

分类处理人社领域信访投诉请求九项途径（新版）

目 录

一、劳动人事争议调解仲裁途径.....	3
（一）劳动人事关系.....	3
1. 事项：确认劳动关系，终止人事关系.....	3
（二）劳动合同、集体合同、聘用合同.....	4
2. 事项：订立、履行、变更、解除和终止劳动合同.....	4
3. 事项：履行集体合同.....	5
4. 事项：履行聘用合同.....	5
（三）劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金.....	6
（四）工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护.....	6
二、劳动监察途径.....	8
1. 事项：用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况.....	8
2. 事项：用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况.....	8
3. 事项：劳务派遣单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况.....	8
4. 事项：用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况.....	9
5. 事项：用人单位支付劳动者工资和执行最低工资标准的情况.....	9
6. 事项：用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况.....	9
7. 事项：用人单位参加各项社会保险的情况.....	10
8. 事项：用人单位遵守禁止使用童工规定的情况.....	10
9. 事项：职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况.....	10
10. 事项：法律、法规规定的其他劳动保障监察事项.....	11
三、行政复议途径.....	12
四、申诉途径.....	16
事项：事业单位工作人员对涉及本人的有关人事处理不服的.....	16
五、信息公开途径.....	17
六、复核途径.....	19
（一）劳动能力等级鉴定.....	19
1. 事项：用人单位或者职工对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的.....	19
七、举报途径.....	20
1. 事项：公民、法人和其他社会组织对养老保险基金、失业保险基金、工伤保险基金、管理等方面的违法违纪行为进行检举控告.....	20
2. 事项：组织或者个人对违反劳动合同法的行为进行举报.....	21
3. 事项：组织或者个人对违反劳务派遣行政许可的行为进行举报.....	21
八、信访途径.....	22
九、司法途径.....	23

1. 事项：当事人不服劳动人事争议仲裁委员会作出的裁决的.....	23
2. 事项：劳动人事争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定、逾期未作出仲裁裁决的.....	24
3. 事项：一方当事人逾期不履行发生法律效力的调解书、裁决书的.....	24

一、劳动人事争议调解仲裁途径

劳动人事争议调解仲裁（以下简称“调解仲裁”）适用处理用人单位与工作人员之间发生的劳动人事争议。下列事项属于调解仲裁受理范围：

（一）劳动人事关系

1. 事项：确认劳动关系，终止人事关系

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：1. 因确认劳动关系发生的争议。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：1. 企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因确认劳动关系……等发生的争议；3. 事业单位与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议；4. 社会团体与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议；

《关于确立劳动关系有关事项的通知》

五、劳动者与用人单位就是否存在劳动关系引发争议的，可以向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

《关于贯彻执行〈中华人民共和国劳动法〉若干问题的意见》

84. 国家机关、事业组织、社会团体与本单位工人以及其他与之建立劳动合同关系的劳动者之间，个体工商户与帮工、学徒之间，以及军队、武警部队的事业组织和企业与其无军籍的职工之间发生的劳动争议，只要符合劳动争议的受案范围，劳动争议仲裁委员会应予受理。

《事业单位人事管理条例》

第三十七条 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

(二) 劳动合同、集体合同、聘用合同

2. 事项：订立、履行、变更、解除和终止劳动合同

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：2. 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议。

《中华人民共和国劳动法》

第十八条 劳动合同的无效，由劳动争议仲裁委员会或者人民法院确认。

《中华人民共和国劳动合同法》

第二十六条 对劳动合同的无效或者部分无效有争议的，由劳动争议仲裁机构或者人民法院确认。

3. 事项：履行集体合同

《中华人民共和国劳动法》

第八十四条 因履行集体合同发生争议，当事人协商解决不成的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

《中华人民共和国劳动合同法》

第五十六条 因履行集体合同发生争议，经协商解决不成的，工会可以依法申请仲裁、提起诉讼。

4. 事项：履行聘用合同

《事业单位人事管理条例》

第三十七条 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

《中国人民解放军文职人员条例》

第四十四条 文职人员与用人单位发生的人事争议，按照国家有关规定依法处理。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：3. 事业单位与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议。4. 社会团体与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议。5. 军

队文职人员用人单位与聘用制文职人员之间因履行聘用合同发生的争议。

（三）劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：5. 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：1. 企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因……劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议。

（四）工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：4. 因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议。

《中华人民共和国社会保险法》

八十三条 个人与所在用人单位发生社会保险争议的，可以依法申请调解、仲裁，提起诉讼。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：1. 企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因……工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护……等发生的争议。

《非法用工单位伤亡人员一次性赔偿办法》

第八条 伤残职工或者死亡职工的近亲属、伤残童工或者死亡童工的近亲属就赔偿数额与单位发生争议的，按照劳动争议处理的有关规定处理。

二、劳动监察途径

劳动者合法权益受到侵害，属于劳动保障监察事项的，可以通过劳动保障监察途径处理。劳动保障监察事项包括：

1. 事项：用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：1. 用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况。

