在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——新时代新作为新篇章

西城社保小窗口 服务民生大事业

□本报记者 张晶 通讯员 陈绿

全国劳动保障集体一等功、全国三八红旗集体、首都劳动奖状……这些沉甸甸的奖牌，彰显着因多次承担全市社会保险改革而赢得“试验田”和“领头羊”美誉的西城社保中心为民服务的成绩。西城社保中心只有160名在岗职工、70个对外窗口的基层社保经办单位，却承担着辖区4万余家单位240多万人的社会保险经办管理服务工作。目前，大厅日均接待量高达1000多人次，业务办理1万多笔，年均基金收支规模超730亿元。

夯实软硬件基础 提升标准化服务

西城社保中心位于交通便利的西直门南小街，是参保单位及参保群众咨询办理各项社保的首选之所。西城社保人深知，要想为日渐庞大的参保群体随时提供优质服务，就得先从提高自身素质着手，只有先夯实基础，才能强化服务，才能顺顺利利为民办实事。

中心软件硬件两手抓，一边加大工作人员思想政治教育与业务培训，一边以承担国家社会管理和公共服务标准化试点为契机，组建了标准化工作小组，结合一线窗口社保业务工作特点，从办公环境、人员着装、物品摆放、服务标准、安全制度等，到社会保险登记、征缴、支付、关系转移接续的材料申报、办理、承诺时限等，细致地梳理出了113项社保工作标准，实现了全区社保服务标准化统一，让群众享受到社保均等化服务。

依托互联网+ 拓宽信息化服务

为了方便办事群众，西城社保中心专门开设了公众号，里面有每一项业务办理的二维码，群众登录公众号或扫描二维码，即可了解社保政策，查看相关业务办理须知。

中心紧扣手机时代的特点，多途径延伸互联网+社保渠道，拓宽社保信息化服务，主动展示形象，主动推送信息，主动联系关注者，方便群众足不出户，手指一动，鼠标一点，就能获取社保政策和社保动态。截至10月底，中心网上办理业务86万余笔，受理个人权益记录缴费信息查询打印近21万件。

此外，西城社保中心还根据各部门业务特点，梳理汇编了60多项社保服务事项办理须知，全部印制成了二维码折页免费发放。须知中包括了社保业务的受理范围、受理时间、所需材料、具体经办手续以及注意事项等。群众只需用手机扫一扫，就可知晓在西城社保办理需要的全部材料和整个流程。

优化营商环境 做好个性化服务

为进一步优化营商环境，西城社保中心结合人手少、业务多的现实，率先引入了可提前20天预约办理社保登记征缴等业务的网上预约系统，减少了办事群众排队等候时间。中心还全面梳理了30项社保经办服务内容，大量简化以前需要提供的劳动关系、工资表等各种证明材料，总计取消办理环节和收取材料32项。

同时，针对业务高峰期或特殊事项，西城社保中心在不违反政策的前提下，急群众之所急，加开“绿色通道”，优化办事程序，灵活做好“个性化”服务，有效解决了棘手问题。中心还开通了临近退休人员社保转移加急通道，异地转移最快可实现周内办结等，大大缩短了经办时间。

西城社保中心虽只是一个经办社保的小窗口，却精诚团结，专注专业地做着服务民生的大事业，为人民群众兑现了社会保险“记录一生、保障一生、服务一生”的庄严承诺。

114挪车平台一年服务群众309万次

□本报记者 闫长禄

只需拨打一个电话，平均1分半钟就能通知到堵路的机动车车主，还可以通过技术手段隐藏彼此的手机号码。记者从北京市交管部门获悉，自2018年1月“北京交警114挪车服务平台”上线以来，共受理群众挪车服务309万次，日均服务能力由开通当月的5000余次上升至目前的1万余次。

近日，家住丰台马家堡附近的郭先生，早晨上班出门，发现自己的车又被堵在了车位里。这次郭先生看到没留联系电话的堵路车辆，却没有着急在小区里大喊寻找车主，而是赶紧拨打了114挪车服务平台，报了对方的车牌号，服务人员很快为他转接了车主。几分钟后，车主将车辆挪走了，郭先生也可以顺利出门，而这正是得益于“北京交警114挪车服务平台”的成功搭建。

据北京市交管局指挥中心民警刘艇介绍，作为122交通报警服务台改革服务群众模式的创新之举，北京交管局在2018年初打造了“北京交警114挪车服务平台”，市民可通过拨打114联系对方车主挪车。运行1年以来，已累计服务群众挪车类需求309万次，挪车电话平均在线等待时间已压缩为6秒左右，从拨打电话到联系完车主，挪车成功率已达70%。

“这个挪车平台不仅方便了群众，同时也实现了对122报警台非紧急警务的分流。”刘艇介绍到。北京122报警台在2017年的日均报警量在1.1万次左右，而挪车类非紧急警务警情每天在3000次左右，占整体报警量的25%。以前，非紧急报警经常占用接警警力资源，不仅需要投入大量的接警警员，也会出现报警排队现象，客观上导致“紧急报警处置优先”没有得到很好实现。2018年“北京交警114挪车服务平台”上线后，日均报警量较2017年下降了20%，这很大一部分原因得益于挪车服务平台有效分流了非紧急报警，提升了122报警台紧急报警服务能力。

