西城社保“六大行动”优化服务

□本报记者 张晶 通讯员 陈绿

群众的事是最大的事，群众的需求是最大的需求，在西城社保中心，以人民为中心的发展思想已经深入每名员工的心中。今年来，西城社保中心又兴起了“大培训、大展示、大宣传、大监督、大创新、大指导”六大行动热潮，切实减少社保窗口各项经办材料，减化经办操作程序，通过“小小窗口”，为企业、群众提供“满满服务”。

多渠道培训 助全员提素

据西城社保中心主任武晓蓉介绍，从事基层社保经办服务的人员，不仅要懂得各类社保业务办理政策，还得有与办事群众进行换位思考及处理问题的能力。为更快更好地促进业务提升，不断提高政务服务队伍专业化水平，西城社保以做好窗口工作人员理论学习与经办服务教育培训相结合的方式，坚持培训学习常态化。

由于窗口工作的特殊性，每次集中学习，都要占用大家的午休时间，武晓蓉说：“大家对此从来没有推脱和怨言，每次学习都会准时参加。不过，中心也充分考虑到窗口人员的‘工学矛盾’问题，通过‘微学习’‘微党课’‘微宣讲’等多种形式的培训，为大家打造了更加方便、快捷的学习平台。”仅今年上半年，中心便围绕社保中心工作重点，通过各种形式，组织开展了53期，覆盖近1000人次的培训，使全员的专业素质与服务水平得到明显提升。

创新工作流程 让服务提速增效

“社保包括了每个人从出生开始整个一生的切身利益，我们要不断进行换位思考，切实从各方面想群众所想，急群众所急。”这是西城社保中心不断转变服务理念，不断创新服务方式，不断推出各项社保服务“微改革”的行动宗旨。

“为了让群众享受到更加优质、便捷的服务，我们专门增设了能24小时查询、打印全市各地参保缴费记录的自助服务区，开通了社保跨省转移加急绿色通道和短信提醒告知服务，增加了辖区参保人员在单位、最近的社保所更改定点医院的方式。”武晓蓉说。通过再造各项工作服务流程，他们从减环节、减证明、减时间、减跑腿等方面，提速增效，打造出了具有西城特色、标准一流、业务精湛、企业群众公认的基层社保经办管理服务品牌。

标准化管理 一切只为方便办事群众

“你的杯子摆错位置了，对着规范手册检查一下，应该是摆在左边，还是右边？”这样相互打趣的情景，是每天西城社保中心不可少的温馨“剧情”。自2014年西城社保率先在全国试点社会保险标准化建设以来，便进行了硬件、软件的双提升。本着“一切以方便办事群众”为原则，既考虑到了场地实际情况，又结合了业务发展需求，西城社保梳理出了188项对外公共服务事项，经过标准体系框架搭建、事项整合、初稿撰写、征求意见、修改研讨等工作步骤，最终确立了113项标准。

此外，根据窗口工作情况，他们制订了《窗口管理规范手册》，从办公桌区域物品的位置摆放，到工作人员的服饰着装都进行了细致规范，所以才有了上述大家相互间善意的提醒。

为了更快更好地提升全区社保标准化水平，西城社保通过实地调研、联系会议、现场办公、定期交流座谈等形式，加强对各街道社保经办服务工作的指导，建立社保所联系制度，做到发现问题在一线、研究问题在一线、解决问题在一线。在指导街道专业大厅社保服务中，探索新思路、新举措，解决群众关心的难点、堵点问题，推动实现社保经办均衡发展，共同进步，持续深化全区社保经办标准化服务，为更大范围的办事群众提供简单明了的咨询，实现答复口径统一，办事流程统一，达到一人询问，众人皆知的标准化服务局面。

