



# 点赞最美一线人社干部

滨州日报/滨州网记者 管林忠 通讯员 劳宏伟 步兰兰

近年来,全市人社系统涌现出众多爱岗敬业、一心为民的一线先进工作者,以自己的实际行动、出色的业绩凝聚了民心、赢得了赞誉。这些一线人社干部平凡而普通,扎根基层俯首砥砺执着,在服务群众的最前沿,一步一个脚印,用自己的踏实、热情和奉献,演绎服务群众的感人故事。他们怀揣对人民深沉的爱,燃烧自己的光和热,用一颗为民、爱民的赤诚之心,诠释平凡却伟大的力量。窗口虽小,但他们始终散发着温暖人心的力量。

## 李会娟:对办事群众“有问必答”



**【工作岗位】**  
滨州经济技术开发区沙河街道  
人力资源劳动保障办公室主任

**【人物心语】**  
多年的人社工作经验,使我深切地感受到,人社工作的每件小事汇集在一起,就是国家长治久安的基石;解决好每位群众的切实问题,就是民族繁荣富强的保证。只有爱岗敬业、无私奉献,才能实现人生价值,彰显人社精神。

**【先进事迹】**  
工作10年来,李会娟用自己的热心、耐心、细心、诚心和真心奋斗在人社基层,秉承优良的人社精神,发扬传统的人社美德,在平凡的岁月里爱岗敬业,无私奉献,绽放出最美的人社精神之花。她先后被评为滨州市“三八红旗手”等荣誉称号,入选首届全省人社系统“十大最美基层人社干部”。

## 刁长伟:带头践行“规范服务”



**【工作岗位】**  
沾化区富国街道人力资源和  
社会保障所所长

**【人物心语】**  
人社服务大厅是践行习总书记“走进人民群众,展现亲民为民惠民形象”思想的前沿窗口,更要找准“我是谁”“为了谁”的工作定位,用真情落实惠民政策,打通服务群众的“最后一公里”,联通千群交融的“连心桥”。

**【先进事迹】**  
自2011年担任富国街道人社所所长以来,刁长伟坚持以服务对象的需求为导向,以群众满意为目标,勤奋务实、爱岗敬业、勇于创新,带领富国街道人社所先后获得全省基层劳动人事争议调解工作先进单位、全市新型农村和城镇居民养老保险工作先进单位、全市“群众满意基层站所”称号;成功创建省级“创业型社区”1处、市级“数字化示范社区”1处,个人被市政府记三等功。

险和医疗保险集中缴费期,前来咨询的群众大量增加。面对群众的困惑,她总是不厌其烦、耐心细致地给他们解释说明。在基层工作,“5+2”“白加黑”更是家常便饭,李会娟虽然牺牲了很多和家人在一起的时间,却得到了群众的认可和信赖。

深知服务窗口工作人员责任重大的李会娟,用实际行动践行着“真情相助,阳光保障”的服务理念。严格执行首问负责制、一次性告知制、AB岗工作制等工作制度,从一杯水、一句问候语做起,认真履行服务公约,全心全意为参保企业、职工和需就业人员服务,帮助多个企事业单位理顺了各项保险关系,使有些退休人员及时享受到了待遇,使有些人员参保及时衔接。

2016年夏天,上级要求实现60周岁以上老人足不出户领取养老金,办理时间是两周,时间紧、任务重。她带领办公室全体工作人员冒着酷暑进村入户,加班加点,10天内选配了37个村级协理员,在每村设立了农行转帐电话,完善了农保工作体系,将2200多张农行卡一张不落发放到户。

在平时的的工作中,面对不同类型的服务对象,遭挖苦、受委屈的事儿经常遇到,李会娟都能泰然处之,严格按照服务要求为服务对象办理好各项业务。“有些服务对象有怨气,我们可以理解。只要把政策、事情和他们讲清楚,说明白,他们是会理解的。”在李会娟看来,最有价值的人生应该是一个用辛劳和汗水创造着不平凡业绩的人生,是一个将全部热情奉献于为人民事业的人生。

