

满意率100% 考核排名第一

人社12333热线提升服务水平用心解民忧真情暖民心

需在退休年龄当月或者最早提前一个月及时办理退休手续，并和经办机构提前报备自己有外地养老保险待遇转移，经办机构就会进行登记，这样等到他在上海的单位参保至8月份并且停保后及时办理转移手续，待转移到账后即可累计核算养老待遇，不会影响退休，养老金也会正常补发。听到这样让人安心的回复后，王先生终于放心了，连忙感谢话务员。

我市12333热线于2007年成立，是人力资源和社会保障咨询服务热线，无论是为民维权的专业解答，还是受民之托的保障服务，经过专业学习的话务员都会用心、用情解民忧。2021年，实现与12345政务服务便民热线协同联动，按照“并行接听、联动服务”原则，12333服务热线与12345政务服务便民热线采取保留席位、双号并行的方式，不间断提供“7×24小时”全天候人工服务。目前，人社12333电话咨询服务中心共有工作人员30人，为社会公众提供人力资源社

会保障领域的政策咨询、信息查询、办事指南、在线受理和投诉举报等公共服务，主要涉及金融社保卡、就业人才、社保征缴、失业保险等十一类。2022年，12333来电总量逾23.5万个，综合接通率达96.33%；全年受理12345政务服务便民热线转办工单2099件，办结率100%。

12333不仅要为市民的咨询给予专业解答，还要对企业的诉求及时响应。3月10日，12333热线接到蚌埠华明电器有限公司人力资源负责人张女士的咨询：“我单位现招聘了一名残疾人，请问我们能享受到什么样的惠企政策？”话务员了解来电人问题后，通过知识库系统快速检索到相关政策并予以解答：“对于招聘被认定为就业困难人员的残疾人并缴纳社会保险费的单位，按其就为就业困难人员实际缴纳的五险社会保险费予以补贴，不包括就业困难人员个人应缴纳的部分，补贴期限最长不超过3年，但对于距法定退休年龄不足5年的就业困难人员可以

延长至退休。您可以登录安徽省阳光就业网上服务大厅进行申报。”得到满意回复的张女士很开心，得知不用跑大厅，可以从网上申报，更是觉得方便。

来电量大、专业性强，看似一个普通岗位，但每名话务员都得是政策方面的专家。怎样提升服务质效？人社12333电话咨询服务中心总结汇编了《蚌埠市人力资源和社会保障政策问答》，共录入382个问题。定期整理群众来电咨询及答复内容，将知识库不断更新和充实。为了提升服务质量，他们还每月组织话务员轮训，学习人社新政策，开展职业素养培训，提高沟通能力。拓展外派实践岗位，通过在咨询服务台志愿服务引导、自助服务区业务指导等岗位实践，全面熟悉人社政策和业务，并定期轮岗实践。

上个月，12333热线工作办结工单142件，按期办结率和结果满意率均为100%，公示为红榜单位，在办结工单数20件以上的单位中，考核排名第一。

金融助企 稳岗扩岗

“稳岗贷”框架签约仪式在蚌举行

本报讯(融媒体记者 王立春)3月23日上午，由安徽省人力资源和社会保障厅与中国银行安徽省分行联合举办的“稳岗贷”框架协议签约仪式在中国银行蚌埠分行分会场正式举行。蚌埠市人力资源和社会保障局相关领导及10家企业代表应邀参会。

据了解，此次“稳岗贷”框架协议签约仪式是贯彻落实党中央、国务院关于做好“六稳”“六保”工作决策部署，进一步深化金融助企稳岗扩岗合作而推行。“稳岗贷”的推进落实可更好地发挥中国银行在助力企业稳定和扩大就业岗位方面的支持作用。

会上，中国银行蚌埠分行与两家企业代表签署了“稳岗贷授信额度协议书”。“有了中国银行蚌埠分行的金融支持，我们能够有效地帮助企业扩大生产、

稳定就业，增加岗位需求。”一参会企业代表说，“‘稳岗贷’可以帮助促进企业发展，为稳岗扩岗提供强有力的保障。”