20家市属医院实施急诊分级

两个半月以来 共接诊急诊患者46.13万人次 秩序平稳

□本报记者 唐诗

看急诊不讲“先来后到”，急危重症患者优先，今年5月1日起20家提供急诊服务的北京市属医院统一实施急诊预检分级，简称“急诊分级”。7月24日，记者从北京市医院管理中心获悉，20家提供急诊服务的北京市属医院，实施急诊分级工作两个半月以来，共接诊急诊患者46.13万人次，总体秩序平稳。

近年来我国急诊医学进入快速发展时期，三级医院急诊量逐年增长。北京市属医院年急诊2016年至2018年约235万人次。针对“急诊不急”这一问题，北京市医管中心推动“急诊分级”，切实做到“四个分级”、“三重保障”。“四个分级”是将患者分为“濒危、危重、急症和非急症”1至4级分级管理，遵循从重到轻、从病情迅速变化到相对稳定的原则，合理安排患者就诊顺序，优先处理较重病人。“三重保障”指市属医院要安排经验丰富的专业分诊医务人员、要依据专业仪器采集生命体征、要有专业人员监测候诊区患者病情，通过这三重保障有效实现科学分级、最大程度保证每位患者生命安全。

市医管中心党委书记、新闻发言人潘苏彦介绍，20家提供急诊服务的北京市属医院，实施急诊分级工作两个半月以来，进展顺利、秩序平稳。共接诊急诊患者46.13万人次，其中，1级患者0.45万人次，占0.98%、2级患者2.14万人次，占4.64%、3级患者21.53万人次，占46.67%、4级患者22.01万人次，占47.71%。“19家市属医院已建立和使用急诊预检分诊信息系统，对患者病情进行充分评估和分级；1家医院鉴于急诊患者数量偏少，人工分诊已完全能够满足工作需要。20家医院通过就诊单和（或）排队候诊叫号系统，区分不同等级、颜色，明确患者的就诊级别。”

潘苏彦强调，市医管中心已把急诊分级工作纳入改善医疗服务专项考核，下一步将进一步加强明察暗访，保证各项制度措施落实到位。同时，市医管中心对市属医院的问卷调查显示，6月15日至28日，84.52%的患者赞同急诊就诊按患者病情的严重程度进行分级。

中铁十六局集团郑许市域铁路制梁场

生态采摘园打造“家文化”

□通讯员 王崇燕 李亚巍

一片青翠碧绿的生菜层叠绽放身姿，一畦酱紫圆润的茄子迎风傲然挺立，一列绕杆而上的黄瓜秧上探出花蕊……走进中铁十六局集团郑许市域铁路制梁场，这片生机盎然的蔬菜种植区进入视野，成为人们关注的焦点。

“这是我们项目部开辟的绿色生态采摘园。”正在采摘生菜和小葱的食堂管理员郭东亮边忙活边说着。

据了解，该制梁场位于河南省许昌市长葛市境内，承担着全线736孔、8640榀节段梁的预制生产任务，是国内规模最大的智能化装配式节段梁预制场。项目部上场后，以打造“绿色生态、人文关怀”的“家文化”为主旨，着力建设生态化花园式“绿色梁场”“和谐梁场”。

梁场分生产、办公、生活分为五个区域后，在办公楼一侧的一片空地闲置出来，弃之不用不仅会浪费用地，而且不利于整体规划布局，“我们不如将它建成绿色种植区，既可美化环境又可吃到绿色蔬菜。”项目副经理张亮的提议得到员工们的赞同。

说干就干。项目员工在张亮的带领下，利用一天时间清理、运渣、填土，并买来了各种时鲜蔬菜籽播种，明确由专人浇水、施肥、剪枝，员工工作间隙也到这里疏疏土、除除草，同时在忙碌之余放松心情、纾解压力，在满目青翠中缓解眼部疲劳。

“别看这里只是不足110平方米的小菜园，里面种的蔬菜种类可不少，黄瓜、西红柿、茄子、辣椒、白菜……”张亮介绍说，“项目部餐桌上大部分蔬菜都来自我们采摘园，而且这些蔬菜基本能满足我们日常所需，还节省一笔不小的开支。”

