

百姓的“急难愁盼”，办！

——总书记挂念的百姓身边改革事之政务服务篇

□ 新华社记者

“办事方便吗？”“一站式做到了吗？”“居民们平时都反映哪些问题比较多？”……党的十八大以来，习近平总书记在地 方考察时多次走进当地的政务服务中心或便民服 务大厅，察民情、听民声。对于政务服务这一直接影响人民群众获得感 的领域，总书记多次指方向、明重点、提要求：

——“乡镇社区、企事业单位和窗口服 务单位都要把为民服务工作搞好，要以百姓满意不满意为 标准改进工作、改善服务，提高服务水平”；

——“要探索利用区块链数据共享模 式，实现政务数据跨部门、跨区域共同维 护和利用，促进业务协同办 理，深化‘最多跑一次’改 革，为人民群众带来更好的政务服务体 验”；

——“更好解决企业和群众反映强烈的 办事难、办事慢、办事繁的问题”；

……

一件事项办 理，就是一面为民服务镜 子。新华社记者近期到河北、福建、广西等地政务服务一线调 研采访，围绕部分办 事事项，走近基层办事人 员、来访群众，感受各地政务服务新气 象，见证基层政务服务新作为。

故事一：村里兴起“掌上开证明”

今年，租住在河北省石家庄市正定县塔元庄村的马延杰碰到了一桩急事：孩子要到县城读书，家里需要提交居住证明。由于自己不在村里，马延杰将电话打到村“两委”，寻求帮助。

按照村“两委”工作人员曹建辉提供的办事流程，马延杰打开手机，登录“冀时办”App，实名注册、确定选项、提交申请……不到半个小时，马延杰就收到了电子证明。

一张证明，背后对应着千家万户的大事小情。近年来，不少政务服务事项实现网上可办，但在部分村镇，服务基础相对薄弱，群众办事时有不便。

“以前开具类似居住证明等，村里人少不了奔波，一趟交材料，一趟拿证明，碰到住得远或外出务工，还需要长距离多次往返。”马延杰说。

如何让乡村办事像城里那样方便快捷？在深化政务服务改革过程中，石家庄市梳理基层耗时多、频率高的证明事项办理难题，在全省率先启动基层电子证明系统试点，推动基层证明网上开具。

石家庄市行政审批局运行监管科工作人员李琳介绍，2022年以来，依托“冀时办”App基层电子证明系统，石家庄市262个乡镇（街道）4753个村（社区）完成基层电子证明系统账号的配置，完成村级电子印章采集、审核人员手签制作备案9400余个。同时，建立了市县乡村四级联络机制，明确专人负责管理，确保把好事办好、把实事办实。

网上办证“零距离”，许多人像马延杰一样从“来回跑办”中解脱出来，体验到越来越便捷的政务服务。正定县行政审批局政务股股长翟玉婷说，在推动群众足不出户获取证明的同时，县里还建设了10个乡镇（街道）行政综合服务中心、198个村（社区）综合服务站，配备全天候运行的政务服务自助终端机，并推行帮办代办服务，推动政务服务就近办、网上办、自助办。

政务服务，也让基层“减负”。“以前，我每天要腾出大把时间接待办证群众。接待完后，还要找领导签字、盖章。”塔元庄村综合服务站负责人李珊珊说，如今许多基层证明网申网办，减少了办证接待量的她有了更多时间投入到其他为民事项中。

【新闻深一度】开具证明不曾是不少群众反映的烦心事，也是政务服务改革帮群众解难题的重要领域。作为全国开展政务服务线上线下融合和向基层延伸试点之一，河北创新建设了“河北省基层电子证明系统”，在全省5.3万个村（社区）上线应用，实现了基层高频证明网上申请、审核、开具和领取。据统计，截至2023年11月底，河北省已线上开具居住证明、无犯罪证明、家庭经济状况证明等各类电子证明70万余个。



群众跨部门办事难的一个缩影。长期以来，跨部门的行业壁垒影响着群众办事效率，一些事项办理分散在不同部门、不同层级，群众需经历多道手续、填写多份材料。同时，在数字政务改革推进中，由于各业务系统权属不同、网络结构不同、数据标准不同，也一定程度上掣肘跨部门数据共享。

