

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开*全文

上海市浦东新区人力资源和社会保障局

浦人社议复〔2025〕11号

对浦东新区七届人大五次会议第 075016 号 代表建议的答复

杜剑峰等代表：

你们提出的关于对《促进劳动人事争议一站式多元解决机制建设若干规定》进一步完善流程衔接机制和加强基层调解组织建设的建议的代表建议（第 075016 号）收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、关于一站式多元解决机制的复制推广情况

新区首部关于劳动人事争议的管理措施《浦东新区促进劳动人事争议一站式多元解决机制建设若干规定》自 2023 年 5 月 1 日起施行，总结张江“三庭五位”先进经验，目前已复制推广至临港新片区、陆家嘴“三庭合一”平台，张江定位高科技，临港新片区定位贸易自由，陆家嘴定位金融聚集，三个平台、三大定位，

实现“盆景变苗圃”的转变。未来，将在此基础上选取合适的区域，继续推广一站式多元解决机制。就目前的情况看，短时间内暂无法做到全区覆盖。

二、关于流程衔接效率低，争议解决周期较长的问题

2023 年度调解仲裁机构共受理劳动争议案件 39057 件，同比上升 23%；2024 年度调解仲裁机构共受理劳动争议案件 41771 件，同比上升 7%。近年来，随着浦东新区经济的快速发展及产业形态的复杂化，我局仲裁部门在全区劳动人事争议案件持续增长，专职仲裁员人数基本持平的情况下，举全局之力，内挖潜力，多措并举：一是强化人员支持，2024 年下半年在局系统开展广泛动员，调配 4 名持证兼职仲裁员，7 名年轻骨干（担任书记员）赴仲裁院支援攻坚行动，进一步加快办案进度；二是增加调解要素登记，调解时做好证据交换，减少二次庭的可能，进一步加快办案效率；三是增加办案情况通报频次，以优秀典型激励全员加快进度，进一步激发办案激情；四是增加排庭档次，全日满庭，中午开庭，休息日加班处置案件，进一步提升办案能级。在众志成城地艰苦奋斗下，每年均坚持完成仲裁结案率 92%以上的市人社局考核指标。争议解决周期较长的问题是仲裁办案力量不足和案件量大的矛盾造成，并非流程衔接造成。

三、关于调解覆盖面和专业性不足、调解成功率低的问题

习近平总书记强调，“我国国情决定了我们不能成为‘诉讼大国’”。为解决浦东仲裁案多人少的困局，我们就是要坚持把非诉

讼纠纷解决机制挺在前面，在调解上做文章、下功夫。目前已构建 1+10+40+X 多元化劳动调解格局，即：1 个联调中心、10 个分中心，36 个街镇和 4 个开发区调解中心，以及社区、企业、各级调解组织。中心现有来自工会、律所、社会化调解组织等专兼职调解员 200 余名。因此，浦东调解组织已达到全覆盖。以 2024 年度数据为例，各级调解组织共受理案件 26299 件，调解成功 21235 件，基层调解组织调解成功率高达 80.74%。每年我局仲裁部门通过开片会、庭审观摩、调解不成案件跟踪学习、全区调解员培训、走访调研等多种形式开展调解员培训，进一步提升调解员的专业水平。

四、关于进一步完善流程衔接机制的建议

目前调裁衔接的主要做法如下：一是对调解不成的案件，要求调解员填写《案件要素登记表》，做好前期证据交换，提升仲裁办案效率。二是调解员对于调解不成的案件，可以择案旁听仲裁庭审和调解，学习仲裁员的办案思路。三是以审理庭与辖区内的街镇调解组织结对的方式，定期召开片会，对调解员进行业务指导，并建立联络员制度，调解员有疑问随时可以通过微信群或者电话方式及时联系沟通。四是智能化办案系统。在坚持用好市人社局的人社业务经办系统的前提下，为了适应浦东劳动综合维权处置需求，2020 年我局自主研发“劳动维权一件事”系统，在全国率先探索劳动维权“智能办”改革，实现劳动维权在线申请，系统根据调解、监察、仲裁的受案范围和职能优势，分类处置、智

能分案。后逐年升级版本，2021 年 2.0 版实现农民工、建档立卡贫困劳动力欠薪案件的自动识别、智能标记、实时提醒等功能；2022 年 3.0 版配套延伸信息化功能,向当事人发送文书快递信息和开庭时间、应诉风险等短信；2023 年 4.0 版拓展系统智能化，实现调解文书一键生成和裁决文书智能撰写等功能，提升办案效率，加快办案节奏；2024 年 5.0 版探索试行开庭通知书等文书采用电子送达方式，提高送达效率。

五、关于推行“在线调解”+“在线立案”模式的建议

（一）在线调解的建议。我局仲裁部门在线调解工作早在 2020 年就已在市人社局的统一部署下，开展“上海人社”APP 的线上调解工作,2023 年 11 月市人社局统一将平台转迁至随申办，在随申办平台上浦东共计受理劳动人事争议线上调解案件 2600 余件。2022 年 8 月起在人社部、市人社局的统一部署下参与“全国劳动人事争议在线调解管理平台”运行，浦东每年该平台线上调解 3000 余件。以上 2 个平台的线上调解数据均是单独另行计算，未计入前文阐述的受理案件总量。

（二）在线立案的建议。立案受理工作按照市人社局文件要求，应当在窗口办理。浦东为减少排队等待时间、提高窗口办事效率，2020 年我局上线“浦东劳动维权一件事”系统，在全国率先探索劳动维权“智能办”改革。一是提供线上服务，实现劳动维权在线申请，系统根据调解、执法、仲裁的受案范围和职能优势，分类处置、智能分案。自 2020 年 10 月起，浦东新区劳动维权已

实现 100%线上办理。二是提高办事效率，由系统自动生成请求、计算金额、形成维权申请表，等待办理时间缩短达 60%以上。相信在未来，市人社局会统一部署开展在线立案工作，目前浦东按照市人社局统一要求，还是实行窗口立案受理。

六、关于在劳动争议高发行业设立专业化调解组织的建议

此项建议与我局仲裁部门的想法不谋而合。2024 年 3 月浦东首次成立行业专属调解组织——区联调中心物业行业调解分中心，引入“上海浦东联合法律服务调解中心”社会力量，提供精准调解服务。未来将继续推进行业分中心的建设工作。

浦东新区人力资源和社会保障局

2025 年 4 月 24 日

联系人姓名：叶 昕

联系电话：20742828

联系地址：锦安东路 475 号 3 号楼 408 室 邮政编码：201204

浦东新区人力资源和社会保障局办公室 2025 年 4 月 27 日印发
(共印 5 份)