

广州市海珠区人力资源和社会保障局
广州市海珠区司法局
广州市海珠区总工会
广州市海珠区工商业联合会

海人社发〔2018〕34号

广州市海珠区人力资源和社会保障局等4部门
关于印发《建立海珠区劳动人事争议多元
预防处理体系工作方案》的通知

各有关单位：

根据2018年我区政府部门重点工作任务安排，依照《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁 完善多元处理机制的实施意见》

(粤人社发〔2018〕38号)的精神，区人社局、区总工会、区工商联、区司法局联合制定了《海珠区建立劳动人事争议多元预防处理体系工作方案》，现将方案印发给你们，请按照要求认真做好相关工作。



2018年11月5日

建立海珠区劳动人事争议多元预防处理体系 工作方案

为深入贯彻《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》（人社部发〔2017〕26号）和《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的实施意见》（粤人社发〔2018〕38号），落实加强和创新社会治理新要求，适应经济发展新常态，创建共建共治共享的社会治理新格局，建立由区人力资源和社会保障局牵头，各有关部门和单位发挥职能作用，社会力量积极参与的海珠区劳动人事争议多元预防处理机制，促进我区劳动人事关系和谐与社会稳定，结合我区实际，制定本工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，抓好落实《海珠区贯彻落实党的十九大决策部署任务分解细化工作方案》，紧紧围绕“共建共治共享和谐劳动关系，促进经济社会协调发展”这个中心，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，建立健全劳动人事争议多元预防处理体系，进一步提升劳动人事争议处理效能，不断推动海珠区调解仲裁事业向前发展，共同打造海珠新时代共建共治共享的社会治理格局。

二、总体目标

——建立海珠区劳动人事争议多元预防处理体系，具体由**基础保障、预防宣教、风险预警、联调联动**四大工程构成。通过体系建设实现由政府主导、工会协调、企业共同参与，基层调解、仲裁相互协调、有序衔接的劳动人事争议多元处理新格局，提高我区预防及化解劳动人事争议的整体能力。

——推出体系中**四个亮点项目建设**，分别为**编制海珠区劳动人事争议调解及预防手册、设立争议预防主题宣传周、建立用工风险等级评估制度、建立观察员制度**，充分合理整合资源，结合信息化建设，形成具有海珠特色的劳动人事争议预防处理新机制。

三、组织领导

为切实加强本方案的实施，成立工作小组，具体成员如下：

组 长：王 伟（区人社局局长）

副组长：周 彦（区总工会副主席）

关 穗（区工商联党组书记）

黄 敏（区司法局副局长）

李文耀（区人社局副局长）

成 员：周君健（区人社局劳动监察综合执法大队大队长）

罗 莹（区人社局劳动关系科科长）

张 悦（区劳动人事争议仲裁院院长）

屈 明（区总工会维权工作部部长）

蔡宏豪（区工商联秘书长）

刘敏仪（区司法局法律援助科科长）

工作小组下设办公室，办公室设在区人社局仲裁院，由张悦任主任，组员为姜虹、刘冰洁、刘艳、黄霞、古育宽、温嘉毅。

四、具体内容和实施步骤

（一）基础保障工程

1. 建立健全调解组织体系。构建由区三方联调中心、街道劳动人事争议调解中心和社区调解小组、企事业单位、行业、园区等基层调解组织组成的多层次、广覆盖的劳动人事争议调解组织体系。**一是完善充实三方联调中心。**增设海珠区劳动人事争议三方联合调解中心服务点，在海珠职工大学堂设立“三方联调中心工会分中心”，在分中心设置“流动仲裁庭”，为江海、赤岗、南洲、华洲、官洲、琶洲等6个街道的劳资双方提供近距离服务。**二是推动区机关事业单位劳动人事争议调解委员会建设工作。**区人社局、区总工会负责组织协调区属各机关事业单位建立劳动人事争议调解委员会，至2019年底建委率达到100%。区人社局负责指导调解委员会开展劳动人事争议预防和处置工作，机关事业单位劳动人事争议调解委员会在开展工作中遇到问题应及时向工作小组办公室反馈。**三是推动街道劳动人事争议调解中心规范化建设工作。**目前全区18个街道已全部建立街道劳动人事争议调解中心。区人社局负责指导各街道劳动人事争议调解中心的规范化建设，指导龙凤街、滨江街分别完成省级、市级街道调解综合示范单位验收工作。各街道应当积极配合劳动人事争议调解中心的规范化建设工作，并按《广州市镇（街）劳动争议调解综

合示范工作实施方案》(附件1)的要求提供相应的基础保障。**四是推进企业、协会、商会劳动人事争议调解委员会的建设工作。**由区人社局、区总工会、区工商联共同协调发动企业、协会、商会等组建劳动争议调解委员会，区人社局负责指导企业、协会、商会劳动争议调解委员会劳动争议预防和处置工作。**五是定期开展调解组织示范推荐评选工作。**由区人社局、区总工会、区工商联共同推荐一批区级示范调解组织，对在劳动人事争议预防和处置工作中表现突出的单位予以通报表扬，通过示范建设，以点带面，扩大示范效应。

2. 建设专业调解队伍。引导社会力量参与劳动人事争议处理，整合调解队伍，加强调解队伍的培训，提高调解员专业水平。**一是建立调解员库。**由区人社局建立区劳动人事争议调解员库，统一管理全区调解组织聘用的调解员，同时积极吸纳法学专家、律师、退休的仲裁员、法官和检察官等具备一定法律专业知识的人员加入调解员队伍。**二是建立调解员培训基地。**在区人社局仲裁院建立调解员培训基地，对全区调解员进行短期脱产轮训。通过对政策理论、调解程序、调解技巧、行为规范等的培训，全面提高调解员的法律素养和调解能力，实现课程培训、集中学习与一对一帮带、理论与实践相结合，规范调解员培养，理顺基层调解、社会调解与仲裁调解的衔接。**三是提高持证调解员比例。**积极推荐我区调解员参加省、市组织的调解员聘用培训、专业知识更新培训等。力争取得市人社局的支持，举办广州市劳动人事争议调

