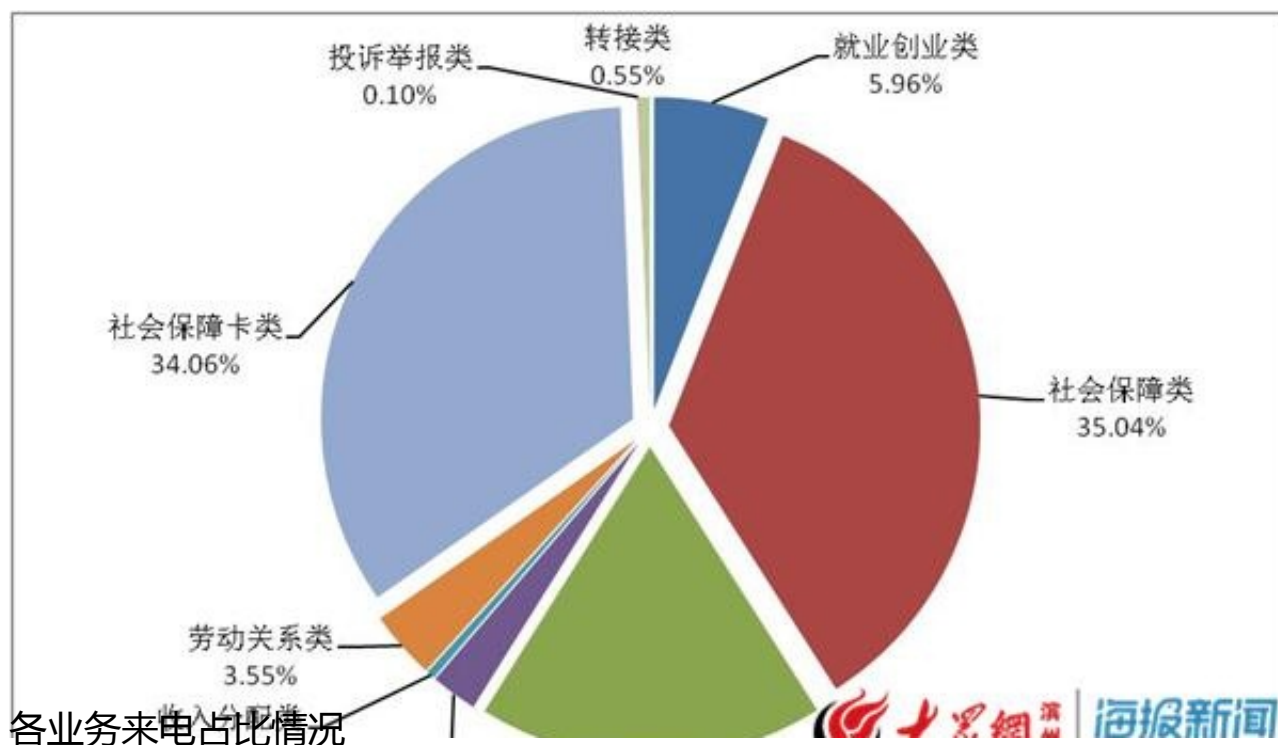


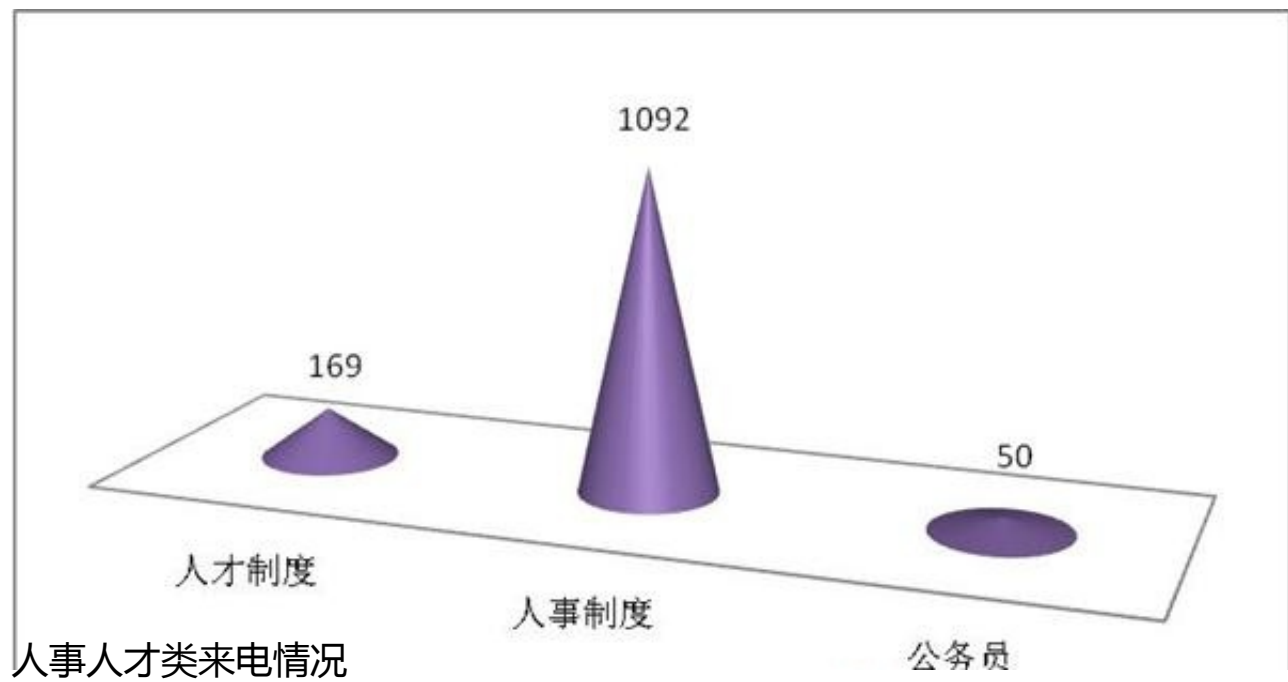
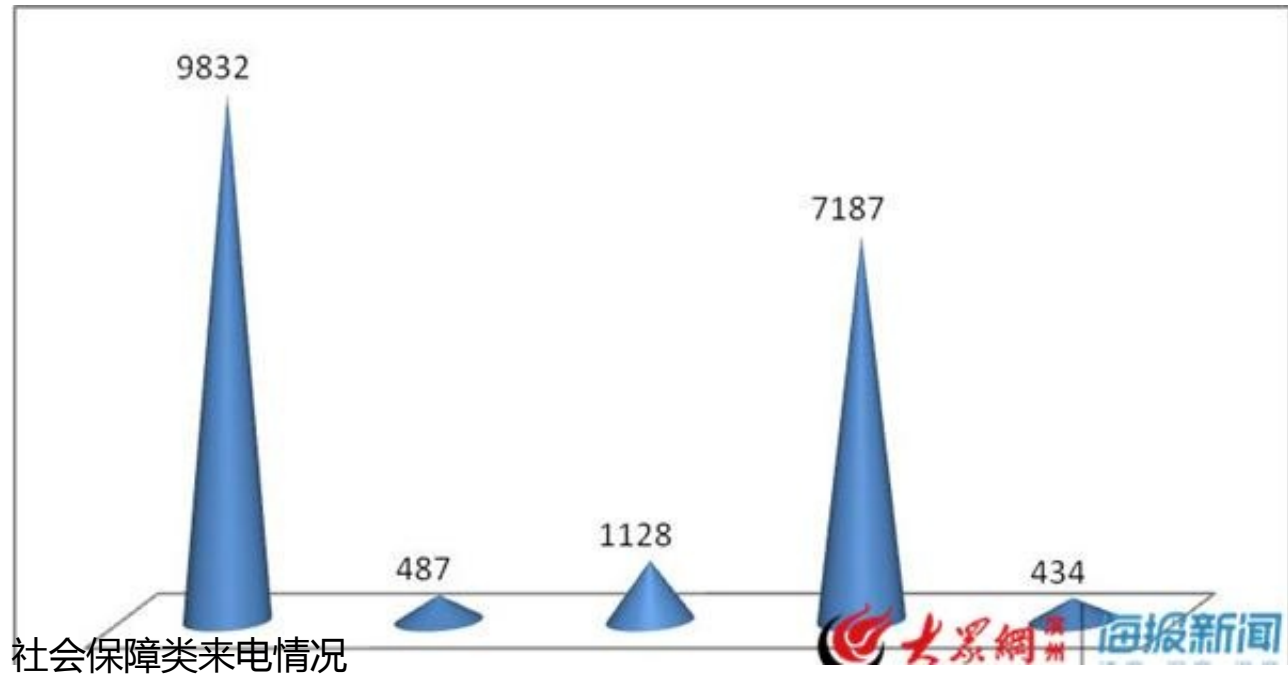
大众网·海报新闻滨州10月22日讯（记者 孙佃潇）10月22日，大众网·海报新闻记者在滨州市人力资源和社会保障局获悉，滨州市12333电话咨询服务中心2019年第三季度共提供咨询、办事服务13.2万次，环比增加10.92%，同比增加22.22%。