2. 事项：用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：2. 用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况。

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：2. 用人单位与劳动者订立劳动合同的情况。

3. 事项：劳务派遣单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：3. 劳务派遣

单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况。

4. 事项：用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：4. 用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况。

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：5. 用人单位遵守工作时间和休息休假规定的情况。

5. 事项：用人单位支付劳动者工资和执行最低工资标准的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：6. 用人单位支付劳动合同约定的劳动报酬和执行最低工资标准的情况。

6. 事项：用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：4. 用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况。

7. 事项：用人单位参加各项社会保险的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：6. 用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况。

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：7. 用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况。

8. 事项：用人单位遵守禁止使用童工规定的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：3. 用人单位遵守禁止使用童工规定的情况。

9. 事项：职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：8. 职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况。

10. 事项：法律、法规规定的其他劳动保障监察事项

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：9. 法律、法规规定的其他劳动保障监察事项。

三、行政复议途径

公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请。下列事项应属于行政复议受理范围：

（一）《中华人民共和国行政复议法》

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

1. 对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的。

2. 对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的。

3. 对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的。

5. 认为行政机关侵犯合法的经营自主权的。

7. 认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的。

8. 认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的。

10. 申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的。

11. 认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第八条 不服行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的，依照有关法律、行政法规的规定提出申诉。不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

（二）《人力资源社会保障行政复议办法》

第七条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依法申请行政复议：

1. 对人力资源社会保障部门作出的警告、罚款、没收违法所得、依法予以关闭、吊销许可证等行政处罚决定不服的；

2. 对人力资源社会保障部门作出的行政处理决定不服的；

3. 对人力资源社会保障部门作出的行政许可、行政审批不服的；

4. 对人力资源社会保障部门作出的行政确认不服的；

5. 认为人力资源社会保障部门不履行法定职责的；

6. 认为人力资源社会保障部门违法收费或者违法要求履行义务的；

7. 认为人力资源社会保障部门作出的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

（三）《社会保险行政争议处理办法》

第四条 经办机构和社会保障行政部门的法制工作机构或者负责法制工作的机构为本单位的社会保险行政争议处理机构（以下简称保险争议处理机构），具体负责社会保险行政争议的处理工作。

第五条 经办机构和社会保障行政部门分别采用复查和行政复议的方式处理社会保险行政争议。

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以申请行政复议：

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审核社会保险缴费基数的；
3. 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；
4. 认为经办机构违法收取费用或者违法要求履行义务的；
5. 对经办机构核定其社会保险待遇标准有异议的；
6. 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的；
7. 认为经办机构未依法为其调整社会保险待遇的；
8. 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；

9. 认为经办机构的其他具体行政行为侵犯其合法权益的；

属于前款第 2、5、6、7 项情形之一的，公民、法人或者其他组织可以直接向劳动保障行政部门申请行政复议，也可以先向作出该具体行政行为的经办机构申请复查，对复查决定不服，再向劳动保障行政部门申请行政复议。

第十条 经办机构作出具体行政行为时，未告知申请人有权申请行政复议或者行政复议申请期限的；行政复议申请期限从申请人知道行政复议权或者行政复议申请期限之日起计算，但最长不得超过二年。

注：公民、法人或者其他组织认为行政机关具体行政行为侵犯其合法权益，均可提出行政复议申请。根据行政复议法，人社领域所有针对管理相对人的具体行政行为均属行政复议范围，难以一一列举，因此不再列具体事项。

四、申诉途径

对事业单位做出的人事处理决定不服的通过申诉渠道处理。下列事项属于申诉受理范围：

事项：事业单位工作人员对涉及本人的有关人事处理不服的

《事业单位工作人员申诉规定》

第十一条 事业单位工作人员对涉及本人的下列人事处理不服，可以申请复核或者提出申诉、再申诉：（一）处分；（二）清退违规进人；（三）撤销奖励；（四）考核定为基本合格或者不合格；（五）未按国家规定确定或者扣减工资福利待遇；（六）法律、法规、规章规定可以提出申诉的其他人事处理。

五、信息公开途径

信息公开指保障公民、法人和其他组织依法获取政府信息。除行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院各部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。下列事项属于信息公开受理范围：

《中华人民共和国政府信息公开条例》

第九条 行政机关对符合下列基本要求之一的政府信息应当主动公开：

1. 涉及公民、法人或者其他组织切身利益的；
2. 需要社会公众广泛知晓或者参与的；
3. 反映本行政机关机构设置、职能、办事程序等情况的；
4. 其他依照法律、法规和国家有关规定应当主动公开的。