解员培训海珠区专场，解决我区长期存在的持证调解员严重不足的问题。**四是建立调解工作补贴制度。**根据《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）（附件2）及《广东省劳动人事争议处理办法》第十九条的规定，依据“以案定补”的原则，确定调解员办案补助发放标准，视案件数量及案件复杂程度对经办调解员发放办案补助，调动调解员参与调解的积极性和主动性，提高劳动人事争议调解效能。

3. 探索“互联网+调解仲裁”建设。充分利用信息通信技术以及互联网平台，实现数据共享、在线调解仲裁，为劳动者和用人单位提供优质便捷服务，提高劳动人事争议调处效能。**一是完善劳动争议调解组织信息管理系统。**应用调解仲裁系统进行基层调解组织备案、数据及台账上报、调解员管理、争议预防调解指导等操作，实现对基层调解组织的全面信息化管理。**二是深入推广微信小程序。**推广普及“劳动人事调解仲裁”微信小程序，逐步提高网络申办业务及预约办事的比例，充分发挥“互联网+调解仲裁”模式在缩短办事时间、减少群众跑腿、提高调解仲裁效能等方面的积极作用。通过小程序的深入开发，探索远程视频调解、在线签名等便民功能，争取到2019年底初步实现足不出户化解劳动人事争议的目标。**三是建立“争议预防指导平台”。**在人社系统的微信公众号上设立争议预防指导平台，为用人单位提供在线依法用工指导、用工风险等级评估等服务。

4. 编辑印制《劳动人事争议调解工作手册》及《海珠区劳动

人事争议预防手册》(亮点项目)。区人社局仲裁院负责将劳动法律法规、调解组织建立及运作的相关文书表格、申请置换仲裁调解书、申请仲裁审查确认的须知文书样式、调解工作流程、微信小程序在线申请调解仲裁操作指引、申请法律援助指引等汇编成《劳动人事争议调解工作手册》，印发给各调解组织，指引调解组织规范化开展工作。将申请调解的办事指南、文书样式、调解协议样本及常见劳动用工管理问题问答等汇编成《劳动人事争议预防手册》，派发给办事群众及用人单位。

(二) 预防宣教工程

1. 开展劳动者普法宣教活动。通过知识问答、预防讲座、案例分析等多种形式对劳动者开展普法宣教，引导劳动者树立正确的劳动价值观，依法享受和履行劳动人事关系权利义务，提升劳动者依法、理性维权的意识和能力。**一是对拟就业学生。**由区人社局与团区委联合在每年第2季度举办争议预防定向宣传，面向中专、技校、高校拟就业学生开展就业教育，向学生宣传《就业促进法》《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》《社会保险法》以及大学生就业创业的优惠政策措施等法律法规，对如何规避用工陷阱选择正规的单位、劳动人事关系中的权利义务、发生争议时的救济途径等进行讲解。**二是对建筑行业工人。**针对建筑领域劳资纠纷问题，由区人社局联合各街道，对街道辖区内建筑工地的劳动者进行集中授课，设置流动咨询窗口、印发通俗易懂的学法用法维权手册。**三是对企事业单位工会干部及成员。**由区人社局

联合区总工会对区内企事业单位工会干部及职工开展普法宣传活动，提高工会组织保障劳动者权益、协调单位与职工矛盾纠纷的能力。**四是对广大劳动者。**通过区就业服务管理中心平台，对咨询就业服务、有求职意愿的劳动者开展普法宣传。通过区司法局、街道、社区、工业园区等组织劳动者参与各类劳动法规的学习教育活动。

2. 开展用人单位普法宣教活动。通过举办争议预防讲座、主题座谈会、案例分析研讨会、沙龙活动等方式，向用人单位宣传新发布或修订的法律法规，分析用工管理中争议热点难点问题，指导用人单位依法用工，提升用人单位内部自主预防和化解争议的能力。**一是对新成立的用人单位。**借助海珠区政务中心平台及区市场和质量监管局等单位提供的信息，向新注册成立的商事主体派发劳动争议预防宣传手册，针对新成立的用人单位定期开展争议预防课程，提升单位依法用工的意识和能力。**二是对建筑企业。**由区人社局联合区住建水务局，向建筑行业的用人单位进行普法宣教和警示教育。**三是对机关事业单位。**每年在全区机关事业单位中组织一次争议预防巡讲，重点针对卫生、环卫、教育、综合执法等劳动关系岗位的争议预防。**四是对其他用人单位。**由区人社局联合区司法局、区工商联，深入各类商会、工业园区、各基层调解组织向用人单位开展形式多样、内容丰富、针对性强的劳动政策法规宣传活动，对争议多发单位重点开展预防性的座谈及依法用工学习活动。

3. 举办争议预防主题宣传周（亮点项目）。将每年11月的第3周定为海珠区劳动人事争议预防主题宣传周，在主题周期间集中开展主题论坛、HR沙龙、庭审观摩等多种形式的争议预防活动，更好地普及劳动保障政策法规，增强用人单位依法用工的自觉性，提高广大劳动者运用法律武器依法理性维权的意识，全面提高劳动人事争议调解仲裁工作在老百姓中的知晓度、辨识度和公信力，进而促进劳动人事关系的和谐稳定。

（三）风险预警工程

1. 监察预警。区人社局劳动监察部门、街道劳动监察中队在日常巡查、执法检查、处理投诉举报过程中，发现企业有劳动人事争议隐患的，应及时予以调处，发现用工管理中存在违法违规情况的要予以纠正。对存在较大隐患的，应及时将情况向相关部门通报。

2. 仲裁预警。一是在开展争议预防过程中，区人社局仲裁院发现用人单位存在劳动人事争议隐患的，应通报用人单位调解委或单位所在街道的调解中心，指导用人单位及时整改，消除隐患。二是在仲裁案件处理过程中，发现用人单位存在有明显违法用工情形的，区仲裁委应向区人社局劳动监察、劳动关系等科室部门通报情况，或向用人单位及其上级主管部门发出《仲裁建议书》，督促单位及时整改，消除争议隐患。