## 李真:最大程度让当事人满意



**【工作岗位】**  
滨州市劳动人事争议仲裁院仲  
裁员

**【人物心语】**  
乘风破浪会有时,直挂云帆济沧海。立足平凡岗位,做人民满意的仲裁员,将是我永远不懈的追求。

**【先进事迹】**  
李真毕业于南开大学法律系,多年来一直从事劳动人事争议仲裁一线工作,具有高度的事业心和责任感,坚持原则,秉公办案。自2008年以来,经她审理和协助审理的各类劳动人事争议案件2486件,涉及劳动者2569人,涉案金额3187.6万元,均无一例人情案、错案、超时结案,无一例因处理不当引发的群体性案件。2009年,她参与编写的《劳动合同法实施条例指南及应用》一书,获得山东省劳动和社会保障科学优秀成果二等奖。个人先后被评为全省劳动人事争议调解仲裁工作先进个人、滨州市十大优秀青年、滨州市优秀青年工作者等荣誉称号;带领

的团队先后争创省级五四红旗团委1个、市级红旗团委2个,争创省级青年文明号集体2个、省级青少年维权岗1个、市级青年文明号集体2个,在广大团员青年中树立了恪尽职守、开拓进取、干事创业的良好形象。

李真有一套“人文仲裁”的理念,凡事要圆满,要做到真正“案结事了人和”。“老百姓不容易,只要我们职责能力范围内的,一定尽力解决”是她经常挂在嘴边的一句话。仲裁所具有的准司法性决定了裁决不可能让双方当事人绝对满意,但如何获得当事人最大程度上的相对满意,是值得追求的。多年的调解经验,使她总结出了自己的“三步调解法”:拉家常——缓和气氛、讲道理——开诚相见、摆法律——解决问题,让双方赢得清清楚楚、败得明明白白,最大限度防止产生各种后遗症。在她看来,每个人心里都有一杆秤,秤砣就是老百姓。一名仲裁员,运用法律实现定纷止争,依靠的不仅仅是娴熟的法律适用,更是仲裁员个人价值观的体现,是仲裁员对法律的信仰与执着追求的最好诠释。

2016年9月份,滨州经济技术开发区劳动人事争议仲裁委员会成立,李真被派驻挂职指导业务。针对机构新成立,案件多,专业人员缺乏的现状,她通过以老带新、以案代学等方式,指导工作人员尽快熟悉仲裁办案流程和案件调解技巧,至今已处理和协助处理劳动争议案件1045件,为当事人挽回经济损失1558.7万元,达到了机构设立即受理案件、受理案件必依法合规的初期目标,使该区劳动人事争议仲裁工作正式步入了制度化、正规化和法制化轨道,推进了该区劳动人事关系和谐稳定和健康发展。

