



东城区社会保险基金管理中心咨询服务科(以下简称“咨询服务科”)现有人员9人,其中中共党员7名,平均年龄39岁,是一支有朝气、能打硬仗的队伍。他们全方位思考、谋划和推进承担的企业咨询服务各项工作,紧紧围绕以人民为中心,为群众解决急、难、愁、盼问题。

### 攻坚克难勇担当 先锋模范打硬仗

吃年夜饭团聚时、陪孩子看电影玩耍时、生病卧床时……这些都可能是咨询服务科的工作人员处理临时任务时的工作场景。几年来,该科室7×24小时、1年365天全年无休,科室干部迎难而上,接受“急难险重”任务,在抗疫支援、社保工作双线作战。

为了确保各项工作有序开展,科室里每名工作人员都成为独当一面的好手,发挥着党员先锋模范作用:60岁的老党员田士强在支援社区抗疫中冲锋陷阵;年轻党员兰天润多次被评为先进个人、战疫典型,带领团支部2016年和2020年分别获得北京市五四红旗团支部;青年干部李亦钊在入境返京人员隔离点负责英语翻译;写作能手谭霏在疫情防控期间发布数十篇的信息,多次在媒体发表。

东城区社会保险基金管理中心咨询服务科:

## 接诉即办“快、实、深” 为民服务践初心

□本报记者 边磊



### 脚踏实地践初心 为民服务无止境

社保咨询服务是联系群众的纽带,是社会保险服务的重要窗口,咨询服务科强化集中培训学习,不断提高干部的整体素质和服务水平,为群众做好事、办实事。科室干部发挥引领作用,面向辖区参保单位开展社保政策宣传,发放宣传手册10万余册;拓宽社保业务经办流程宣传渠道,在东城人社公众号社保业

务“掌上办”、社保网上服务平台线上发布有关政策。同时,科室注重沟通协调,从内部科室到局各部门,再到兄弟区县、街道以及其他委办局,做到尽心尽力,先后推出“上门办”“就近办”“代理办”“协助办”,为高龄、残障群众提供优先、便捷服务。

创建北京市第一家帮办中心,设置特殊群体、助老、助残服务窗口,每年为6万多人提供不同内容的贴心服务,收到群众表扬信32封……依托咨询服务科工作人员提供的优质便民服务,

东城区社会保险基金管理中心被评为市级优秀窗口。

### 真抓实干讲实效 创先争优解难题

为了推进接诉即办工作深入开展,咨询服务科真抓实干求实效,形成“往快里办、往实里办、往深里办”的工作标准。2021年咨询服务科接件2053件,响应率99.91%,解决率88.52%,满意率97.44%,综合评分94.37分。东城区社会保险基金管理中

心收到群众电话表扬36件、锦旗5面。干部典型服务案例多次在东城区市民热线每日专报刊登,并在媒体刊物上发表以“维护参保职工权益的贴心人”为题的典型人物事迹。

咨询服务科不断创新工作模式,通过电话咨询中心为民解忧、未诉先办。三年来,电话咨询中心累计呼入112万次,转人工88万次,人工接听72万次,为群众及时解决各类诉求。为了更好地服务保障疫情防控期间群众的实际需求,电话咨询中心增加IVR智能查询转移接续进度、社保卡发卡进度等服务;启动疫情期间居家坐席“云呼叫”工作模式;增加“疑难问题确认单”流转系统,依托该系统每年接听20多万个电话,处理1.8万张疑难工单。

电话咨询中心得到社会各界的广泛关注,2019年4月该中心被北京电视台采访报道;2020年2月20日,《北京劳动就业报》以《保障服务!东城电话中心启动‘云呼叫’》为题刊登电话咨询中心居家办公期间开展接诉即办工作的报道。

据咨询服务科相关负责人介绍,咨询服务科将继续坚持以人民为中心信念,积极协调解决群众难点、堵点问题,做好群众的服务工作,提高服务对象的获得感、幸福感、满意度。

东城消防救援支队王府井消防救援站政治指导员吴迪:

## “赴汤蹈火”为人民 当好城市“守夜人”

□本报记者 边磊

“干惊天动地事、做隐姓埋名人”是北京市东城消防救援支队王府井消防救援站政治指导员吴迪的座右铭,无论是火场还是安保一线,总能看到他默默奉献的身影。他时刻用行动感染着队站消防救援人员,投身消防事业,为人民“赴汤蹈火”。