3. 三方会议预警。区工商联或者区总工会发现会员单位出现生产经营困难或发生重大变化，可能引发集体劳资纠纷的，应及

时通报区人社局，通过三方会议机制，共同指导单位做好企业关、停、并、转的职工安置工作。

4. 有关职能部门预警。街道及区各有关职能部门在工作过程中，发现辖内用人单位有拖欠劳动报酬、未支付加班工资、未签订书面劳动合同以及其他劳动保障方面的违法违规行为，或发现用人单位出现经营困难，大规模裁员、严重欠税、拖欠租金或水电费等情形，判断可能出现劳动人事争议的，应根据《中共海珠区委办公室 海珠区人民政府办公室关于加强部门联动 提高劳资纠纷预防处置工作效能的实施意见》（海委办〔2016〕5号）（附件3）的规定启动预警防控和联动机制。

5. 建立用工风险等级评估制度（亮点项目）。区人社局对用人单位常见的用工违法行为及容易存在的用工管理漏洞进行梳理，量化指标，形成五级用工风险等级标准。引导用人单位自愿接受风险等级评估，通过评估提示用人单位的风险等级情况，指导单位纠正违法用工行为，规范管理制度，减少争议发生。经评估，劳动关系稳定和谐的，培养并推荐参加广州市劳动关系和谐企业评选。

（四）联调联动工程

1. 基层调解与仲裁调解衔接。区人社局及区总工会负责指导各机关事业单位、街道、社区、行业、园区、企业等调解组织建设及运作，建立联络员制度，对各基层调解组织工作中遇到的疑难问题进行及时解答，统一案件处理口径。完善基层调解与仲裁

调解衔接程序，在 2019 年年底前，区人社局制定完成基层调解与仲裁调解的衔接流程，从基层调解的职责、工作规范、争议调处流程、指引调解仲裁流程以及基层调解与仲裁调解工作流转程序等方面进行规范，为基层调解与仲裁调解无缝衔接提供制度保障，提升基层调解组织的争议化解能力和调处效率。

2. 人民调解、法律援助与仲裁调解衔接。充分发挥司法系统人民调解与法律援助对调解劳动争议的作用。一是由区人社局仲裁院与区司法局法律援助机构建立援助调解衔接机制。衔接形式包括联合调研、重大案件预警、案件信息共享、案件处理互助等，通过一系列的衔接措施，帮助有需要的当事人接受法律援助律师的专业服务。充分发挥法律援助在构建和谐劳动关系方面的优势作用，针对我区劳动争议的新形势，开发更多更具实操性的劳动争议调处培训课程，提升法援律师在调处劳动人事争议方面的能力。区司法局法律援助机构在指派法援律师时应当优先指派具有较强职业素养和劳动人事争议调处能力的律师，借助法援律师的力量，引导当事人通过调解化解争议。二是完善仲裁调解与人民调解的衔接机制。针对我区劳动用工形式特点、劳动人事争议预防措施、劳动人事争议处理难点、劳动人事争议的最新指导意见和前沿问题等，联合开展形式多样的交流、学习活动。人民调解组织在日常工作中，如发现有劳动人事争议隐患的，应当及时通过区司法局将有关情况反馈至区人社局，共同做好争议化解工作。

3. 劳动监察与仲裁的衔接。区人社局仲裁院与劳动监察部门

应当理顺劳资纠纷处理的分工协作流程,充分发挥两部门的优势,合力化解纠纷。**一是组织联合培训。**加强劳动保障监察员和劳动人事争议调解员、仲裁员的业务知识培训,提升工作人员的调处化解能力,统一案件处理口径。**二是加强协同配合。**加强日常办案的信息互通,劳动监察部门在日常巡查、专项检查或办案过程中,对可能引起群体性劳动争议的,及时通报区仲裁院,共同研究、协调处置。区仲裁院在处理争议案件过程中发现用人单位有其他不规范用工行为的,及时通报区劳动监察部门,由区劳动监察部门加强巡查。**三是联合分析研判。**定期对我区劳动关系形势进行分析、调研,创新工作思路,及时制定符合我区实际的劳动争议预防和处置新对策。

4. 重大集体争议案件联调机制。积极落实《中共海珠区委办公室 海珠区人民政府办公室关于加强部门联动 提高劳资纠纷预防处置工作效能的实施意见》(海委办〔2016〕5号),发生重大集体争议案件时,争议属地街道调解中心与街道综治维稳、司法所、派出所等多部门应形成合力开展调解化解争议,对现场达成调解一致方案的,区人社局仲裁院派出“巡回仲裁庭”为争议双方现场办理仲裁审查确认。无法达成调解且当事人明确要申请仲裁的,区人社局仲裁院应及时派出工作人员赴现场收案,由街道综治维稳等有关部门维护现场秩序。

5. 建立观察员制度(亮点项目)。由区人社局建立劳动人事争议调处工作观察员制度,聘请机关、团体、企业事业单位和基

层组织推荐的具备一定条件的人员为观察员。观察员应关注区内劳动人事争议预防动态，通过旁听劳动争议调解、仲裁办案等形式，对我区劳动人事争议预防及管理工作提出意见和建议。相关部门应主动听取观察员意见建议，使构建和谐劳动关系工作更好的联系群众，倾听群众声音，接受群众监督。

五、工作要求

（一）加强组织领导。建立劳动人事争议预防处理体系是我区贯彻党的十九大关于建立共建共治共享社会治理新格局的重要举措，是落实国家、省、市对新时期劳动人事争议调解工作新要求的重要举措，各有关部门应当高度重视，按照本工作方案的要求，结合各自工作职能，积极配合牵头部门开展工作。

（二）各部门形成合力。区人社局、区总工会、区工商联、区司法局、区住建水务局、区市场和质量监管局、区政务办、团区委、各街道及其他相关职能部门加强沟通协作，整合资源，形成工作合力，确保工作取得实效。

