

呼和浩特市社会保险事业服务中心:

服务下沉 为民解忧

●本报实习记者 赵宇昕 文/图



工作人员向前来咨询群众讲解参保相关事宜

“大半辈子都在地里忙活，以前总担心老了没依靠，现在知道养老保险怎么交、交多少划算，心里也有底了。”土默特左旗秃力亥村的张大爷在呼和浩特市社会保险事业服务中心工作人员的指导下完成参保登记，并选定了每年1000元的缴费档次，手里攥着缴费凭证的他，脸上满是踏实的笑容。

今年以来，呼和浩特市社会保险事业服务中心聚焦农村老年群体想参保却不懂流程、想缴费却不知渠道等问题，从服务流程、

指导方式、保障机制三方面发力，让农村老年群体参保更省心、更安心。

流程“减环节”，把缴费服务“搬到家门口”。为减少群众跑腿次数，呼和浩特市社会保险事业服务中心将服务阵地前移，在各村委会设立“民生服务站”，配备专职工作人员。群众无需前往市级政务服务大厅，在村委会就能完成资料提交、信息核对、业务办理等全流程操作，实现“小事不出村、大事有人帮”。同时，呼和浩特市社会保

险事业服务中心开通民生服务热线，安排专人轮班值守，群众有任何疑问或需求，只需拨打热线电话，就能享受到政策咨询、办理指引、问题反馈等服务。

确保事有回应、件件有着落，真正让群众感受到“在家门口能办事，打个电话能解忧”的便利。指导“接地气”，让档次选择“一看就明白”。“每年交500元，政府补60元；交3000元，政府补90元，以后领的养老金也多。”呼和浩特

市社会保险事业服务中心工作人员耐心给前来咨询的老人进行讲解。考虑到老人对政策理解程度不同，呼和浩特市社会保险服务中心工作人员摒弃书面化宣传，转用通俗易懂的语言进行讲解。此外，该中心工作人员还结合老人的年收入水平，推荐合适的缴费档次，并以身边的参保人员为例进行讲解，让老人们实实在在感受到参保的好处，自主选择更契合自身情况的缴费档次。

服务“跟到底”，使困难群体“参保无顾虑”。考虑到低保户、特困供养人员、重度残疾人等困难群体可能存在缴费能力不足、行动不便等问题，呼和浩特市社会保险事业服务中心推出“主动上门、全程代办”服务，工作人员逐一上门核实困难群体实际情况，代为办理缴费手续。办理完成后，工作人员再将缴费凭证交到群众手中，并耐心讲解后续权益保障内容，让代缴服务不仅是“帮办一件事”，更是“传递一份暖”。

从政策宣传到特殊帮扶，从服务跟办到热线保障，每一项举措都落到了群众心坎儿上。下一步，呼和浩特市社会保险事业服务中心将继续优化服务流程、完善服务体系，用更贴心、更高效、更温暖的服务，让民生保障的“幸福网”越织越密，让每一位群众都能感受到实实在在的便利与关怀。

和林格尔县市场监督管理局:

强化监管守护好老年群体“舌尖上的安全”

本报讯(记者 郭晓燕)为切实保障辖区老年人餐饮食品安全，守护好老年群体“舌尖上的安全”，连日来，和林格尔县市场监督管理局开展了为老餐厅食品安全专项检查。

专项检查中，执法人员坚持问题导向，围绕为老餐厅运营特点，核查其《食品经营许可证》，从业人员健康证明是否齐全有效，检查食品安全管理制度、食品安全应急预案是否建立健全并落实到位。重点查看食品原料采购索证索票、进货查验记录制度执行情况，确保来源可溯。同时，对烹饪区、备餐区的加工过程是否规范，是否存在交叉

污染风险，食品留样制度是否严格执行以及就餐场所、后厨、卫生间等区域的环境卫生状况等进行了全面检查。

检查中，执法人员向为老餐厅负责人及从业人员讲解了《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规，督促其切实承担食品安全主体责任，加强自律，提升服务质量，为老年人提供安全、实惠、营养、便捷的餐饮服务。对于检查中发现的问题，现场提出整改意见，指导其现场整改或限期整改，并将适时组织“回头看”，确保问题闭环管理。



