

随州市人力资源和社会保障局

随人社函〔2023〕36号

关于印发《随州市“一站式”劳动保障维权中心 工作实施方案》的通知

各县市区人力资源和社会保障局：

按照省优化营商环境领导小组办公室《关于开展2023年全省优化营商环境先行试点申报工作的通知》（鄂营商办发〔2023〕2号）文件精神，现将《随州市“一站式”劳动保障维权中心工作实施方案》印发给你们，请结合实际，遵照执行。



随州市“一站式”劳动保障维权中心工作 实施方案

为深入贯彻 2023 年全省优化营商环境会议精神，落实《省人民政府办公厅关于印发以控制成本为核心优化营商环境若干措施的通知》要求，全面对标创新试点城市先进做法，结合我市劳动争议纠纷处置的工作实际，整合人社、司法、信访工作职能，构建完善劳动保障维权、法律援助（咨询）、信访维稳等“三位一体”一站式劳动保障维权平台，进一步优化服务方便群众办事，实现劳动保障维权一站式综合处置，在随州市实现劳动保障维权一站式联办、一体化服务，制定如下工作实施方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，落实“放管服”改革要求，全力优化营商环境建设，坚持以人民为中心的发展思想，以申请人自愿为前提，突出群众需求导向和效果导向。通过整合部门职能，简化办理程序，实现劳动保障维权一个窗口受理、一站式办理，提高政务服务效率和群众办事满意度。

二、工作目标

以及时查处和纠正劳动关系领域的违法侵权行为和多元化解

劳动人事争议矛盾纠纷为主要任务，联合开展劳动关系行政监管、劳动保障监察、劳动争议调解仲裁、法律援助、信访维权等工作，提升劳动保障维权工作效能，创建和谐劳动关系。

三、工作地点

随州市“一站式”劳动保障维权中心办公地点在随州市劳动人事争议仲裁院一站式综合服务大厅和随州市综治中心人民调解中心劳动人事争议调解窗口，各地根据实际情况设立具体办公地点。

四、职责分工

（一）人社局劳动关系科（股）负责最低工资标准执行、劳动（集体）合同订立、劳务派遣用工、职工工作时间、休息休假和假期、非法用工、企业规模裁员、国营企业改制及破产过程中职工劳动权益保障等行政监管。

（二）劳动保障监察局负责受理违反劳动保障法律法规行为的举报和投诉。对劳动者投诉举报事项开展调查，如投诉举报属实的，应依法纠正和查处用人单位违反劳动保障法律法规的行为，对情节轻微且已改正的，可撤销立案；如投诉举报内容不实，应终结调查。对用人单位与劳动者存在劳动人事争议的事项，可引导当事人通过调解仲裁途径解决。

（三）人社局调解仲裁科（股）和劳动人事争议仲裁院负责处理劳动争议纠纷案件。立案窗口负责劳动人事争议接待咨询、

受理立案。对法律法规政策咨询的，作好解答工作。对申请仲裁的，进行立案条件、申请资料初审。资料不全的，指导补齐资料；对仲裁申请资料齐全且符合立案条件的现场出具收件回执，特别是拖欠工资争议、工伤争议、重大集体争议的案件符合受理条件的当日出具并送达《受理通知书》并按照仲裁流程进行案件处理。对不符合受理条件的，作好释明工作并现场出具《不予受理文书》，告知后续救济渠道。

（四）充分利用随州市劳动人事争议一站式多元联调联处中心职能，提供法律援助服务、开展“人社+工会+法院”诉调对接工作。

（五）设立信访维权咨询窗口。主要负责处理来访者政策咨询解答工作。对未经劳动监察、劳动仲裁受理的来访人员，进行接待登记，前期介入协商调处，调处不成的，转办到劳动监察或劳动仲裁处理；对不服劳动监察、劳动仲裁处理结论的来访者，进行政策法规释明，让当事人了解处理流程及相关诉权，引导当事人通过司法途径维护自身合法权益。