（三）鼓励务实创新。各有关单位要围绕工作方案的要求，创新工作模式、完善工作机制。认真研究实施过程中遇到的新情况、新问题及重要事项，探索劳动人事争议预防处理工作的新思路、新方法、新举措，力争形成可复制、可推广、管长效的“海珠经验”。

- 附件：1. 广州市人力资源和社会保障局办公室关于印发《广州市镇（街）劳动争议调解综合示范工作实施方案》的通知
2. 人力资源社会保障部 中央综治办关于加强专业性劳动争议调解工作的意见
3. 中共海珠区委办公室 海珠区人民政府办公室关于加强部门联动 提高劳资纠纷预防处置工作效能的实施意见

附件 1

广州市人力资源和社会保障局办公室

穗人社办函〔2017〕149号

广州市人力资源和社会保障局办公室关于印发 《广州市镇（街）劳动争议调解综合 示范工作实施方案》的通知

各区人力资源和社会保障局：

根据广东省人力资源和社会保障厅办公室《关于印发〈广东省镇（街）劳动争议调解综合示范工作实施方案〉的通知》（粤人社办〔2017〕184号）要求，为做好国家、省、市基层劳动人事调解示范单位建设工作，我局制定了《广州市镇（街）劳动争议调解综合示范工作实施方案》，现印发给你们，请按照要求认真做好相关工作。

广州市人力资源和社会保障局办公室

2017年9月18日

（承办处室：劳动关系处，联系电话：83318409）

广州市镇（街）劳动争议调解综合示范 工作实施方案

根据广东省人力资源和社会保障厅办公室《关于印发〈广东省乡镇（街道）劳动争议调解综合示范工作实施方案〉的通知》（粤人社办〔2017〕184号）要求，结合我市实际，特制定本方案。

一、总体目标

认真贯彻落实中共中央、国务院《关于构建和谐劳动关系的意见》以及中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》精神，按照人力资源社会保障部、中央综治办等部门下发的《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》（人社部发〔2017〕26号）以及《广东省劳动人事争议处理办法》（省政府令第234号）有关要求，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，积极开展示范建设工作。通过示范建设，进一步加强基层调解组织工作规范化、标准化、专业化和信息化，推进调解组织建设、制度建设和队伍建设，提升调解组织工作效能和社会公信力。通过示范建设，以点带面，扩大示范效应；探索创新调解工作制度机制，强化改革效应，充分发挥镇（街）劳动争议调解综合示范工作在全市劳动人事争议多元处理机制中的龙头作用，更好服务劳动争议当事人，切实维护劳动关系和谐稳定。

二、方法步骤

我市镇（街）劳动争议调解综合示范工作分启动、实施、总结验收三个阶段进行：

第一阶段：启动阶段（2017年9月至10月中旬）。主要完成以下工作：

（一）制定示范工作实施方案。按照粤人社办〔2017〕184号文要求，市人力资源和社会保障局制定《广州市乡镇（街道）劳动争议调解综合示范工作实施方案》，明确示范工作目标、进度安排和保障措施、以及人社部门具体联系示范调解组织的工作责任人等。各区人力资源和社会保障局要在市实施方案的基础上，结合本地实际制定本区实施方案，并于9月30日前报市人社局备案。

（二）全面发动街（镇）共同参与。经人社部和省人社厅发文认定，南沙区黄阁镇劳动人事争议调解中心被确定为全国乡镇（街道）劳动争议调解综合示范单位，越秀区人民街、海珠区龙凤街、白云区三元里街、黄埔区红山街、花都区花城街和番禺区沙湾镇劳动人事争议调解中心被确定为省乡镇（街道）劳动争议调解综合示范单位。各区要以国家、省级示范点为样板，全面组织学习《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》和《广东省劳动人事争议处理办法》，积极发动每一个街（镇）规范开展劳动人事调解工作，积极申报市级示范点。

（三）在市区同步开展示范建设工作。通过在市、区、街（镇）开展劳动争议调解综合示范单位活动，构建起1个国家级、

6个省级、11个市级的劳动争议调解综合示范单位体系。各区要按照《广州市人力资源和社会保障局关于推荐乡镇（街道）劳动保障服务所（中心）调解组织建设综合示范单位的通知》（穗人社函〔2017〕559号）的要求，在现有国家和省级乡镇（街道）劳动争议调解综合示范单位的基础上，各区分别推荐一个街（镇）劳动争议调解中心作为广州市街（镇）劳动争议调解综合示范单位，填好《广州市街（镇）劳动保障服务所（中心）调解组织建设综合示范单位推荐表》（附件2）于9月30日前报送市人社局劳动关系处，并按本实施方案要求同步开展劳动争议调解综合示范建设工作。

（四）召开现场会和经验交流会。10月中下旬召开街镇劳动争议调解综合示范单位现场会和经验交流会，部署全市街镇劳动争议调解综合示范创建工作，交流调解工作经验。

第二阶段：实施阶段（2017年10月中旬至2018年12月）。
主要完成以下工作：

（一）加强调解组织基础建设。一是全面推进基层调解工作规范化建设。按照劳动人事争议调解工作规范化的有关要求，统一调解组织名称、标识、工作职责、工作程序和调解员行为，做到“六规范五上墙”。二是完善基层调解工作制度。建立健全调解受理登记、调解处理、告知指引、回访反馈、档案管理、统计报告、工作考评等制度，形成调解组织制度目录。三是调解工作保障到位，落实调解工作经费，确保有调解接待窗口和专用调解室，配备电脑、打印机、复印机等必要的办公办案设施设备。四是逐