针对有部分市民对挪车服务是否会泄露个人隐私的疑惑，刘艇解释道：“‘北京交警114挪车服务平台’隐私保护性强，车主不必担心由于挪车问题而导致手机号码与个人信息外泄。通过该平台联系车主进行挪车时，114接线员仅负责转接，审核车辆信息等由后台系统自动操作完成，借助114平台与对方直接进行电话沟通，但是不会显示出对方电话号码。如果有人编构虚假信息多次拨打114，骚扰正常停车车主，经系统检测、核实或车主举报，也会把拨打人加入‘黑名单’，这就能有效避免由于挪车问题而给双方带来的各种顾虑。”

北京交管部门在上线“114挪车服务平台”外，还采取“科技创新+社会合作”的方式，推出了122互联网接处警平台（“掌上122”）受理非紧急警情。掌上122涉及拥堵报警、业务咨询、情况反映等七大功能，基本涵盖122全部非紧急业务。2018年全年共受理各类互联网警情近31万余次，其中拥堵报警7000余次、情况反映3.8万余次、业务咨询11.4万余次、违法举报14.1万余次，群众对“掌上122”的认可度、使用率在逐步提高。

下一步，122报警服务台将在原有资源的基础上，不断深化“互联网+”技术手段的创新发展，在接处警、听取群众意见建议、提供紧急服务救助、指导交通事故快速处理等方面不断推出更多新举措、尝试更多新模式，为群众提供更全面、更便捷的服务，满足大家出行需求。

甘家口“快乐辟谣”让居民过踏实年

□本报记者 白莹 文/摄

近日，海淀区甘家口街道举办了一场“吃好团圆饭，守好钱袋子”辟谣活动。活动是由甘家口街道办事处、微信谣言过滤器、北京大妈有话说新媒体平台联合主办的“睿享华年·北京大妈快乐辟谣”系列活动之一。

据主办方介绍，眼看春节临近，食品谣言和网络诈骗伎俩不断升级，如何帮助谣言免疫力最低的老年群体在年关守住米袋子、看住钱袋子，所以特意举办这场活动。

现场，辟谣活动可谓年味十足，具有强烈的春节特色。除了沿用首场活动中线上答题、线下抢答等多个互动环节，还特别结合传统节日，以年关容易被“忽悠”的食品和金融诈骗主题进行了特别策划，并与合作机构联合筛选配备题库。其中，“开门大吉、步步高升、阖家欢乐”等别出心裁的环节设置也为节日增添了好寓意。

甘家口街道办事处副主任马素霞说：“这种游戏互动的形式百姓反馈很好，我们会继续深耕辟谣品牌，将权威信息和防骗手段以老百姓喜欢的方式解读，把党建引领，扎根基层，惠及百姓理念真正落到实处。”

石景山前沿科技大讲堂进校园

□本报记者 唐诗

近日，由石景山区科委主办、石景山区科技馆联合天和智慧产业联盟承办的“前沿科技大讲堂”活动，走进了石景山区金顶街第二小学。

活动邀请了天和智慧产业联盟成员北京阿艺树文化有限公司，为金顶街第二小学五年级近280名师生带来了名为“科艺同行”之《磁悬浮原理》的互动讲座。

此次活动依托中国铁道博物馆、中国铁路党校、中国铁道科学研究院等机构及其专业的科技人才队伍，结合北京市中、小学课程课标要求进行设计，将STEAM教学体系融入课堂，旨在培养青少年的创新能力。讲座从学生们感兴趣的磁悬浮列车出发，教师演示悬浮情境，来引出问题：“磁悬浮列车是如何实现悬浮和行走的？”从而激发学生探究问题的兴趣。活动用案例教学，贴近学生生活实际，让学生体验完成磁悬浮列车模型制作，学习掌握科学原理。

同时，“石景山前沿科技大讲堂”是石景山区科技馆创立的科普活动品牌，它围绕“科普五进”，通过开展内容丰富的科普讲堂活动，将科学普及与创新创意充分结合，实现科学技术、创新成果面向各类人群普及传播，进一步提升区域公众科学素质，营造浓厚的创新文化氛围。

中建一局职工街头救助晕倒路人

□本报记者 马超

“当时也没有多想，就是看到有人晕倒了，下意识第一反应就是上去帮忙。”中建一局总承包公司山西分公司融创学府壹号院项目安全员梁宇燕，今年36岁。1月4日，在下班回家途中，她发现一男子突然晕倒在路边，经她和3名热心人的救助，该男子最终醒过来。

“当时看到那个壮小伙突然开始手舞足蹈，还用手在抠嘴，之后他就倒在地上，抽搐了几下后便不动了。”事情发生后，梁宇燕来不及多想，第一反应是救人要紧。

她立刻快步跑到该小伙身边，发现该小伙疑似癫痫发作，咬了舌头，嘴里都是血。见状，梁宇燕赶紧呼喊周围的其他热心群众帮忙，她则想办法找东西设法将该小伙的嘴撬开。此时，该小伙的舌头都已经被咬破了一小块。

事后，梁宇燕一边报警一边对该小伙进行简单的救治。当太原公安万柏林分局长风派出所民警孙少波赶到现场时，该小伙已在梁宇燕的帮助下，醒了过来。看着赶来的民警和梁宇燕等热心市民，该小伙一个劲道谢，并称自己已经无碍，随后打车回家。

“事后想想，其实也挺害怕的，但在当时那个环境下，脑子里就只有‘救人’两个字。今后再遇到这样的事情，我还会义无反顾，伸出援手，发扬我们中建一局的先锋精神。”梁宇燕说。