

“增‘四力’、强作风,工报记者走基层”

“奉化实践”——参与社会治理的“工会解法”

核心提示:工会参与社会治理如何找准切入点、突破口,宁波奉化区总工会构建“360”劳动争议多元化解模式,提供了参与社会治理的“工会解法”。最近,省人大常委会副主任、省总工会主席史济锡作出批示,对奉化区总工会“围绕中心、服务大局,积极履职,创新构建‘360’模式”的实践给予充分肯定,并要求全省各地工会学习、借鉴奉化的做法。为此,本报记者走进奉化,全方位解读“360”模式,看看“奉化实践”如何交出一张工会参与社会治理的“高分答卷”。

“360”模式,从一份“责任状”到一张“施工图”

■记者阮向民

合抱之木始于毫末,万丈高楼起于垒土。在国家治理体系和治理能力现代化这一项宏大的系统工程面前,基层治理就是成就参天大树、万丈高楼的“毫末”和“垒土”。

基层工会联系职工最密切、服务职工最直接。宁波市奉化区总工会党组书记、常务副主席王艳儿认为,参与社会治理是摆在工会组织面前的一道“必答题”,也是立给自己的一份“责任状”。

“我们一直在探索工会参与基层社会治理的切入点和突破口,从而实现靶向出招、精准发力。”王艳儿介绍说,早在10年前,奉化就着手构建“小三级”工会协调劳动关系体系,如何将这一体系升级到工会参与基层社会治理的创新模式,需要在实践中把这一份“责任状”落实到一张“施工图”,“360”劳动争议多元化解模式就是奉化区总工会交出的答卷。

“三道防线”,全方位集合防控

“360”模式中的“3”,指的是“前沿、缓冲、阻截”工会调处劳动争议“三道防线”,使矛盾纠纷化于未发、止于未诉,实现全方位集合防控。

建立企业“前沿防线”——在全区1281家建会企业建立劳动争议调解组织,同时选树50家示范企业开展典型引领,以点带面发挥企业内部调解组织作用,形成“自家事自家解”的内化效应。据初步统计,3年来,各企业劳动争议调解组织成功化解内部劳动纠纷1550余件,涉及金额860余万元。

建立行业(区域)“缓冲防线”——在工业集聚区、重点村建立行业(区域)级劳动争议调处工作室,作为企业调解组织的延伸补充。通过主动把调处平台建到职工身边、贴近企业厂区,缩短职工寻求帮助的物理距离。去年,溪口工业集聚区成立调处工作室后迅

速发挥作用,今年以来,虽然受疫情影响,劳动关系严峻复杂,但该地区劳动争议保障纠纷和投诉案件数量同比下降超20%。

建立镇(街道)“阻截防线”——在13个镇级工会建立由领衔者命名的劳动争议调处工作室,专门诊治疑难杂症。3年来,全区镇级工会调处工作室累计化解纠纷452起,涉及金额1575万余元。

“六项举措”,全要素集成治理

“360”模式中的“6”,指的是推行“月月查、周周送、时时帮、三报制、四心法、五疏导”6项举措,力求隐患及时掌握、纠纷有效化解、法律规范执行,实现劳动关系预警、劳动争议调解、工会法律监督等程序有效衔接,集成治理。

王艳儿告诉记者,“查、送、帮”常态化机制的确立,有利于最大限度发现劳动关系隐患;而“三报制、四心法、五疏导”这些从实践中提炼总结的工作经验,则确保了在发

现劳动关系纠纷苗头后得以及时预警、有效化解。

实践证明,这些举措在维护和谐劳动关系中发挥了突出的作用。以劳动关系预警“三报制”为例,奉化区总工会以全区建会企业划分的21个网格(片区)为基础,每个网格落实一名网格员,开展网格劳动关系排摸,实行“一般问题定时报、突出问题及时报、重大问题紧急报”的工作机制,并同步在“企业劳动关系矛盾隐患风险预警平台”登记,3年来,收集劳动关系有效信息12650余条,实现了问题早发现、纠纷早预防。

