

南昌市人力资源和社会保障局

洪人社发〔2021〕72号

关于转发《关于在全省开展创建星级劳动 人事争议仲裁院活动的通知》的通知

各县区人力资源和社会保障局：

为进一步加强全市劳动人事争议仲裁工作，充分发挥仲裁“准司法”制度优势，全面提升我市劳动人事争议仲裁工作质效和服务水平。根据省人社厅工作安排，现将《关于在全省开展创建星级劳动人事争议仲裁院活动的通知》（赣人社字〔2021〕165号）转发给你们，结合我市实际，提出以下贯彻落实意见，请一并遵照执行。

一、强化领导、迅速动员部署。各县区人社部门要把开展创建星级仲裁院活动作为年度重点工作，迅速动员、精心

组织、明确任务、重点突破，加强工作指导与协调，细化工作要求，全力保障创建星级仲裁院活动开展。

二、科学谋划，制定工作方案。要根据通知要求，结合本地实际，制定相关工作方案。要以创建星级仲裁院为契机，充分认识新形势下仲裁工作的新变化、新要求，深入领会上级关于提升劳动人事争议仲裁处理效能的要求，以规范促发展，以管理促进步，进一步推进我市劳动人事争议仲裁工作健康发展。

三、广泛宣传，营造浓厚氛围。充分利用广播、电视、网络、宣传橱窗等宣传媒体，采取多种形式，广泛宣传创建星级仲裁院活动进展情况和取得成效，扩大宣传覆盖面和影响力，进一步推动我市和谐劳动关系构建，形成良好的工作氛围和社会氛围。

各县区在创建活动中遇到问题和困难请及时与市仲裁院联系。

附件：《关于在全省开展创建星级劳动人事争议仲裁院活动的通知》（赣人社字〔2021〕165号）

南昌市人力资源和社会保障局

2021年4月19日

（联系人：王瑞 联系电话：86620385）

江西省人力资源和社会保障厅

赣人社字〔2021〕165号

江西省人力资源和社会保障厅 关于开展创建星级劳动人事争议 仲裁院活动的通知

各市、县（区）人力资源社会保障局：

为进一步加强全省劳动人事争议仲裁工作，充分发挥仲裁“准司法”制度优势，全面提高劳动人事争议仲裁工作质效和服务水平，促进全省劳动关系和谐稳定，经研究，决定在全省范围内开展创建星级劳动人事争议仲裁院活动，现将有关事项通知如下：

一、活动目标

以仲裁工作规范化、标准化、专业化、信息化建设为目标，推进全省劳动人事争议仲裁院星级评定工作，打造一批办案效能高、

江西省星级劳动争议仲裁院评定标准

序号	类别	项目	内容	分值	评分
1	仲裁规范化建设 (25分)	仲裁场所设施规范 (10分)	1. 仲裁场所规章制度健全, 立案、审理、监督岗位职责明确, 运行流程规范	2	
			2. 有规范化仲裁庭, 仲裁庭面积不少于40 m ² , 庭内悬挂仲裁徽章, 张贴仲裁庭纪律及注意事项, 并配备电脑等庭审设备	3	
			3. 有独立的调解室, 调解室面积不少于20 m ² , 悬挂门牌标识、调解徽章, 调解工作职责、调解工作程序、调解员行为规范等调解制度上墙	3	
			4. 有专门存放案卷的档案室, 案卷管理符合相关规定	2	
		立案窗口服务规范 (10分)	1. 窗口工作人员统一着正装上岗, 使用普通话服务	1	
2. 开通立案咨询服务电话, 有专人负责接听电话	1				
			3. 窗口做到“四公开”“三亮明”(办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开, 亮明身份、亮明承诺、亮明标准)	1	
			4. 建立立案接待服务台账, 办事人员需实名登记	1	
			5. 立案等候区有若干休息座椅、沙发	1	

序号	类别	项目	内容	分值	评分
1	仲裁规范化建设 (25分)	立案窗口服务规范 (10分)	6. 配备笔、饮水机、一次性水杯、医药保健箱、老花镜等便民设施	1	
			7. 有仲裁须知、申请文书范本、法律宣传材料等便民服务读本	1	
			8. 有法律援助窗口，有律师开展法律援助服务	1	
			9. 有农民工、“三期”（孕期、产期、哺乳期）女职工、外来务工人员、青年职工、工伤职工、残疾人职工等弱势群体维权“绿色通道”	1	
			10. 在窗口醒目位置公开投诉举报电话、意见箱或电子邮箱，主动接受群众监督	1	
		仲裁办案工作规范 (5分)	1. 仲裁立案受理规范	1	
			2. 仲裁开庭审理规范	1	
			3. 仲裁文书制作规范	1	
			4. 仲裁案卷装订规范	1	
			5. 仲裁统计监测规范	1	

