

为持续优化税收营商环境，着力解决社会保险费征收职责划转后的问题短板，提升缴费人的办事体验及获得感，成都市双流区税务局积极打造社保费全业务征缴联合服务中心，并于今年11月开始实施联合征缴服务。



经前期充分论证和酝酿，2021年11月1日，双流区税务局成功将原双流区政务中心社保分中心整体升级打造成双流区社保费全业务征缴联合服务中心，将分散在三部门的社保医保全业务，集合梳理后全部纳入联合服务中心业务范围。

双流区社保局业务受理科科长白孟月说：“中心的建成，从空间上整合了各部门间的业务，解决了以往因部门分散办公而效率较低的难题，通过服务的联动，进一步提升了群众办事体验。”

三部门分别对综合咨询台及缴费登记窗口工作人员，开展业务联合培训，打造专业、全面、高效的服务团队。同时优化设备资源，整合排队机系统，实现全中心业务的统一排号，共享信息发布大屏，统一发布安全的对外宣传和公开信息，实现主机、高拍仪、自助机等部门间调配使用。



该服务中心还合理设置咨询（自助）服务区、登记缴费区、综合业务区，通过三区

域协同联动，实现"简单业务前置、咨询精准分流、一窗取号通办"。

- ◆ 咨询服务区充分发挥简单业务处理及业务分流作用，线上业务专人辅导，线下业务精准取号。

- ◆ 登记缴费区通过"一人一机，一窗三系统"业务模式，在保障自然人参保、选档、缴费全流程业务"一窗通办"服务的同时，新增受理险种推送、停保等高频业务，进一步减少跨部门业务交互；

- ◆ 综合业务区负责除自然人社保、医保登记缴费外的其他业务。

- ◆ 各区域间交差业务采用"先受理、后办理"的留置办理服务，通过人性化服务进一步提高窗口工作质效。

"以前办完一项业务还得重新取号，重新排队，现在取一个号，在一个窗口，直接可以一次性办完了，真是省了不少排队的时间啊。"前来办理业务的市民张先生感慨地说。

据双流区税务局相关工作人员介绍，社保费全业务征缴联合服务实施以来，临柜业务办理量降低了约50%，简易业务办理平均等待时间从高峰期的1小时压缩至2分钟，服务质效显著提升。

双流区税务局相关负责人表示，下一步，该局将继续围绕"我为纳税人缴费人办实事暨便民春风行动"，外强联动，内优管理，持续优化服务举措，为双流区纳税人缴费人提供更加优质的办税新体验。