

江门集合市、县、镇三级力量,探索“一门式+全流程化解”机制 打造基层劳动关系公共服务“全国样板”

党的二十大报告指出,要在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。习近平总书记强调,要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”,坚持党的群众路线,正确处理人民内部矛盾,紧紧依靠人民群众,把问题解决在基层、化解在萌芽状态。

江门市委十四届五次全会提出,要坚持和发展新时代“枫桥经验”,加快推进“1+6+N”基层社会治理工作体系建设,着力推进多元解纷机制建设,努力把问题和矛盾化解在基层、化解在萌芽状态、化解在源头。

江门始终坚持以人民为中心的发展思想,精准把握新形势新任务新要求,在创新发展新时代“枫桥经验”

方面进行了许多有益探索,特别是在构建和谐劳动关系方面取得了显著成效,形成了可复制推广的经验,在全省乃至全国发挥了样板作用。

其中,江门市首个工业园区劳动争议调解组织——中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心,于2023年3月入选全国总工会第一批基层劳动关系公共服务样板站点培育名单,于2024年1月正式通过全国基层劳动关系公共服务样板站点调研评估组的验收,规范命名为“鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站”,是江门唯一入选的全国总工会第一批基层劳动关系公共服务样板站点。

鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站是如何一步步成长为“全国样板”的?它在推动构建和谐劳动关系方面有哪些亮点做法,为基层广大职工和企业维护切身利益,促进地方经济发展与社会和谐方面发挥了怎样的作用?让我们一探究竟。

文/图 江门日报记者 湛磊



A 提高认识

推动构建和谐劳动关系

近日,鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站从“鹤山数字工会”获取有关预警信息后,协调各成员单位通力合作,现场核实园区某楼盘售楼部拖欠陈某等15位外来工工资的事实。随后,该服务站专职调解员积极联系楼盘总包单位以及分包单位进行协调,于今年4月11日帮助15位外来工顺利拿到工资。

“作为普通工人,不是很懂法规条文,要不是有服务站专职调解员的帮助,我们没这么快拿到工资,感谢他们。”拿到工资后的王有发(化名)激动地告诉记者。

这一案例,正是鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站化解劳动争议、维护职工利益,推动构建和谐劳动关系的缩影和生动体现。

众所周知,劳动关系是生产关系的重要组成部分,也是最基本、最重要的社会关系之一。数十年来,我国经济社会蓬勃发展,劳动关系是否和谐,已经成为事关广大职工和企业切身利益,事关经济发展与社会大局稳定的大事。

近年来,江门市、县、镇三级全力打造鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站,积极探索“一门式+全流程化解”劳动关系公共服务机制,打造全国基层劳动关系公共服务样板,为职工群众提供“预警抢先一步、服务下沉一级、维权上升一层”的“一站式”优质服务,受到全国总工会、省总工会的肯定。

今年4月10日,广东工会工资沟通协商工作联席会议暨基层劳动关系公共服务样板站点推广活动在鹤山工业城(共和镇)举办,参会人员参观鹤山工业城(中欧合作区)基层劳动关系公共服务站,并进行了交流。

活动中,江门市总工会党组书记、常务副主席蔡汉文汇报了江门市全力打造劳动关系服务样板站点的主要做法。从江门全市来看,近三年来,江门市已有1399家企业完成劳资沟通协商建制,三档次已建工会企业建制率均达100%,覆盖职工25万多人;完成新建制行业协商12家,全市劳资关系三方呈现和谐协商新局面。

据鹤山市总工会经审办主任冯云介绍,鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站推动园区内104家已建工会企业签订劳资沟通集体协议,有力促进江门全市劳资沟通协商工作迈上新台阶。

“我们将积极学习借鉴其他先进地区的做法,进一步提升基层劳动关系公共服务水平,促进企业发展,维护职工合法权益,切实推动构建和谐劳动关系鹤山实践,助力地方经济社会高质量发展。”冯云说。

B 积极探索

江门市首个工业园区劳动争议调解组织诞生

构建中国特色和谐劳动关系,就要解决广大职工最关心、最直接、最现实的利益问题,实现好、维护好他们的根本权益。

据了解,中欧(江门)中小企业国际合作区于2016年4月获工业和信息化部批复同意创建,是全国唯一一个中欧中小企业国际合作区,核心区位于鹤山工业城。

目前,鹤山工业城园区有企业370多家,职工4.3万人。鹤山市共和镇人社所长钟超雄介绍,近年来鹤山工业城周边镇(共和、鹤城、址山)招商引资成效显著,投产企业发展迅速,劳动用工纠纷也随之增多。

