

贴心服务有温度 优化环境有力度

——孝义市医保中心为民服务提档升级小记

□ 本报记者 刘子璇
通讯员 武妹君

“热情服务,廉明高效”是综合柜员制运行以来,孝义市医保中心收到的第一面锦旗,“微笑见面,诚心办事”是群众对该中心服务的每一次点赞。近年来,孝义市医保中心不断改善经办服务环境,提升经办服务效能,优化群众办理体验,多渠道推动为民服务提档升级。

2021年12月,孝义市医保中心被确定为全国医疗保障经办服务示范点,2022年6月27日综合柜员制正式运行以来,孝义市医保中心始终坚持群众思维、服务思维,先闯先行先试,真干苦干实干,窗口秩序明显改善,工作效率大幅提高,群众满意度不断提升。

推行“两个优化”,改善经办服务环境

走进孝义市医保中心服务大厅,明亮的灯光、舒适的环境、完善的设施、整洁的座椅、贴心的母婴室以及智能化自助服务,令人备感暖心。引导员面带微笑耐心地为办事群众答疑解惑,窗口工作人员热情服务,高效工作。

硬件优化,办事环境就能“更上一层楼”。医保中心注重智能化,优化硬件环境。对大厅经办服务环境全面升级改造。在原先单一柜台受理的基础上,增设了咨询台、自助区,新购置了电子显示屏、自助终端、扫描仪等设施设备。完成了医保电子档案管理系统建设,实现档案资料电子化,不仅节省人力物力和空

间,更便于管理、查询档案资料。

注重人性化,优化功能分区。本着高效快捷、方便群众的原则,医保大厅设引导咨询区、多媒体服务区、自动排队叫号区、医保自助服务区、等候休息区、柜台受理服务区和后台业务办理区7个区域。医保自助服务区设置自助服务终端,为办事群众和单位提供个人信息查询、自助打印、自助备案、参保登记等事项办理,由“现场办”变为“网上办”,医保办理更加方便快捷。等候休息区为办事群众提供饮用水、手机充电、便民医药箱等贴心服务,服务更

务,谈到办理的便捷性,他连连称赞。

为保证服务质量,孝义市医保中心规范服务标准,对照医疗保障经办服务事项清单,围绕实现并提升医保经办服务规范化、标准化、便利化水平,精心编制了《孝义市医疗保障经办服务事项清单》《孝义市医疗保障经办服务办事指南》,实现了经办服务名称、事项编码、办理材料、办理时限、办理环节、服务标准“六统一”,通过山西政务服务网、12345热线、大厅评价终端等渠道公开,方便工作人员实操的同时,也方便了群众查阅事项办理流程,更便

注重“三个加强”,改进群众办理体验

“来这儿办事的人,都需要更多的温暖、帮助。因此,如何让群众听懂政策、用好政策才是关键,我们医保人首先要熟悉业务,其次要学会把专业术语用通俗易懂的话向群众讲解,这样才能拉近与群众的距离。”孝义市医保中心主任李俊青说。

从2022年4月起,孝义市医保中心建立起了常态化学习培训机制。采取多种多样形式开展业务知识学习,班子成员带头领学,股室负责人轮流讲课,人人学、人人查、人人考,同时创新学习方式,开展实操和技能比赛,实行全员轮岗,经办队伍整体业务素质和能力水平得到大幅度提升。在文明礼仪养成方面,邀请专业老师讲授医保服务、礼仪规范,将“微笑多一点、嘴巴甜一点、脾气小一点、态度好一点、度量多一点、抱怨少一点、语气亲一点、动作快一点,做事多一点、效率高一点”作为服务公约,开展“创红旗窗口,做服务明星”活动,规范和约束工作人员日常行为,树立良好的职业形象。

加强机制建设优服务。实行前台受理、后台分办联办,真正实现“一次告知、一站服务、一窗办结”。严格落实一次性告知制、首问负责制、限时办结制和领导班子带班制等制度。实行电脑排队叫号,避免了群众扎堆等待,群众能够合理预期等候时间,经办窗口井然有序。实行服务“好差评”机制,办事群众对每一次窗口办理服务进行评价。截至目前,共收到群众好评5万余条,好评率达到98.8%。