## 刘金泽:尽可能为群众多办实事

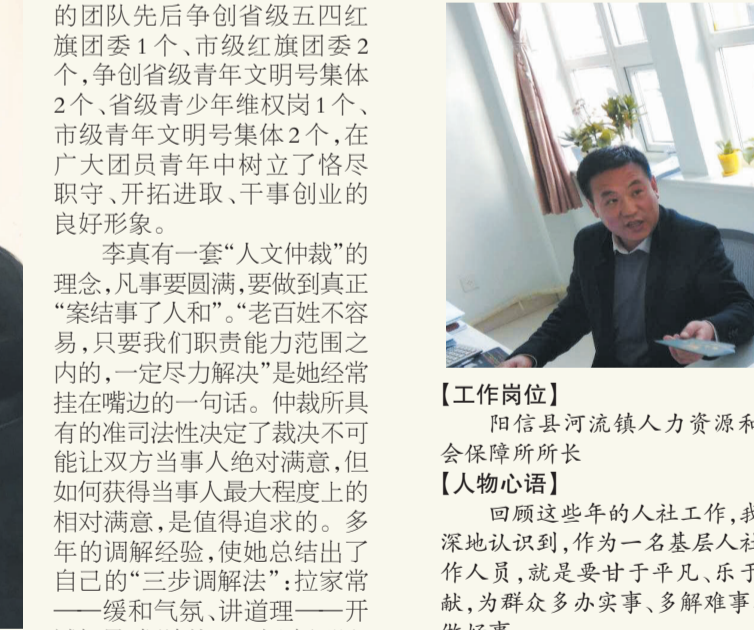


**【工作岗位】**  
阳信县河流镇人力资源和  
社会保障所所长

**【人物心语】**  
回顾这些年的人社工作,我深深地认识到,作为一名基层人社工作人员,就是要甘于平凡、乐于奉献,为群众多办实事、多解难事、多做好事。

**【先进事迹】**  
刘金泽从事基层人社工作已有8年时间。8年来,他带领同事们齐心协力,埋头苦干,出色完成了市、县局下达的各项工作任务。乡镇条件困难,人手缺乏,城乡居民社会养老保险工作开展初期面临很大困难。作为土生土长的农村人,刘金泽深深认识到养老对于一个普通百姓来说是多么重要。得知新农保政策能够让更多的群众老有所养、老有所依,他心中便闪出了一个信念:为百姓养老做点事。于是,他和同事一起天不亮就起床,走村串户,宣讲农保政策,做群众思想工作。截止到目前,河流镇有6376多名60岁以上老人正常享受到居民养老金待遇,符合参保条件的居民参保率达到90%以上。2012年,阳信县河流镇被授予滨州市新农保工作先进乡镇荣誉称号。

## 王洪燕:痴心坚守“酸甜苦辣咸”



**【工作岗位】**  
滨州市12333电话咨询服  
务中心咨询员

**【人物心语】**  
12333就像一条涓涓细流,汇向和谐社会建设的滔滔江水。我们工作着,努力着,让这声声铃响化作漫天风雨,洗去困惑;让这声声铃响化作阵阵和风,吹走阴霾。我们倾心构筑这一方平台,让幸福和谐如碧波虹彩。

**【先进事迹】**  
从2009年正式到12333电话咨询服务中心报到,王洪燕一待就将近9年,且没有产生过要离开的念头。因为她坚信,通过大家的携手努力,12333一定会成为全市一张响亮的政务服务品牌。刚工作时,王洪燕一听到电话铃响心里就紧张,甚至有点恐慌。接起电话来回答小心翼翼,总是要重复对方的话,确认有没有听错;挂电话后,总要反复回忆刚才的内容,生怕自己说错一个字;晚上做梦也会梦到接电话。在12333,她体会到了人生的酸甜苦辣咸。

## 刁长伟:带头践行“规范服务”



**【工作岗位】**  
沾化区富国街道人力资源和  
社会保障所所长

**【人物心语】**  
人社服务大厅是践行习总书记“走进人民群众,展现亲民为民惠民形象”思想的前沿窗口,更要找准“我是谁”“为了谁”的工作定位,用真情落实惠民政策,打通服务群众的“最后一公里”,联通千群交融的“连心桥”。

**【先进事迹】**  
自2011年担任富国街道人社所所长以来,刁长伟坚持以服务对象的需求为导向,以群众满意为目标,勤奋务实、爱岗敬业、勇于创新,带领富国街道人社所先后获得全省基层劳动人事争议调解工作先进单位、全市新型农村和城镇居民养老保险工作先进单位、全市“群众满意基层站所”称号;成功创建省级“创业型社区”1处、市级“数字化示范社区”1处,个人被市政府记三等功。

群众的困惑,刘金泽总是不厌其烦、耐心细致地跟他们解释说明,直到群众消除疑惑、满意离开为止。

有一次,一位村民为其叔父办理丧葬补助金手续。刘金泽把应提供的资料逐一写在纸上,一项一项告诉他哪个表格要盖章、哪个证件要复印……但这位村民还是一脸茫然。担心他会弄错资料,走错程序,刘金泽就领着他到派出所为其叔父注销户口,帮他填好城乡居民生社会养老保险注销登记表,并复印好所有证件。资料整理完毕后,刘金泽让他安心等待审批结果。这位农民对刘金泽连声感谢,走出办公室时又回头说:“刘所长,你真是我们的贴心人啊,如果不是你,我真不知道怎么做才好。”

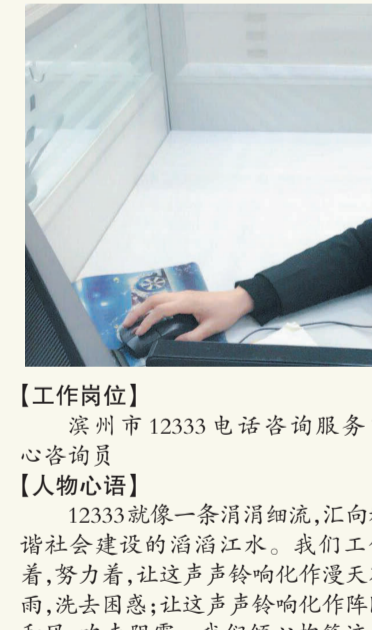
作为所长,刘金泽还积极搭建平台促就业,当好“红娘”。他带领人社所的工作人员一方面深入企业开展用工调查,掌握企业用工需求状况,另一方面对辖区人力资源状况实行动态管理,掌握好农村剩余劳动力就业情况。根据掌握的信息,人社所每年都有针对性地组织企业和劳动者参加市、县局招聘活动,为企业和求职者牵线搭桥。今年初,他组织了2个重点企业和200多名农村剩余劳动力到县人社局参加了“春风行动”大型招聘会,签约率近40%,就近就地解决就业80余人。

