

## 社保有事 我帮您

主办

厦门市人社局  
海西晨报社

## 贴心升级 让社保服务更有温度

市社保中心积极探索便民化举措,提供帮办、代办、上门办等各项服务

晨报记者 蔡惜雯 通讯员 陈柳均

“失业保险金该怎么申领?”“今年来厦工作,社保关系如何转移?”“家人受了工伤,行动不便,现场劳动能力鉴定可咋办?”……办理社保业务时碰到了困难,别着急,厦门市社会保险中心来帮您!

一直以来,厦门市社保中心坚持以人民为中心的发展思想,针对参保人在办理业务时遇到的难点痛点堵点,积极探索各类便民化举措,开展帮办、代办、上门办等各项服务,把民生实事、好事办到群众心坎上。

## 暖心帮办 助力群众办事

“群众的急难愁盼,我们想办法解决。”为了让群众更加高效地办事,厦门市社保中心充分利用厦门市政务服务中心社会保障综合服务一厅(以下简称“社保大厅”)的工作人员、党员干部、志愿者力量,组建帮办、代办队伍,为参保人提供社保政策咨询、自助机使用指导、网上办事操作指导



社保大厅志愿者为办事群众答疑解惑。

等各项服务。

参保人在办理社保业务过程中遇到问题,可拨打咨询台的值班主任电话寻求帮助。2021年8月,厦门市社保中心创新性地在大厅设置专职值班主任,确保群众办事更顺畅。此外,社保中心的首席代表也会主动靠前服务,积极协调解决问题,让参保人办事放心、舒心。

“材料要是没补齐,该怎么办?”今年5月,刘女士来到社保

大厅办理“双确认”,因档案里部分材料缺失无法认定部分工龄。社保中心首席代表叶勇主动向企业职工养老保险科的工作人员了解情况,为刘女士出谋划策,使得刘女士能顺利补齐关键材料,确定缴费年限,及时领到养老金待遇。今年6月8日,刘女士将一面“心系百姓解民忧,热心为民好公仆”的锦旗送到厦门市社保中心,感谢叶勇和企业职工养老保险科工作人员的帮助。

## 网办辅导 优化办事体验

办业务时有疑问咋办?志愿者来帮忙解答。

为进一步提升参保人办事便利度、优化办事体验感,2021年11月,厦门市社保中心充分利用窗口阵地,在大厅增设网上自助办事平台,同时安排志愿者进行现场业务辅导。参保人可在志愿者的帮助下通过“网上办”“掌上办”“自助办”等方式完成社保业务办理。

“微信办理很方便,下个月就能在家用手机自己申领失业保险金,真不错!”周先生在社保大厅感慨道。6月28日,他来到社保大厅咨询如何办理失业保险金申领手续。因其当月还在缴纳社会保险,不符合失业保险金申领条件,厦门市社保中心工作人员便引导他关注了“厦门智慧人社”微信公众号,并指导他该如何办理。不仅如此,工作人员还认真介绍了其他可在“厦门智慧人社”上办理的社保业务,为周先生免去不少来回跑腿的麻烦。

除了微信办理渠道以外,厦门市社保中心还积极将群众经常办理的社保事项接入到“闽政通”厦门频道,进一步拓宽群众“掌上办”的办理渠道,提升办事的便捷度。

## 上门服务 提供暖心关怀

厦门市社保中心通过积极探索政企合作模式,依托金融机构、医疗机构实现延伸靠前帮办代办服务,同时为有需要的办事群众提供上门换卡和上门劳鉴服务,实现特殊群众办事“零跑腿”。

6月21日,厦门市劳鉴委组织鉴定专家针对伤情特重的、无法参加现场鉴定的工伤职工开展了两场上门鉴定服务,分别为康复治疗确认、工伤伤残等级鉴定。鉴定过程中,专家仔细翻阅病历,对职工病情进行细致检查,全面掌握职工的伤残情况,严格按照鉴定标准进行劳动能力评估。此次“零距离”上门鉴定,为工伤职工提供了实实在在的“便利”,用实际行动送去人社关怀和温暖。

金安社区党委:

