

上海市浦东新区人民政府上钢新村街道办事处

浦上处〔2022〕14号

关于印发《上钢新村街道突发劳资纠纷应急预案》的 通 知

机关各部门、各直属单位、各居民区、辖区各相关单位：

经研究决定，现将《上钢新村街道突发劳资纠纷应急预案》印发给你们，请严格遵照执行。

上海市浦东新区人民政府上钢新村街道办事处

2022年10月24日

上钢新村街道突发劳资纠纷应急预案

一、总则

（一）编制目的。

为有效缓解劳资关系，调解劳资纠纷，稳定社会大局，为进一步完善公共突发事件应急预案体系建设，由事后处置向事前预防进行转变，为构建和谐社会提供应急保障。

（二）编制依据。

根据《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》等相关法律、法规实施。深化国家应急管理体系的改革，完善公共应急处置能力，提升细化街道处置劳资纠纷应急事件的专业化水平。

（三）适用范围。

适用于本街道辖区内所有制企事业单位劳资纠纷中的突发应急事件。

（四）工作原则。

建立政府、工会和企业等多方联动、相互协调、彼此衔接的多元化群体性劳资纠纷解决机制，预防和处置应急性突发劳资纠纷事件、确保劳资关系和谐稳定。贯彻实施以调解和解促共识达成协议，在不违反法律法规政策框架下，最大限度为劳动者争取利益的工作原则。

二、组织体系

（一）领导机构。

建立以街道办事处副主任为组长，世博园区公安处处长、派出所所长、服务办主任为副组长，平安办、信访办、宣统办、工会、司法所、城运中心、社区事务受理服务中心为组员的应急处置领导小组。具体名单如下：

组 长：罗建川 上钢新村街道党工委委员，办事处副主任

副组长：竺 磊 世博园区公安处处长

吴洪宇 上钢新村派出所所长

吴华承 上钢新村街道社区服务办公室主任

组 员：吕巍燕 上钢新村街道社区平安办公室主任

杨锋峰 上钢新村街道信访办公室主任

邵朦朦 上钢新村街道社区宣统文化办公室主任

张 婧 上钢新村街道工会专职副主席

钱华明 上钢新村街道司法所所长

丁 伟 上钢新村街道城市运行管理中心常务副主任

张洁静 上钢新村街道社区事务受理服务中心主任

（二）劳资纠纷应急处理办公室。

劳资纠纷应急处置领导小组下设应急处理办公室，办公室设在上钢新村街道社区事务受理服务中心，办公室主任由受理中心主任担任。

（三）应急处置领导小组的主要职责。

1. 统一领导、指挥、协调突发性劳资纠纷事件的应急处置工作。

2. 决定事件处置决策和应对措施，指挥、协调有关部门、单位组织实施。

3. 决定启动和终止应急预案。

（四）应急处置分工及职责。

1. 现场稳控组：成员包括平安办、城运中心、世博园区公安处、派出所。主要职责：第一时间到达现场，公安民警及特保维护现场秩序，有必要时公安部门及时控制住法定代表人或实际控制人。

2. 争议处置组：成员包括服务办、工会、司法所、受理中心。主要职责：了解职工或家属诉求，核实企业经营状况以及实际支付能力，为员工提供必要的法律援助等。组织劳资双方面对面调解，依据法律法规政策，双方纠纷的焦点、利益诉求等等问题进行有效协商，取得最大利益共识。

3. 舆情管控组：成员包括宣统办、服务办。主要职责：现场如有媒体采访，第一时间发布准确、权威信息，掌握舆论的主动权，同时做好网上舆论监测。

4. 执行监督组：成员包括司法所、工会、受理中心。主要职责：后续跟进调解协议的完成情况，代办申请法院强制执行等。

三、应急处置

（一）应急突发事件的等级。

本预案管理的劳资纠纷根据突发事件的严重程度、影响范围、可控制性和处置要求，分为三个响应等级：根据突发事件参加人员

多少、影响大小及其危害程度，可划分为一般性、重大、特大三个级别。

1. 一般突发性事件: 4 人以上 10 人以下，集体上访、请愿、静坐等行为。

2. 重大突发性事件: 10 人以上 20 人以下，集体上访、请愿、静坐等行为，或人数虽不到 10 人以上，但行为激烈，影响较大，严重妨碍正常生产经营。

个人如有极端应激行为，有扬言要自杀等行为参照重大突发事件处置。

3. 特大突发性事件: 20 人以上，集体上访、请愿、静坐等行为，或人数虽不到 20 人以上，但行为激烈，影响巨大，有引发阻断交通、阻碍执法需出动警力才能恢复秩序等行为。