“此次签约仪式的圆满成功，充分彰显了省市两级支持金融助企稳岗扩岗的决心，为中国银行更好地推进落实‘稳岗贷’，发挥金融助企力量，保就业民生提供了政策保障。”中国银行蚌埠分行相关负责人说。

下一步，蚌埠市人社局和蚌埠市中行加强协同联动，加大政策宣传，详细摸排企业需求，充分发挥金融助企作用，有效缓解小微企业融资难、融资贵的难题，进一步提升小微企业吸纳就业能力，为我市做好高校毕业生、返乡入乡人员、退役军人等群体稳岗就业，确保我市就业大局持续稳定发展提供更有力的政策保障。

文明城市 幸福蚌埠

禹会区：

微光宣讲聚群光

本报讯(通讯员 蒋欣羽)“清澈的爱，只为中国。广大青年要坚定不移听党话、跟党走，怀抱梦想又脚踏实地，敢想敢为又善作善成……”3月22日下午，禹会区新时代文明实践中心在区委党校开展“微光”系列宣讲活动，蚌埠工商学院学生陈卓结合自身应征入伍的所思所感，把学习践行社会主义核心价值观的心得体会讲得具体又生动。

“微光”宣讲活动是禹会区新时代文明实践中心推动社会主义核心价值观走进“群众路”、说“群众话”的积极探索。从一个鲜活人物缩影中，真正展示平凡人的“微光”故事，再现平凡的每个人践行社会主义核心价值观的底色。

“接地气”的宣讲方式，让我们能够及时了解国家大政方针，还能学到很多与日常生活联系紧密的知识。”纬四街道一居民说。禹会区新时代文明实践中心将大力弘扬主旋律、守牢主阵地，把社会主义核心价值观作为主线，常态化开展“微光”宣讲系列活动。通过“身边事教育身边人，小故事讲好大道理”，让土生土长的“草根讲师”成为社会主义核心价值观最好的“翻译官”。



为弘扬拥军优属良好传统，做好退役军人服务保障工作，认真落实退役军人返乡“五关爱”，近日，黄庄街道退役军人服务站开展“青春献国防，光荣返故乡”慰问活动，让退役军人感受到家乡的关怀和温暖。 李芳 摄



3月20日，龙子湖区东升街道淮滨社区“淮滨小帮”志愿者开展“暖民心行动之老年助餐服务行动”宣传活动，发放社区老年食堂宣传资料，宣传老年助餐，讲解暖民心行动政策内容。 王绪惠 摄

榴城镇：

紧盯“酒局”不松劲 正风肃纪不停歇

本报讯(陈欢)“张某因酒后驾驶机动车被公安机关作出行政处罚，镇纪委在核查问题属实后，按程序报县纪委审核给予其党内严重警告处分，希望与会同志深刻吸取教训，警钟长鸣。”日前，怀远县榴城镇纪委宣布对张某处分决定，发挥以案示警作用。

围绕县委关于“全面从严治党、勇于自我革命暨刹‘六风’”思想教育整顿工作方案”要求，榴城镇纪委立足岗位职责，紧盯“酒局”背后问题，主动靠前监督，发现问题及时处置。

该镇纪委有针对性地开展谈心谈话，对于日常好酒的同志常提醒，算好经济账、家庭账、事业账，从源头筑牢严禁酒驾醉驾防线。在全镇浓厚

的宣传教育氛围下，镇直机关1名工作人员主动交代其去年在外地因酒驾被行政处罚问题，请求组织予以处理。镇纪委坚持自查从轻，被查从严原则，以纪法为准绳，给予其从轻减轻处分，达到较好政治效果和纪法效果。

该镇纪委组织专班，靠前监督，深入餐饮场所4次，对涉嫌违反“四风”问题线索及时处置。利用呼气式酒精检测仪对党员干部进行不定期检查。“参加酒局看似不起眼，从通报的典型事例可以发现，党员干部被围猎往往都是从一顿饭、一条烟开始的，作风建设要从细微处入手，持之以恒。”该镇纪委主要负责人表示。