劳动关系紧张有时就源于解不开的心结,奉化区总工会推行心理关爱“五疏导”,建立心理服务指导中心,聘请心理咨询师开展网络疏导、面询疏导、热线疏导、团体疏导、泄压疏导5种疏导,帮助调解职工和企业方树立良好的调解心态。尤其是今年疫情期间,心理关爱“五疏导”成为特殊时期企业和

职工的调和剂。

“闭环机制”,全链条集聚化解

“360”模式中的“0”,取圆满之意、闭环之实,指的是构建“调解—仲裁—诉讼”劳动争议多元化解工作闭环模式,通过资源整合、信息共享、制度融合、一窗受理,实现争议调解“最多跑一次、最多跑一地”。

在具体实践中,奉化区总工会致力于打造组织闭环、队伍闭环、信息闭环,实现“一站式”便利、“一口径”权威、“一揽子”规范。自调解诉对接机制建立以来,法院聘请16名工会调解员作为特邀调解员,调解案子146例,成功调解103例,诉前化解成功率达71%,职工到工会调处组织寻求帮助的意思愿同比增长59.5%。

探索永远在路上,王艳儿告诉记者,“360”模式将不断深化内涵,拓展外延,使工会参与社会治理更有广度,化解劳动争议更有力度,凝聚职工队伍更有温度。

一批“老字号”,铸就维稳“金字招牌”

■记者杜成敏

如果把劳动关系调处的工作领域比做一个江湖,奉化区总工会的老李、老庄、老竺等“老字号”劳动关系调解员,无疑是这个江湖中的“顶尖高手”。他们在长年累月、错综复杂的劳动关系调处案件中“摸爬滚打”,将“调处技能”炼得炉火纯青,也在职工群众中树立了很高的威信。

为了充分发挥这批“老江湖”的作用,奉化区总工会用了近10年时间,将“老字号”和他们的调处工作室,打造成工会调处组织“三道防线”的核心,在维护职工队伍和谐稳定,参与区域社会治理,助力“六稳”、落实“六保”工作中发挥了独特作用。

“老江湖”身怀绝技,调解有一套

一大早,“老庄调处工作室”就接到了一起工伤纠纷调解求助,三方坐下后,负责人庄惠国简单了解了案情,并看了一下职工受伤的手。

“九级伤残,可以不用做工伤鉴定。”经验丰富的老庄早就练成一双“火眼金睛”。根据对应的工伤保险条例标准,他的脑中立即跳出了双方大概都能接受的理赔金额。

半小时后,职工和企业负责人握手言和,一起工伤理赔案件顷刻间化解,老庄“金牌调解员”的实力

不得不让人叹服。

老庄是莪湖街道总工会兼职副主席,也是整个奉化区资历最老的调解员。在多年的劳动关系调处工作中,善于观察细节的他,总结出的一套“望、闻、问、切”的“四诊法”。

望,即看来访对象表情和肢体语言,安抚情绪,为调处工作作准备;闻,即听取来访陈述,了解情况;问,即主动掌握更加详细的内容,找准重点;切,即分析案情、切中矛盾点,对症下药。

靠着这一套“四诊法”,很少有老庄调解不了的案子,他也因此深受职工和企业的信赖。

老庄有“四诊”,老李则有“四心”。在西坞街道,很多工友的手机上,都存着“老李调处工作室”负责人李国友的电话,不仅遇到劳动纠纷会找老李,平日里也会找他喝酒谈心,把他当成知心朋友。

能与工友结下友谊,老李靠的不仅是同为外来务工人员身份认同,还有真诚。18年来,老李从近千件成功调解的劳动纠纷案件中,总结出了“热心接待、细心倾听、耐心调解、关心回访”的“四心工作法”。

