

我是共产党员 我奋斗我快乐

## 窗口服务的贴心人

## 做行家里手 解百姓烦忧

侯艺松 实习生 林鑫鑫

## 编者按

在便民利民的政务服务窗口,有一群人不管哪个窗口,不论什么时间,服务始终面带微笑、热情相迎,被群众称为窗口服务的贴心人。

小窗口,大形象。窗口作为党和政府联系群众、服务群众的桥梁和纽带,不仅肩负着沟通和交流的重任,还被赋予了展示政府形象的光荣职责。本期报道关注几名在窗口服务一线的共产党员,看他们是如何立足岗位,想群众之所想、急群众之所急、解群众之所忧,用心、用情、用微笑缩短距离,让窗口服务越来越温暖的。



李凯峰在为参保群众办理业务。 侯艺松摄



尤日平(左)正在指导同事为企业办理业务。 本报记者 邹晓华摄



吴楠(右)为老年居民提供上门服务。 本报记者徐黎明摄



聂婷正在窗口指导群众填表。 本报记者 付强摄

“我马上就要退休了,单位相关人员说之前在外地缴纳的社保还没转过来,我该怎么办?”“听说国家出台了社保缓缴政策,企业该怎么申请?”……6月30日,南昌市湾里管理局社保中心内一片忙碌景象,前来咨询、办理社保业务的群众络绎不绝,公共业务股股长李凯峰像往常一样,时而为办事群众答疑解惑,时而指导协助其他工作人员处理复杂、棘手业务。

李凯峰坚持每天工作在一线,不但耐心等待每一名找他咨询、办理业务的群众,更常常在窗口帮忙,碰到有疑难问题、情绪激动的来访群众,便主动沟通、及时补位。

李凯峰告诉记者,他之前从事银行网络系统维护工作,对社保政策、业务知识等一窍不通。2013年来到湾里管理局社保中心后,第一件事就是学业务、了解政策。“白天用笔记本记

下同事的每一项操作流程、用心观察同事与群众的交流,晚上经常挑灯到深夜,沉下心来学习相关业务知识。”李凯峰笑着说,“作为一名窗口工作人员,就应做到对工作流程了如指掌、相关文件了然于胸、与参保群众交流应对自如。”

经过努力,李凯峰的专业知识水平和经办能力得到了很大提升,2016年,他担任公共业务股股长,有关社保的“疑难杂症”在他手中都能迎刃而解。

去年8月,61岁的湾里居民许大爷在窗口查询社保信息时发现,2005年11月至2007年7月间无社保缴费记录,“这期间我都在上班,单位也给我正常缴纳社保,怎么会没有缴费记录呢?”由于担心自己的社保待遇受到影响,许大爷情绪激动地和李凯峰“理论”。“我们初步怀疑是本人身份证信息错误导致查询不到,但按

照身份证或姓名模糊查询依旧无果。”李凯峰回忆道,“经过多次排查才发现原来是新老系统切换导致数据丢失,这就需要比对原始业务材料。”虽距今已有10余年时间,查找起来要花费大量的时间和精力,但李凯峰带领团队不懈努力,终于查找到了原始业务材料,经过和新老系统数据库的信息比对,最终顺利在社保系统里完善了许大爷缺失的缴费记录,维护了他的合法权益。

“我的工龄是不是算少了?”“为什么我的退休岗位和同事的一样,但养老金比他少?”……诸如此类的疑问,李凯峰几乎每天都会遇到。在他眼里,社保业务千差万别,每项业务办理流程都不尽相同,要做好这些琐碎的工作,不仅需要过硬的专业知识,还需要站在百姓的角度上思考问题。“我们的工作就是要为他们解决好问题,尽量不让他们白跑一趟。”李凯峰说。

多年来,李凯峰一直坚守在社保经办一线,争当行家里手,用心用情服务老百姓。同时,在他的带领下,湾里管理局社保中心公共业务窗口2017年至2019年连续三年获评“全国人力资源和社会保障系统优质服务窗口”。