么签章一目了然。经办事处审核通过,制定出台了10套78项行为规范、文明礼仪、考核转岗等制度,并带头践行党员示范岗、挂牌服务等措施,带动所员服务群众“来有问声,问有答声,走有送声”,靠“微笑服务,高效便民”树立了窗口良好形象。

为推动公共服务进一步下沉延伸到社区、村居,按照互利共赢的工作思路,刁长伟负责与区农业银行协调,合作共建社保就业网格化管理模式。区农业银行投资20余万元在33个社区村居全部建立服务站点,统一配备专用设备,接通专网,选聘33名社保协理员,群众足不出村便享受到全套社保服务。辖区养老、医疗保险参保率连年达97%以上。

就业是民生之本。为扩大就业面,除通过“春风行动”、“人才大集”、“就业援助月”等活动推介开拓岗位外,刁长伟牵头组织聘请9名林牧渔养殖等方面专家,定期开展创业咨询、开业指导和跟踪服务。由这9位专家做评委,组织了3届街道“初始创业人才大赛活动”,指导实施“社区创业星火计划”,营造了创业者想创业、能创业、创就业的良好环境。辖区创业参与率达15%以上、创业成功率达40%以上、就业贡献率达60%以上。

针对劳动争议调解、信访工作的内在联系,刁长伟创造性地设立了由调解、信访、工会组成的联合接待日,每半年组织召开一次劳资协调会,形成了集咨询、调处、分流、督查为一体的“联动式”信访工作模式,维护了劳资双方的合法权益,促进了社会和谐稳定。



**【工作岗位】**  
滨州市12333电话咨询服  
务中心咨询员

**【人物心语】**  
12333就像一条涓涓细流,汇向和谐社会建设的滔滔江水。我们工作着,努力着,让这声声铃响化作漫天风雨,洗去困惑;让这声声铃响化作阵阵和风,吹走阴霾。我们倾心构筑这一方平台,让幸福和谐如碧波虹彩。

**【先进事迹】**  
从2009年正式到12333电话咨询服务中心报到,王洪燕一待就将近9年,且没有产生过要离开的念头。因为她坚信,通过大家的携手努力,12333一定会成为全市一张响亮的政务服务品牌。刚工作时,王洪燕一听到电话铃响心里就紧张,甚至有点恐慌。接起电话来回答小心翼翼,总是要重复对方的话,确认有没有听错;挂电话后,总要反复回忆刚才的内容,生怕自己说错一个字;晚上做梦也会梦到接电话。在12333,她体会到了人生的酸甜苦辣咸。

委屈的事经常发生。2013年,一位女士在使用社保卡的过程中感觉其划拨和消费明细对不起来,就打12333电话咨询。当时12333的查询系统还不能提供全年度详细的消费交易记录。王洪燕的一位同事便告诉她可以去社保卡的开卡银行或者业务前台打印。这位女士于是到了业务前台,由于工作人员不清楚12333的业务范围,想当然地告诉她12333是可以查全部明细的。该女士再次打来电话的时候,恰巧是王洪燕接听的。对方满腹怒火,不给她任何解释的机会,认定她不作为、不尽力,在相互推诿、踢皮球。这个电话王洪燕接听了近70分钟,听了最难听的谩骂,也道了最委屈、最无奈的歉意。这件事情让王洪燕明白,在12333,就要做到无所不能,即使遇到超出范围的,亦或蛮不讲理的,甚至纯粹漫骂发泄的,也要把政策解释到位,尽可能舒缓对方情绪。只有这样,才能消除他们对人社政策的误解与不满。

随着12333事业的发展,严苛的考核制度、纪律制度、业务标准也一股脑推行开来,王洪燕能做到的就是快速学习、改变和适应。现在,接了多少电话,每个多少分钟、群众评价怎么样等都实时显示在中心大屏幕上,监管透明、绩效透明。在大家的共同努力下,滨州12333服务中心不仅获得了“省级示范单位”称号,还承办了2017年12333全国统一咨询日主场活动,声名远扬。