

记者走一线

丰台区
人力社保局

用暖心服务助力老年人迈过“数字鸿沟”

本报讯(记者 林瑶)3月2日,家住右安门街道西铁营社区的池奶奶来到社保中心询问如何更换社保卡。池奶奶的社保卡损坏了,看病买药都成了大问题:“现在科技发达,什么业务都可以网上办理、手机办理了,确实方便。但是我今年71岁了,用手机只会接打电话,其他真的学不会也记不住。”

习近平总书记强调:“让老年人老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安,关系社会和谐稳定。”关心关爱老年人,切实解决老年人生活中运用智能技术困难的问题,既考验着基层治理的精度,更映照出社会发展的温度。如何实现传统服务方式与智能化服务创新并行、融合发展,已经成为现今社会亟待解决的难题。记者获悉,丰台区人力社保局通过提高涉老高频服务事项服务水平、完善传统服务、优化智能适老服务等,“向前一步”“向深一步”,用真诚和温暖打破老年人与智能技术间的壁垒,让智能更有“温度”。

“向前一步”,灵活服务解民忧

池奶奶一到社保大厅就遇到了一些“小麻烦”,原来受疫情影响进入人社业务大厅在测温的基础上需要出示“健康宝”,很多来到业务大厅的老年人因为手机操作不熟练等原因无法进入,为方便百姓,区人力社保局安排专人轮班每天在测温登记处值守,协助不熟悉电子设备使用的老年人扫码登记。

进入业务大厅,负责引导的工作人员询问池奶奶的需求后,帮助她领取更换社保卡需要的H号并将池奶奶带到办理窗口前等候。社保卡管理科工作人员刘琦快速地为池奶奶做了换卡业务,还手把手耐心地教池奶奶如何通过手机线上进行社保卡申领和补换。

据悉,社保卡管理科主要负责社会保障卡信息采集、发放、管理等相关工作。“作为一线窗口科室,与百姓的接触最为密切,只有设身处地了解不同人群的需求,向前一步,灵活调整服务方式,才能真正服务好每一位前来办事的群众。”刘琦说。

此外,疫情期间,针对部分不会使用或无法熟练操作智能手机的老年人,社

保卡科还在业务大厅外安排专人收取相应材料,核实后由工作人员进入服务区域帮助老人办理,办理完成后再将社保卡等交到老人手中。临走前池奶奶说:“仅仅几分钟,工作人员就帮我更换了新的社保卡,还特意告诉我,补换社保卡不受区域和户口限制,下次就不用跑这么远,在我家附近的服务网点就可以办理了。”

区人力社保局相关负责人介绍,下一步将保留老年人熟悉的传统服务方式,同时,将部分服务向街道乡镇、社区行政村等基层服务平台延伸下沉;设立老年人业务办理绿色通道,实现优先办理;设置等候专区、爱心专座,张贴醒目的引导标识,提供老花镜等便民服务设施;在办事大厅和基层服务平台配备服务引导人员,对老年人主动询问,按需提供全程引导服务。

“向深一步”,举一反三暖民心

“新换的社保卡不能在医院使用了,我老伴正在住院,麻烦你们快帮我看看吧。”去年十月,郑奶奶拿着老伴的社保卡来区人力社保局窗口求助。社保卡管理科科长李桂红详细询问了郑奶奶旧卡的使用情况后,第一时间与她老伴原单位进行电话核实,但是并未发现问题,随后又咨询了制卡公司,得知可能是社保卡有损坏,李桂红联系相关工作人员加急换了新卡。

“为了让郑奶奶少跑路,征得奶奶同意后,我拿到新卡就去了附近医院试用,换了两个窗口,发现依然无法使用。只好再度联系制卡公司。”李桂红说,“此前从未遇到过这类情况,辗转几个部门,不停尝试,终于找到了问题所在,原来是由于制卡公司系统更新,而医院系统的脚本存在漏洞,导致社保卡无法正常使用。”

