



合肥市社会保障卡服务大厅内等候办理业务的市民。

“她都要到12：30以后了，我估计要排到下午了。”取到300号的市民刘先生告诉记者，因为社保卡丢失需要补办，他先到政务区的合肥市社保服务中心窗口去，被告知无法办理，又赶到这里，“请了半天假出来，发现时间还不够。”

在现场等候办理业务的李女士告诉记者，为了办理金融社保卡，这是她第二次来服务大厅了。“上次取号后排了大半天队才被告知材料没带全，今天可能也要排到中午或者下午了。”她告诉记者，现场过号就作废了，所以她也不敢离开，怕错过叫号耽误了。

## 市民质疑

### 为何不多开窗口，或在网上办业务

合肥市社会保障卡服务大厅的排队现象，对于周边居民来说已经司空见惯。附近居民张女士告诉记者，她每天早上六七点钟从这里经过，就发现有人来排队了，而这里开门的时间是上午9：00，“早来也是排队晚来也是排队，社保业务是常年都有人来办理的，应该多开几个窗口。”



合肥市社会保障卡服务大厅智能排队管理系统。

针对市民在政民直通车上反映的排队问题，合肥市人社局昨天进行了回复，称合肥市社会保障卡服务大厅（庐江路130号）受理全市金融社保卡业务，工作时间为工作日9:00~17:00。目前，社会保障卡服务大厅共开通社会保障卡业务受理窗口6个，根据业务量测算，为保障做好社会保障卡服务工作，结合实际工作量分别发放A号650个号，B号孕妇通道以及异地安置人员和急需用卡人员的绿色通道，所以该大厅每天受理700多个号。

同时为保证服务质量，要求窗口工作人员在完成取号机叫号的基本工作任务后，受理在大厅等待的未取到号的人员的业务申请，保证“不遗漏一人、不遗留一事”。目前市人社局的便民服务已上线，市民也可以在“支付宝”中关注“合肥人社”或关注微信“合肥智慧人社”公众号查询金融社保卡办理进度以及首次申办金融社保卡等相关业务，后期市人社局也会增设网上办理业务。

目前无法增窗口，部分业务难上线

对于市民要求增加服务窗口的呼声，合肥市人社局相关人士昨天告诉记者：“受到财政拨付等因素的限制，窗口的布点很难再增加。”所以，该局已考虑通过其他渠

道，比如线下增设自助设备、线上开辟办理渠道，包括联合银行设网点等方式，促进这项工作的改进。而补换卡业务的难点在于要收取18元的工本费，这一费用是收到合肥市财政非税专库的，通过银行收取现金再走流程从程序上无法开展，所以只能通过服务窗口前台进行，再加上前台接待量有限，所以也造成了排队现象。重置密码的人也不在少数，对此合肥市人社局相关人士介绍说，这中间涉及到安全验证问题，为了保证资金安全和对持卡人负责，这些业务还是要放在窗口去办。

而对于有市民反映的申办金融卡办理周期长的问题，合肥市人社局相关人士解释说：“目前金融社保卡由合肥市人社厅负责数据采集和社保卡发放，并将数据报送到省人社厅，此外还要经历银行开户、卡商数据交换等流程，所以周期比较长。如果中间发生数据传递问题，或者开户失败等问题，也会耽搁时间。”

多项举措在推进，将和排队说再见

合肥市人社局相关人士表示，针对上述问题局里已经做出了应对和改善，但是各项工作的推进还需要时间。比如关于社保卡网上办理一事，前期相关业务已在开展。在线下，全市含四县一市共布点了1892台便民宝桌面式自助终端设备，居民在这上面也可自主申请社保卡。