

杭州市总工会办公室文件

杭总工办〔2023〕30号

杭州市总工会关于印发 《工会和谐劳动关系综合服务站建设 三年行动计划(2023-2025年)》的通知

各区县(市)总工会、各产业工会:

《工会和谐劳动关系综合服务站建设三年行动计划(2023-2025年)》已经市总工会党组会议审议通过,现印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。



工会和谐劳动关系综合服务站建设 三年行动计划(2023-2025年)

为深入学习贯彻党的二十大精神,认真落实习近平总书记考察浙江重要讲话精神,根据中国工会十八大、省总工会和市委、市政府有关部署要求,扎实开展工会法律服务及和谐劳动关系创建,有效化解劳动争议,有效维护劳动者合法权益,有效促进劳动关系和谐稳定,结合我市实际,制定实施《工会和谐劳动关系综合服务站建设三年行动计划(2023-2025年)》。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记考察浙江重要讲话精神,进一步加强新时代和谐劳动关系建设,坚持和发展新时代“枫桥经验”,推动工会法律服务重心下移、贴近基层、精准有效,促进企业劳动用工更加规范,人文关怀日益加强,提升广大劳动者法治素养,有效预防和化解劳动关系矛盾,畅通工会劳动关系公共服务“最后一公里”,构建和谐稳定的劳动关系。

二、基本原则

(一)坚持党的领导。把党的领导落实到综合服务站建设的全过程、各方面、各环节,始终保持正确方向,形成共同构建新时代

中国特色和谐劳动关系的强大力量。

(二)坚持职工为本。以满足职工群众日益增长的美好生活需要为根本目的,不断提高职工权益保障水平,切实增强广大职工的获得感、幸福感、安全感,促进人的全面发展,扎实推进共同富裕。

(三)坚持法治保障。增强企业和职工法治观念,推动企业依法规范用工,职工依法维护权益,提高劳动关系治理法治化水平。

(四)坚持源头治理。把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控,从源头上减少劳动纠纷增量。

(五)坚持协调推进。积极争取属地党委、政府有关部门支持,因地制宜、统筹利用各种社会资源,协调推进综合服务站建设。

三、主要目标

2023至2025年,全市建设工会和谐劳动关系综合服务站(以下简称服务站)100家以上,开展服务站星级评定工作,每个区县市至少建立一家五星级服务站,乡镇街道总工会四星级服务站达到40%以上,社区、园区工会三星级服务站达到50%以上,打造工会劳动关系服务十分钟便利圈。

通过三年行动,逐步建立完善“属地管理、网格服务、共建共享、上下联动、和谐稳定”的工会劳动关系工作机制,从源头参与协调劳动关系,将工会劳动关系公共服务点对点送到有需求的企业、劳动者手中,降低劳动纠纷率,提升员工幸福感,促进经济稳进

发展。

四、主要功能

(一)为劳动者提供全方位劳动关系协调服务。通过开展免费法律咨询、法律讲座等活动,引导劳动者依法理性维权。为符合工会法律援助条件的劳动者提供法律援助,对劳动争议纠纷进行调查了解,积极促成劳动争议调解解决,促进劳动关系和谐稳定。

(二)为基层工会开展劳动关系协调工作提供精准指导。指导帮助基层工会按照《工会法》要求,完善工会内部管理制度,加强各项工作规范化建设。指导基层工会依法开展工会劳动法律监督,有效开展工资集体协商,及时向上级工会上报劳动关系预警信息,将维权关口前移,把矛盾化解在萌芽状态。

(三)为企业和谐劳动关系创建提供全方位服务。协助企业进行劳动用工合规检查,帮助完善企业规章制度,促进企业依法规范经营。在企业管理层与职工之间搭建沟通平台、建立沟通机制,引导企业和员工进行积极协商,依法保障职工权益,积极改善劳动安全卫生条件,开展关爱职工活动,积极争创国家、省、市和谐劳动关系企业等先进单位。

五、建设要求

(一)认真规划。各区县(市)总工会建设1个县级工会服务站,其他的服务站根据企业及劳动者需求,认真选址、合理布局。2023年各区县(市)总工会启动服务站建设,2024年实施星级评定工作,2025年底,各地区服务站建设基本完善,力争形成纵向到

