

人力资源社会保障部办公厅文件

人社厅发〔2018〕83号

人力资源社会保障部办公厅关于印发 《“互联网+调解仲裁”2020行动 实施计划》的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

信息化建设是推动劳动人事争议调解仲裁工作发展的重要支撑和保障，对增强工作质效、提升服务能力、加强管理指导发挥着重要作用。近年来，各地人力资源社会保障部门树立“互联网+人社”思维，重视调解仲裁信息化建设，取得了明显成效。但总体上看，调解仲裁信息化建设还存在认识不够到位、发展不够

平衡、保障不够充分等问题，与加强人力资源社会保障系统行风建设、贯彻“互联网+人社”和应对调解仲裁新形势新任务的要求不相适应。为贯彻落实部党组关于加强人力资源社会保障系统行风建设的要求，落实《“互联网+人社”2020行动计划》（人社部发〔2016〕105号），制定了《“互联网+调解仲裁”2020行动实施计划》。现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。



（此件主动公开）

（联系单位：调解仲裁管理司）

“互联网+调解仲裁”2020行动实施计划

为做好新时代劳动人事争议调解仲裁（以下简称调解仲裁）工作，切实加强调解仲裁行风建设，更好发挥信息化引领和保障作用，不断提高调解仲裁工作质效和公共服务能力，结合实际制定本实施计划。

一、总体要求

（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，贯彻落实习近平网络强国战略思想，按照《“互联网+人社”2020行动计划》和人社系统行风建设的要求，推动“互联网+调解仲裁”工作，进一步提升劳动人事争议处理质效，更好满足劳动人事争议当事人（以下简称当事人）日益增长的调解仲裁需求，不断完善中国特色劳动人事争议处理制度，推动新时代调解仲裁事业创新发展。

（二）基本原则

坚持以人为本，充分发挥“互联网+调解仲裁”服务人民群众的作用，依托互联网、大数据和人工智能等技术，不断满足当事人更高维权需求。坚持开拓创新，推动“互联网+”与调解仲裁工作的深度融合，加快服务方式与业务创新变革，不断开拓

“互联网+调解仲裁”新模式、新领域。坚持开放共享，着力实现调解仲裁信息系统与调解仲裁服务平台的互联互通，推动实现调解仲裁信息系统与人社领域其他信息系统、人民法院等有关部门信息系统的互联互通。坚持安全有序，加强数据安全管理工作，强化信息安全措施，防范信息泄露风险，确保“互联网+调解仲裁”安全、健康、稳定运行。

（三）总体目标

到2020年，功能完备、运行高效、服务优质、监督有力的调解仲裁信息化网络基本建立，基本实现线上办案全覆盖，网上调解仲裁服务普遍开展，与有关部门信息共享机制初步形成，信息化建设在调解仲裁事业发展中的引领和保障作用充分发挥，调解仲裁工作服务当事人、服务人社事业发展、服务改革发展稳定大局的能力显著提升。

二、主要任务

（一）推进全国劳动人事争议仲裁办案系统（以下简称办案系统）建设。该系统是由仲裁工作人员使用的专门处理劳动人事争议案件的信息系统，旨在规范办案流程，统一办案标准，提高办案效能，加强办案监督。

2018年，制定发布《劳动人事争议调解仲裁管理信息系统指标集与代码》，升级部版办案系统，建立法律法规库和案例库，探索类案法律政策推送。各地实现地市级仲裁机构办案系统全覆盖，县级仲裁机构办案系统覆盖率超过85%；各省（区、市）

在线办案率（在线处理案件数/处理案件总数）不低于40%。

2019年，完成部版办案系统升级，完善法律法规库和案例库，统一仲裁文书，实现类案法律政策推送等功能。各地根据部版办案系统和《劳动人事争议调解仲裁管理信息系统指标集与代码》同步升级调整本地办案系统。县级仲裁机构办案系统覆盖率超过90%；各省（区、市）在线办案率不低于60%。

2020年，加大升级后办案系统推广力度，进一步充实案例库，加强类案法律政策推送，丰富系统功能。各地基本完成办案系统升级，县级仲裁机构办案系统覆盖率超过93%；各省（区、市）在线办案率不低于80%。

