

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区人力资源和社会保障局

普人社〔2023〕7号

对区政协十五届二次会议 第 152109 号提案的答复

邱婕、毛妙卿、龚小慧、姜媛委员：

你们提出的关于加快推进我区基层劳动人事争议调解组织建设的建议提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

近年来，普陀区人社局在区委区政府的领导下，全面贯彻落实国家和上海市关于提升社会治理能力的有关决策部署，切实提高源头预防预警能力，着力构建多元化解矛盾机制，不断加强基层劳动争议调解组织建设，进一步夯实本区劳动用工基层管理基础和服务能力。

一、工作概况

2021 年以来，截至 2023 年 4 月，全区基层劳动人事争议调解组织和仲裁机构共受理劳动人事争议案件 20027 件，共办结劳动人事争议案件 19446 件，其中，10 人以上争议共 33 件，涉及

543人。全区劳动人事争议调解仲裁案件的综合调解率74.77%，仲裁结案率92.24%。上述期间，全区劳动人事争议调解组织和仲裁机构稳妥处置涉及教培机构、零售业等行业的群体性劳动关系矛盾，其中，针对“克莉丝汀食品”重大劳动关系矛盾，区人社局通过多元化解矛盾机制，第一时间牵头成立矛盾化解工作专班，联合区委政法委、区公安分局、区信访办、区市场监管局、长风街道等相关单位对企业开展联合约谈，督促企业依法履行主体责任，并组织局执法大队执法人员、仲裁院调解员成立联合调解工作组，前往“克莉丝汀食品”总部现场开展矛盾调处工作，最终成功促成506名员工与“克莉丝汀”及其关联企业就拖欠工资事宜达成调解协议，涉及金额476.59万元。此外，全区基层劳动人事争议调解组织和仲裁机构还妥善处置化解了“掌培教育”“全拓房产”“美华酒店”等多个群体性劳动关系矛盾，确保区内劳动关系总体和谐稳定。

二、主要做法

（一）关口前移，扎实推进基层调解组织实体化建设

自2019年10月起，根据市人社局《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》等文件要求，区人社局以“一间调解室、一名专职调解员、一个代收点、一组工作制度、一本指导手册、一套档案卷宗”的“六个一”为抓手，扎实推进基层劳动人事争议调解组织实体化建设。2020年9月，我区劳动人事争议联合调解中心及各街镇调解中心先后完成

实体化建设和运行，其中区联调中心的主要工作为优化整合区内各劳动争议调解组织力量，统一受理接待口径，统一案件分配渠道，统一调解工作规范；各街镇调解中心的主要工作为对区联调中心下发的各类劳动人事争议案件展开先行调解，至此，我区劳动人事争议调解工作正式下沉至我区所有街镇，并将原先“仲裁为主、调解为辅”的工作模式逐步转变为“调裁并重、调解先行”。基层调解组织实体化建设完成后至今年4月，区联调中心共办结劳动人事争议调解案件7360件，其中调解成功5867件，调解成功率为79.71%；各街镇调解中心共办结劳动人事争议调解案件4823件，其中调解成功3553件，调解成功率为73.67%。2021年10月，经市劳动关系协调三方评选验收，桃浦镇劳动人事争议调解中心荣获本市第一批“上海市金牌劳动人事争议调解组织”称号。

（二）就近便民，积极探索仲裁派出庭巡回庭建设

2021年3月，为积极促进调解仲裁工作融入基层社会治理，根据市人社局相关工作要点，区人社局启动仲裁派出庭、巡回庭建设，优先考虑在劳动争议多发的街镇设立仲裁派出庭、巡回庭。2021年5月，我区劳动人事争议仲裁派出庭在桃浦镇白丽路510号正式运行；同年8月，我区劳动人事争议仲裁长征巡回庭及长寿巡回庭正式启用。至2023年3月，仲裁派出庭、巡回庭累计开庭约420场，代收调解仲裁申请约600件，形成劳动争议申请、调解、仲裁一站式处置模式，让普陀区的企业和劳动者真正感受

