|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

**深圳市人力资源和社会保障局处理来电投诉请求流程图**

来电、来件

结束

引导并退回12345

处领导审批

来电属非信访途径

来件属非信访途径

属我局非信访途径

属区级信访途径

处领导审批

来件

来电

来件

来电

处领导审批

反馈12345

局信访处

退回12333

办结

结束

结束

办结

反馈12345

结束

非我局职能范围

结束

办结

回复引导

引导并退回12345

局信访处

非信访途径（如：调解仲裁、复核或申诉、复查或再次鉴定、司法途径、检举控告、劳动监察、行政复议、社保稽核、信息公开等）、非我局职能范围

反馈12333

反馈局信访处

督办

相关责任部门与信访人联络办理处置及送达

信访途径类（意见和建议、信访投诉、信访复查）

分类甄别

回电解答

咨询类（法律、法规、政策规定、办事指南、办事流程）