

# 平顶山市人力资源和社会保障局

---

平人社办函〔2021〕38号

## 关于进一步加强和规范“互联网+调解” 服务平台应用工作的通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局，城乡一体化示范区组织  
人力资源社会保障局、高新区人力资源管理局：

为认真落实《2020年河南省全域营商环境评价项目平顶山市分报告劳动力市场监管优化建议》和《中共平顶山市委巡察工作领导小组办公室关于专项巡察市人力资源和社会保障局党组优化营商环境工作反馈意见》，改进和提高调解仲裁工作的质量和效率，进一步优化营商环境，促进全市劳动关系的和谐稳定，现就加强和规范我市“互联网+调解”服务平台应用工作，通知如下：

**一、进一步提高思想认识。**推进“互联网+调解”便民服务  
是人社部“人社服务快办行动”的一项具体举措，对提高为民服  
务水平和提升劳动人事争议处理效能意义重大。自2019年以来，  
全市各级人社部门按照上级统一部署，服务平台的推广实现乡镇  
（街道）全覆盖，但在具体应用上仍存在诸多不足和差距。今年

---

河南省 2020 年营商环境评价反馈意见和平顶山市委营商环境专项巡察反馈意见均显示，“互联网+调解”工作的短板主要表现为：“互联网+调解”服务平台群众知晓率低，网上接案和调解受理量较少，未充分发挥平台作用，与劳动争议调解“就近办、网上办、马上办”的工作要求存在一定差距。对此，全市各级人社部门要保持清醒头脑，进一步提高思想认识，抓紧组织人员，查漏补缺，完善措施，切实把互联网+调解服务平台推广使用作为疏通服务群众“堵点”的重要抓手，作为提升服务水平的“加速器”，克服疫情影响，加快完善调解申请“不见面”，处理工作“不断线”，真正让数据“多跑路”，群众“少跑腿”，真正实现劳动人事争议调解“马上办、网上办、就近办”。

**二、进一步健全工作机制。**一是建立定期培训制度。市人社局每年要至少组织一次全市“互联网+调解”应用知识业务骨干培训；各县（市、区）局每年要以“一法两规则”和“互联网+调解”操作流程为主要内容，对辖区内乡镇（街道）调解员轮训一遍，确保基层劳动争议调解实现“名册公示、持证上岗、业务规范”。二是建立定期通报制度。市人社部门今后将每季度对各县（市、区）“互联网+调解”应用情况进行通报，凡两次以上（含两次）达不到工作要求的，依据调解仲裁平安建设考评规定和《平顶山市优秀基层劳动争议调解组织考评办法》取消其当年调解仲裁工作评先资格。三是严格责任追究。对劳动争议调解员在调解工作中不作为、乱作为导致当事人投诉查证属实或对基层调解仲裁机构产生负面影响的，参照《河南省劳动人事争议兼职

仲裁员管理制度》和国家相关规定，视情节轻重，依法追究相应责任。

**三、进一步加大宣传力度。**各级人社部门要加强政策引导和宣传推广，不断创新宣传方式，进一步提高公众知晓度。要通过人社局官网、微信公众号等各种传媒发布信息进行“线上”宣传；通过张贴二维码、摆放宣传海报、制作便民服务卡片等方式进行“线下”宣传；通过流动仲裁庭、巡回仲裁庭等方式进行“现场”宣传，引导更多当事人通过调解服务平台在线申请调解。对当事人直接到调解组织申请调解的，也要通过调解服务平台进行登记，依托平台调处争议案件，形成良好的“互联网+调解”工作氛围。全市各级调解仲裁机构要将辖区内劳动人事争议调解组织的电话、地址和“互联网+调解”网址及二维码在当地政府或人社部门官网公布。

**四、进一步强化工作落实。**严格按照国家人社部和省人社厅关于在推广使用“互联网+调解”服务平台的通知》精神，切实抓好推广应用各项工作的落实。一要真正做到服务平台账号分配使用全覆盖。全市各级人社部门要确保“互联网+调解”服务平台在县（市、区）调解组织和乡镇（街道）调解组织实现全覆盖，调解员信息录入准确完整。二要明确责任分工。全市各级调解仲裁机构要指定专人负责此项工作，加强上下衔接；要通过线上线下培训或现场指导等方式，熟练掌握服务平台操作使用方法。三要加强监督指导服务。仲裁机构要认真履行仲裁员联系基层调解组织工作职责，做好“互联网+调解”平台的调解申请查

询、分配和跟踪服务，确保责任分工明确，审核信息准确、任务分配及时、争议处理迅速。真正把“互联网+调解”服务平台打造成化解劳动争议的“快车道”，当事人维权的“便利店”。

