

# “云”端仲裁调解 网上处理纠纷

## 福建省劳动人事争议仲裁院创新服务模式

今年以来,福建省劳动人事争议仲裁院(以下简称“省仲裁院”)按照特殊时期的防疫基本要求,本着工作不断档、服务不断线的原则,创新工作思路,探索开展“云调解”“云仲裁”“云普法”等服务模式,为疫情防控下劳动关系的和谐稳定提供新抓手,为实现劳动人事关系和谐积极助力。

### “云仲裁”实现“无接触庭审”

“被申请人是否听得清现场声音,能看见现场仲裁员、书记员的画面吗?正式庭审时,请保持周围环境安静、信号稳定。”

“听得清,看得见画面,明白……”

5月14日下午15:00,省仲裁院“云仲裁”APP正式上线,借助仲裁视频庭审系统,创新开展案件审理,仲裁员、书记员、当事人登录“云仲裁”APP,即可全程在线庭审。

据了解,首次“云仲裁”案件有三方当事人,申请人因支付工资、加班费等争议与被申请人一、被申请人二发生矛盾,申请仲裁。省仲裁院借助“云仲裁”平台,采用“线上线下”相结合的庭审模式,通过视频远程开庭、全程同步录屏方式,双方当事人“隔空”参加庭审,仲裁员释明法律法规,把握庭审节奏,最终得到当事人认可。三方当事人在仲裁庭的组织下表达了各自诉求,成功化解彼此矛盾。

当事人表示,“云仲裁”高效便捷、新颖有效,省仲裁院该举措是想当事人所想、急当事人所急。

“‘云仲裁’能够实现线上线下有机融合,有效化解因时间、条件等客观因素导致无法到庭参加仲裁的情况,给当事人参加仲裁活动带来更多便利。”省仲裁院相关负责人介绍,“云仲裁”以标准化数字仲裁庭为支撑,在线完成身份核验、信息核对、当事人陈述、举证、质证、辩论、签署笔录等环节,全程同步录音录像视频留痕,规范透明,保证公平、公正,真正实现“无接触庭审”调处争议纠纷。

“疫情是暂时的,但互联网庭审是长期的,运用信息化手段助力工作是便民利民举措,是调解仲裁工作发展趋势。”该负责人表示,省仲裁院将继续探索完善互联网庭审机制,实现为便民便民服务,确保庭审规范性、安全性,保障当事人权益。

### “云调解”快速处理纠纷

“没想到案子这么快得到解决,帮助我们解决了实际问题。”5月6日,通过省仲裁院“云调解”平台解决了与公司劳资纠纷案的陈某高兴地说。

陈某于2014年7月入职云南某生物公司,双方签订劳动合同,并约定工作地点在福州。今年4月2日,陈某突然收到公司发来的《解除劳动关系通知书》。与公司协商未果后,陈某于4月20日向省仲裁院提出仲裁申请,并主张公司因违法解除劳动合同应支付其6万

多元的赔偿金等诉求。

仲裁员接到案件后,查阅陈某的诉求和证据材料,多次电话联系云南某生物公司,与单位法务专员沟通交流。为方便当事人相互沟通,仲裁院通过“云调解”平台,让当事人“线上”调解。在仲裁员主持下,双方最终达成调解协议。

疫情防控期间,为避免人员聚集,省仲裁院创新劳动人事争议仲裁案件处理机制,按照“能调则调、多调少裁”原则,对申请仲裁的案件,办案人员引导调解,将协商、调解作为解决争议的主要途径。同时,该院采取“不见面”形式,利用“云调解”让当事人足不出户进行协商,让数据“多跑腿”、群众“少跑路”,为当事人提供及时、便捷、高效的维权服务。

截至目前,省仲裁院突出“案前调解”,利用“云调解”快速处理纠纷,化解6起劳动人事争议仲裁案件。

### “云普法”从源头上预防

4月30日下午,解放军某部队900医院临床教学中心首次为医学院即将毕业的大学生,提供就业前普法网课《大学生就业权益及其法律保障》,邀请省仲裁院负责人授课。

“两个多小时的网课通俗易懂,受到学生们的普遍欢迎,当天下午就吸引了福建省医科大学上千名应届毕业生在线听课。”900医院教学中心助理员陈琳说,授课老师围绕大学生就业权益、当前职场中存在的一些招聘陷阱、维权中需要注意的法律问题等三方面,结合实际案例提醒毕业生要在应聘求职阶段加强安全意识,保护自身权益。

为从源头上预防和减少劳动争议发生,省仲裁院首次采取“云普法”方式,与医院、高校、应届毕业生开展“大学生就业权益及其法律保障”等线上普法宣讲系列活动,聚焦高校毕业生等关注的热点问题,采取“典型案例详解+视频直播+互动答疑”方式,结合疫情劳动关系处理相关政策系统化宣讲劳动法律法规,受到广大师生的好评。