五、工作模式及流程

（一）强化制度设计，打造“三位一体”劳动保障维权平台。

1、整合多方职能。充分整合人社、工会、法院、司法、信访等部门工作职能，在劳动人事争议一站式多元服务中心的基础上成立“一站式”劳动保障维权中心，建立一站式劳动保障维权

平台，发挥综合效能作用，实行“一窗受理、联合办公、快速解决、一管到底”，实现“案结事了人和”的目的。灵活运用劳动关系行政监管、劳动监察行政执法、劳动调解仲裁、法律援助（咨询）、法院诉讼、信访维稳职能及时化解劳动争议纠纷。

2、统筹使用人员。实行“一人多岗”模式，平台人员既是调解员、又是兼职监察员、兼职仲裁员，由各职能部门派员进驻维权中心负责劳动者维权处理工作。

3、坚持调解优先。推行调解建议书制度，对涉劳动权益保障咨询、投诉、申请仲裁的，在征询当事人同意后，坚持对辖区内争议额度小、案情简单的争议由“一站式”劳动保障维权中心，结合“人社+法院+工会”诉裁调工作机制和先行调解原则，使用《调解建议书》等有效的方式和制度，实现多数纠纷矛盾就地解决。

4、就地分流化解。调解不成或当事人不履行调解协议的，按照劳动者诉求，再按相关职责分类处理。

（二）推行“六有五统一”，建立多元预防化解机制

1、抓好基础保障。将“人社惠民政策进万家”、“下基层、察民情、解民忧、暖民心实践活动”、“仲裁员服务企业”与“金牌协调员、金牌劳动关系社会组织、金牌调解组织”培育选树工作有效融合，精准对接服务企业，加强劳动保障法律法规宣传，解答剖析企业人力资源管理工作存在的困惑和问题，纠正企业用

工不规范行为，指导企业合规制定管理制度，增强企业劳动争议防范意识。加强企业劳动争议调解委员会业务指导和调解员技能培训，落实劳动争议调解组织“六有五统一”，提升用人单位自主预防和处理劳动争议能力。

2、加强队伍建设。加强进驻工作人员劳动保障法律法规及业务技能培训，办理（兼职）监察员、仲裁员证，切实提高“一站式”平台人员业务素质、操作技能和服务水平，实现“一岗多责、一专多能”。

3、打造多元化解。按照“1+X”模式确定纠纷化解工作机制，即：“1”是指人社部门牵头；“X”是指司法、工会等部门劳动纠纷调处力量，实现劳动纠纷一窗受理、分类处理、联动处置、一站式化解。

（三）加强信息化建设。依托省人社厅线上调处平台，实现劳动争议仲裁案件在线受理、在线调解和在线庭审等“一站式”劳动争议调处综合服务。

（四）注重宣传引导。充分利用报纸、电视、互联网、微信、微博等新闻媒介，加大宣传力度，提高“一站式”劳动保障维权知晓度。及时总结典型经验，通过典型示范引领，推动服务模式优化升级，不断提高群众的认可度和满意度。

六、组织保障

（一）提高思想认识。推进劳动保障维权中心建设是“集中

办理”、“最多跑一次”改革向公共服务领域延伸的重要内容，各地各部门要高度重视，切实增强工作的使命感和责任感，将劳动保障维权“一站式”联办服务与优化营商环境有效结合，创新服务载体，不断满足人民群众日益增长的公共服务需求。

（二）成立工作专班。各地人社局成立由主要领导任组长、各职能部门分管领导为成员的“一站式”劳动保障维权工作专班，专班办公室设在劳动人事争议仲裁委员会，负责人由仲裁院或仲裁科负责人担任，办公室负责“一站式”劳动保障维权中心日常工作。

（三）形成工作合力。各部门要根据工作部署，统筹协调，支持配合，加强法律法规和业务流程的学习培训，提高服务效率，确保服务质量，共同做好“一站式”劳动保障维权中心建设。