

畅通基层治理 微循环 赋能劳动关系 大和谐

开发区社会治理中心获评省级基层劳动关系公共服务样板站点

近年来,经济开发区以打通基层劳动关系公共服务最后一公里为目标,坚持促进企业健康发展和维护职工权益相统一,紧紧围绕企业和职工劳动关系服务需求,深挖园区特色,创新工作模式,打造特色基层劳动关系公共服务品牌,推动建立规范有序、和谐稳定的新时代劳动关系。日前,浙江省基层劳动关系公共服务样板站点名单公布,经济开发区社会治理中心榜上有名。



矛盾调解现场



企业劳动用工知识培训

(照片均由经济开发区提供)

线上线下齐发力 解决职工烦“薪”事

感谢你们从中调解,帮助我顺利拿到工资。近日,经济开发区社会治理中心工作人员接到护薪服务专线的道谢电话,电话那头收到工资的王女士对工作人员高效处理纠纷问题、维护职工权益的优质服务连连点赞。

据悉,王女士在经济开发区某建材公司上班。因离职时企业未及时结清薪资,王女士拨打了经济开发区护薪服务专线,寻求帮助。工作人员接到王女士诉求后,详细了解事件经过,并立即与涉事企业联系核实情况,向企业相关负责人释法说理。在工作人员积极介入调解下,双方就需支付的薪资金额达

成一致,王女士在不到一周时间就收到了未结清工资。

此次纠纷的高效、圆满化解是经济开发区着力打造快速、便捷、高效的一站互联护薪服务的缩影。一直以来,经济开发区高度重视劳资矛盾纠纷化解工作,通过设立护薪工作站,设置专门的服务窗口受理现场咨询、投诉,为化解劳资矛盾纠纷开辟了一个固定阵地。同时,经济开发区还通过开通24小时护薪服务专线、推广永康安薪码等线上渠道,进一步畅通群众维权绿色通道,以一站式、快捷化方式,为辖区职工就地、就近、就快解决急难愁盼的

烦薪事。

此外,经济开发区推行以网定格、以格定人、以人定岗、以岗定责工作机制,形成一张网治理服务体系,大力实施劳动保障工作全局网格化调解,充分发挥网格员自身优势,以条线+网格调解、线上线下约谈督办、普法扩面宣传等方式,定期开展实地、线上排查及普法宣传工作,抓好源头防治,做到新增线索日晒日结,及时核处欠薪风险隐患以及线索案件,引导劳动者合理维权,合力推动辖区矛盾纠纷预防在先、发现在早、处置在小。此外充分发挥好喜哥调解室作用,专职化解疑难

复杂案件,柔性处理争议矛盾,减少当事人维权成本,全力打造矛盾多元化解工作格局。

我们通过一站接待、一线服务、一码维权等方式,变坐等上门为主动服务,将矛盾纠纷发现和处置关口前移,将劳资纠纷吸附在基层、解决在一线。经济开发区相关负责人说,线上+线下有形+无形的纠纷化解服务触角不断向深延展,构建多元化的服务体系,为劳资双方架起良好的沟通桥梁,不断畅通劳动关系基层公共服务最后一公里。

深化12510机制 加速非警务事项分流处置

有困难打110是许多人的选择,然而大量非警务警情极大消耗着有限的警力资源,也导致一些群众的诉求无法得到及时解决。

如何破局,以更好回应新形势下人民群众的新要求、新期待?对非警务事项进行分流快速处置成为经济开发区深化群众服务广度和深度的着力点。

为了精准分流警情,提升问题处理质效,经济开发区因地制宜,成立非警务事项处置中心,依托社会治理中心+基层治理四平台+企业专属网格的141基层社会治理体系,建立

12510工作机制,推动非警务事项分流衔接、有效处理,把风险问题化解在萌芽状态,为加快推进基层社会治理现代化注入新动能。

记者了解到,在非警务事项分流模式下,除了110平台的精准分流外,市社会治理分中心会将当事人反馈的非警务事件,第一时间流转至经济开发区社会治理中心的掌上基层平台。依据12510工作机制,经济开发区社会治理中心工作人员在1分钟内签收指令单,并通知24小时值守的先期处置小组率先到达现场进行处置。先期处置小组

