

枣庄市人力资源和社会保障局
中共枣庄市委政法委员会
枣庄市中级人民法院
枣庄市工业和信息化局
枣庄市司法局
枣庄市财政局
枣庄市总工会
枣庄市工商业联合会
枣庄市企业联合会/枣庄市企业家协会

文件

枣人社字〔2023〕36号

枣庄市人力资源和社会保障局等9部门 关于印发《枣庄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、人民法院、工业和信息化局、司法局、财政局、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会，枣庄高新区社会事务综合服务中心：

现将《枣庄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。



2023年5月12日

(此件主动公开)

(联系单位：市劳动人事争议仲裁院)

枣庄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）和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），进一步加强全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，以“枣治理·一网办”为统领，在全市全面推行劳动人事争议“听竹”工程，坚持关口前移、源头化解，创新新时代“枫桥”经验枣庄实践，进一步健全完善具有枣庄特色的全过程、全链条劳动人事争议预防协商调解化解机制，打造“枣协商”“枣调解”工作品牌。坚持人民至上、源头治理、创新发展、灵活高效的原则，以“听竹”工程为引领，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，成为绝大多数，通过仲裁解决的案件数量稳步下降至合理区间，成为少数，进入诉讼案件明显减少，成为极少数，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.开展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。坚持“谁执法谁普法”原则，做好劳动人事争议协商调解涉及法律法规政策文件的宣传工作，指导本地各类劳动人事争议调解组织积极开展普法宣传活动，把普法宣传融入劳动人事争议协商调解全过程、全领域。结合推进青年仲裁员志愿者联系企业活动制度常态化长效化，建立发展预防普法宣传志愿者队伍，不断吸纳骨干调解员、优秀法官、律师及法律专家学者等组成宣讲团，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”“送法进工地”“送法进园区”等活动。组织街道、社区调解组织开展普法大讲堂活动，提高小微企业防范法律风险和劳动者维权意识的的能力，不断提升预防宣传的针对性、实效性。

建立各级劳动争议仲裁机构与公共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、农民工、新就业形态劳动者等重点群体提供就业帮扶、劳动人事争议预防服务，助力我市高质量充分就业。

2.做好劳动人事争议预防指导。坚持党建引领，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。指导用人单位完善民主管理制度，发挥好单位工会、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。借鉴安全生产责任制的有效做法，在有条件的用人单位内部探索推行劳动人事争议预防工作责任制，压实单位内部管理各层级在预防劳动争议中的主体责任，形成上下协同、人人参与的和谐劳动关系共同体。推行典型案例发布、工会劳动法律监督提示函和意见书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书、企业守法等级评价等制度，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共享，利用大数据监测和统计分析，充分采集纳税变化、社保

欠费、规模裁员、案件受理、信访处理、投诉举报、社会舆情等反映劳动关系运行关键指标数据信息，精准分析争议发生特点、规律、原因和趋势，科学把握劳动人事关系运行态势。建立各部门共同负责、各类调解组织共同参与的自下而上的劳动人事争议预警机制。充分发挥基层调解组织在重大劳动人事争议预警工作中的前置、预判、感知等功能，尽早发现苗头性、趋势性问题。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、社会保险等争议类型，强化监测预警，分级分类建立风险台账，制定应对预案。

4.加强劳动人事争议隐患排查化解工作。建立重点区域、重点行业、重点企业联系点和重大风险隐患报告制度，以工业园区和互联网、劳动密集型加工制造、建筑施工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，定期全面排查，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。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”“第一时间报告”，及时防范化解，最大限度防止争议转化为案件。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的宣传引导。培育用人单位和劳动者“有争议先协商”的意识，积极引导协商法治风向标，打造“枣协商”服务品牌。结合全市劳动人事争议“听竹”工程的实施和仲裁员志愿者联系企业活动的长效开展，通过案前引导，集中宣讲、企业内部座谈、流动仲裁庭等送法入企服务和报纸、电视、广播、网络等媒体渠道，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“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。各级仲裁机构要利用立案窗口向当事人积极宣传协商和解理念，引导当事人在立案前先行协商。各级工会组织要利用法律服务工作站向劳动者做好引导宣传。组织开展企业内部劳动争议协商工作先进典型选树和宣传活动，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.指导建立用人单位内部劳动人事争议协商机制。按照“试点先行、以点带面、全面铺开”的工作思路，各区（市）、枣庄高新区，市直部门（单位）选取部分企事业用人单位作为试点，与“听竹”工程一体推进，指导试点单位按照鲁人社字〔2022〕136号要求建立单位内部协商工作机制，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。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。指导用人单位工会或用人单位内部劳动人事争议调解委员会及时核实劳动者对用人单位用工管理存在问题的反映，协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。