富兴社区:

“贴心管家”为特殊群体撑起“健康保护伞”

本报讯(记者 安娜)近日，赛罕区富兴社区独居老人孙阿姨眼疾加重急需复查，社区工作人员化身“贴心管家”全程陪同就医，用实际行动为老人撑起“健康保护伞”，让老人深切感受到社区的温暖关怀。

社区网格员在日常巡查中得知，孙阿姨眼睛旧疾突然加重，急需前往医院复查，却因行动不便且儿子出差无人陪同犯了难。网格员第一时间将情况上报社区，富兴社区工作人员当即赶往老人家中，在细心收拾好就医所需物品后，陪同老人前往内蒙古医科大学附属医院就诊。

到医院后，社区工作人员分工协作，帮老人挂号、缴费、取化验单，全程陪同完成了视力检查、眼压测量等流程。工作人员还向医

生询问老人的康复方案、用药禁忌及日常护理注意事项，并逐条记录下来。待就医完毕，社区工作人员将老人安全送回家中，并细心帮老人整理好药品，反复叮嘱老人不仅要按时服药，还要注意药品的服用方法。“你们想得真周到，太感谢了！”孙阿姨拉着社区工作人员的手再三道谢。

几年来，富兴社区始终坚守为民服务宗旨，聚焦辖区独居老人、残疾人等特殊群体的急难愁盼问题，通过定期上门探访、建立需求台账、提供精准帮扶等方式，为特殊群体提供生活照料、健康关怀等全方位服务。社区负责人表示，未来将持续优化服务举措，完善便民服务体系，让社区服务更有温度、更接地气，切实增强居民的获得感和幸福感。



开展入户认证 情暖高龄老人

为破解部分高龄老人不会使用智能设备、出门认证难等问题，近日，新城区海拉尔路街道军区社区发挥“铁三角”机制作用，网格员、社区工作者以及单元长楼栋长化身“上门服务专员”，开展了高龄入户认证志愿服务活动。

■本报记者 阿柔娜 摄



携手画原木 邻里更和谐

近日，回民区环河街街道阿吉拉沁社区开展“指尖上的冬日”原木画手工创作活动，邀请居民一同用手工艺术定格冬日美好，营造温馨和睦的社区氛围。

■本报记者 郭晓燕 摄

一面锦旗一份信任

Z336次列车工作人员两次完璧归赵暖人心

本报讯(记者 安娜)近日，两面写有“拾金不昧”的锦旗接连被送到中国铁路呼和浩特局有限公司呼和浩特客运段，它们见证了Z336次列车工作人员与旅客之间的两段暖心故事，彰显了铁路客运人文关怀、守护旅客平安的赤诚担当。

几天前，旅客杨女士乘坐南宁开往包头的Z336次列车在北京丰台站下车时不慎将随身背包遗落，包内装有现金红包、多张银行卡及重要工作证件，物品总价值超过一

万元。杨女士心急如焚，立即拨打12306铁路客服热线求助。此时Z336次列车正逢乘务班组小班交接，列车长孙旭、郝华接到12306客服转来的信息后，丝毫没有耽搁，立即呼叫值乘列车员，协同乘警长第一时间赶往杨女士原座位，最终在行李架上找到了遗落的背包。由于此时列车已驶离北京丰台站，为确保失物安全，乘务人员仔细清点了包内物品并妥善保管，后与杨女士取得联系，商定移交方案。当

日，列车抵达呼和浩特站后，杨女士的朋友顺利代为领取了背包。

无独有偶，暖心故事在次日再度上演。Z336次列车从长沙站开车后不久，一名旅客焦急地找到列车长称其手包不见了。得知情况后，列车长一边安抚旅客情绪，一边迅速联动乘警长及旅客所在车厢列车员展开全方位的细致搜寻，最终在6号车厢卫生间内找到了旅客遗失的手包。经当面清点，包内的手表、手机、现金等总价值数