“为有效破解园区职工服务场地分散、政策宣传不到位、劳资纠纷解决时间长等问题,早在2021年,我们就在园区探索开展劳动争议调解工作,为园区厂企职工提供服务。”钟超雄说。

2021年10月,为满足劳动者就近化解劳动争议的需求,更好地维护劳动者合法权益,鹤山市人社局经多次调研,决定设立鹤山首个劳动争议仲裁派出庭——鹤山市劳动争议调解仲裁院鹤山工业城派出庭,进一步完善鹤山工业城多元化化解中心的职能,促使劳动争议多元化化解中心实现“调”与“裁”的有效对接,大大提高鹤山工业城及周边镇劳动争议案件的处理效率,加大镇级参与处理劳动争议的力度,有效打通便民服务“最后一公里”。

“鹤山仲裁派出庭的设置,打通了人社部门和工业园区、基层之间的壁垒,全面启动劳动争议调解仲裁对接新模式,为下一步打造中欧合作区金牌劳动争议调解组织奠定了坚实基础。”鹤山市人社局局长陈自力说。

随着探索的深入,2022年6月,在上级工会、人社等部门的指导和共同推动下,鹤山工业城园区探索建成了“工会+人社+法院”等多方共建的中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心,这是江门市首个工业园区劳动争议调解组织,标志着“人社+法院+工会”劳动争议调解对接工作在鹤山正式启动。

“2021年以来,我们已经累计接到劳资纠纷案件超过3000件,调解办结率超90%。”钟超雄表示。

例如,2023年3月5日至4月10日,外来务工人员谷某、向某在共和镇某家具厂做木工,家具厂因经营不善、货款未及回笼,拖欠谷某、向某两人的工资。因与厂方协商未果,2023年4月12日,谷某、向某两人来到中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心请求调解。该中心首次运用“劳动争议调解+联络员制度+司法确认”快速多元解纷新模式,成功调解了该起纠纷。

据了解,“劳动争议调解+联络员制度+司法确认”快速多元解纷模式,是指只要双方当事人同意向法院申请进行协议的司法确认,即可通过“司法确认联络员制度”的快速衔接,让法院工作人员无缝到场参与调解,指导收集相关证据材料,实现为民办实事“不跑路一次办好”的目标。经法院进行司法确认的协议书,一经送达即具有强制执行的法律效力,当一方不履行义务时,另一方可直接向法院申请强制执行。

鹤山市司法局相关负责人表示,“劳动调解+联络员制度+司法确认”快速多元解纷模式可消除双方当事人顾虑,缩短相关司法流程,节约司法资源,降低群众维权成本,促成当事人双方达成劳动争议调解协议。

C 形成经验

成功培育全国基层劳动关系公共服务样板站点

2023年3月,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心被列入全国总工会第一批基层劳动关系公共服务样板站点培育名单。经过精心培育,中心于2024年1月正式通过全国基层劳动关系公共服务样板站点调研评估组的验收,正式规范命名为“鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站”。

自成立以来,鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站通过“指尖申请”“电子送达”“在线调解”“远程联动”等数字化方式,真正实现了基层劳动关系保障“一窗式”服务。该中心还搭建起“工会+人社+法院”三位一体的劳动争议化解平台,为企业和劳动者提供委派调解、释法答疑、司法确认等多元化纠纷解决服务。

据了解,目前,由劳动争议调解员、仲裁员、劳动保障监察员、法官、工会监督员以及律师组成的调解队伍已进驻鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站。服务站设有职工之家、工会律师室、调解对接工作室、派驻仲裁庭、巡回法庭、司法服务站等专业服务点,构建起工会协商、法律援助、争议调解、监察执法、仲裁审查、裁判衔接等多部门联动协同服务机制,依托企业工会和镇(街)人社所擅长群众性工作、贴近基层劳动者的职业便利,结合仲裁院和法院在案件处理的专业性、权威性等优势,通过“法理+情理”有机融合,为辖区300多家企业、4万多名职工提供委托调解、释法答疑、协助司法确认等劳动争议保障服务。

“我们加强部门之间以及相关工作人员在业务流程、文书置换等方面的沟通交流。尤其针对调解程序进行细致分解和模拟演练,确保劳动争议权益保障服务渠道畅通、处置过程规范、调解结果公正,共同化解劳动关系领域的风险隐患,实现多元化化解‘有支撑’、调解对接‘无缝隙’、纠纷处置‘全覆盖’,努力做到职工和用人单位合法权益‘双维护、双促进’。”鹤山市总工会相关负责人表示。

