

办一个事儿跑了5趟 新乡市民期盼社保服务“最多跑一次”



上午9点,社保服务大厅就排起了长队

►“本以为新乡社保搬到市民中心,办理业务会便利了,没想到还是这么“练腿儿”,办一件业务,竟然跑了5趟。”7月15日,新乡市刘女士郁闷地说,办个社保业务真不容易。

►新乡市社保业务窗口搬迁到市民中心二楼,如今已经半年了。刘女士反映的情况是否属实?记者走访发现,确实存在业务不在一起办理,需要多个窗口排队、多跑腿等现象。

□东方今报·猛犸新闻记者 冯晓玉
见习记者 刘素云/文图

【市民反映】

跑腿多:一个业务跑了5趟才办完

7月初,新乡市民刘女士刷社保卡买药时发现,个人医疗保险账户近几个月没入账。随后在社保大厅自助服务机查询发现,2018年12月之前她的各项社保缴费记录均显示正常,不过在2019年1月到7月,只有养老保险账户缴费记录显示正常,医疗保险账户却没有缴费信息。刘女士称,自己的各项社保都一直正常缴费,不知道为什么会出现这种情况。

为了处理这件事,刘女士和公司负责社保的人先后往社保缴费窗口跑了5趟。

11日,经排号咨询,市民中心医保窗口告知,刘女士基本医疗保险费确实没有交上,系统显示,她的账户在1月份被红旗区社保局一位工作人员改动了,让她去区里问问情况。

当天下午,刘女士两人从位于新乡东区的市民中心来到西边的红旗区社保局。工作人员告知,1月份改动的是其养老账户,医疗账户不归区里负责。到底怎么回事,还得回市医保窗口问。

7月12日,刘女士从下午1点叫号排队,等到4点排到后,把问题以及前两趟咨询的回复说了之后,工作人员告知,需要补缴费用,具体什么原因并没有告知。开出补缴费用单后,工作人员指着一张表告知前往老社保局缴费,周一再来办理。

看到缴费单上有效期至7月12日,又临近5点下班,老社保局距离又比较远,刘女士赶忙打车前往,终于在工作人员下班前缴完了费用。“幸亏缴费这边人不多,要不今天又办不成了。”刘女士说。

15日,刘女士再次前往市民中心医保窗口,把缴完税证明交给窗口人员,业务得以办结。并告知下月注意查看下是否正常划扣。

“一件事让市民前后跑5趟,为什么不一并办理业务呢?让人不同地方来回跑,而且距离那么远。还有如果第一次窗口工作人员1个电话给区里打过去核实一下,我也没必要又跑两趟。耽误这么长时间,真是一点都不便民。”刘女士质疑道。

【记者调查】

排号难: 一个窗口办不完 需要多排几个号

7月15日上午10点多,记者来到新乡市民中心社保窗口服务区。当天是周一,前来办理业务的人比较多,取号机器前排了很长的队。记者看到崔先生已经排到了A743号。

“这是什么意思?窗口才叫到200多号,我还要等500个人?”崔先生疑惑地说。这时候旁边一位等待办理业务的年轻女士告诉他,700多号是好几个窗口加起来的,你的前面还有193人在等待。

现场一位年龄稍大的王女士告诉记者,她之前是个人交社保,这次来办理转移到公司参保的业务,但不知道排哪个窗口。记者看到她手里已经取了3个号,建议她咨询下服务台,别排错号耽误事。服务台工作人员告诉她,需要排A、D两个窗口的号。王女士又赶忙去排队,取了一个D窗口的号。

一位公司做人力资源的李女士称,她昨天就来了,排了一个社保公共业务窗口的号。办理完业务时工作人员告知,她还需要去医保窗口再办理一下。“这不净在这儿排队了,多浪费时间。”李女士说。

分开办: 医疗、养老、失业分三个地方办

现场一位拿着几份新参保表格的张女士称,要给一位员工办理参保,他们公司所在地属于红旗区。张女士称,他一大早就来排队了,只办理了医疗保险,养老保险被告知要去区里办理新增,听别人说失业也是单独一个地方。

旁边的一位女士证实了张女士的说法。她告诉记者,新参保确实需要分别到三个地方办理,她去年就跑了好几趟,没想到现在还是如此。

这位女士姓刘,称她去年从郑州回到新乡工作,到社保窗口办理参保时,被告知必须把之前参保的账户转移过来,才能在当地参保。“当时回来时特意咨询了郑州社保局,说可以先不转移,到其他地方

先办新增,日后时间宽裕时或者确定在哪儿退休了,再转移合并都行。”刘女士称,可是新乡社保局告知不行,因为“新乡的政策就是这么规定的”。

于是刘女士又跑回郑州把参保证明开了过来,新乡又开了个条让送到郑州,以为总算办理好了,没想到的是,只是医疗办好了。养老失业还要同样的流程,而且还不在于新乡市社保局办理,养老保险需要去红旗区社保局办理,失业保险则需要去行政服务中心的窗口办理。

“这叫一站式服务吗?新参保不能一个窗口办齐吗?还有医疗、养老、失业为什么不在一起,还要跑三个地方?这不是让人多跑腿吗?”刘女士表示很不理解。

【回复】

社保业务分属不同的系统

关于市民反映的这些问题,有没有更好的解决办法?新参保为什么需要跑三个地方办理?一个窗口能不能办理多个业务?

7月15日下午,新乡市社会保障局办公室薛主任告诉记者,养老保险、医疗保险不属于同一个部门管理。新乡市养老保险是属地管理,企业工商注册地为区里的,就要去区社保局办理养老业务。而医疗保险不分市、区,所以统一是到市民中心医保窗口办理的。

关于为什么会出现社保公共业务窗口办完业务,还需要区医保窗口排队,因为养老医疗分属于不同的系统,没办法一个窗口办完。而缴费属于税务部门管理,目前在老社保局这儿设的有窗口,市民中心那儿还没有进驻。

据悉,为进一步让市民进一扇门办多件事,2018年12月10日起,新乡市社保业务窗口搬迁到市民中心。为什么业务线条上的其他

部门没有一块儿搬过去呢?能不能协调相关部门把流程梳理简化一些呢?

7月16日,新乡市政务服务和大数据管理办公室杜主任回应称,也曾联系税务缴费窗口搬入二楼社保服务区,但由于存在一些困难就没有入驻。关于办理社会保险业务还需要排多个窗口,甚至多个地方的问题,牵涉不同部门不同的系统。随着网络技术的发展,会逐渐打通各部门之间的界限,实现数据共享一个窗口办多个业务。

据了解,目前市民中心每天办业务人流量已达到4000人次。而每天来市民中心办理社保业务的至少有1000多人次。面对这些问题,相关部门能不能坐到一起,讨论下业务如何梳理简化一些,即使由于不同系统的问题一个窗口办不完,那能否把几个窗口集中到一个地方,早日实现让企业和群众到政府办事“只进一扇门”“最多跑一次”的行政目标?