万元的财物一件不少，失主最终顺利拿回手包。

铁路部门温馨提醒：旅客乘车时请务必妥善保管随身财物，下车前务必做到清点行李数量、清理座位周边、清查随身口袋，避免因粗心大意造成物品遗失。若不慎遗失物品，可第一时间联系列车工作人员，或通过铁路12306App、12306客服热线登记失物相关信息，铁路部门将全力协助查找。

“群众进一扇门，剩下的事交给我们”

—新城区公安分局“一窗通办”让群众少跑腿、好办事

●本报记者 杨彩霞 通讯员 王佳 王宇 文/图

“只需取一个号、到一个窗口，就办妥了户口迁移和驾驶证换领两件事，真没想到能这么方便。”11月24日，在新城区政务服务大厅公安服务专区，刚换领了新驾驶证和办理完户口迁移的市民杜女士对“不找警种、一次办成”的服务模式赞不绝口。

杜女士的顺畅体验，是新城区公安分局“一窗通办”改革向纵深推进的生动注脚。专区另一边，市民张先生通过“线上预约+线下即办”通道，仅用时15分钟就完成了居住证申领和机动车违法处理两项业务。“之前以为得跑派出所和车管所，还得分别排队，没想到在这里‘一站式’搞定，省了太多时间！”张先生的感慨道出了不少群众的心声。

过去，户籍、交管、出入境等公安业务分属不同警种，群众办事往往要“多头跑窗口、重复递材料、反复等叫号”。如今，升级改造后的公安服务专区，设有4个“一窗通办”综合窗口、1个户籍跨所通办专窗，出入境自助照相机、身份证照相室、驾驶证自助体检机等配套设备一应俱全。更贴心的是，公安服务专区创新设置“帮办代办岗”，配备两名民警担任专职帮办员，为老年人、残疾人等特殊群体提供全程引导、材料整理、机器操作等服务，形成“受



理+配套+帮办”的全链条服务闭环。“群众进一扇门，剩下的事交给我们。”新城区公安分局出入境管理大队副大队长王宇一边熟练地为群众录入信息，一边介绍道。为打破数据壁垒，新城区公安分局专门搭建公安业务数据共享平台，将原本分散在户籍、交管、出入境等警种的业务系统整合对接，实现162项高频业务“一网通办、一窗受理”。现在不用群众反复提交证明材料，系统

能自动核验共享信息，办事效率至少提升了三成。”王宇随手点开的系统界面上，群众的身份信息、户籍档案、车辆登记等数据一目了然。

业务整合的背后，是民辅警融合能力的“全科转型”考验。从“专精一项”到“通晓多门”，每位窗口工作人员都要跨过业务壁垒。在王宇的办公桌上，一本写满密密麻麻笔记的“业务宝典”格外显眼：“里面记着不同业务的办理流程、政策要点，

还有群众常问的疑难问题，没事就拿出来翻一翻、记一记。”为助力队伍快速成长，新城区公安分局采取“骨干带教+交叉学习+实战练兵”模式，定期组织跨警种业务培训和模拟办理演练，还建立“业务答疑微信群”，由业务骨干实时解答一线难题，让“专科能手”快速变身“全科大夫”。

针对老年人不会操作智能手机、线上预约不便等问题，公安服务专区特意保留了人工窗口和现金缴费通道，专职帮办员会手把手协助老年人完成信息填报、材料上传等操作。72岁的王大爷来办驾驶证期满换证时不会缴费，民警不仅协助王大爷完成12123的下载，还全程带他通过自助体检机完成视力、听力等检测项目。“工作人员耐心又细心，真是太贴心了！”王大爷连声称赞。

自“一窗通办”模式运行以来，该公安服务专区已累计办理各类公安业务5.7万余件，群众平均等待时间从原来的20分钟缩短至10分钟以内，线上预约占比达68%，群众满意度达98%。从“分头跑”到“一窗办”，从“多次办”到“一次办”，从“数据壁垒”到“信息共享”，新城区公安分局以“新政务、心服务”的理念，把便利送到群众身边，让政务服务既有改革的速度也有民生的温度。