

WHCR-2017-0120003

威海市人力资源和社会保障局

威人社办发[2017]165号

威海市人力资源和社会保障局 关于印发《威海市社会保险业务短信服务平台 管理办法》的通知

各区市、国家级开发区人力资源和社会保障局：

现将《威海市社会保险业务短信服务平台管理办法》印发给你们，请认真遵照执行。

威海市人力资源和社会保障局

2017年11月30日



威海市社会保险业务短信服务平台管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步优化社会保险经办服务,充分发挥社会保险业务短信在经办服务中的作用,根据《中华人民共和国社会保险法》、《中华人民共和国电信条例》、《社会保险个人权益记录管理办法》(人力资源社会保障部令第14号)等有关法律法规规章规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 根据社会保险经办工作的实际需要,构建全市统一的社会保险业务短信服务平台(以下简称短信平台),为全市参保单位和参保人员提供服务。

第三条 短信平台由市人力资源和社会保障局统一进行管理。市级社会保险经办机构、信息化综合管理机构、12333电话咨询服务中心根据各自的业务分工,分别做好相应的业务管理工作。其具体职责如下:

(一)市级社会保险经办机构:

1. 负责监督和规范社保业务短信平台的应用管理,包括短信模版的制作、审核、备案,公益短信的申请、发布及短信内容、发送范围和时机的审核等;

2. 负责提出短信平台改进建议和升级需求。

(二)市信息化综合管理机构:

- 1.负责短信平台的技术支持,保障短信平台正常运行;
- 2.负责短信平台建设业务需求实现和组织开发工作;
- 3.负责短信平台与通信服务商网络专线、硬件设备的维护及安全工作。

(三)市 12333 电话咨询服务中心:

负责提供挂机短信服务。

第四条 各区市(含国家级开发区,下同)社会保险经办机构应指定短信平台工作人员,按照市里的统一要求和部署,做好本区市短信业务需求提报、沟通对接等工作。

第二章 短信分类

第五条 业务短信分为五大类,包括:业务触发类、定向告知类、宣传公告类、12333 挂机短信以及自费订制的短信服务项目。

(一)业务触发类短信是指在特定业务流程中由系统按预订的触发机制和短信模板自动组织短信内容,向业务主体或发起人发送的业务短信。

(二)定向告知类短信是指使用预制模板向指定群体发送的告知类短信。

(三)宣传公告类短信是指为了达到某种宣传效果或者开展某项活动而向目标人群发送的批量短信。

(四)12333 挂机短信是指由市级社会保险经办机构与 12333

电话咨询服务中心合作整理常见问题标准答案库,人工咨询服务挂机后,由值守人员针对咨询问题挑选合适的条目发送,用以巩固咨询效果的短信。

(五)自费订制短信是指参保单位和参保人有特殊业务需求而自费订阅的短信。

第三章 短信发送申请与审核

第六条 业务触发类短信由市级社会保险经办机构根据业务需要定制触发条件、短信模板、发送对象。经审核后,由系统自动生成和发送。

第七条 宣传公告类短信和定向告知类短信由各级社会保险经办机构根据业务需要提出,设置短信模板和发送对象。经审核后,使用短信平台统一发送。

第八条 12333 挂机短信由 12333 电话咨询服务中心负责筛选确定短信题库范围,由市级社会保险经办机构负责确定短信内容,发起人咨询电话挂机后,由电话咨询服务中心通过管理系统向其发送短信。

第九条 各区市社会保险经办机构根据业务需要可提出短信发布需求,由市级社会保险经办机构核准后统一发送。

第十条 自费订制短信服务项目由市社会保险经办机构审核拟定,由参保单位和参保人通过网上服务大厅、自助终端或手机应用等渠道付费订阅,短信平台按期自动发送。

第四章 运行和维护

第十一条 短信平台实行授权管理,设置系统权限管理员,由其赋予操作人员相应权限。

第十二条 各级社会保险经办机构要充分利用人力资源社会保障基层平台、自助终端、社保服务大厅、社保网上申报、社保个人网上申报、定点医药机构等多种渠道收集和维护参保单位、参保人员的手机号码,建立覆盖本地区的通讯录,确保短信通知准确及时。

第十三条 短信模板由系统管理员维护,各级社会保险经办机构需要调整模版内容或新增短信模版时,应提交申请,经审核后,移交短信运营商备案。

第五章 信息安全

第十四条 各相关单位要自觉维护和保障短信平台的正常安全运行,严格遵守国家相关法律、法规,按照“谁发送谁管理,谁发送谁负责”的原则,抓好短信平台管理,确保信息安全。

(一)严格遵守《中华人民共和国电信条例》的有关规定,对使用本系统编辑的短信内容进行把关,保证信息内容健康、合法。要建立健全内部保障制度、信息安全保密制度、用户信息安全管理度、信息安全责任制度、信息发布审批制度,严格审查所发布的信息。

(二)系统操作人员实行实名制,并分配密码。在使用短信平台发送短信时,应显示单位名称,禁止以个人名义或匿名使用短信平台。

第十五条 短信发送人员须对短信平台的登陆ID和密码严格保密,并对发送短信的有关资料进行记录,存档备查。

第十六条 各级社会保险经办机构应加强辖区内参保单位、参保个人在短信平台中手机号码的保密工作,严禁将参保单位、参保个人的手机号码提供给其他无关人员。

第十七条 各级社会保险经办机构应跟踪与监测参保单位、参保个人接收短信服务的情况,不断提高服务质量。

第十八条 严禁短信平台管理和操作人员发送违反《中华人民共和国电信条例》第五十七条规定的内容或与社保工作无关的内容。

第十九条 对于违反本办法的机构和个人,短信平台管理部门有权停止其使用权限,并依照相关规定进行处理。对涉嫌犯罪的,移送司法机关追究刑事责任。

第六章 附则

第二十条 本办法由威海市人力资源和社会保障局负责解释。

第二十一条 本办法自2018年1月1日起施行,有效期至2022年12月31日。

