

12333和12393傻傻分不清？二者受理范围一次看明白！

“我们的话务员经常会接到医疗保险、生育保险业务方面的咨询，根据郑州市机构改革方案，郑州市人社局12333热线不再受理医疗保险、生育保险业务，请参保群众拨打郑州市医疗保障局热线电话12393进行相关咨询。”郑州市人力资源和社会保障局12333热线负责人张学勇告诉记者，12333热线的主要受理范围是：为社会公众提供人力资源和社会保障政策法规、办事指南、办事程序、业务信息的咨询查询等服务；受理涉及人力资源和社会保障部门的各类投诉举报、意见建议；负责各渠道人力资源和社会保障业务转办件的受理和督办等。



目前郑州市12333有多少位接线员？热线的接线时间段是如何安排的？大概接通率以及接通量又是什么情况呢？

“我们目前共有咨询员50人，另有15人正在进行业务培训，预计下月初能陆续上岗。”据张学勇介绍，郑州市12333自动语音服务可以达到24小时全天候提供人力资

源和社会保障政策法规、办事指南、社保帐户等信息查询、智能应答和语音留言服务，“人工坐席在法定工作时间，提供人力资源和社会保障政策咨询、信息查询、受理投诉举报、听取群众意见建议等服务。按照政务服务热线优化归并要求，郑州12333将逐步延长人工服务时间。”目前接听率约85%，话务员人均每天接听120个群众来电，“每个工作日，12333约接听4500个来电。”

据了解，郑州12333于2004年12月正式开通，开展工作以来共接听群众电话1200多万个；处理和转办人民网、省政务平台、12345市长电话、局长信箱及网上咨询、投诉举报等逾10万件；开展12333进基层宣传服务活动及局领导接听12333热线活动200余次，开展面对面线下服务活动服务群众近百万人（次）。

在采访中，记者了解到由于近期2022缴费年度城镇职工工资收入申报工作正在进行，所以咨询问题较为集中，经过梳理，热线问题主要包括：

问1：现在郑州市的参保单位可以申报缴费基数了吗？什么时候截止申报？怎么申报？

答：2022年4月6日-2022年6月20日期间单位可以申报缴费基数，单位可通过Ukey在网上进行缴费工资申报工作。

问2：单位员工工资没有变动的还需要申报吗？

答：参保单位需在规定时间内进行缴费基数申报，未申报年度月平均工资收入的在职职工缴费基数将按照110%的比例上浮当前年度使用的工资基数作为新的年度月申报工资

问3：无雇工个体工商户、灵活就业人员现在需要申报缴费基数吗？

答：无雇工个体工商户、灵活就业人员也可在2022年4月6日-2022年6月20日期间通过河南省社会保障网上服务平台（<https://ggfw.hnylbb.com>）“个人办事通道”、“郑好办”APP申报本人个人年度月平均工资收入。

问4：灵活就业人员没有申报基数的话，下一缴费年度如何确定缴费基数？

答：无雇工个体工商户、灵活就业人员未申报年度月平均工资收入的按上年度申报工资（即按60%、80%、100%、150%、200%、300%档次申报的延用上年度缴费档次；按实际工资收入缴费的延用上年度最后一个月缴费基数）作为本年度申报工资。

来源：大河报