据统计,自成立以来,鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站共处理劳动争议案件2150宗,调解成功率达93.48%。其中,2023年全年,共接到劳资纠纷案件1160件(线下案件314件、线上案件846件),涉及群众共3219人,涉及金额约为5994.18万元,包括建筑工地纠纷229宗,涉及群众1163人,涉及金额3554万元。



鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站设有职工之家、工会律师室、调解对接工作室、派驻仲裁庭、巡回法庭、司法服务站等专业服务点。

D 建强阵地

打造劳动关系公共服务智慧系统

“我们以入选全国总工会首批基层劳动关系公共服务样板站点为契机,不断完善阵地建设,优化机制流程,从最初面积不足100平方米的调解室,到如今建成拥有1800平方米调解室,到如今建成拥有1800平方米调解室的基层劳动关系公共服务站,打造更高标准、亮点突出的基层劳动关系公共服务平台。”钟超雄说。

据了解,为进一步完善基层劳动关系公共服务阵地建设,去年以来,鹤山市总工会携手鹤山市政数局大力推进“鹤山数字工会”提质增效建设,通过盘活工会数据,融合政务数据,链接社会资源,建设“资源整合、指挥决策、预警监管、咨询服务”四位一体的鹤山市劳动关系公共服务智慧系统,在打通服务职工群众的“最后一公里”到“最后一米”下功夫,让工会服务更加智能化、科学化、便捷化、普惠化。

据了解,鹤山市劳动关系公共服务智慧系统运用了“AI工会”模块,数据赋能“大计算+咨询”,智能机器人全天候、全覆盖解答职工问题,让“指尖上的工会”走进职工心间,真正做到“职工少跑路,信息多跑腿”。

“劳动关系公共服务智慧系统实现了劳动关系信息化管理,可以实时监测劳动用工、社会保险、工资发放、生产安全、权益维护、稳定经营等情况,并将各数据整合到三维地图上,提前发现、介入、化解劳动关系矛盾隐患。”鹤山市总工会相关负责人表示。

据统计,鹤山市劳动关系公共服务智慧系统投入使用至今,共收到劳资纠纷预警信息97条,提前介入处理纠纷38宗,为园区950名职工化解劳资纠纷隐患。

在制度建设方面,鹤山聚焦“有平台、有队伍、有制度、有保障、有标准、有成效”六有规范,实施“工会+法院+检察院+人社+司法”协作联动机制,共同研究解决劳动关系协调工作中遇到的重大问题。

“我们还依托园区网格,充分发挥网格员作用,构建以网格员、心理咨询师、专职律师为核心的劳动关系协调队伍。制定《鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站2023-2025年三年规划》和《基层劳动关系公共服务站管理制度》,制定服务清单,明确承办服务时限,引导职工依法反映诉求,实现重点交办事项1天部署、一般问题7天办结。”共和镇总工会主席彭泳珊表示。

如今,随着鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站的建设日趋完善,江门将深刻把握进入新发展阶段构建和谐劳动关系面临的新形势新任务,进一步增强责任感使命感紧迫感,围绕“竭诚服务职工群众,维护职工合法权益”,发挥协调劳动关系三方机制和工会联动工作机制作用,推动服务站建设工作不断取得新的成果,总结好的经验做法,为打造基层劳动关系公共服务“全国样板”探索更多“江门经验”,切实把推动构建和谐劳动关系的实践转化为新征程上江门高质量发展的实际成效。

大事记

● 2021年10月,鹤山市劳动人事争议调解仲裁院鹤山工业城派出庭正式投入使用。

● 2022年4月18日,鹤山市人民法院驻中欧合作区巡回法庭挂牌成立。

● 2022年6月21日,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心以及江门市首个“人社+法院+工会”联动的中欧合作区调解对接工作室挂牌成立。

● 2022年9月14日,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心被认定第二批江门市金牌劳动人事争议调解组织。

● 2023年1月,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心荣获全国2022年度“工作突出基层劳动人事争议调解组织”称号。

● 2023年2月16日,鹤山市人民政府驻中欧合作区行政协议庭在鹤山工业城(共和镇)揭牌。

● 2023年3月,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心被列入全国第一批基层劳动关系公共服务样板站点培育名单。

● 2023年5月,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心被列入广东省工作突出基层劳动人事争议调解组织名单。

● 2023年7月27日,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心入选江门市第二届“十大法治惠民实事项目”,为鹤山市首次入选。

● 2024年1月,中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心通过全国基层劳动关系公共服务样板站点调研评估组的验收,正式规范命名为“鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站”。