

全面咨询 智慧咨询 规范咨询

昌平区社保中心咨询服务全天候“不打烊”

□本报记者 周美玉

为特殊群体提供“保姆式”服务，引入机器人提升咨询服务便捷度，7×24小时热线电话随时咨询……今年，昌平区社保中心瞄准日均接待量最大、企业群众关切度最高、服务体验感受最直接的社保咨询服务，在去年成功打造“咨询服务样板间”的基础上，再次提升服务水准，推动昌平社保咨询服务体验更精准、舒适和便捷。

全面咨询 为民分忧解难

“快帮我看看这个短信，说不认证会影响我的退休金。”近日，一位身体有残疾的大爷匆忙来到昌平区社保中心咨询台，拿着手机焦急地询问工作人员。经了解，这位老人是外省退休人员，长期居住在昌平区，接到退休地通知，需要进行退休人员认证。咨询台的工作人员在安抚好老人情绪的同时，按照短信通知内容提示，帮助老人在手机上完成了认证工作。

针对办事人员群体多样化的情况，昌平区社保中心为企业、群众提供多元化、个性化、贴心暖心的咨询引导服务。“社保大厅配置了打印复印机，办事群众可以免费复印，还有服务残疾人的爱心轮椅、方便老年人的老花镜、孕产妇的母婴室等设施。”昌平区社保中心相关负责人介绍。除了硬件设备，在服务上，还设置帮办代办和疑难事办理专窗，为有需要的群众提供“保姆式”服务，为企业分忧、为群众解难。

昌平区社保中心还以业务科

室为单位，结合各科室日常业务办理及接待咨询遇到的各类问题，认真梳理归纳，建立常见问题库，全面覆盖参保登记、基金征缴、待遇支付、账户转移、个人权益及居民保险等6类社保业务近1000个社保常见问题，并实行动态更新。针对办事群众咨询电话较多、咨询电话打进难、占线时间长等问题，咨询服务部门扩充咨询服务队伍，以老带新、以做代学、学做结合，提高新人的专业知识和业务能力。

智慧咨询 办事更加便捷

前不久，办事人刘先生通过社保工作人员得知在“昌平就业”微信公众号的“小创通”模块还有自助咨询服务，并在“小创咨询”模块自助咨询了城乡居民参保缴费相关问题。“在微信公众号中输入关键字，就会自动帮我解答，而且还很详细清楚，直接截图就可以保存了，很方便。”刘先生说。

随着互联网的迅速发展，人们的生产生活全面“触网”。近年来，昌平区社保中心积极探索“互联网+政务服务”，通过各类媒介提供种类丰富的自助咨询服务，充分拓展微信公众号功能，在“小创通”内“小创咨询”模块的互动功能，更新常见问题，帮助办事群众自助了解社保相关事项。同时，引入“政务服务机器人平平”，提供7×24小时全天候、不间断智能化社保业务咨询服务，提升咨询服务便捷度。

为最大限度地发挥信息化资源优势，昌平区社保中心打破原有服务壁垒，应用京办、微信等媒介，建立针对机关事业单位、企业等群体的咨询服务群，为办事人提供咨询“微服务”，实现了“随问即答”。同时，办事群众还可通过邮件方式，提前将业务经办材料发送至咨询服务部门指定邮箱，咨询服务部门指定专人对材料进行初审，对不符合要求的，电话指导办事群众及时修改，让办事人体验到灵活便捷的咨询服务，让信息多跑路、群众少跑腿。

规范咨询 服务提质增效

“最近是五险一金缴费基数合并申报期，关于这方面的政策法规，我们通过统一学习、实操网上申报流程等方式开展培训，让工作人员熟练掌握业务内容，确保一次性解答清楚办事群众的问题。”昌平区社保中心咨询服务科相关负责人介绍道。

在定期组织全员业务培训的基础上，根据政策调整和业务变化，咨询服务部门还会不定期组织咨询人员参加业务培训会及科室内部学习交流，确保咨询人员业务知识持续更新。

同时，昌平区社保中心还实行7×24小时接听热线电话咨询制度。在工作时间段内，由专职咨询人员连续9小时不间断接听电话；在节假日及非工作时间，由中心值班人员接听咨询电话，做到24小时即打即接、即接即答，充分保障了参保人员的咨询需求。

上门问需问计 助力京西发展

门头沟区税务局进工地“送政策”

□本报记者 任洁 通讯员 刘立帅 宋佳怡

门头沟区税务局贯彻落实大兴调查研究工作要求，组建专班深入重点企业走访调研，聚焦企业需求、倾听企业心声，做好税收政策解读与涉税问题的解决，不断推动税费服务提质增效。

近日，门头沟区税务局主要领导再次带队到国道109新线高速公路第四工程区安家庄转体桥施工现场，就税收服务国家重大区域发展战略、助力企业生产经营情况开展走访调研。

作为目前北京市里程最长、工程规模最大、投资额最高的单体山区高速公路，国道109新线高速项目起于门头沟军庄立交，与河北省张涿高速相接，是国家京津冀协同发展战略的重要项目，也是改善门头沟深山区百姓出行条件的民生工程。在调研过程中，税务人员参观了项目工程建设进度，了解了项目规划情况及退税资金使用

情况，并现场就企业的涉税诉求、实际困难进行解答与辅导，建立了台账信息，为跟进服务打下基础。

该项目负责人表示：“感谢门头沟区税务局工作人员主动细致地为我们讲解企业最新的税费优惠政策，解答涉税疑问，帮助企业享受政策红利，助力国道109新线高速公路建设。”