“‘云调解’‘云仲裁’‘云普法’服务模式,是统筹兼顾疫情防控与社会仲裁需求的最有效途径。”省仲裁院负责人表示,下一步将持续推进以上工作,充分依托互联网、大数据和人工智能等技术的“互联网+调解仲裁”服务作用,让人民群众足不出户就能获得方便而快捷的服务,为维护劳动人事关系和谐稳定、推进经济高质量发展发挥更大作用。

(综合)

# 今年医保待遇有新变化

本报讯 近日,国家医疗保障局会同财政部、国家税务总局制定印发通知,对进一步做好2020年城乡居民医疗保障工作作出部署。

### 居民医保人均补助标准新增30元

《通知》明确,提高城乡居民基本医保筹资标准,健全待遇保障机制。2020年居民医保人均财政补助标准新增30元,达到每人每年不低于550元,个人缴费标准同步提高30元。

### 个人缴费标准同步提高30元

原则上个人缴费标准同步提高30元,达到每人每年280元。各统筹地区要统筹考虑基金收支平衡、待遇保障需要和各方承受能力等因素,合理确定具体筹资标准,适当提高个人缴费比重。财政补助和个人缴费水平已达到国家规定标准的统筹地区,可根据实际合理确定筹资水平。立足基本医保筹资、大病保险运行情况,统筹提高大病保险筹资标准。

### 住院费用支付比例可达到70%

加强基本医保主体保障功能,巩固住院待遇水平,政策范围内住院费用支付比例达到70%。强化门诊共济保障,全面落实高血压、糖尿病门诊用药保障机制,规范简化门诊慢特病保障认定流程。落实新版国家医保药品目录,推进谈判药品落地。

### 大病医保支付比例可提高到60%

全面落实起付线降低并统一至居民人均

可支配收入的一半,政策范围内支付比例提高到60%,鼓励有条件的地区探索取消封顶线。

### 加大对贫困人口倾斜支付

继续加大对贫困人口倾斜支付,脱贫攻坚期内农村建档立卡贫困人口起付线较普通参保居民降低一半,支付比例提高5个百分点,全面取消农村建档立卡贫困人口封顶线。

### 加大重大疾病救助力度

落实落细困难群众救助政策,分类资助特困人员、低保对象、农村建档立卡贫困人口参加居民医保,按标资助、人费对应,及时划转资助资金,确保困难群众应保尽保。巩固提高住院和门诊救助水平,加大重大疾病救助力度,探索从按病种施救逐步过渡到以高额费用为重大疾病救助识别标准。结合救助资金筹集情况和救助对象需求,统筹提高年度救助限额。

### 6月底前重点监控药从医保药品目录剔除

逐步统一医保药品支付范围,建立谈判药品落实情况监测机制,制定各省增补品种三年消化方案,2020年6月底前将国家重点监控品种剔除出目录并完成40%省级增补品种的消化。控制政策范围外费用占比,逐步缩小实际支付比例和政策范围内支付比例的差距。(本报记者)

# 新冠病毒核酸检测等项目将纳入医保

据新华社报道 国家医疗保障局日前下发《关于配合做好进一步提升新冠病毒检测能力有关工作的通知》,要求各地要在综合考虑新冠肺炎防控工作需要、本地区医保基金支付能力等因素的基础上,按程序将针对新冠病毒开展的核酸、抗体检测项目和相关耗材纳入省级医保诊疗项目目录,并同步确定支付条件。

根据通知,各地要普遍开展公开挂网采购,公立医疗机构应在所在省份的省级药品耗材集中采购平台阳光采购新冠病毒检测试剂。同时鼓励省级和统筹地区医保部门探索开展新冠病毒检测试剂集中采购,选择产品质量较高、生产能力较强、供应稳定、诚信较好的企业,通过竞争促进价格回归合理水平。

通知明确,新冠病毒检测试剂集中采购原则上应多家中选,保证供应稳定性。对于有大规模

人群检测需求的地区,应优先开展集中采购。有条件的地区积极开展集中带量采购。

“要完善检测项目价格政策。”国家医保局有关负责人表示,通知明确了检测项目不“按病立项”。这意味着,原则上不区分病原体或操作步骤新设核酸、抗体检测价格项目。公立医疗机构针对新冠病毒开展核酸、抗体检测,可直接执行已有收费政策,无需申请新增价格项目。但甲类传染病或依法按甲类管理传染病的相关检查,如风险难度大、防护要求高,可在通行价格项目基础上制定统一的加收政策。

