

“我这是第一次来社保中心新址，不仅交通便利，相比原来办业务楼上楼下地跑，现在同层办理方便多了，尤其是取号让我印象很深刻，刷脸就可以绑定身份证信息。”前来办理单位月报补缴的王女士对区社保中心新址赞不绝口。

4月12日，丰台区社保中心正式迁入新址政务服务中心5层社保专区，可办理开户、变更、增减员、退休、社保卡补换等原社保中心全部业务。医保、社保业务实行同层办理，最大限度便利企业群众办事。

“向前一步”持续优化营商环境

记者近日来到新址社保中心，敞亮的大厅点缀着绿植，大厅的中央摆放着两个小桌台，各类业务表格和填表说明陈列其中，供办事人员提前查找填写。大厅显眼的位置设有电子屏显示叫号进度，木色座椅排布有序，还配备有插座、共享充电宝多种便民设备，方便企业群众网上办理事项，减少等待时间。

北京公共交通控股集团有限公司第三客运分公司的金女士为企业员工更改缴费人员类别，从取到网上预约号到业务办理完成，前后不到10分钟。“我们公司征地‘农转非’人员较多，需要及时办理缴费类别更改，社保大厅搬到这儿，环境更宽敞舒适，服务也更高效。刚看到同一层还有医保中心，其他层还有综合业务、税务、户籍的大厅。以后只来这一个地方，就基本能办企业的各种业务，办事更方便了。”金女士说。

咨询服务科副科长黄富强说：“我们对导询台工作人员进行了更为专业化的培训，针对老年人和对新址大厅业务不甚熟悉的办事人员进行场景化的服务。”

“我们前期组织了多次培训，梳理细化工作流程，针对迁入新址办公后需要改进的业务进行了讨论，确保业务办理更加顺畅、流程更加优化、材料更加简化。”基金支付科工作人员孟周一介绍，“除硬件设备和系统进行更新升级外，作为一线办公人员，我们对自己的要求也更加严格，‘向前一步’，做社保百事通，只要群众前来咨询，都尽可能地解答或者帮助其联系到相应的部门。”





“向深一步” 助推业务专厅专办

快捷、方便、周到、细心已经成为新址社保中心出现最多的高频词，清晰的流程指引、明确的材料须知，全流程办理处处彰显着服务的温度。

新址社保大厅共设24个窗口，除社保大厅外，按照业务分类和办理流程，分设了3个业务专厅，分别是街道类业务专厅（502室）、养老保险行政事务受理专厅（501室）、机关事业单位养老保险业务专厅（522室），专厅专办，有效提升办事效率。

何为专厅专办呢？“社保中心新址‘巧分区’助推业务专厅专办。以养老保险行政事务受理专厅为例，工作人员会引导涉及办理退休审批、档案审核事项的办事群众前往专厅，在专厅门口设立咨询台，咨询、初审、复审均在专厅内完成，缩短经办时间。”社保中心综合业务服务科科长朱代元介绍。

“原来需要预约取号，前台窗口经办初审材料，送到后台职工养老保险科复审，再通知我们过来取结果。”前来为单位职工办理退休审批业务的荣女士告诉记者，“第一次过来新址办业务，咨询台告诉我不用去窗口，直接过来养老保险行政事务受理专厅，交材料、初审、复审、反馈都在一起，即来即办，只要材料齐全，当即完成审批就能拿到结果，这才是民生加速度呀。”

区社保中心主任尹素云介绍：“我们利用迁址的时机，重新梳理了相关业务流程，在此基础上建立大厅畅通办、专厅专业办的基本模式，顺畅各类业务办理，打造专业优质的社保服务窗口。让一个个‘社保小窗口’成为为民服务解难题的精准‘小切口’，切实为企业和办事群众提供方便、快捷、贴心的服务。”

来源：丰台区融媒体中心

记者：原梓峰、林瑶

编辑：柯澜