

根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《河北省人民政府办公厅关于印发河北省进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知》（冀政办字〔2021〕20号）要求，自2021年11月30日0时起，河北省12333人力资源和社会保障服务热线（以下简称12333热线）以“双号并行、统一接听”方式，归并至河北省12345政务服务便民热线（以下简称12345热线），实行双号接听。归并后，群众可拨打12333或12345，咨询有关人社政策，反映投诉举报和意见建议等诉求。

为给广大石家庄市持卡群众提供更精准的社保卡咨询服务，可以使用线上线下渠道咨询社保卡政策。



截至11月30日，我市共开通社保卡银行合作网点333家，实现了县（市、区）全覆盖，方便持卡群众就近办理社保卡业务的同时还能享受到“人社+金融”服务的“一次办”。在“网上办”方面，截止11月30日，本月共签发电子社保卡33.02万张，签发总量突破517.05万张。11月份，线上办理社保卡业务共计17396笔，首次制卡信息采集10787笔，各项综合业务6609笔（其中线上补换卡1274张）。为了让群众可以顺利的通过线上渠道办理社保卡业务，“石

“石家庄社会保障卡”微信公众号客服11月份，共接待7040人次，回复消息21675条，精准、高效地保障了省会市民就医、购药等用卡需求。