

西城人力社保局推动“接诉即办”向“未诉先办”转化

“金字塔”模式让群众烦心事变暖心事

□本报记者 陈曦

多年来，西城区人力社保局坚持把“接诉即办”作为落实以人民为中心思想的着眼点、检验为民服务水平的“试金石”、提升为民服务手段的动力源，全面做好职工思想教育工作，形成强大的工作合力。近期，该局又创新“接诉即办”服务模式，率先搭建了“金字塔”式工作体系，进一步推动“接诉即办”工作良性发展。

手写10页测算纸 除名人员终“满意”

“不满意！”张大姐对12345回访电话，斩钉截铁地抛出了三个字。

其实，这已经不是张大姐第一次拨打12345，也不是第一次对事件处理结果表示不满意了。虽然她知道自己是因被单位“除名”，不符合国家连续工龄的认定政策，但她就是难以接受这个结果。

针对张大姐的情况，西城区人力社保局养老保险科工作人员俞慧调取所有历史通话录音，查询其30年来的社保缴费记录，分析她的核心诉求，发现张大姐主

要担心养老待遇问题。为此，俞慧调整了沟通方式，特意和张大姐约好见面聊。

见面后，俞慧拿出了一叠张大姐的缴费信息。看到这叠纸，张大姐愣住了。纸共有10页，密密麻麻地记满了测算数字，全部都是手写的。

原来，因为距离张大姐退休还有6个月时间，俞慧就按政策手工测算张大姐实际缴费年限的养老金。张大姐接过材料，仔细看着，最后流着泪笑着说：“你太用心了，小姑娘，是我为难你了！谢谢你对我的无理诉求进行了有理有情的处理，这件事我放下了。”

最终，张大姐的评价从“不满意”变成了最后的“特别满意”。而这一切，都离不开工作

人员的用心用情以及西城区人力社保局对“接诉即办”工作的不断创新和重视。

“民心是最大的政治，正是工作人员的不怕麻烦，用心付出，认真倾听，才联通了百姓与政府之间的心桥，让百姓对未来美好生活有稳定预期。”西城区人力社保局副局长周永晏表示。

创新服务模式 搭建“金字塔”工作体系

近日，西城区人力社保局在原有工作的基础上，创新“接诉即办”服务模式，率先搭建了“金字塔”式工作体系。

“西城区人力社保局始终把热线当做一项系统性工作整体推

动，把凝聚思想作为‘塔基’，把建立完善制度作为‘塔座’，把工作中发现的解决问题关键因素作为‘塔身’，把抓好队伍建设作为‘塔尖’，全面做好‘接诉即办’工作。”西城区人力社保局信访科负责人表示。

据悉，西城区人力社保局创新建立考核奖励制度，建立了将满意率和解决率“两率”与绩效工资挂钩的考评制度，分科室考核、分层次奖励，每月兑现、鼓励优秀，更好地激发干部内生动力。同时紧跟市、区两级办理规则变化，先后出台了新版工作指引，便于工作人员在实际工作中能够明确流程。通过开展群众诉求专项调研，聚焦特殊节点、特殊人群、特殊需求，破除信息壁

垒，消除群众顾虑，实现业务流程再优化、服务水平再提升、政策衔接再完善，推动“接诉即办”向“未诉先办”迈进。

与此同时，西城区人力社保局还以群众诉求集中的“爆发点”为导向，构建局内科室“吹哨报到”微循环，通过疑难案件联席会商机制，破解政策掣肘，让群众诉求得到“一站式”解决。仅上一年度“接诉即办”工作满意率就达到95.03%、解决率达82.10%。

西城区人力社保局相关负责人表示，今年，将进一步拓宽工作思路、加强行风建设与统筹协调，努力做到“未诉先办”，优化科室部门体系联动模式，让“接诉即办”工作获得更多群众满意，解决更多老百姓的难题。

几杯奶茶 一缕温情

东直门防疫人员收到“神秘礼物”

□本报记者 边磊 通讯员 韩苗苗

近日，东直门香河园北里社区居委会收到了一个“神秘”快递，里面是一杯杯热乎乎的奶茶。收件人的姓名栏里写的是：疫情防控组。寄件人却不留姓名，只留了这样一句话在备注里：“疫情防控，加班辛苦了，换个心情”。

社区工作人员十分感动，为了找到这个神秘快递的寄件人，工作人员将所有快递流水单反复查看，终于找到了一个电话号码。居委会工作人员焦燕拨通了这个号码，刚表达完感谢，对方却说：“我知道您是谁了！”焦燕愣住了。

只听电话那头说：“你们太辛苦了，昨天我不到9点打电话咨询防疫政策，就是您接的电话给我讲解近半个小时。我想表达一下感谢。没想到接到了您打来的电话！真是太巧了！不必感谢我，是我要谢谢你们！”

电话两端，一端是抗疫工作人员，另一端是社区居民。而把他们连在一起的都是一句话——感谢。焦燕十分感动，把这件“巧”事发到了朋友圈，她写道：“最近北京遭遇‘倒春寒’，天很冷，但抗疫工作中的我们，心中却总是暖暖的。”