有温度。柜台受理服务区设置综合窗口10个,负责受理医保经办全部业务,包括7个主项和23个子项业务,每个综合业务窗口均可无差别受理医保业务。

实行“两个规范”,提升经办服务效能

“我要夸一下咱们医保中心的工作人员,他们的服务很贴心、规范,我的事一会儿就办理好了。”日前,孝义市新义街道居民王先生来到市民服务中心医保窗口办理慢性病申请业

于群众监督。

规范运行流程,提高服务效率。根据“三定”方案规定,对中心股室进行了科学合理划分,设置股室7个。前台将每日受理的承诺件移交至后台相关股室,后台办理后通过业务平台推送至基金财务股,基金财务股审核后拨付至各定点机构和个人,真正实现了“业财一体化”。各股室移交时互相签字确认,从业务受理到最后办结均留有痕迹,确保经办业务操作互为监督、互相制衡,形成级级分明、层层把关的业务经办格局。

孝义市公安局 破获一盗窃电缆案

本报讯(记者 王涛 通讯员 张继忠)“夏季行动”开展以来,孝义市公安局始终紧盯影响涉企突出违法犯罪,坚持高压严打,全力追赃挽损,坚决维护企业正常生产经营秩序,持续优化营商环境。近日,刑侦大队、下栅派出所、两警联动,经过多日缜密侦查、循线追踪,成功破获一涉案4万余元的系列盗窃电缆案,抓获犯罪嫌疑人5人。

经查,犯罪嫌疑人杨某光、霍某鹏、张某辉、王某世利用在赤泥库工作便利,在上夜班巡逻期间,多次将厂内的电缆剪断后,卖给西盘粮村废品收购站的孙某美。目前,嫌疑人杨某光、霍某鹏、张某辉、王某世、孙某美已被该局依法刑事拘留,案件正在进一步侦办中。

方山县公安局 破获一盗窃电力案

本报讯“夏季行动”开展以来,方山县公安局峪口派出所主动出击,严厉打击各类违法犯罪行为,全面净化社会治安环境。

8月15日,该所抓获两名涉嫌盗窃辖区内阳朔基站用电的违法行为人王某斌和刘某虎。经查证,违法行为人王某斌和刘某虎对私自将家中电线接在阳朔基站铁塔进行用电的行为供认不讳,目前王某斌和刘某虎已被依法行政拘留。

下一步,该所将持续严厉打击窃电行为,提高全社会依法用电意识,在全社会形成反窃查违高压态势。同时开展反窃电宣传,引导群众树立依法用电意识,营造良好的社会氛围。

(张利锋)

法治 一线



近日,石楼中学开展2023级新生军训“50华里远足”活动,该校2023级高一600余名学生齐聚操场,踏上了全程50华里的远足征程。此次活动主题为“青春远足,放飞激情”,旨在对学生进行环境教育、集体主义教育、意志品质教育和爱国主义教育,培养学生勇于挑战自我、战胜自我的顽强拼搏精神。图①为各班团员代表在毛主席塑像前重温入团誓词。图②为学生们扛着红旗,步伐整齐,精神抖擞,队伍犹如一条长龙,成为石楼县城一道亮丽的风景线。

记者 惠爱宏 摄



深入学习贯彻党的二十大精神

30. 如何理解建设高标准市场体系?

习近平总书记在党的二十大报告中指出,“深化要素市场化改革,建设高标准市场体系”。这一重要论述,为构建高水平社会主义市场经济体制、加快市场体系建设指明了改革方向和目标。深化要素市场化改革,健全要素市场体系,夯实建设高标准市场体系的制度基础,是构建高水平社会主义市场经济体制的内在要求和重要组成部分。

第一,建设高标准市场体系是实现经济高质量发展 and 建设高水平社会主义市场经济体制的重要基础和支撑。当今世界,市场是最稀缺的资源。建设统一开放、竞争有序、制度完备、治理完善的高标准市场体系是充分发挥我国超大规模市场优势的现实需要和必然选择。一是建设高标准市场体系是构建新发展格局的重要支撑。建设高标准市场体系,破除妨碍生产要素市场化配置和商品服务流通的体制机制障碍,畅通市场循环,疏通堵点卡点,可以充分发挥大国经济规模效应与集聚效应,贯通生产、分配、流通、消费各环节,促进国内

供需有效对接,形成强大国内市场和丰富供给能力,畅通国内大循环,促进国内国际双循环。二是建设高标准市场体系是推动高质量发展的动力。高质量发展要求推动实现质量变革、效率变革、动力变革,市场体系的基础制度、运行效率、开放程度、监管体制等都要与之相匹配,以提高经济质量效益,并持续增强发展内在动力。三是建设高标准市场体系是构建高水平社会主义市场经济体制的重要基础。建设高标准市场体系,就是要推动实现全国统一大市场,形成高标准的市场化、法治化、国际化营商环境,从而降低全社会交易成本,有力地推动构建高水平社会主义市场经济体制。

