烟台市人力资源和社会保障局
中共烟台市委政法委员会
烟台市工业和信息化局
烟台市司法局
烟台市财政局
山东省烟台市中级人民法院
烟台市总工会
烟台市工商业联合会
烟台市企业与企业家联合会

烟人社字〔2023〕37号

烟台市人力资源和社会保障局等9部门关于印发《烟台市进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》的通知

各区市人力资源社会保障局、党委政法委、工业和信息化局、司法局、财政局、人民法院、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会:

现将《烟台市进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方

案》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

烟台市人力资源和社会保障局　　中共烟台市委政法委员会　　烟台市工业和信息化局

烟台市司法局　　烟台市财政局　　山东省烟台市中级人民法院

烟台市总工会　　烟台市工商业联合会　　烟台市企业与企业家联合会

2023年4月26日

（此件主动公开）

（联系单位：市劳动人事争议调解仲裁院）

烟台市进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案

为深入贯彻落实山东省人力资源社会保障厅等9部门《关于印发<山东省进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案>的通知》（鲁人社字〔2023〕8号），进一步加强我市劳动人事争议协商调解工作，制定实施方案如下。

一、总体要求

深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面践行习近平法治思想，锚定“走在前、开新局”，坚持系统观念、目标导向、问题导向，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，加强源头治理，健全多元处理机制，提升协商调解能力和工作质效，创新新时代“枫桥经验”的烟台实践，进一步健全完善全过程、全链条劳动人事争议预防化解机制。坚持人民至上、源头治理、创新发展、灵活高效，持续加强协商调解制度机制和能力建设，力争用5年左右时间，基本实现组织机构进一步健全、队伍建设进一步强化、制度建设进一步完善、基础保障进一步夯实，党委领导、政府负责、人力资源社会保障部门牵头和有关部门参与、司法保障、科技支撑的劳动人事争议多元处理机制更加健全，部门联动质效明显提升，协商调解解决的劳动人事争议数量在争议总量中的比重显著提高，劳动人事争议

诉讼案件稳步下降至合理区间，协商调解工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平显著提高。

二、主要措施

（一）加强劳动人事争议源头治理

1.深化劳动人事争议预防服务。建立健全劳动人事争议多元预防服务机制，推动在全社会形成劳动人事争议“大预防”工作格局。采取“请进来”“走出去”相结合、“线上”“线下”相结合、“订单式”“靶向式”相结合等方式，常态长效开展“送法进企业”活动，建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，提升企业法治观念和依法规范用工能力。健全调解仲裁机构与就业服务机构联动机制，推行“劳动维权+就业帮扶”模式，为高校毕业生、三期女职工、农民工等特殊群体提供就业帮扶、劳动人事争议预防服务，以保就业、稳就业的实际成效预防争议发生。

2.强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动人事争议预防、协商调解工作中的重要作用。完善民主管理制度，发挥好用人单位工会、职工代表大会在民主管理、劳资对话沟通中的作用，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。推行工会劳动法律监督意见书和建议书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防。把用

人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。

3.健全劳动人事争议风险监测预警机制。加强与有关部门信息交流，及时通过税费缴纳、社保欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势，及时解决苗头性、倾向性问题。完善重大劳动人事争议风险预警和精准化解处置机制，聚焦重要时间节点，突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、解除和终止劳动合同、社会保险等劳动人事争议类型，强化监测预警，分级分类建立风险台账，精准制定应对预案，特别是对可能引发集体上访或群体性事件的重大争议风险“第一时间响应”，最大限度将风险化解在基层、消除在萌芽状态，最大限度防止争议转化为案件。

4.加强劳动人事争议隐患排查化解工作。以工业园区和互联网、建筑施工、劳动密集型加工制造行业以及受客观经济情况发生重大变化、突发事件等影响导致生产经营困难的企业为重点，加强正面引导和风险提示，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。以法治思维、法治方式完善劳动人事争议隐患协同治理机制，加强调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动、问题共治，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。

（二）强化劳动人事争议协商和解

1.加强劳动人事争议协商和解法律法规政策宣传。充分利用报纸、电视、网络等主流媒体以及“送法进企业”活动等渠道，广泛深入宣传《山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）》（鲁人社字〔2022〕136号），以点带面、逐步推进，以“打包送”“集成送”等形式让协商和解法律法规政策直达用人单位，开展企业内部劳动争议协商工作先进典型选树宣传活动，增强社会各界对协商和解化解劳动人事争议重要意义的认识，提高用人单位和劳动者参与协商和解的积极性、主动性。

2.指导建立内部劳动人事争议协商机制。培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单位劳动人事争议调解委员会对接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映，及时核实情况，协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。指导用人单位完善劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，丰富协商形式，优化协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。结合当地实际，积极培育企业内部劳动争议协商工作先进典型。

3.协助开展劳动人事争议协商。劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会应加强引导协商工作,推动协商流程化、场景化及协商结果可视化。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳

动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。各级工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务工作。

4.强化和解协议履行。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会、工会组织要主动引导签订和解协议，在征得双方当事人同意后将和解协议归档，建立协商档案，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用；但劳动者或者用人单位为达成和解目的作出的妥协认可的事实，不得在后续的仲裁、诉讼中作为对其不利的根据。