而像焦燕这样奋战在抗疫一线的工作人员还有很多。

3月19日晚，东直门街道收到开展重点人群筛查工作的通知后，第一时间部署调度，连夜调配防疫物资，并向全体干部、社区工作者发出参与核酸检测工作的号召。

该街道干部和社区工作人员迅速行动，奔赴点位现场，与医护人员和保障人员细化工作流程，迅速做好现场布置，



确保人员单线流动，避免轨迹交叉。20日早晨8点，各点位布置完毕，等待检测开始。

为确保应检尽检，该街道、社区采取多种方法提高居民和辖区单位的知晓度，提前在小区门口、楼门前、电梯内张贴纸质通知。根据现场检测情况，采取喇叭广播、电话提醒等方式及时动员。检测现场定时开展消杀，实行人员单进单出，防止人员聚集、交叉感染。

“叔叔，打开健康宝扫一下这里。”“好，您收好手机，准备身份证，去那边登记身份信息”……现场工作人员一遍又一遍地耐心引导，细心提醒。尽管工作量很大，工作人员还是不厌其烦地为不了解流程的居民耐心解释，及时提醒，确保扫码、测温等环节扎实、严谨，不遗漏。3月20日，按照东城区疫情防控工作安排，东直门街道共设立16个检

测点位，全天累计检测2.4万人。

东直门街道坚持党建引领，发挥地区党建工作协调委员会凝聚作用，积极号召成员单位踊跃参与到街道疫情防控工作中来。该街道党建协调委员会成员单位中医药管理局组织7名志愿者全天候参与重点人群筛查工作，积极支援城市生态岛检测点位。北京亚洲大酒店有限公司也第一时间响应街道号召，安排4名志愿者参与街道工体北门核酸检测工作。其他成员单位也积极与街道联络，询问实际需求，组建预备队伍随时待命。

数据摸排、解决弹窗、解释政策……街道干部和社区工作者连续作战、辛勤付出，赢得了居民的认可和鼓励。正如焦燕在朋友圈中所写的：“感谢有你们支持，明天继续走起，齐心协力战疫情！”

北京十一学校丰台小学学生体验农耕文化

□本报记者 任洁

又一个春天如约而至，孩子们期盼的耕作生活应时开启。3月22日，北京十一学校丰台小学启动“2022春耕节”，以仪式教育的方式带领学生体验农耕文化，并开启新一轮的课程学习。

去年，北京十一学校丰台小学启动“一亩地”菜园计划，450名学生在135天里全程参与，见证校园一亩土地从荒芜到葱茏的成长。孩子们在农耕中认识自然，学习动植物的科学知识。劳动教育与科学教育的自然融合，教会了孩子们以崇敬的方式对待树木、动物、河流、蝴蝶等一切自然的物体，这也成为该校的特色课程，深受孩子们的喜爱。

今年的仪式开始前，学生行净手礼，用木勺装满清水洗净双手，寓意净手净心，去杂存精。“春雨惊春清谷天，夏满芒夏暑

相连……”学生代表演唱《二十四节气歌》，拉开春耕节启动仪式的序幕。

学生们最喜欢的莫过于播种环节。他们将自己收集到的土壤放到小菜园，师生代表共同播种春天的第一粒种子，也种下一份希望。随后，学生们还在木签上写下自己的农耕心愿并悬挂起来，期盼未来的丰收。

该校负责人表示，春耕是中国的古老文化，并传承至今，在五育融合的生活化课程中，学校与生活紧密联结，创造“一亩地”的田间生活，让城市中长大的儿童在生活中完成科学知识的学习和劳动技能的习得，体验最朴素的生活情感，建立起人与自然共生共存的深刻理解。

据悉，今后的每年3月，十一学校丰台小学的孩子都会参与一场“春耕节”。

中建志愿者驰援深圳封控区战“疫”一线

□本报记者 马超 通讯员 何思雨

面对深圳市严峻的疫情防控形势，日前，中建二局三公司迅速响应，仅在2小时内便组建了一支由13名党员、青年组成的青橙志愿服务队，他们如同一道道亮丽的“中建蓝”，15天全天候支援深圳封控区战“疫”一线。

志愿者们进入福田区沙嘴社区沙头街道的封控区及管控区，主要任务是协助社区工作人员及医护人员入户采集核酸样本、入户排查、维持社区秩序，为居民运送日用品、快递及搬运垃圾等工作。在工作中，志愿者们不仅面临着巨大的感染风险，还要克服在持续的高温情况下人员紧缺、运力紧张、任务繁重等困难，他们没有一个人退缩，始终

奋斗在抗疫一线。

经过每天连续12个小时的“战斗”，13名党员、青年抗疫志愿者为334户无电梯封控住宅楼的密接住户运送日用品、桶装水、外卖、电脑等物资，并将每位住户垃圾运到楼下进行分类处理。配合医护人员、社区工作人员采集完成了核酸样本2338份，核对住户信息7014条，维持核酸检测现场秩序等。

“我们报名了东莞为期一周的志愿服务。”“我和项目同事2人去上沙参加为期3天的志愿服务。”“我在社区报名了灵活时间志愿服务。”中建二局三公司越来越多的职工参加到了这场全民“团战”中，以实际行动展现央企青年责任担当。