石泉县社会保险费争议联合处置工作流程图

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **缴费人** | **受理部门** | **职能部门** | **咨询调解中心** |
| **受****理****登****记** | **电话、邮件、口头、书面方式反映争议事项** | **自收到申请之日起视为受理****受理部门收到后及时回复举报人，属于其他部门职责的，通过部门协作机制进行转办，并告知缴费人已转有关部门办理。****落实首问责任制争议受理登记** | **受理部门无法无确定主管部门或涉费争议咨询涉及多个部门职责的，交工作专班办公室处理****受理部门确定主管部门，及时转主管部门办理** | **工作专班办公室及时回复举报人或组织调解，期限内回复或组织调解有困难的，经工作专班组长批准，延长期限，延长期不得超过30个工作日。** |
| **事项办理** | **接到反馈告知** | **承办部门积极开展调查，组织咨询调解工作成员单位有关人员，进行研讨处理，形成统一意见。****调解成立****调解不成立，举报人可以依法对涉费争议事项提起行政复议、诉讼****组织缴费人现场、线上进行调解。****书面回复缴费人** |
| **结果反馈** | **接到反馈告知** | **疑难复杂涉费争议咨询、社会影响较大的涉费争议、重大诉讼案件调解，由工作专班办公室以书面形式反馈给缴费人并备案。****受理简单的社会保险费争议咨询，能够现场处理的涉费争议咨询，由各单位现场将处理结果口头或书面形式反馈给缴费人，并将处理结果报工作专班办公室备案** |
| **处理回访** | **接到回访咨询** | **工作专班办公室要通过电话、实地走访等形式开展回访，及时跟进缴费人的疑难问题是否得到有效解决，填写回访登记表，建立回访台账。** |