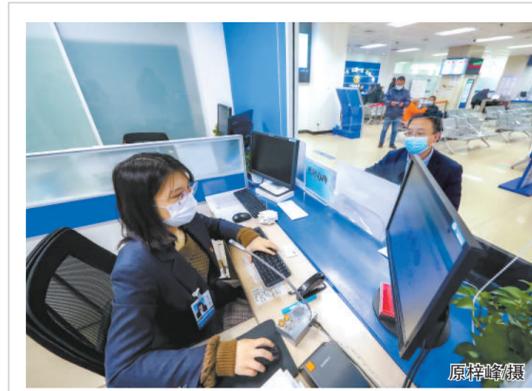
李桂红按照电话中工程师说的步骤要求进行操作,将系统日志发送制卡公司,最终完成了修复,郑奶奶老伴的社保卡也终于可以正常使用了。李桂红说:“在日常办理业务的基础上,我们工作人员针对百姓提出的一些高频问题,制作了多款便民服务卡,比如补、换卡时需要携带的证件,参保人员无需选

择就属于报销范畴的19家A类医院明细,丰台辖区内22个社保卡服务网点等,向深一步,举一反三,真正把服务群众工作做实做细。”

区人力社保局社保中心副主任齐翠英介绍,社保中心2020年“不见面”办结群众业务8.47万件,通过电话和微信客服的方式为24.27万人次提供“不见面”咨询服务。“我们要通过更温暖贴心的服务,帮助老年人迈过‘数字鸿沟’,为数字时代的老年人赋‘能’。”齐翠英说。



原梓峰/摄



原梓峰/摄

微点评

“您好,请出示一下健康码。”“使用微信支付还是支付宝支付?”“不好意思,这项业务现在只能网上办理。”科技智能高速发展的今天,放大了数字时代与日常生活之间的密切关联,但同时,也让老年人面对“数字鸿沟”的问题日益凸显。

据悉,现阶段我国人均期望寿命提高到82.43岁,60岁以上人口约为2.54亿,然而,60岁以上可以使用网络的老年人仅占不到23%,即有将近四分之三的老年人从未接触过网络与智能。这个高速发展的社会,是否或多或少地遗忘了这些步履蹒跚的老年人;这个快节奏的时代,是否或多或少地让老年人陷入进退两难的境地。

在家里,静下心来多听听父母的需求,教教父母如何使用智能手机如何上

网,倾听老年人内心深处对科技智能的恐慌和陌生。在外面,推己及人,帮“困”在健康码上手足无措的老年人调一下手机,对用不惯手机支付只能拿着钱包翻零钱的老年人多一点宽慰和等待。一方面我们需要真正的尊重和智能时代、高效时代产生冲突的老年人;另一方面,全社会也要共同努力,坚持以人民为中心,保留老年人“慢速度”的权利。

去年底印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署,真正让老年人在信息化发展的“数字时代”享有更多的安全感、获得感、幸福感。(林瑶)



南宫五洲植物乐园 花灯持续到“五一”

位于丰台区王佐镇南宫五洲植物乐园的花灯将持续到“五一”。为了响应留京过年,南宫五洲植物乐园将花灯时间延长至“五一”,营业时间也延长到21点,为更多游客提供游玩时间。特别提示游客:花灯周五、周六及周日点亮,平时夜间不展出。整个园区在花灯设计上做了精心设计,达到移步换景的效果,上千盏花灯随着夜幕降临越发夺目。作为花灯的传统项目,鹦鹉主题格外显眼,在鹦鹉园外,一只特大的鹦鹉花灯格外出众,除此之外还有熊猫主题、齐天大圣主题、鹿与鱼主题的花灯相应展出。

