

## 淄博召开新闻发布会介绍优化政务服务改革成果

## 让改革更精准 让服务更便民

权威发布

12月7日,淄博市政府新闻办公室组织召开“品质提升走在前列”主题系列新闻发布会第十九场,邀请淄博市行政审批局相关负责人向社会发布2022年第四季度“向人民汇报”暨优化政务服务改革成果,本期发布会以“让改革更精准 让服务更便民”为主题发布最新的三项改革举措,让企业群众享受更优质便捷的政务服务。

## 流程再造破解医师、护士执业注册难题

为打通医师、护士执业证书办理过程中遇到的“系统林立”“多网登录”“线上申报、线下提交材料”和单个办、耗时长等问题,淄博市发布新举措,有效提高了这一事项的审批效率。

由“多网办理”变“一网通办”,简化办理路径。申请人在办理医师、护士执业注册业务时,只需要登录山东政务服务网一个入口,就可查看指南并进行申报,优化了办理路径,提高了办理时效。

由“多头跑”变“全程网办”。新举措对国家医师、护士

电子化注册系统进行了本地化升级改造,使系统具备了申请材料网上申报、单位审核和审批部门审批等功能,申请人在网上就可填报基本信息,提交申请材料,接收电子证照,真正实现了全程网上办理,有效解决了线上、线下“两头忙”的问题。

由“单个办”变“打包办”。淄博市现有4800余家医疗机构,近5万名医护人员,往往一个医疗机构的名称或类别变更,会让几百名甚至千余名医师、护士进行执业变更,单个办理既耗时又费力。针对这

一问题,新举措推出了医师、护士执业变更“打包办”,变申请人逐一提交申请材料为医疗机构提交一份申请材料,变医师、护士每个人逐一变更为集体变更,大幅提升了审批效率。通过对医师、护士执业注册进行全程电子化改革和批量打包办理,使申请材料精简60%,办理环节压减40%,办理时限压缩50%。截至目前,已使用新模式办件3200余件,惠及全市13000余名医师、护士,有效吸引了各类医护人才来淄从业。

## 政务服务“直通车”把服务送到群众家门口

发布会上,发布了关于打造政务服务“直通车”新模式,把暖心服务送到群众家门口相关事项。

今年以来,淄博市行政审批服务局从企业群众办事需求出发,在政务服务实体大厅、网上大厅、掌上大厅的基础上,试点在沂源县、淄川区等区县,以政务服务“直通车”的形式,打造集行政审批、公共服务、政策解读等为一体的政务服务智慧“流动大厅”,让上门服务更主动、更精准、更暖心。截至目前,“直通车”已累计发车120余次,提供咨询办事服务5200余人次,服务项目108个,有效填补了偏远地区、特殊人群的政务服务空白,进一步增强了政务服务便利化的普惠性。

聚焦供给侧,变“人找服务”为“服务找人”。梳理“最常办”事项清单,发布首批204项

“直通车”办理事项,既涵盖项目立项、个体工商户注册等行政审批事项,又包含社保医保办理、水电气暖查询缴费等公共服务事项,满足企业群众基本办事需求。设计“最具人气”服务站线,根据企业群众需求,设定市民广场、农村大集、商业聚集区和重点企业为“直通车”服务站点,根据需求动态调整,把服务送到企业群众家门口。

聚焦需求侧,变“定制服务”为“点单服务”。针对群众反映的工作时间请假办事难问题,推行错时办事便民服务,将服务时间延伸至双休日、节假日以及上班前、下班后,实行材料收取、受理、审核、许可、打证一条龙上门服务,让工作不断档、服务不停歇。针对卧床病人、残疾人、高龄老人等特殊群体,开通预约上门服务专线,把“流动大厅”搬到群众家中,让

特殊群体在家即可享受暖心的个性化定制服务。针对重点园区、重点项目建设需求,把直通车开进园区、企业,实行主题式服务,着力帮助解决政策把握不准、项目策划可行性不高、手续办理流程不清楚等问题。

聚焦使用侧,变“单一服务”为“多元服务”。推行精准分类办事服务。针对可全程“掌上办”“网上办”事项,工作人员现场指导、协助群众办理,并帮助其熟悉掌握线上办理方法;针对即办事项,工作人员依托车上受理端,现场予以办理;针对非即办事项,工作人员进行收件代办,办件结果快递到家。在为群众办理业务的同时,积极宣传最新便民利企政策和改革创新举措,帮助企业了解最新政策规定,帮助企业谋划发展方向,让改革红利更快更及时惠及广大群众。

## 实时连线视频帮办打造数字服务新模式

发布会上,发布了关于实时连线视频帮办,打造数字服务新模式相关事项。

为解决群众不会准备办事材料、不会网上申办、电话咨询听不懂等问题,市政务服务中心人社窗口创新推出“视频帮办”服务机制,通过视频互动为群众提供咨询辅导、帮办代办等服务,让群众足不出户就能高效办好业务。截至目前,共推出88项“视频帮办”业务,累计服务群众2.6万人次。

升级平台,打造“云上服务”新场景。整合人社网办平台资源,建立12条业务办理通道,开发远程指导等数字化功能,构建起覆盖全市、整体联

动、业务协同的“互联网+帮办”网络平台。设立“视频帮办”专岗,通过视频互动及时解决群众问题咨询、资料传输、帮办代办等需求,构建起“问+帮+办”一体化的服务体系。

共享数据,打造“数字智能”新场景。开通“淄博人社”微信公众号、“温暖淄博人社”小程序、市人社局官方网站3条线上直达通道,群众可多渠道申请“视频帮办”服务。打通公共就业、社会保险、人才人事、劳动关系等独立信息系统,实现系统内部信息共享、资料共用,为“视频帮办”提供技术支撑。开设“实时”评价

