

鲁人社字〔2024〕87号

山东省人力资源和社会保障厅等7部门 关于加强新就业形态劳动纠纷 一站式调解工作的通知

各市人力资源社会保障局、党委政法委、中级人民法院、司法局、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会：

为着力解决新就业形态劳动者维权难、多头跑问题，切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益，根据《关于加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的通知》（人社厅发〔2024〕4号），现就加强全省新就业形态劳动纠纷一站式调解（以下简称一站式调解）工作通知如下：

一、构建新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解工作模式

各地人力资源社会保障部门、党委政法委、人民法院、司法行政部门、工会、工商联、企业联合会等单位应加强合作，认真研判本地区平台经济活跃度、新就业形态劳动者数量、劳动纠纷数量，综合考量新就业形态劳动者劳动权益保障具体情况和工作需求，坚持预防为主、基层为主、调解为主，充分发挥协商调解在矛盾纠纷预防化解中的基础性作用，实现劳动争议调解、

人民调解、司法调解等各类调解衔接联动，推动将新就业形态劳动纠纷调解工作纳入全省“一站式”矛盾纠纷多元化解工作体系，形成新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解工作模式（以下简称联合调解工作模式），构建“人社牵头、部门协同、行业参与”的工作格局，合力化解新就业形态劳动纠纷。联合调解工作模式构建方式：

（一）各地通过推动联合调解工作模式参与单位工作力量进驻本地“一站式”矛盾纠纷调解中心，开展一站式联合调解工作，有条件的区域可以设立新就业形态劳动纠纷联合调解专项服务站；

（二）已建有劳动人事争议仲裁院调解中心的，可以在调解中心增加联合调解职能，或者根据实际需求在相关调解组织增加联合调解职能，加强与本地“一站式”矛盾纠纷调解中心的协调联动；

（三）将现有行业性、区域性的新就业形态劳动争议调解组织转型为新就业形态劳动纠纷联合调解组织，有条件的地区可以指导设立网约配送、网约客运、网约货运、网红运作等行业性、区域性劳动纠纷联合调解组织，加强与本地“一站式”矛盾纠纷调解中心的协调联动。

二、依法有序开展一站式调解工作

“一站式”矛盾纠纷调解中心、仲裁院调解中心和开展联合调解工作的调解组织应根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国民事诉讼法》及《关于维护新就业形态劳动

者劳动保障权益的指导意见》（人社部发〔2021〕56号）等法律政策，受理新就业形态劳动者与平台企业和用工合作企业之间因劳动报酬、奖惩、休息、职业伤害等劳动纠纷提出的调解申请，并根据法律法规政策规定及争议事实，遵循平等、自愿、合法、公正、及时原则，注重服务平台经济规范健康持续发展与保护劳动者合法权益并重，帮助当事人在互让互谅的基础上自愿达成调解协议，促进矛盾纠纷实质化解。

三、健全规范一站式调解工作流程

接到现场调解申请，应当对调解申请书及相关证据材料进行审核，申请人书写调解申请确有困难的，可以口头申请，由工作人员记录基本情况、请求事项和事实理由，经申请人签名、盖章或者捺印确认；接到邮寄调解申请或者网络调解申请，应当联系申请人确认申请事实，及时审核申请内容、材料是否清晰完整并在3个工作日内告知申请人。

对属于受理范围的调解申请且双方当事人同意调解的，应当在3个工作日内完成受理，并口头或者书面通知双方当事人；对不属于受理范围的调解申请或者一方当事人不同意调解的，应当做好记录，并口头或者书面通知申请人。调解应当自受理之日起15日内结束，但双方当事人同意延期的可以延长，延长期限最长不超过15日。发生涉及人数较多或者疑难复杂、社会影响大的劳动纠纷，应当及时报告相关部门，安排骨干调解员迅速介入，积极开展协商调解，并配合相关职能部门和行业主管部门做好联合约谈、现场处置等工作，推动重大集体劳动纠纷稳妥化解。

四、加强新就业形态劳动纠纷调裁审衔接

经调解达成调解协议的，应当制作调解协议书，并引导当事人积极履行调解协议。调解协议不能立即履行，依照法律规定可以申请仲裁审查或者司法确认的，引导当事人依法提出申请。对不属于联合调解受理范围、一方当事人不同意调解或者未能调解成功的新就业形态劳动纠纷，依法引导当事人向有管辖权的劳动人事争议仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