步推进调解信息化建设。开发使用劳动争议预警分析、调解登记信息系统，提高预防调解的信息化水平，准确及时汇总、报送各类调解工作数据。

（二）增强调解工作服务能力。一是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，规范使用业务术语，制定统一调解文书格式，真正体现以当事人为中心，服务于当事人。二是完善劳动争议调解与仲裁、劳监、诉讼衔接机制。配合仲裁机构落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等调裁衔接制度，引导调解不成功的案件及时进入仲裁程序，在争议案件多发的调解组织可设立派驻仲裁庭，实现与仲裁机构信息互联互通。积极加强与人民法院沟通联系，定期开展案例研讨，参与委托调解和委派调解工作。三是畅通调解受理渠道。通过设立公示牌、信息显示屏、网站、咨询电话和发放《基层调解手册》等方式，向当事人提供服务指南、文书模板等有关信息，为当事人申请调解等活动提供便利服务，不断提高调解效率和质量。畅通作风投诉举报渠道，主动接受社会监督，积极回应当事人提出的意见建议，提高人民群众满意度。探索开展网上调解工作。

（三）主动开展预防调解工作。一是健全基层调解网络。指导辖区内企业、村（社区）建立健全内部多层次调解组织架构，设立调解联络员，指导企业建立健全内部申诉、协商回应等内部争议处理制度，不断提高企业自主预防化解劳动争议能力。二是广泛宣传引导。通过定期深入企业开展劳动保障法律法规政策培

训、宣传、咨询和典型案例剖析等系列活动，摸排劳动争议隐患，指导帮助企业加强管理规范劳动用工行为。三是实时多途径维权服务。通过公布电话、发放信息公示卡、建立微信群、QQ群等方式，与辖区内企业和劳动者建立常态化沟通渠道，确保“零距离”沟通维权。按要求编制调解员名册并利用现代媒体在一定范围内公布，为辖内企业和劳动者提供咨询和维权帮助。

（四）加强调解队伍建设。一是多渠道配备调解工作人员。调解组织负责人要由乡镇（街道）劳动保障服务所（中心）主要负责人担任，通过政府购买服务、调剂事业编制等方式配备至少1名专职调解员。落实调解工作补贴制度，积极吸纳法学专家、律师、退休的法官和检察官、劳动保障监察员、仲裁员、劳动关系协调员、社会工作者等力量参与调解工作。二是加强调解员培训。努力提高调解员的政策理论水平和调解工作方法技巧，鼓励支持调解工作人员参加人力资源和社会保障部门、人民法院等组织的调解员培训，并取得调解员证。三是提高调解工作服务水平。通过开展工作对象满意度调查等方式，把为民服务宗旨细化为具体考核指标，引导和约束工作人员的行为，切实改进工作作风，增强责任意识和服务意识。

（五）组织开展综合示范督导交流。市人社局计划在本方案实施期间每年组织一次以上综合示范建设交流活动，组织优秀示范点观摩和各区推进基层调解综合示范经验交流活动。各区区内及各区之间也可开展交流与学习，通过召开会议、举办专项培训、开展调研交流等方式，进一步扩大示范带动效应，共同推进示范

单位做好综合示范建设工作。

第三阶段:总结验收和宣传推广阶段(2019年1月至6月)。

主要完成以下工作:

(一)组织验收。各区根据基层劳动争议调解综合示范量化考核标准要求,自行组织对本区的国家、省和市级示范进行对照检查。市人社局将组织对各区示范点情况进行检查和验收,重点对示范单位调解组织工作规范化建设、制度建设和队伍建设及预防调解工作情况进行综合验收,视考核情况,对工作突出的示范单位及调解员通报表扬。

(二)及时总结。示范单位要对各阶段开展劳动争议预防调解工作情况进行总结,及时反馈工作情况,形成阶段性总结报告逐级报送区和市人力资源和社会保障部门。市人社局及时对综合示范建设工作情况进行阶段性检查和效果评估,重点对示范单位劳动争议调解组织组建率、调解成功率、基础建设、队伍建设、工作保障措施等落实情况进行督促检查。

(三)宣传推广。示范单位要对示范工作中的新鲜经验、典型案例及时宣传,市人社局以信息、专刊等形式在全市进行宣传,对首创性的典型经验,以专报的形式报送省人社厅调解仲裁管理处。在总结示范工作经验的基础上,要将综合示范工作逐步推广到其他街(镇道),推动本地调解工作全面发展。

三、工作要求

(一)加强组织领导。各区人社局是示范工作的第一责任人,要高度重视街(镇)劳动争议调解综合示范工作,明确工作任务,

落实工作责任，制定具体时间表和路线图，按照示范要求认真落实示范工作的阶段性目标和主要任务，力争在关键环节率先取得突破。加强与司法、财政、工会、企业代表组织的沟通协作，整合资源，形成工作合力，促进示范工作取得实效。

（二）鼓励务实创新。各示范单位要按照“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，在完成调解工作各项标准的基础上，大胆探索，先行先试，务新创新，在夯实工作基础、创新工作模式、完善工作机制、提升服务水平方面形成可复制、可推广的经验。对创建工作中遇到的新情况、新问题及重要事项应及时向市、区人社局反馈和沟通。

（三）场所经费保障。街（镇）应为劳动争议调解组织提供必要的办公场所和工作经费，设置相对固定的调解室，制定促进调解人员开展劳动争议预防调解工作的激励保障措施，为调解员参加相关的业务培训提供便利条件。

- 附件：1.广东省乡镇（街道）劳动争议调解综合示范工作实施方案的通知
- 2.广州市街（镇）劳动保障服务所（中心）调解组织建设综合示范单位推荐表

附件 2

人力资源社会保障部 中央综治办 文件

人社部发〔2015〕53号

人力资源社会保障部 中央综治办 关于加强专业性劳动争议调解工作的意见

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）、综治办：

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）及中央综治委、人力资源社会保障部等16部委《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》（综治委〔2011〕10号），进一步加强专业性劳动争议调解工作，现提出以下意见：

一、总体要求

深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中全会关于健全社会矛盾纠纷预防化解机制、创新劳动关系协调机制、加强劳动争议调解的精神，按照《关于构建和谐劳动关系的意见》的要求，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，建立党委、政府领导、综治协调、人力资源社会保障行政部门主导、有关部门和单位共同参与的专业性劳动争议调解工作机制，健全调解组织，完善工作制度，强化基础保障，提升专业性劳动争议调解工作能力，发挥专业性调解在争议处理中的基础性作用，促进劳动关系和谐与社会大局稳定。

