

“下半年社保最低缴费基数是多少?”“3082元。”“按照社会平均工资用人单位每月至少要给每位员工交的费用?”“1480.95元,企业8月份交这个数字。”看!还多回答了一个问题。“我的档案丢了,办理退休怎么办?”……在石景山区社保中心服务大厅咨询处的服务台,人们不停地问着各种问题,咨询电话的铃声也不断地响起。他总能立刻准确、简练明了地回答人们提出的各种问题。他就是石景山区社保中心社保咨询服务科科长、转业军人韩春强。

大家都叫他“问不倒”

石景山区社保中心咨询服务科科长韩春强社保知识倒背如流

日常 同一问题 回答N遍

“请问您需要什么帮助?”“我是个体户,已经60岁了,需要办理什么手续可以拿到养老金?”十几分钟前离开的一位先生,刚问过这个问题,现在韩春强又面带微笑地回答一遍。

“我家老人患有特种病,想变更医院,如何变更?”韩春强条理清晰地回答:“特种病变更医院,在职人员由单位从网上直接办理。退休人员持社保卡从街道办理。”

有一位老人要为小孙子办理“一小”保险,他说,儿子、儿媳工作太忙,他就来社保中心帮着咨询小孙子办理“一小”保险。韩春强耐心地讲解着在电脑上操作,可老人还是听不太明白。于是,韩春强带着老人来到自助服务区的公共电脑前,手把手地指点。仅用几分钟,老人就给小孙子完成了参保注册。老人高兴地说:“遇到了你这样的热心人,节省了我不少时间。不然,不懂电脑的我,不知道要费多少劲儿呢!”



过程

“问不倒”是怎样练成的

通常韩春强一天要解答300多人的咨询,甚至高峰期达到500人。没有超强的业务能力和准确的判断能力是根本做不到的。

韩春强在社保中心已工作了十年零三个月。他在最短的时间里,将社保的相关文件掰开揉碎地学,全面吃透后,又对如何操作、怎样申报等问题进行了分类汇总,方便为咨询者答疑解惑,成为了社保中心的“问不倒”。

咨询服务岗的工作,不只是回答群众咨询。平日里,韩春强还得处理一些简单的社保业务。比如,帮助单位拷贝基础数据、查询个人权益信息、复印个人身份

证……这些看似不起眼的小事,却使得业务窗口的工作实现了分流,缩短了人们办理业务的时间。

“办事群众有需求,我就要有回应。”这句话常挂在韩春强嘴边。咨询工作很单调,每天都在不断地重复。这样的工作干得久了,难免会磨掉人的热情。但是这个普遍规律在韩春强身上却不适用。不忘初心,做永恒事。在他看来,只要做个有心人,总有新的事儿在等着他。

2012年,韩春强在咨询服务岗已有5年。他萌生了编写咨询服务指南的想法。他将咨询服务中遇到的各种问题、各项政策进行汇总、分类、编辑。白天在单位忙着接待咨询,

晚上回到家,他就在书房里写写画画。他悄悄地干了300多个小时的班后,社保咨询服务指南有了初稿。他拿着样稿向中心领导做了汇报,征得同意后,又请相关科室帮忙对编好的材料进行审核。在中心领导的支持下,两个月后,《石景山区社保咨询服务指南》印刷成册,作为社保宣传咨询,免费发送到辖区企业。中心窗口的工作人员也人手一册,作为业务参考材料。之后,韩春强又一鼓作气规范了咨询解答标准,制定了咨询服务“十要十不要”准则等。在他的努力下,咨询服务科从原先群众意见最多、反响最强烈的科室,变成了群众表扬最多、服务最周到的优秀窗口之一。