2020年7月，福建省在“数字福建”建设基础上，启动“一件事”集成改革，从事项场景覆盖、线上数据打通、线下综合服务方面入手，将涉及多个部门的“单项事”整合并联，整体性再造政务服务流程，实现一体化办 理。

“省级层面数据汇集打通后，‘出生一件事’通过系统集成、协同联办、全流程网上审核等方式，实现‘一次办’。”福建省卫生健康委员会行政服务中心负责人吴晶文说，改革后，新生儿家庭只需填1张表、跑1次窗口，6个工作日内即可全部办结所需材料。

福建省发展和改革委员会体制改革处处长潘榕介绍，截至今年三季度，福建全省共优化整合推出2479项“一件事一次办”事项，实现“一体化办 理”。相较改革前，相关事项办理时间压缩57.72%，申请材料减少46.55%。

【新闻深一度】“要运用现代信息技术，推进政务信息互联互通”“把数字技术广泛应用于政府管理服务”……在“数字福建”建设中，福建省公共数据汇聚共享平台已接入省市近1800个业务信息系统，汇聚800多亿条有效数据记录。福建省级政务服务“一件事一次办”集成化办理平台上线运行以来，打通了12个部门、18个省级统建系统。

近些年，我国数字政府公共服务管理效能明显提升，“网上办”“最多跑一次”等改革在全国广泛实践。据相关部门统计，目前，全国近90%的省级行政许可事项实现网上受理和“最多跑一次”，平均承诺时限压缩了一半以上。

故事三：“打开”异地求医的纠结

伴随经济社会发展和人员流动，群众异地办事需求不断增加，加快关切事项的跨区域“通办”成为群众的普遍期待。其中，医保就医手续就是群众关切的高频事项之一。

在广西南宁市，74岁的韦庆娟老人近日从中山大学附属第一医院广西医院的病房顺利出院。经过手术，困扰老人20多年的面颊痉挛、疼痛问题明显缓解。

韦庆娟家住广西贵港市平南县官成镇旺石村，距离南宁200多公里。这些年，母亲韦庆娟时发的病情设少让卢政银操心：“以前也带她去老家周边医院看过，但效果不理想，外地就医母亲顾虑又多。我常年在 外做工，也很难一直安心陪着照顾。”

卢政银的“操心事”是不少病患家庭遭遇的现实问题。由于不清楚办理流程、不熟悉材料要求等，不少患者对异地就医心生顾虑，甚至耽误了治疗。同时，未 及时办理备案还会导致医保报销比例降低，增加个人负担。

今年6月起，政务服务效能提升“双十百千”工程在全国开展，推动政务服务区域通办成为重要内容。经过调研，广西自今年7月起实施自治区内异地就医“免备案”政策，并全面推进医保经办政务服务事项“全程网办”。

“这次带母亲来南宁看病，医院医保窗口反映现在有了新政策，异地看病不用备案了，医保报销的比例也不降低了。”卢政银拿到住院结算单说，“免备案”后，此次母亲看病的自支部分较实施备案制时节省了4000多元。

“‘免备案’政策极大提升了参保群众享受优质医疗资源的便捷度。”中山大学附属第一医院广西医院副院长杨超说，为了方便群众，医保部门还和医院开展“医医合作”，将医保服务窗口前移，患者就医实现了医保业务在医院的“一窗办 理”。

除了“免备案”，广西还相继推出生育医疗费用报销“免申即享”、生育津贴“免申即办”、医疗服务事项办 理“免填单”等多个高频服务事项“省心易办”服务。”广西壮 族自治区医疗保障局局长庞军说，借助政务服务一体化平台等渠道，广西同步上线了43项医保经办政务服务事项，网办可办率从85%升至100%，参保群众可以全天候、全时段、跨区域办理医保业务。