（三）做实劳动人事争议多元调解

1.推进各类劳动人事争议调解组织建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。推动大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会，建立健全以乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织为支撑、调解员（协调联络员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。因地制宜推进商圈

楼宇、新就业形态劳动争议调解组织及劳动争议调解联盟建设。推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，有条件的主管部门也可以成立劳动人事争议调解组织，规范劳动人事管理和用工行为。鼓励整合多方资源，探索建立其他专业性调解组织。

2.建设劳动人事争议调解仲裁院调解中心和工会法律服务工作站。统筹考虑劳动人事争议调解中心设置和案件量，有条件的可内设劳动人事争议调解中心，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务。内设劳动人事争议调解中心负责办理所属劳动人事争议调解仲裁院、人民法院委派委托调解的案件,协助人力资源社会保障部门指导辖区内的乡镇(街道)、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织做好工作。推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的劳动人事争议调解仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站，具备条件的地方工会可安排专人入驻开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。

3.加强劳动人事争议调解工作规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度。加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。严格落实《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》规定，调解协议书由双方

当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章。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。总结推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，充分发挥全国金牌、全省标准化劳动人事争议调解组织示范引领作用，提升调解工作规范化水平。

4.发挥各类劳动人事争议调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过协商调解方式解决劳动争议。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议预防调处工作力度。乡镇（街道）劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。商（协）会调解组织发挥贴近企业的优势，积极预防化解劳动争议、协同社会治理。调解联盟发挥自治平台、政企直通平台、社企联系平台作用，打造劳动人事争议和谐治理共同体。人力资源社会保障部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。

（四）健全联动工作体系

1.健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解

联动工作体系。人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，加强与司法行政、法院、工会、企业代表组织等部门的工作沟通，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。进一步优化劳动仲裁和劳动保障监察协调联动机制，落实首问负责工作规范，提升案前联合调解质效。有条件的区市可探索“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制，通过联通各类网上调解平台、设立实体化联调中心等方式，强化各类调解资源整合。实行调解员名册、调解专家库动态管理，探索建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。

2.参与“一站式”矛盾纠纷调解中心建设。积极参与山东省“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台建设，履行好相关职责任务。各相关部门加强融入和服务创新，将劳动人事争议化解工作有机嵌入当地“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。发挥调解仲裁机构职能优势，整合多方资源，向本级“一站式”矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁工作人员及其他专业力量，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。

3.强化调解与协商、仲裁、诉讼衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的,调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，

及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议协商、调解、委托调解等方式，积极引导未经协商调解的当事人先行协商或到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展全流程在线委派委托调解、音视频调解、申请调解协议司法确认等工作。依法落实支付令制度。

三、提升服务能力

（一）加强调解员队伍建设。通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。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参与调解，鼓励专家调解员定点帮扶基层调解组织。加强对调解员的培训指导，对照国家职业技能标准，深化党性教育、纪法教育、警示教育，切实增强调解员党性修养、职业道德、服务意识，提升办案能力。

（二）加强智慧协商调解建设。推动信息化技术与协商调解深度融合，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。完善网络平台和手机APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，强化数据赋能，实现协商调解向智能化不断迈进。

（三）保障工作经费。人力资源社会保障部门将协商调解纳

入政府购买服务指导性目录。地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。劳动人事争议调解组织对聘任的调解员给予适当工作补助。

（四）落实工作责任。各区市要把劳动人事争议协商调解工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实有效开展。各级党委政法部门要将劳动人事争议多元处理机制建设工作纳入平安建设评价，推动相关部门细化考核标准，完善督导检查、考评推动等工作。人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设，完善调解成效考核评价机制。人民法院要发挥司法引领、推动和保障作用，加强调解与诉讼有机衔接。司法行政部门要指导调解组织积极开展劳动人事争议调解工作，加强对调解员的劳动法律政策知识培训，鼓励、引导律师参与法律援助和社会化调解。财政部门要保障协商调解工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。中小企业主管部门要进一步健全服务体系，指导中小企业服务机构帮助企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐劳动关系。工会要积极参与劳动人事争议多元化解，引导劳动者依法理性表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。工商业联合会、企业联合会等要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经

营、履行社会责任、建立健全内部劳动争议解决机制，扎实开展商会劳动争议调解组织培育培优行动。

各区市人力资源社会保障部门要会同有关部门，按照方案部署，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，定期对落实情况进行督促检查，及时向市人力资源社会保障局报送工作进展情况。