据了解，门头沟区税务局以服务纳税人缴费人中心，积极畅通诉求响应渠道，靶向辅导推动税费优惠政策落地见效，2022年及2023年上半年，共助力约6.6万户次纳税人缴费人享受减税降费优惠。门头沟区税务局相关负责人表示，下一步，将继续加强税企沟通，将上门问需问计行动做实做细，持续开展政策培训辅导，落实好各项税收优惠政策，为京津冀协同发展贡献税务力量。

广外街道“青春扬帆”工程提升青年干部素质能力

□本报记者 陈曦 通讯员 李硕

“广外圆桌派”集思广益寻堵点，“青年论坛”寓教于行解难点……今年以来，西城区广外街道为提升青年干部素质能力，打造了名为“青春扬帆”工程的特色品牌。这些特色品牌让机关的青年干部们有了发挥自己本领的平台，也吸引更多的辖区青年参与到品牌打造当中，为青年干部的成长营造了良好氛围。

青年干部是当前街道干部中一支重要力量，青年干部能力素质的提升，也是街道干部能力提升的重要组成部分。广外街道现有40岁以下青年干部108人，占干部队伍43.9%。广外街道团工委书记李雯介绍道：“我们在街道广泛开展对青年干部的走访沟通。在沟通中，我们发现当前阶段很多青年干部对开展工作存在不知道从哪方面入手的情况。”针对上述问题，广外街道结合“双提升”工程，围绕青年干部素质能力提升，打造出“青春扬帆”青年干部素质能力提升特色品牌，旨在为青年干部梳理问题困扰，提出解决思路，激励青年干部积极

开拓创新、勇于担当作为。

近日，广外街道举办了一场名为“我是‘新闻发言人’”的活动。在现场，30名青年干部分别参与召开了演练案例为重大交通事故和恶性伤害事件的模拟新闻发布会。活动结束后，参与的青年干部们进行了座谈交流，“越是难应对的舆情越是要提前研判，主动发声”“只有及时回应公众关切才能赢得公信力，赢得群众信任”……大家纷纷表示，这堂实践课“干货”满满、指导意义强，对如何当好新闻发言人有了更深入的理解和宝贵的实践经验。

除此以外，广外街道还通过“广外圆桌派”活动，让青年干部在提出问题的同时，也积极踊跃的集思广益想办法、找方法，提出各种创新思路，为提升工作效能建言献策。而在“青春先锋”宣讲活动中，青年干部代表们积极展现风采，将工作中遇到的种种故事与体会分享给观众。这些活动不仅为青年干部搭建了学习交流的平台，也为青年干部发挥特长、创新方法提供了空间。

“环保+公安”联勤联动

本市严厉打击跨区域非法处置危险废物违法犯罪行为

□本报记者 孙艳

日前，记者从北京市生态环境保护综合执法总队获悉，本市严厉打击跨区域非法处置危险废物违法犯罪行为，按照“环保+公安”联勤联动工作机制，以举报信息为线索，一举打掉了涉及危险废物违法的犯罪网络，共计刑事拘留63人，行政拘留90人，打掉存储窝点6个。

今年5月，北京市生态环境保护综合执法总队接群众信访举报反映，朝阳、顺义、通州多个窝点非法处置废机油等危险废物，造成环境污染。综合执法总队高度重视，初步判断这可能是一起跨区域重大非法处置危险废物案件。按照“环保+公安”联勤联动工作机制，成立由市区两级公安机关、生态环境执法人员组成的专案组，集中办案。

专案组办案人员梳理相关线索，及时实地走访摸排，对举报线索中提到的区域逐一排查。结合辖区的地理特征、车辆出入、人员流动等综合信息，进一步锁定了危险废物非法贮

存点和责任人，并根据前期侦查摸排情况，决定组织朝阳、顺义、通州三地公安、生态环境部门同时行动，同步查处。该案共计刑事拘留63人，行政拘留90人，打掉存储窝点6个，查封40余吨废机油，500余个废机油桶，15辆改装流动收油车，全环节摧毁危险废物违法犯罪网络。

北京市生态环境保护综合执法总队相关负责人表示，根据《国家危险废物名录》规定，废矿物油、废油桶等都属于危险废物，非法处置危险废物行为不仅严重破坏生态环境，而且危及人民群众身体健康。产生、收集、贮存、运输、利用、处置危险废物的单位和个人，应当严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》相关要求，积极采取措施，防止或者减少环境污染。

值得一提的是，区域联防联控机制发挥了精准打击的作用。“本案涉及本市多个区域，犯罪行为涉及危险废物转移至其他省市，办理过程中市区两

级加强联防联控，精准打击，深化跨区域一体化联动执法，查清犯罪过程、固定证据，追根溯源、精准打击。”该负责人表示。

“同时，多部门合力办案进一步提高了办案效率。”该负责人介绍，生态环境部门与公安机关两部门密切配合，在线索研判、现场侦查、证据固定以及司法鉴定等阶段衔接紧密。案件办理过程中，由公安机关控制主要当事人，生态环境执法部门及时开展现场勘察，第一时间固定了证据，生态环境监测部门及时取样检测，确定涉案固废、废液的危废属性，构建完整的证据链条，提高了办案效率。

此外，在案件办理过程中，公安机关迅速介入封锁现场，生态环境部门组织对现场废矿物油、废油桶、储油罐等危险废物进行称量，并转移至安全地点进行妥善处置，避免废机油遗撒、渗入土壤造成环境污染。



近日，东城区景山街道微景公益专项基金启动。据了解，微景公益专项基金倡导居民养成慈善意识，通过组织企业捐赠、商户消费捐、义卖义展等线上线下、丰富多样的公益慈善活动，聚沙成塔、聚水成涓，提升辖区群众的社会责任感和公益参与度。

本报记者 边磊 摄影报道