五、坚持数字赋能推进新就业形态劳动纠纷线上线下融合调解

充分利用联合调解工作模式参与单位在线调解平台，做好劳动纠纷“总对总”在线诉调对接，对符合在线调解条件的劳动纠纷开展全流程在线调解活动，包括提交调解申请、组织调解、司法确认、法律咨询等，为新就业形态劳动者提供优质、低成本的多元解纷服务。推动在“一站式”矛盾纠纷多元化解工作线上平台及“山东解纷码”中设置新就业形态劳动纠纷联合调解功能模块，实时向“一站式”矛盾纠纷调解中心、仲裁院调解中心和开展联合调解工作的调解组织推送调解申请，提升新就业形态劳动纠纷化解智能化水平。

六、强化新就业形态劳动纠纷调解工作服务保障

（一）加强组织领导。各地人力资源社会保障部门、党委政法委、人民法院、司法行政部门、工会、工商联、企业联合会等单位要高度重视新就业形态劳动纠纷调解工作，密切协作配合，强化组织保障。要建立健全定期会商、工作信息通报、疑难纠纷

研讨、调解员联合培训、调解办案指导监督等工作机制，明确专门人员对接工作，加强新就业形态劳动法律法规政策宣传，及时总结新就业形态劳动纠纷调解典型案例、经验做法，营造良好社会氛围。积极争取交通运输、应急管理、市场监管等职能部门、行业主管部门规范企业经营行为，共同建立健全维护新就业形态劳动者合法权益联动工作机制，做好综合监督工作。

（二）明确责任分工。人力资源社会保障部门要发挥牵头作用，做好组织协调、办案指导等工作，提供协助协商、就业帮扶等服务。党委政法委支持各地通过“一站式”矛盾纠纷调解中心构建联合调解工作模式。人民法院根据需要设置人民法院巡回审判点（窗口）等，会同有关部门进一步畅通调解、仲裁与诉讼、执行衔接渠道，积极履行指导调解的法定职能。司法行政部门通过在“一站式”矛盾纠纷调解中心、仲裁院调解中心和开展联合调解工作的调解组织派驻人民调解工作室、引导激励律师参与公益法律服务等方式，做好一站式调解工作。工会、工商联和企联组织选派工作人员或者推荐行业领域专业人员积极参与一站式调解工作。

（三）配备工作力量。各级新就业形态劳动纠纷调解工作力量应结合工作实际，通过轮驻或随叫随到等形式入驻“一站式”矛盾纠纷调解中心，做好调解申请受理、转办等工作。仲裁院调解中心开展联合调解工作的，应加强与“一站式”矛盾纠纷调解中心及人民调解、司法调解的衔接联动。有条件的地区，可以吸收劳动人事争议调解员及兼职仲裁员、劳动关系协调员、劳动保

障监察员、劳动保障法律监督员和法律援助律师、专家学者等开展工作。参与一站式调解工作的调解员，每年由联合调解工作模式参与单位进行业务培训，确保其具备开展新就业形态劳动纠纷调解工作的基本业务能力和职业道德。

（四）强化基础保障。构建联合调解工作模式，要制定调解员名册、调解员行为规范、调解工作程序等，配置固定的联合调解工作场所和必要的办公设施设备，设置明显指示标识，可以充分利用基层党建阵地构建“党建+调解”模式，强化纠纷多元化解。有条件的地区可以在“一站式”矛盾纠纷调解中心设立派驻仲裁庭、法官工作室，开展调解协议仲裁审查、指导调解、诉调衔接和司法确认等工作。积极争取地方党委政府及财政部门支持，将开展联合调解工作的人员经费、办公经费、专项经费等纳入本地财政预算予以保障。

山东省人力资源和社会保障厅

中共山东省委政法委员会

山东省高级人民法院

山东省司法厅

山东省总工会

山东省工商业联合会 山东省企业联合会/山东省企业家协会

2024年10月18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)

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2024年10月21日印发

校核人：齐婧妍
