

# 同德县:社保“小窗口”装着民生大冷暖

通讯员 / 荣子莹

在同德县政务服务大厅的社保窗口,没有惊天动地的大事,只有日复一日的琐碎——核对信息、讲解政策、协助操作,工作人员把“为民服务”藏在每一个细微的动作里,织就了窗口前最朴实的日常。

## 晨岗的“指尖教学”: 帮老人激活“社保卡”

窗口工作,难在“琐碎”,也难在“理解”。每天刚上班,窗口前总会围上来几位揣着社保卡的老人。这天,68岁的卓玛阿妈攥着卡,指尖在卡片边缘反复摩擦:“姑娘,这卡我领回来大半年了,咋取不出养老金啊?”

负责城乡养老保险的卓玛吉赶紧接过卡,笑着请阿妈坐下:“阿妈,您这是没激活金融账户,我教您一步一步弄。”她没有直接让阿妈去银行,而是先打开手机里的银行APP演示:“您看,先点这个‘社保卡激活’,然后输入身份证后六位,再设个密码——密码要记牢,最好告诉家里孩子。”怕阿妈记混,卓玛吉又找了张便签纸,把步骤用藏汉双语写下来,还圈出“银行柜台也能办”的字样:“要是手机弄不明白,去镇上的农信社,报您的名字就行,他们都熟。”

卓玛阿妈把便签纸折好塞进兜里,起身时又回头问:“下次忘了,还能来问你?”卓玛吉笑着点头:“随时来,我们天天在这儿。”这样的“指尖教学”,卓玛吉每天要做四五次,她总说:“老人学东西慢,多讲一遍、多写一句,他们就少跑一趟。”

## 午后的“缴费寻踪”: 核清那笔“漏缴的钱”

下午两点,窗口迎来了急得满



头汗的才让。他手里攥着一沓缴费凭证,声音发紧:“同志,我查了三年的缴费记录,2021年那笔咋没显示?会不会影响我退休啊?”

负责缴费查询的热措接过凭证,先给才让递了瓶水:“你先别急,咱们一笔一笔对。”她打开社保系统,从2019年开始逐页翻找,又对照才让带来的纸质票据——原来才让2021年在外地打工,是委托老家亲戚代缴的,亲戚把“才让”写成了“才郎”,音近字不同,导致系统没配上。

热措没有让才让自己去找亲戚核对,而是先联系了乡镇社保站的经办员,又与公安户籍系统核实,确认缴费记录真实有效后,再提交信息更正申请。等把更正单递给才让时,已经过了下班时间:“明天系统

更新后再查,要是还没显示,你再过来找我。”才让攥着单子,连说“谢谢”“你帮我把心放进肚子里了。”

## 黄昏的“耐心答疑”: 讲透“缴纳的门道”

月底的窗口总是最忙的,临近下班时,还有几位群众在排队,其中一位年轻姑娘抱着孩子,不停地看手表。负责待遇核算的老李见状,主动上前:“姑娘,你要是着急,我先帮你办,孩子别冻着。”

姑娘赶紧说:“我是灵活就业人员,想交今年的养老保险,但不知道要交多少钱?”老李一边接过她的身份证,一边打开缴费测算表:“你现在在交的话,按缴费基数算,总共是12446元。我给你算清楚,这是基数

表,你看,不同档次钱不一样,你选的是最低档,要是想多交,现在也能调。”

他怕姑娘没听懂,又用计算器重新算一遍,把数字写在纸上:“你要是今天交,现在手机上就可以操作,你要是不会的话,我来教你。”姑娘抱着孩子,跟着老李学起了如何在手机上进行社保缴纳的操作,临走前说:“本来以为要等好久,没想到这么快,还讲得这么明白。”

## 桌前的“基数细核”: 解开企业的“疑问结”

窗口也是政策落地的“最后一公里”,容不得半点马虎。社保缴费基数一调整,不少企业经办人带着疑问来咨询。有位会计大姐跑了三趟,每次都拿着厚厚的账本,一项项核对数据。第一次来,她对新基数的计算方式不理解,负责企业养老保险的羊本加逐行解释政策文件;第二次来,系统申报时遇到故障,羊本加耐心帮她联系技术人员,陪着她等到问题解决;第三次,她带着核对好的报表来确认,临走时笑着说:“你们这么有耐心,我心里踏实多了。”