二、加强专业性劳动争议调解组织建设

建立健全专业性劳动争议调解组织。积极推动企业劳动争议调解组织建设，建立有效的劳动争议协商解决机制，提高企业自主解决争议的能力。指导和推动行业商会（协会）建立劳动争议调解组织，重点推进争议多发的制造、餐饮、建筑、商贸服务和民营高科技等行业商会（协会）建立劳动争议调解组织。进一步加强乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织建设。加强统筹协调，在乡镇（街道）矛盾纠纷调解工作平台设置“劳动争议调解窗口”，由当地乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织负责调解窗口的日常工作。各类专业性劳动争议调解组织的设立和人员组成情况要及时向当地人力资源社会保障行政部门备案。各地人力资源社会保障行政部门要加强工

作情况通报，建立调解组织、调解员名册制度，定期向社会公开调解组织、调解员名单。

推进专业性劳动争议调解组织规范化建设。各类专业性劳动争议调解组织和“劳动争议调解窗口”要按照人力资源社会保障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、工作程序和调解员行为。各地人力资源社会保障行政部门要将推进调解工作规范化建设作为加强专业性劳动争议调解工作的重要措施，加强指导推动和督促检查。有条件的地区可通过发放劳动争议调解服务手册、联系卡，或在相关网站平台发布信息等方式，为企业、职工提供方便，提高调解组织的管理服务水平。

三、推动专业性劳动争议调解制度建设

完善劳动争议调解工作制度。对于小额、简单劳动争议案件，各类专业性劳动争议调解组织要探索符合其特点的调解制度和技巧，就近就地予以化解。对于重大集体劳动争议案件，各地仲裁机构要会同工会、企业代表组织及时介入，积极引导当事人双方通过调解化解争议，调解成功的要现场制作调解书，调解不成的要及时引导进入仲裁程序。各地人力资源社会保障行政部门要指导各类专业性劳动争议调解组织完善调解案件登记、调解工作记录、督促履行调解协议、档案管理、统计报告等工作制度。

完善调解与仲裁衔接机制。各地人力资源社会保障行政部门

要指导仲裁机构做好调解与仲裁工作的衔接，加强对辖区内专业性劳动争议调解组织的支持。仲裁机构要落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等三项工作制度，制定具体实施细则，提升调解协议的执行力。对未经调解组织调解，当事人直接申请仲裁的劳动争议案件，劳动人事争议仲裁委员会可向当事人发出调解建议书，引导其在企业、乡镇（街道）、行业调解组织进行调解。仲裁委员会对于已经立案的劳动争议案件，认为可以委托调解的，经当事人双方同意，可以委托调解组织进行调解。对当事人双方提出的审查调解协议申请，仲裁委员会受理后，应当对调解协议进行审查，对程序和内容合法有效的调解协议出具调解书。

四、加强专业性劳动争议调解的基础保障

加强调解员队伍建设。各类专业性劳动争议调解组织要合理配备专职或者兼职调解员。乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织可通过调剂事业编制、政府购买服务、开发公益性岗位等多种途径，充实调解员队伍，争议案件易发、多发的乡镇（街道）要配备专职调解员。各地人力资源社会保障行政部门要指导各类专业性劳动争议调解组织建立和完善调解员的选聘、业务培训、工作考评等管理制度，逐步实现调解员持证上岗。加大调解员培训力度，建立调解员分级培训机制，提升调解员的法律素养和工作能力。加强调解队伍作风建设，增强服务意识，改进服务措施，提高服务能力，打造专业性劳动争议调解优

质服务品牌。

改善调解工作条件。要积极协调有关方面，支持各类专业性调解组织改善工作条件。乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织要有独立的调解室，配备必要的办案和办公设备。各地要积极协调将乡镇（街道）调解工作经费纳入当地财政预算，保证工作正常开展。根据调解案件数量和难易程度，通过政府购买服务方式，按照以案定补方式给予必要的经费支持。

五、加强对专业性劳动争议调解工作的组织领导

各地人力资源社会保障行政部门、综治组织要高度重视专业性劳动争议调解工作，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，切实加强组织领导，密切配合，形成工作合力。

人力资源社会保障行政部门主要承担专业性劳动争议调解工作的牵头职责，负责制定劳动争议调解规章政策，会同有关部门推动各类专业性调解组织和队伍建设，建立健全集体劳动争议调解机制。

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、推动，推进矛盾纠纷排查预警、调解处置工作，研究完善群众利益协调机制，落实矛盾纠纷排查调处工作协调会议纪要月报制度。会同人力资源社会保障行政部门，将专业性劳动争议调解工作纳入综治工作（平安建设）考评。

各地人力资源社会保障行政部门、综治组织要对加强专业性

劳动争议调解工作情况联合开展督促检查，推动各项任务落到实处。要建立联席会议、信息通报等制度，及时发现、定期分析工作中存在的问题和困难，共同研究对策措施。



(此件主动公开)

中共海珠区委办公室文件

海委办〔2016〕5号



中共海珠区委办公室 海珠区人民政府办公室 关于加强部门联动 提高劳资纠纷预防处置 工作效能的实施意见

当前，我国正处于经济社会转型时期，劳资纠纷矛盾已进入凸显期和多发期，影响了社会和谐稳定。为进一步明晰和落实部门职责，加强协同联动，提高劳资纠纷预防处置效能，防止大规模群体性事件发生，根据中央、国务院《关于构建和谐劳动关系的意见》（中发〔2015〕10号）精神，在梳理、汇总省、市、区一系列预防处置劳资纠纷政策措施的基础上，结合我区实际，制定如下实施意见：

一、总体原则

(一) 明晰责任，健全机制。明确属地街道、各相关职能部门在预防处置劳资纠纷工作中的职责分工，建立健全党委领导下的政府负责，有关部门共同参与的综合预警防控机制和协同联动处置机制。

