

# 化危为机 创新工作 重心前移 调解先行

——上海市劳动人事争议仲裁院开拓创新工作方法

## 一、背景缘由

2020年初疫情突袭，劳动争议案件大幅增长、劳动关系矛盾复杂多变。为贯彻落实国家新发展理念、上海城市数字化转型，对标“互联网+政务服务”，根据人社部《“互联网+人社”2020行动计划》，落实“互联网+调解仲裁”工作要求，劳动争议处理质效需进一步提升，调解仲裁服务渠道需进一步畅通，维权服务要有温度。

## 二、基本做法

（一）设立微信公众号，掌上服务更轻松。市仲裁院经多次调研，决定在2020年初疫情初期推出官方微信公众号，设防疫专栏、在线查询、在线调解三栏，群众可以快速浏览市人社局“两微一端”重要讯息、仲裁公告，在线咨询12333智询通，自行下载调解仲裁各类文书，预约接待等。

（二）推出在线申请调解，便民服务“不打烊”。市仲裁院于2020年2月推出在线申请调解功能，落实“互联网+调解仲裁”，实现全天24小时申请调解“不打烊”，有效缓解疫情期间窗口接待压力。当事人可在线填写调解主张，不受时间、国籍、地域限制，外国人和台港澳人员输入护照或通行证信息后，亦享有同等便利的调解仲裁申请服务。

（三）首创在线推送互动功能，明确案由更高效。试运营初期，市仲裁院紧扣网络特点，统计发现当事人申请调解时无法聚焦请求，多为事实陈述与情绪宣泄。为此，进行功能升级，新增“明确请求”在线反馈功能，细分17项一级案由，65项二级案由。实务中，工作人员与申请人电话沟通后点击“在线推送”，将规范请求推送至申请人微信，方便其核对确认，实现一对一在线明确请求，减少面对面

沟通成本，既帮助申请人“在家”梳理申请事项，又大幅提高调解员工作效率。

（四）优化三方调解员队伍，凝心聚力显专业。市仲裁院内设上海市三方劳动人事争议联合调解中心，目前共有调解员 25 名，自 2011 年成立以来，累计处理超 6000 件劳动人事案件（疫情期间处理约 2000 件），通过调解用最短时间最大限度维护劳资双方合法权益，当事人满意度高。市仲裁院坚持高素质、专业化、多元化的调解员队伍建设，注重吸纳高校教师、法院工作人员、公益律师等担任调解员，不断优化、定期培训，强化廉洁自律，创新调解方式。

（五）文书生成一键成稿，仲裁工作提质效。市仲裁院坚持“流程做减法，服务做加法”。持续优化协调窗口接待与网上申请流程，关注调仲衔接。目前已实现调解申请书、协议书、仲裁申请书等“一键成稿”功能，当事人只需用微信按步骤正确填写信息，工作人员即可自动生成文书，无需提交书面申请，实现调解仲裁申请减环节、减材料、减时间、减费用，让“数据多跑路，群众少跑腿”。

（六）案件进度实时知，全程留痕可视化。当事人通过“我的申请”可实时了解案件进程、承办人、调解时间等案件情况，通过公开进度缓解当事人焦虑情绪，减少来电来访数量，提高窗口接待效率。让群众在阳光下感受公平正义，督促调解工作规范有序。

（七）建立数据分析库，定分止争添经验。市仲裁院通过建立“劳动者个人档案（P 档）”、“用人单位档案（C 档）”、“调解仲裁案件档案（A 档）”对数据信息进行分类统计，自动形成案件操作记录，以便做好信息统计分析工作。通过系统优化，在维护数据安全同时基本共享内部信息，实现从调解到仲裁、从立案到结案所需数据信息“一次采集、一库管理、多方使用、即调即用”。

### **三、主要成效**

（一）防疫有效，群众方便。在线调解模式既保障疫情防控，

又为群众提供极大便利。截至2021年8月，微信公众号已关注人数为19153人，劳动者注册用户超过7800人，用人单位注册用户超过50家，已办结调解案件数量1570余件。调解员与当事人通过网络可随时随地在线沟通，减少当事人来回奔波，增强其调解意愿。

（二）调解先行，为民解忧。市仲裁院坚持“预防为主、调解优先”原则，努力将劳动纠纷化解在前端。2020年接待处理案件同比增长32.65%，调解不成立案数量同比下降5.11%；2021年上半年受理案件同比减少16.87%，其中调解组织受理案件同比增长14.48%；仲裁机构受理案件同比减少28.18%，“两降一升”体现出在线调解工作取得成效。通过在线平台，市仲裁院在疫情期间已帮助多名因签证到期离境的外籍劳动者取得欠薪。

（三）管理有序，效率增长。在线平台对加强调解员队伍的程序化管理起到积极作用，提高了调解业务工作效率。借助在线平台可实现“远程办公”，调解员从收案至办结全过程均在系统后台体现，各流程都有专人审核，确保调解程序依法依规。

#### 四、推广价值

（一）巧借在线平台，提升“绿色通道”服务水平。李克强总理指出，要大力推行“互联网+政务服务”，让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵。市仲裁院在线调解服务平台是一条随时随地为群众提供调解申请服务的绿色通道，平台对案件进行精细化分类，对案件处理进度进行全流程监控，且可查看案件总体数量、高发情况、是否出现集体争议等。在线平台是市仲裁院对“互联网+调解”的积极探索，将提高服务水平，增强群众获得感和满意度。

（二）打破沟通壁垒，促进争议处理提质增效。在线调解服务平台运营之前，群众需至现场申请与调解沟通，耗时较长。在线平台打通了仲裁部门与当事人的沟通壁垒，提高了信息传递及时性，当事人提交证据材料更加便捷，有利于快速化解劳动纠纷。促使劳

动者与用人单位握手言和，互相理解，维护劳动关系和谐稳定。

（三）引领节约风尚，助力法治营商环境建设。在线调解服务平台的“智能化”对节约纸张起到了良好效果，实现从申请立案到结案审批全流程无纸化，既便捷调解工作，又促进经济环保，为建设资源节约型社会尽一份力，法治化营商环境建设更上台阶。