附件1：

江苏省人力资源和社会保障厅通过法定途径

分类处理常见信访投诉请求工作清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 社会保障方面 | ①对参加企业基本养老保险职工退休审批结论不服（包括出生时间、职工身份岗位、特殊工种、连续工龄计算等问题）； ②对参加职工基本医疗保险的人员享受退休医保待遇审批结论不服（视同和实际缴费年限认定、计算等问题）。 | ①行政复议（复议机构） ②行政诉讼（司法机构） | 受理机构进行分类  当事人提出投诉请求  符合行政复议  条件的  向人民法院提起行政诉讼  对行政复议  结果不服的  属于人民法院受案范围的  直接  提出行政复议的  复议机构进行行政复议 | ①《中华人民共和国行政复议法》 ②《中华人民共和国行政诉讼法》 ③《中华人民共和国社会保险法》 ④《国务院关于颁发〈国务院关于安置老弱病残干部的暂行办法〉和〈国务院关于工人退休、退职的暂行办法〉的通知》（国发〔1978〕104号） ⑤《江苏省企业职工基本养老保险规定》（省政府第36号令） ⑥《江苏省社会保险费征缴条例 》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 社会保障方面 | 认为社会保险经办机构有下列具体行为： ①认为经办机构未按规定审核社会保险缴费基数； ②对经办机构核定其社会保险待遇标准有异议； ③认为经办机构不依法支付其社会保险待遇或者对经办机构停止其享受社会保险待遇有异议； ④认为经办机构未依法为其调整社会保险待遇。 | ①复查（社会保险经办机构） ②行政复议（复议机构） ③行政诉讼（司法机构） | 当事人提出投诉请求  对复查决定  不服的  向人民法院提起行政诉讼  对行政复议  结果不服的  属于人民法院受案范围的  直接  提出行政复议的  复议机构进行行政复议  社会保险经办机构复查 | ①《中华人民共和国行政复议法》 ②《中华人民共和国行政诉讼法》 ③《人力资源社会保障行政复议办法》 ④《社会保险行政争议处理办法》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 社会保障方面 | 对社会保险经办机构下列具体行政行为不服： ①认为经办机构未依法为其办理社会保险登记、变更或者注销手续的； ②认为经办机构未按规定记录社会保险费缴费情况或者拒绝其查询缴费记录的； ③认为经办机构违法收取费用或者违法要求履行义务的； ④认为经办机构未依法为其办理社会保险关系转移或者接续手续的； ⑤认为经办机构的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。 | ①行政复议（复议机构） ②行政诉讼（司法机构） | 受理机构进行分类  当事人提出投诉请求  符合行政复议  条件的  向人民法院提起行政诉讼  对行政复议  结果不服的  属于人民法院受案范围的  直接  提出行政复议的  复议机构进行行政复议 | ①《中华人民共和国行政复议法》 ②《中华人民共和国行政诉讼法》 ③《人力资源社会保障行政复议办法》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 社会保障方面 | ①劳动者以用人单位未为其办理社会保险手续，且经办机构不能补办导致其无法享受社会保险待遇，要求用人单位赔偿损失而发生争议的； ②劳动者请求社会保险经办机构发放养老保险待遇的纠纷。 | ①申诉（社会保险经办机构） ②诉讼（司法机构） | 社会保险经办机构受理申诉  当事人提出投诉请求  向人民法院提起诉讼  对处理决  定不服的  属于人民法院受案范围的  社会保险经办机构调查处理理 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释》 |
| 申诉求决类 | 社会保障方面 | 对工伤保险行政部门作出的工伤认定结论不服。 | ①行政复议（复议机构） ②行政诉讼（司法机构） | 受理机构进行分类  当事人提出投诉请求  符合行政复议  条件的  向人民法院提起行政诉讼  对行政复议  结果不服的  属于人民法院受案范围的  直接  提出行政复议的  复议机构进行行政复议 | ①《中华人民共和国行政复议法》 ②《中华人民共和国行政诉讼法》 ③《中华人民共和国社会保险法》  ④《工伤保险条例》 ⑤《江苏省实施<工伤保险条例>办法》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 社会保障方面 | 对设区的市级劳动能力鉴定委员会或省劳动能力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论不服。 | ①复查鉴定（市级劳动能力鉴定委员会） ②复核鉴定（市级劳动能力鉴定委员会） ③再次鉴定（省劳动能力鉴定委员会） | 劳动能力鉴定委员会受理审核  当事人提出投诉请求  符合鉴定条件的  进入后续鉴定程序  对鉴定结果不满且符合相应条件的  劳动能力鉴定委员会组织鉴定 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《工伤保险条例》 ③《江苏省实施<工伤保险条例>办法》 ④《工伤职工劳动能力鉴定管理办法》 ⑤《江苏省工伤职工劳动能力鉴定管理办法》 |