序号	类别	项目	内容	分值	评分
2	仲裁标准化建设 (25分)	年度仲裁结案率达90%以上 (5分)	高于95%(含)的得5分;低于95%,高于93%(含)的得4分;低于93%,高于92%(含)的得3分;低于92%,高于91%(含)的得2分;低于91%,高于90%(含)的得1分;低于90%的不得分	5	
		年度仲裁终结率达70%以上 (5分)	高于75%(含)的得5分;低于75%,高于73%(含)的得4分;低于73%,高于72%(含)的得3分;低于72%,高于71%(含)的得2分;低于71%,高于70%(含)的得1分;低于70%的不得分	5	
		仲裁案件按期结案率100% (5分)	超审限结案的每件扣2分,扣完为止	5	
		建立健全仲裁衔接工作机制 (5分)	1.与法院建立仲裁衔接工作机制	1	
			2.年度召开2次及以上仲裁衔接联席会议,得2分;年度召开1次仲裁衔接联席会议,得1分	2	
			3.与法院加强劳动争议处理工作信息和统计数据的交流,做好仲裁对比情况统计分析	1	
			4.与法院通过举办师资培训、远程在线培训、庭审观摩等方式,联合开展业务培训	1	
		落实仲裁文书送达邮政专递 (2分)	落实以仲裁专递方式邮寄送达仲裁文书	2	
		仲裁基础保障 (3分)	1.有办案补助文件或发放凭证	1	
			2.严格按照《江西省人力资源和社会保障厅 江西省财政厅关于劳动争议仲裁员办案补助的通知》(赣人社字[2018]371号)要求,实行以案定补,每月足额发放到位	1	
3.为仲裁员配备统一工作服装	1				

序号	类别	项目	内容	分值	评分
3	仲裁专业化建设 (25分)	仲裁员队伍能力素质 (25分)	1. 至少配备3名在编在岗专职仲裁员得3分, 每少1名扣1分	3	
			2. 配备专职办案辅助人员(书记员)	2	
			3. 专职仲裁员具备研究生学历的, 每人得3分; 具备大学本科学历的, 每人得2分; 具备大专学历的, 每人得1分, 该项不超过5分	5	
			4. 专职仲裁员具备法学类专业, 每人得2分, 该项不超过5分	5	
			5. 专职仲裁员通过国家统一法律职业资格(司法)考试, 取得法律职业资格, 每人得3分, 该项不超过5分	5	
			6. 仲裁院院长、庭长带头办案	1	
			7. 仲裁员符合《劳动争议调解仲裁法》第二十条规定的条件, 仲裁委员会对其聘任、续聘向社会进行了公示(公告)	1	
			8. 积极组织仲裁员参加上级人社部门举办的调解员仲裁员培训班	1	
			9. 积极组织仲裁员参加上级人社部门业务技能练兵比武活动	1	
			10. 建立案例研讨制度, 经常性组织仲裁员开展案例学习研讨	1	
4	仲裁信息化建设 (25分)	全国“互联网+调解”服务平台和江西省“智慧仲裁”信息系统推广应用 (25分)	1. 2021年1月1日前完成上线注册并使用	5	
			2. 在立案窗口放置全国“互联网+调解”服务平台和江西省“智慧仲裁”信息系统宣传海报或易拉宝展架, 有工作人员指引当事人网上申请调解仲裁	3	

序号	类别	项目	内容	分值	评分
4	仲裁信息化建设 (25分)	全国“互联网+调解”服务平台和江西省“智慧仲裁”信息系统推广应用 (25分)	3. 通过新闻媒体、门户网站、微信公众账号等方式宣传推广全国“互联网+调解”服务平台和江西省“智慧仲裁”信息系统	2	
			4. 对当事人在全国“互联网+调解”服务平台提交的调解申请, 3个工作日内完成案件接收、分配调解组织、分配调解员, 15日内办结。超时限结束的每件扣2分, 扣完为止	5	
5	加分项 (10分)	仲裁荣誉 (5分上限)	5. 2021年1月1日后受理的仲裁案件100%通过江西省“智慧仲裁”信息系统办理得10分, 每低10%扣3分, 扣完为止	10	
			1. 配备安检设备得1分		
			2. 立案窗口有视频监控设备得1分		
			3. 仲裁庭配备打印机、扫描仪、影音播放设备得1分		
			4. 仲裁庭有视频监控设备, 仲裁庭审同步录音录像得1分		
			5. 调解室有视频监控设备, 调解同步录音录像得1分		
			1. 近三年仲裁院集体或个人荣获国家级表彰的, 每次加3分		
			2. 近三年仲裁院集体或个人荣获省(部)级表彰的, 每次加2分		
			3. 近三年仲裁院集体或个人荣获市(厅)级表彰的, 每次加1分		
			4. 近三年仲裁院集体或个人荣获县(设区市局)级表彰的, 每次加0.5分		
5. 仲裁员荣获全省劳动人事争议“仲裁能手”, 每人每次加1分					

