

为了解决群众反映的办事难、办事慢、办事繁等问题，福建省不断推进政务服务“马上就办、全程网办、一网通办”。但有群众反映，一些单位的线上办理系统不太好用，让“便民”体验打了折扣。

劳动仲裁网上预申请

不少群众反映系统问题多

2021年，福建省人力资源和社会保障厅部署建设“福建省智慧调解仲裁”信息系统，目的是提升劳动人事争议的处理效能。市民通过“福建人社”公众号，点击“微互动”栏目中的“服务大厅”选择“劳动人事争议调解仲裁服务”，申请人登录后点击“预约办事”即可预约仲裁申请。群众“一趟不用跑”，动动手指即可在线提交材料进行预审核。

未设计线上反馈渠道

有劳动者反映，这个系统用起来不太方便。陈先生今年2月份入职了福州市鼓楼区的一家公司，但公司并未按照约定跟他签订劳动合同，还拖欠了他在职期间的工资。陈先生决定走劳动仲裁途径，但在实际使用“福建省智慧调解仲裁”过程中，材料证据上传这一步就难倒了他。

由于证据清单仅能上传单张图片，信息较少，无法证明劳动关系，陈先生的申请被接连驳回了两次。

陈先生

我电话咨询了鼓楼区的劳动仲裁，他说如果是多张图片要提交PDF文件。我已经整理成PDF文件，根本没办法上传，一直提示路径为空，试了二三十次都没有成功。

而另外一名劳动者江先生表示，仅是为了注册福建省智慧调解仲裁信息管理系统，他就想尽了办法。

劳动者 江先生

注册的时候一直点不了，我都到输入验证码了，就是点注册不行。这个环节我是换了手机，两到三部，换了电话号码，换了银行卡，我在别人的手机上注册也不行。

江先生表示，自己与其他维权的同事核对过操作流程，不知道问题出在了哪儿。现场，记者按照流程操作，同样遇到了无法注册的问题。

鼓楼区人社局：已将用户的使用问题上报

陈先生

不得不再次联

系了鼓楼区劳动仲裁部门的

工作人员，对方告知陈先生PDF文件上传要10M以内。

在缩小了文件大小后，陈先生的材料成功上传了。但在系统页面，记者未看到关于文件大小限制的提示。

福州市鼓楼区人社局仲裁科科长 杨艺颖

今年通过线上受理了298件，线上线下是同时都有受理。目前为止我们正在跟省市上级部门反馈，因为这是试运行，希望能够解决这个问题。

省人社厅：将对接研发公司优化系统

福建省人力资源和社会保障厅工作人员表示，将马上联系技术公司对情况进行了解核实，针对劳动者提出的系统内提示信息不够的情况，他们也会进行完善；另外在系统内也会附上技术部门的联系方式，便于劳动者后期操作遇到问题时，能够实时进行反馈。

记者微评

线上渠道的开通解决了劳动者在线下渠道申请事项受到时间、空间制约的问题，我们也希望人社部门能够督促相关部门将这个平台优化好，让市民们真正享受到互联网+政务服务带来的便利。

截稿前，记者再次对该系统的注册功能进行尝试，发现已经可以成功进行注册。