| 申诉求决类 | 人才管理方面 | 对原单位扣留按规定离岗人员的人事档案不服。 | ①调解（调解组织） ②诉讼（司法机构） | 调解组织进行调解  当事人提出投诉请求  向人民法院提起诉讼  调解不成的  属于人民法院受案范围的 | ①《江苏省人才流动管理暂行条例》 ②《江苏省事业单位人员聘用制暂行办法》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 人才管理方面 | 对职业技能鉴定结果不服。 | 申诉(职业技能鉴定中心) | 报考机构受理审查  当事人提出申诉请求  鉴定机构组织复查  鉴定机构答复当事人 | ①《职业技能鉴定规定》 ②《江苏省职业技能鉴定考核成绩查分操作规程》 |
| 申诉求决类 | 公务员管理方面 | 公务员对涉及本人的下列人事处理不服： ①处分； ②辞退或者取消录用； ③降职； ④定期考核定为不称职； ⑤免职； ⑥申请辞职、提前退休未予批准； ⑦未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇； ⑧法律、法规规定可以申诉的其他情形。 | ①复核（原处理机关） ②申诉（同级公务员主管部门） ③再申诉（本级党委、政府或上一级公务员主管部门） | 原处理单位进行复核  当事人提出投诉请求  对复核决定不服提出申诉的    上一级机关进行再申诉处理  对省级以下机关申诉处理决定不服提出再申诉的  直接  提出申诉的  申诉办理机关进行申诉处理 | ①《中华人民共和国公务员法》 ②《公务员申诉规定（试行）》 ③《公务员申诉案件办案规则（试行）》（人社厅发〔2015〕165号） |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 公务员管理方面 | 公务员录用工作人员对违纪违规行为处理决定不服。 | ①复核（原处理机关） ②申诉（同级公务员主管部门） ③再申诉（本级党委、政府或上一级公务员主管部门） | 原处理单位进行复核  当事人提出投诉请求  对复核决定不服提出申诉的    上一级机关进行再申诉处理  对省级以下机关申诉处理决定不服提出再申诉的  直接  提出申诉的  申诉办理机关进行申诉处理 | ①《中华人民共和国公务员法》 ②《公务员录用考试违纪违规行为处理办法（试行）》 |
| 申诉求决类 | 人事工资管理方面 | 事业单位工作人员对下列人事处理不服： ①处分； ②清退违规进人； ③撤消奖励； ④考核定为基本合格或者不合格； ⑤未按国家规定确定或者扣减工资福利待遇。 | ①复核（原处理机关） ②申诉（上级机关、同级事业单位人事综合管理部门） ③再申诉（上一级机关） | 原处理单位进行复核  当事人提出投诉请求  对复核决定不服提出申诉的    上一级机关进行再申诉处理  对省级以下机关申诉处理决定不服提出再申诉的  直接  提出申诉的  申诉办理机关进行申诉处理 | ①《事业单位人事管理条例》 ②《事业单位工作人员申诉规定》 ③《事业单位工作人员处分暂行规定》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 劳动人事关系方面 | ①用人单位与劳动者发生因确认劳动关系，订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护，劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金等发生的争议；②事业单位、社会团体与工作人员之间因除名、辞退、辞职、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议。 | ①调解（调解组织） ②仲裁（劳动人事争议仲裁委员会） ③诉讼（司法机构） | 向调解组织申请调解  当事人发生劳动人事争议  一年内自行协商不成的  调解不成  向人民法院提起诉讼  对仲裁裁决  结果不服的  向仲裁委员会申请仲裁  符合受理条件和范围，  立案受理  不符合受理条件和范围，  出具不予受理通知书  仲裁委员会作出裁决 | ①《中华人民共和国劳动合同法》 ②《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》 ③《劳动人事争议仲裁办案规则》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 劳动关系方面 | 对企业特殊工时工作制审批决定不服。 | ①行政复议（复议机构） ②行政诉讼（司法机构） | 受理机构进行分类  当事人提出投诉请求  符合行政复议  条件的  向人民法院提起行政诉讼  对行政复议  结果不服的  属于人民法院受案范围的  直接  提出行政复议的  复议机构进行行政复议 | ①《中华人民共和国行政复议法》 ②《中华人民共和国行政诉讼法》 |
| 申诉求决类 | 劳动关系方面 | 对劳动保障监察机构不受理投诉不满或对行政处理处罚结果不服。 |
| 申诉求决类 | 其他 | 对信息公开机构不受理信息公开或对信息公开结果不服。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 申诉求决类 | 其他 | 对人社部门作出的其他行政许可、行政处罚、行政征收、行政给付、行政确认等具体行政行为不服。 | ①行政复议（复议机构） ②行政诉讼（司法机构） | 受理机构进行分类  当事人提出投诉请求  符合行政复议  条件的  向人民法院提起行政诉讼  对行政复议  结果不服的  属于人民法院受案范围的  直接  提出行政复议的  复议机构进行行政复议 | ①《中华人民共和国行政复议法》 ②《中华人民共和国行政诉讼法》 |
