# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报

**第8期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2018年6月4日**

**【2018年4月-5月呼入分布时间段月度统计分析表】**

2018年4月-5月白山市12333电话咨询服务热线共受理咨询电话16836个，其中呼入人工服务量4991个，占来电总量的30.68%；自动语音10545个，占来电总量的56.94%；放弃量1300，占来电总量的12.38%（图一、图二）。

其中还有放弃量1300个，存在放弃量的原因是咨询者拨打电话时人工坐席忙碌没有进行电话等待而主动挂断电话，或者呼入后由于某种原因没有接起电话的话务量统计。为减少放弃量，在解答时，尽量语言精练，减少通话时间，避免呼叫等待的情况。

 **图一**

**图二**

**【2018年4月-5月网站咨询统计】**

在2018年4月-5月中，12333网上咨询共收到了条网站留言（其中）对于这些问题我们及时做出了回复。

**【热点问题】**

**问：社会保障卡是否可以代领？代领社会保障卡需要提供什么材料？**

答：可以代领，但不能激活社会保障卡金融账户；代领时需代办人持本人身份证、申领人身份证、申领人户口薄到人社部门指定窗口办理或指定银行。

**问：关于未做生存认证导致工资未及时发放？应该如何处理？**

答：在白山市社保局退休的人员，认证周期为每年一次，每次认证间隔不能超过12个月，如超过一个周期未认证，将停发养老待遇，待认证后下月进行补发。

认证方式：1、本人持身份证原件到白山市社保一楼社会化服务科、白山市富民社区、新苑社区、东山社区或省内其他社保局，进行认证；2、登录“吉林省社会保险事业管理局”官网，点击“待遇领取资格网上认证中心”，下载人脸识别控件，输入姓名和身份证号认证，提示认证成功即可；3、可以通过手机端，下载“应用宝”，在“应用宝”中下载“吉林掌上社保”软件并安装，打开软件，选择“待遇认证”模块，之后输入“姓名”、“身份证号”等信息，按照要求进行操作，系统提示认证成功即可。

**【最新政策】**

**以个人身份参保缴费，2018年1月1日以前中断缴费的，是否可以补缴，如何补缴？**

答：以个人身份参保续保的人员，2018年1月1日前有中断缴费的，继续按照《关于促进企业职工基本养老保险连续参保缴费有关政策的通知》（吉人社办字〔2013〕22号）规定执行。即中断缴费时间超过3年的，申请补缴养老保险费时，按8%记入个人账户部分以欠费各年度当地在岗职工平均工资为缴费基数；按12%划入社会统筹部分以本人申请补缴时当地上年度在岗职工基本养老保险持续参保缴费的补充通知》（吉人社办字〔2014〕57号）规定条件人员，仍可按中断缴费期间当地使用的在岗职工平均工资的60%、80%和100%为基数补缴养老保险费。

**2018年1月1日后，以个人身份参保续保人员，提交缓缴申请可以缓缴多长时间？参保人员是否可以连续申请缓缴？**

答：最长可以缓缴3年。已经申请缓缴养老保险费人员，在缓缴期未结束（包括缓缴到期和提前缴费两种情况）前，不能再次申请缓缴。

**【最新动态】**

为了积极配合省人社厅要求2018年社会保障卡库存清零任务，白山市抚松县推行了民众到社区、各地劳动保障所。