

三门峡市人力资源和社会保障局  
三门峡市平安建设工作领导小组办公室  
三门峡市司法局  
三门峡市总工会  
三门峡市工商业联合会  
三门峡市企业家协会

文件

三人社办〔2021〕13号

---

关于印发《关于进一步完善劳动人事争议  
多元调处机制打造金牌调解组织工作实施方案》的  
通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局、平安办、司法局、总工会、  
工商联、企业家协会，开发区、示范区相关单位：

现将《关于进一步完善劳动人事争议多元调处机制打造金牌

调解组织工作实施方案》印发你们，请结合实际，认真贯彻落实。

三门峡市人力资源和社会保障局 三门峡市平安建设工作领导小组办公室

三门峡市司法局

三门峡市总工会

三门峡市工商业联合会

三门峡市企业家协会  
2021年3月24日

(此件依申请公开)

(联系单位：市人力资源社会保障局调解仲裁管理科)

# 关于进一步完善劳动人事争议多元调处机制 打造金牌调解组织工作实施方案

为贯彻落实人力资源社会保障部、全国总工会、中国企业联合会/中国企业家协会、全国工商联《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）精神，依照河南省人力资源和社会保障厅、省社会治安综合治理委员会办公室等八部门联合下发的《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实施意见》（豫人社〔2017〕58号）、河南省人力资源和社会保障厅、河南省总工会、河南省工商业联合会、河南省企业联合会/河南省企业家协会印发的《关于打造金牌劳动人事争议调解组织工作实施方案》（豫人社函〔2021〕12号）、河南省人力资源和社会保障厅《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）、三门峡市人力资源和社会保障局《关于加强基层劳动人事争议调解组织调解工作的通知》（三人社仲裁〔2020〕3号）文件精神，结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想

劳动人事争议调解仲裁是劳动人事关系矛盾纠纷多元化解机制的重要组成部分，事关广大职工和用人单位的切身利益，事关经济发展与社会和谐稳定。统筹协调各部门形成合力，共同推

进劳动人事关系矛盾纠纷多元化解工作，引导当事双方通过协商、调解等方式依法有效处理劳动人事争议，对加强和创新社会治理、保障和改善民生、建设平安三门峡具有重要意义。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以构建和谐劳动关系为目标，积极营造良好氛围，发现、培育、打造一批基层劳动人事争议调解工作先进典型，以促进人民调解、行政调解、专业性行业性调解、仲裁调解、司法调解有机联动，提高调解仲裁规范化、标准化、专业化、信息化水平，完善劳动人事争议多元处理机制，促进全市基层劳动人事争议调解工作全面发展。

## 二、目标任务

（一）健全源头预防体系。指导用人单位全面实行劳动合同或者聘用合同制度，完善民主管理制度，推行集体协商和集体合同制度。全面推行劳动人事争议调解建议书、司法建议书制度。完善劳动人事争议预警机制和协商解决机制。工会积极参与劳动人事争议协商、对话，切实保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。

（二）构建多层次调解组织网络。完善多层次、全方位、综合性的矛盾纠纷化解体系，形成劳动人事争议多元处理新机制。构建企（事）业单位劳动（人事）争议调解委员会、乡镇（街道）劳动人事争议调解中心、县（市、区）综治中心劳动人事争议调解分中心、市（县）级劳动人事争议仲裁委员会“四级联动联调”

模式。加强教育、卫生、科技、文化等事业单位及其主管部门调解组织建设。同时，充分发挥人民调解在调解劳动争议方面的作用，人民调解委员会可在劳动争议多发的乡镇（街道）设立劳动争议调解窗口。

（三）完善制度体系。按照《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）、《关于加强基层劳动人事争议调解组织调解工作的通知》（三人社仲裁〔2020〕3号）有关要求，按照“四配套、五公示、六统一”规范，落实责任制，全面加强基层劳动人事争议调解组织建设。建立完善联动机制，确保多方沟通协调渠道畅通。建立重大集体劳动人事争议应急调处机制，及时有效化解群体性争议事件。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，把为民服务落到实处。