## 忙碌“店小二” 为企业服务优

邱昊 本报记者 邹晓华

“这是企业申报‘商复贷’需要提交的资料,请帮忙审核一下。”连日来,为帮助受暴雨洪涝影响企业尽快恢复发展,玉山高新区企业服务中心主任尤日平每天都在和各个职能部门进行对接,代办相关业务,俨然是一名为企业东奔西跑的“店小二”。

提起尤日平,玉山高新区各个企业的负责人无不竖起大拇指。自2003年国有企业改制后,尤日平就被安排到园区从事企业服务工作,一干就是20年。多年来,他下工地、走企业、进车间,为企业建设、运营、发展纾难解困,提供高效优质服务。

“我曾经是一家企业的负责人,深知企业办事的难点,所以只要是能够帮忙办的,我都尽力为企业办,让企业感受玉山良好的营商环境。”尤日平说。

找准企业的痛点、打通发展的堵点、难点,为企业提供优质服务的。在尤日平的建议下,2018年5月,玉山高新区专门设立企业服务办事大厅,采取“一窗受理、集成服务、全程代办、限时办结”的方式,变“企业跑”为“我为企业跑”,开展“店小二”式全程代办服务。

“老尤和我们企业打交道多年,一直想我们所需,急我们所需。”江西卓达轴承有限公司负责人邓仕洋说,近期,玉山遭遇了强降雨,玉山高新区部分企业受灾。尤日平每天带领工作人员奔波在受灾企业间,了解企业受灾情况,帮助企业开展自救,同时开展助企纾困、财园信贷通、“商复贷”、保险理赔等政策宣传,助推企业恢复发展。

营商环境没有最好只有更好,为企业服务没有最优只有更优。尤日平不断在提升投资兴业

便利度上下功夫,提出了很多优化营商环境的好建议。在相关部门的支持配合下,玉山高新区行政审批制度改革向纵深推进,全链审批赋权清单实现有效衔接,全程代办、帮办、不见面审批,延时预约服务,一窗受理、一站办理,容缺受理,拿地即开工等一系列创新举措在高新区落地。

“企业原先由于建设施工手续不全,无法办理不动产权证,造成银行贷款无不动产抵押物,出现融资难、融资贵的问题。现在有了这个证,去银行贷款方便多了,也为企业后续发展提供了‘源头活水’。”玉山县富旺铜业有限公司负责人对此深有感触。原来,尤日平了解到企业办证难的问题,积极与相关部门沟通协调,充分征求司法部门意见,形成解决方案报县政府研究同意,目前,已为100家企业办理不动产权证,释放近10亿元资产用作融资抵押物。受疫情影响,企业感受到来自供应链的压力。尤日平主动联系其网格内的80余家企业,为他们排忧解难。自今年3月份以来,尤日平连续奋战100天,为企业车辆报备1100余辆,人员报备500余人,确保企业发展不失速。

## 绘好“便民图” 当好“主心骨”

肖仔妹 本报记者 徐黎明

“黄姨,您过来办什么事?”“张叔,麻烦您在低保登记证明上签字”……7月1日,在萍乡市安源区凤凰街北桥外社区党群服务中心办事窗口,社区党委书记吴楠热情接待每一名前来办事的群众,耐心细致的服务让居民们赞不绝口。

2011年,吴楠进入北桥外社区工作,开始了社区窗口服务之路。“宁可自己多跑几趟也不让群众多跑,宁可自己多想办法也不让群众为难”是她的口头禅。为面对面服务群众,吴楠干脆把自己的工作室设立在社区党群服务中心,开展一站式服务。

不管走到哪儿,吴楠总是拿着一本笔记本,上面密密麻麻记满了各种事项。11年来,她几乎走访了社区所有家庭,解决各种矛盾问题

2500余件,将温暖送到居民心坎里。

今年4月,辖区公园南路160号房屋居民到社区窗口反映排污管堵塞情况,吴楠赶往现场,查明原因后,立即组织居民、周边商户、社区老党员召开现场议事会,3天时间就疏通了下水道。去年,肢体残疾的赖胜明到社区办事窗口求助,他经营一家流动摊位维持生计,有人向其赊账近3万元,长期不还。吴楠立即上门,多次调解未果后,为赖胜明申请了法律援助。追回所有欠款后,赖胜明为社区送上了“心系群众办实事 排忧解难暖民心”的锦旗。

