

“放权不放责”的担当

让群众的事情好办,把群众的事情办好。政务服务好不好,群众最有发言权。

来到淄博高新区政务服务大厅,很难见到熙熙攘攘的企业、群众扎堆办事的场景。见不到热闹的景象,工作人员却是一派忙碌。截至2023年11月底,已经办理各类业务611690件。政务大厅见不到诸多办事企业、群众,这么多事项是如何办成的?最大的秘诀是“5分钟便民服务圈”。

淄博高新区以为民、便民、利民为服务宗旨,以“至诚初心”持续优化政务服务,打造“5分钟便民服务圈”,政务服务事项“镇村同责、放权不放责”。在就近的镇办园区、村居社区办理业务,如同在政务服务大厅办理业务一样快捷、方便、高效,背后体现的是责任担当。



放权赋能 激活一池春水

“姑娘,你看我这章也盖完了,但是我们村还有户居民,家里生活很困难,我想代这户人家向你们反映啊,你们看看能帮助他们申请救助政策吗?”

“他们这个情况,符合临时救助办理政策,我马上就帮着申请。”

这是近日发生在淄博高新区四宝山街道便民服务中心的一幕。刘西社区帮办代办员在得知辖区一户人家生活困难而家里人又不方便出门办理手续的情况后,立即启动了帮办代办程序,主动帮助困难家庭跑腿。

群众办理政务服务事项,有些可以不用再跑腿到街道办事处办理了,在所属村居社区的便民服务站可以就近办理。淄博高新区四宝山街道将无就业人员失业登记、就业困难人员认定、单位就业登记,以及城乡居民养老保险参保登记、中断、中断恢复等6项政务服务事项,权限下放到村居、社区,让群众在家门口就能办理。

四宝山街道提升改造了新政务服务大厅,全力推进政务服务一体化、规范化、网格化、精细化、信息化“五化”建设,延伸村居社区政务服务链条,39个村居社区建设有便民服务大厅,27个村居配备了便民服务帮办代办车,探索推行了错时、延时服务,针对老弱病残等特殊群体,开展免费上门服务。

下放下放再下放,淄博高新区“放管服”改革确保基层放得下、接得住、办得好。



宝山管理中心帮办代办员(右)集市上为群众宣讲政策。

转变角色 深化简政放权

为政之道,以顺民心为要,以厚民生为本。

家住宝山管理中心卫固村的齐清岭老两口在社保帮办代办人员帮助下,顺利完成了职工社保转接缴费,无须前往十几公里外的区级政务服务大厅办理。来回奔波的时间和人力成本减少了,政务服务质量丝毫没有减弱。

宝山管理中心以便民服务体系为平台,通过功能扩展、网络延伸,逐步形成了“便民服务中心+人社服务站”的服务格局。在各级服务站点,开设服务咨询台,完善综合受理机制,布局“就在淄博”村居人社服务站,为群众提供帮办代办、业务指导、政策解答等便捷政务服务。

与此同时,宝山管理中心强化电话、网络等方式在帮办代办流程中的应用强度,让人

社服务更加快捷。截至目前,宝山管理中心各级人社服务站已辐射覆盖群众5.27万人,提供居民社保服务2.7万人次。

基层便民服务站点转变政务服务角色,抓思想聚合力,抓服务提效能,抓评价转作风,严字当头、实字托底,锻造服务温度,守好为民服务初心。

省时省力 “小切口”带来“大成效”

“真是太方便了,打了个电话就一次性告知业务办理所需材料和流程,直接可以现场办结拿证,现在办理营业执照真是省时省力。”家住淄博高端装备中心侯庄村的周先生切实体会到了家门口政务服务的好处。

商事登记窗口从无到有,办理流程从初探到完善,营业执照从邮寄到家到现场拿证,淄博高端装备中心便民服

务中心不断攻克难点堵点,提高服务效能,真正做到为群众办实事、解难题。

加速建成“5分钟便民服务圈”,实现政务服务“零距离”,打造淄博高新区首个基层“24小时便民服务驿站”,为辖区群众提供7×24小时全天候不打烊政务服务,将淄博高新区“政务服务+”场景建设进一步升级,让“数据跑”替代“群众跑”,实现政务服务家门口“自助”办、轻松“一点”办。

便民利民 打造“5分钟便民服务圈”

上面千条线、下面一根针。政务服务落实落细落地,重在基层。

“感谢镇上便民服务中心的工作人员。我们年纪大了,智能手机不会操作,之前退休认证都得去现场认证。如今腿脚不好了,走不了远路,听说镇便民服务中心打造‘5分钟便民服务圈’,便联系了工作人员,没想到这么快工作人员就上门来给办理了退休认证,解决了一件心事,真是太感谢了!”家住铁冶村的张大爷对中埠镇的上门服务非常满意。

政务服务找上门,这是“5分钟便民服务圈”实实在在的变化。“5分钟便民服务圈”以群众需求为导向,以信息化平台为支撑,以全方位服务为内容,旨在打造一个让群众在5分钟内就能享受到全方位服务的便民服务圈。