第十条 县级以上各级人民政府及其部门应当依照本条例第九条的规定，在各自职责范围内确定主动公开的政府信息的具体内容，并重点公开下列政府信息：

1. 行政法规、规章和规范性文件；
2. 国民经济和社会发展规划、专项规划、区域规划及相关政策；
3. 国民经济和社会发展统计信息；

5. 行政事业性收费的项目、依据、标准;
7. 行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及申请行政许可需要提交的全部材料目录及办理情况;
8. 重大建设项目的批准和实施情况;
9. 扶贫、教育、医疗、社会保障、促进就业等方面的政策、措施及其实施情况。

六、复核途径

(一) 劳动能力等级鉴定

1. 事项：用人单位或者职工对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的

《工伤保险条例》

第二十六条 申请鉴定的单位或者个人对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的，可以在收到该鉴定结论之日起 15 日内向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论为最终结论。

七、举报途径

1. 事项：公民、法人和其他社会组织对养老保险基金、失业保险基金、工伤保险基金、管理等方面的违法违规违纪行为进行检举控告

《社会保险基金监督举报工作管理办法》

第三条 公民、法人和其他社会组织有权对养老保险基金、医疗保险基金、失业保险基金、工伤保险基金、生育保险基金收支、管理方面的违法违规违纪行为进行检举控告。公民、法人和其他社会组织就本条前款所列行为进行的检举、控告，劳动保障行政部门应当受理；

第七条 监督机构受理当面举报，应当指定专人接待，做好笔录，必要时可以录音。笔录应由举报人签名或者盖章，但举报人可以不留姓名或拒绝录音。受理电话举报，应当如实记录，在征得举报人同意后，可以录音。受理电报、传真、信函和其他书面方式的举报，应当指定专人拆阅、登记。对内容不详的署名举报，应当及时约请举报人面谈或通过其他方式索取补充材料。

第十条 凡符合本办法受理范围的举报，监督机构应当自受理之日起 30 日内办结。情况复杂的可以适当延长，但最长不得超过 60 日。

2. 事项：组织或者个人对违反劳动合同法的行为进行举报

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十九条 任何组织或者个人对违反本法的行为都有权举报，县级以上人民政府劳动行政部门应当及时核实、处理，并对举报有功人员给予奖励。

3. 事项：组织或者个人对违反劳务派遣行政许可的行为进行举报

《劳务派遣行政许可实施办法》

第二十九条 任何组织和个人有权对实施劳务派遣行政许可中的违法违规行为进行举报，人力资源社会保障行政部门应当及时核实、处理。

八、信访途径

《信访条例》

第十四条 信访人不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：（一）行政机关及其工作人员。（二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；（三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；（四）社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；（五）村民委员会、居民委员会及其成员。对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第二十二条 信访人按照本条例规定直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关应当予以登记；对符合本条例第十四条第一款规定并属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。

有关行政机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。但是，信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

有关行政机关应当相互通报信访事项的受理情况。

九、司法途径

依法应当由司法机关处理的申诉和控告类信访问题分别介绍到法院、检察院、公安、司法等机关处理。

1. 事项：当事人不服劳动人事争议仲裁委员会作出的裁决的

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第五条 发生劳动争议，当事人...对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

第四十八条 劳动者对本法第四十七条规定的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

第四十九条 用人单位有证据证明本法第四十七条规定的仲裁裁决有下列情形之一的，可以自收到仲裁裁决书之日起三十日内向劳动争议仲裁委员会所在地的中级人民法院申请撤销裁决：（一）适用法律、法规确有错误的；（二）劳动争议仲裁委员会无管辖权的；（三）违反法定程序的；（四）裁决所根据的证据是伪造的；（五）对方当事人隐瞒了足以影响公正裁决的证据的；（六）仲裁员在仲裁该案时有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决行为的。人民法院经组成合议庭审查核实裁决有前款规定情形之一的，应当裁定撤销。仲裁裁决被人民法院裁定撤销的，当事人可以自收到裁定书之日起十五日内就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第五十条 当事人对本法第四十七条规定以外的其他劳动争议案件的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第五十五条 当事人对裁决不服向人民法院提起诉讼的，按照调解仲裁法有关规定处理。

2. 事项：劳动人事争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定、逾期未作出仲裁裁决的

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二十九条 对劳动争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定的，申请人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第四十三条 逾期未作出仲裁裁决的，当事人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第三十一条 对仲裁委员会逾期未作出决定或者决定不予受理的，申请人可以就该争议事项向人民法院提起诉讼。

3. 事项：一方当事人逾期不履行发生法律效力的调解书、裁决书的

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第五十一条 当事人对发生法律效力的调解书、裁决

书，应当依照规定的期限履行。一方当事人逾期不履行的，另一方当事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。受理申请的人民法院应当依法执行。

其他还有：

1. 该立案不立案、对判决不服、判决后不执行的引导群众向法院投诉；

2. 反映国家公职人员渎职、贪污受贿犯罪的引导群众向检察机关投诉；

3. 工伤认定中对交通事故认定不服的介绍到公安部门处理；

4. 工伤认定中对司法鉴定有异议的介绍到司法行政部门处理；

5. 对恶意欠薪的介绍到公安部门处理。