到在“家门口”享受劳动保障服务的便利。

（三）先行先试，开展劳动关系板块基层队伍整合试点

2022年1月，根据市人社局工作部署，区人社局以“职责内容统一、工作要求统一、考核标准统一、操作模式统一、监督问责统一”的“五个统一”为总体目标，启动开展劳动关系板块原劳动关系协调员、劳动争议调解员两支基层队伍的整合试点。整合过程中，区人社局制定了《普陀区劳动关系板块基层队伍整合及管理服务能力提升的工作方案》，进一步明确整合工作要求，落实整合工作职责，确保基层队伍整合试点工作平稳有序进行。同时，按照市人社局相关文件对《普陀区劳动人事争议办案补助发放管理办法》进行了修订，通过提高办案补助标准以及优化办案补助分配方案，将调解案件从受理到结案的全过程分为文书代收、案件调查、案件调解、文书制作、卷宗归档五个阶段，分别明确每一阶段的补助标准，此举有效提高了劳动关系协调员中体制外人员的收入待遇。此外，为了确保各街镇劳动关系协调工作正常开展，区人社局还制定了《普陀区劳动关系协调员管理实施办法》，作为全区劳动关系协调员工作考核及绩效发放的依据，由各街镇对照实施。在区人社局指导下，全区各街镇通过统筹使用其他条线工作经费等方式，想方设法为整合后的劳动关系协调员解决工作装备、交通工具等问题，努力做好相关后勤保障工作。至2022年11月，基层两支队伍整合完成，试点工作通过市局验收并获得高度肯定。整合后的劳动关系协调员队伍统一承担原先两支队

伍所从事的工作事项，人员数量、收入待遇、工作经费等均较整合前有较大提升，进一步提升了我区劳动用工基层管理服务能力。

（四）创新方式，推动新就业形态劳动争议调解组织试点

2022年1月，根据国家人社部及市人社局相关工作部署，决定在我区启动新就业形态劳动者争议调解组织建设试点工作，区人社局通过指导我区平台经济头部企业拉扎斯网络科技(上海)有限公司(“饿了么”平台运营商)建立“蓝骑士争议调解委员会”的试点工作，充分发挥平台企业内部专业性调解组织作用，切实维护新就业形态劳动者的劳动保障权益，进一步促进平台企业依法合规健康发展。2022年1月以来，通过制定方案、上门指导、专题研讨等方式，区人社局帮助“饿了么”平台企业逐一落实企业调解委员会建设方案及工作内容，逐步完善工作规范及业务流程。同时，组织企业调解委员会工作人员参加劳动争议调解员资格培训，对考核合格人员下发劳动争议调解员证。

2022年9月1日，“蓝骑士争议调解委员会”进入正式运作阶段，截至2023年4月30日，该企业调解委员会累计受理涉及骑手各类争议案件1120件，其中，通过线下方式受理119件，通过线上方式受理1001件。共计调解成功1117件，涉及人数979人、金额13.6万余元。“蓝骑士争议调解委员会”的试点运行，将新就业形态劳动者争议化解处置工作从政府部门的“后端”转移至企业的“前端”，变“被动处理”为“主动治理”，有效减轻了全区劳动关系矛盾处置化解工作的压力，进一步完善了“区-街镇-园

区-企业”四级调解网络。

三、下一步工作打算

(一)凝聚各部门合力，确保基层劳动人事争议调解组织建设 **工作常态长效**

在前期工作的基础上，进一步指导全区各街镇的基层劳动关系协调员队伍根据《普陀区劳动关系板块基层队伍整合及管理服务能力提升的工作方案》及《普陀区劳动关系协调员管理实施办法》的相关规定，继续聚焦主责主业，发挥原先各自专业优势，全力完成劳动关系板块相关工作，最大限度凝聚矛盾纠纷化解的工作合力，确保矛盾不出街镇、就地就近化解。

(二)加强业务指导，不断提升劳动人事争议多元化解工作效能

进一步加强对劳动人事争议案件高发、企业集中的街镇的对口指导。通过组织交流学习、案例研讨、业务培训等方式，帮助提高我区劳动关系协调员队伍的业务能力，切实提升服务水平，不断创新服务理念，切实化解劳动关系矛盾，努力实现“案结事了”。

(三)探索队伍建设机制，确保基层劳动人事争议调解队伍稳定发展

积极支持全区各街镇研究并探索多元方式解决人员问题。同时，探索在区级层面成立或引入具备提供服务资质的第三方社会组织，再通过向其购买服务的方式，维持全区劳动关系协调员队

伍的稳定，进一步提高队伍的工作积极性，更好地保障我区劳动关系板块各项工作平稳有序进行。

基层劳动人事争议调解组织建设工作的，是一项需要长期坚守、任务艰巨的工作。党的 20 大报告中也特别提出：“完善社会治理体系。健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。”因此，如何进一步加大基层劳动人事争议调解组织建设工作的深度与广度，探索劳动人事争议多元化解工作的有效经验与方法任重道远。区人社局将在前期工作的基础上，认真做好总结分析，不断拓展思路方法，加快推进在本区形成多元化、多层次的劳动人事争议预防协调工作格局，努力锻造“人靠谱（普）、事办妥（陀）”的劳动关系协调员队伍，为群众、企业提供更便捷、高效的劳动用工管理服务，维护我区劳动关系和谐和社会稳定。

上海市普陀区人力资源和社会保障局

2023年5月17日

联系人：陈先哲

联系电话：52564588-2050

单位地址：大渡河路 1668 号 3 号楼 9 楼

邮政编码：200333

上海市普陀区人力资源和社会保障局

2023 年 5 月 17 日印发

(共印 5 份)

