

中华人民共和国人力资源和社会保障部办公厅

人社厅函〔2017〕150号

人力资源社会保障部办公厅 关于开展乡镇（街道）劳动争议调解 综合示范工作的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

近年来，各级人力资源社会保障部门认真贯彻落实党中央、国务院关于构建和谐劳动关系、完善矛盾纠纷多元化解机制工作的决策部署，不断加强劳动人事争议处理效能建设，为维护劳动人事关系和谐与社会稳定做出了积极贡献。各地在工作中坚持源头治理、标本兼治，大力推进劳动人事争议预防调解工作，特别是把开展乡镇（街道）劳动人事争议调解工作作为重要任务来抓。目前，全国各地以乡镇（街道）劳动保障服务所（中心）为依托普遍建立了调解组织，在劳动人事争议处理工作中发挥了重要作用。但也存在调解组织发展不平衡、工作机制不健全、队伍专业化程度不高、基础保障不到位等问题，影响和制约了调解工作的质量效率和公信力。为进一步加强乡镇（街道）调解工作，更好发挥调解在劳动争议处理中的基础性作用，决定在全国选择

93 家示范单位开展乡镇（街道）劳动争议调解综合示范工作（名单见附件）。现就有关事项通知如下：

一、总体要求

认真贯彻落实中共中央、国务院《关于构建和谐劳动关系的意见》以及中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》精神，按照人力资源社会保障部、中央综治办等部门共同下发的《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意见》有关要求，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，探索基层劳动争议调解工作规律，以乡镇（街道）劳动争议调解组织为重点，加强分类指导，推动示范单位夯实工作基础、创新工作模式、完善工作机制、提升服务水平，提高调解工作的规范化、标准化、专业化、信息化水平，通过以点带面、综合示范，促进提高乡镇（街道）劳动争议调解质量和效率，更好服务劳动争议当事人，切实维护劳动关系和谐和社会稳定。

二、示范工作主要内容

（一）加强调解组织基础建设。按照劳动人事争议调解工作规范化的有关要求，全面规范调解组织名称、标识、工作职责、工作程序和调解员行为。建立健全调解受理登记、调解处理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告、工作考评等制度，形成调解组织制度目录。切实保障调解工作经费，确保有专门的调解接待窗口和专用调解室，配备电脑、打印机、复印机等必要的

办公办案设施设备。运用信息化手段加强统计工作，准确及时汇总、报送各类调解工作数据。

(二) 提升调解工作服务水平。以当事人为中心制定涵盖工作全过程的标准化业务流程，规范接待、咨询、受理、调解等各个环节，使用规范业务术语，制定统一调解文书格式。配合仲裁机构落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等调裁衔接制度，引导调解不成案件及时进入仲裁程序，在争议案件多发的调解组织可设立派驻仲裁庭。积极加强与人民法院沟通联系，参与委托调解和委派调解工作。依托“金保工程”二期加强调解组织信息化建设，实现与仲裁机构信息互联互通，有条件的调解组织要探索开展网上调解工作。通过设立公示牌、信息显示屏和提供服务指南、文书模板等方式，向当事人提供有关信息，为当事人申请调解等活动提供便利服务。畅通投诉举报渠道，主动接受社会监督，积极回应当事人提出的意见建议。

(三) 主动开展预防调解工作。指导辖区内企业建立健全劳动争议调解委员会、设立调解联络员，建立健全内部申诉、协商回应等内部争议处理制度，不断提高自主预防化解劳动争议能力。定期深入企业开展劳动保障法律法规政策宣传咨询、典型案例剖析等活动，排查劳动争议隐患，指导帮助企业规范劳动用工管理。通过公布电话、发放信息公示卡、建立微信群、QQ群等方式，与辖区内企业和劳动者建立常态化沟通渠道，实时提供“零距离”维权服务。