暖新闻

千只啄木鸟啄出问题逾4000件

“市民巡访团”志愿“挑刺”守护城市文明

本报讯(融媒体记者 周芳林)在蚌埠有这样一群人，他们活跃在大街小巷，巡访发现问题，补齐城市管理短板，他们就是由热心市民组成的市民巡访团。3月15日，蚌埠市文明城市创建优秀巡访员表彰大会召开，全市30名优秀市民巡访员获表彰。

为激发和带动更多热心市民参与到文明城市创建中来，汇集社情民意，倡树文明新风，2022年，我市组建“市民巡访团”，1000名市民加入“市民巡访团”队伍，他们以脚步丈量文明度，用镜头捕捉幸福感。

一年来，巡访员们全城巡查，做问题的发现者。巡访中，一部手机、一件红马甲、一本记录册是日常“标配”，无论是小区环境、基础设施，还是市容市貌、文明行为……哪里需要，就到哪里去。责任区内的小广告、公共区域的生活垃圾、占道经营行为、非机动车辆乱停乱放等，都是他们日常巡访的重点，发现短板和不足，认真填写《文明巡访员巡访情况记录表》，及时向创建部门反映。全年发现各类问题4072件，全部转交到相关责任单位。

从小区环境治理到家庭邻里关系维护、从公共设施建设到楼栋单元管理，巡访员们如一只只“啄木鸟”，用“尖喙”啄出问题顽疾，补齐文明创建“短板”。眼尖的市民可能发现了，老旧小区空中杂乱的电线进行了规整，周围的环境越来越整洁、干净，幸福感得到了极大提升，浓厚的文明创建氛围悄悄地改变着我们的生活习惯，居民素养也在点点滴滴中发生着改变。

“作为蚌埠市民，既是城市文明的受益者，更是美好蚌埠的建设者。”市民巡访团代表李宗玉说，加入市民巡访团，开展文明巡访“随手拍”活动，能为文明城市创建加油助力，他感到很光荣，也倡导更多的市民加入进来。

“一件件‘小问题’的解决，逐渐形成文明城市的‘大变化’。”市文明办主任葛多举说，文明城市创建根基在民，血脉在民。蚌埠市文明城市创建始终把握着眼点放在与群众利益密切相关、为群众所欢迎的事情上，文明城市创建的群众满意度逐年提升，已经成为群众群策群力、为民惠民惠民、共建共治共享的民生工程。

85分钟“闪电战” 医务人员成功抢救

本报讯(融媒体记者 陈瑜)3月21日，对刘先生来说是个惊心动魄的日子。蚌埠医护人员争分夺秒，和死神抢人，上演了一段“生死时速”。刘先生被从“死亡线”拉回来。

当天下午，来自山东的刘先生独自一人驾车经过蚌埠境内时突感胸痛不适，并伴有心悸、大汗，症状持续近一小时未能缓解。

13时34分，刘先生驱车就近至沫河口镇中心卫生院就诊，13时38分，首次医疗接触。沫河口镇中心卫生院医生刘斌接诊后迅速做出判断，给予阿司匹林、替格瑞洛负荷量，并立即启动全市胸痛中心联盟救治转诊程序。

因患者身边无家属陪同，沫河口镇中心卫生院蒋得亚、郭阳阳两名医

生陪同乘坐120急救车，紧急将患者转运至蚌埠二院中国胸痛中心接受治疗。途中，郭阳阳提前致电医院联系，刘斌同步在蚌埠二院院外胸痛会诊微信群上传患者信息及心电图检查结果。

14时09分，刘先生的各种检查信息被发送至二院中国胸痛中心会诊群，值班医生第一时间予以回复，经远程诊断，确诊患者为急性ST段抬高型心肌梗死，情况非常危急。胸痛中心立即启动胸痛绿色通道，协调导管室人员、设备，迅速做好接诊抢救准备。