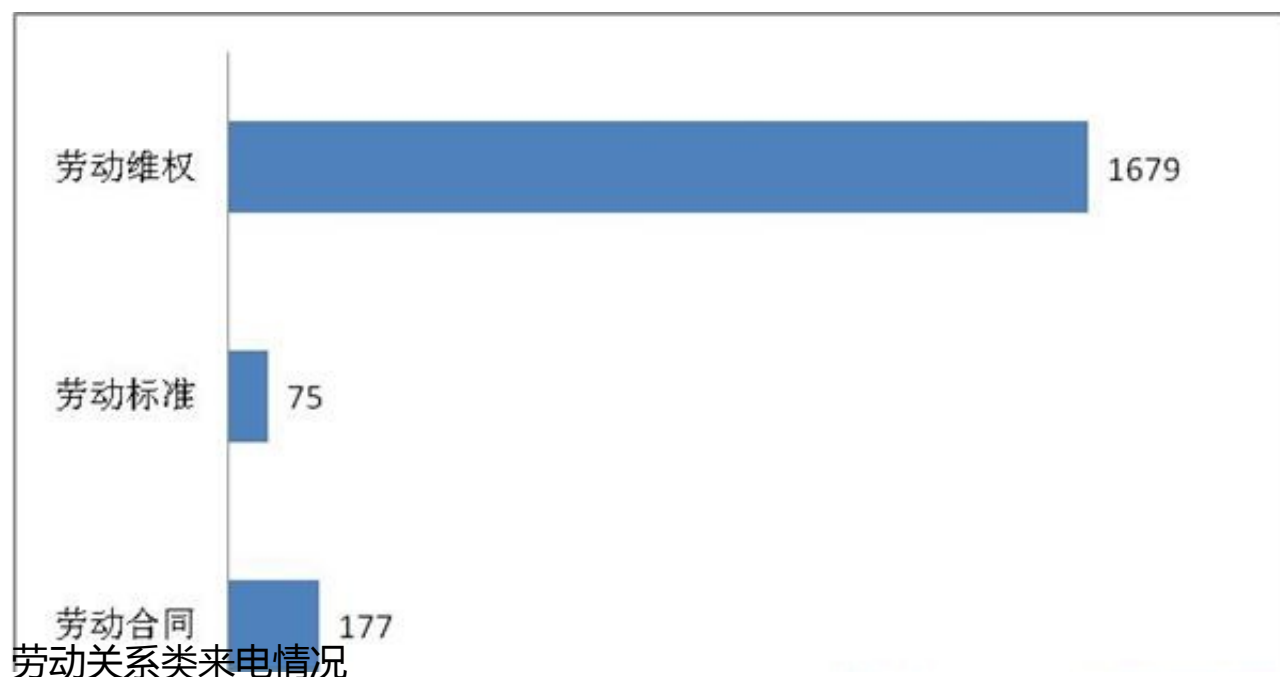
具体分析如下：

一、来电咨询情况

（一）总服务情况。第三季度电话咨询服务总量 5.7万个，环比增加11.76%，同比增加62.83%。其中来电服务总量60230个（人工接听总量54419个，自助语音1625个，来电话音留言回复总量887个，重复来电量24个），来电综合接通率94.52%，环比提高1.1个百分点。







二、在线咨询及短信发送服务

(一) 微信咨询回复。“滨州人社发布”微信公众号在线咨询回复13698条，环比增加2998条，同比增加5314条。

(二) 网站咨询回复。“中国·滨州”门户网站在线咨询回复520条，环比增加126条，同比增加472条。

(三) 业务短信提醒。12333短信平台发送业务提醒56348条，环比增加801条，同比减少21639条；通过电信、移动运营商成功发送社保卡业务宣传短信30余万条。

三、电话办事服务

(一) 信息修改。参保人员非关键基础信息修改138条。

(二) 公共服务密码重置。“个人网上服务大厅”密码重置257条；“滨州智慧人社”APP登录密码修改、手机号码重置655条；“个人网上服务大厅”单位无UK密码重置6条。

(三) 社保卡公共服务。受理作废个人制卡申请、社保卡取消作废、修改领卡地点、社保卡注销恢复、社保卡启用、挂失、解挂、注销、丢失后的临时社保卡收回等服务602次。受理补、换卡业务92单。

四、投诉举报转办服务

