

长治市上党区人力资源和社会保障局

长上人社函〔2024〕32号

长治市上党区人力资源和社会保障局 关于建立欠薪问题回访制度的通知

为了提高行政效能，在欠薪问题处理完毕或当事双方达成一致意见后，了解诉求者对处理结果是否满意，或者达成处理意向的是否在约定时间内履行完毕，确保欠薪问题解决到位，特建立我局“欠薪问题回访制度”。

一、工作目标

- 确保拖欠农民工工资问题达到彻底解决；
- 提高人民群众对整治欠薪问题的满意度。

二、回访范围及方式

在解决欠薪问题中，对双方协商达成一致的欠薪问题，按照双方约定的时间进行回访。

回访的方式主要采用：电话回访。

三、回访的步骤

- 回访：按照双方协议约定时间进行电话回访，对一段时间内处理协调的欠薪案件，集中成批回访；
- 记录回访结果：记录回访过程中的对话内容、特别是未按期履行到位的欠薪问题，详尽记录未解决的原因、欠薪数额、

人数等内容;

3. 分析反馈: 对回访中收集到的信息进行整理和分析, 那些已解决、那些未解决, 那些解决了一部分, 要做好分类台账;

4. 跟进措施: 对于在回访中未解决的欠薪问题, 及时上报, 提出初步的解决意见和解决办法, 继续跟进, 需要行政执法手段介入的, 要依法按照执法程序进行处理;

5. 保密与隐私保护: 在回访过程中, 对于涉及当事双方隐私的信息, 应予以严格保密, 不得向第三方泄露, 其他行政机关、司法机关因工作需要持单位介绍信查阅信息的除外;

6. 改进与创新: 欠薪问题回访机制是一个动态的过程, 需要不断地进行改进和创新, 不断完善和优化回访机制, 以提高工作效率, 促进欠薪问题的圆满解决。

通过建立欠薪问题的回访制度, 及时了解问题的解决程度, 发现问题并予以解决, 从而提升服务质量, 增强人民群众的满意度。

长治市上党区人力资源和社会保障局

2024年8月23日

(此件主动公开)