# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报甚至

**第6期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2018年1月18日**

**一、业务分析**

1、电话统计

2017．12．18－1．18日期间，呼入电话量总数10432个，群众咨询问题主要还是集中在社会保障卡的申领、激活及进度查询。因近期工商银行联合邮政快递推出社会保障卡邮寄服务，所以关于邮寄的问题有明显增多。

其中还有放弃量1024个，存在放弃量的原因是咨询者拨打电话时人工坐席忙碌没有进行电话等待而主动挂断电话，或者呼入后由于某种原因没有接起电话的话务量统计。为减少放弃量，在解答时，尽量语言精练，减少通话时间，避免呼叫等待的情况。

2、网站咨询统计

在2017．12．18－1．18期间，12333网上咨询共收到了25条网站留言（其中职称问题76％，医疗保险问题16％，一卡通问题8％）对于这些问题我们及时做出了回复。

**二、热点问题**

问题一：办理跨省异地就医直接结算。

（一）、办理直接结算应具备哪些条件？

参保人员需在参保地经办机构办理异地就医备案登记。参保人员已取得加载金融功能的社会保障卡并已激活。

（二）、哪些人员能够理直接结算？

根据户籍管理规定，取得居住地户籍或根据居住证管理

规定取得居住证的参保退休人员；参保缴费单位长期驻外地

工作的参保人员（在异地工作6个月以上）；因参保地医疗条件所限并按照分级诊疗和转诊转院制度的政策规定需要转外就医的参保人员。

（三）、如何办理异地就医备案登记

异地居住人员所需材料：《吉林省医疗工伤生育异地就

医中请表》；参保人社会保障卡；居住地户口簿（居住地身

份证）或居住证原件及复印件；经办人身份证和户口簿。长

期驻外人员所需材料：《吉林省医疗工伤生育异地就医申请

表》；参保人社会保障卡；相关证明材料；参保人和经办人

身份证原件及复印件。转诊人员：定点医疗机构出具的相关

转诊转院材料；参保人社会保障卡；参保人和经办人身份证

原件及复印件。

（四）异地就医如何结算？

已备案登记的参保人员可持社会保障卡在异地定点医疗机构就医，发生的住院费用按照就医地的支付范围和参保

地的支付比例进行结算，医疗保险基金按规定支付，个人仅

需支付按规定需个人负担的费用。

问题二：城乡居民养老保险如何变更缴费档次？

参保人员若需调整缴费金额，应在进行当年缴费前办理

缴费档次变更登记手续；当年未变更缴费档次的，按上年度

选定的缴费档次进行扣款；当年已经完成缴费后变更的缴费

档次将在下一年度扣款时生效。

**三、疑难问题**

问：准备出国定居，养老保险待遇还能领取吗？以前缴

过的钱怎么办？

答：应按国家有关规定办理终止基本养老保险关系手续，

并全额退还个人账户储存额。其中，在建立临时基本养老保

险缴费账户期间出国定居或到香港、澳门、台湾地区定居的，

由原保留基本养老保险关系所在地社会保险经办机构负责办理终止养老保险手续，并全额退还个人账户储存额；临时

基本养老保险缴费账户所在地社会保险经办机构负责办理

临时缴费账户的个人账户储存额清退工作，期间的单位缴费

不再转回原保留基本养老保险关系所在地。

**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（12.18-1.18）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 养老保险 | 183 | 缴纳养老保险金 | 55 |
| 2 | 养老保险关系转移接续 | 72 |
| 3 | 退休生存认证 | 4 |
| 4 | 养老保险个人账户余额查询 | 16 |
| 5 | 养老保险个人编码查询 | 8 |
| 6 | 社会平均工资 | 22 |
| 7 | 退休待遇 | 6 |
| 8 | 社会保障卡 | 3073 | 社会保障卡发放时间 | 2980 |
| 9 | 社会保障卡如何申办 | 77 |
| 10 | 社会保障卡密码 | 12 |
| 11 | 社会保障卡激活 | 4 |
| 12 | 医疗保险 | 362 | 医保缴费 | 57 |
| 13 | 异地就医 | 233 |
| 14 | 医保卡挂失 | 9 |
| 15 | 医保关系转移 | 38 |
| 16 | 医疗保险个人账户查询 | 23 |
| 17 | 医疗保险报销比例 | 2 |
| 18 | 工伤保险 | 2 | 工伤待遇 | 2 |
| 19 | 生育保险 | 3 | 生育保险待遇 | 3 |
| 20 | 失业保险 | 3 | 领取失业金 | 3 |
| 21 | 劳动争议处理 | 11 | 劳动争议仲裁 | 11 |
| 22 | 人力资源市场与就业 | 8 | 档案托管 | 6 |
| 23 | 领取社会养老保险补贴 | 2 |
| 24 | 找工作 | 0 |
| 25 | 人事问题 | 37 | 事业单位考试 | 9 |
| 26 | 事业单位工作关系调转 | 28 |
| 27 | 劳动关系 | 4 | 劳动合同解聘 | 4 |
| 28 | 行政审批 | 8 | 退休审批 | 8 |
| 29 | 职业培训与职业资格 | 12 | 职业技能鉴定 | 12 |
| 30 | 其它 | 103 | 查询电话 | 78 |
| 31 | 接听后断线 | 25 |
| 32 | 自动语音量 | 5599 | 自动语音量 | 5599 |
| 33 | 放弃量 | 1024 | 放弃量 | 1024 |
| 34 | 服务量总计 | 10432 |  | 10432 |