(一) 受理转办行风建设投诉转办10单。

1.邹平市李女士反映工龄和缴费年限不符等问题；2.市直赵女士反映社保缴费凭证无法网上打印；3.匿名反映高校毕业生报到相关问题；4.开发区闫女士反映业务科室服务态度问题；5.沾化区田先生反映社保关系转移问题；6.沾化区付女士反映2019年度1-6月社保缴费清算执行“多退少补”相关问题；7.邹平市赵先生反映社保卡办理进度慢等相关问题；8.滨城区罗女士反映社保系统中不显示之前缴纳失业保险历史问题；9.市直成女士反映调取档案等相关问题；10.滨城区吕女士反映因档案问题无法办理退休相关事宜。以上投诉均跟踪落实到位。

(二) 劳动关系投诉转办2单。

- 1.北海新区尹先生反映单位未缴纳社会保险问题；
- 2.无棣县张先生反映单位未缴纳社会保险问题。

以上投诉均跟踪落实到位。

(三) 受理单位欠缴社会保险费、拖欠工资投诉38单。根据“属地管理，分级负责”的原则，详细告知投诉人投诉、立案办理流程、办理材料，指导投诉人到缴纳保险所在地或单位注册地所属的社会保险经办机构、劳动监察、劳动仲裁部门进行投诉或立案。

(四) 撤诉2单。

- 1.开发区任女士反映2019年1-7月社保缴费通知问题；
- 2.博兴县李女士反映由职工身份转个人身份参保后养老保险缴费问题。

(五) 网络问政2单。

1.阳信县电厂工资发放问题。收到省人社厅网络问政转办单后，阳信县人社局立即成立专班进行调查处理，召开了案件研究专题会议，截止本报告发布日，劳动保障监察执法程序仍在执行中。

