

编者按：自2017年以来，我区组建了“红色基因”“坚持党建统领 建设两大生态”“投入新时代 拼搏谱新篇”“治乱疏解建高端”四支区级百姓宣讲团，组建“老干部讲好故事”“人民好检察官”“石景山榜样”等宣讲分团。宣讲团中既有党的十九大代表、基层优秀女公安干警，也有辛勤的环卫工人、在校中学生、拆迁一线工作人员，还有退休老将军、社区普通居民等，宣讲员通过讲述自己的故事或身边人的故事，宣扬各行各业的典型人物和事迹，积极培育和践行社会主义核心价值观。

## 不让一位群众失望的社保咨询台

谭爽

我是来自石景山区社保中心的谭爽。说起我们社保中心，那可是跟居民联系特别多的单位。管的事多，居民们不明白的事也多，来咨询的人就多。有再多的问题您也甭怕不清楚，因为我们这有“不让一位群众失望的社保咨询台”。

这个咨询台的负责人叫韩春强，从我一来到社保中心，就对这位大哥留下了好印象。他的脸上，总是挂着热情的微笑。那天，正赶上一年里最繁忙的7月份，是各个单位社保缴费申报的日子。这个是关系到每个人切身利益的事情，条条道道可得问清楚了。小小的咨询服务台前总是围满了人。“姑娘，这表儿是不是这么填呀？”“大姐，您填得不错。”“这一项是什么意思呀？”“您别急，听我告诉您。”就这么忙活了一天，在一旁一起做咨询服务的我都累得不爱说话了，可韩春强的脸上还是挂着笑容。“科长，您不累呀？这一天您说了多少话呀！”

听我这么一说，他乐了：“谭爽，咱们是做咨询工作的，心里就要为来咨询的人想，业务要背的滚瓜烂熟，态度更要热情，要不我们墙上的服务承诺，是写给谁看的

呢？”他还真不是说漂亮话，我们的社保业务有60多项呢，他没有不熟悉的。用他的话说，“咨询服务就是‘一根针’，所有业务的线都要从针鼻儿穿过去，有一根儿线没穿过去，那就是不称职。”

为了自己这根针的针鼻儿把线都穿过去，韩春强可没少下功夫。他不但把社保缴费的流程制作成PPT文档，让8000多家单位每次都能顺利完成申报，还编出了一本《石景山区社保咨询服务指南》，这就为每一名值班的咨询员提供了标准的解答。我拿着“指南”对韩春强说：“这回就没问题了。”“谁说的？”他又认真起来了，对我说：“有了标准，只是做好咨询工作的一个基础，如果心里没有群众，也还是做不好工作。”

他就是这么一个人，对工作就跟他当兵时的那样，一点都不能走样儿，可是对来咨询的群众，他又像是个慈祥的老奶奶，永远都不会烦。

去年北京市实施了个新政策，儿童参保缴费全部委托银行扣费。这就需要家长在6月底前，自己去登录社保平台进行注册，完成孩子信息的更新。孩子参保可

是件重要的事儿，那些天来咨询的人特多。许多注册不成功的家长心急火燎地询问是怎么回事。“你们怎么这么难为我们？”“这电脑也玩儿不转呀！”您就听吧，七嘴八舌地也听不清谁在说什么。

韩春强不急不躁地对大家说：“大伙儿的心情我最知道了，我今天不帮大家注册成功我不会下班儿的。”早在政策一发布的时候，韩春强就借给自个儿孩子登录注册的过程，分析了无法成功注册的几种原因。所以，他现在才会这么心里有底儿，解释起来特清楚，让那些年轻的父母们一听就懂了。

“同志，您说了这么多，我还是不明白呀！”旁边的一位老爷子发愁地对韩春强说。原来，他是替工作忙的儿子儿媳，来给小孙子办注册的。老人不会用电脑，听也听不明白，所以着急得直冒汗。“老爷子，您别着急，我帮您办去。”韩春强说完，他让我继续解答别人的问题，就带着老人到自助服务区，没几分钟，就帮老人办妥了。

通过这件事，韩春强想，如果利用二维码技术，很多人都能用手机一扫，不就都

清楚了吗？不久，他就通过自学制成了包括8大类业务在内的二维码。二维码扫描点摆放在咨询台的显著位置上，来咨询的群众再也不用排大队了。大家都说，“这叫互联网+咨询，太方便了。”

韩春强在不足两平米的社保咨询台一干就是8年，他把汗水洒在咨询台上，把微笑留在了群众心里。8年来，他为多少群众咨询服务过，虽然没人统计过，但大家却都知道这个咨询台，过去是群众意见最多的，可如今变成了得到的群众表扬最多。在别人眼里，韩春强脸上永远是微笑，可因长年站立导致的腰椎病痛时不时就折磨着他，只有他自己知道。我对他说：“科长，您得多注意点儿身体啊，有我们年轻人呢，我们多干点儿就行了。”他说：“我知道，但是我们就是为群众服务的，我是一名老党员了，更应当在心里多留点地方给群众啊。”看着这位面相淳朴的韩科长，我肃然起敬。韩春强就是一名真正的共产党员，我会沿着他走的路，继续前行。我相信，我们这些年轻的公务员一定会在社保中心的岗位上，不让一位群众在咨询台前失望！

