# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报

**第2期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2017年5月9日**

一、业务分析

咨询主要集中在养老保险、医疗保险、人力资源市场与就业、劳动关系、工伤认定、劳动保障监察方面。其中养老保险中的生存认证和医疗保险中的异地就医问题是咨询数量最多的热点问题。

生存认证问题：许多咨询者反应退休人员近两个月的工资迟迟没有发放。这一问题咨询时间集中、咨询人数众多，给退休人员生活造成了不小的麻烦。对此，咨询员请教社保局后得出答案：退休人员没有按时进行生存认证，导致停发工资。建议社保局每年明确生存认证时间，加大宣传力度。

异地就医问题：随着人民生活水平的不断提升、人口外流的不断增加，异地就医成为外驻人口的民生热点问题，咨询热度也在不断提高。

二、热点案例

退休生存认证：退休老人长期在异地居住，行动不便，退休生存认证要怎么办理？

2015年以后已经到白山市社会保险局“照相、照脸”（已建模）的离、退休人员应采取的方式：

1.本人持二代身份证到白山市社会保险事业管理局或吉林省内各地社会保险事业管理局进行认证；

2.可以登录“吉林省社会保险事业管理局”官方网站进行网上认证；

3.长期居住吉林省外的离、退休人员：提供居住社区出具的居住证明加盖公章，并将《异地居住人员领取社会保险待遇资格协助认证表（附指纹套卡）》加盖当地社保或人力资源保障经办机构公章于每年10月31日前送于缴费地社会保险事业管理局。

三、疑难问题

医保关系省外转移问题：咨询者在白山市参加的医疗保险，现在想把医保关系转移接续到陕西省，由于两省政策不同，导致咨询者十多年的医保关系至今无法转移。

经过反复咨询、请教业务科室和主管领导，并联系到省医保局查找到《人力资源和社会保障部办公厅关于印发流动就业人员基本医疗保险关系转移接续业务经办规程的通知》，其中第四条、第五条明确转移接续流程是：参保人到转出地经办机构办理终止参保手续，申请开具参保凭证；转出地经办机构生成并出具参保凭证，参保人向转入地经办机构提出转移申请并提供参保凭证，填写《基本医疗保险关系转移接续申请表》，转入地经办机构受理申请后于转出地经办机构联系，生成并发出《联系函》，转出地经办机构收到《联系函》完成转移手续。

针对这种情况建议医保局帮助协调解决。

四、来电情况统计图表

五、白山市12333服务热线电话服务总量统计表（3.25-5.3）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 养老保险 | 231 | 缴纳养老保险金 | 39 |
| 2 | 养老保险关系转移接续 | 17 |
| 3 | 退休生存认证 | 34 |
| 4 | 养老保险个人账户余额查询 | 15 |
| 5 | 个体身份参保缴费 | 18 |
| 6 | 养老保险个人编码查询 | 102 |
| 7 | 社会平均工资 | 4 |
| 8 | 退休待遇 | 2 |
| 9 | 社会保障卡 | 6 | 社会保障卡发放时间 | 2 |
| 10 | 社会保障卡如何申办 | 2 |
| 11 | 社会保障卡密码 | 1 |
| 12 | 社会保障卡挂失 | 1 |
| 13 | 医疗保险 | 42 | 医保缴费 | 4 |
| 14 | 异地就医 | 28 |
| 15 | 医保卡挂失 | 5 |
| 16 | 医保关系转移 | 5 |
| 17 | 工伤保险 | 4 | 工伤待遇 | 4 |
| 18 | 失业保险 | 5 | 领取失业金 | 1 |
| 19 | 失业保险待遇 | 4 |
| 20 | 人力资源市场与就业 | 44 | 档案托管 | 43 |
| 21 | 外国人办理就业证 | 1 |
| 22 | 劳动保障监察 | 5 | 企业工资拖欠 | 5 |
| 23 | 人事问题 | 11 | 事业单位考试准考证打印 | 11 |
| 24 | 劳动关系 | 3 | 劳动合同解聘 | 3 |
| 25 | 行政审批 | 5 | 退休审批 | 5 |
| 26 | 职业培训与职业资格 | 2 | 职业技能鉴定 | 1 |
| 27 | 高级工程师证书补办 | 1 |
| 28 | 其它 | 8 | 查询电话 | 6 |
| 29 | 接听后断线 | 2 |
| 30 | 自动语音量 | 388 | 自动语音量 | 388 |
| 31 | 放弃量 | 47 | 放弃量 | 47 |
|  | 服务量总计 | 801 |  |  |