附件:《烟台市进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》重点任务清单

附件

《烟台市进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》重点任务清单

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
一、深化劳动人事争议预防服务	1.常态长效开展“送法进企业”活动。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	2.健全调解仲裁机构与就业服务机构联动机制，推行“劳动维权+就业帮扶”模式。	2024年底	各级人力资源社会保障部门
二、强化劳动人事争议预防指导	3.发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防。	长期开展	各级工业和信息化部门
	4.把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。	2023年底	各级人力资源社会保障部门
三、健全劳动人事争议风险监测预警机制	5.加强与有关部门信息交流，准确研判劳动人事争议态势，及时解决苗头性、倾向性问题。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	6.完善重大劳动人事争议风险预警和精准化解处置机制。	2024年底	各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
四、加强劳动人事争议隐患排查化解工作	7.加强正面引导和风险提示，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	8.完善劳动人事争议隐患协同治理机制，加强调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动、问题共治。	2024年机制基本完善；长期开展	各级人力资源社会保障、总工会等部门
五、加强劳动人事争议协商和解法律法规政策宣传	9.广泛深入宣传《山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）》（鲁人社字〔2022〕136号）。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	10.开展企业内部劳动争议协商工作先进典型选树宣传活动。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
六、指导建立内部劳动人事争议协商机制	11.指导用人单位劳动人事争议调解委员会对接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映，及时核实情况，协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	12.指导用人单位完善劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，丰富协商形式，优化协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
七、协助开展劳动人事争议协商	13.劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会加强引导协商工作，推动协商流程化、场景化及协商结果可视化。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	14.工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台。各级工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。	长期开展	各级总工会

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
八、强化和解协议履行	15.劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会、工会组织要主动引导签订和解协议，在征得双方当事人同意后将和解协议归档、建立协商档案，并推动和解协议履行。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会等部门
	16.劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。	长期开展	各级总工会
九、推进基层劳动人事争议调解组织建设	17.人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	18.有条件的主管部门可以成立劳动人事争议调解组织。	长期开展	各级各部门
十、建设市、县级劳动人事争议仲裁院调解中心和工会法律服务工作站	19.市、县级劳动人事争议仲裁院统筹考虑本级劳动人事争议调解中心设置和案件量，有条件的可内设劳动人事争议调解中心。	长期开展	市、县级人力资源社会保障部门
	20.推进工会组织在全市劳动人事争议调解仲裁院设立工会法律服务工作站（2023年底全部建立）。 结合实际，视情推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的人民法院设立工会法律服务工作站。	2025年底	各级总工会、人力资源社会保障、人民法院等部门
十一、加强劳动人事争议调解工作规范化建设	21.落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
十一、加强劳动人事争议调解工作规范化建设	22.加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	23.严格落实《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》规定，调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	24.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。	2023年底	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	25.充分发挥全国金牌、全省标准化劳动人事争议调解组织示范引领作用，提升调解工作规范化水平。	2023年底	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
十二、发挥各类劳动人事争议调解组织特色优势	26.引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
十三、健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系	27.形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。	2023年底	各级党委政法委、人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	28.进一步优化劳动仲裁和劳动保障监察协调联动机制，落实首问负责工作规范，提升案前联合调解质效。	2023年底	各级人力资源社会保障部门
	29.有条件的地方可探索“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	30.实行调解员名册、调解专家库动态管理，探索建立调解员、专家库共享机制。	2023年底	各级人力资源社会保障部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
十四、参与“一站式”矛盾纠纷调解中心建设	31.积极参与山东省“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台建设，履行好相关职责任务。各相关部门加强融入和服务创新，将劳动人事争议化解工作有机嵌入当地“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。	2023年底	各级党委政法委、人力资源社会保障等部门
	32.发挥调解仲裁机构职能优势，整合多方资源，向本级“一站式”矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁工作人员及其他专业力量，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。	长期开展	各级人力资源社会保障、党委政法委、司法行政、财政等部门
十五、强化调解与协商、仲裁、诉讼衔接	33.完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。	2023年底	各级人力资源社会保障部门
	34.双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议协商、调解、委托调解等方式，积极引导未经协商调解的当事人先行协商或到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院等部门
	35.推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展全流程在线委派委托调解、音视频调解、申请调解协议司法确认等工作。各级建立劳动人事争议调解专家库。将符合条件的调解组织和人员纳入特邀调解名册。依法落实支付令制度。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院等部门
十六、加强调解员队伍建设	36.通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。	长期开展	各级人力资源社会保障、财政等部门
	37.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参与调解。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	38.加强对调解员的培训指导，对照国家职业技能标准，深化党性教育、纪法教育、警示教育，切实增强调解员党性修养、职业道德、服务意识，提升办案能力。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
十七、加强智慧协商调解建设	39.推动信息化技术与协商调解深度融合，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	40.完善网络平台和手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，强化数据赋能，实现协商调解向智能化不断迈进。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
十八、保障工作经费	41.将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。劳动人事争议调解组织对聘任的调解员给予适当工作补助。	长期开展	各级人力资源社会保障、财政等部门
十九、落实工作责任	42.把劳动人事争议协商调解工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系。	2023 年底	各级人力资源社会保障部门
	43.各级党委政法部门要将劳动人事争议多元处理机制建设工作纳入平安建设评价，推动相关部门细化考核标准，完善督导检查、考评推动等工作。	2023 年底	各级党委政法委、人力资源社会保障等部门
	44.完善调解成效考核评价机制。	2024 年底	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	45.扎实开展商会劳动争议调解组织培育培优行动。	2023 年底	各级工商业联合会、人力资源社会保障等部门

烟台市人力资源和社会保障局办公室　　2023年4月26日印发