市人社局市高级人民法院市司法局市总工会

市工商业联合会 市企业联合会/企业家协会

关于加强新就业形态劳动纠纷一站式

调解工作的实施意见

各区人力资源和社会保障局，第一、第二、第三中级人民法院、天津海事法院、天津铁路运输法院，各区人民法院、司法局、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会，有关单位：

为稳妥处理新就业形态劳动用工纠纷，着力维护新就业形态劳动者劳动权益，促进新就业形态企业规范健康持续发展，根据《人力资源社会保障部办公厅最高人民法院办公厅司法部办公厅全国总工会办公厅全国工商联办公厅中国企联办公室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）要求，结合本市实际，现就加强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，提出如下实施意见：

一、高度重视新就业形态劳动纠纷化解工作

各部门（单位）要认真践行以人民为中心的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分发挥协商调解在矛盾纠纷预防化解和诉源治理中的基础性作用，立足预防调解、夯实基层基础、坚持公平正义，进一步整合各方优势资源，汇聚多元力量，强化协同配合，指导平台企业依法规范用工、新就业形态劳动者依法理性维权，形成隐患联查、风险联防、矛盾联调、问题联治的合力，推动新就业形态劳动纠纷一体化解，促进社会和谐稳定。

二、创新积聚合力解纷新模式

各部门（单位）要在建立劳动人事争议联合调解组织和联合调处机制的基础上，进一步优化整合政法、人民法院、信访、工商联、企联/企协、新业态行业主管部门等力量，建立健全劳动人事争议调解、人民调解、司法调解、行政调解、信访调解等衔接联动工作体系，打造“人社牵头、部门协同、行业参与、司法保障”工作格局。有条件的区可结合本市基层调解组织建设相关要求，设立区域性、行业性一站式调解组织或综合性一站式调解中心，也可以对现有的联合调解组织进行赋能拓展并开展一站式调解（以下统称一站式调解组织），探索构建新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解工作模式，合力化解新就业形态劳动纠纷。

三、探索推进一站式调解机制

各部门（单位）要认真履行职责，密切协作配合，强化组织保障，安排人员派驻、轮驻一站式调解组织，同时积极吸收其他调解组织调解员、劳动争议仲裁员、劳动关系协调员、工会劳动法律监督员和律师、专家学者等社会力量开展调解工作。人社部门做好组织协调、办案指导等工作，加强协助协商、就业帮扶等服务；司法行政部门通过派驻人民调解力量、引导激励律师参与公益法律服务等方式，为当事人更好维权提供一站式服务；人民法院根据需要选派法官、设置巡回法庭或者巡回审判点（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，积极履行指导调解的法定职能；工会、工商联和企联/企协要发挥协调劳动关系三方会议成员单位作用，选派人员或者推荐行业领域专业人员参与一站式调解工作，积极与行业协会、头部企业或企业代表组织开展协商调解，督促企业守法诚信经营、依法规范用工、落实劳动纠纷化解的社会责任。同时，要积极争取交通运输、应急管理、市场监管等涉新就业形态管理行业主管部门支持，加大行业监管力度，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。

四、规范开展一站式调解工作

一站式调解组织要根据《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》等法律法规，以及人力资源社会保障部等八部门《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，以下简称《指导意见》）、《天津市新就业形态劳动者劳动保障权益的实施意见》（津人社局发〔2021〕29号，以下简称《实施意见》）等文件，及时受理新就业形态劳动者与平台企业和用工合作企业之间的劳动用工纠纷调解申请，并根据用工事实和法律法规政策规定，遵循平等自愿、包容审慎、及时高效的原则，平衡好新就业形态劳动者与企业利益，引导并帮助当事人在互谅互让基础上进行协商和解或达成调解协议，促进矛盾纠纷实质性化解，推动案结事了人和。

五、优化完善一站式调解流程

一站式调解组织要持续畅通劳动纠纷调解申请渠道，加大对调解申请的线上线下指导力度，不断完善申请、受理、调解等工作流程，视情形分类处理、稳妥化解。当事人现场提出调解申请的，应当指导申请人写明基本情况、请求事项和事实理由并签字确认；当事人通过互联网渠道提出调解申请的，应当及时审核申请内容、材料是否清晰完整，对需要补正的，要一次性告知当事人。属于受理范围且双方当事人同意调解的，应当尽快受理，并自受理之日起15日内调解结束，但双方当事人同意延期的，可以延长不超过15日的调解期限。双方当事人符合确立劳动关系情形的，要按照劳动法律法规规定，给出调解建议，引导当事人进行调解或者申请劳动仲裁。双方当事人不完全符合确立劳动关系情形或者构成民事法律关系的，要按照《指导意见》、《实施意见》或者民事法律法规规定，给出调解建议，引导当事人进行调解或者向人民法院起诉。发生重大、集体劳动纠纷的，应当按照要求及时上报并迅速安排精干调解员介入，积极协调相关职能部门和行业主管部门做好协商调解、联合约谈、现场处置等工作，推动矛盾纠纷稳妥、有序化解。

六、促进一站式调解有序衔接

双方当事人经引导在平等协商、互谅互让基础上达成和解协议的，一站式调解组织要及时督促当事人自觉履行协议内容。经调解达成调解协议的，由一站式调解组织制作调解协议书，分类引导当事人依法进行仲裁审查或者司法确认，并跟踪督促协议履行情况。对不属于调解受理范围、一方当事人不同意调解、经调解未能成功或者达成调解协议不履行约定义务的，要依法引导当事人向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。一站式调解组织要按照“总对总”在线诉调对接机制有关要求，做好纠纷全流程在线办理和线上线下诉调融合工作，全面提升矛盾纠纷化解效能。

七、加强组织领导和总结宣传

各部门（单位）要加强组织领导，将推行新就业形态劳动纠纷一站式调解工作作为完善纠纷多元化解机制的重要内容，紧密结合工作实际，因地制宜开展工作，充分发挥社会多元主体在预防化解矛盾纠纷中的协同协作、互动互补、相辅相成作用，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，更好促进社会公平正义与和谐稳定。要及时总结推广工作中的典型经验和创新做法，以调解柔性高效、程序灵活便捷、部门协同共治的优势打造维护劳动保障权益的优质服务品牌，通过主流媒体充分展示一站式调解工作成效，进一步发挥“放大示范”效应，努力营造构建和谐、促进稳定的良好社会氛围。

市人社局 市高级人民法院

市司法局 市总工会

市工商业联合会 市企业联合会/企业家协会

2024年4月7日

（此件主动公开）