

凡事讲政治 谋事为群众 干事重实效 成事争一流
扎实开展“作风能力提升年”活动

多元立体解纠纷，劳动维权更高效

西海岸新区劳动人事争议仲裁院推出“立体调解模式”，把劳动争议化解在基层

多元调解+速裁 化解劳动纠纷更高效

今年5月，西海岸新区劳动人事争议仲裁院的仲裁员徐永平收到了一份特殊的快递，快递员强调必须收件人亲自签收，这让徐永平很纳闷。

带着疑惑，徐永平打开了快递，里面是一面从诸城市寄来的锦旗。原来，家住诸城市的两名在籍学生寒假期间在新区某单位勤工俭学，工作结束后“工资”却迟迟没有到账且索要无果，无奈之下他们到新区劳动人事争议仲裁院寻求帮助。虽然在籍学生不属于仲裁受理范围，但徐永平了解情况后，主动介入，多次联系双方进行耐心细致调解，最终促使两人全额拿到了所欠“工资”。

据了解，徐永平是西海岸新区劳动人事争议仲裁院的领军人物，其领衔的“徐大姐暖心调解室”自成立以来经手的案件调解率一直保持在99%以上。如今，该院以“徐大姐暖心调解室”为牵引，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，引导当事人理性化解纠纷，打通矛盾纠纷调处服务“最后一公里”。

无独有偶，“小说法”工作室则坚持从源头预防入手，利用“以案说法”“以案说法”“以情说法”等群众喜闻乐见的形式，为群众和企业提供全面专业的法律解读、风险提示和法律建议；联合相关单位、科室，加强普法宣传，为群众提供“一站式”普法服务。

□本报记者 张静 本报通讯员 曹雨婷 管宏钰

“赢了官司，丢了饭碗”是劳动者维权中最伤脑筋的事。

为妥善解决矛盾纠纷，切实维护劳动者合法权益，今年以来，西海岸新区劳动人事争议仲裁院不断革新服务理念，推出“立体调解模式”，制定争议解决对策，提高争议调解率，提升争议处理质效，实现劳动人事争议合法、高效、妥善处置。

渠道；邀请专家学者、企业代表、劳动者共同打造“劳动仲裁论坛”，将其作为交流心得、讨论疑难案件的平台。

此外，为维护农民工劳动报酬权益，该院设立“拖欠农民工工资争议速裁庭”，为快速处理矛盾、及时保障当事人权益提供了新模式。

创新“立体调解” 全方位维护劳动者权益

劳动仲裁所调解的劳动关系，具有平等性和隶属性相结合、财产性和人身性相结合的特性，这一极其复杂的特性决定了劳动仲裁工作需要将两者有机结合在一起，为此，该院创新推出“立体调解模式”。

具体而言，该院以“预防为主、基层为主、调解为主”为工作方针，注重线上宣传，确保政策传达不延迟不卡顿，加快推行劳动人事争议预防平台建设；实施线上指导，确保政策实施无疑问好操作，对全区劳动人事争议处理情况进行统计分析和预判预警；推行线上调解，确保矛盾不升级案件无积压，开展案前调解，参与全区重

大集体劳动争议案件调处。

同时，成立劳动争议调解工作站。据悉，该工作站是与区总工会联合成立的集“法律援助、纠纷调解、源头预防”三大功能于一体的服务机构，可为劳动者提供业务咨询、法律援助、案件调解等一站式服务，形成“工会+仲裁+基层”一体化维权模式，有效降低维权成本，实现劳动维权“一站解决”。

此外，建立劳资矛盾处理的立体调解体系。将企业协商调解贯穿于矛盾纠纷处理全过程，组织企业工会、企业代表、律师事务所等参与人民调解，将劳动关系工作的触角从“已乱”的源头治理，前置到“未乱”的预防为先，变被动为主动，把矛盾纠纷隐患化解在基层；形成小事班组调解、中事企业调解、大事仲裁调解的立体调解体系，企业内不发生突发性群体劳资纠纷。

当前，这种多层次“立体调解模式”保障了尚未进入劳动关系的“潜在劳动者”的就业权和已经进入劳动关系的“现实劳动者”以及已经退出劳动关系的“既往劳动者”享受社会保险权。