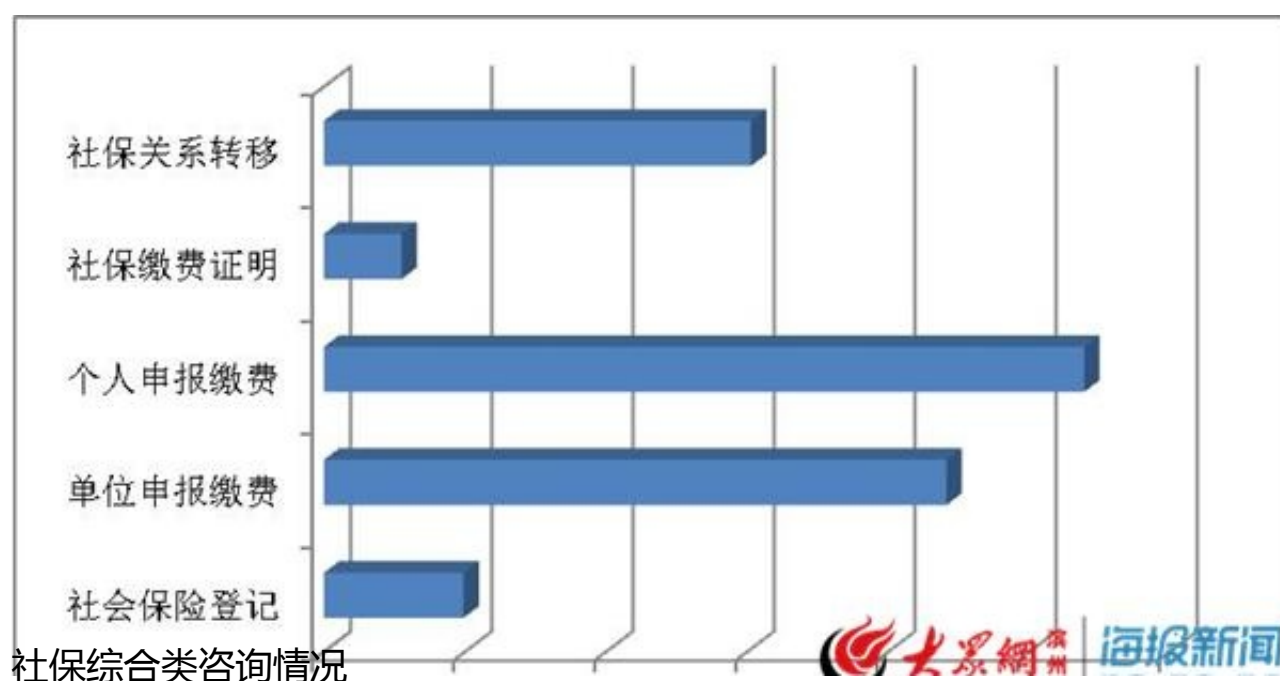
2.邹平市人才市场存放成人教育大专档案问题。针对网络问政内容，邹平市人社局进行了专题研究，本着以人为本的原则，同意接受档案存放申请。