人勤春来早 苗圃基地培育忙

在南宫农耕文化体验园的苗圃基地里,4000多盆孔雀草、6000多盆万寿菊的花苗正在培育,工作人员将串红、五色草等植物整齐地码放在温室大棚里。“圆形叶子的苗是绿叶酢浆,开粉花;叶子发红的苗是孔雀草,开橘黄色的花;尖叶子的是万寿菊,开明黄色的花,这些花‘五一’就能开了,我们基地一年最少培育十多万盆苗子,量小了成不了规模。”工作人员李建梅边忙碌着边介绍正在培育的小苗。入春后,南宫苗圃基地忙碌起来,通过季节性栽植,再进行养护、扦插分盆,为辖区环境景观布置提供花卉。



赵智和/摄

丰台区举办“春风行动”女性专场线上招聘会

本报讯(通讯员 张笑男)3月5日至3月9日期间,区人力社保局利用“丰台区人力资源公共服务中心”微信订阅号,举办2021年“迎三八 春风行动”女性专场线上招聘会,为广女同胞送上一份特殊的“礼物”。此次线上招聘会在为女性求职者与用人单位之间搭建双向交流平台。为办好此次线上招聘会,丰台区人力资源和社会劳动保障局提前宣传,积极引导更多的用人单位和女性求职者参加,并提前与参会单位对接,挖掘更多适合女性的就业岗位。此次线上招聘会邀请丰台少年宫

艺术培训学校、天鸿宝地物业等10家企业参会,提供客服、财务、教师、组稿编辑等就业岗位664个,其中适合女性就业岗位421个,极大地满足了广大女性求职者的就业需求。截至目前线上招聘会浏览量超过3800人次,收集求职者投递简历106份,其中女性简历63份,占比59.4%。下一步,区人力资源公共服务中心将发挥好桥梁纽带作用,持续为做好困难人员、毕业生等重点群体的就业服务,为各类求职人员搭建对接平台,促进各类群体实现就业。

丰台区市场监管局开展小餐饮“搬家式”创卫大扫除行动

本报讯(通讯员 刘羽燕 周婷婷)近日,在长辛店街道朱家坟南里、万兴路园博派地区出现了一幅别样的景象:本该开工准备的时间,这里的餐饮门店却纷纷在把店里的柜子、工具等搬到门口空地,员工们手拿推车、扫把、拖把等劳动工具,像是约定好了的“搬家”总动员。其实,这不是真正的搬家,而是丰台区市场监管局、长辛店街道办事处联合组织周边商户开展的创卫专项行动——小餐饮“搬家式”大扫除行动。

大扫除现场,区市场监管局餐饮科、长辛店街道市场监管所工作人员指导餐饮门店对经营场所内进行的全面的清扫,重点对卫生死角和阴暗潮湿区域进行整改,清理积存杂物、废弃物,清运垃圾,堵塞孔洞。社区工作人员、创卫“小教员”细致指导各门店落实“门前三包”责任。

病媒生物防制是创卫非常重要的内容,也是餐饮单位日常管理必须注重的方面。为了更好地解答小餐饮店经营者关于如何防“四害”、怎样除“四害”的困惑,区市场监管局

邀请了第三方专业杀虫公司从病媒生物防制的角度对周边商户从业人员开展指导,明确创卫要求,现场指明存在问题,以最直观的方式进行“现场教学”。

随后,区市场监管局餐饮科工作人员从食品安全信息公示、设备设施的规范及使用、食品安全管理制度的执行等方面对在场40余名从业人员开展培训,结合小餐饮的特点,分享日常食品安全管理重点和方法。工作人员表示,目前全区各个街乡的餐饮人都在认真自查自改,小餐饮店是重点环节、难点环节,而这次的大扫除就是一个生动有力的实例,是丰台餐饮人争做创卫活雷锋的典范。

按照活动安排,第三方公司对此地区13家商户开展了集中鼠蟑消杀。餐饮门店整理堆放物品,清除卫生死角,搞好卫生整治。执法人员针对之前检查存在的创卫问题开展复查,现场予以指导,对周边参观群众发放创卫一封信用,提高群众知晓率,广泛调动群众参与度,营造爱卫创卫良好氛围。