“做调处工作,首先要赢得职工和企业的信任,他们愿意坐下来听你主持公道,这是很关键的起点。要是没有‘四颗心’的热情,做

不了这份工作。”李国友说。

除了老庄、老李,其他“老字号”也都身怀绝技:老竺善于随机应变,而且责任心强,“咬定”案件后,不解决不放松;老何是派出所警员出身,善于理顺各种关系,能与片区企业、职工“打成一片”……

这些调解高手,分布在奉化区的13个乡镇中,“阵守”于镇(街道)、片区(行业)、企业调处组织的“三道防线”,高擎“维稳大旗”。据统计,近三年来,奉化全区各级调解组织化解劳动争议案件2591起,涉及金额3356万元,其中8家“老字号”工会劳动关系调处工作室,共化解纠纷452起,涉及金额1575万余元,成为了奉化区总工会发挥工会参与社会治理作用的重要阵地。

闭门解纠纷,“家事”不出门

在奉化区总工会构筑的调处组织“三道防线”中,行政村和中小微企业混合存在的“片区防线”,是矛盾最为集中的地方。

“村企矛盾的特点是繁杂、琐碎。对于一级的劳动关系调解员,要求较高,既要在村里有威信,又要与企业搞好关系,是两边都能说得上话的人。”奉化区总工会副主席戚仕张说。

“老袁调处工作室”负责人袁公享,就是最合适的人选。当了30

多年袁畚村村干部的他,对村情民事了如指掌,在“事事都讲人情”的村里,很多协调不了的矛盾,他一句话往往就能摆平。

2017年,老袁被推选为莪湖街道后琅片区绿色田园区域工会联合会主席。搭上工会平台的老袁,有了更大的施展拳脚的空间,在片区积极开展送慰问、劳动竞赛、职工文体、才艺培训等活动。

在他的带领下,村里的风气慢慢发生改变,喝酒赌博的人少了,村民们纷纷走出家门,投入到更加积极健康的文娱活动中去。“最好的调解矛盾纠纷的方法,是把生长矛盾的‘土壤’清理掉,让村民有事情做、不闲着,这样,村里、片区自然就一家亲了。”老袁说。

经过10年的建设,奉化工会调处组织“三道防线”早已不止于“防”,纠纷预警、提前介入、源头化解等一套机制,正引导全区1281家建会企业“自家事自家解”。

“发挥企业内部调解组织的纠纷化解作用,既消除了可能产生的劳资纠纷,也温暖了不少职工。尤其在今年疫情期间,企业一级的调解组织充分发挥劳动关系协调功能,有力助推了企业的复工复产。”戚仕张说。

递出接力棒,“老字号”常新

2018年5月,在西坞街道举行

的“老李带小李”活动上,李国友将“四心工作法”传授给了企业的劳动关系协调员。此后,100多名“小李”成为“老李调处工作室”有力的“后备军”,融入到奉化劳动关系调处大格局中,形成了劳动关系调处网格化管理模式。

“老李”用传承的方式带出了“小李”,让“老字号”不“老”;而“老庄调处工作室”则采用“复制粘贴”方式,培养出更多的“金牌调解员”。

今年7月,刚成立不久的莪湖街道楼隘区域工会“老楼调处工作室”,成功调解了多起因疫情引起劳资纠纷案件,受到区域内职工和企业的好评。

作为劳动关系调处的“新兵”,老楼速成的秘诀,是从“老庄调处工作室”借鉴复制了“望闻问切”工作法。“有制度、有方法、有经验作参照,在调处过程中,我只需用平和的心态跟劳动纠纷双方就事说事、有理说理,他们自然也通情达理。”老楼说。

从“老字号”到“小字号”,从老庄到老楼,“老字号”的“传承”是和谐劳动关系体制机制的成功构建,是工会在参与社会治理中探索出的可复制、可推广的有效经验,也是在围绕中心、服务大局中,为建设“重要窗口”贡献出的工会力量。

“调解诉”联动化矛盾,“一站式”多元解纠纷

■记者杜成敏

两年多时间里,公司拖欠自己10700元劳务费的事,一直是奉化区居民徐某的心头“刺”。最终,他决定将公司告上法院。

递交诉状后,徐某很快接到了法院电话:“打官司费时费力,要不再坐下来谈一谈?调解不收费,能谈拢,省时、省力,还省钱。”

