

## 通州社保中心多措并举解决老年群体办事难题

# 把有温度的服务带给“快时代”下的“慢人群”

□本报记者 张晶 通讯员 臧炜

随着社保数字化转型经办的全面推进，参保群众逐渐适应了“数字化社保”，许多社保业务通过社保网申平台上即可完成。然而，对一些老年人来说，“指尖办事”还不是很方便。为此，通州社保中心不断优化服务、推出便利举措解决老年人办理社保业务中遇到的困难，为老年人提供更便捷、更周全、更贴心的社保信息化便民服务。

### 加强服务 提高老年人满意度

“大爷，这张纸条是天津社保的联系方式，等您儿女回来可以再联系。”“谢谢，真是帮了大忙了”。近日，一名93岁的老人来通州社保中心大厅，工作人员立即上前进行引导。通过了解，得知他是天津的参保人，发现天津社保卡要过期，儿女不在身边，由于老人耳背，听不了电话，希望通州社保中心帮助解决。工作人员通过电话找到天津社保中心，帮老人解决了问题，并贴心地把天津社保中心的咨询

电话做成小纸条，给老人放到了口袋里，让老人儿女回来后如果再有问题方便联系。

近几年，通州社保中心采取措施不断改进服务观念和工作作风，主动靠前，采用形式多样的服务手段，扎实开展服务老年人工作。同时，为了进一步提高群众办事体验，还推出了首问负责、一次性告知等制度，明确要求所有工作人员，无论是否在自己负责业务范畴之内，凡是群众关心的社保热点政策咨询，都要及时解答。

### 强化宣传 让老年人享受政策红利

“奶奶您看，只要打开‘通州社保’微信公众号，以后有什么社保政策都知道了，就不用到现场咨询了。”近日，在社保中心大厅，一位老人在工作人员的帮助下，顺利地关注了通州社保微信公众号。

为将社保政策延伸到广大服务对象身边，通州社保中心通过报纸、电视等传统媒体进行宣传

报道，充分利用LED屏、易拉宝、微信公众号等方式开展全方位宣传。同时，抽调业务骨干人员深入社保所面对面讲解办理流程、简明扼要地传递社保政策的内容等，及时回应老年人关切的问题，让老年人在家就能就近享受到便捷的社保服务。

退休人员基本养老金涨不涨、涨多少、什么时候涨？是退休老人最关心的问题。通州社保中心每年调查时，都会通过微信公众号、大厅LED屏进行宣传，同时组织工作人员加班加点，开展数据筛查对比、重点人群情况分析、调待业务系统需求的准确制定，确保调整待遇结果准确无误，近年来全区退休调待工作都圆满完成。为避免退休人员扎堆聚集咨询相关政策，通州社保中心通过微信群对全区街道、乡镇社保所开展待遇调整政策解读培训，方便群众就近咨询。

### 主动向前 改善老年人办事体验

随着通州区大型企业疏解外

迁工作的开展，部分企业在外迁过程中出现了无人管理企业退休人员的问题，包括退休人员社保待遇领取、医院信息变更、个人档案管理等，给很多退休人员，尤其是高龄的行动不便的老年人带来了不便。通州社保中心主动与企业经办人员、退休人员代表、区劳服中心人员、市总工会法律援助人员等沟通交流后，各部门重新制订了工作流程，解决了退休人员无人管理的问题，还满足了老人们希望就近办理的需求。当得知自己的社保关系已经转到了家附近的社保所，以后办理业务终于有了着落，一名退休大爷激动的握住了社保中心工作人员的手：“谢谢孩子们了，以后我们可方便多了。”

不久前，通州社保中心还收到一封78岁韩老先生的表扬信，原来老人儿子病故，儿子所在单位一直未给其办理社保清算等遗留问题。他住在海淀，来到通州社保中心寻求帮助。工作人员安慰了老先生，主动向前站一步，

通过电话和单位经办人员进行了沟通。考虑到老人年事已高，为避免其路远再来回奔波，将老人的联系方式留下，表明将继续和单位进行沟通联系，让单位尽快办理。“工作人员的热心工作态度令我深为感动，完全体现了市委市政府一再强调的‘热心为民’‘要把市民的小事当作大事来办’‘全心全意为市民群众’的要求。”韩老先生在信中写道。

据了解，为了改善老年人的办事体验，通州社保中心优化办事大厅硬件建设，服务大厅配置引导人员，优先为老年人提供咨询、指导等便利化服务和帮助，印制办事指南，张贴醒目的引导标识，方便老年人办理业务。同时，配备软垫座椅、急救箱、老花镜等便民物品和服务设施。并完善了“健康码”管理服务，不将“健康码”作为进入大厅的唯一通行凭证，对进入大厅办事没有智能手机的老年人，工作人员帮助书面登记作为辅助证明进入大厅。



北京化工大学搭建8个校内劳动实践基地

## 劳动教育融入立人教育实践

□本报记者 任洁 文/摄

上大学前，耿子涵从未想过有一天能拿着扳手、螺丝刀，把自行车拆卸成一堆零件。如今，她能够熟练地和小伙伴卸下多条自行车轮胎，拼装成工艺凳子，摆放在校园里供大家小憩。上大一的她能掌握自行车的基础维修技能，得益于所在的北京化工大学开展的劳动教育项目。截至目前，该校已有6个学院搭建了8个校内劳动实践基地，依托基地申请了19个大学生创新项目。