六、白山市12333系统呼入分布时间段日度统计分析表（3.25-5.3）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 来电总量 | 自动语音量 | 放弃量 | 呼入人工服务量 |
| 日 | 数量 | 数量 | 占来电总量比例(%) | 数量 | 占来电总量比例(%) | 数量 |
| 2017-03-25 | 2 | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-03-26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-03-27 | 15 | 2 | 13.33% | 0 | 0.00% | 13 |
| 2017-03-28 | 4 | 0 | 0.00% | 1 | 25.00% | 3 |
| 2017-03-29 | 6 | 1 | 16.67% | 0 | 0.00% | 5 |
| 2017-03-30 | 15 | 1 | 6.67% | 0 | 0.00% | 14 |
| 2017-03-31 | 19 | 5 | 26.32% | 2 | 10.53% | 12 |
| 2017-04-01 | 10 | 1 | 10.00% | 0 | 0.00% | 9 |
| 2017-04-02 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-04-03 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-04-04 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-04-05 | 12 | 1 | 8.33% | 3 | 25.00% | 8 |
| 2017-04-06 | 8 | 2 | 25.00% | 0 | 0.00% | 6 |
| 2017-04-07 | 11 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 11 |
| 2017-04-08 | 2 | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-04-09 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-04-10 | 18 | 1 | 5.56% | 0 | 0.00% | 17 |
| 2017-04-11 | 15 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 15 |
| 2017-04-12 | 38 | 3 | 7.89% | 13 | 34.21% | 22 |
| 2017-04-13 | 31 | 1 | 3.23% | 6 | 19.35% | 24 |
| 2017-04-14 | 7 | 1 | 14.29% | 0 | 0.00% | 6 |
| 2017-04-15 | 1 | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-04-16 | 2 | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-04-17 | 10 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 10 |
| 2017-04-18 | 18 | 2 | 11.11% | 1 | 5.56% | 15 |
| 2017-04-19 | 17 | 1 | 5.88% | 1 | 5.88% | 15 |
| 2017-04-20 | 10 | 1 | 10.00% | 2 | 20.00% | 7 |
| 2017-04-21 | 11 | 1 | 9.09% | 0 | 0.00% | 10 |
| 2017-04-22 | 11 | 11 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-04-23 | 23 | 23 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-04-24 | 76 | 47 | 61.84% | 3 | 3.95% | 26 |
| 2017-04-25 | 41 | 18 | 43.90% | 9 | 21.95% | 14 |
| 2017-04-26 | 61 | 26 | 42.62% | 2 | 3.28% | 33 |
| 2017-04-27 | 48 | 35 | 72.92% | 0 | 0.00% | 13 |
| 2017-04-28 | 39 | 21 | 53.85% | 1 | 2.56% | 17 |
| 2017-04-29 | 13 | 13 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-04-30 | 17 | 17 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-05-01 | 19 | 19 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-05-02 | 109 | 84 | 77.06% | 2 | 1.83% | 23 |
| 2017-05-03 | 62 | 43 | 69.35% | 1 | 1.61% | 18 |
| 总计 | 801 | 388 | 48.44% | 47 | 5.87% | 366 |

七、12333综合服务网网站咨询统计（3.25-5.3）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 专业技术人员管理 | 2 | 有初级证书，是否聘岗，才能享受岗位工资。 | 1 |
| 职称评定 | 1 |
| 2 | 人力资源市场与就业 | 2 | 档案查找 | 2 |
| 3 | 事业单位管理 | 2 | 事业单位考试 | 2 |
| 4 | 公务员管理 | 1 | 马上就要退休，单位要参公，参公后就是科员，不想参公。 | 1 |
| 5 | 养老保险 | 2 | 原单位欠保，导致新单位无法续保 | 1 |
| 查询个人编码 | 1 |
| 6 | 生育保险 | 1 | 跨省生育，如何报销 | 1 |
| 7 | 社会保障卡 | 1 | 社会保障卡如何申办 | 1 |
| 8 | 职业培训与职业资格 | 2 | 理财规划师报名步骤 | 1 |
| 辨别证书真假 | 1 |
| 9 | 医疗保险 | 3 | 单位不给缴纳医疗保险，到哪里维权 | 1 |
| 缴纳灵活就业医保，国企期间的工龄，能否算为视同缴费？ | 1 |
| 退休职工，办理异地就医 | 1 |
| 10 | 失业保险 | 1 | 失业金领取 | 1 |
|  | 共计 | 17 |  |  |

