

平顶山市人力资源和社会保障局文件

平人社仲裁〔2022〕8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《2021年河南省全域营商环境评价平顶山市分
报告劳动力市场监管优化建议》，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2022年加强和规范我市“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

自2019年以来，全市各级人社部门严格按照上级统一部署，

提前谋划，加强指导，积极推动“互联网+调解”服务平台实现乡镇（街道）全覆盖，但在具体应用上仍存在诸多不足和差距。尤其是今年劳动力市场监管指标2021年评价报告指出：面对劳动争议案件多发态势，对比省内外优秀实践，平顶山市劳动人事争议调解工作成效不够显著。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，强化调解仲裁服务能力，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，切实抓好推广应用中各项工作的落实。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；要通过线下线上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”。



平顶山市人力资源和社会保障局办公室

2022年8月17日印发