底、横向到边的服务网络。

(二)梯次建设。推进服务站梯次建设,区县(市)总工会普遍建设服务站,有条件的乡镇(街道)、社区、工业园区,可根据情况推进服务站建设,服务站服务需辐射到一定区域的企业、基层工会和劳动者。

(三)网格服务。遵循属地和便捷原则,科学划分网格,以网格为基本单元,合理配置网格服务团队,确定网格服务内容,完善运行机制,健全工作制度,形成闭环工作流程,确保服务站服务无缝隙,管理无盲点。

(四)“六有”要求。1. 有场地。有较为固定的办公场所、服务设施、智能化平台,与服务对象需求相适应。2. 有人员。有专业化协调劳动关系工作力量。3. 有制度。有服务站建设和运营的管理制度。4. 有保障。有稳定的经费保障和健全的考核评价制度。5. 有标准。建立服务清单、工作标准,实现服务规范便捷。6. 有成效。为辖区企业、基层工会和劳动者提供多样化、专业化、精细化的服务,有效化解劳动争议。

六、评价机制

(一)加强规范管理。各区县(市)总工会、乡镇(街道)总工会要加强属地责任,对本地区的服务站加强管理,根据属地劳动者、企业所需,对照市总工会建设要求开展定期和不定期的检查督查,确保服务站建有成效、发挥实效。

(二)实行星级评定。市总工会将对各地服务站进行星级评

定,按照“自主申报、综合评定、动态管理”的方式组织实施。采取百分制量化评定的办法,经各地自评、区县(市)总工会复评、市总评定确定各服务站星级。市总工会 2023 年将下拨建设经费支持各地启动服务站建设。2024 年开始将对各地服务站进行星级评定并授牌。各区县(市)总工会也可参照标准,对下开展星级评定工作,并进行工作补助。

(三)建立退出机制。对于长期(一般不超过三年)未能达到星级评定要求的服务站,或者因属地情况发生变化,不再需要提供相关服务的服务站,各地可根据实际情况,撤并服务站。

(四)纳入综合考评。将综合服务站建设工作纳入各区县(市)总工会年度重点工作考评,对于服务站建设成效明显、社会效果显著的区县(市)总工会在市总工会年度考评中酌情给予加分。

各区县(市)总工会结合实际、认真选址,2024 年 3 月底前将服务站建设情况登记表上报市总工会劳动关系部,工作中好的经验做法也请及时报送,联系人:李长龙,手机:13588449900(浙政钉同号)。

- 附件:1. 杭州工会和谐劳动关系综合服务站建设登记表
2. 杭州工会和谐劳动关系综合服务站星级评分表
3. 杭州工会和谐劳动关系综合服务站星级评定汇总表

杭州工会和谐劳动关系综合服务站建设登记表

申报单位：_____总工会

| 服务站名称 | | | 地址 | | |
|--------------|--|----|----|----|-----|
| 联系人 | | 手机 | | 面积 | 平方米 |
| 主要功能 | | | | | |
| 已建立的 制度机制 | | | | | |

杭州工会和谐劳动关系综合服务站星级评分表

申报单位：_____和谐劳动关系综合服务站 日期：_____年 月 日

| 项 目 | 评分要点 | 评分标准 | 自评得分 | 复评得分 |
|---------------|------|--|------|------|
| 硬件配备 (10分) | 标识标牌 | 正式挂牌得 2 分。 | | |
| | 固定场所 | 设在建筑物地面首层方便职工进站的,得 1 分,其他楼层酌情扣分。 | | |
| | 使用面积 | 有劳动争议调解室的得 1 分; 有共享法庭的得 1 分; 有固定的活动场地的得 1 分。 | | |
| | 办公设施 | 有桌椅、电脑、资料柜等设施,场所卫生整洁、管理有序,得 1 分。 | | |
| | 学习资料 | 学习资料丰富的(不少于 3 种)得 1 分,少于 3 种的不得分。 | | |
| | 公示墙面 | 将人员信息、工作流程等规范上墙的得 1 分,未上墙的不得分,上墙不全面的酌情扣分。 | | |
| | 宣传橱窗 | 工作制度、活动安排、活动成果在橱窗进行展示的得 1 分,未展示的不得分,展示不全面的酌情扣分。 | | |
| 工作开展 (80分) | 负责人 | 有服务站负责人的,得 2 分。 | | |
| | 制度机制 | 有服务站管理制度的,得 5 分;制度不完善的酌情扣分。 | | |
| | 档案台账 | 有劳动争议调解案件台账的得 3 分; 有法律援助案件的案卷、台账等资料的得 3 分; 有服务站年度工作计划的得 3 分; 有其他工作台账的得 2 分。 | | |
| | 经费保障 | 日常工作经费有保障的得 2 分。 | | |