## 拆迁中的人民情感

周孟芹

我叫周孟芹，来自北京市石景山区拆迁服务所。

说起“拆迁”大家都不陌生，却不一定了解。在实际工作中，我们遇到的问题那真是形形色色、五花八门，可不管遇到怎样的问题，我们始终坚持以情、合理、合法为工作原则。之所以能做到这点，是因为我们有一份“拆迁中的人民情感”。

2016年，北辛安开始拆迁了，其中有这么两件事我来跟大家说说。

患有精神疾病的李忠银，长期在昌平住院。妻子陈大妈下肢残疾。他们租住的是一间商业用房。听说拆迁补房又补钱，老两口儿可高兴了，当知道自己自己的补偿结果不是期望的那样，一下子就急了。

陈大妈激动地喊着：“拆迁我拥护，可你们要是想欺负我残疾人呀，哼！那就是缺了大德了！”

看到她又气又急，拄着双拐的身子直发抖，带队的高峰所长马上劝解道：“大妈，您先别着急，坐下慢慢说，把您的要求和困难全告诉我。”

陈大妈不停地说着：“不给房子，什么都别谈。”

为了不增加双方矛盾，我们只好终止

了谈话。

回到单位我对所长说：“所长，看样子这工作很难推行下去了，咱们是不是协调一下出租单位，看看能不能终止租赁合同，或者去法院解决问题”。

高峰所长摇摇头说道：“那样不合情呀。拆迁工作不能只重理、重法而不重人情，我再好好想想，总能想个好办法。”

就这样，我们反复与陈大妈沟通，一个方案不接受，就再想一个方案。

看着我们忙前忙后，陈大妈的态度终于有所缓和，无耐地说道：“嗨！我知道政府拆迁是好意，可我们老两口每月只有4000多元的退休金。就这么点补偿款，也买不起商品房呀！这里的房子要是住不下去了，我们就得睡大马路上去喽！”

高峰所长马上安慰道：“大妈，您放心，政府不会让您睡大马路上的，您家我们一定妥善安置。”

很快，我又给陈大妈打了电话：“大妈您好，按照市、区政府的相关政策，我们又制订了一个方案，您听听！我们先给您家安排一套临时周转房，再按政策协助您申请公租房，这个方案您满意吗？”

陈大妈一下子就笑了，高兴说道：“满

意，满意的安排我太满意了，只要住的地方解决了，大妈这心里呀就踏实了，谢谢你们，谢谢政府啦！”

对待李忠银夫妇这样的北京老住户，我们用心用情。对待外来务工的居民，我们同样如此。

在北京居住20多年的史大爷，儿子早年因车祸去世了，他和老伴儿租了一间门面房，靠做些小生意养活老家的孙子、孙女。本次拆迁，史大爷虽然没有理由拒绝，可就是不腾退房子。原来，他在承租房旁边的空地上盖了一间小房，并拿出了当年的“私有房屋施工许可证”，还要求按照住宅房屋标准补偿自己。

交谈中他理直气壮地说道：“这房子是我自己盖的，你们想拆我呀，就给我补一套楼房。”

我凭借以往的工作经验，马上到区档案馆、规划委调取房屋的原始资料。结果，根本找不到相关存档记录，而且还发现史大爷的许可证版式和当年发证的版式完全不符。此刻我心里有准了，直接找到史大爷，把有理有据调查结果放到他面前。

见瞒不过去了，史大爷低头说道：“这

个证是我当年花钱托人办的，我也不知道是个假的嘛。”

我认真地说道：“史大爷，您的心情我理解，在拆迁的时候为自己多争取一些经济利益很正常，可您当年办假证的行为是不合法的。”

自知理亏的史大爷不再提出过多的无理要求，并且积极配合我们的工作。很快，双方达成共识，签好协议、腾空房子。

史大爷回老家的前一天，找到我们激动地说：“我原以为这里拆迁了，我会被清走，没想到咱们之间有商有量的，这事儿办得让我心服口服，我呀真是太感谢你们了。”

我笑着说道：“史大爷您谢错了，我们的工作都是按照政府要求开展的，您的补偿款都是政府对您合理、合法的补偿，您要谢呀，真应该好好感谢咱们政府！”

这两件事我给大家讲完了，各位看到了，百姓家中是各有各的问题，各有各的难处，但作为一个拆迁工作者，面对老百姓，必须坚守自己的工作原则，认认真真地为老百姓办事，只有这样，才能把党和政府的温暖送到千家万户。这就是“拆迁中的人民情感”。