| 申诉求决类 | 其他 | 对人社部门及其工作人员的职务行为不服提出信访事项。 | 信访途径（信访工作机构） | 有权处理单位调查答复  当事人提出投诉请求  对答复不服  提出复查的  复核机关组织复核  复查机关组织复查    对复查不服  提出复核的 | ①《信访条例》 ②《江苏省信访条例》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 揭发控告类 | 违法 | 对下列违法行为进行投诉举报： 收取劳动者财物；违反禁止使用童工规定；违反职业介绍管理规定（未经许可从事职业中介活动）；违反劳动合同订立规定（未签订劳动合同）；违反劳动合同解除、终止规定（未支付经济补偿金或赔偿金）；违反劳务派遣有关管理规定；违反工作时间规定（超时加班）；违反带薪年休假规定（不给年休假工资报酬）；未依法及时足额支付工资报酬（无故拖欠、克扣工资）；违反最低工资规定；违反加班费支付规定；违反社会保险登记管理规定；违反社会保险费申报缴纳管理规定等。 | 投诉举报（劳动保障监察机构） | 劳动保障监察机构受理投诉举报  提出投诉举报  提出行政复议或行政诉讼  对处理决定不服的  劳动保障监察机构调查处理 | ①《中华人民共和国劳动法》 ②《中华人民共和国就业促进法》 ③《中华人民共和国劳动合同法》 ④《中华人民共和国社会保险法》 ⑤《劳动保障监察条例》 ⑥《职工带薪年休假条例》 ⑦《江苏省劳动合同条例》 ⑧《劳动合同法实施条例》 ⑨《劳务派遣暂行规定》 ⑩《禁止使用童工规定》等 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 揭发控告类 | 违法 | 举报定点医疗机构和定点零售药店套取社保基金。 | 投诉举报（社会保险基金监督机构或医保经办机构） | 社会保险基金监督机构或医保经办机构受理举报  提出举报  提出行政复议或行政诉讼  对处理决定不服的  受理机构调查处理 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《社会保险基金监督举报工作管理办法》 |
| 揭发控告类 | 违法 | 举报私自或与他人串通，隐匿、转移、侵占、挪用、拆借、套取社会保险基金行为。 | 投诉举报（社会保险基金监督机构或社会保险经办机构） | 社会保险基金监督机构或社会保险经办机构受理举报  提出举报  受理机构调查处理 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《行政机关公务员处分条例》 ③《事业单位工作人员处分暂行规定》 ④《工伤保险条例》 ⑤《江苏省社会保险费征缴条例》 ⑥《江苏省企业职工基本养老保险规定》 ⑦《江苏省失业保险规定》 ⑧《中国共产党纪律处分条例》 ⑨《中华人民共和国刑法》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 揭发控告类 | 违法 | 虚报、冒领社会养老保险待遇。 | 投诉举报（社会保险基金监督机构或社会保险经办机构） | 社会保险基金监督机构或社会保险经办机构受理举报  提出举报  受理机构调查处理 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《社会保险基金监督举报工作管理办法》 |
| 揭发控告类 | 违法 | 弄虚作假，违规为超龄、虚假身份等不符合条件人员参加相应的社会保险，办理社会保险登记。 | 投诉举报（社会保险经办机构） | 社会保险经办机构受理举报  提出举报  社会保险经办机构调查处理 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《社会保险个人权益记录管理办法》 ③《中华人民共和国刑法》 |
| 揭发控告类 | 违法 | 公民、法人和其他社会组织对养老保险基金、医疗保险基金、工伤保险基金、生育保险基金、失业保险基金收支、管理等方面的其他违法违纪行为进行检举控告。 | 投诉举报（社会保险基金监督机构） | 社会保险基金监督机构受理举报  提出举报  社会保险基金监督机构调查处理 | ①《中华人民共和国社会保险法》 ②《社会保险基金监督举报工作管理办法》 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 揭发控告类 | 违纪 | 党员违反党纪的各类行为，工作人员违反行政纪律的各类行为。 | 投诉举报（纪检监察机构） | 受理机构进行分类  当事人提出投诉请求  属于纪检监察范围的  直接向纪检监察机构提出的  纪检监察机构调查处理 | ①《中国共产党纪律处分条例》 ②《中华人民共和国行政监察法》 ③《行政机关公务员处分条例》 |
| 信息公开类 | 要求公开人力资源社会保障方面的法律、法规、规章和规范性文件以及政策、措施及其实施情况。 | | ①主动公开（政府信息公开工作机构） ②依申请公开（政府信息公开工作机构） | 受理机构进行分类  当事人提出信息公开诉求  直接提出信息公开的  政府信息公开工作机构受理  业务部门办理并答复 | 《中华人民共和国政府信息公开条例》 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉请求分类 | 常见事项 | 法定途径及责任单位 | 主要办理流程 | 法规依据 |
| 意见建议类 | 对人力资源社会保障方面的政策、措施提出意见建议。 | 信访途径（信访工作机构） | 信访工作机构进行分类  提出意见建议  直接向业务部门提出的  业务部门参阅 | ①《信访条例》 ②《江苏省信访条例》 |