个人如有极端应激行为，已作出自杀准备性行为等情况参照特大突发事件处置。

（二）应急预案启动条件。

一般突发性事件由劳资纠纷应急处理办公室按常规流程处置，如发生重大和特大突发性劳资纠纷事件，由应急处理办公室主任报领导小组主要领导，确定事件等级，启动相应的应急预案。

（三）应急处置流程。

1. 一般突发性事件处置流程。

突发纠纷→受理中心介入调查→了解诉求→实施调解→达成协议→执行监督。

2. 重大突发性事件处置流程。

突发纠纷→现场稳控组第一时间控制现场→争议处置组进行现场调解→舆情管控组监测舆情→达成调解协议→执行监督组进一步跟踪实施情况。

3. 特大突发事件处理流程。

突发纠纷→现场稳控组第一时间控制现场，同时报新区公安部门等协同处理→争议处置组进行现场调解，同时报新区人社局等部门协同处理→舆情管控组处理现场舆情，同时监测网上舆情→达成调解协议→执行监督组进一步跟踪实施情况。

（四）劳资纠纷处置报告。

特大突发事件经多方努力协调，最终达成和解协议并得到有效执行，可撰写特大突发劳资纠纷处置报告，一方面，为后续可能发生的劳资纠纷的调解提供借鉴；另一方面，按规定要求将劳资纠纷处置报告报街道相关职能部门备案。

四、保障措施

（一）经费保障。

1. 为经办人员提供必要的费用（交通、餐饮等）。
2. 有需要时，应提供住宿差旅费。
3. 当发生长时间的调解协商时，应提供茶水、餐饮费。
4. 纠纷调解过程中，若需要垫资必须报请街道相关领导。

（二）获得信息保障。

1. 经办人员应获得有关劳资关系的最新法律法规政策。

2. 经办人员可以方便获得本街道所有企事业单位信息。

3. 街道相关职能部门及时发布劳资关系的相关法律法规政策以及其发展动态信息。

4. 关注本街道企事业单位劳资关系的异常情况，以便提前介入，让矛盾纠纷扼杀在萌芽之中。

（三）设备设施保障。

1. 设立调解室配备相应的设施，为调解提供良好的环境。

2. 调解室应安装有效音频视频的监控系统，其内容应保存一个月以上，确保调解真实性和可追溯性。

（四）专职人员保障。

1. 应至少配备三名以上专职劳动关系协调员。

2. 应持证上岗。

五、监督管理

（一）宣传教育。

1. 不定期有针对性走访企事业单位，了解劳资双方情况，传递相关法律法规政策。

2. 利用招聘会、座谈会、交流会等形式，进行劳资相关的信息、知识和政策的宣导。

3. 当发生重大公共事件（新冠病毒疫情），应及时发布信息传递给企事业单位，进行导向性的提示，以便其处理好劳资关系。

（二）综合培训。

1. 制定年度培训计划，实施综合培训，其内容涉及《劳动法》

相关法律法规政策、劳资关系、调解技巧、案例分析、心理素质、社会新闻等，对其培训效果予以评价，保持培训记录。

2. 每年度应对调解人员进行能力测评，确保其能力水平。

3. 应参加“劳动关系协调员”职业资格考证，实现持证上岗目标

（三）预案管理。

1. 应每年度至少一次进行预案演练，并对其效果进行评价，保持记录，不断提高调解能力。

2. 应每年度对应急预案进行评审，确保其有效性和可操作性；持续改进是管理一个永恒的主题。