吴楠为社区居民提供全天候的贴心服务,只要居民有需要,不管是平时还是双休日、节假日,她的身影总是穿梭在社区的每个角落。北

桥外社区位于萍乡老城区,老人占总人口的43%,吴楠通过“窗口认证+入户认证”方式,定期为辖区3000余名有需求老人完成养老金认证。多年来,她共计为群众办理社保、医保、低保等各类审批、服务事项3000余项,群众满意率100%。

吴楠常年在社区办事窗口服务,对社区的老弱情况了如指掌,吃饭难是社区老人面临的首要问题。她多方沟通衔接,推出了“社区连心食堂”,为社区500名老人提供成本价的营养餐。

“只有把群众的问题解决好,群众才会信任支持我们。”在吴楠看来,百姓有需求,社区就得有回应,用心就能绘好“便民图”。为给群众提供更方便的服务,今年社区对党群服务中心进行改造提升,改造提升后,便民服务站空间将达600平方米。

扎根基层11年,吴楠成了社区居民的“主心骨”,群众眼中的“服务之星”,她多次获得全省“新时代赣鄱先锋”“最美基层文化人”等荣誉称号。

## 上门解难事 件件暖人心

本报记者 付强

进入7月份,省内各大高校陆续放暑假。得知大学生小婷回家了,丰城市梅林镇窗口服务干事聂婷利用休息时间,拎着水果、食用油等物品走进小婷家中,询问她的学习和生活情况。

小婷今年20岁,是梅林镇岗上村人。2003年,小婷的父母突发意外双双离世,留下1岁的小婷和6岁的哥哥小阳。自此,爷爷和奶奶肩负起了抚养孙子和孙女的重担。然而,两位老人身患残疾,收入微薄,难以支撑家庭日常开支。了解情况后,聂婷为小婷的爷爷罗水香办理了(视力)残疾证,奶奶周秀英申领到(肢体)残疾证。每年,两位老人可以领取1440元残疾和生活补贴。在此基础上,聂婷会同岗上村村支部书记毛辉准备好各种申报材料,多次往返

于市区与梅林镇之间,成功将罗水香一家四口纳入低保户的范围,每年可享受1.746万元补贴,并为两个孩子申请到每年1.5万元困难学生补贴。

“这些年,小聂为我们东奔西走,一边帮办各种证件,一边申请各种补贴。”周秀英拉着聂婷的手说,“现在家庭年收入为6.508万元,再加上村里还有保洁公益岗位,生活不成问题。”

让聂婷欣慰的是,两个孩子学习成绩优秀——小阳正在华南师范大学攻读研究生,小婷也顺利考上了江西理工大学。

据了解,梅林镇现有953名残疾人,聂婷在窗口办证的同时,经常去群众家中探访。用她的话来说,“作为一名共产党员和人大代表,应

时刻牢记自己的身份和责任,想方设法为群众办实事。”一次,在办理完另一个村民罗水根的残疾证之后,聂婷送证上门发现,他家里的灶台过高,不适合罗水根及其80岁的老母亲黄义香使用。为此,聂婷多次向上级部门申请,将罗水根纳入困难残疾人家庭无障碍改造对象,为他量身定制轮椅、拐杖,专门设计建造了低位灶台等,切实帮助罗水根解决日常生活中吃和行的问题。

除了残疾人工作之外,聂婷还同时负责梅林镇卫生健康、营商环境工作。梅林镇人大主席孟琴介绍,10余年来,聂婷为群众办理了1000余张准生证,实现了零错证、零投诉、零差评。尤其是新冠疫情期间,许多居民无法返乡却急需办理准生证,聂婷便通过电话指导群众在网上申请准生证,再通过微信把准生证电子档发给居民;在担任营商专员方面,无论是企业办证、办照,还是用水、用电、用工,聂婷都会不厌其烦地帮助解答,让企业的求助件件有着落,事事有回音。