（二）推进全国劳动人事争议仲裁机构及其工作人员管理信息系统（以下简称机构人员系统）建设。该系统是全国仲裁机构及其工作人员的管理平台，旨在全面、及时、准确掌握全国仲裁机构和工作人员基本情况，加强仲裁机构及其工作人员管理，提高机构队伍建设水平。

2018年，升级机构人员系统，开展数据信息核准工作，加强对全国仲裁机构和工作人员的动态管理。各地要按照《全国劳动人事争议仲裁机构及其工作人员管理信息系统数据信息核准操作指南》，认真做好数据信息的核准填报工作，并从第四季度起按季度更新系统数据信息。

2019年至2020年，完成机构人员系统升级；对全国仲裁机构和工作人员实行实时动态管理，在此基础上推动通过系统实施

绩效考核，增强仲裁培训和工作指导的针对性，建立全国仲裁员名册并以适当方式公开。各地实时更新机构人员数据信息，注重数据信息的使用，进一步加强机构管理和队伍建设。

(三) 推进全国劳动人事争议仲裁案件信息监测系统（以下简称监测系统）建设。该系统是依托办案系统收集、汇总、分析全国劳动人事争议仲裁案件数据信息的系统，旨在加强调解仲裁统计分析、形势研判和风险防控工作。

2018年，完成监测系统建设，建立仲裁案件信息监测制度，制定发布《全国劳动人事争议仲裁案件信息监测指标》（以下简称《监测指标》），第四季度起试运行系统。各地配合做好监测系统试运行工作。尚未使用办案系统的地区，组织专门人员填报监测数据信息。

2019年，升级完善监测系统，在全国正式运行。制定数据信息校核标准，探索建立争议案件风险预警机制，提高统计数据分析能力。各地按照《监测指标》按月报送监测数据信息，落实校核标准，提高数据信息质量。尚未使用办案系统的地区，组织专门人员填报监测数据信息。

2020年，试行案件数据信息实时采集，实行争议案件情况实时监测。各地进一步提高数据信息质量，保证数据信息及时报送，不断加强监测成果应用，做好争议风险防控。

(四) 推进网上调解仲裁服务平台建设。该平台通过网站、手机APP等载体为当事人提供在线调解和在线仲裁服务，旨在

进一步畅通调解仲裁服务渠道，为当事人提供更好维权服务。

2018年，建立全国劳动人事争议调解服务平台（以下简称调解平台），并于第四季度试运行。各地建立网上调解员库，先行开展网上调解工作的地区要选派优秀调解员仲裁员开展网上调解工作，加强工作指导、考核及培训。有条件的地区提供查询仲裁案件处理进度信息等服务。推动有条件地区建立仲裁机构与人民法院数据信息共享互联机制。

2019年，升级完善调解平台并加大推广力度，探索调解平台与办案系统资源的融合应用。各地加大调解平台使用力度，力争各省份都有调解组织运用调解平台开展调解工作。有条件的地区开展网上预约申请仲裁等服务，探索开展仲裁网上庭审。推动更多仲裁机构与人民法院建立数据信息共享互联机制。

2020年，研究提出加强网上调解仲裁服务工作的意见，推动数字仲裁庭和智能仲裁院建设。各地调解组织都通过调解平台开展调解工作。仲裁机构逐步实现案件网上处理，探索裁决书网上公开。大部分地区仲裁机构实现与人民法院系统数据信息的共享互联。

三、组织实施

（一）提高思想认识，明确工作任务。各地要充分认识调解仲裁信息化建设的重要意义，将其作为加强和改进调解仲裁行风建设、进一步提升争议处理效能的重要工作来抓。要制定工作方案，明确任务、时限要求和责任人，有序高效开展工作。

(二) 加强组织领导，形成工作合力。各地要加强调解仲裁机构与信息化综合管理机构协调，研究解决工作中遇到的困难，促进调解仲裁业务与信息技术的融合创新，切实发挥信息化的引领和保障作用。

(三) 坚持问题导向，加强指导督查。各地要根据工作实际，有针对性地加强工作指导和督查调研，推动“互联网+调解仲裁”落实落细。

(四) 鼓励横向交流，推广先进经验。各地要加强交流，促进共同进步。部里将总结、宣传、推广各地好经验好做法，发挥典型经验的示范引领作用，推动“互联网+调解仲裁”深入开展。