3.积极协助开展劳动人事争议协商。全市劳动人事争议仲裁机构、劳动人事争议调解组织应加强协商引导工作。各级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。各级工会要设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。各级工商联、企业联合会/企业家协会要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、代理服务等工作。

4.强化和解协议履行和效力。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，工会组织、劳动人事争议仲裁机构、劳动人事争议调解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机构审查，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，但法律另有规定或者劳动者、用人单位均同意的除外。

（三）做实劳动人事争议多元调解

1.推进基层劳动人事争议调解组织建设。结合“听竹”工程的常态长效实施，人力资源社会保障部门会同司法、工会、工商联、企业联合会/企业家协会要积极巩固扩大“听竹”工程和金牌劳动人事争议调解组织建设成果，按照金牌劳动人事争议调解组织的标准条件推动用人单位加大调解组织建设力度，在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，打造“枣调解”服务品牌。因地制宜推进新就业形态劳动争议调解组织、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。

2.建设劳动人事争议仲裁机构调解中心和各级工会法律服务工作站。在市、区（市）劳动人事争议仲裁院设立劳动人事争议调解中心（品牌调解室），与三方四家联合调解中心、诉前联合调解中心等融为一体，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。内设的调解中心既作为本级仲裁机构“一站式”多元化解平台，又作为案件的分流中心和争议协商、调解与仲裁、诉讼的衔接中心，负责办理所属劳动人事争议仲裁

院、人民法院委派委托调解的案件，也可及时将争议案件在立案前或开庭前推送至所属乡镇（街道）、行业商（协）会、区域性调解组织，并指导其进行调解，推动案件就近就地化解。市、区（市）工会组织要积极在劳动人事争议仲裁机构和法院设立工会法律服务工作站，安排专人入驻开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化协商、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。以深入推进实施“听竹”工程和打造金牌劳动人事争议调解组织为抓手，持续加强调解工作规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法、工会、工商联、企业联合会/企业家协会等部门，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，提升调解工作规范化水平。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。常态开展金牌劳动人事争议调解组织培树活动。开展商圈楼宇、商（协）会、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、全省标准化和市级金牌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

调解组织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、工会、工商联、企业联合会/企业家协会要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.实现上下一体式联动。建立全市劳动人事争议调解组织联系名册和调解专家库，探索调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，构建市、区（市）、乡镇（街道）和企业四级调解组织纵向联通、上下一体的工作机制，引导开展劳动争议案件案前、庭前协商调解工作，推动争议源头化解。积极探索“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制，推进“全域”受理，通过联通各类网上调解平台，设立实体化调解中心等方式，强化各类调解资

源整合。市、区（市）仲裁机构通过发放协商调解倡议书、调解建议书、委托调解书等方式积极引导未经协商调解的当事人在立案前或开庭前先行协商或到调解组织先行调解。

2.实现内外互补式联动。用人单位应积极通过推行“听竹”工程，加强自身内部协商、调解机制建设，增强单位内部化解争议的能力。建立全市企业工会组织联系名册，对发生案件的企业，直接由工会驻仲裁机构人员在立案前与相关企业工会组织联系，督促其与劳动者积极开展企业内部协商、调解工作。必要时，仲裁机构和各级工会组织可以协助企业内部工会或调解组织进行协商、调解，或委派其他调解组织协助开展协商调解工作。建立仲裁员、骨干调解员分片联系调解组织制度。引导企业调解组织加强与当地仲裁机构沟通协调，定期向仲裁机构通报工作情况，共同研究重大事项，邀请仲裁机构参与调处重大疑难争议案件。仲裁机构要加强对辖区内调解组织的业务指导，支持和引导当事人在基层劳动争议调解组织解决争议。

3.实现左右协同式联动。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、法院、工会、工商联、企业家协会/企业联合会等部门的工作沟通，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的联动工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。充分发挥人力资源社会保障、工会、工商联、企业联合会/企业家协会三方四家劳动人事争议联合调解中心及其分中心作用，借助各自优势，合力化解劳动争议。认真落实《枣庄市基