看着园内长势喜人的蔬菜，项目党支部书记白新星接茬道，“有了这个生态采摘园后，不仅助力了绿色梁场建设，而且员工们有了休闲的好去处，丰富了员工们的业余生活，大家在劳动和交流中拉近了距离，在远离家乡的异地感受到大家庭的温暖。”

如今，项目部的“生态采摘园”内一片丰收景象。尝着自己亲手种植栽培的各种绿色蔬菜，员工们笑在脸上、香在口中、美在心里。张亮表示，今后还将利用闲置空地养几头猪，在改善员工们生活的同时，让大家在劳动中体会大家庭的温馨、和谐、快乐。

“暑期托管班”解职工之忧

□本报记者 闫长禄

假期孩子“无处去”“无人看”，是不少“双职工”家庭遇到的一大难题。为了让职工安心工作，北京部分企事业单位或所属工会通过购买第三方服务，开办“暑期托管班”，使得大家带娃、上班两不误。

“有专人管，有点心吃，送到这里安心又省力，每天回家孩子都说在这很开心了，我们也可以安心工作了。”对于单位专门开设的暑期托管班，职工王女士表示十分满意，她说，“暑假让孩子单独待在家里，不仅没人做饭，还担心安全问题，如果送课外辅导班，还得请假准时接送，十分麻烦，如今托管班的开设解决了大家的后顾之忧。”

记者了解到，从7月15日起，由非营利组织北京智天使青少年成长促进中心承接的16个暑期托管班已在北京全市范围内相继开班。暑期托管班面向就读于小学1-6年级的职工子女，将持续4-7周时间不等。孩子的早中晚三餐也在托管班内解决，受到广大职工的普遍好评。

据了解，在课程设置上，托管班结合不同年龄段孩子的特点和兴趣，开设书画、音乐、舞蹈、国学、手工制作、作业辅导等教学课程和文化体育活动，除此之外，还有一系列的创意内容，包括口才训练、英语情景剧、科普讲堂、粘土彩绘、感统训练、外出参访等，极大地丰富了孩子们的假期生活。孩子们在托管班不仅能够学习新知，增加见闻，还能提升生活自理和社交能力。

开班仪式上，智天使中心负责人高兵向家长们详细地介绍托管班的课程时间、学习内容及托管班与家长的责任分工等。每明确一个事项，学生们的安全多了一分保障，家长们也就更放心一分。“既然孩子交到我们手上，最重要的是对他们的安全负责，责任重大。”

今年是智天使中心第五年承办职工子女托管项目，负责国家大剧院、北京市民政局、北京日报社、冀北电力科学研究院、首都医科大学附属北京安定医院、北京市公安局石景山分局、中国长江三峡集团有限公司、北京应用物理与计算数学研究所、首都儿科研究所、北京市纪委监委机关、北京市政务服务管理局、北京联通二区分公司、农业农村部机关、中日友好医院等单位的子女暑期托管工作。

“保安日”首卫公司表彰优秀保安员

□本报记者 阎义 通讯员 丁景民

7月24日是“保安日”。这天，北京首卫保安服务有限公司在当代商城广场（石景山区）举办了“7·24保安日”宣传活动。在活动中，该公司表彰了韩磊等15名优秀保安员，向他们颁发了证书和奖品。

优秀保安员韩磊在三年保安工作中，先后与同事妥善处置突发事件15起，阻止乘客携带违禁品25起，捡拾价值十余万元的贵重物品35件。优秀保安员孙延海入职两年，抓获盗窃犯罪嫌疑人3人，检查安全隐患50余起，带领全班处理突发事件60余件，减少了物业公司与业主间的矛盾摩擦，得到社区内业主与物业公司的一致好评及认可。

活动现场，保安员向市民宣传保安服务的相关法律法规；讲解和培训应急避险、紧急救助和自身防护等技能方面的知识，接受群众的现场咨询300多人次。保安员还向市民发放宣传资料800余份。