通知明确,确需单设临时项目的,需体现“耗材分离”。核酸、抗体检测的样本采集、处理、标记、回收、出具诊断结果,以及鼻咽拭子等消耗品应合并作为医疗服务价格项目定价;体外诊断试剂盒在医疗服务价格项目外,按“零差率”收费。

## 根治欠薪进行时

福清:

## 创建“无欠薪城市” 维护农民工合法权益

2019年,福清市率先提出创建“无欠薪城市”。经过一年多的系统治理、综合治理、源头治理、依法治理,该市欠薪治理体系逐步形成,根治欠薪工作取得显著成效,主要经验表现在强化组织领导、开展专项行动、加强部门联动、保持打击态势、推行信用监管等五方面。

**强化组织领导。**福清市委、市政府高度重视农民工劳动报维权权益保障工作,将其作为重大民生工程和严肃的政治任务摆上重要日程;成立根治欠薪工作领导小组,定期听取工作汇报,及时开展信息交流,共同分析研判解决农民工工资拖欠问题;围绕重点领域和关键环节,建立多部门联动机制,推动根治欠薪工作领导小组成员单位落实主体责任,形成“拳头效应”。印发《福清市创建“无欠薪城市”实施意见》,提出“三三三”创建工作模式,即明确“三个确保”——确保欠薪违法行为得到全面遏制、确保农民工工资支付工作落到实处、确保不因欠薪引发重大群体性事件;建立“三项机制”——欠薪预防机制、欠薪处理机制、欠薪惩戒机制;压实“三大责任”——属地管理责任、行业监管责任、用人单位工资支付主体责任。通过创建“无欠薪城市”,全市高位推进、系统谋划、综合治理,站稳农民工立场,推动预防和解决农民工欠薪问题由治理欠薪向根治欠薪转变。

**开展专项行动。**每年制定根治欠薪专项行动工作方案,成立专项检查组,重点检查易发多发欠薪问题的工程建设领域。今年以来,福清市治欠办组织相关成员单位,对全市158个在建工程项目落实保障农民工工资支付制度情况开展拉网式排查,责令项目按照标准要求整改落实,共发出限期整改指令书86份,目前,大部分项目都已整改到位;采取书面审查、日常巡查及通报督查等方式,督促在建工程项目严格落实农民工工资专用账户管理、实名制管理、总包单位代发工资、按月足额支付工资、工资保证金差异化缴存、维权信息公示等“一金五制”规定;从全市在建工程项目中遴选出20个“农民工工资支付工作示范项目”,组织示范项目观摩学习,推

广示范项目先进做法和典型经验,促进全市在建工程项目进一步规范落实保障农民工工资支付各项制度。

**加强部门联动。**建立联动微信群,各成员单位形成齐抓共管、综合治理的工作合力。在节假日等重要时间节点,人社、住建、公安、信访、工会等相关部门在信访接待大厅联合受理各类欠薪案件,对农民工工资支付工作采取“一天一调度、三天一督导、一周一通报、半月一汇报”方式,及时妥善解决欠薪问题。今年“两节”期间,全市联合接访的46起欠薪案件,全部得到妥善处置。落实应急响应举措,部门间形成应急一体处置办法,对突发事件处置做到第一时间向上级报告,第一时间赶赴现场,第一时间展开调查,第一时间控制事态。构建全市“一盘棋”应急处置工作格局,确保所有群体性事件吸附在当地、防控在当地、处置在当地。

**保持打击态势。**对恶意欠薪行为果敢亮剑,保持打击欠薪违法行为的高压态势,树立行政执法公信力。今年以来,市劳动监察大队窗口受理群众投诉举报欠薪案件36起,立案28起,结案26起,作出行政处罚3起,涉及人数31人,涉及金额92.6万元;作出行政处罚2起,处罚金额2万元;处置警情479起,以涉嫌拒不支付劳动报酬罪移送公安1起,涉及金额51.6万元。截至目前,福清市以涉嫌拒不支付劳动报酬罪移送公安侦办案件累计34起。通过加付赔偿金、追究刑事责任等有力法律惩治措施,提高了用人单位欠薪违法成本,有效遏制欠薪违法案件的发生。

**推行信用监管。**运用企业劳动保障守法诚信等级评价办法、重大劳动保障违法行为社会公布办法、拖欠农民工工资“黑名单”管理暂行办法,营造用人单位不敢欠、不能欠、不想欠的社会氛围。

下一步,福清市将高悬《保障农民工工资支付条例》利剑,把法规要求落实到用人单位,把条例精神送到农民工心中,畅通举报投诉渠道,持续加强监察执法,严惩欠薪行为,确保如期实现农民工工资“基本无拖欠”目标,打赢根治欠薪攻坚战。(本报记者)