14时30分，“生命通道畅通！”介入中心导管室“一键”启动。只等患者到达。

14时35分，患者被转运抵达蚌埠二院大门口，已提前等候在此的胸痛

中心医护接到患者后实行“双绕行”(即绕开急诊、绕开心血管重症监护病房)，直接将其送至导管室接受手术。

14时38分，在医护人员一路飞奔护送下，患者抵达导管室。根据常规程序，手术需要患者家属在场并签字同意后方可进行，但因刘先生是途经我市时突发发病，家属均在异地。“时间就是生命”，胸痛中心团队秉承生命至上、救人要紧的信念，迅速通过电话与患者家属取得联系，告知患者病情和手术方案，取得家属知情同意并电话录音后，方开始手术。

经多体位造影提示，患者左前降支近段50%狭窄，右冠状动脉中段95%狭窄，右冠近段50%狭窄，右室支开口80%狭窄，团队讨论决定对患者右冠

行冠脉介入治疗。手术过程中，团队医护人员配合默契、操作娴熟，导丝快速通过患者右冠病变血管，切割球囊送入病变部位扩张的同时，对血管病变部位进行切割，并顺利植入支架，复查造影显示支架扩张满意，无残余狭窄及夹层。

15时03分，一套“组合拳”下来，手术成功完成。从患者13时38分在基层卫生院首次医疗接触到15时03分在蚌埠二院顺利完成手术，仅耗时85分钟。首诊、给药、转运、远程诊断、家属线上谈话告知、急诊介入手术等一套操作行云流水，患者的“生命线”被打通，其中从患者进入医院大门至手术完成，仅用了28分钟，医护人员用一场“闪电战”成功抢救急性心梗患者生命。

筑起返贫致贫拦水坝

——怀远县龙亢镇用活“风险救助基金池”激活“一江春水”

蚌埠融媒体记者 尤靖文

“自从得了慢阻肺之后，不能长时间下地干活，多亏了‘返贫致贫风险救助基金池’的帮助。”怀远县龙亢镇莫湖村村民韦玉杰告诉记者，申请后，不到一个月的时间，救助资金就打到账户了，这笔钱对我们这些生活遇到困难的人来说，真是雪中送炭。

近年来，龙亢镇在已实施的系列防贫举措基础上，完善可持续防返贫

新模式，在全镇24个村设立防返贫致贫风险救助基金，下发《龙亢镇防返贫致贫风险救助基金管理使用办法》，重点对脱贫不稳定户和边缘易致贫户实施全程跟踪、精准救助。

记者了解到，龙亢镇各村基金池资金由村级自筹资金和镇级配套资金两部分组成，通过结合扶贫产业园租金收益和社会捐助资金等方式，“防返贫致贫风险救助基金池”共筹集基金128万元，用于天灾人祸等突发变故困难家庭的应急救助，化解致贫风险。

为保证防返贫致贫风险救助基

金使用规范，村委会在收到农户的救助申请后，首先入户核实情况，村“两委”评议通过，公示期满后提交给镇级复核，再由专人专职负责人户核查与材料核实。龙亢镇乡村振兴工作站相关负责人告诉记者，每个村的村民小组长也会定期对所在辖区有返贫风险的村民进行走访排查，并及时将结果上报，织牢织密“防返贫网”。

2021年9月，龙亢镇邵院村村民邵千干突发脑干出血，为了治病，邵千干身患残疾的父亲向村委会寻求帮助，十几天时间，邵千干便收到1万

元救助资金，解了燃眉之急。龙亢镇“防返贫致贫风险救助基金”设立以来，全镇共收到上报困难家庭申请材料112份，覆盖全镇24个村，核实完成103户救助申请，累计发放救助基金25.33万元。

时时蓄水，激活“救助基金池”源头活水，每年年初，龙亢镇会根据各村救助基金池使用情况，通过村自筹和镇配套的方式补齐资金池差额部分。“救助基金专款专用，村里捐多少，镇里就配套多少，这样一来，大家捐赠的积极性也高。”龙亢镇党委副书记刘汉英表示。