# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报

**第9期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2018年7月4日**

**【2018年6月呼入分布时间段月度统计分析】**

2018年6月白山市12333电话咨询服务热线共受理咨询电话47735个，其中呼入人工服务量9700个，占来电总量的20.32%；自动语音32692个，占来电总量的68.49%；放弃量5343，占来电总量的11.19%（图一、图二）。

6月份呼入总量比4、5月份两月之和还多14037个，放弃量有5343个，放弃量较多是由于全面推行社会保障卡的全面发行，人力资源和社会保障12333电话咨询数量急剧增加，接听坐席繁忙导致来电排队时间过长，市民主动挂断电话或者呼入后由于某种原因没有接起电话。为减少放弃量，在解答时，咨询员尽量语言精练，但也要做到详尽解答，减少通话时间，避免呼叫等待的过长。

**图一**

**图二**

**【2018年6月网站咨询统计】**

在2018年6月中，综合网问题转白山12333的网站咨询留言（留言类别：退休待遇认证2条，养老保险5条，职称1条，社会保障卡17条，医疗保险1条，毕业生档案2条，拖欠工资1条，三支一扶2条）31条，对于这些问题我们及时做出了回复。

**【来电反映】**

1、社会保障卡申领是否收取费用？

答：社会保障卡初次申办和领取都不收取任何费用。

2、据市民反映在银行取社会保障卡的同时，对于银行工作人员要求存入现金这一业务存有疑惑？

答：在银行金融功能方面，超过半年没有使用金融功能办理业务会自动封存，让市民存入少量现金是为了避免封存而带来的不便。

**【疑难转办】**

问: 疾病住院治疗，非因工死亡，有何死亡待遇？需要提供哪些待遇领取手续？

答:（1）待遇：1200元+个人账户+抚恤金（抚血金需到社保局根据公式计算）；

（2）领取手续：携带死者身份证、死亡证明、单位开具非因工死亡证明、火化票据、领取人身份证、领取人与死者双方关系证明到吉林银行/邮政储蓄银行开一类结算存折。

**【热点问题】**

社会保障卡申请人为16周岁以下（含新生儿）的中国公民需由监护人提供的材料：

（1）监护人有效居民身份证原件及其复印件一份；

（2）包含申请人信息的有效户口薄原件；

（3）包含申请人信息的有效户口薄首页及申请人信息页面复印件各一份；

（4）符合要求的申请人电子版相片一份（相片358x441像素，大于10KB小于50KB的白底免冠电子证件相片。需着深色上衣，确保人像面部可见，不允许有掩盖面部的覆盖物、头发、头饰、或脸部饰物，因宗教原因或医学因素不能摘除的，应保证人像面部特征可见）。