抱着试一试的心态,徐某同意了诉前调解。随后,法院委派特邀的工会调解员吴锡佩介入调查,经过现场调解以及微信、电话等多种方式的沟通,双方最终达成了和解。

“没想到两年多的纠纷,不用开庭,半个月就解决了。”徐某连连称赞。

公司虽然同意和解,但钱会不会拖着不给?面对徐某仍存的疑虑,吴锡佩再给他吃了一颗“定心丸”:调解协议当天就进行司法确认,具备法律效力。“如果公司不给钱,可以向法院申请强制执行。”吴锡佩说。

工会调解的便利性和非对抗性,结合人社仲裁、法院诉讼的权威性、规范性,为当事人化解矛盾

纠纷按下了“快捷键”。今年2月,在宁波市被列为全国劳动争议多元化解试点城市后,奉化区先行先试,构建出“工会+人社+法院”调解诉对接格局,促进三方在组织、队伍、信息等方面的融合共享,实现职工依法维权“最多跑一次”。

组织对接,实现“一站式”便利

走进奉化区矛盾纠纷调处化解中心,区总工会、区人社局、区人民法院等单位全部入驻,公共法律服务大厅、调解区域、劳动仲裁室、诉前调解室一应俱全,投诉、举报、调解等均可现场办理。即使找不到对应窗口,也有无差别受理窗口负责兜底,确保职工群众进一扇门找说法,总有一个部门承接。

“信访超市”的物理整合产生了“化学反应”,劳动争议调解诉联动化解机制在这里有效运转。当区仲裁院、区人民法院接到劳动争议纠纷案件后,认为适合由工会进行调解的,即委托、委派给区总工会职工服务中心进行调解,或者邀请工会劳动争议调解员共同参与案件调解。

劳动争议调解诉联动化解机制实现矛盾纠纷化解“最多跑一

次”的同时,也推动了民事诉讼程序繁简分流工作。今年1至9月,奉化法院共受理劳动争议案件341件,其中诉前委派调解251件,调解成功203件,成功率89.2%。

“在日常审判执行工作中,我们也会定期分析劳资矛盾纠纷案件中反映出动向,及时与工会对接,排摸企业经营状况并发出风险隐患预警,利用工会的组织优势,推动劳动争议纠纷源头化解。”奉化区人民法院审判委员会专职委员郭剑红表示。

队伍互认,实现“一口径”权威

每个星期的周二和周四,吴锡佩都会准时到达奉化法院的劳动争议诉调对接工作室。他是一名优秀的“和事佬”,很多马上要“撕破脸”上法庭的双方当事人,经过他理法和人情并用的调解,最终握手言和。

作为奉化区人民法院特邀的工会调解员,吴锡佩有一项“特权”:经他调解成功的案件,可直接进行司法确认,让调解协议马上产生法律效力。

工会调解员被赋予司法权威,是奉化区调解诉三方队伍互聘互认

机制的体现,它打通了调解诉对接中的身份障碍,在引导职工依法维权、理性维权上更加有力。

4月26日,面对疫情带来的劳动争议新情况新变化,奉化举行了首期“调解诉”三方劳动争议调解员培训班,60余名来自区总工会、区人社局、区人民法院的调解员,不仅学习了疫情期间劳动纠纷解析及常见劳动争议处理方式,也充分了解到疫情期间调解任务的复杂性,激发大家在疫情防控、复工复产工作中压实责任、主动作为。

“将工会、人社、法院的调解力量进行互认、整合、培训,实现调解员‘共享’,不仅统一拉高调解水平,还能层层延伸调解触角,织密基层调解网络,形成基层合力,真正做到让小纠纷不出企业,大纠纷不出区域。”奉化区总工会负责人说。