序号	类别	项目	内容	分值	评分
6	扣分项	日常仲裁工作评价	<p>1. 未按上级主管部门要求报送调解仲裁各类工作总结、报告、报表、材料等，未报送的每次扣3分，未按时报送的每次扣1分，报送的材料及数据明显有误的每次酌情扣1-3分</p> <p>2. 仲裁裁决适用法律错误，每次酌情扣3-5分；仲裁文书有错字、漏字、语法等错误，每次扣1分</p> <p>3. 仲裁院工作人员存在服务态度恶劣、言语粗暴、工作失误、程序不规范、一次性告知或者不能准确一次性告知当事人需要补充的不全材料等情形被当事人投诉或信访，经查实，每次酌情扣1-3分</p> <p>4. 仲裁院工作人员存在迟到、早退、随意脱岗，上班期间用手机或电脑玩游戏、看股市信息等违反工作纪律的行为被上级部门通报、新闻媒体报道、群众举报，经查实，每次酌情扣1-3分</p> <p>5. 在上级部门组织的满意度调查、明察暗访、案件回访等过程中，当事人或办事群众对仲裁院及其工作人员服务态度评价差的，视情形每人每次扣1-2分</p>		
			<p>1. 仲裁院及其工作人员有接受当事人、代理人的请客送礼，或者有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决等违反廉洁办案纪律的行为</p> <p>2. 仲裁院及其工作人员不作为、慢作为、乱作为等导致发生10人以上群体性上访事件</p>		
7		一票否决项 (-100分)			

序号	类别	项目	内容	分值	评分
7		一票否决项 (-100分)	<p>3. 仲裁院近三年案件数低于全省案件平均数 150%的, 不得申报评定为“五星级”仲裁院; 仲裁院近三年案件数低于全省案件平均数 130%的, 不得申报评定为“四星级”仲裁院; 仲裁院近三年案件数低于全省案件平均数 120%的, 不得申报评定为“五星级”仲裁院</p> <p>4. 没有“劳动人事争议仲裁院”牌子的仲裁机构不得申报评定为星级仲裁院</p> <p>5. 其他不适合评定为星级仲裁院的情形</p>		
总分值				100	

附件 2

星级劳动人事争议仲裁院申报表

仲裁院名称		院长 (负责人)		联系电话		
仲裁院机构 性质	<input type="checkbox"/> 行政	<input type="checkbox"/> 参公		<input type="checkbox"/> 事业		
	<input type="checkbox"/> 其他 (备注: _____)					
仲裁院面积	m ²	窗口面积	m ²			
		仲裁庭个数	个	面积	m ²	
		调解室个数	个	面积	m ²	
仲裁院人数	编制人数	人	在编在岗人数			人
	实有人数	人	专职仲裁员	办案辅助人员(书记员)	兼职仲裁员	
			人	人	人	
专项经费	万元					
自评分	对照《江西省星级劳动人事争议仲裁院评定标准》 自评得分				分	
星级仲裁院 创建简要 情况 (500字以内)						

<p>所在人力资源 社会保障 部门意见</p>	<p>同意申报为 星级劳动人事争议仲裁院。</p> <p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>设区市人力 资源社会保 障部门审核 推荐意见</p>	<p>审核评估情况及得分意见:</p> <p>推荐意见:</p> <p>同意推荐为 星级劳动人事争议仲裁院。</p> <p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

<p>省人力资源 社会保障部 门评定意见</p>	<p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
----------------------------------	--

备注：报送此表时，请另附创建星级仲裁院活动自评报告（3000字左右）。自评报告主要内容包括仲裁院基本情况、近三年来工作主要做法和成绩，对照《江西省星级劳动人事争议仲裁院评定标准》逐条逐项自评打分情况及得分理由。

江西省人力资源和社会保障厅办公室

2021年4月13日印发

责任处室单位：厅调解仲裁管理处（信访处）

校对入：姜吉顺

27

南昌市人力资源和社会保障局办公室

2021年4月19日印发