五、热点业务分析

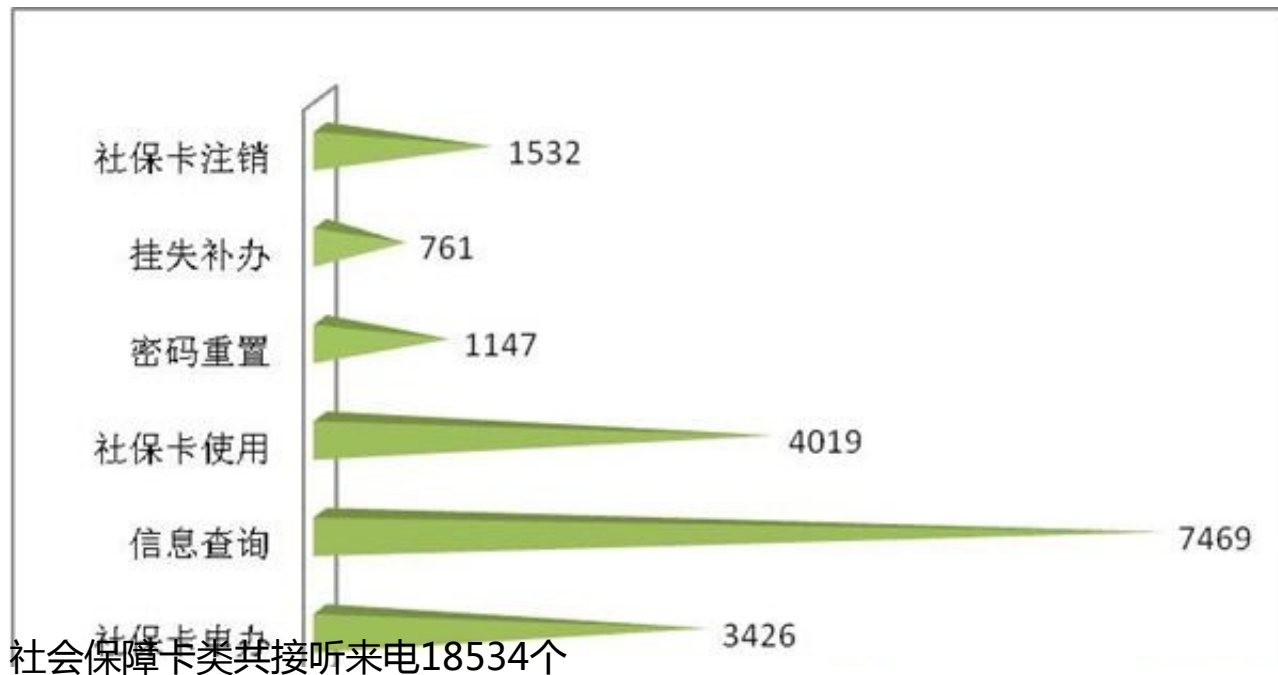
社会保障类业务、社保卡业务分别占来电总量的53.58%和34.40%，合计占87.98%。

(一) 社会保障类共接听来电19068个。

1.养老保险政策咨询9832个。其中，参保范围问题占49.56%、个人账户查询占13.93%、补缴问题占8.72%、退休手续问题占7.78%，接听量多的还包括转移接续、养老保险待遇、居民养老保险、待遇领取资格认定等问题。



(二) 医疗保障政策咨询9742个。其中，居民医疗保险问题占31.44%、参保缴费问题占24.26%、住院报销问题占13.44%、异地就医问题占3.75%，接听量多的还包括门诊统筹、转诊转院、长期驻外异地报销等问题。



六、其它工作动态

今年是人社部门与麦当劳餐厅连续第二年联合举行“早餐之约”活动。9月5日至24日早餐时段，全国所有麦当劳餐厅将使用新版的社保卡和12333专用餐盘垫纸，让更多的群众在用餐时了解社保卡和12333，体验人社公共服务。

为进一步推动电子社会保障卡普及，推广12333人社电话咨询服务，9月21日上午，滨州市人社局党组成员，滨州市社保中心党组书记、主任卢惠民带队，组织市人社信息中心和合作银行20多名志愿者，在滨城区万达麦当劳餐厅及万达商场开展为期半天的业务宣传活动。志愿人员佩戴服务绶带，在麦当劳餐厅的配合下，结合最新的餐盘垫纸，向就餐群众具体讲解社保卡、电子社保卡知识及12333热线服务内容，受到群众欢迎。“早餐之约”活动结束后，滨州市人社局工作人员又来到万达商场，开展电子社保卡宣传推广活动。工作人员向来往的群众发放宣传单页，介绍电子社保卡的主要功能、申领方式，解答群众在申领中遇到的问题，帮助部分有需求的群众现场申领电子社保卡。