

关于在即墨区建立12333人力资源社会保障 统一政务咨询热线的可行性研究

杨东升

(青岛市即墨区人力资源和社会保障局 山东 青岛 266200)

[摘要]即墨人社作为全区重要的民生保障部门,承担的业务咨询量一直占全区区直部门前列,为进一步提升改进政务服务质量,建议在即墨区架设专门12333电话咨询专线,采取对接上级配置硬件,明确责任科室,规范日常管理,加强招募培训,做好工作安排等有效手段,达到便民利民的政策目标。

[关键词]人力资源;社会保障;政务咨询热线

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.06.1547

一、背景

人社部门涉及人事人才、社会保险、公共就业、劳动维权一系列工作,是重要的民生保障部门。近几年来,即墨人社的电话咨询量和政务热线咨询件的办理数量一直处于全区区直部门前列。对于工作人员,繁重的电话咨询量和政务咨询件办理量占用了大量精力,他们在办理好业务的同时,还需要抽出时间应对政务咨询件以及繁重的考核任务;对办事群众,因为不熟悉人社系统的业务电话,时常出现在不同科室之间来回转接电话的问题,给咨询业务带来了很大不便。拨打12345市长热线或者在政务网站发咨询件,虽然承诺可以在5个工作日内办结,但毕竟不能即时办理。

目前,即墨区没有架设专门的12333电话咨询专线,在即墨区范围内拨打12333热线将由青岛人社局12333民生服务中心工作人员统一接听,对于个别难以回答的问题,咨询员记录后通过业务系统转发至即墨区,再内部流转后办结。因为拨打12333热线的人员比较多,时常会出现打不进电话的问题。青岛个别区市已经在本区域建立了专门的12333政务咨询热线,可参照市局和兄弟区市的模式在即墨区设立专门热线。

二、建议措施

一是对接上级架设专线,做好硬件配置。对接好青岛市人社局办公室、信息中心等相关处室,安排专门的技术人员协助本地架设12333分机,使用统一的业务咨询系统,关联市局的政策咨询库,统一答复口径,并做好电话设置,支持语音服务、人工服务、社会调查等功能。根据市局转办的12333件情况来看,咨询的主要是窗口服务单位的业务,人社系统的窗口服务单位集中在大厅中,为管理方便,建议在政务服务大厅专门安排出一间办公室,用于安装相关设备,并设置咨询坐席。

二是明确责任科室,规范日常管理制度。可以在系统内部成立专门的政务咨询工作领导小组,下设领导小组办公室,办公室设在某一综合性科室,由单位主要领导任组长,分管领导任副组长,责任科室负责12333热线办公室日常事务的管理。建立电话接听制度,注意接听用语、接听语气、接听态度,做到礼貌接听、亲情解答。实行接听评价机制,在电话咨询结束后接受群众满意度评价,每季度汇总评价结果,对评价满意度较低的咨询员及时进行再培训,连续三个季度满意度均评价靠后的咨询员考虑调离岗位,或者在年底考核时取消评先评优资格。

三是加强人员招募培训,做好工作安排。关于咨询员的来源,可以参照青岛市人社局的做法,采取社会化招募的办法,聘用合同制工作人员,对人社业务工作进行全面培训后上岗。也可以采取单位内部进行排班安排后,轮流上岗接听咨询电话,一线窗口只负责办理业务,咨询办公室只负责接听电话。在刚开始运行阶段,可以考虑咨询办公室人员进行工作分工,每个人根据自己的工作特点只接听某一方面的电话,例如负责办理就业服务业务的负责接听就业服务咨询电话,负责办理社会保险业务的负责接听社会保险咨询电话,等等。结合人社系统窗口服务单位练兵比武等活动,对全单位工作人员进行所有业务的系统培训,争取使得所有人员都可以答复人社的一般政策,所有人员进了咨询室就可以接听各类咨询电话。至于咨询室的人数,目前胶州市已经设立了专线,全市90余万人,共安排了6名咨询员。即墨区近130万人口,建议安排8至10名咨询员。在全区事业单位统一招考等某项具体工作集中开展的时候,可以考虑从相关科室抽调人员在咨询室坐班至该工作结束。

三、预期成效

通过建立12333热线,使得业务办理人员能够集中精力办理业务,咨询员认真做好咨询工作,既分工明确、各司其职,又减少了12345政务热线的来电量,在对12345热线来电量做到有效分流的同时,还减轻了人社系统的考核压力。办事企业群众只需要拨打12333就可以咨询所有人社业务,免除了需要记忆各种电话号码甚至在不同科室之间转电话的麻烦,享受到了政务服务改革所带来的实实在在的好处,增强了对政府服务的满意度。所有政务咨询热线由同一办公室统一管理负责,还便于对来电进行统计分析,了解企业群众关注的热点问题,近期业务方面出现的堵点难点等,便于及时采取有效措施应对,提升改进业务工作。

参考文献

[1]张建华.劳动保障局:服务大局保障民生 实现事业新发展[J].杭州:周刊,2010(2):11-11.

[2]卢凯民.社会保险 民生所系——劳动部社会保险事业管理局局长韩良诚答记者问[J].山东人力资源和社会保障,1994.

[3]陶贺鹏.关于人社系统民生档案管理工作的深思[J].青春岁月,2019,000(020):494.