借力“互联网+” 推动仲裁工作提质增效

今年以来，该院将“互联网+”思维贯穿业务经办全链条，借助信息化手段让工作效率驶入“快车道”，推动仲裁工作提质增效。

例如，充分利用“青岛人社”APP等进行网上申请，采取“后台审核、现场立案”的方式努力实现立案服务“一次办好”。充分运用青岛市劳动人事争议预防调解仲裁一体化服务平台，筛选符合条件的案件进行线上审理，做好线上审理工作宣传，并对全体仲裁员进行线上培训。

同时，该院深入推进“互联网+预防、互联网+调解”工作，发挥长江路街道调解中心、隐珠街道调解中心、隐珠街道张英书记工作室、徐大姐暖心调解室等4家“青岛市金牌劳动人事争议调解组织”的示范引领作用，在各镇街和社区培育孵化更多金牌调解组织，着力将工作重点从“裁判纠纷”向“预防纠纷”和“化解纠纷”转变，不断改进工作方法，提高案件处理效率，增强服务对象的获得感、满意度，使劳动争议解决在基层，化解在萌芽状态。

接下来，西海岸新区劳动人事争议仲裁院将继续发扬“严、真、细、实、快”的工作作风，努力让人民群众在每一个仲裁案件中感受到公平正义，助力法治化营商环境建设。

众志成城 同心战疫

退役不褪色，“疫”线再冲锋

□本报记者 董梅雪

“服从命令、严守纪律、吃苦耐劳”是军人的优良品质，当褪下戎装，变的是身份，不变的是为人民服务的初心，他们用军人本色续写人生崭新篇章。今年，退役军人李小强转业至西海岸新区交通运输局，在新的岗位上他积极投身交通运输和邮政快递行业疫情防控工作，急难险重冲锋在前，努力将自身打造成为高速服务点的铁血战士、邮政快递业的防控堡垒。

耐心解释防控政策；认真登记客货车信息，不折不扣落实查验要求，不漏一车、不落一人……在青兰高速王台南高速服务点，经常能看到李小强忙碌的身影。他以军人特有的坚韧与执着，坚守平凡岗位，安抚驾驶员和乘客的情绪，主动帮忙解决疑难问题，在严格落实疫情防控措施的同时，尽最大可能服务群众。

执勤期间，李小强经常遇到没有智能手机的老年人无法查验健康码、行程码的情况。一次，一位老人不记得自己的身份证号，其家属瘫痪在床，无法帮忙查找身份证。李小强便主动联



李小强(右)在新区一处快递点调研。

系，协调村民帮忙到老人家中寻找身份证，在查询到老人核酸检测和行程情况后予以放行，真正做到为群众解决实际困难。

李小强不仅在高速服务点值守，

还扛起新区邮政快递业“抗疫战旗”，防止疫情通过邮件快件传播。

“无论多晚，无论被拒接几次，这个电话一定要打通，这个企业一定要纳入管理。”针对各快递品牌片区划分

方式不一、快递从业人员流动性大的实际情况，李小强抓住问题主要矛盾，快速、准确、全面摸清各快递品牌网点数量、位置分布、从业人员信息等情况。利用以点串线、以线带面的方式，将全区101家快递企业、806处末端网点、2452名快递从业人员信息摸清理明，建立邮政快递业基础台账。

4月11日，接到某街道来电反映“一件入境普通货物转国内快递即将到达新区，且寄件人亲属在国外确诊为无症状感染者”情况后，李小强抢抓黄金时间，在运输车辆到达网点前查明快递运输路径，第一时间对该批快件、车辆、驾驶员进行管控，落实环境采样和核酸检测，全车250件快件一律随车静置处理，待得到检测结果均为阴性后，才进行逐一派发，切实消除风险隐患，保证快递行业安全稳定。

在疫情防控一线，像李小强这样的退役军人还有很多。他们敢于担当、勇于作为，忠于自己的职责，传承军人的作风，用执着和努力筑牢疫情防控坚实堡垒，护佑新区群众的生命健康安全。