需在接收指令后的2分钟内联系专职网格员协助,争取10分钟内抵达现场了解情况,甚至能够初步完成处置。

在遇到重大突发应急事件时,先期处置小组需主动联合一个或多个职能部门,共同抵达现场,合作处置。若案件未能当场调解成功的,根据实际情况,分流至经济开发区劳动保障部门、行政执法中队、市场监管所等多个职能部门,最终实现对症下药。事项处理结束后,工作人员需做好事件结果的跟踪回访,形成办理、跟踪到回访的闭环管理机制,保障分流的非警务矛盾纠纷

件件有着落。

从整体情况看,矛盾纠纷类非警务事项占比超60%。12510机制能高效、快速处置,面对面地跟当事人进行先期沟通,在很大程度上可以安抚、疏导群众因纠纷产生的不良情绪,让群众切实感觉到诉求被重视、有人管。经济开发区相关负责人说,在精准分流、高效协同下,群众的诉求有人管、管得好、办得快,实现了群众诉求件件有受理、事事有落地,防止重复报警、事件升级等情况的发生,实现快响应、快流转、快协调、快处置、快反馈。

迭代升级微中心 提升企业自治效能

创建新时代和谐劳动关系,必须坚持改革创新,着力破解构建和谐劳动关系体制机制的障碍。

经济开发区企业数量多,吸引了大量外来务工人员。庞大的民营经济体量背后,存在一定的社会矛盾。聚焦企业社会综合治理难题,经济开发区积极践行新时代枫桥经验、深化龙山经验,以小事不出企、大事不出区、平安不出事、服务不缺位为工作目标,探索把网格建在生产线上,创新打造将三源共治做法应用到企业上的企业自治新模式,成立企业版社会治理微中心,连点成片形成社会基层治理单元,实现企业商业生态与社会生态高质量发展。

企业版社会治理微中心围绕流动人口服务管理、安全生产事故预防、矛

盾纠纷排查化解三大职能,打造平安自治组织创建、网格警格协同联动、数字智治赋能提效三大支撑,形成1+3+3工作法,推动企业自治从粗放化向精细化转型。同时,经济开发区精准对接企业需求,组建由公安、法院、司法等部门组成的一企多员特派服务团,多方协同赋能自治。

企业版社会治理微中心运行以来,引导企业与职工树立有事好商量、遇事多商量、有难题共同解决、有困难共同克服的协商理念,实现企业综合治理有规范、宣传教育有特色、矛盾化解有实效、数智设施有提升、案件警情有下降。经济开发区相关负责人说,该区因企制宜,按照高配、中配、标配三类标准,在规模以上企业内部开展企业社会治理微中心建设,建立可学可看的亮点企业,以点及面

辐射周边村企,连点成片形成1+7+N企业综合治理地图,构建上下协同、整体联动的社会治理工作格局。

为进一步激发企业自治活力,经济开发区持续推动社会治理微中心迭代升级,在推广企业版社会治理微中心的同时,探索建立园区版社会治理微中心,在企业自治的基础上拓展深化企业群治,进一步营造共商共建共享和谐劳动关系的良好社会氛围。

基于企业群治目标,经济开发区将企业数量多、人员密集的市中央仓储中心、柳墅小微园、鑫茂物流有限公司作为园区版社会治理微中心试点,并因地制宜探索建立不同的工作模式,保障治理出实效。其中,市中央仓储中心社会治理微中心采用党建引领模式,吸纳5名流动党员(入驻企业主)参与社会治理

工作,1栋楼配1名兼职微网格员,柳墅小微园社会治理微中心采用业主委员会自治模式,吸收5名房东、5名业委会成员成立社会治理微中心自治服务团队,鑫茂物流有限公司社会治理微中心采用社会治理微中心与物流党群服务中心结合模式,从自有团队选取35人组成网格服务团队。

今年,我们在进一步深化市中央仓储中心、柳墅小微园社会治理微中心建设的基础上,新增市鑫茂物流有限公司作为试点打造园区社会治理微中心。经济开发区相关负责人说,下一步,该区将持续推进企业版社会治理微中心、园区版社会治理微中心建设,让政府治理和社会自我调解、企业自治实现良性循环,提升基层劳动关系公共服务水平,推动构建新时代和谐劳动关系。

融媒记者 郑旭华