【新闻深一度】根据历史数据测算，广西实施异地就医“免备案”后，每年将减轻参保群众医疗负担约6.6亿元。“全程网办”后，广西医保经办政务服务事项平均工作时限由8.22天缩短至6.35天，提速22.7%，部分服务事项工作时限压缩至即时办结。

在全国，依托全国一体化政务服务平台，大批高频政务服务事项实现“一网通办”“跨省通办”，有效解决经营主体和群众办事难、办事慢、办事繁等问题。《数字中国发展报告（2022年）》显示，国家电子政务外网实现地市、县级全覆盖，乡镇覆盖率达96.1%，全国一体化政务服务平 台实名注册用户超过10亿人，实现1万多项高频应用的标准化服务。

（记者 陈国军 徐海涛 赵文君 吴梓溢 齐雷杰 王成）

新华社北京12月23日电



郭庆和张莹在大棚里直播带货(12月22日摄)。

返乡创业“夫妻档” 直播带货新农人

冬至前后，正是沙窝萝卜口感最佳的时期。在天津市西青区辛口镇小沙窝村，“90后”新农人郭庆和张蕊夫妇，忙着将沙窝萝卜订单打包发走。

这几天随着气温回升，夫妻俩还要为沙窝萝卜的集中上市做准备。一个支架、一部手机、一张凳子……张蕊在自家大棚里，对着镜头就开启了直播带货，自带喜感地从沙窝萝卜的历史，讲到如何种植、采摘、发货……滔滔不绝，引人入胜。郭庆则在一旁拿着手机，时刻不停地回复粉丝的留言。

回想起当初返乡创业的决定，张蕊说：“一是响应当地政府号召，二是自己有网络销售的工作经历。”2018年，辞掉工作的夫妻俩在当地创办了圆圃沙窝萝卜种植基地，并坚持直播带货。

如今，夫妻俩将沙窝萝卜点“绿”成“金”，使之成为全家增收致富的主渠道。今年11月中旬以来，夫妻俩仅通过线上直播就销售了7万箱沙窝萝卜，预计全年销售收入在500万元以上。

新华社记者 李然 摄

（上接1版）我市充分发挥财政保费补贴的引导作用，积极推动农业保险“扩面、增品、提标”，将小杂粮、食用菌、红枣、核桃、沙棘、肉牛、家禽等地方特色种植、养殖及公益林等全部纳入地方特色农业保险，建立起政府、农户、保险公司共同参与的农业风险分担机制，保障农业生产安全和农产品有效供给，促进农民持续增收。

寄递物流“一小步”，民生幸福“一大步”。农村寄递物流覆盖面积广、配送距离远、业务量规模小、派送费用低，村级服务网点一直是快递进村“最啃的骨头”。2023年，我市实施农村寄递物流服务提质全覆盖工程，把农户家、农村便利店、农民专业合作社等场所叠加寄递物流业务，多方合作配送，让农村实现了“快递自由”。目前，全市132个乡镇、2016个行政村已全部实现农村寄递物流服务全覆盖。

共享发展成果，一个也不能少，民生实事始终关注残疾人。今年以来，我市全力推进扶残助学圆梦工程，截至目前，已为1733名残疾儿童提供抢救性康复救助，帮助966名残疾学生和残疾人子女上大学，实现了残疾人生活更美好更稳定，残疾人事业更好更快发展。

让零工等活不再“站马路”，让就业服务更有温度。市委、市政府把建设零工市场作为稳就业的重要举措，统一建设目标、统一场所名称、统一标识、统一服务功能、设置求职登记、信息咨询、对接洽谈、候工休息等区域，为辖区零工、各类求职人员提供“全链条”一站式公共就业服务。目前，全市13县（市、区）零工市场已全部建成并投入运行，已累计提供零工岗位1.47万个、服务零工2.02万人次，极大丰富了灵活就业平台，促进劳动者多形式灵活就业。