通道,让群众对每件帮办事项进行“好差评”,做好“点”上问题整改,建立“面”上长效机制,推动“视频帮办”服务提质增效。

优化服务,打造“标准规范”新场景。制定《视频帮办服务通用规范》,建立“视频帮办”服务AB角、一次性告知等机制,推行前台“一窗受理”、后台“分类帮办”的服务集成新模式,实现“视频帮办”的规范化、标准化、集成化。通过梳理优化“视频帮办”事项,办事环节减少31个,证明材料精简27种,平均每件事的帮办时长压缩到5分钟以内,让群众享受便捷、高效的帮办服务。

## 淄博市医保局局长陆汉明接话问题办理情况公布



主办:淄博市政府市民投诉中心  
大众日报淄博融媒体中心

淄博12月7日讯 7日,淄博市政府市民投诉中心发布《区县市政府、市政府部门(单位)主要负责人接话问题办理情况》,就11月30日淄博市医疗保障局党组书记、局长陆汉明上线12345政务服务热线的情况给出了回复。

高青县市民反映:高青县黄河路万众科技公司拖欠其儿媳2013年6月份至今的医疗保险,要求协调补缴。

淄博市医保局答复:经查询,山东万众科技有限公司自2013年6月起,无任何医疗保险缴费记录,拨打医保系统中单位预留电话为空号。经调查,此单位法人代表因非法集资于2018年被判刑,目前公司已无工作人员。因为诉求人儿媳没有与万众科技签订劳动合同,无法认定事实劳动关系。建议诉求人先到劳动部门或法院认定劳动关系。同时,市医保局已与税务部门对接,将根据确认的劳动关系出具《社会保险欠费情况移交单》给税务部门,由税务部门进行医保费的催缴工作。

桓台县市民反映:其一直服用欧德曼盐酸特拉唑嗪,但2020年该药品退出国家集采后在本市买不到,因其对国产药品过敏,建议在市内设置定点医院或药店方便购买该药。

淄博市医保局答复:接诉后,市医保局立即多方联系各医院与药店,宏仁堂药店反馈其在柜台部分药店有库存,经与宏仁堂云海小区店联系,目前该药库存两盒,后期可根据诉求人使用情况再进货。

张店区市民反映:其女儿做完乳腺癌手术后,每月需注射1针亮丙瑞林,乳腺癌慢性病签约为7000元,只能报销5针剂量,剩余针剂需医院主治医师开药,非主治医师不能开药。建议将此针剂用量放开,便于就诊。

淄博市医保局答复:根据《关于做好门诊慢性病医疗服务和医疗费用结算有关问题的通知》(淄医保发〔2020〕47号)规定,在签约协议服务单位中的医院就医,发生的医疗费用不受限额限制。亮丙瑞林属处方药品,须遵循《中华人民共和国处方管理办法》由医师开具处方调剂使用。目前,市医保局已协调其他签约医院提供针剂,保障诉求人的用药需求。

张店区市民反映:其为乳腺癌患者,需每月注射亮丙瑞林,医院不愿意开药,让其到

慢性病签约门诊开药,但是乳腺癌慢性病门诊报销额度只有7000元,建议提升报销额度。

淄博市医保局答复:根据《关于做好门诊慢性病医疗服务和医疗费用结算有关问题的通知》(淄医保发〔2020〕47号)文件规定,恶性肿瘤病种在社区卫生服务机构限额为7000元。若诉求人在签约协议服务单位中的医院就医,发生的医疗费用不受限额限制。市医保局已向诉求人详细介绍慢性病就医购药报销相关流程,并协调签约医院保障其用药需求。为就医方便,诉求人可改签约至其他医院,若有其他情况可联系3120000。

周村区市民反映:有报道称安罗替尼已纳入医保,现淄博市仍无法报销,咨询原因。

淄博市医保局答复:经与病人主治医生沟通,安罗替尼用于具有临床症状或明确疾病进展的、不可切除的局部晚期或转移性甲状腺髓样癌患者的治疗,而诉求人诊断为甲状腺乳头状癌,不符合安罗替尼的限定支付条件,因此不能报销。

淄川区市民咨询:其家属去淄川区中医院做腰椎CT花费500多元,咨询是否可以报销。

淄博市医保局答复:经核实,诉求人家属参加的是城乡居民医疗保险,前期去淄川区中医院通过普通门诊就诊做的CT检查。根据淄博市人民政府《淄博市城镇基本医疗保险普通门诊统筹办法》(淄政办发〔2017〕49号)、《关于调整完善医疗保障待遇有关政策的通知》(淄政发办〔2021〕4号)等文件规定:参保人在门诊统筹签约医疗机构就医所发生的符合规定的门诊医疗费用,由门诊统筹基金支付。淄川区中医院属于二级医院,未列入门诊统筹定点单位,因此诉求人家属的CT检查费用无法报销。

张店区市民咨询:门诊产检费用是否可以报销,报销流程;建议将宫颈癌疫苗纳入医保;广东省佛山市的医保能否在淄博市使用。

淄博市医保局答复:女职工正常参加基本医疗保险的,门诊产前检查费定额补助1000元,生育完成后随住院生育医疗费一并发放,无需单独申请;按照国家规定,宫颈癌疫苗不属于医保基金支付范围,淄博市无权调整支付范围;省外参保人在淄博市就医的,需先通过参保地办理异地就医备案手续,备案后可在淄博市住院、门诊联网报销。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思