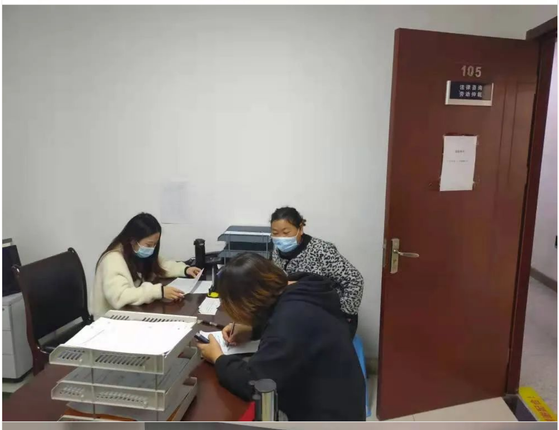
针对近年来始终高位运行的劳动争议案件，为加大案件的调解力度，鼓楼区劳动人事争议仲裁委员会多方协调，积极优化工作模式，成立了由仲裁、监察、工会、司法等相关部门联合组成的劳动维权中心，积极推进“一窗式”接待、提供“一站式”服务，将法律服务、协商调解、违法查处与案件审理有机结合，形成一体化维权模式，有效化解了矛盾。

一窗式接待

劳动者一方面可以线上通过人力资源和社会保障服务热线12333的语音服务、调解服务门户网站（江苏人社网办大厅https://rs.jshrss.jiangsu.gov.cn）和手机移动终端（智慧人社APP）提交调解申请，符合调解受理范围的信息进入调解平台运行处理；另一方面，线下则通过窗口提交调解申请，由维权中心统一受理并分配处理。

“江苏智慧人社”APP

一站式服务



在处理案件时，工作人员都能认真研究案件，深入了解案情，针对双方争议的焦点，拟定有针对性的调解方案。依托监察执法和仲裁审理的工作特性，让当事人在调解阶段注重客观事实，力争在法律框架内达成调解协议。

今年以来，劳动维权中心线上接处282件案件，调解成功194件，线下调处420件，调解成功221件，有效促进了辖区内劳动关系和谐稳定。

来源：鼓楼区劳动人事争议仲裁院
撰稿：翁季才
审核：樊学燕
发布：沈贯跃