利用人工智能技术辅助全科医生带来的改变，既有赋能医疗的“准”和“安全”，也有电子病历打破信息孤岛的“快”。在离石区交通路社区卫生服务站，医生根据智慧助医全科辅助诊疗系统提示，结合患者电子病历进行快速诊断。今年以来，我市持续深化医改，加快建设智慧助医项目，盘活基层医疗服务资源，提升基层综合服务和应急救治能力。目前，全市已实现148个乡镇卫生院、16个社区卫生服务中心、2570个村级医疗卫生机构“智慧助医”全覆盖。

“民生实事一茬接着一茬干，让我们有盼头、更安心。”从“民生之盼”到“民生之赞”，一个个看得见摸得着的惠民政策一项项落地生根，一张张高质量民生答卷为人民幸福生活不断加码，新时代幸福民生的画卷正在吕梁大地徐徐展开。

金融工作动态

工行吕梁分行 积极推进“千名行长结对子”活动 夯实普惠业务发展基础

今年以来，工行吕梁分行以无贷户“两张名单”客户为目标客户，依托工行的布局优势和专业服务能力，通过支行行长“结对子”方式，以信贷业务为重点，着眼小微企业未来成长，构建综合化、个性化的金融服务体系，积极推进普惠客户拓户，夯实普惠业务发展基础。

全行共有11名支行行长重点对接76户中小微企业，客户经理对“两张名单”剩余客户进行对接。共拓展“首贷户”97户，首贷金额达到19603万元。为19户行长结对子企业发放12772万元信用流动资金贷款，为支持和服务吕梁市经济和社会发展贡献了工行力量。

各支行高度重视，建立明确细致的工作推进机制，层层压实工作责任，行长紧盯结对子客户实现投放，其他“两张名单”客户确保责任落实到人，实现全部覆盖。

各支行精心组织银企对接工作，开展多样化对外宣传，营造活动氛围。推动各参与活动

支行组成由支行负责人牵头，精通业务的客户经理为组员的工作小组，积极与“结对子”小微企业进行对接洽谈，主动宣传金融支持市场主体倍增工程、金融惠企解难各项举措，帮助企业了解金融政策、金融产品，主动为企业问诊把脉，当好参谋，必要时分行可派人加强专业支持。

结合企业融资需求和问题清单，各行针对性提出融资解决方案，对于符合信贷业务办理条件的小微企业，提高业务办理效率，高效高质完成融资服务；对暂时难以满足我行信贷业务办理条件的小微企业，要针对性制定帮扶方案，持续跟进服务。在业务办理的同时，严格落实减费让利相关政策，降低小微企业融资成本，提高小微企业融资满意度。并根据客户实际情况及业务需求，为小微企业提供包括信用卡、代发工资、交易结算、投资理财、国际贸易等业务在内的一揽子综合金融服务，增强客户经营便利性，促进其市场竞争力提高。

黄河岸边『长城痴』

山西省偏关县老牛湾村是长城与黄河“握手”的地方，这里有个颇有名气的“长城痴”，他便是吕成贵。

58岁的吕成贵是土生土长的老牛湾人，青年时期，他便对黄河边绵延的“边墙”、耸立的墩台和百姓聚居的古堡产生浓厚兴趣。在好奇心驱使下，他从走长城、拍长城逐渐发展为考察、研究长城。此后，吕成贵加入了中国长城学会等团体，持续不断地为家乡提出推动长城保护、合理开发的建议方案，让保护长城成为自己的一项事业。

吕成贵曾多年担任老牛湾村党支部书记。在他的建议下，老牛湾村发展起融合长城、黄河、边塞等文化要素的乡村文旅业。村民们吃上了旅游饭，走上了致富路，更加珍视长城文化遗产。

卸任村支书后，吕成贵仍不减对长城的痴迷。他常年扎根老牛湾，研究各类史料，进一步挖掘长城文化内涵，积极探索适合当地的长城文旅服务。如今，老牛湾的名声越来越大，吕成贵这个“长城痴”也被更多人熟知。

新华社记者 杨晨光 摄



吕成贵在调试其制作的长城文创产品(8月28日摄)。



在偏关县老牛湾附近的一段长城，吕成贵使用指南针测定方位。随身携带卷尺、指南针和罗盘，是吕成贵多年考察长城、寻访古堡养成的习惯。