（四）加强能力建设。保持比较稳定的专（兼）职调解员队伍，专职调解员不少于3名。积极吸纳法学专家、律师和法官、劳动人事争议仲裁员等力量充实调解员队伍。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。注重政治效果、法治效果、社会效果的有机统一，调解组织年度调解成功率65%以上。

(五) 提升服务水平。制定标准化业务流程，规范接待、咨询、受理、调解等各个环节。业务术语规范，调解文书格式统一。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。调解员能熟练运用“互联网+调解”平台受理、处理案件。主动接受社会监督，畅通投诉举报渠道，积极回应当事人提出的意见建议。努力做好仲裁机构和人民法院委托调解等工作。

(六) 强化基础保障。设置专门接待场所和调解室，配备电脑、打印机、复印机等必要的办案办公设备。保障调解工作经费，有条件的地区，要落实“以案定补”等促进调解员开展工作的激励措施。提高信息化水平，建立电子工作台账，加强与劳动人事争议调解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，做好网上调解与后结工作衔接。

### 三、步骤措施

(一) 宣传阶段（2020年11月至2021年3月）。开展基层劳动人事争议调解组织工作调研，会同市平安办、市司法局、市总工会、市工商联、市企业家协会等部门开展宣传工作及共同制定细化实施方案。安排部署打造金牌劳动人事争议调解组织工作，积极营造良好氛围，跟进指导开展好选点、培育等工作。

(二) 实施阶段（2021年3月至2023年6月）。打造金牌劳动人事争议调解组织工作，各县（市、区）要加强工作沟通，

严格按照时间节点和要求,每年10月15日前推荐上报一次情况。以县(市、区)人社局为牵头单位,每年推荐1-2家(企业劳动争议调解委员会、乡镇街道劳动人事争议调解中心、县市区劳动人事争议调解组织、行业性区域性劳动人事争议调解组织、事业单位劳动人事争议调解组织、开展劳动人事争议调解工作的社会组织、法律政策规定的其他类型劳动人事争议调解组织)符合标准要求的调解组织作为金牌劳动人事争议调解组织考核考察对象。省人社厅、市人社局等部门,进行考核考察和审定。各县(市、区)每年要总结上报打造金牌调解组织工作中的典型经验和亮点做法,市人社局将通过召开经验交流会、举办培训班、组织编写经验材料、下发通报等予以宣传推广,以推动这项工作扎实、持续开展。

(三)总结阶段(2023年7月到8月)。省人社厅、市人社局等部门,将对各县(市、区)打造金牌劳动人事争议调解组织工作进行检查考核,宣传推广先进经验,通报表彰先进典型。各县(市、区)要把打造金牌劳动人事争议调解组织工作中的先进组织和个人,作为年度工作和相关评比表彰的优先对象。

#### 四、工作要求

(一)提高认识、加强组织领导。不断加强和规范基层调解组织,是新形势下稳定劳动人事关系,加快企事业发展,保障社会和谐稳定的重大举措。各县(市、区)要高度重视打造金牌劳

动人事争议调解组织工作，切实摆上议事日程，统筹谋划、精心组织，科学施策、创新推进。

（二）发挥合力、认真组织实施。各县（市）人力资源和社会保障行政部门要加强同司法、工会、企业代表组织、乡镇街道、各用人单位的协调配合。要责任明确到人，层层压实责任，确保打造金牌劳动人事争议调解组织工作始终不挂空挡。要认真考察选点，切实把有基础、有案件、有亮点的基层劳动人事争议调解组织选树好，培育好，指导好。要加强工作联动，与推进全市基层劳动人事争议调解工作，同步安排部署，同步组织实施，全面开花结果。

（三）强化宣传、提升服务效能。劳动人事争议调解工作涉及面广，各相关部门要加大法律、法规、政策的宣传，积极引导，强化落实、规范调解。要及时进行工作总结，研究解决普遍性问题，切实提升基层劳动人事争议调解工作的服务能力和效能，促进社会和谐稳定。

