（乡镇）先行调解工作，力争实现引导街道（乡镇）先行调解成功的案件量占引导调解案件总量的60%的目标。对已经立案的劳动争议案件，经当事人同意，可以由仲裁委员会视情委托各类专业性劳动争议调解组织进行调解。积极开展调解协议仲裁审查确认工作，提升调解协议的权威性和可执行性。逐步推广现代信息技术运用，通过当事人自助或网上提交申请、调裁案件信息网上交互等方式提升调裁衔接高效性。

完善重大集体劳动争议应急调解协商机制。加快建立部门联动的重大集体劳动争议应急调解协商机制，充分发挥人社部门、工会部门、企业代表组织三方在预防、调解劳动争议方面的作用；街道（乡镇）专业性劳动争议调解组织要及时介入、积极参与重大集体劳动争议的预防和调解工作，有效引导当事人通过调解化解争议。

四、进一步加强劳动争议仲裁机构的效能建设

（一）提高仲裁办案质量。开展创新仲裁办案方式和优化仲裁办案程序方面的工作探索，充分发挥仲裁程序“简便、快捷、低成本”的优势，进一步提升仲裁办案效能，加快承办拖欠农民工工资等突出类型争议案件、集体争议案件的办案进度。研究制定仲裁案件管理标准体系，制定办案程序公正评价标准、办案质量效率的评价标准和办案人员工作绩效考核标准。加强对仲裁办

案全过程的监督，运用案卷评查、仲裁“公开庭”等方法开展内、外部监督，探索拓宽监督渠道、拓展监督工作参与人群，实现对仲裁办案过程客观、全面、及时、动态的监督管理，提升仲裁公信力。继续加强裁审衔接与工作协调，通过裁审例会、案件研讨等方式增进仲裁部门与人民法院的案件信息互通及裁审标准统一，顺畅仲裁阶段先予执行、财产保全等程序中双方的衔接操作，提升劳动争议处理的整体效果。

（二）健全联动工作机制。建立健全仲裁预警、建议机制，就仲裁过程中发现的企业存在重大用工隐患，可能引发集体争议的情况，由仲裁部门向劳动保障监察部门进行信息预警或向企业提出规范用工建议，通过主动监察或企业自行改善的方式化解集体争议隐患，提升争议预防化解的针对性和有效性。健全集体争议案件、重大疑难案件的三方仲裁员联合办案机制，坚持多部门联动处置，发挥各方职能优势，确保矛盾的平稳高效化解。加强仲裁与司法行政、工会等部门的工作联动，依法及时为当事人提供法律服务和法律援助。

（三）完善仲裁院机构建设。加大仲裁工作经费保障力度，进一步提高各级劳动人事争议仲裁院硬件设施建设水平，实现高清大容量网络监控设备、安保设备等硬件设施的配置。加强仲裁院人文建设，通过完善文化设施等方式营造良好的仲裁人文氛围。实行品牌化管理，坚持政务公开、服务便捷、保障到位，按照优质服务窗口创建标准提升仲裁院服务和管理水平，不断提升仲裁工作软实力。劳动争议多发的区县可在街道（乡镇）建立仲裁派出庭。

五、进一步加强劳动争议调解仲裁工作的组织领导

通过党委领导、政府主导、综治协调、人社部门牵头、有关部门和单位共同参与来推动各区县劳动争议调解仲裁工作。充分发挥街道（乡镇）党委和政府在基层劳动争议调解仲裁工作中的领导核心作用，要高度重视该项工作，将其作为构建和谐劳动关系、健全社会矛盾纠纷预防化解机制的重要任务，切实加强领导、精心组织实施；综治组织在党委、政府领导下，加强调查研究、组织协调、督导检查、考评等举措，推进劳动争议的排查预警和调解处置；按照“属地管理”和“谁主管谁负责”的原则，督促各有关部门和单位落实好劳动争议调处责任，组织动员各方力量共同参与劳动争议调处工作。

各区县人社部门充分利用协调劳动关系三方机制，会同工会部门、企业代表组织等单位共同承担推动劳动争议调解仲裁工作。人社部门应牵头负责，加强指导与监督，推动和完善劳动争议调解仲裁体系建设、制度建设和队伍建设，确保调解仲裁工作顺利开展；工会、企业代表组织等有关部门要各司其职，密切配合，形成工作合力。支持和鼓励多方参与，发挥市场主体、社会组织等在处理劳动争议中的协同协作、互动互补、相辅相成作用。

六、进一步加强劳动争议调解仲裁队伍建设

（一）规范聘任工作。进一步规范专、兼职仲裁员、调解员、仲裁辅助人员的聘任制度，具体聘任办法由区县制定，“十三五”末逐步实现仲裁员与仲裁辅助人员 1:1 配比。仲裁员、调解员应符合《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》所规定的基本条件，具备劳动人事争议仲裁员或调解员资格。鼓励调解员参与劳动关系协调员培训，获得相应职业资格。拓宽调解员选聘对象来源，优先吸纳工会、企业代表组织等人员参与，吸纳律师、专家学者

等人员充实调解队伍。

（二）加大培训力度。依照《劳动人事争议仲裁员任职培训大纲》要求，进一步开展分级分类培训，形成培训体系。及时适应岗位需求，拓展培训方式和内容，着力提升仲裁员、调解员的疑难案件处置、突发情况应对能力及仲裁辅助人员的文字综合处理能力。仲裁员年度培训不少于40学时，调解员及仲裁辅助人员年度培训不少于20学时。

（三）推动专业发展。坚持以行政主导、三方参与为原则，以专业化为导向，加强专兼职仲裁员队伍建设，提高兼职仲裁员参与案件处理的实效。区县人社部门应积极商请有关部门，参照法院系统文职人员的待遇标准提高仲裁辅助人员待遇水平，进一步稳定仲裁辅助人员专业队伍。建立仲裁员与调解员的对点联系指导制度，通过“以教代帮”的方式推动仲裁员、调解员协同进步。

七、进一步加强调解仲裁信息和宣传工作

（一）提升信息化建设水平。树立“互联网+调解仲裁”思维，确立合作、互通、共享理念。完善本市劳动争议调解仲裁办案信息系统，使案件得以线上办理、查询、统计和分析，做到仲裁程序规范化、文书格式统一化、管理监控实时化、业务沟通网络化。建立健全与劳动保障监察、社保经办等业务信息对接机制，提高案件处理的效率。利用办案信息系统的数据汇总及分析功能，提高统计数据的及时性和准确性，加强对本市劳动争议形势的分析研判以及对敏感、重大、突发争议案件的监测。

（二）加大宣传工作力度。有效运用人社部报纸专刊及本市有关新闻媒体，积极创新宣传方式，将本市卓有成效的调解仲裁工作案例、个人、集体先进事迹予以宣传推广，努力形成公知公推的宣传态势。

上海市人力资源和社会保障局办公室

2016年5月24日印发