信息共享,实现“一揽子”规范

每个月,工会、人社、法院三方都会相互交换有关职工队伍风险排查预警情况、劳动争议案件的新情况、裁判热点和难点问题等各自领域信息。

这样的“调解诉”信息月通报

制度,让信息及时归纳整理,使三方能够共同研究劳动争议纠纷处理工作中具有普遍性、典型性和规律性的问题,讨论影响劳动关系和谐稳定的重大情况,建立共同分析研判机制,确保相关法律法规规定理据、适用口径一致。适当情况下,还可联合发布白皮书或司法建议,指导企业合法、规范用工,引导职工依法、理性维权。

今年3月,三方召开联席会议,就疫情期间、疫情之后劳动人事争议工作面临的问题以及相应的应对和化解措施进行探讨、交流。法院的ODR(在线矛盾纠纷多元化解平台)平台调解操作方法、仲裁院的“劳动仲裁张蝶工作室”规章制度,工会的劳动预警机制……为进一步打通工作壁垒,“调解诉”三方将各自“看家宝”分别汇编成册、制作流程图,相互共享,为开展实务工作提供参考样本。

“信息共享,是‘调解诉’三方对接格局的深度融合,也让劳动关系矛盾化解‘有制可依’,切实提升预防化解劳动关系矛盾纠纷的整体合力 and 综合效应,为宁波建设‘重要窗口’模范生贡献力量。”奉化区总工会负责人表示。



制图:沈佳慧



打磨参与社会治理“金刚钻”

■记者阮向民

“360”,一个可以联想出无数含义的数字,它代表圆满、周全,代表着全方位的视角、闭环式的思维。用“360”架构工会参与社会治理的思路和方法,彰显着精雕细琢的匠心,着眼全局的担当。

检验一项工作的成果,莫过于社会的评判、群众的口碑。在奉化的一系列实地采访,印证着工会“360”劳动争议多元化解模式在参与基层社会治理过程中所迸发的能量。职工们说,与企业发生矛盾纠纷,交给调解员,我们很放心。企业主说,劳动争议“一站式”解决,公正规范,我们很服气。法院的领导说,“调解诉”对接机制的建立,使矛盾纠纷止于未诉,大大减轻了诉讼压力,我们很省心。

三年的实践,奉化市总工会给出了参与社会治理的“工会解法”,提供了劳动争议多元化解的“奉化方案”。

回望这三年走过的路程,奉化区总工会党组书记、常务副主席王艳儿说得最多的两个字是“探索”。基层是社会治理的基础和重心,工会如何找准参与基层社会治理的切入点,继而建立和打造适合工会特色、利于优势发挥的机制和平台,没有标准答案可以全盘照抄、即抄即用。走自己的路

需要敢于创新的勇气,谋定而后动。

奉化区总工会把参与社会治理的切入点定位在劳动争议多元化解。劳动关系是生产关系的重要组成部分,是最基本、最重要的社会关系之一,这一定位既立足于10年来“小三级”工会协调劳动关系体系的不断完善健全,更着眼于维护和发展和谐劳动关系这一工会组织的主责主业,体现了靶向出招、精准发力的工作思路。

思路既定,考验的是落地的本领。有道是“没有金刚钻,不揽瓷器活”,打磨参与社会治理“金刚钻”,奉化区总工会采用了三道“工艺”。第一道“工艺”是集成,着重体现在队伍建设上,以“老字号”劳动关系调解员为班底,在全区1281家建会企业建立劳动争议调解组织,牢牢守住“前沿、缓冲、阻截”三道防线。第二道“工艺”是迭代,着重体现在功能完善上,从单纯的劳动争议调解升级为排查、预警、普法、援助、疏导等多功能的要素治理体系。

第三道“工艺”是延伸,构建“调解—仲裁—诉讼”劳动争议多元化解工作闭环,工会参与社会治理更有广度,化解劳动争议更有力度。

寻常处见功力,细微处见真章。打磨参与社会治理“金刚钻”,彰显的是基层工会组织和工会干部的担当和情怀。