(二) 加强研判，突出预防。加强以区人社局为主、属地街道和其他部门相配合的隐患排查和预警信息采集工作，做好劳资纠纷形势常态化分析研判，做到早发现早防控。

(三) 协同联动，注重化解。进一步强化“属地管理”、“谁主管、谁负责”的责任原则，充分发挥属地街道、职能部门协同联动处置作用，形成部门合力，快速、稳妥处置劳资纠纷突发事件。

(四) 依法依规，分类处置。坚持依照《劳动法》、《劳动争议调解仲裁法》等法律法规处置劳资纠纷，厘清诉求性质、分类处理，对合理诉求要积极引导、协商解决，对企业违法行为要坚决依法查处，对劳动者的过激行为要依法惩戒，将预防化解劳资纠纷纳入法治轨道。

二、劳资纠纷分类

劳资纠纷分为一般性劳资纠纷和群体性劳资纠纷。

一般性劳资纠纷是指涉及人数 30 人以下，诉求单一，依

托属地派出所力量即可稳控的劳资纠纷；

群体性劳资纠纷是指涉及人数 30 人以上且案情复杂，诉求多样，可能出现极端方式，仅由事发街道、派出所和区劳监大队难以稳控处置的劳资纠纷。

三、突出综合预警防控

（一）建立区劳资纠纷风险预警防控联席会议制度

1. 区劳资纠纷风险预警防控联席会议，负责分析研判、部署劳资纠纷风险预警和处置工作，指导督促相关职能部门抓好工作落实，总结梳理劳资纠纷处置工作经验。各成员单位定期向联席会议通报管辖范围内劳资纠纷风险预警信息的采集和处理情况。

2. 联席会议由区政府分管副区长牵头，区人社局为召集单位，成员单位包括区委维稳办、区信访局、区人社局、区公安分局、区司法局（调处办）、区住建水务局、区城管局、区市场监管局、区食药监局、区来穗人员服务管理局、区科工商信局、区地方税务局、区政务中心、区总工会、区工商联和各街道。

3. 联席会议每季度召开一次，遇紧急、重大情况可即时召开。

（二）加强风险预警信息采集

各街道：采集企业生产经营困难、劳动用工以及出租方收取租金保证金信息。

区人社局：通过日常巡查、信访、投诉、举报、执法检查和劳动争议仲裁,采集劳资纠纷隐患信息。

区住建水务局：采集工程建设施工项目工程款纠纷或拖欠工资等隐患信息。

区城管局：采集室内外装修、安装工程违法违规建设和该领域内工程款纠纷信息以及环卫清洁行业劳资纠纷隐患信息。

区市场监管局：采集企业变更、注销、被吊销工商营业执照登记等信息。

区食药监局：采集餐饮业和制、售药业单位经营困难、停业整顿、倒闭等信息。

区信访局：采集来信来访反映的劳资纠纷隐患信息。

区政务中心：通过广州市 12345 政府服务热线咨询平台,采集劳资纠纷隐患信息。

区来穗人员服务管理局：采集承租企业拖欠租金等信息。

区公安分局：通过接报警情或处理经济纠纷案件,采集劳资纠纷隐患信息。

区地方税务局：采集企业欠缴税费、社会保险费等信息。

区科工商信局：采集辖区内企业因转型升级、征地搬迁等企业转移或关停信息。

区工商联：采集会员企业生产经营困难或发生重大变化可能引发的劳资纠纷隐患信息。

区总工会：采集企业违法用工可能引发的劳资纠纷隐患信息。

预警信息报送原则上以月为周期，对可能或已经引发 30 人以上重大群体性劳资纠纷的，各单位应立即报送区人社局。

（三）加强风险预警防控

根据收集的风险预警信息，区人社局、属地街道、相关职能部门约谈企业法定代表人或主要经营者，督促企业规范劳动用工管理，加强日常巡查、监控。

对涉及 30 人以上，有可能引发群体性劳资纠纷，或当事人有过激行为的，属地街道主要领导约谈企业法定代表人或主要经营者，并帮扶企业解决困难；区人社局将所涉企业列入重点监察范围，指定专人跟踪监控处理。发现有境外背景、境外因素等情况的，街道立即上报区委维稳办。

四、强化协同联动处置

（一）联动部门职责分工

1. 属地街道

(1) 按照“属地管理”原则，联同区人社局处置一般性劳资纠纷，当劳资纠纷进一步激化或街道无法解决时，及时向区应急办、区委维稳办报告。

(2) 发生欠薪逃匿事件，采取有效措施，及时组织相关单位和人员处理垫付临时生活费及追偿等事宜。

(3) 做好维稳突发事件处理现场后勤服务保障工作。

2.区人社局

(1) 依法开展调查取证，固定证据，认定欠薪事实，确定劳动者身份和工资数额，查处用人单位违法行为。

(2) 全程参与劳资纠纷调解工作，积极开展劳动保障法律法规宣传。

(3) 涉嫌拒不支付劳动报酬违法犯罪的，依法移送区公安分局。

3.区公安分局

(1) 负责现场治安管理，维护现场秩序，疏散人群、疏导交通；做好群众法制教育，及时制止违法犯罪行为。

(2) 发生欠薪逃匿事件，对欠薪逃匿者涉嫌违法犯罪行为依法开展调查取证，对区人社局移送的涉嫌犯罪案件及时依法立案侦查，加大打击欠薪逃匿企业和个人违法犯罪行为力度。

4.区住建水务局

(1) 协调处理建筑施工领域因工程款拨付不及时或工程款纠纷引发的欠薪事件。

(2) 协调处理分包、承包方因工程质保金、退场费等引发的经济纠纷。

5.区总工会

协商处理劳动者因提高工资和福利待遇等利益诉求引发的突发事件；代表劳动者参与欠薪逃匿案件垫付协商工作，引导劳动者合法维权。

6.区司法局（调处办）

参与群体性劳资纠纷现场调解工作，为符合申请法律援助条件的劳动者提供法律援助。

7.其他相关职能部门：区委维稳办统筹重大群体性劳资纠纷处置工作；区应急办通知、协调相关职能部门到场处置；区委宣传部引导媒体正面报道，监控舆情，消除负面影响；区信访局搭建涉访劳资纠纷调处平台；区人民法院依法做好财产保全、先予执行、强制执行等工作；区市场监管局依法查处无照经营单位；区食药监局参与餐饮业，制、售药业劳资纠纷处置工作；区来穗人员服务管理局参与欠薪逃匿案件垫付协商工作，协助处理出租方违规出租房屋行为；区城管局参

