

高平市人民政府办公室文件

高政办发〔2024〕20号

高平市人民政府办公室 关于进一步推进社会保险费征缴争议 协调处置工作的通知

开发区管委会，各乡镇人民政府，各街道办事处，市直各有关单位：

为全面贯彻落实党的二十大精神，坚持和发展新时代“枫桥经验”，妥善处理社会保险费征缴争议，切实维护缴费人合法权益，不断增强缴费人获得感、幸福感、安全感，根据《山西省税费服务和征管保障办法》（山西省人民政府令 第307号），结合我市实际，特建立高平市社会保险费征缴争议联合处置机制。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党

的二十大精神，认真落实党中央、国务院关于“防范化解重大风险”的决策部署，深化拓展新时代“枫桥经验”在处理征缴争议中的实践运用，准确把握社会保险费征收体制改革新形势下预防化解征缴争议的规律，推动建立健全社会保险费征缴争议处理机制，着力提高征缴争议处理工作的规范化、专业化、协同化水平。

融入地方综合治理体系，加强部门协作，推动形成“政府主导、左右贯通、上下联通、协同高效”的征缴争议处理工作机制，构建多方参与、多点联动、多元化解的工作格局，实现征缴争议处理机制实体化运作。畅通缴费人诉求表达和维权渠道，提升缴费人权益诉求便利度，源头化解征缴争议，有效防范化解区域性、系统性征缴风险，维护区域社会和谐稳定。

二、工作原则

（一）坚持人民至上。把以人民为中心的发展思想贯穿征缴争议处理工作全过程，统筹线上线下服务资源，创新受理方式，延伸服务触角，提高处理水平，不断增强缴费人获得感。

（二）坚持源头治理。强化征缴争议预防和风险监测，减少争议发生的风险；坚持和发展新时代“枫桥经验”，早发现、早介入、早处置，最大限度把争议化解在萌芽状态，解决在基层。

（三）坚持协同共治。坚持党委领导、政府主导、部门协同、社会参与，积极融入地方综合治理体系，建立完善部门间信息互通、联合会商、协调配合机制，形成各司其职、齐抓共管、密切协作的征缴争议联动处理工作格局。

（四）坚持稳妥高效。树牢法治理念，坚持原则性与灵活性相统一，优先运用和解、调解等柔性手段，审慎稳妥推动征缴争议“案结、事了、人和”，提高争议处理质效。

三、组织领导

（一）组成成员

成立高平市社会保险费征缴争议处置工作专班，由市政府统一领导，市政府常务副市长任组长，市政府办公室协管负责同志、国家税务总局高平市税务局主要负责同志、市人社局主要负责同志任副组长，市信访局、市财政局、市司法局、市法院、市公安局为成员单位。

工作专班下设办公室，办公室设在国家税务总局高平市税务局，承接日常工作。工作专班负责统筹社会保险费征缴争议焦点、堵点、难点问题。根据工作需要，经工作专班研究决定，可增加成员单位。

（二）责任分工

1. 市政府办公室

对报送的社会保险费征缴争议事项，依据部门职责，及时转交承办单位处理；推动征缴争议联合处置纳入地方政务服务管理平台系统；承办工作专班交办的其他工作。

2. 国家税务总局高平市税务局

负责社会保险费申报受理、费款征收、会统核算、缴费检查、欠费追缴、违法处罚、退费受理初核等工作，并将征缴明细及时

传递给相关部门；参与编制社会保险基金收入预算草案；协助做好社会保险参保扩面等工作；会同有关部门协调处理社会保险费征缴争议；承办工作专班交办的其他工作。

争议处理重点：负责统一社会保险费征收模式后的缴费申报、费款征收等环节问题。简易事项当场处理，一般事项根据工作职责及时转交相关部门，特殊事项提交争议工作专班集中处理。

3. 市人社局

梳理规范参保缴费政策，办理社会保险登记；处理养老保险、工伤保险、失业保险“三险”特殊情形业务（核定应办未办理社会保险登记、政策性补缴等特殊情形的应缴费额及“统模式”前社会保险费欠费额）、参保登记信息传递、特殊情形业务核定信息传递、权益记录、待遇享受、退费复核等工作；负责医疗保险劳动关系转移、参保登记信息、核定缴费信息、权益记录、待遇享受、退费复核等争议事项；负责工伤保险费基准费率调整和费率浮动及工伤保险预防宣传工作；开展社会保险参保扩面；协调处理相关险种欠费争议事项；受理属于本部门职能的争议事项并在规定时限处理反馈；承办工作专班交办的其他工作。

争议处理重点：负责应办理未办理参保登记、待遇享受等社会保险费经办争议事项以及统一社会保险费征收模式前的历史遗留等问题，简易事项当场处理，一般事项根据工作职责及时转交相关部门，特殊事项提交工作专班集中处理。

4. 市信访局

重点负责争议信息收集，协助处理人社、税务职能范围内的社会保险费征缴争议工作；承办工作专班交办的其他工作。遵循首办负责制原则，简易事项当场处理，一般事项根据工作职责转交相关部门，特殊事项提交工作专班集中处理。