| 项 目 | 评分要点 | 评分标准 | 自评得分 | 复评得分 |
|---------------|------------|--|------|------|
| 工作开展 (80分) | 争议调处 | 积极开展劳动争议调处,每调处一件劳动争议得0.2分,10分为上限。 | | |
| | 法律援助 | 开展工会法律援助工作,每立案一件得0.2分,5分为上限。(与调处的案件不得重复赋分) | | |
| | 法律咨询 | 定期开展法律咨询活动,每次得0.2分,5分为上限。 | | |
| | 讲座交流 | 定期组织普法讲座,每次得0.2分,5分为上限。 | | |
| | 普法宣传 | 发放普法宣传资料,开展1次得0.2分,5分为上限。 | | |
| | 集体协商指导 | 指导1家企业开展集体协商工作,签订集体合同的得0.2分,5分为上限。 | | |
| | 劳动关系监测 | 向上级工会上报劳动关系监测信息的,1次得0.2分,5分为上限。 | | |
| | 劳动用工法律体检 | 协助企业进行劳动用工法律体检的,开展1家得0.2分,5分为上限。 | | |
| | 争议调解员 | 有调解员3人及以上的,得5分;调解员少于3人的,得2分;没有调解员的不得分。 | | |
| | 兼职仲裁员 | 兼职仲裁员多于2名的,得5分;有1名兼职仲裁员的得2分;没有兼职仲裁员的不得分。 | | |
| | 集体协商指导员 | 有集体协商指导员3人以上的,得5分;少于3人的,得2分;没有的不得分。 | | |
| 社会影响 (10分) | 联系职工群众作用突出 | 每年接待服务职工群众过程中,收集意见建议不少于12件,得2分,每少1条扣0.5分。群众意见建议办理率100%得2分,60%以上得1分,50%以下不得分。主动协调领导干部带头进站开展活动,作用发挥明显,得1分。 | | |
| | 服务经济发展效果突出 | 围绕中心,组织开展各种服务职工、服务企业的活动,在助推动当地经济社会发展中作用发挥明显。广泛宣传党的路线方针政策,推动落实中央、省委和市委、区委重大决策部署、推进宪法和法律法规以及人大决议决定的贯彻实施,推动构建和谐稳定的新时代和谐劳动关系上取得积极成效,得5分。 | | |

| 项 目 | 评分要点 | 评分标准 | 自评得分 | 复评得分 |
|--------------|-------|--|------|------|
| 加分项 (10分) | 创新工作 | 善于总结创新举措或特色做法,形成了相关材料,在有关会议上进行经验交流,酌情加分(国家级3分、省级2分、市级1分),可累计,5分为上限。 | | |
| | 为民办实事 | 在服务基层、服务职工群众方面成绩突出,扎实为职工群众办实事办好事,形成良好社会效应,在相关媒体进行宣传,酌情加分(国家级3分、省级2分、市级1分),同一事项只加一次分,不累计;不同事项可累计加分,5分为上限。 | | |
| 合计得分 | | | | |
| 自评星级 | | | | |
| 区县(市)总工会评定星级 | | | | |
| 杭州市总工会评定星级 | | | | |

- 备注:**1. 综合服务站星级评定采取百分制量化评定的办法,并设置加分项10分。考评得分在90分及以上的为五星级;85-89分的为四星级;80-84分的为三星级。
2. 原则上,三星级服务站需设置劳动争议调解室,每年处理劳动争议10件以上;四星级服务站需设置劳动争议调解室、劳动人事争议仲裁派出庭,每年处理劳动争议20件以上;五星级服务站需设置劳动争议调解室、劳动人事争议仲裁派出庭、共享法庭,每年处理劳动争议50件以上。

杭州工会和谐劳动关系综合服务站 星级评定汇总表

填报单位：

填报时间： 年 月 日

| 服务站名称 | | 自评得分 | 复评得分 | 审定星级 | 备注 | |
|-------|-----|--------|------|--------|-----|--------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 统计 | 五星级 | _____家 | 四星级 | _____家 | 三星级 | _____家 |

