

“有一个老人取养老金时少拿了两张百元大钞,请帮我们联系一下他。”当工号为10543的咨询员记下银行的来电后,立即通过劳动保障信息系统,查询到了老人的家庭住址,并拨通了家里的固定电话。老人叶锡章激动地一再表示感谢,赶去银行取回了丢失的养老金。

在南京,每天有4000多人拨打“12333”劳动保障咨询热线,平均每分钟就有46个电话同时接听。不“踢皮球”,不说“官话”,“既答疑更办事”,这根热线,天天如一地传递着对劳动保障民生的关切和让百姓心头一热的暖意。



目前,12333人工咨询服务座席已有46个(资料图片)



12333咨询员对劳动保障政策无所不晓(资料图片)

南京12333 关乎民生的“温暖热线”

一支专家队伍,劳保政策无所不晓

“我是农民工,每月工资1200元,社保费标准是多少?”“国庆节法定节假日有几天?加班费最迟什么时候拿?”“我打算开公司创业,南京有什么补贴政策吗?”

接听、解答这些政策咨询电话,是南京“12333”咨询员们一天最主要的工作。南京市劳动和社会保障局电话咨询中心主任仲晓云介绍,12333咨询员之所以对劳动保障政策无所不晓,主要是

靠严格的培训考核制度和一

个全面系统的政策知识库。据了解,这些咨询员是从一批大专以上学历、普通话清晰流利的青年中选拔出来的。他们一般要参加半年的高强度培训,内容包括劳动保障政策法规、业务经办流程、咨询服务规范、心理疏导等,并按月进行考核,如有3次不合格,将实行末位淘汰。正式录用后,还要开展“实战接听”,所有电话全程录音,用于抽检考评。

仲晓云说,每名咨询员面前的电脑里都有一个政策知识库,涵盖了国家及地方的数千条劳动保障政策条文和各类咨询服务信息,共计500多万字。这些信息被分门别类存放,随时更新,并按照来电咨询的频率变化调整排列次序,以便咨询员查阅。目前,12333咨询员高峰时段接听来电的间隔时间不足2秒,每一个电话都要眼、耳、口、脑、手并用,工作强度很大。

全天候、全方位解疑答惑的百姓热线

“构建以12333为主体的劳动保障信息咨询服务平台,实现劳动保障工作零距离服务”,这是南京市劳动和社会保障部门按照原国家劳动保障部的要求,落实市委、市政府提出的建设服务型机关的重要举措。服务平台集12333咨询服务电话、南京劳动保障网、触摸屏查询系统和LED屏发布系统于一体,自2003年9月开通运行以来,这一平台服务范围和功能不断得到发展、创新和提升,成为南京市劳动保障部门对外服务和宣传的重要窗口。2006年上半年,省、市共建咨询服务项目启动,12333人工咨询服务座席由原有的16个增加到46个,进一步发挥了其直接面向社会提供全天候、全方位、大容量、实时统一的信息咨询服务功能作用,已经为3000多万人次提供劳动保障咨询服务,深得全市广大用人单位和劳动者的好评。“有劳动保障问题咨询找12333”,已成为近些年来社会方方面面的共识和要求。

1、咨询查询功能。

面对全市日益增多的劳动保障咨询服务需求,南京12333秉承“用心倾听,真诚服务”的理念,始终把提供优质服务的理念放在首位。市民可以选用12333电话、网站、触摸屏和LED屏等其中任何一种方式,方便快捷地获取劳动保障各项政策业务信息,查询单位和个人信息。2009年1-10月,南京12333电话呼入总量达到126.49万人次,比2008年同期增加13.63%。日均来电量达4000人次以上,最高时达9817

人次。南京劳动保障网站通过两次升级改造,各项网上查询和办事服务项目逐步开通,网上办事服务平台的基础已基本形成,网站日访问量达到4万人次以上。

2、业务办理功能。

南京劳动保障信息咨询服务平台在发挥政策咨询解答服务的同时,还致力于拓展业务办理功能。一是打造透明型机关。按照实施“权力阳光工程”的要求,将劳动保障部门所涉及的所有行政执法事项及办事程序通过12333电话、网站、触摸屏系统等向社会公开公布,接受各方面的监督。二是合力打造服务型机关。广大用人单位和劳动者通过咨询服务平台,可以直接获取劳动保障各方面的政策文件、办事表格等。三是成功搭建网站办事平台。用人单位和劳动者不仅可以通过这一平台查询社会保险个人账户等20多项劳动保障数据信息,还可以通过网站实现行政许可、非行政许可审批等13个事项的网上办理。年底前,还将实现9项劳动保障经办业务的网上办理。

3、举报维权功能。

针对近年来人民群众劳资纠纷、维权诉求日益增多的现状,南京劳动保障信息咨询服务平台充分利用其影响面广、快捷便利等有利条件,与劳动保障监察机构和市122社会求助服务平台实行实时联动,畅通维权渠道,实现快速接案、办案,维护好广大劳动者的合法权益不受侵害。2008年,南京劳动保障网站开通劳动保障案件受理平台,实现举报案件网上受理、网上反馈。

4、辅助决策功能。

南京劳动保障信息咨询服务平台是劳动保障部门了解民情、倾听民意、反映民愿的窗口,发挥为政府部门辅助决策的功能作用。六年来,通过对广大劳动者反映的热点、难点问题及时梳理,对其中涉及的群众特别关心的问题及时研究和反馈,促进了相关政策的调整,并化解了一些突出的矛盾和问题。特别是结合劳动保障新政策的出台,例如社会保险缴费基数调整、退休人员养老金调整、大龄失业人员延长领取失业保险金期限等文件的出台,12333都及时关注和收集社情民意,整理咨询热点,反馈给相关部门,帮助他们开展针对性的政策宣传,化解矛盾,促进社会和谐稳定。