5. 市财政局

协助办理社会保险费退费、欠费争议处理事项；承办工作专班交办的其他工作。

6. 市司法局

对征缴争议处理过程中适用相关法律法规进行把关；对上诉需求的缴费人提供业务指导；协助处理社会保险费征缴争议、欠费争议；承办工作专班交办的其他工作。

7. 市法院

协调解决劳动者与用人单位之间发生的纠纷，属于法院受理的劳动争议案件予以调解；对有上诉需求的缴费人提供法律程序指导；承办工作专班交办的其他工作。

8. 市公安局

重点负责因纠纷争议引发的风险冲突，确保争议双方及相关部门工作人员的人身安全。

（三）争议事项

1. 用人单位或个人因社会保险登记和关系转移产生争议的；
2. 用人单位或个人因社会保险登记信息传递产生争议的；
3. 用人单位或个人因社会保险费缴费金额产生争议的；

4. 用人单位或个人对人社、医保部门核定的特殊缴费应征金额有异议的；
5. 用人单位或个人对社会保险费滞纳金加收问题有争议的；
6. 用人单位或个人对社会保险费退（抵）费模式、流程、金额有争议的；
7. 用人单位或个人对社会保险费待遇核定和支付有争议的；
8. 用人单位或个人对社会保险费征缴、社会保险费缴费检查、欠费追缴等事项有争议的；
9. 社会保险费征缴过程中发生的其他争议事项。

四、工作流程

协调机制以人员共驻、联合办公等形式，并推动延伸至乡镇（街道）。充分调动发挥社区工作者、平安志愿者、劳动关系协调员、劳动保障监察网格管理员等在预防化解征缴争议方面的作用，鼓励社会力量参与征缴争议处理。

（一）事项受理

各成员单位依托 12345、12333、12366 等热线平台及各单位对外公开的咨询电话等线上渠道、政务大厅业务窗口等线下渠道，收集、受理征缴争议，及时接收信访部门转办的信访、举报事项。同时积极拓展争议受理渠道，探索服务触角向乡镇延伸，打通权益维护“最后一公里”。受理人员应及时做好相关台账，详细记录缴费人基本情况、来访时间、联系方式、反映的主要内容等重要信息。

（二）事项办理

争议事项分为简易事项、一般事项和特殊事项。

1. 简易事项

受理人员可当场办结的争议事项为简易事项。受理人员要及时、准确的将办理结果反馈给缴费人，可通过口头、电话、短信等方式。

2. 一般事项

受理人员无法当场办结的争议事项均为一般事项。

一般事项受理后，在受理后 1 个工作日内转交对应职责部门办理，办理部门根据部门职责按规定流程处理，办结时限不超过 5 个工作日，必要时在上级对口部门的指导下进行。

3. 特殊事项

经办理部门研判本部门无法办结的，及时提请工作专班研判办理，工作专班需在争议事项受理之日起 10 个工作日内进行集体商议，形成会议纪要，提出书面处理意见。

（三）事项反馈

对于处理情况，受理部门要在办结后及时向争议双方进行反馈；缴费人对结果无异议的，受理部门做好案卷归档；当事人对处理有异议的，按规定程序申请行政复议、行政诉讼的，由市司法局提供相关业务指导。

五、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。社会保险费征缴争议

涉及部门多、环节长，影响大，一旦处置不当极易引发群体性事件。各成员单位要深刻认识做好征缴争议处理工作的重要性、复杂性、紧迫性，切实增强使命感和责任感，进一步强化社保费征缴问题联合处理、联动调处的思想认识，协调解决工作中遇到的重点、难点、堵点问题，妥善处理争议纠纷。

（二）明确工作分工，压实自身责任。各成员单位要进一步明确内部职责分工、细化运行机制，层层压实责任，确保社会保险费征缴争议处理不推诿、不掉档、不遗漏。加强社保费争议处理队伍建设，组织开展业务培训和职业操守教育，提升办事人员的专业水平和工作能力，确保社保费征缴问题联合处理工作开展，相关投诉争议处理及时、风险可控。

（三）增强部门协作，促进多方联动。进一步强化部门合作，密切关注形势发展变化，根据纳税人缴费人反映的意见建议，多方联动、系统施治，努力把解决具体争议问题同推动改善制度、完善机制一同谋划、一体推进，最大限度形成工作合力，最大限度减少和化解社会保险费征缴争议，最大限度维护缴费人合法权益，最大限度维护社会和谐稳定。

（四）强化目标导向，严格责任追究。以实现群众“最多跑一次”诉求为目标，综合采取调解、和解等多种方式，上下联动、通力配合，形成协同共治的社保费征缴争议联合处置格局。强化对征缴争议处理机制实体化运作的监督和跟踪问效，强化过程督促、阶段反馈和结果评估。工作专班办公室要定期或不定期对开

展落实情况进行专项调研督导，对工作进展缓慢，不能按时完成工作任务的，予以通报。

高平市人民政府办公室

2024年10月11日

(此件公开发布)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，各人民团体，各新闻单位。

高平市人民政府办公室

2024年10月11日印发