岳各庄批发市场“搓澡” 每周五闭市3小时大扫除

本报讯(通讯员 蔡晖)“玻璃上的字都铲干净,墙面以后别乱贴了,卷帘门放下擦,货物都搬出来,还有那架子底下,边边角角的别落下……”3月5日,在丰台区市场监督管理局和卢沟桥乡政府共同组织和指导下,岳各庄批发市场内的商户忙得热火朝天,“搬家式”“搓澡式”地给市场进行了一次周末大扫除。今后每周下午3点至6点,岳各庄批发市场都将闭市进行大扫除,确保交易环境健康、安全、整洁。

下午3时整,岳各庄批发市场里已经看不到往日的车水马龙,商户们挽起袖子,拉开架势开始“搬家”,商品、货架、桌椅一茬一茬地整齐码放到门前。随后,墩布、扫帚、抹布齐上阵,里里外外地给自家店铺和周边公共环境“搓澡”。

“环境卫生不能马虎,现在我们每天都安排清洁任务,早晚各进行一次卫生扫除,重点清理下水道和卫生死角,也会对所有区域和日常使用的器具进行消杀。今后每周五上午我们都将召开部门经理会,部署当天的扫除工作,将大扫除活动落实到每一个商户。”岳各庄批发市场总经理孙彪说,周五下午3点闭市后市场工作人员和商户们进行卫生清洁,给市场“搬家”“搓澡”。区市场监督管理局、卢沟桥乡创卫工作组、市场工作组还会对卫生清理情况进行联合检查,确保清洁到位,持续改善市场内经营、存储、交易等空间环境。

为扎实有效地全面落实北京市“创卫”达标检查工作,区市场监管局要求全区所有农贸市场进行“搬家式”大扫除,着力解决农贸市场“脏”和“乱”的问题。

同时,岳各庄市场为调动商户积极性,还建立了创卫公示栏,利用电子屏每日滚动播放健康教育宣传内容,并严格按照“门前三包”等各类制度,要求商户们及时清理摊位周边的环境卫生,严禁门前乱堆乱放、乱贴乱挂,认真做好“自查自清、自管自治”。还成立市场卫生监督组,就病媒生物防制、食品安全、市容环境、公共卫生等环节每日对全场交易区进行检查,发现问题及时反馈相应部门主管进行整改。

东铁匠营街道开展春日除鼠灭蟑行动

本报讯(通讯员 张妍)东铁匠营街道抓住春季灭鼠灭蟑时机,开展新时代文明实践“周末卫生日”主题活动,辖区27个社区800余名党员、青年团员、居民志愿者齐参与,共同打造清新家园。

蒲黄榆第三社区党委发挥党建引领作用,动员40余名在职党员和青年志愿者参加卫生日活动,着重对辖区内的筒子楼进行病媒生物预防治理。志愿者们对楼道内的堆物堆料进行了彻底清理,在毒饵站内补充投放鼠药,挨家挨户宣传创卫知识,并给居民发放蟑螂药。

在成义路社区翠庭园小区,一场生动的病媒生物防制宣传体验活动吸引了许多居民参与。工作人员使用仿真模型,向居民们展示老鼠、蟑螂的生活习性,讲解消杀技巧,演示常用灭鼠灭蟑药械的正确使用及注意事项,现场免费发放粘鼠板、鼠药、蟑螂药200余份。一位正在领取蟑螂药的居民说:“天气转暖,又到了老鼠、蟑螂活动的高峰期。通过这次活动,我们学到了很多病媒生物防制知识,马上就能在家里用起来,真是太及时了!”

据了解,今年以来,东铁匠营街道共开展新时代文明实践“周末卫生日”活动90余场次,既提升了辖区整体环境卫生质量,又调动了广大党员、团员、群众参与卫生区创建的积极性。街道城市管理办公室副主任刘学说:“通过开展灭鼠灭蟑等贴近居民生活和需求的卫生日活动,树立共同维护环境卫生的意识,带动大家一起行动起来,做好创卫身边事。”

创卫进行时