与违法违规的室内外装修、安装工程引发的矛盾纠纷和环卫领域劳资纠纷处置工作；其他部门参与涉及本单位主管行业劳资纠纷处置工作。

（二）处置流程

1.接报处置

一般性劳资纠纷，属地街道综治维稳中心、派出所、区劳监大队接报后迅速派员到场处置。

群体性劳资纠纷，需要现场联动处置时，属地街道第一时间向区应急办报告，由区应急办通知相关部门到场联动处置；现场处置结束后，由属地街道牵头组织协调相关职能部门开展后续处置工作；重大群体性劳资纠纷由属地街道报告区信访维稳领导小组协调联动处置。

2.现场稳控

（1）一般性劳资纠纷

属地街道综治维稳中心维持现场秩序，稳定员工情绪，协调员工推选代表（一般不超过5人）参加协调会，引导、说服其他员工返回工作岗位或居住地；通知、协调经营者和出租方到场配合调查处理。

派出所稳控现场秩序，对劳动者开展法制教育；对经劝阻、教育仍不配合劳监调查、不按规定推选代表、不通过法

定途径反映诉求的人员，依法处理。

(2) 群体性劳资纠纷

属地街道主要领导亲临现场指挥处理，约谈企业法定代表人，指导、帮扶企业解决困难，化解矛盾纠纷。

区公安分局维护现场秩序，疏散人群、疏导交通，控制现场人员，防止在重点、敏感地区形成聚集；制止静坐、打横幅、自残和借跳河、跳桥、跳楼为名制造影响等行为，对不听劝阻的人员依法处理。

区司法局（调处办）组织开展法律法规宣传解释工作，引导劳动者按正常途径反映诉求。根据劳动者需要提供法律援助，防止事态恶化，防止连锁反应。

区总工会协调劳动者推选代表，引导劳动者合法理性表达利益诉求，代表劳动者参与协商调解工作。

区信访局通知、组织协调属地街道和相关职能部门对越级上访、非正常访人员开展劝返、带离工作，引导劳动者理性维权。

3.调查取证

区人社局

(1) 组织对劳资双方询问调查，制作劳动者和用人单位法定代表人（主要经营人）询问笔录。

(2) 收集、固定劳动者劳动合同、工资凭证、社会保险等证据材料；收集、固定用人单位营业执照、租赁合同、花名册、考勤表、工资表等相关材料。依法查处用人单位违法行为。

(3) 收集涉嫌逃匿企业及其经营者财产线索。

区公安分局

(1) 核查现场人员身份证件，甄别劳动者和其他人员身份；收集、固定涉案单位实际经营者资料；

(2) 发生欠薪逃匿事件，依法调查该企业及其经营者财产状况。

区住建水务局

(1) 涉及工程领域纠纷的，监督建设施工单位招投标、施工许可和项目分包等情况；

(2) 调查核实工程量和工程款支付情况；调查、监督施工单位非法分、转包行为。

4.协商调处

(1) 一般性劳资纠纷

属地街道综治维稳中心、区劳监大队组织劳资双方协商调处，对存在争议的问题，经调解仍无法达成一致意见的，引导双方通过法律途径解决。

（2）群体性劳资纠纷

属地街道组织召开现场协调会。涉及工程领域的，由区住建水务局提出主导意见；其他领域的，由区人社局提出主导意见。各联动部门提出本部门处置意见，经研判讨论后由属地街道形成综合处置方案抄报区府办和区委维稳办，并组织、跟进各联动部门按照处置方案落实处置化解工作。

对因工程款拨付不及时或者工程款纠纷（包括工程单价、工程量、工程质量等纠纷）引发的欠薪事件，由区住建水务局牵头监督建设单位、总承包或专业承包企业限期支付工程款，并监督分包企业将所得款项优先支付劳动者工资。对逾期不支付且已缴纳工资保证金的，会同区人社局启用工资保证金先行支付工人工资。

其他领域的欠薪案件，由区人社局认定欠薪事实，责令用人单位限期支付。用人单位逾期不支付的，由区公安分局介入调查核实企业有无支付能力，并依法处理。欠薪逃匿的，属地街道组织协调垫付临时生活费，区人社局、区总工会、区市场监管局、区食药监局、区来穗人员服务管理局协同配合。垫付方和劳动者达成垫付协议后，由属地街道、区人社局监督垫付方发放垫付款。经垫付后劳动者仍未获清偿的欠薪或经济补偿金，引导劳动者通过法律途径解决。

对因提高工资福利待遇等利益诉求或因企业转型升级等引发的群体性劳资纠纷，区总工会和区工商联以及相关部门介入调处，组织劳资双方集体协商。有主管部门的，主管部门要第一时间到场参与调处，督促企业落实主体责任，协商解决相关问题。

5. 仲裁与诉讼

(1) 对劳动关系或工资数额等问题存在争议的，由劳监大队引导劳动者通过劳动仲裁等法律途径解决；经调解双方达成和解协议的，引导双方向劳动争议仲裁机构申请审查确认后出具仲裁调解书。

(2) 区仲裁院、区法院尽快受理、审结因企业转型升级引发的集体劳动争议案件，并做好企业停产倒闭、经营者欠薪逃匿等引发争议案件先予执行、财产保全等衔接工作。

中共海珠区委办公室
海珠区人民政府办公室
2016年2月15日

公开方式：主动公开

抄送：广州市人力资源和社会保障局。

广州市海珠区人力资源和社会保障局党政办公室 2018年11月5日印发