“我们每天面对的不是冰冷的表单和数据,而是一个个家庭的生计、一个个企业的期盼。多一份细心,就能减少群众的奔波;多一句解释,就能化解政策的隔阂。”羊本加

说道。

## 窗口的“新政应对”: 破解“业务高峰”难题

随着社保政策不断优化,新的业务系统、新的办理流程也给窗口工作带来了挑战。面对社保业务高峰期,陈志昊主动开启“延时服务”“错峰办理”模式,提前到岗、延后下班,确保当天业务“日清日结”,避免群众多跑一趟。

针对老年群体、行动不便者等特殊人群,陈志昊耐心引导、手把手协助填写表格,详细讲解缴费标准、待遇核算等政策,为了让群众更快适应“网上办”“掌上办”,尔项卓玛利用休息时间反复研究操作步骤,通过制作简易指南手册、现场示范操作等方式,手把手教老年群众使用手机办理业务,帮助老年群众熟悉线上办理流程。有位阿姨一开始总担心线上操作不安全,尔项卓玛一次次耐心讲解,还帮她绑定了亲情账户,让子女远程协助,最后阿姨笑着说“现在在家就能办社保,真是太方便了。”

社保窗口很小,小到只能容下一张办公桌、两把椅子;但社保窗口又很大,大到能装下万千群众的期盼,能见证时代发展的变迁。在这方寸天地里,每一位窗口工作人员都用耐心、细心和责任心,做好每一次接待,办好每一笔业务,在平凡的岗位上,守护好每一位群众的“稳稳的幸福”。这样的工作日常没有波澜,却藏着最实在的温暖:把群众的“疑问”变成“放心”,把“麻烦事”变成“顺心事”,方寸窗口间的每一份坚守,都是为了让民生的温度,传到每一个需要的人心里。

## 平安海南建设

# 贵南草原上的“背包警务”:民警跑腿打通服务“最后一米”

本报记者 / 赛伟 戴晓婷 多杰卓玛

在贵南县过马营镇的广袤草原,经常能看到民警背着双肩包穿梭在牧民间。他们背的不是普通的背包,而是装满了办证材料、宣传手册、警民联系卡和民警日志的“移动警务站”。

近年来,贵南县过马营派出所创新推行“背包警务”工作模式,将送证上门、入户走访、法律宣传、安全防范等15项核心警务工作“装”进背包,变“群众跑路”为“民警跑腿”,真正打通了警民联系的“最后一米”。

“我父亲80多岁了,卧病在床不能去派出所办理,你们不仅上门照相,还帮忙把身份证送到家里来,真的太感谢了!”一位牧民群众激动地说。这是“背包警务”最日常的工作场景之一。

过马营辖区面积达1919平方千米,居民多以牧民为主,居住分散,出门办事极不方便。针对这一情况,派出所民警将办好的证件直接装入背包,利用下乡走访时机送证上门。仅今年上半年,民警就通过背包为群众上门送证5次,虽然次数不多,但每次都是雪中送炭。

在一次走访中,有群众向民警反映:“前几天我刷短视频,突然有人加我,说我网上买的一个商品要退货,但是要先给押金才能退还本金。”民警听闻后,立即识别出这是典型的电信诈骗,一边向群众讲解类似诈骗案例,一边从背包里拿出随身携带的反诈宣传手册和警民联系卡开展教育宣传。通过悉心劝阻,民警成功保护了群众的财产安全。

草原上最常见的纠纷是草场争端。为防止矛盾升级,民警先后多次登门,实地调解,从情、理、法等多角度与双方当事人反复沟通,最终促成双方握手言和、重修于好。

“背包警务”将调解室搬到群众身边,打造了一支边收集、边排查、边调解的工作队,从化解地界纠纷、邻里纠纷、婚姻家庭纠纷等矛盾入手,做到哪里有矛盾,哪里就有背包民警。今年以来,已成功调处矛盾纠纷6次。

小小背包不仅把民警工作日志、待办事项“背”下去,更把辖区社情民意、基础数据、问题线索、群众急难愁盼问题“背”上来,里面承载



的不仅仅是群众的托付与期待,更肩负着人民警察的责任与担当。上半年以来,社区民警共开展背包警务650余次,入户群众超过4500人,

填写宣传摸排表500余张,搜集社情民意20余条。

过马营派出所通过“背包警务”工作模式,真正实现了警务工作从

“被动打击”向“主动预防”转变,用现代化新警务格局守护着辖区平安稳定,全面推进公安基层基础工作高质量发展。