(四) 加强调解队伍建设。调解组织负责人要由乡镇(街道)劳动保障服务所(中心)主要负责人担任,通过政府购买服务、调剂事业编制等方式配备至少1名专职调解员。有条件的调解组织要探索通过以案定补的方式吸纳法学专家、律师和退休的法官、检察官、劳动人事争议调解员仲裁员等社会力量参与调解工作。努力提高调解员的政策理论水平和调解工作方法技巧,鼓励支持调解员参加人力资源社会保障部门、人民法院等组织的调解员培训,并取得调解员证书。通过开展工作对象满意度调查等方式,把为民服务宗旨细化为具体考核指标,引导和约束工作人员的行为,切实改进工作作风,增强服务意识。

三、工作进度安排

(一) 启动阶段(2017年7月至9月)。各地人力资源社会保障部门指导示范单位制定示范工作实施方案,包括工作目标任务、具体安排、保障措施等内容,并于2017年9月底前将实施方案报送人力资源社会保障部调解仲裁管理司备案。各地可以在本地区同步开展乡镇(街道)劳动争议调解综合示范工作。

(二) 实施阶段(2017年10月至2018年12月)。各示范单位按照示范工作实施方案开展相关工作。各地人力资源社会保障部门要通过召开会议、举办培训、开展经验交流等方式,指导推动示范单位做好综合示范工作。

(三) 总结验收和宣传推广阶段(2019年1月至6月)。人力资源社会保障部调解仲裁管理司制定量化考核标准,组织各地

对示范工作进行总结验收，对工作做得好的示范单位予以通报表扬，并通过多种形式进行宣传。

四、组织领导

各地人力资源社会保障部门要高度重视乡镇（街道）劳动争议调解综合示范工作，明确工作要求，落实工作责任，制定具体时间表和路线图，按照示范要求认真落实示范工作的阶段性目标和主要任务。要鼓励示范单位发挥首创精神，大胆探索、先行先试，努力形成可复制、可推广的经验。要密切跟踪了解示范工作进展情况，及时宣传推广有效经验做法，认真研究解决遇到的问题，重要事项及时向人力资源社会保障部调解仲裁管理司反映。