层劳动人事争议预防调解联动工作办法》，推进乡镇（街道）、村居（社区）劳动争议调解与司法调解、行政调解和人民调解的深度融合，实现资源共享、人员共用、争议共调，培树一批多调联动的先进典型。加强工会劳动法律监督与调解仲裁机构协作机制的落实，形成人员互聘、信息互通、调解互邀、处置互动的工作格局。各级要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，积极参与全市“一站式”矛盾纠纷调解中心建设，发挥调解仲裁机构职能优势，向本级“一站式”矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁工作人员，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。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。

4.实现前后衔接式联动。强化调解与协商、仲裁、诉讼的前后衔接。完善调解与仲裁的衔接，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。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，发挥人力资源社会保障部门与人民法院成立的诉前联合调解中心的作用，互邀人员参与诉前调解等非诉讼方式解决，统一裁审标准和尺度。依法落实支付令制度。

三、工作保障

（一）加强调解队伍建设。抓实调解员教育培训工作，建立完善调解员培训师资源库，有计划有步骤开展培训工作。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。建立本地区骨干调解员库，针对骨干调解员、专职调解员、兼职调解员不同情况进行差异化培训，形成梯次培训体系。丰富培训内容，将思想政治、法律法规、政策文件、职业规范、案例解析等作为调解员培训的重要内容，深化党性教育、法纪教育、警示教育，切实提升调解员党性修养、职业道德、服务意识和办案能力。创新培训方式和载体，采取集中授课、研讨交流、案例评析、实地考察、现场观摩、实训演练等形式，提高培训的针对性、有效性，对于培训考核合格的学员统一发放调解员证书。建立完善调解员聘任、公示、培训、考评、奖惩和退出等管理制度，提升调解员队伍管理规范化水平。

（二）切实保障工作经费。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。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。各级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。将劳动人事争议案件化解个案奖补纳入枣庄市矛盾纠纷化解个案奖补政策。

（三）推进智慧协商调解建设。推动信息化技术与协商调解的深度融合，加强智慧协商调解工作。建立部门间数据信息互通

机制，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。利用好“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台，履行好相关职责任务，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。积极推进“互联网+调解”平台的推广应用，推动劳动人事争议调解组织“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，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。

（四）压实工作落实责任。各区（市）、枣庄高新区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。各级党委政法委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。工会要落实工会法律监督与调解仲裁协作机制，积极参与劳动人事争议多元化解，推动企业内部工会组织与“听竹”工程试点的融合和协作，引导劳动者依法理性表达利益诉求，着力在推进建立用人单位内部协商机制上走深走实，帮助劳动者协商化解争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益。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，扎实开展行业性调解组织创建和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制定具体的落实方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，推动各项任务落到实处，定期对落实情况进行督促检查。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，及时向市人力资源社会保障局报送有关工作情况。

附件：《枣庄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

《枣庄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、开展劳动人事争议预防服务	1.建立青年仲裁员志愿者联系企业活动常态长效化工作机制，建立发展预防普法宣传志愿者队伍，常态长效开展“送法进企业”“送法进工地”“送法进园区”等活动。	长期开展	全市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	全市各级人力资源社会保障部门
二、做好劳动人事争议预防指导	3.借鉴安全生产责任制的有效做法，在有条件的用人单位内部探索推行劳动人事争议预防工作责任制，压实单位内部管理各层级在预防劳动人事争议中的主体责任，形成上下协同、人人参与的和谐劳动关系共同体。	2025年底	全市各级人力资源社会保障部门
	4.推行典型案例发布、工会劳动法律监督提示函和意见书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书、企业守法等级评价等制度。	2024年底	全市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
	5.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	全市各级工业和信息化部门
	6.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	全市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
三、健全劳动人事争议风险监测预警机制	7.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	全市各级人力资源社会保障部门
	8.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	全市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
四、加强劳动人事争议隐患排查化解工作	9.建立重点区域、重点行业、重点企业联系点和重大风险隐患报告制度	长期开展	全市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
	10.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	全市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的宣传引导	11.结合“听竹”工程的实施，通过工会法律服务工作站、案前引导、送法入企服务和媒体宣传等，培育引导用人单位和劳动者“有争议先协商”的意识，打造“枣协商”服务品牌。	长期开展	全市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
	12.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	全市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