妙想

与时俱进自学制作二维码

走进石景山区社保大厅可以看到,咨询台上摆放着一个布满二维码的牌子。办事群众来到社保中心,只要拿起手机扫一下二维码,8大类60余项社保业务的相关信息就能轻松知晓。

韩春强说:“如今,各行各业都在利用二维码做项目推广,我就琢磨着社保工作能不能也借助新媒体更好地服务群众。”2015年8月,他自学了二维码的制作程序。然后大约一周的时间,他每天在家里都忙活到夜里12点,制成了包括单位社保开户流程、社保缴费基数、社保跨省转移等8大类业务在内的二维码。

前来办事小李说:“社保业务繁杂,我刚接触这方面的工作,对一些业务的办理流程不是很了解,上次来石景山社保中心咨询的时候,韩科长给我推荐了这个二维码。我扫描了一下,里面涉及的业务真不少,介绍也特别详细。现在给同事们办理社保业务的时候遇到不懂的问题,也不用专程跑来咨询了,打开手机就能得到解答。”

韩春强介绍,现在来社保中心办理业务的年轻人越来越多,他们很愿意通过扫描二维码获取信息。这项举措不仅方便了办事群众,也节省了办公成本,更加绿色环保。全区有1万余家参保单位,过去仅单位社

保开户流程一项业务的介绍材料一年就要印上万份,而现在有了二维码,索要纸质材料的群众大幅减少。他拿起一张纸质材料说道:“以往内容发生变更,需要在纸上进行了人工改写,这样耗费人力不说,办事群众也无法及时知晓。现在,信息发生变更时,比如需要提交的材料多了一项,就会立即直接通过网络进行更改。办事群众任何时候通过二维码查看社保相关信息时,获取到的都会是最新的版本。”

政策只有吃透了,用时才能手到擒来。时不时“打打补丁”已成为韩春强学业务的常态。

故事

居民气冲冲来乐滋滋去

一天上午,正值业务办理高峰时段。“我导入的数据怎么总是接收不成功?”一位女士的高声抱怨打破了业务大厅紧张而有序的工作氛围。韩春强闻声走了过来,将女士请到咨询台。“您别着急,跟我说说怎么回事。”“我在单位做的报盘数据,到你们这儿总说接收不成功。”原来,这位女士因为社保数据报盘失败,来回跑好几趟了,刚才实在着急就跟柜台工作人员发起了脾气。

问明情况后,韩春强把她报盘的数据打开,认真查看内容,发现她操作的程序没有及时升级,导致系统无法与经办窗口对接。找到原因,这位女士长长舒了口气,接着又皱起眉,“这天热的,我又得跑回单位重新做一遍,回头还得再排一次队。”“不用那么麻烦,我们这有公共电脑,我来教

您操作。”有了韩春强的帮助,数据接收成功。她在意见簿上写下——接待群众热心真诚,咨询服务耐心细致。

一位刚办理了退休的女士来到咨询台前生气地说:“交社保的时间越长,养老金反而拿得更少,岂有此理!”韩春强请她坐下说说情况。原来,与她一个科室的同事老宋,也是她大学的同学,两个人同年同月参加工作,又同年同月退休了。不同的是,她1995年前在企业上班,后调入事业单位与老宋成为同事。1992年企业员工开始交了养老金。也就是交了这几年的养老金让在事业单位与老宋收入基本一样的她,退休后每月少拿了700多块钱。比老宋多交了3年的养老金却少拿了养老金,这让她很是郁闷。

韩春强听完和颜悦色地说,您的养老金计算上不会有错误,您和老宋不同之处在于,您在企业交的养老金低于老宋事业单位视同缴纳的养老金。女士听了后说:“看来真的没有计算错。只要没有计算错,我心里就痛快些了。”

女士起身要走时,突然想起来:“我是不是找错地方了?”我住在石景山,可上班并不在石景山。有疑问应该到上班的辖区社保局问才对吧?”韩春强笑了:“能帮助您解开心结,您就没有找错地方。”

咨询处每天的咨询量不但大,而且咨询的问题更是五花八门,这个岗位既考验脑力又考验体力。工作虽然辛苦,可在韩春强的心中充满了帮助咨询人解答问题的快乐!

文并摄/记者 李畅