# 盘活人力资源 提升服务效率

## 龙岩市人社局探索推行“板块工作模式”

2019年以来,龙岩市人社局获得一系列荣誉,成绩斐然:全省人社系统窗口单位技能比武二等奖第2名;绩效考核基础指标位居市直单位第一,创近年来最好成绩;先后6项工作获得国家人社部肯定或在全国性会议上交流经验;省人社厅先后发来7封表扬信,多项工作得到省、市领导批示肯定;“公众评议”考核得分位居市直单位第1,获评全国人社系统优质服务窗口、福建省“五一先锋号”,行政审批窗口连续多年考评位居市直前3。

龙岩市人社局相关负责人表示,这些成绩与机构改革是分不开的。自2019年机构改革以来,龙岩市人社局调整优化职能、改革管理方式、推进技术应用,探索推行“板块工作模式”,以“大统筹、大板块、大服务”提升内部协作效率,破解人员不足困境,推动机构改革从简单的“物理变化”向深度的“化学反应”转变,各项工作实现不断档、无缝衔接、争先晋位。

### 改革管理方式 创新工作模式

创新推出“板块工作模式”,将12个机关科室和8个直属单位130多名干部职工,按照职能划为综合板块和就业创业、社会保障、人事人才、劳动关系、收入分配、公共服务6大业务板块,平时各负其责,忙时统筹使用、难点团队攻坚、整体协同推进,以此破解人员不足、力量分散等问题,提升人社治理、协同作战能力。组成攻坚团队,强调集体奋斗、集体立功、集体受奖,在重点工作推进方面从“单兵作战”“各自作战”转向“团队攻坚”,以此培养干部职工的全局观念。全程跟踪管理服务,强化激励奖惩,树立重抓落实、崇尚实干的导向,让干得好的有机会、有舞台、有地位,推动机构改革从“物理相加”走向“化学融合”。

聚焦重点工作推进,每年年初梳理出20件左右具有全局性、涉及多个科室的工作,由分管局领导牵头,从相应业务版块和综合版块调配人员组成攻坚团队,实行板块运行、“兵团作战”、志愿协作,有效盘活了人力资源,集中力量突破重点任务。

### 抓好队伍建设 推进服务创新

持续抓好“素质人社”建设,创新开展新思想在线诵读、读书分享会、“微型党课”等活动;举办30期业务讲堂、4期学法培训,全领域推进岗位练兵比武、知识测

试,大力度推进干部交流轮岗、跟班学习,推动干部职工在业务工作上“精通本职、熟悉相关、了解全面”;依托龙岩人社60名80后年轻干部,组建6支青年突击队,征集25项重难点工作,由青年业务骨干组队领办,引导他们在难点问题破解中冲锋在前、担当作为;全面建立师徒帮带机制,在日常工作中,科室单位内部常态化开展“师带徒”,在重点工作攻坚中,由局领导、科室(中心)负责人结对帮带,为高效推进工作提供有力团队保障。

在全市率先实行行政审批服务“一窗通办”,缩减了约10%左右工作人员,群众办事“只进一扇门,只跑一个窗”,推行一年多来已受理办件32.8万件。大力开展人社服务快办行动,实施“不见面审批”“容缺办”等创新举措,加班延时、预约上门等便民服务,人社所有41项事项办理承诺时限都压缩到法定时限30%以内;推动多项审批权限下放,赋予各县(市、区)、各街镇更多自主权,使企业、群众办事“跑腿”越来越少。打造人社服务掌上办理平台,创新推出龙岩电子社保卡,在全国、全省率先推出药店电子购药、e仲裁、电子公交卡等多项功能,人社窗口所有事项均可通过e龙岩和“龙岩人社”APP、微信公众号办理,同时,加强与医保、教育、保障房中心等部门的数据共享,大力提升政务服务水平 and 效率。

### 创新干部培养模式 搭建成长成才新平台

聚焦事业发展传承,针对当前局机关干部队伍存在年龄整体偏大、“两头多中间少”、青黄不接的现象,组建以青年干部为主体的攻坚团队,充分发挥青年干部在破解难题、推动工作的生力军和突击队作用,同时也让年轻干部有机会接触到本职工作以外的业务,为年轻干部的培养锻炼提供新平台。

### 创新技术应用 “机器”代“人”提高效率

优化工作职能,从原来的人海战术思维转变到科技创新思维,充分利用龙岩社保卡信息技术方面优势,在服务与监管中进行技术革新,通盘考虑哪些事务可以由“机器”做,哪些事务只能由“人”做,推进人社服务网上办、掌上办、自助办,大大减少人工在人社公共服务领域的数量,从而提高工作效率。

(通讯员 邱小尧)