

鲁人社函〔2023〕66号

山东省人力资源和社会保障厅关于印发在全省 开展商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解 组织规范化建设专项行动方案的通知

各市人力资源社会保障局：

现将《在全省开展商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解组织规范化建设专项行动方案》印发给你们，请认真抓好组织实施。

山东省人力资源和社会保障厅

2023年7月25日

（此件主动公开）

（联系单位：省人力资源社会保障厅调解仲裁管理处、省劳动人事争议仲裁院）

在全省开展商圈楼宇、新就业形态 劳动争议调解组织规范化建设专项行动方案

为全面加强商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解组织（以下简称两类调解组织）规范化建设，夯实组织建设、制度建设、队伍建设基础，优化工作作风，提升两类调解组织工作质效和社会公信力，依法及时有效维护新经济、新就业形态劳动者劳动保障权益，决定在全省开展两类调解组织规范化建设专项行动。制定专项行动方案如下。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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）、《人力资源社会保障部等9部门关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》（人社部发〔2022〕71号）等要求，聚焦近年来各地新成立、规范化建设起步较晚、存在明显短板的的两类调解组织，以规范化建设专项行动为抓手和突破口，纲举目张、整体带动、破解难题，实现在较短时间内快速提升两类调解组织整体效能的目标。

二、时间安排

2023年8月至12月。

三、重点任务

（一）规范两类调解组织名称和场所设置。为两类调解组织配置固定的工作场所，设置专门的调解室，配备调解桌椅，摆放调解员和当事人桌牌，配备计算机、打印机等设备；配备独立的档案室或在相应的档案室中划出专用区域，配置专用档案柜。对商圈楼宇劳动争议调解组织名称一般按“所属商圈楼宇名称+劳动争议调解委员会”命名；对新就业形态劳动争议调解组织的命名，属行业性劳动争议调解组织的，一般按“所属行业名称+劳动争议调解委员会”命名；属区域性劳动争议调解组织的，一般按“所属区域名称+劳动争议调解委员会”命名；属单个新就业形态企业的，按“企业名称+劳动争议调解委员会”命名。

（二）规范两类调解组织工作职责。引导两类调解组织积极宣传人力资源社会保障法律法规政策，深化劳动争议源头治理。培育劳动者协商意识，完善用人单位劳动争议内部申诉、协商回应制度，积极引导协商化解劳动争议。健全完善调解组织各项制度，依法依规调处管辖范围内的劳动争议、监督和解协议及调解协议的履行、聘任解聘及管理调解员。积极参与协调履行劳动合同、聘用合同、集体合同和执行用人单位规章制度等方面出现的问题，参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案。积极协助相关商圈楼宇、行业、区域或企业建立劳动争议预防预警机制。

（三）规范两类调解组织工作程序。对申请人提交的调解申请书及相关材料，调解员经认真细致检查后，不完整的应一次性告知申请人补充。对接到的符合调解受理范围的调解申请，调解

组织应征求另一方当事人的调解意愿，愿意调解的，应在三个工作日内作出受理决定；不愿意调解的，应告知当事人依法申请仲裁。在调解中，调解员应介绍调解参加人的情况、调解原则、调解纪律及双方当事人的权利义务，充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述。对经调解达成协议的，应制作调解协议书。

（四）规范两类调解组织调解员证书申领和调解员行为。两类调解组织专兼职从事调解工作的成年公民可申领调解员证书，申领人应公道正派、联系群众、热心调解工作，并具有一定的法律知识、政策水平和文化水平；调解员应持有效调解员证书上岗开展调解工作。调解员要依法调解，坚持自愿、合法、公正、及时的原则，以事实为依据，以法律为准绳，履行居中调解职责；要爱岗敬业，热爱调解工作，注重业务学习，以维护劳动争议双方当事人权益为己任，恪尽职守，甘于奉献；要热情服务，工作主动、耐心、细致、周到，仪表整洁、语言文明、举止得体、态度诚恳；要保守秘密，不得泄露调解工作中获取的商业秘密、个人隐私等；要廉洁自律，不得收受、索取财物或者牟取不正当利益，不得为当事人介绍劳动争议仲裁、诉讼代理人。

（五）规范两类调解组织基本信息公布。将两类调解组织调解标识、工作程序、工作职责和调解员行为规范在办公场所的显著位置上墙公布，上墙公布的内容应清晰、醒目。有条件的可将上述工作规范及调解组织地址、联系方式等信息制成维权手册、服务指南、联系卡片等材料，在商圈楼宇、新就业形态劳动者集

中的行业、区域、企业或有关人力资源社会保障服务窗口发放，或在相关网络平台发布。

（六）规范两类调解组织法律法规适用。两类调解组织要积极参与全省常态化开展的“送法进企业”活动，加强相关劳动争议典型案例研学，依照国家明确的确认劳动关系等法律法规政策适用标准处理新就业形态劳动争议。积极向当地省级调解专家库入库专家学习取经，充分听取省级调解专家在重大、疑难和复杂争议调处方面的专业意见。积极“走出去”参加调解员培训班，通过参加系统班次学习，准确把握劳动争议调处形势与任务、疑难问题及热点焦点、调处技巧等。积极扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官等专业力量。

（七）规范两类调解组织调解协议书。调解协议书应由双方当事人签名或盖章，并由调解员签名，加盖调解组织印章后生效。调解协议书应一式三份，双方当事人和调解组织各执一份。调解协议书应写明双方当事人基本情况、双方达成的协议（应明确、具体）、双方履行自己义务的方式和期限以及其他应说明的事项。调解协议书应告知双方当事人可以自调解协议生效之日起十五日内，共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会提出仲裁审查申请；并告知如一方当事人在约定期限内不履行的，当事人可以向有管辖权劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁。

（八）规范两类调解组织劳动争议案件和协商化解争议情况

统计。加强全口径调解组织案件和协商化解争议情况统计，两类调解组织应全部纳入统计上报范围。纳入统计的劳动争议案件，须有签订的调解协议书。对调解组织协商化解争议情况实施常态化按季度上报，主要包括本调解组织及相关工会引导签订和解协议数、当事人双方非经引导直接签订和解协议数，上报的签订和解协议数，须有签订的和解协议书（不含调解协议书）并已建立协商档案。以上所称签订的调解协议书、和解协议书均要确保可查证。

四、工作要求

（一）提高思想认识。各地要充分认识开展专项行动的重大意义，将其作为落实在全党大兴调查研究、破解调解仲裁事业高质量发展制约因素的实际举措，增强参与专项行动的积极性、主动性、创造性，确保圆满完成各项任务。

（二）抓好重点任务落实。各地要发扬“严真细实快”作风，在前期上下联动开展调研的基础上，在专项行动中进一步深入开展调研，准确把握基层实情和愿景，把情况摸清、把问题找准、把对策落实。要建立两类调解组织落实重点任务清单、进度台帐和规范化建设长效机制，切实将专项行动引向深入。

（三）带动提升整体效能。各地要积极争取党委、政府支持，尽可能在商圈楼宇、新就业形态党建平台加载两类调解组织功能，加强与相关行业部门联动，发挥资源优势，打造特色品牌。坚持党建引领两类调解组织规范化建设，以规范化建设带动标准化、

专业化、信息化建设，切实提升两类调解组织工作质效和社会公信力，更好维护新经济、新就业形态劳动关系和谐稳定。

（四）全面总结宣传。省厅适时组织实地调研指导。对专项行动开展情况和工作成效进行总结，对在专项行动中表现突出的两类调解组织及其经验做法进行宣传推广，切实发挥好示范引领作用。