北京化工大学依托特色学科和昌平校区地形条件，因地制宜地推出劳动教育项目，将劳动教育与专业教育相结合，纳入人才培养全过程，引领学生树立正确劳动观。该校北区办主任苏建茹告诉记者，劳动教育基地项目于2019年正式启动，8个校内劳动实践基地特色鲜明，包括化育百草园、柳湖环保公益、荷塘环环公益、宏德单车、草坪节水技术示范、数字化生态保护、天工润泽园和务实维修工作站，学生可以自愿报名、志愿参与。他们到基地不仅能亲身劳动，还可以利用专业知识开展相关科研，学以致用。

比如，针对校园柳湖水体富营养化的问题，化学工程学院建立柳湖环保公益实践基地，通过专业检测处理技术对荷塘水体进行检测和净化，开展柳湖水体改善工作。同时，在环境工程专业教师的指导下，该基地累积12组学生团队申请“萌芽杯”“大学生创新创业训练计划项目”“净水流远创意设计大赛”等竞赛项



目，1组学生申请大创课题（创业类）。项目开展至今累计完成湖区踏勘调研50余次，水中作业10余次，参与实践的志愿者达1700余人，柳湖水质从五类水升级到现在的二类水。

机电工程学院依托机械制造、工业设计等专业，利用校园废弃的旧自行车建立宏德单车劳动教育实践基地。学生们通过购买零部件重新改装变废为宝，重组了可供校内免费使用的共享单车70余辆，同时修理车辆1000余次，志愿时长超过500小时。

同时，学校还将党史学习教育与劳动教育相结合，打造党建工作新平台。其中生命科学与技术学院依托本科生党总支建立化育百草园实践基地，学生认领了种植的向日葵后，可写下学期目标挂在向日葵上，以此树立乐观向上的生活态度。教工党支部也积极参与到基地建设，在田间讲专业、在地头谈党史，共有20

余个教工和学生党支部参与相关平台建设，带动超过1万人次学生参与劳动实践。

此外，北京化工大学围绕“我为师生办实事”实践活动，形成“1+1+N”实践基地运行保障机制，即1个学院负责基地运行，1个科研教学项目提供支撑，N个职能部门承担日常保障和支持，积极拓展劳动实践内容，让劳动教育更贴近师生实际需要，让实践成果更多更好惠及师生。

“学校注重把劳动精神养成、劳动能力培养、劳动习惯训练贯穿于立德树人全过程，努力实现以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳育美的育人效果，全力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。”北京化工大学校长谭天伟说。

今年暑假，最早一拨参与基地项目的多数学生将搬到城里主校区学习，劳动教育的接力棒将交到他们的师弟师妹手中。

## 药材基地变课堂 村民也能当讲师

□本报记者 崔欣 通讯员 闫劼

“为了采到药材的‘野籽儿’，附近的山都爬过，最远的还去过内蒙古赤峰。”近日，在位于怀柔区九渡河镇的九合川药材种植基地，负责人张庆彪成了“讲师”，对着一群孩子说着创业经历。220余名来自市里的小学生到此开展社会实践，昔日的传统药材种植产业，也因此开辟出了互动体验、弘扬中医药文化的新项目。

张庆彪一直琢磨着依托1600余亩药材基地和120余种中药材，面向学生开展社会实践大课堂，能让了解博大精深的中医药知识。今年，经人引荐，迎来了市里学生的到来。

活动中，为了让学生有更多收获，基地专门从昌平中医医院请来专业药剂师，讲解中医药传统文化，手把手教学生

配伍药材、制作香囊。同时，基地还安排8名九渡河村本地村民随行讲解。“远处悬崖峭壁上那种野生药材叫石韦，现在天热雨多，所以颜色发绿，等到了干旱季节就会变浅。”讲解员之一的孙洪敏说着在山里生活积累的“活知识”，学生们听得兴致勃勃。

在硬件和细节上，基地不仅对道路进行了修缮，还增设了20个移动卫生间，安装了洗手池等设施，药材指示牌上的生僻字也进行拼音标注。如，土贝母有一项功效是治疗“瘰疬”，这是个专业的中医名词，为了方便学生认知、学习，标上了拼音。“我们的硬件设施还有很大提升空间。目前也在和更多学校联系合作，社会实践大课堂的建设水平以后还会进一步提高。”张庆彪说。



## 北京公交交流助盲服务经验

5月12日，北京公交集团联合中国农业银行总行运营管理部运行中心“我的声音 你的眼睛”助盲志愿团队，举办了“爱心接力 助盲升温”联合志愿服务公益活动。活动中，“全国学雷锋活动示范点”快速公交3线安定门站的工作人员演示了公交车辆的无障碍设施。志愿者代表、青年代表、盲人代表还在公交车内就助盲工作交流座谈。

本报记者 盛丽 摄影报道