附件：乡镇（街道）劳动争议调解综合示范单位名单



（此件依申请公开）

（联系单位：调解仲裁司）

附件

乡镇（街道）劳动争议调解 综合示范单位名单

北京市

西城区大栅栏街道劳动争议调解中心
海淀区中关村街道劳动争议调解中心
通州经济开发区西区劳动争议调解中心

天津市

滨海新区大港街道劳动争议调解中心
河西区尖山街道劳动争议调解中心
宝坻区潮阳街道劳动争议调解中心

河北省

石家庄市栾城区窦妪镇劳动争议调解中心
唐山市丰南区丰南镇劳动争议调解中心
廊坊市大城县平舒镇劳动争议调解中心

山西省

晋中市太谷县胡村镇劳动争议调解中心

内蒙古自治区

呼和浩特市回民区攸攸板镇劳动争议调解中心

包头市昆都仑区市府东路街道劳动争议调解中心

通辽市霍林郭勒市莫斯台街道劳动争议调解中心

巴彦淖尔市杭锦后旗陕坝镇花园社区劳动争议调解中心

辽宁省

大连市中山区人民路街道劳动争议调解中心

抚顺市抚顺城街道劳动争议调解中心

营口市经济开发区海东办事处长江社区劳动争议调解中心

吉林省

长春市朝阳区前进街道劳动争议调解中心

吉林市丰满区江南街道劳动争议调解中心

黑龙江省

哈尔滨市道里区抚顺街道劳动争议调解中心

齐齐哈尔市龙沙区江安街道劳动争议调解中心

牡丹江市阳明区阳明街道劳动争议调解中心

上海市

闵行区梅陇镇劳动争议调解中心

宝山区杨行镇劳动争议调解中心

浦东新区张江镇劳动争议调解中心

江苏省

南京市江宁区秣陵街道劳动争议调解中心

苏州市苏州工业园区娄葑街道劳动争议调解中心

常州市武进区横林镇劳动争议调解中心

浙江省

杭州市西湖区转塘街道劳动争议调解中心

宁波市北仑区小港街道劳动争议调解中心

金华市东阳市江北街道劳动争议调解中心

安徽省

合肥市庐阳区三孝口街道劳动争议调解中心

合肥市包河区淝河镇劳动争议调解中心

芜湖市经济技术开发区劳动争议调解中心

马鞍山市当涂县太白镇劳动争议调解中心

福建省

福州市高新区劳动争议调解中心

厦门市湖里区江头街道劳动争议调解中心

泉州市晋江市陈埭镇劳动争议调解中心

江西省

南昌市青山湖区塘山镇劳动争议调解中心

吉安市井冈山市茨坪街道劳动争议调解中心

宜春市丰城市尚庄街道劳动争议调解中心

山东省

济南市历下区文东街道劳动争议调解中心

青岛市市南区八大关街道劳动争议调解中心

淄博市临淄区稷下街道劳动争议调解中心

河南省

郑州市郑东新区商都路街道劳动争议调解中心

洛阳市洛龙区翠云路街道劳动争议调解中心

濮阳市华龙区长庆路街道劳动争议调解中心

三门峡市义马市东区劳动争议调解中心

湖北省

鄂州市经济开发区行政审批局劳动争议调解中心

随州市曾都区南郊办事处劳动争议调解中心

荆门市东宝区马河镇劳动争议调解中心

湖南省

长沙市桂花坪街道劳动争议调解中心

岳阳市岳阳楼区岳阳楼街道劳动争议调解中心

郴州市北湖区人民路街道劳动争议调解中心

广东省

广州市南沙区黄阁镇劳动争议调解中心

深圳市龙岗区宝龙街道劳动争议调解中心

深圳市坪山区和谐劳动关系促进会

东莞市人力资源局石龙分局

广西壮族自治区

柳州市阳和工业新区劳动争议人民调解委员会

梧州市梧州工业园区劳动争议调解中心

玉林市北流市塘岸镇劳动争议调解中心

海南省

文昌市龙楼镇劳动争议调解中心

琼中黎族苗族自治县湾岭镇劳动争议调解中心

重庆市

九龙坡区华岩镇劳动争议调解中心

南岸区长生桥镇劳动争议调解中心

江津区双福街道劳动争议调解中心

四川省

绵阳市江油市三合镇劳动争议调解中心

绵阳市安州区黄土镇劳动争议调解中心

广安市武胜县万善镇劳动争议调解中心

泸州市泸县方洞镇劳动争议调解中心

贵州省

贵阳市白云区艳山红镇劳动争议调解中心

六盘水市盘县红果街道劳动争议调解中心

黔南布依族苗族自治州福泉市龙昌镇劳动争议调解中心

云南省

昆明市官渡区官渡街道劳动争议调解中心

曲靖市麒麟区沿江街道劳动争议调解中心

丽江市古城区束河街道劳动争议调解中心

德宏傣族景颇族自治州瑞丽市姐相乡劳动争议调解中心

陕西省

西安市雁塔区电子城街道劳动争议调解中心

安康市汉阴县月河工业园区劳动争议调解中心

甘肃省

酒泉市肃州区果园镇劳动争议调解中心

白银市白银区纺织路街道劳动争议调解中心

天水市秦州区西关街道劳动争议调解中心

青海省

西宁市城北区小桥大街街道劳动争议调解中心

海北藏族自治州门源回族自治县浩门镇劳动争议调解中心

海北藏族自治州门源回族自治县青石嘴镇劳动争议调解中心

宁夏回族自治区

银川市金凤区北京中路街道劳动争议调解中心

石嘴山市惠农区红果子镇劳动争议调解委员会

吴忠市盐池县冯记沟乡劳动争议调解中心

新疆维吾尔自治区

乌鲁木齐市经济技术开发区（头屯河区）北站西路街道劳动争议调解中心

昌吉回族自治州阜康市博峰街道劳动争议调解中心

伊犁哈萨克自治州伊宁市塔什科瑞克乡劳动争议调解中心

新疆生产建设兵团

石河子市红山街道劳动争议调解中心

新疆生产建设兵团第三师伽师总场劳动保障服务所劳动争议
调解中心