5、合力打造12333为民服务品牌。

实现省、市共建后的12333,其涌动的活力和功能作用不断彰显。2006年11月29日,时任省委常委、市委书记罗志军亲临南京12333视察时,称其为“了解社情民意的窗口,构建和谐南京的前哨”,寄希望12333在构建和谐南京中进一步发挥“沟通信息、化解矛盾、提供服务、促进发展”的积极作用。南京12333在推进省、市共建的基础上,将打造12333这一为民服务品牌融入到构建和谐南京和推进服务型机关的建设中去谋划和运作,不断拓展服务范围和功能,提升服务质量和水平,让12333为全市更多的用人单位和劳动者所知晓、所使用,更好地发挥12333服务全省、服务全市广大用人单位和劳动者的功能作用。

三阶段建成 南京劳动保障 信息咨询服务平台

第一阶段:2003年9月至2005年底的改革试点阶段。成立电话咨询中心,将12333电话咨询建设与原有的南京劳动保障网站、触摸屏和LED屏等服务平台统筹规划,对全市劳动保障相关政策信息、业务信息和办事程序等进行统一整合,并与南京劳动保障信息系统资源数据库链接,构建和整合成300多万字的全市统一的、大容量的劳动保障政策法规库、业务经办库,以及单位和个人信息查询库,研究制定了咨询服务信息的采集、报送、更新和发布相关规定和流程,实现了12333咨询电话、网站、触摸屏和LED屏等咨询服务平台的统一性、时效性,是全国率先建成并投入使用的“四位一体”信息咨询服务平台。

第二阶段:2006年至2007年底的发展完善阶段。启动省、市共建12333电话咨询中心项目,人工咨询服务座席由原来的16个增加到46个,升级成为全省劳动保障政策信息、业务信息的总汇和信息咨询的服务中心,充分发挥了服务全省、全市广大用人单位和劳动者的功能和作用。同时,南京劳动保障网站经过两次升级改造,各项网上查询和办事服务项目逐步开通。

第三阶段:2008年以来的探索创新阶段。南京劳动保障网站成功搭建网上新闻中心,全面开展网上办事系统建设。努力探索和推进网上用户注册方式,在当前网站提供的业务办理和信息查询基础上,计划新增劳动合同备案、参保人员增减等多项网上办事业务和网上查询项目。南京劳动保障信息咨询服务平台正逐步成为集信息发布、政策咨询、办事指南、业务办理于一体的综合性服务平台。

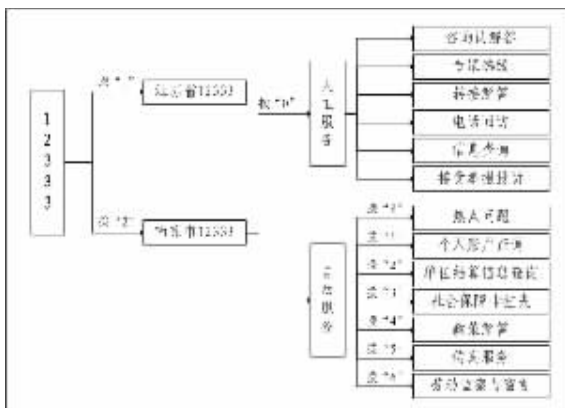
本报记者 项凤华

12333使用指南

一、12333咨询电话

12333服务时间:
(1)24小时全天候的自动语音服务。
(2)法定工作日人工咨询服务:
8:30~12:00

14:00~17:30
语音留言服务:
24小时开通自动语音留言,设专人在三个工作日内完成回复。
12333服务流程和项目:



二、南京劳动保障网站

南京劳动保障网站域名为www.nj12333.gov.cn。

1、网站用户注册方式
a、个人用户注册
注册和密码找回可在市、区、街道三级劳动保障服务机构办理。申请时需携带本人社会保障卡(或身份证)及复印件。
b、单位用户注册
统一到水西门大街61号人力资源市场二楼单位自助服务区办理注册。单位经办人办理时须携带《劳动和社会保障证(副本)》(原件及复印件)和本人身份证(原件及复印件)。

2、网站服务内容

a、个人用户服务项目
查询养老保险个人账户、个人历年缴费记录、医疗保险个人账户、失业保险金申请及发放情况等多项数据信息。
b、单位用户服务项目
查询单位参保信息、社会保险征缴结算情况、社会保险欠款情况等数据信息,并可在网上办理相关劳动保障业务。
c、公共服务信息查询
用人单位和劳动者可通过网站首页公共服务专栏查询城镇职工医疗保险药品目录、城镇职工医疗保险定点医院、居民医保经办机构、药品价格公示等多项实用信息。

三、触摸屏和LED屏

南京市劳动保障部门在市、区(县)各级人力资源市场、省职介、省市人才市场、经济技术开发区及77个街道设置了触摸屏查询机,为广大用人单位和劳动者提供劳动保障政策业务信息,单位、个人缴费结算信息的查询服务,并具备劳动保障卡密码设置功能。
LED屏发布系统分布在全市各级人力资源市场,以循环滚动的方式公布就业动态信息和劳动保障工作公告。

四、电台直播

每周一和周三,15:30~16:00,与南京新闻台(调频FM106.9)合作开设“劳动保障热线”直播栏目,通过电波直接解答市民劳动保障政策咨询。