

国家税务总局潜江市税务局
潜江市人力资源和社会保障局 文件
潜江市医疗保障局

潜税发〔2024〕5号

关于印发《潜江市社会保险费征缴争议调解
处理工作实施方案》的通知

国家税务总局潜江市税务局、潜江市人力资源和社会保障局、
潜江市医疗保障局各单位：

现将《潜江市社会保险费征缴争议调解处理工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

国家税务总局潜江市税务局 潜江市人力资源和社会保障局

潜江市医疗保障局
2024年5月30日

潜江市社会保险费征缴争议调解处理 工作实施方案

为巩固拓展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果，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，根据《中华人民共和国社会保险法》《社会保险费征缴暂行条例》《湖北省税务局社会保险费业务操作规程（试行）》有关规定，结合我市实际，制定本工作方案。

一、工作目标

结合“枫桥式”税务所（分局、办税服务厅）建设，坚持依法依规、政府主导、部门协作，通过建立社会保险费征缴争议调解处理机制，发挥社会综合治理网格职能，有效化解社会保险费征缴风险，切实维护群众合法权益，形成社会保险费争议处理精诚共治新格局。

二、争议受理范围和渠道

（一）处理范围

1. 缴费人因社保费申报缴费、退费、滞纳金（利息）等事项与人社、医保、税务部门产生争议的；
2. 职工与用人单位因参保登记、缴费基数、欠缴问题产生争议的；
3. 用人单位及职工对人社、医保部门核定的社保费应缴费额产生争议的；
4. 缴费人对社保缴费记录有异议的；

5. 缴费人对人社、医保、税务部门提供的经办和缴费服务不满意的；

6. 社保费征缴过程中发生的其他争议事项。

(二) 受理渠道

1. 线上受理。缴费人通过 12345 政务服务热线、政府信访平台或者税务、人社、医保等部门网站和服务热线、微信和 QQ 等渠道反映的社保费征缴争议事项。实行“线上受理，内部流转”。

2. 线下受理。缴费人到税务、人社、医保部门或者通过税务、人社、医保部门办事服务窗口反映的社保费征缴争议事项。实行“一窗受理，内部流转。”

3. 其他。政府有关部门交办、转办的社保费征缴争议事项按照有关规定受理流转。

三、工作流程

(一) 登记受理

缴费人通过线上或者线下等不同渠道方式反映社保费争议问题事项，受理人员应及时做好登记工作，详细记录缴费人基本情况、来访时间、联系方式、事项所在辖区、反映主要内容等，并提出初步处理意见。

受理应坚持落实首问责任制，第一个受理争议的人员要做好争议登记、分类、流转工作；非本辖区社保争议应及时转有管辖权的处理地区处理。

(二) 分类流转

受理人员应将缴费人反映的争议事项整理为简易事项、一

般事项和重大疑难事项。简易事项由受理人员当场办结；一般事项由受理部门服务窗口或各便民服务中心按要求办结；涉及跨部门的重大疑难事项由领导小组研究处理。

（三）事项办理

1. 系统原因造成缴费人无法正常申报、缴纳和退付社会保险费的，主管税务部门应及时查明原因并处理解决。

2. 缴费人对社保应征、未申报、未缴纳、已缴纳数据有异议的或对特殊缴费、退费、滞纳金加收等事项有争议的，税务、人社、医保等部门应依职责权限及时处理。

3. 企业职工与用人单位存在参保、缴费基数纠纷的，由税务、人社、医保等部门按职责权限在区镇场处派出机构共同会商办理。

4. 税务部门履行征缴职责无果，因企业欠费影响职工待遇享受，应在属地政府主导下，协调多部门共同办理。

5. 对事实清楚、催缴手续完备、欠费金额确认的企业，由市税务局提请人民法院采取强制执行措施。

6. 对人社、医保、税务提供征缴服务不满意的，由人社、医保、税务依据职责权限进行调查核实处理，并将处理结果反馈当事人。

7. 其它事项由人社、医保、税务依据各自职责权限处理，必要时提请领导小组研究处理。

四、组织机构及其职责

成立社会保险费征缴争议处理工作领导小组，由市税务局、市人力资源和社会保障局、市医疗保障局主要负责同志任

组长；市税务局、市人力资源和社会保障局、市医疗保障局分管领导任副组长；市税务局社会保险费和非税收入股、办公室、纳税服务股、法制股、第一分局及各派出机构，市人社局办公室、社会保险科、工伤保险科、社会保险基金结算处、社会保险事业管理局、机关事业单位社会保险管理局、城乡居民社会养老保险事业管理局、劳动就业管理局、劳动仲裁部门及人才服务局，市医疗保障局经办机构等各部门负责人任成员。

领导小组负责督导、检查、考核社保费征缴争议调解处理工作相关部门履职尽责情况，根据工作需要适时召开联席会议，听取意见建议，解决实际问题，建立健全工作联系机制。

领导小组下设办公室，市税务局分管领导任办公室主任，办公室日常工作由市税务局社会保险费和非税收入股负责，调解场所设在市民之家办税服务厅争议调解中心。

领导小组办公室负责召集成员单位召开会议，研究讨论社会保险费征缴争议重大复杂疑难问题，并及时上报领导小组，落实领导小组布置的各项工作任务，协调督促各单位各尽其责。

五、工作要求

（一）加强组织领导。社会保险费关系人民群众的切身利益，各部门要切实提升政治站位，争取地方党委政府的工作支持，协调解决工作中遇到的重点、难点问题，妥善处理争议纠纷。

（二）深化部门合作。各部门按照职责分工，加强协作，确保争议事项“统一受理、内部流转、一站办结”，将矛盾化

解在源头，避免缴费人多头跑、重复跑、久拖不决等现象，达到“争议不出市、矛盾不上交”的社会保险费社会共治格局。

（三）强化队伍建设。做好社保费争议调解处理纵向、横向“网格化”对接工作，组织开展调解处理人员业务知识培训和职业操守教育，提升业务知识水平和纠纷化解能力，进一步规范调解处理工作。

信息公开选项：不予公开

潜江市税务局社会保险费和非税收入股承办 办公室2024年5月30日印发