## 打造“1314”幸福近邻模式

## 社区治理 湖里之美

晨报记者 谭雅环

金治理,安民心。金安社区是厦门岛内最大的保障性住房小区,近年来,金安社区党委以开展近邻服务引领社区治理为抓手,打造“一生一世好邻居”的“1314”幸福近邻模式,努力实现社区治理服务和居民幸福指数“双提升”。

## 1核聚心 构建治理格局

金安社区以强化党建引领为核心,搭建“社区党委-小区(网格)党支部-兼合式楼道党小组”三级党组织构架,形成“组织建在小区、服务落在邻里”的治理格局。

同时,社区打造一支党性强、能力优、作风硬的党员队伍,开展支部认领项目、党员认领岗位、“135N”党员服务活动。其中,

“135N”党员服务活动以实现“弘扬正能量,建设温馨、幸福家园”为一大目标,通过“亮身份、亮承诺、亮责任网格”3种举措,做好“邻里纠纷劝一劝、小区治安看一看、楼道地面扫一扫、垃圾分类带一带、群众有难帮一帮”5个方面工作,并提供垃圾分类、文明督导、法律维权等志愿服务。

## 3治融合 群众幸福加码

社区着力于联商联治、居民自治、多元共治,持续提升基层治理质效。

联商联治方面,依托“民主议事厅”、社区事务听证会等平台,邀请社区大党委成员、居民代表等问诊治理难题,并发动党员、梯长、网格员助理等力量,收集居民意见建议,打造近邻议事圈。

居民自治方面,搭建“小区+网格+楼道”的治理模式,选聘101名梯长,并成立社区治理委员会,正规化参与社区治理,

同时组建15个草根社会组织,挖掘医生、警察、法官等十类专业人才,在小区就近为居民服务,构建睦邻一家亲。

多元共治方面,推动共建单位共289名在职党员融入近邻治理,认领20个“幸福链接”近邻服务项目;通过党建工作联动、社区文明共建、居民需求联办等形式,搭建需求清单化、服务项目化共治平台。

## 1点关注 主动靠前服务

社区聚焦民生需求,突出力量下沉,围绕系统化要求、标准化运作、精细化服务,提升民生服务质效。

“20名社区工作者下沉担任网格员,抓好‘收集—协调—处理—反馈—回访’的问题处理五步法。”金安社区相关负责人说。

同时多措并举,量化入户服务标准,精准摸清社情民意,建立完善民情台账,用心关心群众冷暖,用情主动靠前服务。

## 4项服务 “邻”心聚力惠民

如何“零距离”服务邻里?金安社区结合实际情况,做好四项服务。

弱有助,邻里情更浓。社区爱心结对120余户,覆盖社区所有残、困家庭,并购买专业助残社工项目以及通过爱心义卖、爱心年夜饭等筹得善款40多万元,全部用于助残济困。

亲有护,邻里心更暖。聚焦一老一少服务,针对老人的养老需要,引进养老服务照料中心项目;针对幼儿、青少年,开设国学班、四点钟课堂等课外活动。

居有乐,“邻”聚力更强。建设篮球场、幸福广场,设立书院、图书馆,组建腰鼓队、健身队、舞蹈队,开展形式多样读书会和文化活动。

呼有帮,“邻”距离更近。设置“金哥安妹法律驿站”信访评理室、睦邻角等载体,汇聚退休法官、小区调解员等力量,及时调解纠纷。

## 女子漂离岸边 民警紧急救援

晨报讯(记者 彭怡郡 通讯员 思公政)“快来帮忙,有人随着海浪漂出去了!”7月31日清晨6时许,一通报警电话响起,曾厝垵派出所、海上义务巡逻队迅速出动,将轻生女子救回岸边。

曾厝垵派出所民警王宇航表示,他们到达现场时,立刻通过望远镜观察,发现女子已经下水了。她身上套着塑料袋在海面上漂浮,随着海浪越漂越远。眼见情况危急,王宇航一边通知海上义务巡逻队驾驶救援船只到场救援,一边在岸边喊话安抚女子的情绪。几分钟后,海上义务巡逻队队员驾船到场,王宇航配合救援队员并在众人的努力下,终于将该女子救上岸。

据了解,该女子因遇到生活难题,一时想不开想跳海轻生。不过,下海后浸泡在冰冷的海水里,她立刻打消了轻生的念头,却因海浪越漂越远。随后,王宇航送女子去医院检查,并联系其家属将其接回家。