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
六、指导建立用人单位内部劳动人事争议协商机制	13.指导用人单位内部工会或劳动人事争议调解委员会及时核实劳动者对用人单位用工管理存在问题的反映,协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。	长期开展	全市各级人力资源社会保障部门、总工会
	14.指导用人单位开展内部协商机制建设试点,以点带面,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,及时回应劳动者诉求。	长期开展	全市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	15.全市劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会加强协商引导工作。	长期开展	全市人力资源社会保障部门
	16.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。各级工会要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	全市各级总工会
八、强化和解协议履行和效力	17.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	全市人力资源社会保障、总工会等部门
	18.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	全市各级总工会
九、推进基层劳动人事争议调解组织建设	19.结合“听竹”工程的常态长效实施,人力资源社会保障部门会同司法、工会、工商联、企业联合会/企业家协会要积极巩固扩大“听竹”工程和金牌劳动人事争议调解组织建设成果,按照金牌劳动人事争议调解组织的标准条件推动用人单位加大调解组织建设力度,打造“枣调解”服务品牌。	长期开展	全市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
	20.因地制宜推进新就业形态劳动争议调解组织、劳动争议调解联盟建设。	长期开展	全市各级人力资源社会保障、总工会等部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
十、建设劳动人事争议仲裁机构调解中心和各级工会法律服务工作站	21.在市、区(市)劳动人事争议仲裁院设立劳动人事争议调解中心(品牌调解室),与三方四家联合调解中心、诉前联合调解中心等融为一体。	长期开展	全市各级人力资源社会保障、人民法院、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	22.市、区(市)工会组织要积极在劳动人事争议仲裁机构和法院设立工会法律服务工作站。	2024年底每区(市)建成1-2家	全市各级总工会、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	23.以深入推进实施“听竹”工程和打造金牌劳动人事争议调解组织为抓手,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	全市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.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	全市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.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	全市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
	26.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	全市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
	27.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、全市金牌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	全市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	28.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	全市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
十三、实现上下一体式联动	29.构建市、区(市)、乡镇(街道)和企业四级调解组织纵向联通的工作机制,引导开展劳动争议案件案前、庭前协商调解工作,推动争议源头化解。	长期开展	全市各级人力资源社会保障部门
	30.持续推进劳动人事争议“全域”受理、“一窗式”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,加强各类调解资源整合。	长期开展	全市各级人力资源社会保障部门
	31.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年底并长期开展	全市各级人力资源社会保障部门
十四、实现内外互补式联动	32.建立全市企业工会组织联系名册,对发生案件的企业,直接由工会驻仲裁机构人员在立案前与相关企业工会组织联系,督促其与劳动者积极开展协商工作,必要时,协助开展协商调解工作。	2023年底并长期开展	全市各级总工会
	33.建立仲裁员、骨干调解员分片联系调解组织制度。引导企业调解组织加强与当地仲裁机构沟通协调,邀请仲裁机构参与调处重大疑难案件,仲裁机构加强对辖区调解组织的业务指导。	长期开展	全市各级人力资源社会保障部门、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会等部门
十五、实现左右协同式联动	34.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年底并长期开展	全市各级人力资源社会保障部门
	35.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,推动劳动争议调解与司法调解、行政调解和人民调解的深度融合。	2023年底并长期开展	全市各级党委政法委、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
	36.积极参与全市“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。	2023年底并长期开展	全市各级党委政法委、人力资源社会保障等部门
	37.发挥调解仲裁机构职能优势,向本级“一站式”矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁工作人员,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	全市各级人力资源社会保障、党委政法委、司法行政、财政等部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
十六、实现前后衔接式联动	38.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。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，发挥人力资源社会保障部门与人民法院成立的诉前联合调解中心的作用，互邀人员参与诉前调解等非诉讼方式解决，统一裁判标准和尺度。	2023年底并长期开展	全市各级人力资源社会保障、人民法院等部门
十七、加强调解队伍建设	39.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	全市各级人力资源社会保障、财政等部门
	40.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	全市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
	41.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	全市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
十八、切实保障工作经费	42.将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。各级财政部门对协商调解工作经费给予必要的支持和保障。将劳动人事争议案件化解个案奖补纳入枣庄市矛盾纠纷化解个案奖补政策。	长期开展	全市各级党委政法委、司法行政、人力资源社会保障、财政等部门
十九、推进智慧协商调解建设	43.推动信息化技术与协商调解的深度融合，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，建立部门间数据共享机制；完善网络平台与手机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。”	长期开展	全市各级人力资源社会保障部门
	44.推进“互联网+调解”平台与全市“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台推广应用，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	全市各级党委政法委、各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政等部门

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
二十、压实工作落实责任	45.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	全市各级人力资源社会保障部门
	46.各级党委政法委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	全市各级党委政法委、人力资源社会保障等部门
	47.完善调解成效考核评价机制。	2024年底	全市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