

人民调解 绘就基层治理和谐新图景

中国式现代化，民生为大。2024年4月，习近平总书记在重庆视察时强调，要扎实推进党建引领基层治理，坚持和发展新时代“枫桥经验”。

知民忧，件件化解。区工会劳动纠纷人民调解委员会(以下简称“区工调委”)牢牢把握调解工作政治方向，积极践行新时代“枫桥经验”，开展劳动争议领域多元化解工作，采用“五个一”工作法，全力打造诉源治理、纠纷共解的“工会+人社+法院+司法+信访+检察院+税务”的多元联动解纷机制，擦亮“工会+人民调解”品牌，探索出工会助力和谐劳动关系的新路径，构建起“多元共治”新格局，助力优化法治化营商环境，打造出工会参与社会治理的重庆样本，为推进劳动关系治理体系和治理能力现代化贡献力量。

用活数字手段 推动劳动纠纷调解工作提档升级

语音录入、智能问答、在线签章、远程调解……在渝中区职工服务中心服务台，市民章晓云在工作人员的耐心帮助下，操作使用“重庆调解在线”系统解决自己与前公司的劳务纠纷问题。“系统步骤清晰、流程简单、办理快速，省去了不少麻烦。”章晓云说。

“传统服务模式依赖线下窗口办理，线上平台功能单一，职工需多次跑腿，尤其对异地务工人员极不方便。该系统有效解决了传统办理过程中存在的案件流转周期长、异地调解难以实施以及办案效率低等问题，大大地提高了办事效率。”渝中区职工服务中心工作人员介绍，通过“重庆调解在线”数字化应用的实践，调解工作实现全流程数字化升级，办案周期大幅度缩短，约案率、月结率、调解成功率显著提升，实现了调解工作的全流程数字化升级与变革。

“重庆调解在线”的应用仅是区工调委运用数字化手段解决劳动纠纷调解工作的其中一环，依托各类数字化应用，区工调委大力推进工会“职工之家”APP与“12351服务职工热线”运用，为职工提供实时法律条文解读、维权路径指引及风险评估等个性化法律咨询与维权服务，覆盖劳动合同、薪酬争议、社保纠纷等高频问题；利用三级治理中心，实现同仲裁机关、审判机关的文书流转业务协同，“调、裁、诉”文书置换、电子送达无缝衔接；同步推进与司法行政机关的数据协同，建立调解数据动态分析模型，为劳动关系风险预警、调解尺度把握提供智能支撑……

自引入数字化手段以来，职工咨询实现“一键响应”，劳动争议调解平均耗时从12天缩短至6天，调解流程提速50%，文书流转效率提升70%，调解成功率上升至77%，推动职工权益保障从“被动应对、高效处置、智慧服务”转型。

聚合解纷平台 确保职工诉求有回应有人办

随着直播电商行业的兴起，带货主播等新就业群体规模不断扩大，但随之



区工调委工作人员为新业态从业者宣传宪法知识。

记者 晏艳辉 摄

而来的劳动争议问题也日益凸显。日前，带货主播翟女士和同事周女士，因与网络公司产生劳资纠纷，走进了区工调委“劳资和”调解工作室。

翟女士和周女士表示，二人与公司约定试用期工资分别为4000元，但未签订正式劳动合同，入职一个月内，公司以“形象不达标”“业绩未完成”为由单方面解除劳动合同，且未足额支付工资及销售提成。二人认为公司存在违法解雇行为，要求支付违法解除劳动合同赔偿金及拖欠工资。在向区劳动人事争议仲裁委员会提起仲裁后，该案件移交至区工调委进行调解。

经调解员调查，公司未履行劳动合同法关于试用期解除劳动合同的法定程序，且工资发放存在瑕疵。在调解下，公司分别向二人支付2000元经济补偿，并结清工资差额。同时，区工调委也要求企业规范用工管理，明确考核标准，完善劳动合同签订流程。

新业态从业者面临的普遍困境，需进一步加强监管，才能推动平台经济与劳动者权益保护的平衡发展。为此，区工调委作牵引，在大型人力资源公司、新就业形态职工聚集地、社区等基层一线设立“劳资和”调解工作室和新就业形态劳动权益纠纷调解室15个，直接面向企业职工提供咨询解答、申请受理、矛盾调处等一站式解纷服务，通过靠前服务源头化解，帮助企业与职工开展“未诉先办”“未仲先办”调解工作，将矛盾化解在萌芽阶段。