第二,客观认识当前我国建设高标准市场体系存在的问题和差距。改革开放以来,我国市场体系建设取得巨大成就,但对照构建高水平社会主义市场经济体制的目标要求,市场体系建设仍存在一些短板,必须尽快补上。一是市场体系基础制度要进一步完善。产权和知识产权保护力度有待增强,市场准入制度的统

一性、严肃性、权威性要强化,公平竞争制度刚性约束有待加强,社会信用法律法规和标准体系需健全完善。二是要素市场化改革要进一步深化。科学严格保护和高效合理利用土地的界限需进一步厘清,金融服务实体经济能力要加强,有关数据产权、流通交易、收益分配、安全治理等领域的制度规则有待健全。三是市场环境和质量要进一步优化。部分地方市场分割和地方保护政策阻碍商品和要素自由流动,市场基础设施“硬联通”和信息、标准等“软衔接”不够,影响市场流通效率。四是监管效能要进一步提升。一些领域和地区仍然存在监管责任不落实、监管制度不健全、监管能力不足问题。

第三,认清建设高标准市场体系的重点任务。高标准市场体系建设是一项系统工程,涉及方方面面,要坚持目标导向和问题导向,牢牢把握工作着力点。一是不断夯实市场体系基础制度。全面完善产权保护制度,依法、平等、全面保护各类所有制企业产权,推动涉产权冤错案件依法甄别纠正常态化机制化。严

格落实“全国一张清单”管理模式。增强公平竞争刚性约束,推动建立全国统一的第三方评估制度。二是深入推进要素资源高效配置。深化土地管理制度改革,加强对土地利用计划的管理和跟踪评估,健全城乡统一的建设用地市场。稳步推进股票发行注册制改革,建立常态化退市机制。完善职务科技成果转化激励政策和职务发明成果权益分享机制,完善数据资源产权、交易流通、跨界传输、安全保护等基础制度和标准规范。三是加快改善市场环境和质量。破除地方保护和区域壁垒,制定不当干预全国统一大市场建设问题清单,清理废除含有地方保护、市场分割、指定交易等的规定和做法。建设高水平商品和服务市场,推动市场高标准联通。四是全面提升监管现代化水平。推进综合协同监管,完善“双随机、一公开”监管、信用监管、“互联网+监管”、跨部门协同监管等方式,加强各类监管的衔接配合,充分利用大数据等技术手段,加快推进智慧监管。

据《党的二十大报告学习辅导百问》

中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于进一步加强青年科技人才培养和使用的若干措施》

近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于进一步加强青年科技人才培养和使用的若干措施》(以下简称《若干措施》)

《若干措施》出台了哪些支持青年科技人才成长发展的“硬举措”?

部分主要措施如下

一是在支持青年科技人才在国家重大科技任务中“挑大梁”方面

规定国家重大科技任务、关键核心技术攻关和应急科技攻关大胆使用青年科技人才,40岁以下青年科技人才担任项目(课题)负责人和骨干的比例原则上不低于50%

鼓励青年科技人才跨学科、跨领域组建团队承担颠覆性技术创新任务,不纳入申请和承担国家科技计划项目的限项统计范围

稳步提高国家自然科学基金对青年科技人才的资助规模,将资助项目数占比保持在45%以上,支持青年科技人才开展原创、前沿、交叉科学问题研究

二是在深入实施国家重点研发计划青年科学家项目方面

规定国家重点研发计划专项进一步扩大青年科学家项目比例,负责人申报年龄可放宽到40岁,并不设职称、学历限制

对组织实施高效、高质量完成任务目标的优秀青年科研团队通过直接委托进行接续支持

经费使用可实行包干制

三是在国家科技创新基地大力培养使用青年科技人才方面

鼓励各类国家科技创新基地面向青年科技人才自主设立科研项目,由40岁以下青年科技人才领衔承担的比例原则上不低于60%

青年科技人才的结构比例、领衔承担科研任务、取得重大原创成果等培养使用情况纳入科技创新基地绩效评估指标,加强绩效评估结果的应用

四是在青年科技人才分类评价方面

明确要求不把论文数量和人才称号作为机构评价指标,避免层层分解为青年科技人才的考核评价指标