2022年,吴迪获得了首都劳动奖章。

### 扎实工作确保辖区平安

吴迪所在的消防站驻扎在王府井步行街东侧,肩负着为长安街两侧3.98平方公里群众守夜的光荣使命。他始终坚守人民消防为人民的承诺,不断锤炼业务本领,竭诚为民服务,带领队站全体指战员践行“做百姓身边的消防站”的承诺,积极为辖区百姓排忧解难,经过上千次消防救援现场的磨砺,使他和他的队伍成长为一支“平时为民做公仆、战时应急当先锋”的尖刀力量。

中国共产党成立一百周年庆祝活动前夕,吴迪积极推动队站“三创”工作开展,即创新调研熟悉模式,为辖区155家重点单位制作了基本信息二维码“身份证”张贴在单位入口处,利用微

信扫一扫即可查看更新该单位基本情况,形成单位“微”调研工作模式的同时,还可以为战时辅助增援力量迅速了解情况提供信息化的支撑。

他还主动创新四联工作模式,以东方广场、协和医院微站培训示范班为平台,搭建4G可视化电台直通网络,实现队队直通,提升辖区微站联勤联动能力。

同时他主动创新宣训模式,积极联系厂家对小型消防车进行改装,集成户外宣传电子屏与一警六员培训设备,并联系街道创立“一宣、二训、三促、四清、五巡”的移动宣训消防阵地五步法工作机制,深入辖区2个街道10个社区开展消防宣传培训工作,累计培训人数300余人,发放宣传资料400余份,接受群众咨询100余次,为筑牢辖区消防安全防线,圆满完成安保任务打下了坚实的基础。

### 辛勤汗水铸就“钢铁长城”

为了适应“全灾种、大应急”的工作要求,吴迪不敢有一点思想上的懈怠,每当看到一些重大影响的救援案例时,他都会

多问自己一句,“如果现场指挥的是我,能不能成功顺利进行处置”。他总是带着这些疑问,认真思考每一个战例,对照补足自身短板,再把成功经验与队站辖区应急预案相结合。

多年来,吴迪带领队员走遍辖区的大街小巷,针对每一个单位、每一处院落都为其量身定制了一套切实可行的处置预案,累计组织演练1200余次,建立完善预案1000余份。由于经常到辖区居民社区开展调研培训工作,他也从大爷大妈眼中的一个不知名的年轻人逐渐变成了辖区群众口中的“小吴同志”。

“对于我们这一行来说,成功就是差一点的失败,如果我们平时总是练得差不多就行,那么在火场上就会因为差的这一点造成无法弥补的悲剧,到那时,我们拿什么向辖区百姓交代?”这是吴迪在队内训练的时候常向队员们讲的一句话。

无论业务学习还是技能训练,第一个来到训练场的是他,最后一个离开的是他,因为他深知这是一名基层党员干部该有的样子。

渐渐地,吴迪身边的队员也受到感染和触动,每天晚上



都能自觉地加练本领业务,用辛勤的汗水铸就起守护人民安全的“钢铁长城”。

### 凝聚全员奋进力量

作为一名共产党员、一名基层队站带头人,吴迪深知必须始终坚持政治建队标准,勇于担当作为,在工作、学习和生活中处处起到模范带头作用。

为了抓牢各项主题教育工作落实,吴迪依托辖区陈独秀故居、北大红楼等红色教育基地,通过参观见学方式,激发队站全员学史力行驱动力,并且通过固化党员自制自讲“微党课”、每月开展党史知识竞赛、定期颁发政治生日贺卡等教育机制,不断教育引导队内党员充分发挥先锋模范作用。

为了强化队站竭诚为民的宗旨意识,吴迪带领队站党支部主

动与属地街道社区深度融合,积极参与社区共建活动,通过建立完善每月慰问一处孤寡老人、每周为辖区老人做一次家务、到重点防火院落开展一次消防宣传活动的“三个一”共建机制,累计解决群众困难需求150余条,使队站党支部在为民服务的实践中形成了考察培育党员的有效途径。

吴迪在工作中始终以“走前列、做表率”为准则,坚持最高标准、最严要求、最严密的措施,尽全力把队伍各项工作抓成样板,通过组织人员日常养成,使“两严两准”要求真正落到实处。工作多年以来,他先后带领队站连续获得多项集体荣誉,特别是在中国共产党成立一百周年安保工作中,他坚持带领全员学史力行,用实际行动实现确保队伍内部和辖区社会面双稳定的工作目标,使队站荣获总队集体三等功荣誉。