值得一提的是，为将法律服务做得更专业更细致，区工调委还以健全管理机制为保障，建成组织健全、设备齐全、专业性强、运行规范、保障到位的调解组织，积极引导律所等社会组织参与，汇聚工会干部、资深企业HR、律师及心理咨询师等26位复合型专业人才；出台《劳

动争议调解工作制度》《案件补贴管理办法》等7项制度，采用“以案定补”“以奖代补”考核方式，规范调解工作纪律、优化调解队伍；建立“两室两庭”标准化调解阵地，配齐配足办案设施，实现调解智能化、标准化、可视化管理，以良好的环境为群众提供一流的调解服务；定期召开联席会议研判劳动争议纠纷发展态势，通过案件庭审旁听、调解现场观摩、重点案件剖析等形式提升调解队伍专业化水平，确保职工诉求得到专业解决。

优化解纷机制 实现法律服务全流程全周期

渝中一销售公司因经营持续恶化，于2024年6月关闭门店，拖欠公司45名职工4月和5月两个月工资。因公司无法发放职工两个月的工资和经济补偿金，多名职工来到区工调委投诉。

区工调委了解实际情况后，迅速安排调解员主动介入调解，由调解员通过电话、现场走访等方式，摸排梳理职工核心诉求，并通过法律解释、案例分析等多重手段，引导职工理性看待企业困境。最终在区工调委的组织下，45名职工与企业方代表现场协商，达成一致意见，由公司在3个月内支付欠付的职工工资，职工则放弃对于经济补偿的主张，双方签署了人民调解协议，并由法院现场审查后出具民事调解书，确保协议的有效履行。

通过区工调委对职工诉求的精准掌握、及时介入，加上法院的司法保障，调解协议“一键”转化为可强制执行的法律文书，避免协议“空转”，及时且有力有效地解决了职工、企业双方诉求，确保劳动关系和谐稳定。

新时代“枫桥经验”坚持预防为先的工作理念。为及时解决职工燃眉之急，区工调委不仅整合工会、司法行政、人社、法院、信访等部门资源，联动形成多层次、全方位、立体式的矛盾纠纷解决

机制，实现劳动争议由“被动处置”向“主动预防”转变，还健全了“‘预防—协商—调解—仲裁—诉讼—援助—服务’+职工心理关爱”全链条服务机制，为企业职工提供普法、用工指导、纠纷化解、法律援助、困难帮扶、就业服务、心理关爱等全链条服务，实现从“源头预防”到“事后关怀”的服务闭环。

据统计，2024年以来，区工调委为有需求的职工群众提供调解后的心理疏导、就业推荐、困难帮扶等延伸服务120余人次，为老年工、女职工、未成年工、农民工、残疾工等群体提供法律援助219人次。

“人民调解工作就是为人民服务，急民所急，忧民所忧，以情动人，以法育人。”区工调委负责人表示，只有把各类职工服务汇聚成工会“全链条”法律服务，切实为职工群众解难事、办实事，才能全力推动基层治理更高效。

数据见证成效。近年来，区工调委累计调解劳动纠纷9018件，涉案金额超2.2亿元，调解成功率达70%，工作成效得到社会各方的高度肯定，并获得“全国模范人民调解委员会”“2022年度全国工作突出基层劳动人事争议调解组织”“重庆市优秀人民调解委员会”“重庆市高院优秀驻院(庭)调解组织”等荣誉称号。

职工需求有回应，矛盾化解更高效。下一步，区工调委将立足新发展阶段社会治理现代化要求，用好“重庆调解在线”和“渝工娘家人”法律服务平台，构建职工诉求“一网通办”机制，打造“劳资和”调解工作室品牌，建立工会主导的“行业性调解+企业民主协商”分层调解模式，实施“法治护工”专项行动，以数字化智治提效、协同共治聚力、法治化善治固本，构建“科技赋能+多元联动+源头预防”的全域劳动关系治理新体系，打造工会参与基层治理实践引领的渝中范式，绘就基层治理幸福新图景，为推进中国式现代化基层治理贡献力量。

记者 晏艳辉

数读

渝中创新推动 矛盾纠纷多元化解

数字赋能

■运用“重庆调解在线”系统，调解工作实现全流程数字化升级

■大力推进工会“职工之家”APP与“12351服务职工热线”运用，为职工提供个性化法律咨询与维权服务

■劳动争议调解平均耗时从12天缩短至6天，调解流程提速50%，文书流转效率提升70%，调解成功率上升至77%



解纷服务

■出台《劳动争议调解工作制度》《案件补贴管理办法》等7项制度

■为职工群众提供调解后的延伸服务120余人次

■为弱势群体提供法律援助219人次