中埠镇便民服务中心以镇级便民服务中心辐射村居(社区)便民服务站,通过1个便

民服务中心、13个便民服务站、N种便民服务模式,积极构建“1+13+N”的“5分钟便民服务圈”,真正实现就近办、马上办、一次办,全心全力打造创新便民服务的高新品牌,让辖区民众真正享受到便民服务改革的红利。

得其大者可以兼其小。淄博高新区通过构建“1+4+N”政务服务体系,即1个政务服务大厅、4个镇级便民服务中心和N个村(社区)便民服务站、企业服务站,打造“5分钟便民服务圈”。目前,4个镇办园区和145个村居社区均建有便民服务场所,能够满足民生事项“就近办”的要求。

淄博高新区行政审批服务局与68个银行、邮政、商场、企业合作,成立企业服务站,满足了企业基本审批事项受(办)理的要求,基层便民标准化规范化便利化水平得到了进一步提升。

政务服务事项,对基层“应放尽放”;政务服务就近办、协同办,消除办事“距离感”。政务服务一体化管理,便民服务“一张网”,“放权不放责”的担当,激活淄博高新区政务服务“神经末梢”,切实增强企业、群众就近办事的获得感、幸福感和满意度。

大众日报淄博融媒体中心记者 陆晓茜 通讯员 康文敏



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看更多专题内容

“淄博齐惠保爱心公益行”再出发 惠民保障如何携手助困?

淄博12月4日讯 “淄博齐惠保爱心公益行”再出发。

继今年多场公益活动后,12月2日,“淄博齐惠保爱心公益行”来到淄博市文昌湖省级旅游度假区,实地走访萌水镇4户困难学生儿童,为他们送去过冬棉服、学习用品。

这是2023年“淄博齐惠保爱心公益行”系列活动之一。持续多年、一年多场的爱心公益活动的坚持,已经成为惠民保险在淄博落地生根的特色。梳理2021年到现在的行进轨迹,淄博市医保局联合齐惠保平台公司组织策划的“淄博齐惠保爱心公益行”已联合多部门开展系列活动,将惠民保障送到群众身边。

惠民保障为何聚焦“助困”?

这要从惠民保障推出的初

衷谈起。2020年,按照国家和淄博市委、市政府关于建设多层次医疗保障体系的要求,淄博市医保局在北方地区率先推出普惠型商业补充医疗保险。区别于商业保险公司的运营模式,淄博市医保局作为指导部门,同时对齐惠保的产品设计、服务质量等进行全面监督指导。因此,聚焦助困、发挥产品的公益属性,是对惠民、便民、利民目标的落地,也是对防范“因病致贫,大病返贫”初衷的践行。

梳理近年的思路,“淄博齐惠保”这份惠民保障如何助困?

首先是“10元保单”的接力。在2020年上线首年,享受扶贫政策的建档立卡贫困户每人每年缴纳10元保费可享受同等保障的政策,“10元保单”体现了淄博市对当年10.6万建档

立卡贫困户的政府关怀。此后,产品无论如何升级,每年的“淄博齐惠保”产品仍旧保留淄博市低保特困10元爱心版,全力补齐贫困人员就医看病短板。

其次是产品设计时的倾斜。除了保留不限年龄、不限健康状况,保障责任重点突出医保目录外药品、耗材、器械和诊疗项目的“普惠”属性外,“淄博齐惠保”倾斜向罕见病等重大大病赔付,在今年更是实行“分段报销比例”政策,费用越高报销比例越高,进一步向罹患重大疾病人群倾斜,将低保费、高保额的杠杆效应持续放大。

从多年理赔案例来看,“10元保单”在织密织牢健康扶贫兜底保障网上发挥了切实的作用:张林(化名)购买淄博齐惠

保10元爱心版,2022年因化疗后骨髓抑制就诊于淄博市中心医院,住院总费用为61532.14元,医保报销后个人自付总额为30420.53元,“淄博齐惠保”再次为其理赔2万余元,有效减轻了大病家庭高额医疗费用负担。

最后是公益活动的助力。这些年,“淄博齐惠保爱心公益行”系列活动的脚步覆盖了淄博市所有的区县:联合共青团淄博市委、淄博市卫健委等部门先后为淄博市百岁老人、道德模范、防疫医疗队、消防官兵、困境儿童送上保障。

一系列的活动,不断向社会传播医保惠民正能量,不断激发着助人意识。市民孟繁彪在今年10月20日淄博市医保局举办的“市民看医疗保障变化提意见建议”活动中说,作为长

期需要就医报销的亲历者,他切实看到了近年来政策和服的大变化,尤其是“淄博齐惠保”,让人受益很大。在11月10日淄博齐惠保2023爱心公益行——致敬“城市美容师”环卫工人捐赠仪式上,环卫工人曹元杰说,自己深切感受到了政府关怀的浓浓暖意。

这份暖意,也是更多淄博人对于爱的接力。从淄博不断探索“病有所依”新路径开始,这场“祝你平安”的守护与相约在继续,这份民生保单会更好。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思



扫描“大众日报”客户端二维码查看更多内容